



ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1
สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบัง

อาทิตยา สมณา

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

2564

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1
สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบัง



อาทิตยา สมณา

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
2564
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

Public Opinion towards Quality of Service Provided by Customs Officials at Customs
Service Section 1 Laem Chabang Port Customs Office



ATITTAYA SOMMANA

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE MASTER DEGREE OF PUBLIC ADMINISTRATION
GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC ADMINISTRATION

BURAPHA UNIVERSITY

2021

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางาน
นิพนธ์ของ อาทิตยา สมณา ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชีรพงษ์ บัวหล้า)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.นุจรี ไชยมงคล)

วันที่ 1 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2564

62930052: รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต; รป.ม.

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ศุลกากร, ท่าเรือแหลมฉบัง

อาทิทยา สมณา : ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง. (Public Opinion towards Quality of Service Provided by Customs Officials at Customs Service Section 1 Laem Chabang Port Customs Office) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: อุษณากร ทาวะรัมย์ ปี พ.ศ. 2564.

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตาม ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การใช้บริการ และประเภทผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการและตัวแทนออกของ ประชาชนผู้มารับบริการที่ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ที่มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ .967 ผลการศึกษาพบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.75 มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 ประสบการณ์การใช้บริการทุกวัน จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 และเป็นตัวแทนออกของ จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 73.50

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ทั้ง 5 ด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวม สามอันดับแรก คือ ประเด็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีคุณภาพระดับดีมาก ประเด็นด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพระดับดีมาก และประเด็นด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีคุณภาพระดับดีมาก ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การใช้บริการ และประเภทผู้ใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ

ของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบัง แตกต่างกันอย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



62930052: MASTER DEGREE OF PUBLIC ADMINISTRATION; M.P.A.

KEYWORDS: Quality of Service, Customs Officials, Laem Chabang Port

ATITTAYA SOMMANA : PUBLIC OPINION TOWARDS QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY CUSTOMS OFFICIALS AT CUSTOMS SERVICE SECTION 1 LAEM CHABANG PORT CUSTOMS OFFICE. ADVISORY COMMITTEE: AUSANAKORN TAVAROM, 2021.

The objectives of this study were to study public opinion towards quality of service provided by customs officials at customs service section 1 Laem Chabang Port Customs Office and to compare the level of public opinion towards quality of service provided by customs officials at customs service section 1 Laem Chabang Port Customs Office. It was classified by education level, income, service experience, and type of service users. The samples used in the research were entrepreneurs and customs brokers including people who received services at Customs Service Section 1, Laem Chabang Port Customs Office for 400 samples. The tool used in this research was a questionnaire that had reliability of .967. The results showed as follows:

1. The results of the general data analysis from the respondents, it was found that most of the 400 respondents had a bachelor's degree for 231 people, representing 57.75%. The monthly income of 30,001 baht or more for 148 people, accounted for 37.00%. The experienced daily service for 109 people, representing 27.25%, and customs brokers for 294 people, accounted for 73.50%.

2. The analysis results of the opinion levels on the quality of service provided by customs officials at customs service section 1 Laem Chabang Port Customs Office in all 5 aspects. It was found that the overall service quality of the top three were; the issues of service concreteness which was in the very good of quality. Next, for the issues of reliability, it was of the very good quality.

3. The hypothesis testing results showed that the people who used the service had differences in educational level, income, service experience, and different types of service users. There were opinions towards the quality of service

provided by customs officials at customs service section 1 Laem Chabang Port Customs Office that was a statistically significant difference at the 0.05 level.



กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์ อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์หลัก ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ให้ข้อเสนอแนะแก้ไข เอาใจใส่ตรวจสอบ ติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ บิดามารดา ขอขอบคุณครอบครัว พี่น้องและเพื่อน ๆ ตลอดจนบุคคลอื่น ๆ ที่มีได้กล่าวถึง ณ ที่นี้ ที่ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก ให้การสนับสนุน และให้กำลังใจ กำลังใจ รวมทั้งกำลังทรัพย์ จนทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ

ได้ด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและความปรารถนาดีของทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงกราบขอบพระคุณ ไว้ ณ โอกาสนี้

คุณค่าและประโยชน์ใด ๆ ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูทเวทิตาแด่บุพการี บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ผู้วิจัยเป็นผู้มีการศึกษาและประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

อาทิตยา สมณา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฅ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่ 1	1
บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
บทที่ 2	9
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	19
แนวคิดการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2547	21

ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
การวิเคราะห์ข้อมูล	45
บทที่ 4	47
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	48
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง.....	50
ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	57
บทที่ 5	64
สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	64
สรุปผลการวิจัย.....	65
การอภิปรายผล	67
ข้อเสนอแนะ	70
บรรณานุกรม.....	76
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	83

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 สมมติฐานของการวิจัยและแหล่งอ้างอิง.....	5
ตารางที่ 2 ตัวแปรประเมินคุณภาพการให้บริการ.....	18
ตารางที่ 3 สรุปประเด็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
ตารางที่ 4 เปรียบเทียบตัวแปรอิสระกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วน บริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามระดับการศึกษา	48
ตารางที่ 6 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วน บริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามรายได้.....	48
ตารางที่ 7 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วน บริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามประสบการณ์การให้บริการ	49
ตารางที่ 8 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วน บริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ	49
ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความเป็น รูปธรรมของบริการ (n = 400).....	50
ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ด้าน ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (n = 400).....	51
ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ด้าน การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (n = 400).....	52
ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ด้าน การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (n = 400).....	54

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (n = 400)..... 55

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบังในภาพรวมด้านต่าง ๆ (n = 400)..... 56

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบัง ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา 57

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบังที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่..... 58

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบัง ในภาพรวม จำแนกตามรายได้..... 59

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบังที่มีรายได้ต่างกันเป็นรายคู่... 59

ตารางที่ 19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบัง ในภาพรวม จำแนกประเภทการให้บริการ..... 60

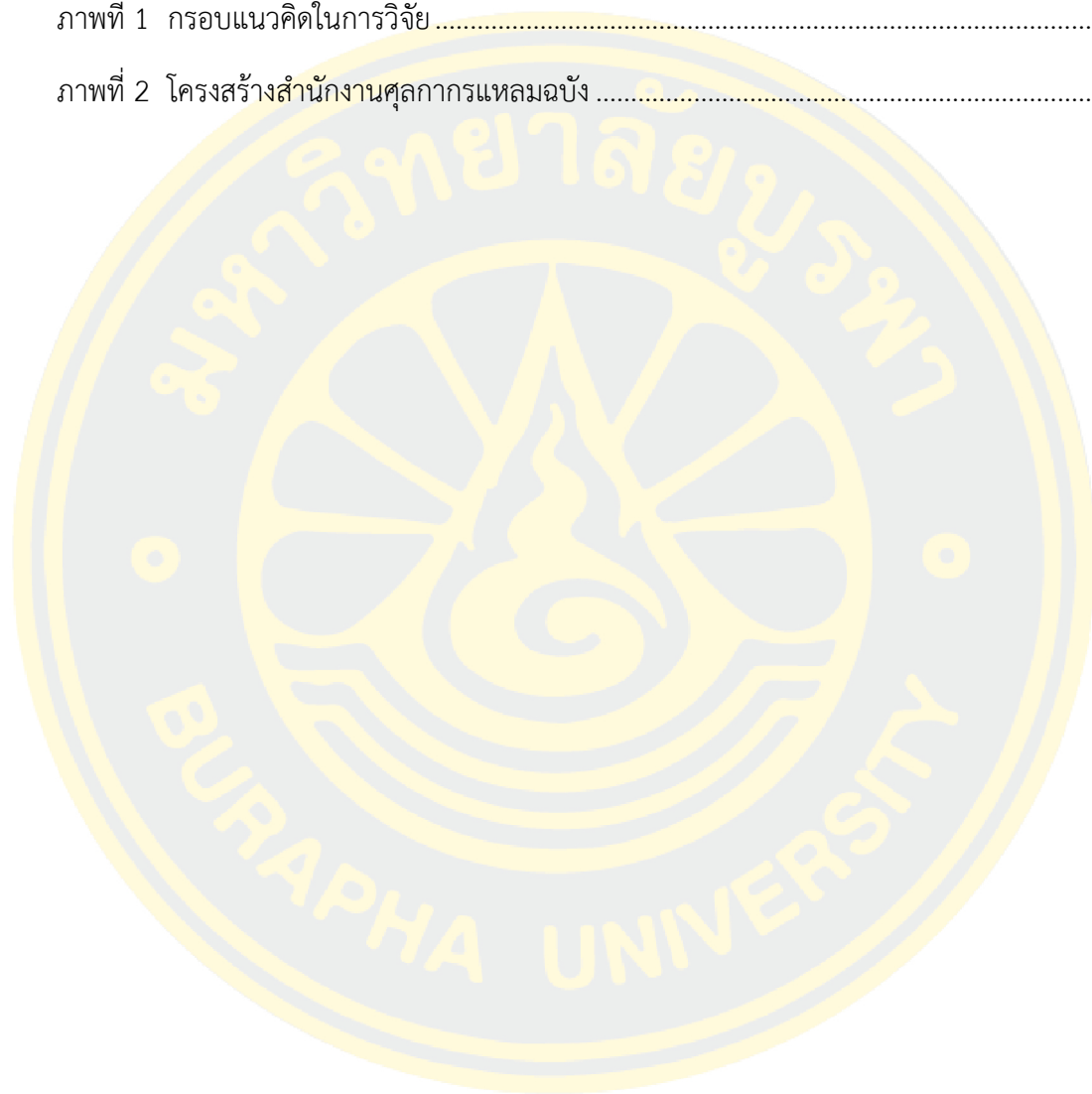
ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบังที่มีประเภทการให้บริการต่างกันเป็นรายคู่..... 61

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบัง ในภาพรวม จำแนกประเภทผู้ใช้บริการ 62

ตารางที่ 22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย 62

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
ภาพที่ 2 โครงสร้างสำนักงานศุลกากรแหลมฉบัง.....	24



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมศุลกากร เป็นหน่วยงานราชการสังกัดกระทรวงการคลัง เดิมชื่อว่า ทอรัศฎาการ พิพัฒนา จัดตั้งขึ้นมา เป็นสำนักงานกลางในการรวบรวมรายได้ของแผ่นดินซึ่งทำหน้าที่จัดเก็บภาษีขาเข้าขาออกเป็นรายได้ของรัฐ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2417 เนื่องจากงานศุลกากรมีการเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ความเปลี่ยนแปลงสถานการณ์บ้านเมืองและสถานการณ์ของโลก จากเดิมมีบทบาทและหน้าที่ในการ มุ่งเน้นการจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้าและส่งออกไปนอกราชอาณาจักร ในช่วงเวลาที่ผ่านมา อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจของไทยมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะการค้าระหว่าง ประเทศซึ่งเดิม กรมศุลกากรมีภารกิจหลักคือการจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในและส่งออก ไปนอกราชอาณาจักรเพื่อนำไปพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศและดูแลป้องกัน ปราบปรามการลักลอบ หนีศุลกากรเพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปตามเป้าหมายและเกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการ ที่สุจริต ปัจจุบันได้มีการมุ่งเน้นที่จะพัฒนาส่งเสริมด้านการค้าระหว่างประเทศและการส่งออกที่มี ศักยภาพ ในการแข่งขันกับตลาดการค้าของโลก พร้อมกันนั้นยังมีการพัฒนาระบบงานการจัการ องค์กรนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงาน ตลอดจนการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรเพื่อให้สอดคล้องกับการเจริญก้าวหน้าของเศรษฐกิจของประเทศ อีกทั้งยังมี การปรับปรุงขยายหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น ตามวิสัยทัศน์กรมศุลกากร “องค์กรที่มุ่งมั่นให้บริการศุลกากรเป็นเลิศเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของเศรษฐกิจไทยและเชื่อมโยง การค้าโลก” (กรมศุลกากร, 2561)

ยุทธศาสตร์กรมศุลกากรระยะเวลา 5 ปี (พ.ศ.2559 – พ.ศ.2564) ในปัจจุบันเน้นการ ให้บริการศุลกากรอำนวยความสะดวกมากขึ้นเพื่อให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงทางการค้าของโลก เพิ่ม ชิดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยสอดคล้องกับยุทธศาสตร์หนึ่งที่สำคัญของการพัฒนา ระบบราชการไทย ที่กำหนดให้ทุกส่วนราชการต้องดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยเริ่ม มาตั้งแต่ปี พ.ศ.2547 กำหนดให้ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการลง 30-50% แต่ยังคง เน้นการจัดเก็บภาษีตามเป้าหมายหลักของกรมพร้อมทั้งสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เสียภาษีด้วยการ ให้บริการที่มีคุณภาพของบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ มีคุณธรรม และยังคงมาตรฐานในการควบคุม ทางศุลกากรเพื่อปกป้องสังคม มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยการพัฒนา ระบบพิธีการ ศุลกากรแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความเรียบง่ายและเป็นมาตรฐาน มีการตรวจสอบควบคุม พัฒนา ระบบให้ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานแบบไร้เอกสารอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาติดต่อทำพิธี

การศุลกากรให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งการจะทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดได้นั้น กรมศุลกากรจึงจำเป็นต้องมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service quality) ซึ่งหมายความถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการเป็นสำคัญ และส่วนหนึ่งที่สำคัญคือองค์การจะดำเนินการอย่างไร เพื่อให้ระบบการบริการที่จัดบริการแก่ประชาชนเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างดีที่สุด

คุณภาพการให้บริการ (Service quality) เป็นเรื่องที่หน่วยงานราชการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้นการศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นส่วนสำคัญที่จะสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพการให้บริการขององค์การ โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีบทบาทภารกิจในการให้บริการและเป็นการมุ่งเน้นผลลัพธ์ของการบริหารงานได้อีกทางหนึ่ง นอกจากนี้นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 จนถึงปัจจุบัน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยได้จัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนส่วนราชการต่าง ๆ นำไปใช้ในการยกระดับและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการให้เป็นหน่วยงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูง และมีมาตรฐานการทำงานเทียบเคียงกับมาตรฐานสากล สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) จึงได้นำแนวคิดการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) มาใช้เป็นตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการประชาชนของภาครัฐ กรมศุลกากรได้นำตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ SLA มาใช้ในการกำหนดเป็นตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมศุลกากรตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง (สทบ.) เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมศุลกากรกระทรวงการคลัง ซึ่งได้รับมอบหมายภารกิจในการอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศ การให้บริการด้านพิธีการขาเข้า ส่งออกให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหน้าที่ป้องกันและปราบปรามการลักลอบหนีศุลกากรภายในเขตอำนาจการควบคุมทางกฎหมายศุลกากร ความร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานราชการต่าง ๆ การจัดเก็บภาษีและการควบคุมทางศุลกากร สทบ. มีหน้าที่กำกับดูแลทำเนียบท่าเรือทั้งภายใน และภายนอกเขตท่าเรือแหลมฉบัง ที่ทอดเรือภายนอกเกาะสีชัง เขตปลอดอากร นิคมอุตสาหกรรม และคลังสินค้าทัณฑ์บน ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ยกเว้นอำเภอสัตหีบ โดยท่าเรือแหลมฉบังเป็นท่าเรือน้ำลึกหลักที่มีการขนส่งตู้คอนเทนเนอร์สินค้าจำนวนมาก ซึ่งการนำเข้า ส่งออกสินค้านี้ย่อมมีความเกี่ยวข้องกับพิธีการศุลกากร ทำให้สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังมีปริมาณงานเยอะ ในด้านการอำนวยความสะดวกทางพิธีการศุลกากรทั้งขาเข้าส่งออก (สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง, 2563)

ดังนั้นสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังจึงมุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพเพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด และได้รับบริการทางศุลกากรตามมาตรฐานศุลกากรโลก

ตามโครงการ “ระฆังสุลกการ” โดยโครงการ “ระฆังสุลกการ” จัดทำขึ้นเพื่อแสดงความจริงใจการปฏิบัติงานของบุคลากร หากผู้ประกอบการหรือประชาชนผู้มาติดต่อราชการไม่ได้รับความสะดวกและเป็นธรรม เนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สุลกการ หรือพบเห็นปัญหาความไม่โปร่งใส ติดต่อราชการติดขัดหรือถูกกลั่นแกล้งด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นส่วนราชการระดับสำนักงานสุลกการ หรือด่านสุลกการแห่งใด สามารถแจ้งผู้บังคับบัญชาหรือด่านสุลกการแห่งนั้น ๆ ให้ลงมาแก้ปัญหาที่หน้างานได้ทันที ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและธรรมาภิบาลในการปฏิบัติราชการของกรมสุลกการให้เป็นรูปธรรม เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือจากสาธารณชนทั่วไปยิ่งขึ้น การพัฒนาคุณภาพการให้บริการจึงเป็นสิ่งทีกรมสุลกการให้ความสำคัญ โดยทุกสำนักงานสุลกการ หรือด่านสุลกการทุกแห่งในประเทศไทยต้องดำเนินการอย่างจริงจัง เพราะต้องการให้สุลกการยุคใหม่ โปร่งใส ไร้คอร์รัปชัน และผู้ประกอบการ หรือประชาชนที่มาติดต่อราชการได้รับความสะดวกและความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ให้บริการ

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญในการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สุลกการ ส่วนบริการสุลกการที่ 1 สำนักงานสุลกการท่าเรือแหลมฉบังว่ามีอะไรบ้างที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สุลกการ ส่วนบริการสุลกการที่ 1 ในแต่ละด้านมีมากน้อยเพียงใด และอยากทราบว่าเมื่อประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การใช้บริการ และประเภทผู้ใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สุลกการ ส่วนบริการสุลกการที่ 1 ต่างกันหรือไม่อย่างไร เนื่องจากส่วนบริการสุลกการที่ 1 เป็นส่วนงานที่ดูแลการตรวจปล่อยสินค้าประจำท่าเรือแหลมฉบัง การให้บริการให้คำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการเพื่อให้สามารถปฏิบัติพิธีการสุลกการได้ถูกต้องครบถ้วน ซึ่งในแต่ละเดือนจะมีจำนวนใบขนที่ดำเนินการตรวจปล่อยหรือมาปรึกษาปัญหาในการปฏิบัติพิธีการสุลกการที่ส่วนบริการสุลกการที่ 1 อ้างอิงจากรายงานสรุปผลการเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจปล่อยสินค้าและการควบคุมทางสุลกการของส่วนบริการสุลกการที่ 1 สำนักงานสุลกการท่าเรือแหลมฉบัง ประมาณ 40,000 ใบขนต่อเดือน และจากรายงานสถิติข้อร้องเรียนหรือประเมินความพึงพอใจตามโครงการ “ระฆังสุลกการ” ของส่วนบริการสุลกการที่ 1 สำนักงานสุลกการท่าเรือแหลมฉบัง รายไตรมาสยังคงมีประชาชนบางส่วนที่ยังมีความคิดเห็นที่พึงพอใจคุณภาพการให้บริการเพียงระดับปานกลางหรือน้อย ซึ่งคำถามในการถามความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการนั้น ยังไม่ครอบคลุมในการให้ความคิดเห็นที่เพียงพอ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการที่ต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สุลกการ ส่วนบริการสุลกการที่ 1 สำนักงานสุลกการท่าเรือแหลมฉบัง ในทุกด้านให้ครบถ้วน ทั้งนี้เพื่อนำผลวิจัยที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป โดยมีจุดมุ่งหวังเพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจในการมารับบริการจากสำนักงานสุลกการท่าเรือแหลมฉบังเกิดความ

พอใจสูงสุด อีกทั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบจะได้ทราบและหาวิธีการขยายผลในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและทำให้สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังมีความเป็นเลิศด้านคุณภาพการให้บริการต่อไป อีกทั้งสำนักงานศุลกากร หรือด่านศุลกากรอื่นยังสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการในส่วนของตัวเองเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของกรมศุลกากรในการให้บริการที่โปร่งใส ไร้คอร์รัปชัน เป็นธรรม สะดวก และรวดเร็วแก่ผู้ประกอบการ ประชาชนผู้มาติดต่อราชการได้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตาม ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การใช้บริการ และประเภทผู้ใช้บริการ

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีประสบการณ์การใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีประเภทผู้ใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง แตกต่างกัน

ตารางที่ 1 สมมติฐานของการวิจัยและแหล่งอ้างอิง

สมมติฐานของการวิจัย	แหล่งอ้างอิง
ระดับการศึกษา	อรสา หนูกระแสร (2557), ธัญญธร รัตนผล (2558), อนงค์นิตย์ โสมอินทร์ (2560), พุทธชาติ ภูทับทิม (2560), พระวิทยา ทุธิญาโณ (2561)
รายได้	ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560), ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557), อรสา หนูกระแสร (2557), ธัญญธร รัตนผล (2558). อนงค์นิตย์ โสมอินทร์ (2560), พระวิทยา อธิธิญาโณ (พระวิทยา อธิธิญาโณ (กางเขตุ)) (2561)
ประสบการณ์การใช้บริการ (ความถี่)	โสภา พิสมัย (2557 อ้างถึงใน สุนีย์ สงวนศรี, 2560, หน้า 12)
ประเภทผู้ใช้บริการ (ผู้ประกอบการ ตัวแทนออกของที่รับบริการ)	โสภา พิสมัย (2557 อ้างถึงใน สุนีย์ สงวนศรี, 2560, หน้า 12)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้โดยนำแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1993) มาใช้ในการออกแบบ เนื่องจากสอดคล้องกับภารกิจหลักของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังที่เน้นคุณภาพการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อปฏิบัติพิธีการศุลกากร

นอกจากนั้น ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้มีตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ 4 ตัวแปร ได้แก่ 1. ระดับการศึกษา (Oskamp, 1977, pp. 119-133; โสภา พิสมัย, 2557 อ้างถึงใน สุนีย์ สงวนศรี, 2560, หน้า 12; อรสา หนูกระแสร, 2557; อนงค์นิตย์ โสมอินทร์, 2560) 2. รายได้ (ปิยณัฐ จันทร์เกิด, 2560; ไพฑูรย์ คุ่มคง, 2557; อรสา หนูกระแสร, 2557; อนงค์นิตย์ โสมอินทร์, 2560; ไพฑูรย์ คุ่มคง, 2557) 3. ประสบการณ์การใช้บริการ (โสภา พิสมัย, 2557 อ้างถึงใน สุนีย์ สงวนศรี, 2560, หน้า 12) และ 4. ประเภทผู้ใช้บริการ (โสภา พิสมัย, 2557 อ้างถึงใน สุนีย์ สงวนศรี, 2560, หน้า 12)

ตัวแปรอิสระ

1. ระดับการศึกษา
2. รายได้
3. ประสบการณ์การใช้บริการ
4. ประเภทผู้ใช้บริการ

ตัวแปรตาม

- ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบัง ประกอบด้วย
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้
 3. การตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ
 4. การให้ความเชื่อมั่น
 5. การรู้จักและเข้าใจผู้มาใช้บริการ

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่องนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบัง และศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ใช้การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การใช้บริการ ประเภทผู้ใช้บริการ
2. ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบัง แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่
 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้
 3. การตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ
 4. การให้ความเชื่อมั่น
 5. การรู้จักและเข้าใจผู้มาใช้บริการ

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาวิจัยในเขตพื้นที่ส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบัง

ขอบเขตด้านประชากรกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนผู้มารับบริการที่ส่วนบริการศัลยกรรมที่ 1 สำนักงานศัลยกรรมทำเรือแหลมฉบัง ระยะเวลา 3 เดือน เมษายน – มิถุนายน 2564 ได้แก่ ผู้ประกอบการ ตัวแทนออกของที่รับบริการ อ้างอิงจากรายงานสรุปผลการเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจปล่อยสินค้าและการควบคุมทางศัลยกรรม ประจำเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2563 จากจำนวน ใบขนสินค้าที่ประชาชนผู้มารับบริการนำมายื่นต่อเจ้าหน้าที่ศัลยกรรม โดยเดือนกรกฎาคม มีจำนวนใบขนสินค้า 42,531 ฉบับ เดือนสิงหาคม มีจำนวนใบขนสินค้า 44,431 ฉบับ และเดือนกันยายน มีจำนวนใบขนสินค้า 47,510 ฉบับ

ขอบเขตด้านเวลา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยใช้เวลาตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2563 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2564

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศัลยกรรม ส่วนบริการศัลยกรรมที่ 1 สำนักงานศัลยกรรมทำเรือแหลมฉบัง
2. ทำให้ทราบผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศัลยกรรม ส่วนบริการศัลยกรรมที่ 1 สำนักงานศัลยกรรมทำเรือแหลมฉบัง
3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศัลยกรรม ส่วนบริการศัลยกรรมที่ 1 สำนักงานศัลยกรรมทำเรือแหลมฉบัง

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประชาชน หมายถึง ผู้มาใช้บริการในปฏิบัติพิธีศาลศัลยกรรมทั้งนำเข้าและส่งออก ประกอบด้วยผู้ประกอบการและตัวแทนผู้ส่งออกของ

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงความคิดเห็นมุมมองทัศนคติ จากความรู้สึก ความเชื่อ ความเข้าใจ การรับรู้ในการให้บริการอย่างมีเหตุผลเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศัลยกรรม ส่วนบริการศัลยกรรมที่ 1 สำนักงานศัลยกรรมทำเรือแหลมฉบัง

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ตัวชี้วัดระดับการบริการที่ผู้ให้บริการส่งมอบถึงประชาชน หรือหมายถึงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ หรือการตอบสนองประชาชนได้ตรงตามความคาดหวังซึ่งวัดคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านคือ 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3. การตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ 4. การให้ความเชื่อมั่น 5. การรู้จักและเข้าใจผู้มาใช้บริการ โดยมีความหมายแต่ละด้านดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่สามารถมองเห็น หรือสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ จำนวนบุคลากร ป้ายบอกทาง ซึ่งการบริการที่เป็นรูปธรรมนี้จะทำให้ผู้มาใช้บริการสามารถรับรู้ถึงการบริการได้ชัดเจน

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการสร้างเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ ซื่อตรงของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ การยึดถือกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน มีกระบวนการ ขั้นตอนการบริการที่เป็นมาตรฐาน การให้บริการที่ครบถ้วนถูกต้อง

3. การตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ หมายถึง ความพร้อมและเต็มใจของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการอย่างทันท่วงที รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลที่ประชาชนสามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง รวมไปถึงช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย

4. การให้ความเชื่อมั่น หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ ทักษะ ในการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้อง

5. การรู้จักและเข้าใจผู้มาใช้บริการ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการแก่ประชาชนตามความต้องการของแต่ละคน พร้อมทั้งรับฟังปัญหาและพร้อมแก้ไขในทันที

ประชาชน หมายถึง ผู้มาใช้บริการในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรทั้งนำเข้าและส่งออก ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

เจ้าหน้าที่ศุลกากร หมายถึง ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในทุก ๆ ตำแหน่ง ในส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 หมายถึง ส่วนงานหนึ่งในโครงสร้างของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ดำเนินการเกี่ยวกับปฏิบัติพิธีการศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากรสำหรับสินค้านำเข้าและส่งออก สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดนและสินค้าติดเรือขึ้นพักไว้บนบกภายในเขตพื้นที่ทำเนียบท่าเรือแหลมฉบัง ใบขนสินค้าหลายเที่ยวเรือ ควบคุมและตรวจสอบสินค้านำเข้าและส่งออก สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดน และสินค้าติดเรือที่ขึ้นขึ้นพักไว้บนบก พิจารณาคำร้องและตรวจสอบการขอแก้ไขบัญชีสินค้าสำหรับเรือ ตัดและปิดบัญชีสินค้าสำหรับเรือ เร่งรัดจัดเก็บภาษี และออกแบบแจ้งการประเมินภาษีอากร ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการกำหนดราคาศุลกากรคำนวณค่าภาษีอากร สำหรับของกลางและของตกค้างในเขตพื้นที่ท่าเรือแหลมฉบัง

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้กำหนดแนวทางและกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยแบ่งได้ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
5. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกเจตคติความคิด เป็นการแสดงออก ด้านความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่ได้อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้าง หรือการแสดงผลสนับสนุน หรือปกป้อง ความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติเฉพาะตัวของแต่ละคน เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์การทำงาน สภาพแวดล้อม และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ การแสดงความคิดเห็นอาจจะได้รับการยอมรับ หรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักวิชาการไทยและต่างประเทศ ได้เสนอแนวทางความคิดเห็นไว้ดังนี้

1. ความหมายของความคิดเห็น

Foster and Richard (1952, p.119) ได้สรุปความหมายของความคิดเห็นว่าเกิดจากสาเหตุ 2 ประการ คือ

1.1 ความคิดเห็นเกิดจากประสบการณ์ของบุคคลต่อสิ่งของ บุคคล หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ทางตรงคือ จากการได้ประสบพบเจอด้วยตัวเอง จากความคุ้นเคยทางอ้อม คือ จากการได้ยินเรื่องเล่า การได้เห็นภาพ การอ่านจากหนังสือ แล้วจึงก่อให้เกิดความคิดเห็นของตัวบุคคลนั้น ๆ ต่อสิ่งที่ได้รับรู้

1.2 ความคิดเห็นเกิดจากค่านิยมส่วนบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ซึ่งค่านิยมนี้มีผลต่อความคิดเห็นกับสิ่งของ บุคคลหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ก็จะทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกันไป

Hurlock (1995, pp.145-148) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกที่เป็นความเชื่อถือแต่ไม่ได้มีความแน่นอนหรือเป็นความจริง ขึ้นอยู่กับจิตใจของบุคคลที่จะแสดงออกโดยมีข้ออ้าง หรือเหตุผลสนับสนุน เพื่อปกป้องความคิดเห็นนั้น แต่ความคิดเห็นบางอย่างเป็นการแปลความหมายของข้อเท็จจริงซึ่งขึ้นอยู่กับคุณสมบัติเฉพาะตัวของบุคคล เช่น พื้นฐานความรู้ สภาพแวดล้อม ประสบการณ์การทำงาน และอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญของคุณสมบัติเฉพาะตัวบุคคล การแสดงความคิดเห็นอาจจะเป็นที่ยอมรับ หรือถูกปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

Best (1997, p. 42) ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นคือการแสดงออกด้านความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ด้วยการพูดหรือการเขียน โดยมีพื้นฐานความรู้เดิม หรือประสบการณ์ที่ได้รับรู้ด้วยตนเองตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ ในการแสดงความคิดเห็น

ศุภรานันท์ กาญจนกุล (2560, หน้า 13) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยความรู้สึกนั้นเกิดจากความเชื่อหรือเจตคติของตัวบุคคล ความคิดเห็นนั้นจะแสดงออกทางวาจาหรือลายลักษณ์อักษร ซึ่งความคิดเห็นเป็นการอธิบายเชิงเหตุผลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิดเห็นนั้นอาจถูกต้องหรือไม่ถูกต้องก็ได้ โดยความคิดเห็นนั้นจะแตกต่างกันแล้วแต่ตัวบุคคลไป และความคิดเห็นอาจจะเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา สิ่งแวดล้อม และประสบการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

Good (1959, p.376) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ 2 ประการ ดังนี้

1. ความหมายทั่วไป หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อ ทศนะ ความพิจารณาที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์หรือความไม่แน่นอน และยังขาดการวิเคราะห์ข้อเท็จจริงหรือหลักการอย่างมีเหตุผล หรือกล่าวได้ว่า มีความเป็นไปได้มากกว่าความรู้

2. ความหมายเฉพาะ หมายถึง การคิดวิเคราะห์จากข้อมูลอย่างมีหลักการแบบแผน จากแหล่งที่มาของข้อมูลที่เชื่อถือได้

ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์ (2551, หน้า 7) จากการศึกษาแนวคิดความคิดเห็นได้สรุปความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงความรู้สึกออกทางเจตคติ การตัดสินใจ ความคิด ความเชื่อ จากการพิจารณาสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ด้วยการเขียน การพูด และวิธีอื่น ๆ โดยอาศัยประสบการณ์ ความรู้ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเป็นส่วนประกอบในการพิจารณา

Chales (1970 อ้างถึงใน สุขญา คุปติยานุวัฒน์, 2543) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของความเชื่อหรือทัศนคติ ซึ่งบางครั้งอาจเป็นความรู้สึกที่ไม่ชัดเจนในข้อเท็จจริง และไม่ได้รู้สึกมุ่งมั่นแรงกล้า ถึงขั้นจะต้องพิสูจน์ข้อเสนอนั้น ๆ เพียงแต่ว่าตนเอง

ยอมรับข้อเสนออื่น ๆ เพราะมีความรู้สึกว่ามันจะเป็นอย่างนั้น ซึ่งใน (A Dictionary of General Psychology) ให้ความหมายไว้เป็นข้อ ๆ ดังนี้

พิสิทธ์ อุดชาชน และคณะ (2558, หน้า 8-9) จากการการศึกษาวิจัยได้สรุปความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็น เป็นการศึกษาค้นคว้าความรู้สึก ความเชื่อของบุคคลต่อเหตุการณ์ใด เหตุการณ์หนึ่ง หรือต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งแต่ละบุคคลจะแสดงความรู้สึกและความเชื่อออกมาโดยการพูด หรือการเขียน

จากการการศึกษาวิจัยจึงสามารถสรุปความหมายของความคิดเห็นได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง เป็นการแสดงออกทางความรู้สึก ความเชื่อ การตัดสินใจจากประสบการณ์ ความรู้ ความเข้าใจที่บุคคลหนึ่งได้รับ โดย ค่านิยมและสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยหนึ่งต่อการแสดงความรู้สึกนั้น ๆ ออกมา เป็นคำพูด ข้อความ หรือวิธีอื่น ๆ ความคิดเห็นอาจเป็นที่ยอมรับ หรือไม่ยอมรับ มีความไม่แน่นอน และไม่จำเป็นต้องวิเคราะห์จากข้อเท็จจริงเสมอไป

2. ประเภทของความคิดเห็น

Remmer (1954, p.171) ได้จำแนกประเภทความคิดเห็นออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1 ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด (Extreme Opinion) โดยความคิดเห็นประเภทนี้เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ ซึ่งสามารถรวบรวมทิศทางแนวโน้มได้

2.1.1 เชิงบวกสุด ได้แก่ ความศรัทธา ความรัก ความหลง

2.1.2 เชิงลบสุด ได้แก่ ความเกลียดชัง ความคิดเห็นที่รุนแรงและเปลี่ยนแปลง

2.2 ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive content) การมีความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีพื้นฐานความรู้ความเข้าใจต่อสิ่งนั้น เช่น ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจที่ดี ได้แก่ ความชอบ เห็นด้วย ยอมรับ ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่เห็นด้วย รังเกียจ เป็นต้น

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น

Oskamp (1977, pp. 119-133) ได้สรุปถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็นของนอกเหนือจากประสบการณ์ที่บุคคลได้รับ ดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ คือ อวัยวะต่าง ๆ ของตัวบุคคลที่ใช้ในการรับรู้และการสัมผัสผิดปกติ หรือบกพร่อง อาจส่งผลให้เกิดความคิดเห็นที่ไม่ดีต่อบุคคลภายนอก
2. อิทธิพลของผู้ปกครอง คือ เมื่อเป็นเด็กผู้ปกครองจะเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดและคอยให้ข้อมูลแก่เด็กมากที่สุด ซึ่งส่วนนี้ก็จะจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและความคิดเห็นของเด็กด้วย
3. ทักษะคิดและความคิดเห็นของกลุ่ม คือ เมื่อบุคคลเจริญเติบโตย่อมจะมีการรวมตัวรวมกลุ่ม ดังนั้นความคิดเห็นของกลุ่ม การสั่งสอนอบรมจากโรงเรียน หน่วยงาน กลุ่มอ้างอิง ที่มีความ

คิดเห็นแตกต่างกันหรือไปในทิศทางเดียวกันก็จะมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลด้วย ดังนั้น จากแนวคิดนี้จะเห็นได้ว่าระดับการศึกษา กลุ่มงานอาชีพ รายได้ จะมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

4. สื่อมวลชน คือ สื่อต่าง ๆ ที่เข้ามาให้ข้อมูลในชีวิตประจำวันของแต่ละบุคคล ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่าง ๆ ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล โสภาก พิสมัย (2557 อ้างถึงใน สุณีย์ สงวนศรี, 2560, หน้า 12) ได้สรุปถึงปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็นของแต่ละบุคคลไว้ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย คือ เพศ อวัยวะ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของร่างกาย ในที่นี้จะรวมไปถึงอายุ ความเจ็บป่วยต่าง ๆ ก็จะส่งต่อการแสดงความคิดเห็นของแต่ละบุคคลด้วยเช่นกัน

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษาก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการแสดงความคิดเห็นของแต่ละบุคคล เพราะการศึกษาทำให้บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจในด้านต่าง ๆ มากขึ้น และเมื่อบุคคลมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ก็จะส่งต่อการแสดงความคิดเห็นอย่างมีเห็นผลแตกต่างกัน

1.3 ความเชื่อ ค่านิยมของบุคคลจากการเรียนรู้บุคคลในสังคมหรือบุคคลใกล้ชิดต่อเรื่องต่าง ๆ ก็จะมีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็นของแต่ละบุคคลต่อเรื่องนั้น ๆ อย่างแตกต่างกัน

1.4 ประสบการณ์ที่บุคคลได้รับรู้ หรือที่เคยมาใช้บริการทั้งการปฏิบัติพิธีการศุลกากร หรือการมาขอคำปรึกษา ซึ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความเข้าใจต่อความรับผิดชอบงานซึ่งมีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็นเช่นกัน

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

2.1 สื่อมวลชน ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ วารสาร หนังสือพิมพ์ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ก็มีอิทธิพลอย่างมากต่อการแสดงความคิดเห็นของแต่ละบุคคล เนื่องจากเป็นสิ่งที่ให้ข้อมูลแก่บุคคลในเรื่องต่าง ๆ

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มบุคคลหรือสังคมใด ๆ ก็จะยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น ซึ่งจะส่งต่อการแสดงความคิดเห็นของบุคคลโดยจะแสดงความคิดเห็นคล้ายตามกลุ่มหรือสังคมนั้น ๆ

ข้อเท็จจริงของเรื่องต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับรู้ เพราะหากบุคคลได้รับรู้ข้อเท็จจริงที่แตกต่างกันก็จะส่งผลให้เกิดความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

4. การวัดความคิดเห็น

Best (1977, p.77) ได้เสนอแนะว่า วิธีที่ง่ายที่สุดในการจะบอกความคิดเห็น คือการแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละคำถาม เพราะจะทำให้เห็นถึงความคิดเห็นว่าจะออกมามีลักษณะเป็นเช่นไร ดังนั้นการใช้แบบสอบถามเพื่อหาความคิดเห็นควรเป็นลักษณะคำถามที่ระบุให้

ผู้ตอบตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย โดยคำถามจะมีคำตอบให้เลือกตอบแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

วัลลภ รัฐฉัตรานนท์ (2545, หน้า 102-117 อ้างถึงใน ศุภรานันท์ กาญจนกุล, 2560, หน้า 15) ได้กล่าวเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการวัดมาตราวัด เจตคติ ทักษะ หรือความคิดเห็นที่ นิยมใช้กันอยู่อย่างแพร่หลายมีอยู่ 4 วิธี ดังนี้

1. วิธีคิดแบบสเกลวัดความต่างทางศัพท์ (S-D scale = Semantic differential scale) คือ วิธีการวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคุณสมบัติที่มีความหมายตรงกันข้าม เช่น ดี-เลว, ชยัณ-ชั้เกียจ เป็นต้น

2. วิธีลิเคิร์ตสเกล (Likert scale) คือ วิธีสร้างมาตราวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นที่ได้รับ ความนิยมนมากที่สุด เพราะเป็นวิธีสร้างมาตราวัดที่ง่าย ประหยัดเวลาในการตอบ ซึ่งผู้ตอบ แบบสอบถามสามารถแสดงทัศนคติในทางที่ชอบหรือไม่ชอบก็ได้ โดยยึดจากระบบความชอบหรือไม่ ชอบ ซึ่งอาจมีระดับความชอบให้เลือก 5 หรือ 4 ระดับ และให้คะแนนเป็น 5, 4, 3, 2, 1 หรือให้เป็น +2, +1, 0, -1, -2 ตามลำดับ

3. วิธีกัทแมนสเกล (Guttman scale) คือ วิธีการสร้างมาตราวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยสามารถจัดอันดับทัศนคติหรือความคิดเห็นเป็นสูง-ต่ำเพื่อเปรียบเทียบกันได้ อีกทั้งยังแสดงถึงการ แสดงข้อความความคิดเห็นได้อีกด้วย

4. วิธีเทอร์สโตนสเกล (Thurstone scale) คือ วิธีการสร้างมาตราวัดแบบปริมาตรเพื่อ เปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็นหรือทัศนคติในทางเดียว โดยเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่าง กัน

จากการศึกษาวิจัย สรุปได้ว่าวิธีการวัดความคิดเห็นมีหลายวิธี และวิธีที่ได้รับความนิยม และเหมาะสมกับงานวิจัยครั้งนี้ได้มากที่สุด คือ วิธีของลิเคิร์ตสเกล (Likert scale) เพราะเป็นวิธีที่วัด ความคิดเห็นให้เข้าใจได้ง่ายมากที่สุด และยังประหยัดเวลาในการตอบแบบสอบถาม โดยจะให้ผู้ตอบ แบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเป็นระดับความเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย โดยจะแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพ (Quality) มีนักวิชาการให้ความหมายไว้มากมาย เช่น คุณภาพคือ คุณค่า (Value) ความสอดคล้องกับความต้องการการพบกับความคาดหวังของลูกค้า (Crosby, 1979, Feigenbaum, 1951 as cited in Chiu & Wu, 2002; Parasuraman et al., 1985)

นักการตลาด (Kotler, 2003) ยังอธิบายถึงความหมายของ คุณภาพ คือ ผลรวม ทั้งหมด (Totality) ของลักษณะของสินค้า หรือการบริการ (Feature or characteristic) ที่สามารถสนอง

ความต้องการ (Need) ความคาดหวัง (Expectation) (Vavra 1995, cited in Koskela, 2001) และสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้กับผู้บริโภค และได้กล่าวว่า การทำตลาดการบริการให้ประสบความสำเร็จ ต้องมีส่วนประกอบทางการตลาดรวมกันทั้ง 3 อย่าง ดังต่อไปนี้การสร้างความสำเร็จได้เปรียบจากความแตกต่างในการแข่งขัน (Competitive differentiation) ความสามารถในการผลิต (Productivity) และอีกสิ่งที่สำคัญคือ คุณภาพของการบริการ (Service quality)

Gronroos, (1984; 1988; 1990; 2000) มองว่า คุณภาพของการบริการนั้นเป็น สิ่งที่ช่วยเพิ่มคุณค่าให้กับบริการ และยังเป็นเรื่องที่สำคัญในธุรกิจบริการที่ทำให้สามารถได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งได้ (Khabiti, Ismail, & Thyagarajan, 2002; Zeithaml et al., 1996) การรับรู้คุณภาพของการบริการเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภค (Expectation) และการรับรู้ของการบริการที่เกิดขึ้นจริง (Actual performance perception) โดยอาศัยแบบจำลองความไม่สอดคล้องกับความคาดหวัง (Disconfirmation) เป็นแบบจำลองของ Perceived service quality หรือ Total perceived quality (Zeithaml et al., 1996) ซึ่งความคาดหวังในการบริการของผู้บริโภคเกิดจากประสบการณ์ในอดีต และหากผู้บริโภคยังไม่มีประสบการณ์ก็จะมองหาข้อมูลจากการสอบถาม ได้รับจากการบอกต่อ (Words of mouth) หรือรับข้อมูลจากการโฆษณาหรือพนักงานขาย (Kotler, 2003) Bitner and Hubbert (1994, cited in Rust & Oliver, 1997) ได้ให้ความหมายเพิ่มเติมของคุณภาพของการบริการว่า เป็นผลรวมของความประทับใจที่มากหรือน้อยของผู้บริโภคที่มีต่อองค์กรและการบริการ

ภาวิณี ทองแย้ม (2560, หน้า 223) ได้กล่าวว่าคุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการผู้ให้บริการ คุณภาพจะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการบริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องทำเพื่อผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ

Aaker (2004) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถโดยทั่วไป ในการสื่อสารหรือส่งมอบการบริการในระดับที่ลูกค้าคาดหวังจะได้รับ ความคาดหวังนี้ลูกค้าได้มีการแบ่งตามระดับต่าง ๆ ระหว่างความต้องการของลูกค้า โดยคิดหลังจากการซื้อหรือรับบริการสินค้านั้นไปแล้ว ระดับความความหวังต่อการบริการแยกออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ 1. ระดับบริการที่ปรารถนา (Desired service) คือ ผู้บริโภคมีระดับของความคาดหวังที่ต้องการในจิตใจว่าต้องการหรืออยากจะได้รับบริการต่าง ๆ จากผู้ให้บริการสูงสุดมากน้อยอย่างไร 2. ระดับที่เพียงพอหรือยอมรับได้ (Adequate service) คือ การที่ผู้บริโภคใช้ดุลพินิจต่อ ระดับของความคาดหวังที่คาดหวังบริการต่าง ๆ จากผู้ให้บริการในลักษณะที่การให้บริการนั้นว่าต้องมี เป็นอย่างน้อยหรือขั้นต่ำสุดและความแตกต่างกันระหว่างระดับบริการที่ปรารถนากับระดับที่เพียงพอ คือช่วงที่ยอมรับได้ (Zone of tolerance)

Lewis and Booms (1983) คุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการนั้น

Schmenner (1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงกับความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากการบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวังก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้ามกันหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวกหรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง ในประเด็นเดียวกันนี้

Lovelock (1996) ที่มองว่าคุณภาพการให้บริการมีความหมายอย่างกว้าง ๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ถูกค่าที่มีศักยภาพในการซื้อหานั้น มีความสามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่เขาจะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) คุณภาพการให้บริการเป็นโมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหาก ผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการ ที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวังจะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก และชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพ การให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม

สมบูรณวิทย์ สัตยารักษ์วิทย์ (2544) ได้กล่าวว่าการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ ต้องพิจารณาคุณภาพใน 3 ด้านด้วยกันคือ

1. คุณภาพด้านกายภาพ (Physical quality) ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ เอกสารและสัญลักษณ์ต่าง ๆ เพราะเป็นสิ่งที่จะต้องได้ และผู้มาใช้บริการสามารถรับรู้ได้อย่างชัดเจน
2. คุณภาพของหน่วยงานหรือองค์กร (Corporate quality) ได้แก่ ทักษะ ความรู้ความสามารถของบุคลากรขององค์กร รวมไปถึงภาพพจน์ขององค์กร
3. คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ (Interactive quality) เป็นการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้มาใช้บริการและผู้ให้บริการ ในที่นี้ยังรวมไปถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้มาใช้บริการด้วยกันเอง

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพบริการของผู้รับบริการ

พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1985, pp. 41 - 50) ได้วิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการ เพื่อค้นคว้าปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า ซึ่งได้ข้อสรุปว่า มีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างอิงอยู่ถึง 10 ปัจจัย คือ

1. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึงความไว้วางใจได้ของคุณลักษณะ หรือมาตรฐานบริการตาม คำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
2. ความกระตือรือร้น (Responsiveness หมายถึง การสนองตอบความต้องการของลูกค้า
3. สมรรถนะ (Competence) หมายถึงความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ถูกต้องเหมาะสม
4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การเข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยาก
5. ความมีไมตรีจิต (Courtesy) หมายถึง การบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมให้เกียรติ และมีมารยาทดี
6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง สื่อความกับลูกค้าได้กระจ่างเข้าใจหมดข้อสงสัย
7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือหรือเครดิตของผู้ให้บริการ
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัยอบอุ่นใจขณะใช้บริการ
9. ความเข้าใจ (Understanding) หมายถึง ความเข้าใจเอาใจลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
10. การรับรู้ (Tangibles) หมายถึง ส่วนที่สัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

ต่อมาในปี ค.ศ. 1988 พาราสุรามาน (Zeithaml et al., 1988) ได้วิจัยใหม่และได้มีการสรุปหมวดที่ 4 - 10 เป็น 2 หมวด รวมเป็น 5 หมวด เพราะมีความซ้ำซ้อนในบางด้าน และมีรายละเอียดมากเกินไป โดยเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพบริการแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ประกอบด้วย 22 ข้อเป็นการประเมินจากความต้องการหรือคาดหวังของผู้รับบริการและ ตอนที่ 2 ประกอบด้วย 22 ข้อเช่นกัน แต่เป็นการประเมินจากการรับรู้การได้รับการตอบสนองของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับจริง เครื่องมือนี้ เรียกว่า “RATER” (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, and Responsiveness) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง บริการที่ให้กับผู้รับบริการสามารถคาดคะเนคุณภาพบริการได้ชัดเจน เช่น สถานที่ที่ให้บริการที่มีการอำนวยความสะดวก

เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการลักษณะบุคลิกของผู้ให้บริการ ตลอดจนอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร

2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าเป็นที่พึงได้การให้บริการมีความถูกต้อง เพียงตรง
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามต้องการ
4. ความน่าเชื่อถือ (Assurance) หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้และมีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการและความสามารถของผู้ให้บริการส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจ
5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการให้บริการโดยคำนึงถึงจิตใจความแตกต่างตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

การกำหนดปัจจัยคุณภาพการบริการใน SERVQUAL ทั้ง 5 ปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการกำหนดความรับรู้ต่อคุณภาพการบริการโดยความรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมี ผลมาจากขนาดและทิศทางของช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการพาราสุรามาน, แซทแฮล์ม และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985, p. 129) เมื่อมีความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีมากกว่าความรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริง ($ES > PS$) ผู้บริโภคจะไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ และความไม่พอใจจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้นหากความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการ มีค่าเท่ากับการรับรู้จริงจากการบริการที่ได้รับจริง ($ES = PS$) ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจต่อการบริการ และหากความรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริงมีค่ามากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภคต่อการบริการ ($ES < PS$) ก็จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าความพึงพอใจที่ผู้บริโภคคาดหวัง และผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น

สรุปได้ว่าคุณภาพของการบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อน จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการผู้บริหารการบริการ หรือปฏิบัติงานบริการล้วนมีบทบาทสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการบริการทั้งสิ้น การให้ความสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการของผู้รับบริการเป็นเรื่องที่มีอาจ

กล่าวโดยสรุป จะเห็นได้ว่า SERVQUALได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการบริการอย่าง กว้างขวางทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งนี้ องค์กรจำเป็นต้องทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการและศึกษา ความต้องการในบริการที่เขาต้องการ ซึ่งเป็นเทคนิคที่ใช้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์กร นอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการอันจะส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

ตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้มีการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) เพื่อให้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาระบบราชการไทย โดยข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) เป็นข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ กำหนดระดับการให้บริการขั้นต่ำที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้ และมีลักษณะเป็นทางการ ทั้งนี้ มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความชัดเจน ความรับผิดชอบ และความคาดหวังของการบริการที่จะได้รับ เป็นเป้าหมายของหน่วยงานในการให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งใช้เป็นเครื่องมือในการติดตามประเมินผล พัฒนาปรับปรุงการให้บริการ และนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ รวมทั้งการเป็นเลิศในการให้บริการภาครัฐ

การบริการที่เป็นเลิศ (Service excellence) ในสภาวะการณ์ปัจจุบันสภาพแวดล้อมมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการ ซึ่งการพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศไม่เพียงแต่จะเป้าหมายสำคัญของภาคเอกชนอย่างเดียว เพราะภาครัฐเองก็จำเป็นต้องปรับปรุงพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศต่อประชาชนเช่นเดียวกัน เนื่องจากปัจจุบันที่โลกมีการแข่งขันมากขึ้น รวมทั้งความเป็นโลกาภิวัตน์ได้ทวีความสำคัญและความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ทำให้ภาครัฐซึ่งเป็นส่วนสำคัญต่อการขับเคลื่อน พัฒนาประเทศจำเป็นต้องปรับตัว เพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการทำงานและการให้บริการให้ดีขึ้น โดยการบริการที่เป็นเลิศนั้น มีลักษณะการบริการเชิงรุก (Proactive) ที่ประกอบด้วย 1. มีแผนการบริการผู้มารับบริการ 2. เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง 3. จิตบริการ 4. ทักษะ ความรวดเร็ว และความชัดเจน ในการบริการ และ 5.1) พัฒนาความรู้และทักษะการบริการของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ การบริการที่เป็นเลิศ มีลักษณะแบบ Hospitality หมายถึง การกระทำแก่ผู้อื่นในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด อบอุ่น และมีไมตรีจิตบริการดุจกัลยาณมิตร สร้างความประทับใจ สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า การให้บริการอย่างดีด้วยใจ เน้นความคาดหวังของผู้รับบริการ

ตารางที่ 2 ตัวแปรประเมินคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรตาม	ประเด็นที่ศึกษา	แหล่งอ้างอิง
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	อาคารสถานที่ ป้ายสัญลักษณ์ เครื่องมือ อุปกรณ์ จำนวนเจ้าหน้าที่	Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990), สมบูรณ์วัลย์ สัตยารักษ์วิทย์ (2544)

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปรตาม	ประเด็นที่ศึกษา	แหล่งอ้างอิง
ความเชื่อถือว่าวางใจได้	ความถูกต้องตรงตามความคาดหวัง	Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990), Aaker (2004), Lewis & Booms (1983), Schmenner (1995)
	ระยะเวลาในการให้บริการ	Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990), SLA กพร. (2557)
	การปฏิบัติตามระเบียบ	
การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ	ความพร้อมในการให้บริการ	Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990), กพร. (2557)
	จุดบริการ	
	ช่องทางการติดต่อ	
	ตัวอย่างขั้นตอนการมาใช้บริการ	
การให้ความเชื่อมั่น	ทักษะ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990), สมบูรณ์วัลย์ สัตยารักษ์วิทย์ (2544), SLA กพร.(2557)
	ความสอดคล้องของข้อมูลที่ให้บริการทุกช่องทาง	
	การให้บริการอย่างเสมอภาค	
การรู้จักและเข้าใจผู้มาใช้บริการ	การรับฟังข้อร้องเรียน	Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990), สมบูรณ์วัลย์ สัตยารักษ์วิทย์ (2544), SLA กพร. (2557)
	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	
	บุคลิกของเจ้าหน้าที่	

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler (2000) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่เมื่อได้รับสิ่งที่ต้องการหรือความผิดหวังซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้กับความคาดหวัง ซึ่งมีผลลัพธ์ของสิ่งที่ต้องการ ถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการเหมาะสมกับความคาดหวังของลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ

รัชวลี วรภูติ (2548) ความหมายของความพึงพอใจเป็นพฤติกรรมของมนุษย์คือ ความพยายามที่จะจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้วมนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

ความพึงพอใจตามความหมายของพจนานุกรมด้านจิตวิทยา คือ ความรู้สึกของผู้ที่มีรับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น หรือ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไปหรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526 อ้างถึงใน สุชาติ สอนิเวศ, 2551) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหาก ความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ จะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการ อาจจะทำได้หลายวิธีดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมกันใช้อย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกคำตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่จะต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตกระทำทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัด ความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมิน ถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องจะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่

จะวัดได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

แนวคิดการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ พ.ศ.2547

การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2561: ยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน กล่าวคือ ภาครัฐต้องสามารถตอบสนองต่อสังคมและความต้องการของประชาชนที่หลากหลายได้อย่างมีคุณภาพ โดยการพัฒนาระบบการทำงานทั้งรูปแบบการเข้าถึงบริการ ระยะเวลา ขั้นตอนการดำเนินการให้บริการ คุณภาพของบริการที่ส่งมอบ ความโปร่งใสและค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการ เพื่อการส่งมอบบริการที่เป็นที่ยอมรับได้มาตรฐาน กำหนดให้ส่วนราชการต้องดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยเริ่มมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2547 กำหนดให้ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการลง 30 – 50% โดยการปรับปรุงบริการที่ผ่านมาส่วนราชการสามารถปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ยังไม่ทันและตอบสนองกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง

ในปี พ.ศ. 2557 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจึงนำแนวคิดการปรับปรุงบริการ โดยจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SERVICE LEVEL AGREEMENT: SLA) มาส่งเสริมให้ส่วนราชการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ จากการสำรวจความคิดเห็นและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการ (ภาครัฐไทย) ผลการสำรวจเมื่อเดือนเมษายน 2556 โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ดังนี้

1. พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีจิตบริการ
2. เพิ่มจุดหรือช่องทางการให้บริการในรูปแบบการให้บริการเบ็ดเสร็จ (One stop service)
3. นำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนการให้บริการ
4. ลดขั้นตอนการให้บริการ
5. เพิ่มช่องทางการให้บริการให้ทั่วถึง
6. ลดระยะเวลาการให้บริการ
7. ขยายระยะเวลาการให้บริการนอกเวลาราชการ
8. ออกแบบการบริการตามความต้องการที่แตกต่างของแต่ละกลุ่ม
9. ให้บริการในรูปแบบลักษณะเฉพาะบุคคล
10. เพิ่มช่องทางการให้บริการข้อมูลที่สะดวกชัดเจน

11. เพิ่มรูปแบบการให้บริการทางเลือกตามความต้องการของประชาชน

SLA เป็นเอกสารบันทึกข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการซึ่งเปรียบเสมือนคำสัญญาถึงระดับคุณภาพของการบริการที่ส่งฝ่ายยอมรับได้ โดยข้อตกลง (ขั้นต่ำ) ควรประกอบด้วย ขอบเขตการให้บริการ ข้อกำหนดการให้บริการ ระดับการให้บริการขั้นตอนการให้บริการ และการรับเรื่องร้องเรียน โดยมีเป้าหมายของข้อตกลงการระดับการให้บริการคือ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการและความเป็นเลิศในการให้บริการภาครัฐ

ด้านความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ได้แก่

1. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐาน
 2. ทราบถึงวิธีการในการขอรับบริการที่ชัดเจน
 3. เกิดความพึงพอใจในการขอรับบริการ
 4. เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ
- ด้านความเป็นเลิศในการให้บริการภาครัฐของเจ้าหน้าที่หรือองค์กร
1. เกิดความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ
 2. ลดความไม่ชัดเจนในการให้บริการ
 3. การบริการมีความโปร่งใส ลดการใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจ
 4. ลดความเสี่ยงในการทุจริตคอร์รัปชัน
 5. ได้รับทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการที่นำไปสู่การปรับปรุงบริการ
 6. มีเป้าหมายในการปรับปรุงบริการที่ชัดเจนเกิดการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจึงได้เสนอแนวทางปรับปรุงการบริการ

ภาครัฐ

1. ช่องทางการบริการสะดวกทันสมัย เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยการเพิ่มช่องทางการให้บริการที่ประชาชนไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง ยกเว้นการต้องพิสูจน์ตัวตน
2. ข้อมูลเข้าใจง่ายและสอดคล้องกันทุกช่องทาง เป็นการจัดทำข้อมูลให้มีรูปแบบเข้าใจง่าย ลดการใช้ศัพท์ทางเทคนิค และปรับปรุงข้อมูลข่าวสารให้สอดคล้องกับช่องทางการสื่อสาร
3. บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวโดยไม่ต้องติดต่อหลายหน่วยงาน เป็นการพิจารณากิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาอนุมัติ อนุญาตทั้งหมดในกระบวนการว่ามีความซ้ำซ้อนกันหรือไม่ เพื่อปรับลดขั้นตอนการตัดสินใจที่ไม่จำเป็น และลดความซ้ำซ้อนของการพิจารณาอนุญาต
4. มีกรอบเวลาและมาตรฐานในการให้บริการที่ชัดเจน

5. ลดการใช้เอกสารและขอข้อมูลที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว ขอเอกสารประกอบการให้บริการแค่ครั้งเดียว มีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดการบันทึกข้อมูลหรือเอกสารที่ซ้ำซ้อน

6. ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว โดยนำระบบเข้ามาใช้ในการรับคำร้อง พิจารณาตรวจสอบ ประมวลผล และผลิตผลลัพธ์โดยอัตโนมัติเพื่อลดการแทรกแซงจากผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนเพิ่มความถูกต้องและโปร่งใส

7. พัฒนางานบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพและทันต่อการเปลี่ยนแปลง

8. ลดความเสี่ยงของการทุจริต มีหลักเกณฑ์ในการอนุมัติ อนุญาตอย่างชัดเจน ตลอดจนคำอธิบายเหตุผลการพิจารณาอนุมัติ หรือไม่อนุมัติ เพื่อให้เกิดความโปร่งใส

จากการศึกษาแนวคิดการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจะเห็นได้ว่าการภาครัฐได้ให้ความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนเป็นอย่างมากดังนั้นการนำแนวคิดนี้มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยจึงมีความเหมาะสมกับงานวิจัยเล่มนี้ เนื่องจากกรมศุลกากรได้นำแนวคิดนี้มาปฏิบัติตาม ดังนั้นการประเมินความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากรส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังใน 5 ด้าน ได้แก่ 1. คุณภาพการให้บริการ 2. สิ่งอำนวยความสะดวก 3. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 4. ความเสมอภาคในการให้บริการ 5. ขั้นตอนการให้บริการ จึงมีความเหมาะสม เพราะสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังมีภารกิจหลักในการจัดเก็บภาษีอากรและการให้บริการด้านพิธีการศุลกากร การให้คำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการและประชาชนโดยเน้นคุณภาพการให้บริการที่โปร่งใส ไร้คอร์รัปชัน เป็นธรรม สะดวก และรวดเร็วเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด

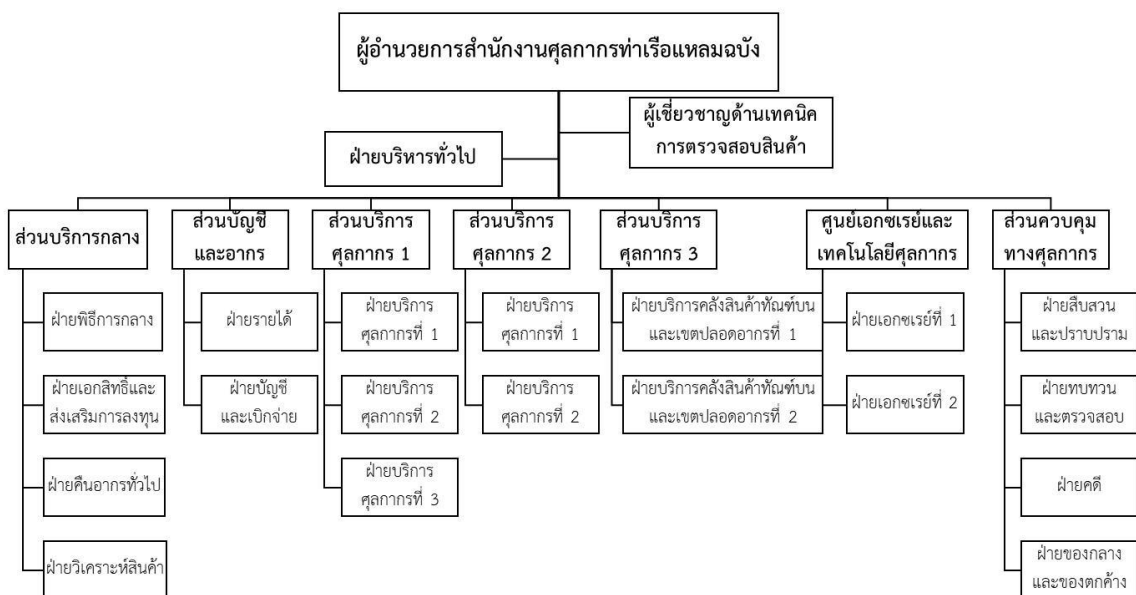
ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังเป็นหน่วยงานในสังกัดกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ซึ่งได้รับมอบหมายภารกิจในการอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศ การให้บริการด้านพิธีการ การจัดเก็บภาษีและการควบคุมทางศุลกากร เมื่อท่าเรือแหลมฉบังเริ่มเปิดดำเนินการในปี พ.ศ.2534 ด้านศุลกากรแหลมฉบังได้ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อรองรับการให้บริการด้านพิธีการศุลกากรและการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ สำหรับท่าเรือน้ำลึกอันดับหนึ่งของประเทศไทย โดยมีเป้าหมายเพื่อแบ่งเบาและลดความแออัดของท่าเรือกรุงเทพประกอบกับเป็นท่าเรือที่มีความพร้อมสามารถรองรับการเจริญเติบโตและการขยายตัวทางเศรษฐกิจได้เป็นอย่างดี เนื่องจากท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในทำเลที่ตั้งที่มีความพร้อม มีศักยภาพในการเป็นศูนย์กลางของระบบโลจิสติกส์และการขนส่งต่อเนื่องหลาย

รูปแบบ จนกระทั่ง พ.ศ.2545 ด้านศุลกากรแหลมฉบังได้ถูกยกระดับขึ้นเป็นสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง หรือ สทบ. เพื่อรองรับการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจที่ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว สทบ. มีหน้าที่กำกับดูแลทำเนียบท่าเรือทั้งภายในและภายนอกเขตท่าเรือแหลมฉบัง ที่ทอดเรือภายนอกเกาะสีชัง เขตปลอดอากร นิคมอุตสาหกรรม และคลังสินค้าทัณฑ์บน ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ยกเว้น อำเภอสัตหีบ ด้านศุลกากรแหลมฉบังได้ถูกยกระดับขึ้นเป็นสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง หรือ สทบ. เพื่อรองรับการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจที่ดำเนินไปอย่างรวดเร็วและยังคงเน้นการจัดเก็บภาษีตามเป้าหมายหลักของกรมพร้อมทั้งสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เสียภาษีด้วยการให้บริการที่มีคุณภาพ

1. วิสัยทัศน์ พันธกิจและบทบาทของ สทบ.

การเติบโตทางเศรษฐกิจที่เจริญรุดหน้าไปอย่างรวดเร็วประกอบกับการเจรจาการค้าของประเทศและกลุ่มประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ส่งผลให้ภารกิจทางศุลกากรที่เคยเน้นบทบาทในด้านการจัดเก็บรายได้ค่อย ๆ ลดความสำคัญไปอย่างชัดเจนจึงนำมาซึ่งพันธกิจของกรมศุลกากรในปัจจุบันที่มุ่งเน้น 1. การอำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ 2. ส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ 3. การปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบการควบคุมทางศุลกากร 4. การจัดเก็บภาษีอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ องค์กรที่มุ่งมั่นให้บริการศุลกากรเป็นเลิศเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของเศรษฐกิจไทยและเชื่อมโยงการค้าโลก และวิสัยทัศน์องค์กรที่มุ่งมั่นให้บริการศุลกากรเป็นเลิศเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของเศรษฐกิจไทยและเชื่อมโยงการค้าโลก



ภาพที่ 2 โครงสร้างสำนักงานศุลกากรแหลมฉบัง

กรมศุลกากรจึงได้วางมาตรการอำนวยความสะดวกทางการค้าและการบริการทางศุลกากรให้สอดคล้องกับการกิจการควบคุมทางศุลกากรในปัจจุบัน โดยได้นำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการคัดกรองสินค้านำเข้าเพื่อเลือกสินค้าที่มีความเสี่ยงมาทำการตรวจสอบ ซึ่งสามารถดำเนินการได้ในขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ ก่อนเรือบรรทุกสินค้ามาถึงประเทศไทย กรมศุลกากรจะตรวจสอบข้อมูลบัญชีสินค้าสำหรับเรือและเลือกสินค้าที่มีความเสี่ยงสูงไว้ล่วงหน้าเพื่อรอการตรวจสอบเมื่อสินค้ามาถึงระหว่างการปฏิบัติพิธีศุลกากร ณ ท่าที่นำของเข้า ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะใช้หลักการบริหารความเสี่ยงตรวจสอบข้อมูลใบขนสินค้าที่ผู้นำเข้าสำแดงเพื่อเลือกใบขนสินค้าให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรตรวจสอบเฉพาะบางรายที่มีความเสี่ยงสูงหรือสำแดงข้อมูลสินค้าไม่ถูกต้องทำให้ผู้นำเข้าสามารถรับมอบสินค้าไปจากอารักขาของศุลกากรได้ทันที

2. ยุทธศาสตร์กรมศุลกากร

2.1 พัฒนาระบบงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้า

เป้าประสงค์: เพื่อให้บริการศุลกากรมีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงการค้าโลก

2.2 พัฒนามาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศเพื่อส่งเสริมการค้าชายแดน และเชื่อมโยงการค้าโลก

เป้าประสงค์: เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

2.3 พัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากรให้มีประสิทธิภาพและเชื่อมโยงกัน

เป้าประสงค์: เพื่อให้การตรวจสอบและควบคุมทางศุลกากรมีประสิทธิภาพและสร้างสังคมปลอดภัย

2.4 เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีโดยยึดหลักธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์: เพื่อให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปตามเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เสียภาษี

2.5 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรและการบริหารจัดการองค์กร

เป้าประสงค์: เพื่อให้องค์กรมีคุณภาพ บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ คุณธรรม และความสุข สามารถขับเคลื่อนกรมศุลกากรให้บรรลุเป้าหมาย

3. เทคโนโลยีที่ใช้ในงานศุลกากร

ระบบ e-Customs เป็นกระบวนการทางศุลกากรที่ให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ทั้งสำหรับการนำเข้า (e-Import) การส่งออก (e-Export) การรับชำระเงินผ่านธนาคาร (e-Payment) และการโอนย้ายภายในประเทศระหว่างผู้ประกอบการที่ใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร โดยผู้ประกอบการที่กรมศุลกากรกำหนดมีหน้าที่ในการจัดทำเอกสารการผ่านพิธีการในรูปแบบ

ของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการรับส่งข้อมูลกับกรมศุลกากร

4. ระบบเอกซเรย์ตู้คอนเทนเนอร์ มาใช้ในการตรวจสอบสินค้าแทนการเปิดตรวจด้วยเจ้าหน้าที่เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการทางศุลกากรโดยผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเอกซเรย์ อีกทั้งยังสามารถป้องกันการลักลอบหนีศุลกากร การสำแดงเท็จ หลีกเลียงอากร และข้อห้ามข้อจำกัดต่าง ๆ และการป้องกันการลักลอบนำเข้าสินค้าที่เป็นอันตรายต่อสังคมและประเทศชาติ เช่นอาวุธ ยาเสพติด สารกัมมันตรังสี

5. ระบบติดตามทางศุลกากร (Tracking system) ภายใต้เทคโนโลยี e-Lock เพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบควบคุมสินค้าผ่านแดน ด้วยระบบติดตามอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tracking System) ภายใต้เทคโนโลยี Radio Frequency Identification: RFID และ Global Positioning System: GPS ซึ่งทำงานร่วมกันเป็นระบบ e-Lock สำหรับตรวจสอบการเคลื่อนที่ของตู้สินค้าได้ตลอดเส้นทางขนส่ง

6. โครงการความร่วมมือต่าง ๆ

6.1 โครงการ Container Security Initiative เป็นความร่วมมือด้านความปลอดภัยในการขนส่งทางตู้คอนเทนเนอร์เพื่อป้องกันการก่อการร้ายจากการขนส่งอาวุธและเคมีภัณฑ์ทางทะเล โดยสินค้าที่ส่งถึงสหรัฐอเมริกาจะไม่ถูกตรวจสอบซ้ำทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วขึ้น

6.2 โครงการ Megaport Initiative เป็นโครงการความร่วมมือกับสหรัฐอเมริกา โดยติดตั้งเครื่องวัดรังสี เพื่อป้องกันการก่อการร้ายที่จะมาใช้ท่าเรือขนาดใหญ่ในการขนส่งนิวเคลียร์หรือวัสดุกัมมันตภาพรังสี

6.3 โครงการ Container Control Program เป็นความร่วมมือกับ United Nations Office on Drugs and Crime และ World Customs Organization โดยได้จัดตั้งชุดเฉพาะกิจ Port Control Unit (PCU) เพื่อสกัดกั้นการขนส่งสินค้าทางทะเลที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด อาชญากรรมข้ามชาติ และกิจกรรมทางการค้าอื่นที่ผิดกฎหมาย ที่อาศัยช่องทางการขนส่งโดยตู้คอนเทนเนอร์

6.4 ส่วนบริการศุลกากร 1 ดำเนินการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากรสำหรับสินค้านำเข้าและส่งออก สินค้าถ่ายลำสินค้าผ่านแดน และสินค้าติดเรือขึ้นพักไว้บนบกภายในเขตพื้นที่ทำเนียบท่าเรือแหลมฉบัง ใบขนสินค้าหลายเที่ยวเรือ ควบคุมและตรวจสอบสินค้านำเข้าและส่งออก สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดน และสินค้าติดเรือที่ขนขึ้นพักไว้บนบก พิจารณาคำร้องและตรวจสอบการขอแก้ไขบัญชีสินค้าสำหรับเรือ ตัดและปิดบัญชีสินค้าสำหรับเรือ เร่งรัดการจัดเก็บภาษีและออกแบบแจ้งการประเมินภาษีอากร ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับกำหนดราคาศุลกากร คำนวณค่าภาษีอากร สำหรับของกลางและของตกค้าง แบ่งงานภายใน ดังนี้

ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 มีหน้าที่รับผิดชอบในเขตพื้นที่ท่าเรือแหลมฉบัง ท่าเทียบเรือ B2 ท่าเทียบเรือ B3 ท่าเทียบเรือ B4 ท่าเทียบเรือ B5 ท่าเทียบเรือ C3

ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 2 มีหน้าที่รับผิดชอบในเขตพื้นที่ท่าเรือแหลมฉบัง ท่าเทียบเรือ C0 ท่าเทียบเรือ C1,C2 ท่าเทียบเรือ D1 ท่าเทียบเรือ D2 ท่าเทียบเรือ D3

ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 3 มีหน้าที่รับผิดชอบในเขตพื้นที่ท่าเรือแหลมฉบัง ท่าเทียบเรือ A1 ท่าเทียบเรือ A2 ท่าเทียบเรือ A3 ท่าเทียบเรือ A4 ท่าเทียบเรือ A5 ท่าเทียบเรือ A0 ท่าเทียบเรือ B1 และคลังสินค้าอันตราย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุทธาศิณี สายสินธุ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการด่านศุลกากรอรัญประเทศอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงระดับลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านรูปธรรมของการให้บริการ โดยจำแนกตามลักษณะหรือประเภทธุรกิจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ประกอบการ รองลงมา ได้แก่ ผู้ส่งของออก ผู้นำเข้า ตัวแทนออกของ และหน่วยงานรัฐ/วิสาหกิจ ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ จำแนกตาม ลักษณะหรือประเภทของธุรกิจโดยรวม พบว่า ด้านรูปธรรมของการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยัง พบว่ามีด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีความคิดเห็น ไม่ส่งผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ

ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ และสุดท้ายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เมื่อจำแนกประชาชนตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แล้ว พบว่า เพศ สถานภาพการสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อรสา หนูกระแสร (2557) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารออมสินสาขาจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ รองลงมา คือ ด้านการเข้าใจรับรู้ความต้องการของผู้มารับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของผู้มารับบริการ ด้านที่อยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ ตามลำดับ ในส่วนของการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษาต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธัญญธร รัตนผล (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท จากการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้อยู่ในระดับมากเมื่อ พิจารณาในรายละเอียด พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ในด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาด้าน ความต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก ด้านความเพียงพออยู่ในระดับมาก ด้านความทันเวลาอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านความเสมอภาคอยู่ในระดับมาก

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ งานบริการกองคลัง งานบริการกองช่าง งานบริการกองสวัสดิการสังคม และงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลท่าเรือพระแท่น ผลการวิจัยพบว่า โดยมีค่าคะแนนเต็มเท่ากับ 5 สำหรับภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 เป็นความพึงพอใจระดับมากที่สุด งานบริการกองคลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 เป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด งานบริการกองช่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 เป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด งานบริการกองช่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 เป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลท่าเรือพระแท่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 เป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพองกุล (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าใน ภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็น ร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ คิด เป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 97.83 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่าด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.77 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.70 และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.68 ส่วนด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับปาน กลาง มีค่าเฉลี่ย 3.01

เบญชญา แจ้งเวชฉาย (2559) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษพบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผล ต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ที่ระดับความมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้มาใช้บริการ โดยนำมาใช้ในการพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 78.10 เมื่อนำด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มาใช้ในการพยากรณ์ พบว่าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS

สุขศิริ ประสมสุข (2560) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ได้ศึกษาความพึงพอใจใน การให้บริการ 6 ด้านคือ 1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 89.62 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.48 3. ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.02 4. ความพึงพอใจต่อการ ดำเนินงานในภาพรวม ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.10 5. ความพึงพอใจต่อส่วนงาน ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 89.90 และ 6. ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการบริการของ กระบวนการ ขั้นตอนและการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 89.93

ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน ผลวิจัยพบว่า 1. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ พบว่า การให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชนโดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการจากสูงไปต่ำ ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ซึ่งมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก 2. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ไม่มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของประชาชนเมื่อจำแนกตามอาชีพ แต่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์โดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อนงค์นิตย์ โสมอินทร์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมระดับดีมาก พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ ระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทของการรับบริการ และความถี่ของการรับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนความคิดเห็นของผู้รับบริการธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ที่จำแนกตาม อาชีพและช่วงเวลาของการรับบริการ ไม่แตกต่างกัน

พุทธชาติ ภูทับทิม (2560) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.85 ด้านอายุ 25-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.9 ด้านระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.03 ด้านอาชีพเกษตรกร/ ปศุสัตว์ คิดเป็นร้อยละ 23.51 คน รายได้ต่อเดือน 1 0,000-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.78 โดยภาพรวมปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ไม่แตกต่างกัน ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะพนักงานมีจำนวนจำกัด ประชาชนมีปริมาณเพิ่มขึ้น ปริมาณงานมากเกินมาตรฐานที่กำหนดจึงไม่สามารถให้บริการ ได้อย่าง

ทั่วถึง เมื่อพิจารณารายคัน พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือได้อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการเข้าถึงได้อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสุภาพของพนักงานอยู่ในระดับมาก ด้านการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับปานกลาง ด้านความเข้าใจลูกค้าอยู่ในระดับมาก และด้านความสามารถจับต้องได้และรู้สึกได้อยู่ในระดับมาก

ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ (2561) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยศึกษาข้อมูลจากประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ จำนวน 500 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม สุ่มด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทาง การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 95.66) โดยพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุดร้อยละ 96.08 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการร้อยละ 95.82 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 95.59 และด้านช่องทางบริการร้อยละ 95.15 ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ พื้นที่อยู่อาศัยต่างกัน จะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

พระวิทยา อธิธิญาโณ (กางเกตุ) (2561) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า 1. คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ประชาชนมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน 2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ การดูแลสุขภาพตนเอง และการออกกำลังกาย พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน การดูแลสุขภาพตนเอง และการออกกำลังกายต่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มี อาชีพ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน 3. ปัญหา อุปสรรค แนวทางการส่งเสริมและการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ดังต่อไปนี้ 1. ผู้บริหารควรจัดอบรมส่งเสริมการให้บริการประชาชนเพื่อเป็นบรรทัดฐานในการบริหารหน่วยงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงาน 2. ควรให้การอบรมด้านคุณธรรม จริยธรรมแก่

เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลปอใหญ่ และปรับเปลี่ยนคนให้เหมาะสมกับงาน ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการรับทราบ นโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ 3. ต้องเร่งดำเนินการ เรื่องการประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบ โดยจัดคณะทำงานหรือเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบแนวทางการ ปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม 4. เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ทุกระดับต้อง ร่วมกันดำเนินการสำรวจ ปรับปรุงและ พัฒนาตนเองในการปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง และ จัดให้มีโครงการที่สามารถประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ได้

ศศิธร ป่วนปิ่น (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพุดตาหลวงอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพุดตาหลวงพบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพุดตาหลวงใน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แบ่งเป็นรายด้านโดยด้านการเข้าถึงบริการอยู่ใน ระดับมาก ด้านการ ติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสามารถอยู่ใน ระดับปานกลาง ด้านความไว้วางใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรมอยู่ใน ระดับปานกลาง ด้านความปลอดภัยอยู่ใน ระดับปานกลาง ด้านการตอบสนองลูกค้าอยู่ในระดับปาน กลาง ด้านความสุภาพและเป็น มิตรอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าอยู่ใน ระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การ บริหารส่วนตำบล พุดตาหลวงจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเรื่อง เพศ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษาสูงสุดและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นต่าง ๆ ได้ดังตารางนี้

ตารางที่ 3 สรุปประเด็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือวิจัย	คุณภาพการบริการ	ผลการศึกษา
สุทาศิณี สายสินธุ์ (2556)	ผู้ประกอบการนำ ของเข้า ผู้ประกอบการส่ง ของออก และ ตัวแทนออกของ จำนวน 7 ราย	แบบสอบถาม	1. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 2. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 3. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ 4. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านรูปธรรมการให้บริการ	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ
ไพฑูริย์ คุ่มคง (2557)	ประชาชนที่มี ภูมิลำเนาอยู่ในเขต เทศบาลตำบลนา ยายงาม จำนวน 363 คน	แบบสอบถาม	1. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ 2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับเป็น สำคัญ 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว 4. เทศบาลได้แจ้งข้อมูลที่เป็นให้ ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง	

ตารางที่ 3 (ต่อ)

งานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือวิจัย	คุณภาพการบริการ	ผลการศึกษา
อรสา หนูกระแสร (2557)	ประชาชนที่มาใช้บริการที่ธนาคารออมสิน สาขา จันทบุรี จำนวน 399 คน	แบบสอบถาม	<ol style="list-style-type: none"> ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย พนักงานเก็บความลับของลูกค้าได้ดี ธนาคารมีผลิตภัณฑ์พร้อมให้บริการที่หลากหลาย ความมีชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคาร พนักงานให้บริการเอาใจใส่ลูกค้า 	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ
ธัญญธรรัตน์ผล (2558)	ประชาชนในเขตตำบลเทพนิมิต หมู่ที่ 1 ถึง หมู่ที่ 7 ที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษี จำนวน 279 คน	แบบสอบถาม	<ol style="list-style-type: none"> ด้านความก้าวหน้า ความต่อเนื่อง ด้านความเพียงพอ ด้านความทันเวลา ด้านความเสมอภาค 	

ตารางที่ 3 (ต่อ)

งานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือวิจัย	คุณภาพการบริการ	ผลการศึกษา
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559)	ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน	แบบสอบถาม		<p>ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว 2. มีการประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง 3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระรือร้อน พร้อมให้บริการ ซื่อสัตย์ 4. มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกา^รให้บริการชัดเจน
อัญชดี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ (2559)	ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล บางโปรง อำเภอ ^ม เมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 400 คน	แบบสอบถาม		<ol style="list-style-type: none"> 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน 2. กิริยาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

ตารางที่ 3 (ต่อ)

งานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือวิจัย	คุณภาพการบริการ	ผลการศึกษา	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ
เบญชภา แจ้งเวชฌาย (2559)	ผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร จำนวน 220 คน	แบบสอบถาม	1.ความน่าเชื่อถือของรถไฟฟ้า BTS เครื่อง จำหน่ายออกบัตรได้อย่างถูกต้อง และ รถไฟฟ้ามีความตรงต่อเวลา 2.มีระบบจัดการความปลอดภัยป้องกันการ ตกราง และมีการจัดการด้านชีวอนามัยและ ความปลอดภัย OHSA 18001 3.พนักงานมีการเอาใจใส่ลูกค้า มีอัธยาศัยดี บริการลูกค้าด้วยความเป็นมิตร และมีการ ช่วยเหลือเป็นพิเศษสำหรับผู้โดยสาร รายบุคคล เช่น ผู้พิการทางสายตา		
สุศิริ ประสมสุข (2560)	ประชาชนในตำบลท่า ไม้ อำเภอกระทุ่ม แบน จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 12 หมู่บ้าน	แบบสอบถาม			1. ความรวดเร็ว ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ความ สะดวกในแต่ละขั้นตอน 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเมตตา 3. ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

งานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือวิจัย	ผลการศึกษา
		คุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ
<p>ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560)</p>	<p>ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสวรรค์ ที่มีอายุระหว่าง 20 – 60 ปี จำนวน 400 คน</p>	<p>แบบสอบถาม</p>	<p>4. ความคุ้มค่าหรือประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการต่าง ๆ</p>
<p>อนงค์นิตย โสสมอินทร์ (2560)</p>	<p>ประชาชนที่รับบริการหรือทำธุรกรรมต่าง ๆ จากธนาคารกรุงไทย</p>	<p>แบบสอบถาม</p>	<p>1. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดเตรียมไว้ให้ประชาชนทั่วไปและคนพิการ 2. พนักงานยึดถือระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมายเป็นสำคัญ 3. พนักงานบริการด้วยความรวดเร็ว และรูปภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน 4. มีช่องทางสำหรับการร้องเรียน มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ อย่างทั่วถึง 5. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน</p> <p>1. พนักงานแต่งกายสุภาพน่าเชื่อถือ 2. พนักงานให้แนะนำและบริการได้เป็นอย่างดี ไม่มีผิดพลาด 3. ระยะเวลาในการทำธุรกรรมเหมาะสม</p>

ตารางที่ 3 (ต่อ)

งานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือวิจัย	คุณภาพการบริการ	ผลการศึกษา
			คุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ
	สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำนวน 370 คน		4. การตรวจสอบข้อมูลการยืนยันตัวตนในการทำธุรกรรมถูกต้อง รวดเร็ว	
			5. เวลาเปิดให้บริการมีความเหมาะสม	
พุทธรักษา กุ๊กบิทม (2560)	ประชาชนที่มีครัวเรือนอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่อำเภอวังสมบูรณ์จังหวัดสระแก้ว จำนวน 387คน	แบบสอบถาม	1. คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือได้ 2. ด้านการตอบสนองความต้องการ 3. ด้านการเข้าถึงได้ 4. ด้านความสุภาพของพนักงาน 5. ด้านการติดต่อสื่อสาร 6. ด้านความน่าเชื่อถือ 7. ด้านความเข้าใจลูกค้า 8. ด้านความสามารถจับต้องได้และรู้สึกได้	
ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ (2561)	ประชาชนที่ใช้บริการของเทศบาลเมืองยี่เอ อำเภอ	แบบสอบถาม		1. มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม 2. มีการประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

งานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือวิจัย	คุณภาพการบริการ	ผลการศึกษา
	ชัยบุรี จังหวัด ปทุมธานี จำนวน 500 ตัวอย่าง			3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ยิ้มแย้ม แจ่มใส อัจฉริยะดี 4. มีอุปกรณ์เครื่องมือเพียงพอ สถานที่สะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ
พระวิทยา อิทธิญา โน (พระวิทยา อิทธิญาโน (กาบแก้ว)) (2561)	ประชาชนผู้เคยใช้ บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบลบ่อ ใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จาก 17 หมู่บ้าน จำนวน 316 คน	แบบสอบถาม	1. คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม	
ศศิธร ป่วนปั่น (2561)	ประชาชนที่อาศัยอยู่ ในพื้นที่ตำบลพลูตา หลวง กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 396 คน	แบบสอบถาม	1. ด้านการเข้าถึงบริการ 2. ด้านการติดต่อสื่อสาร 3. ด้านความน่าเชื่อถือ 4. ด้านความสามารถ	

ตารางที่ 3 (ต่อ)

งานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือวิจัย	ผลการศึกษา
	คุณภาพการบริการ	5. ด้านความไว้วางใจ 6. ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม 7. ด้านความปลอดภัย 8. ด้านการตอบสนองลูกค้า 9. ด้านความสุภาพและเป็นมิตร 10. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ

จากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระในงานวิจัยครั้งนี้ 4 ตัวแปร ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ ประสพการณ์การใช้บริการ ประเภทผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบตัวแปรอิสระกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปรอิสระ	แหล่งที่มา
ระดับการศึกษา	Oskamp (1977, pp. 119-133); โสภา พิสมัย (2557 อ้างถึงใน สุนีย์ สงวนศรี, 2560, หน้า 12); อรสา หนูกระแสร (2557), อนงค์นิตย์ โสมอินทร์ (2560)
รายได้	ปิยณัฐ จันท์เกิด (2560); ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557); อรสา หนูกระแสร (2557); อนงค์นิตย์ โสมอินทร์ (2560); ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557)
ประสพการณ์การใช้บริการ (ความถี่)	โสภา พิสมัย (2557 อ้างถึงใน สุนีย์ สงวนศรี, 2560, หน้า 12)
ประเภทผู้ใช้บริการ (ผู้ประกอบการ ตัวแทนออกของ ที่รับบริการ)	โสภา พิสมัย (2557 อ้างถึงใน สุนีย์ สงวนศรี, 2560, หน้า 12)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนบริการศัลยกรรมที่ 1 สำนักงานศัลยกรรมทำเรือแหลมฉบังในครั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการสร้างแนวทางปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศัลยกรรมให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษา ตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการที่ส่วนบริการศัลยกรรมที่ 1 สำนักงานศัลยกรรมทำเรือแหลมฉบัง ระยะเวลา 3 เดือน (เมษายน – มิถุนายน 2564) ได้แก่ ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ผู้ประกอบการ ตัวแทนออกของที่รับบริการ แต่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัดเนื่องจากไม่ได้มีการเก็บสถิติที่ชัดเจน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการที่ส่วนบริการศัลยกรรมที่ 1 สำนักงานศัลยกรรมทำเรือแหลมฉบัง ระยะเวลา 3 เดือน (เมษายน – มิถุนายน 2564) ได้แก่ ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ผู้ประกอบการ ตัวแทนออกของที่รับบริการ โดยใช้สูตรของคอคแรน (Cochran, 1977 อ้างถึงใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) เป็นวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ 5% และสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ของประชากรที่ต้องการ

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{Z^2}{4e^2} \\ n &= \frac{1.92^2}{4(0.05)^2} \\ n &= 384.16 \end{aligned}$$

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

Z คือ ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญ กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จะได้

ค่า $Z = 1.96$

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้ค่า

$e = 0.05$

กลุ่มประชากรที่ยอมรับได้ คืออย่างน้อย 385 ตัวอย่าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ คือ เมื่อเจอผู้มาใช้บริการในส่วนบริการศัลยกรรมที่ 1 สำนักงานศัลยกรรมทำเรือแหลมฉบัง ก็จะขอความร่วมมือในการที่จะเข้าร่วมตอบแบบสอบถามด้วยความยินยอมของผู้มาใช้บริการ โดยจะสุ่มเก็บผู้ประกอบการ จำนวน 106 คน จนกว่าจะครบ และสุ่มเก็บตัวแทนออกของ จำนวน 294 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการศึกษา สำหรับงานวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งจะมีลักษณะแบบสอบถามปลายปิด (Close ended question) ที่กำหนดไว้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) สอบถามเกี่ยวกับ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การใช้บริการ และประเภทผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนบริการศัลยกรรมที่ 1 สำนักงานศัลยกรรมทำเรือแหลมฉบัง โดยแบ่งเป็นด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ การให้ความเชื่อมั่น การรู้จักและเข้าใจผู้มาใช้บริการ ลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยให้ความหมายของคะแนน ดังนี้

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

จากนั้นผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย มีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาจากการรวบรวมข้อมูล กฎหมาย รวมทั้งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อนำมากำหนดค่านิยมศัพท์เฉพาะ
2. สร้างรายการข้อคำถามให้สอดคล้องกับค่านิยมศัพท์เฉพาะ โดยเฉพาะตัวแปรปัจจัยด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ศัลยกรรม ส่วนบริการศัลยกรรมที่ 1 สำนักงานศัลยกรรมทำเรือแหลมฉบัง

3. นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและปรับแก้ไขเนื้อหาตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำ จากนั้นนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) ได้แก่

รศ.ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา

ดร.พรเทพ นามกร อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา

นางพรรณทิพย์ เลิศรัตนสิน นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ

โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index : IOC) (Rovinelli & Hambleton, 1977; Miller, 2003) การหาค่าดัชนี IOC แบ่งคะแนนออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

มีความสอดคล้องหรือวัดได้ มีระดับคะแนนเท่ากับ +1

ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องหรือวัดได้ มีระดับคะแนนเท่ากับ 0

ไม่มีความสอดคล้องหรือไม่สามารถวัดได้ มีระดับคะแนนเท่ากับ -1

ผู้วิจัยได้จัดทำแบบประเมินแบบจำลองดัชนีวัดผลสำเร็จส่งมอบให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ปริมาณ และประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ จากนั้นนำมาหาค่าความสอดคล้องโดยใช้สูตร

เมื่อได้ทำการคำนวณค่าดัชนี IOC จากสูตรเรียบร้อยแล้ว จะนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานความเที่ยงตรง (Tepprasit & Yuvanont, 2015) โดยการประเมินผลดัชนี IOC ของแบบจำลองดัชนีวัดผลสำเร็จกับจุดประสงค์มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49 ความสอดคล้องของแบบจำลองดัชนีวัดผลสำเร็จอยู่ในเกณฑ์ต่ำ

ค่าเฉลี่ย 0.50-0.69 ความสอดคล้องของแบบจำลองดัชนีวัดผลสำเร็จอยู่ในเกณฑ์ยอมรับ

ค่าเฉลี่ย 0.70-0.79 ความสอดคล้องของแบบจำลองดัชนีวัดผลสำเร็จอยู่ในเกณฑ์ดี

ค่าเฉลี่ย 0.80-1.00 ความสอดคล้องของแบบจำลองดัชนีวัดผลสำเร็จอยู่ในเกณฑ์ดีมาก

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน เพื่อทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยค่า Cronbasha Alpha ได้ค่าเท่ากับ .967

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและทดลองใช้ที่สมบูรณ์แบบแล้วไปจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้เข้ารับบริการทางศัลยกรรม ส่วนบริการศัลยกรรมที่ 1 สำนักงานศัลยกรรมทำเรือแหลมฉบัง ที่ให้ความร่วมมือ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จำนวน 400 คน
2. ขั้นตอนการแจกแบบสอบถาม
 - 2.1 การแจกแบบสอบถามจะทำเป็นออนไลน์ Google Form โดยจะสร้าง QR Code และนำไปให้ผู้ที่ยินดีเข้าร่วมตอบแบบสอบถามสแกนเพื่อตอบแบบสอบถาม
 - 2.2 สถานที่ในการดำเนินการแจกแบบสอบถาม คือ ส่วนบริการศัลยกรรมที่ 1 สำนักงานศัลยกรรมทำเรือแหลมฉบัง
 - 2.3 ระยะเวลาในการตอบแบบสอบถามจะใช้เวลาประมาณ 20 นาที
 - 2.4 เนื่องจากเป็นการเก็บแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ โดยใช้ Google Form ดังนั้น ผู้ที่ยินดีสมัครใจเข้าร่วมตอบแบบสอบถามจะตอบคำถามและส่งคืนแบบสอบถามด้วยโทรศัพท์ของผู้ตอบแบบสอบถามมายังผู้วิจัยเอง โดยการกดปุ่ม (ส่งแบบสอบถาม) เพื่อยืนยันในกระบวนการสุดท้ายของการตอบแบบสอบถามออนไลน์ด้วยความยินยอมและสมัครใจ
 - 2.5 การนำเสนอข้อมูลจะเป็นการนำเสนอในภาพรวม เนื่องจากในแบบสอบถามจะไม่มีการระบุข้อมูลที่ทำให้สามารถระบุถึงตัวตนของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยได้
 - 2.6 ไฟล์ข้อมูลการตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่มีรหัสล็อคซึ่งสามารถเข้าถึงข้อมูลได้เฉพาะผู้วิจัย และไฟล์ข้อมูลจะถูกเก็บไว้เป็นระยะเวลา 1 ปี นับจากเผยแพร่ผลการวิจัยเสร็จสมบูรณ์ และไฟล์ข้อมูลทั้งหมดจะถูกลบโดยถาวรด้วยโปรแกรม Eraser ใน Windows
3. ผู้วิจัยตรวจสอบข้อมูลแบบสอบถาม และทำการบันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ โดยหาค่าต่าง ๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบัง ด้วยการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้ไป

เปรียบเทียบหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายของช่วงคะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนตามเกณฑ์ โดยใช้สูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร การหาอัตราภาคขั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้นค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นแต่ละระดับ เท่ากับ 0.80 ผู้วิจัยจึงกำหนดแบ่งระดับความคิดเห็นตามเกณฑ์การแปลผลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับดีมาก

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับดี

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับพอใช้

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับควรปรับปรุง

3. วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตาม ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การใช้บริการ ประเภทผู้ใช้บริการ โดยใช้สถิติอ้างอิง ได้แก่ t-Test และ One-way ANOVA และหากพบความแตกต่างจะวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนบริการศัลยกรรมที่ 1 สำนักงานศัลยกรรมทำเรือแหลมฉบัง ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ และอักษรย่อ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลผล และความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

\bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

SD แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

n แทน จำนวนของประชาชนในกลุ่มตัวอย่าง

t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงของ t (t-distribution)

F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงของ F (F-distribution)

df แทน ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)

SS แทน ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง (Sum of square)

MS แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง (Mean square)

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนบริการศัลยกรรมที่ 1 สำนักงานศัลยกรรมทำเรือแหลมฉบัง

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สำหรับผลการศึกษา มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การใช้บริการ และประเภทผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	13	3.25
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.	50	12.50
อนุปริญญาหรือ ปวส.	82	20.50
ปริญญาตรี	231	57.75
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	24	6.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด (ร้อยละ 57.75) รองลงมา มีการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. (ร้อยละ 20.50) และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. (ร้อยละ 12.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	13	3.25
10,001 – 20,000 บาท	132	33.00
20,001 – 30,000 บาท	107	26.75
30,001 บาทขึ้นไป	148	37.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน

ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 และมีรายได้ต่อเดือน
ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วน
บริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามประสบการณ์การใช้
บริการ

ประสบการณ์การใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้งต่อสัปดาห์	87	21.75
2 – 3 ครั้งต่อสัปดาห์	103	25.75
4 – 6 ครั้งต่อสัปดาห์	101	25.25
ทุกวัน	109	27.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์
การใช้บริการทุกวัน มากที่สุด จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 รองลงมามีประสบการณ์การใช้
บริการ 2 – 3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 และมีประสบการณ์การใช้
บริการ 4 – 6 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วน
บริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ประกอบการ	106	26.50
ตัวแทนออกของ	294	73.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตัวแทน
ออกของ มากที่สุด จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 73.50 รองลงมาเป็นผู้ประกอบการ จำนวน 106
คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

ในส่วนที่ 2 นี้ คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มาใช้บริการ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (n = 400)

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1. ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 ได้มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้ให้บริการประชาชนในปริมาณที่เพียงพอ	4.58	.50	ดีมาก	3
2. ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 มีอุปกรณ์เครื่องมือ และเครื่องใช้ ที่ทันสมัย	4.58	.56	ดีมาก	4
3. มีป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจน	4.52	.56	ดีมาก	5
4. สถานที่ให้บริการของส่วนบริการศุลกากรที่ 1 มีความสะอาด และเป็นระเบียบ	4.65	.48	ดีมาก	2
5. ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 จัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ น้ำดื่ม	4.69	.47	ดีมาก	1
6. ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 มีเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้บริการประชาชน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ	4.44	.56	ดีมาก	6
รวม	4.58	.32	ดีมาก	-

จากตารางที่ 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากร

ท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการในภาพรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 (SD= 0.32)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ สามอันดับแรกคือ ประเด็นที่ 5. ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 จัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ น้ำดื่ม ($\bar{X} = 4.69, SD = 0.47$) มีคุณภาพระดับดีมาก ประเด็นที่ 4. สถานที่ให้บริการของส่วนบริการศุลกากรที่ 1 มีความสะอาด และเป็นระเบียบ ($\bar{X} = 4.65, SD = 0.48$) มีคุณภาพระดับดีมาก และประเด็นที่ 1. ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 ได้มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้ให้บริการประชาชนในปริมาณที่เพียงพอ ($\bar{X} = 4.58, SD = 0.50$) มีคุณภาพระดับดีมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือ แหลมฉบัง ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (n = 400)

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนดไว้	4.40	.66	ดีมาก	3
8. เจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 บริการประชาชนโดย ยึดถือ กฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ	4.38	.56	ดีมาก	5
9. เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในการ ให้บริการ สามารถชี้แจง/ตอบคำถามได้ ชัดเจน หรือให้คำแนะนำตรงตามความ ต้องการ	4.38	.60	ดีมาก	6
10. เจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 ให้บริการประชาชนด้วยความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ไม่มีการเรียกรับสินบน	4.58	.51	ดีมาก	1
11. ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 มี กระบวนการบริการที่เป็นระบบระเบียบ นำเชื่อถือ	4.39	.60	ดีมาก	4

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
12. ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 มีรูปแบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน และครบถ้วน ถูกต้อง	4.43	.65	ดีมาก	2
รวม	4.43	.50	ดีมาก	-

จากตารางที่ 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ในภาพรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 (SD= 0.499)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้สามอันดับแรกคือ ประเด็นที่ 10. เจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 ให้บริการประชาชนด้วยความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ไม่มีการเรียกลินบน (\bar{X} = 4.58, SD= 0.51) มีคุณภาพระดับดีมาก ประเด็นที่ 12. ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 มีรูปแบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน และครบถ้วนถูกต้อง (\bar{X} = 4.43, SD= 0.65) มีคุณภาพระดับดีมาก ประเด็นที่ 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ (\bar{X} = 4.40, SD= 0.66) มีคุณภาพระดับดีมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (n = 400)

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
13. เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการตลอดเวลาทำการแม้จะเป็นเวลาพักเที่ยงก็ตาม	4.17	.76	ดี	6
14. เจ้าหน้าที่บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว และฉับไวไม่ต้องรอนาน	4.54	.59	ดีมาก	1

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
15. ส่วนบริการศัลยกรรมที่ 1 มีป้าย ประชาสัมพันธ์แสดงตัวอย่างขั้นตอนการ ติดต่อรับบริการจากที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.47	.57	ดีมาก	2
16. ส่วนบริการศัลยกรรมที่ 1 ดูแลเอาใจใส่ และตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นอย่างดี	4.45	.59	ดีมาก	3
17. ส่วนบริการศัลยกรรมที่ 1 มีช่องทางการ เผยแพร่ข้อมูลที่ประชาชนสามารถรับรู้ได้ อย่างทั่วถึง รวมถึงช่องทางการติดต่อที่ หลากหลาย	4.41	.56	ดีมาก	5
18. เจ้าหน้าที่มีเบอร์โทรศัพท์ สำหรับให้ คำปรึกษาด้านปฏิบัติพิธีการศัลยกรรมให้กับ ผู้มาใช้บริการได้อย่างทันท่วงที	4.43	.69	ดีมาก	4
รวม	4.41	.52	ดีมาก	-

จากตารางที่ 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศัลยกรรม ส่วนบริการศัลยกรรมที่ 1 สำนักงานศัลยกรรมทำเรือแหลมฉบัง ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการในภาพรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 (SD= 0.52)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ สามอันดับแรก คือ ประเด็นที่ 14. เจ้าหน้าที่บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว และฉับไวไม่ต้องรอนาน ($\bar{X} = 4.54$, SD= 0.59) มีคุณภาพระดับดีมาก ประเด็นที่ 15. ส่วนบริการศัลยกรรมที่ 1 มีป้ายประชาสัมพันธ์แสดงตัวอย่างขั้นตอนการติดต่อรับบริการจากที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.47$, SD= 0.57) มีคุณภาพระดับดีมาก ประเด็นที่ 16. ส่วนบริการศัลยกรรมที่ 1 ดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.45$, SD= 0.59) มีคุณภาพระดับดีมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (n = 400)

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
19. ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 อธิบายข้อมูลจำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง เช่น กำหนดการเสียภาษี อัตราค่าธรรมเนียม บทลงโทษ ฯลฯ	4.26	.60	ดีมาก	5
20. ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 มีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ หลายช่องทาง	4.23	.71	ดีมาก	6
21. ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 มีจุดบริการในการให้ปฏิบัติพิธีการศุลกากรอย่างเพียงพอ	4.43	.57	ดีมาก	3
22. เจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 มีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน	4.40	.63	ดีมาก	4
23. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถทักษะในการปฏิบัติงานทำให้ผู้มาใช้บริการปฏิบัติพิธีการศุลกากรได้ถูกต้องเสมอ	4.48	.66	ดีมาก	2
24. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายการปฏิบัติพิธีการศุลกากรได้เข้าใจอย่างง่าย	4.48	.59	ดีมาก	1
25. มาตรฐานการให้บริการของส่วนบริการศุลกากรที่ 1 เป็นที่ยอมรับและได้มาตรฐาน	4.19	.64	ดี	7
รวม	4.35	.51	ดีมาก	-

จากตารางที่ 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากร

ท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการในภาพรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 (SD= 0.51)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการสามอันดับแรก คือ ประเด็นที่ 24. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายการปฏิบัติพิธีการศุลกากรได้เข้าใจอย่างง่าย ($\bar{X} = 4.48$, SD= 0.59) มีคุณภาพระดับดีมาก ประเด็นที่ 23. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถทักษะในการปฏิบัติงานทำให้ผู้มาใช้บริการปฏิบัติพิธีการศุลกากรได้ถูกต้องเสมอ ($\bar{X} = 4.48$, SD= 0.664) มีคุณภาพระดับดีมาก และประเด็นที่ 21. ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 มีจุดบริการในการให้ปฏิบัติพิธีการศุลกากรอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.43$, SD= 0.57) มีคุณภาพระดับดีมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (n = 400)

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
26. เจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 ยอมรับข้อบกพร่องเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ	4.44	.68	ดีมาก	3
27. เจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 เต็มใจ และเอาใจใส่ พร้อมทั้งจะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน	4.28	.72	ดีมาก	4
28. เจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 ยอมรับคำติชม พร้อมรับคำติชมไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ	4.49	.69	ดีมาก	2
29. ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 ให้ความสำคัญต่อคำร้องขอของผู้รับบริการและให้บริการได้ตรงตามความต้องการ	4.23	.71	ดีมาก	5
30. เจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.51	.60	ดีมาก	1
รวม	4.39	.60	ดีมาก	-

จากตารางที่ 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการในภาพรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 (SD= 0.60)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ สามอันดับแรก คือ ประเด็นที่ 30. เจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$, SD= 0.60) มีคุณภาพระดับดีมาก ประเด็นที่ 28. เจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 ยอมรับคำติชม พร้อมรับคำติชมไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ ($\bar{X} = 4.49$, SD= 0.70) มีคุณภาพระดับดีมาก และประเด็นที่ 26. เจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 ยอมรับข้อบกพร่องเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.44$, SD= 0.68) มีคุณภาพระดับดีมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังในภาพรวมด้านต่าง ๆ (n = 400)

\bar{X}	คุณภาพการให้บริการ	SD	ระดับ	อันดับ	
	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.58	.32	ดีมาก	1
	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.43	.50	ดีมาก	2
	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.41	.52	ดีมาก	3
	ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	4.35	.51	ดีมาก	5
	ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	4.39	.60	ดีมาก	4
	รวม	4.43	.44	ดีมาก	-

จากตารางที่ 14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ในภาพรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 (SD= 0.44)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวม สามอันดับแรก คือ ประเด็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.58$, SD= 0.32) มีคุณภาพระดับดีมาก ประเด็นด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มี ($\bar{X} = 4.43$, SD= 0.50) มีคุณภาพระดับดีมาก และประเด็นด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.41$, SD= 0.52) มีคุณภาพระดับดีมาก ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	17.639	4.410	29.756	.000*
ภายในกลุ่ม	395	58.538	.148		
รวม	399	76.176			

* $p < .05$

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังในภาพรวมที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน ดังนั้น จึงทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่
บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบังที่มีระดับ
การศึกษาต่างกันเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	\bar{X}	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญา ตรี	ปริญญาโท หรือสูงกว่า
มัธยมศึกษาตอนต้น	4.83	-	.327	.785*	.339	.092
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช.	4.51	-	-	.458*	.011	.236
อนุปริญญาหรือ ปวส.	4.05	-	-	-	.446*	.693*
ปริญญาตรี	4.49	-	-	-	-	.247
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	4.74	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบังที่มี
ระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่ จำนวน 4 คู่ สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่มากกว่าประชาชนมีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. และปริญญาตรี

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่มากกว่าประชาชนมีการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือ ปวส.

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่มากกว่าประชาชนมีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส.

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่มากกว่าประชาชนมีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส.

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบัง แตกต่างกัน

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ในภาพรวม จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	2.032	.677	3.618	.013*
ภายในกลุ่ม	396	74.144	.187		
รวม	399	76.176			

* $p < .05$

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังในภาพรวมที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน ดังนั้น จึงทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังที่มีรายได้ต่างกัน เป็นรายคู่

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4.22	-	.300*	.129	.161
10,001 – 20,000 บาท	4.52	-	-	.108	.139*
20,001 – 30,000 บาท	4.41	-	-	-	.031
30,001 บาทขึ้นไป	4.38	-	-	-	-

จากตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศัลยกรรม ส่วนบริการศัลยกรรมที่ 1 สำนักงานศัลยกรรมทำเรือแหลมฉบังที่มีรายได้ต่างกันเป็นรายคู่ จำนวน 2 คู่ สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

ประชาชนที่มีการศึกษารายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศัลยกรรมที่มากกว่าประชาชนที่มีการศึกษารายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

ประชาชนที่มีการศึกษารายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศัลยกรรมที่มากกว่าประชาชนที่มีการศึกษารายได้ 30,001 บาทขึ้นไป

ประชาชนที่มีการศึกษารายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศัลยกรรมที่มากกว่าประชาชนที่มีการศึกษารายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

ประชาชนที่มีการศึกษารายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศัลยกรรมที่มากกว่าประชาชนที่มีการศึกษารายได้ 30,001 บาทขึ้นไป

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีประสบการณ์การใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศัลยกรรม ส่วนบริการศัลยกรรมที่ 1 สำนักงานศัลยกรรมทำเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน

ตารางที่ 19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศัลยกรรม ส่วนบริการศัลยกรรมที่ 1 สำนักงานศัลยกรรมทำเรือแหลมฉบัง ในภาพรวม จำแนกประสบการณ์การใช้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	2.467	.822	4.417	.005*
ภายในกลุ่ม	396	73.710	.186		
รวม	399	76.176			

* $p < .05$

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศัลยกรรม ส่วนบริการศัลยกรรมที่ 1 สำนักงานศัลยกรรมทำเรือแหลมฉบัง พบว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์การใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศัลยกรรม ส่วนบริการศัลยกรรมที่ 1 สำนักงานศัลยกรรมทำเรือแหลมฉบังใน

ภาพรวมที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน ดังนั้น จึงทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe ดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังที่มีประสบการณ์
การใช้บริการต่างกันเป็นรายคู่

ประสบการณ์การใช้ บริการ	\bar{X}	1 ครั้งต่อ สัปดาห์	2 – 3 ครั้ง ต่อสัปดาห์	4 – 6 ครั้ง ต่อสัปดาห์	ทุกวัน
1 ครั้งต่อสัปดาห์	4.49	-	.032	.087	.165
2 – 3 ครั้งต่อสัปดาห์	4.52	-	-	.119	.197*
4 – 6 ครั้งต่อสัปดาห์	4.40	-	-	-	.078
ทุกวัน	4.32	-	-	-	-

จากตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังที่มี
ประสบการณ์การใช้บริการต่างกันเป็นรายคู่ จำนวน 1 คู่ สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

ประชาชนที่มีการศึกษาประสบการณ์การใช้บริการ 2 – 3 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความคิดเห็น
ต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากกว่าประชาชนมีประสบการณ์การใช้บริการทุกวัน

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีประเภทผู้ใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง
แตกต่างกัน

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรทำเรือแหลมฉบัง ในภาพรวม จำแนกประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ผู้ประกอบการ	106	4.44	.426	.198	.032*
ตัวแทนออกของ	294	4.43	.441		

* $p < .05$

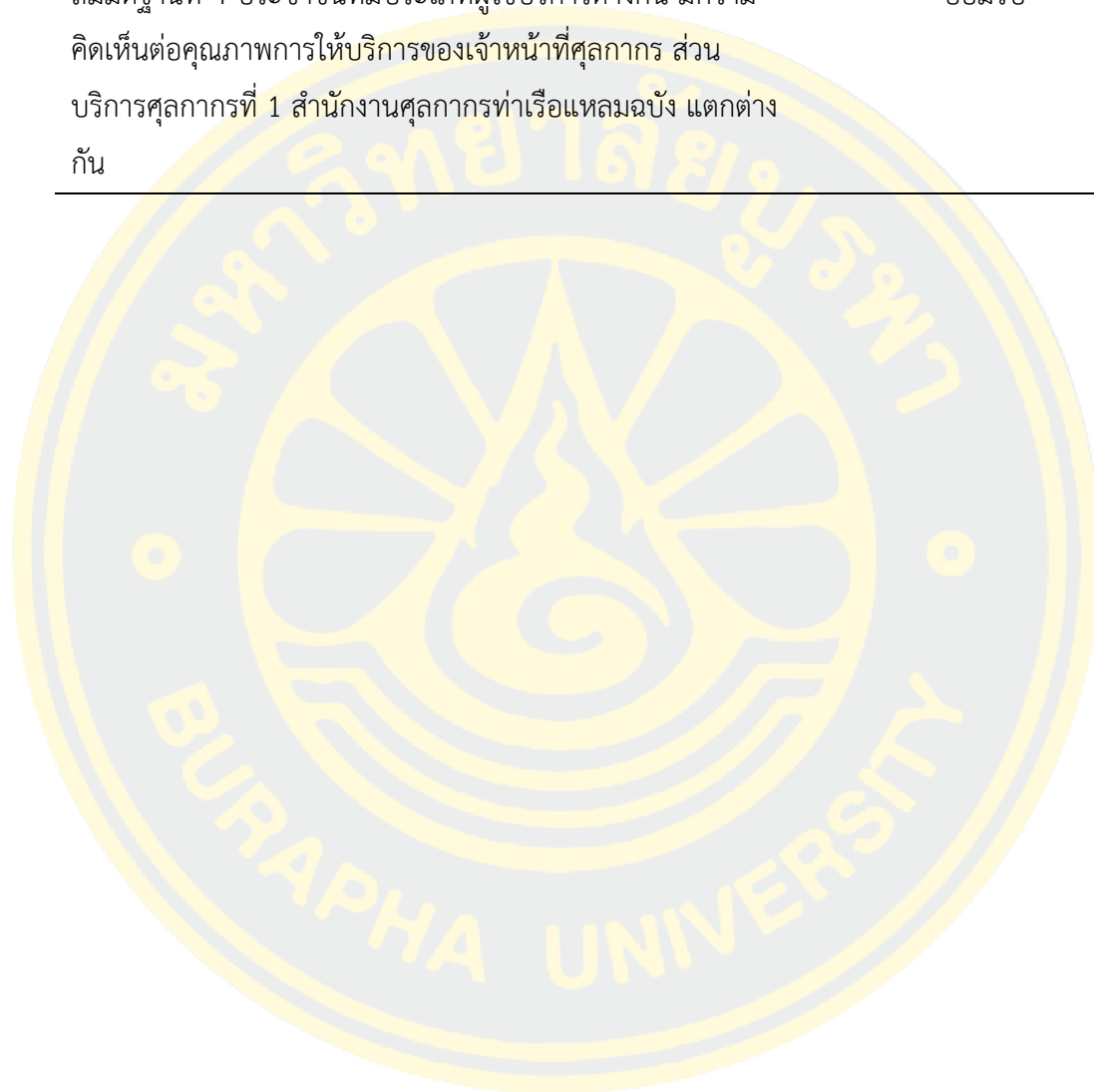
จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรทำเรือแหลมฉบัง พบว่า ประชาชนที่มีประเภทผู้ใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรทำเรือแหลมฉบังในภาพที่แตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรทำเรือแหลมฉบัง แตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรทำเรือแหลมฉบัง แตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีประสบการณ์การใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรทำเรือแหลมฉบัง แตกต่างกัน	ยอมรับ

ตารางที่ 22 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีประเภผู้ใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง แตกต่าง กัน	ยอมรับ



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา
เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการ
ศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของ
ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงาน
ศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตาม ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การใช้บริการ และ
ประเภทผู้ใช้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการที่ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือ
แหลมฉบัง การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ การเก็บ
รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่างโดยคำนวณตามสูตรของคอคแรน (Cochran,
1977 อ้างถึงใน อีรุฒิ เอกะกุล, 2543) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ยอมรับค่าความคลาด
เคลื่อนที่ 0.05 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ที่มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
เท่ากับ .967 ที่ผู้จัดทำสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถาม
ปลายปิดแบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็น
แบบตรวจสอบรายการ (Check list) สอบถามเกี่ยวกับ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การใช้
บริการ และประเภทผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนบริการ
ศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง โดยแบ่งเป็นด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ การให้ความเชื่อมั่น การรู้จักและเข้าใจผู้มาใช้
บริการ ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มีข้อคำถามจำนวน 30 ข้อ ซึ่งมี
เกณฑ์การกำหนดค่าน้ำหนักของการประมาณเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ท

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแจก
แจงความถี่ และความแปรปรวนทางเดียว กรณีพบความแตกต่างเป็นรายกลุ่มผู้วิจัยจะวิเคราะห์
เปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่อีกครั้งโดยใช้วิธี Scheffe

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.75 มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 ประสบการณ์การใช้บริการทุกวัน จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 และเป็นตัวแทนออกของ จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 73.50

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ การให้ความเชื่อมั่น การรู้จักและเข้าใจผู้มาใช้บริการ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ในภาพรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 (SD= 0.44) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวม สามอันดับแรก คือ ประเด็นด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.58$, SD= 0.32) มีคุณภาพระดับดีมาก ประเด็นด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มี ($\bar{X} = 4.43$, SD= 0.50) มีคุณภาพระดับดีมาก และประเด็นด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.41$, SD= 0.52) มีคุณภาพระดับดีมาก ตามลำดับ หากพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการในภาพรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 (SD= 0.32) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ สามอันดับแรกคือ ประเด็นที่ 5. ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 จัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ น้ำดื่ม ($\bar{X} = 4.69$, SD= 0.47) มีคุณภาพระดับดีมาก ประเด็นที่ 4. สถานที่ให้บริการของส่วนบริการศุลกากรที่ 1 มีความสะอาด และเป็นระเบียบ ($\bar{X} = 4.65$, SD= 0.48) มีคุณภาพระดับดีมาก และประเด็นที่ 1. ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 ได้มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้ให้บริการประชาชนในปริมาณที่เพียงพอ ($\bar{X} = 4.58$, SD= 0.50) มีคุณภาพระดับดีมาก ตามลำดับ

2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ในภาพรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 (SD= 0.499) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้สามอันดับแรกคือ ประเด็นที่ 10. เจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 ให้บริการประชาชนด้วยความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ไม่มีการเรียกรับสินบน ($\bar{X} = 4.58$, SD= 0.51) มีคุณภาพระดับดีมาก ประเด็นที่ 12. ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 มีรูปแบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน และครบถ้วนถูกต้อง

($\bar{X} = 4.43$, $SD = 0.65$) มีคุณภาพพระระดับดีมาก ประเด็นที่ 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.40$, $SD = 0.66$) มีคุณภาพพระระดับดีมาก ตามลำดับ

2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการในภาพรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ($SD = 0.52$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ สามอันดับแรก คือ ประเด็นที่ 14. เจ้าหน้าที่บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว และฉับไวไม่ต้องรอนาน ($\bar{X} = 4.54$, $SD = 0.59$) มีคุณภาพพระระดับดีมาก ประเด็นที่ 15. ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 มีป้ายประชาสัมพันธ์แสดงตัวอย่างขั้นตอนการติดต่อรับบริการจากที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.47$, $SD = 0.57$) มีคุณภาพพระระดับดีมาก ประเด็นที่ 16. ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 ดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.45$, $SD = 0.59$) มีคุณภาพพระระดับดีมาก ตามลำดับ

2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการในภาพรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ($SD = 0.51$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ สามอันดับแรก คือ ประเด็นที่ 24. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายการปฏิบัติพิธีการศุลกากรได้เข้าใจอย่างง่าย ($\bar{X} = 4.48$, $SD = 0.59$) มีคุณภาพพระระดับดีมาก ประเด็นที่ 23. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงานทำให้ผู้มาใช้บริการปฏิบัติพิธีการศุลกากรได้ถูกต้องเสมอ ($\bar{X} = 4.48$, $SD = 0.664$) มีคุณภาพพระระดับดีมาก และประเด็นที่ 21. ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 มีจุดบริการในการให้ปฏิบัติพิธีการศุลกากรอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.43$, $SD = 0.57$) มีคุณภาพพระระดับดีมาก ตามลำดับ

2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการในภาพรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ($SD = 0.60$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ สามอันดับแรก คือ ประเด็นที่ 30. เจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$, $SD = 0.60$) มีคุณภาพพระระดับดีมาก ประเด็นที่ 28. เจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 ยอมรับคำติชม พร้อมรับคำติชมไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ ($\bar{X} = 4.49$, $SD = 0.70$) มีคุณภาพพระระดับดีมาก และประเด็นที่ 26. เจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 ยอมรับข้อบกพร่องเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.44$, $SD = 0.68$) มีคุณภาพพระระดับดีมาก ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การใช้บริการ และประเภทผู้ใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

ประเด็นสำคัญที่ได้พบจากการศึกษาในเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบัง มีประเด็นสำคัญที่สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

1. จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากรส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบัง อยู่ในระดับดีมาก งานวิจัยของ สุชาติณี สายสินธุ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการด่านศุลกากรอรัญประเทศอยู่ในระดับมากที่สุด อรสา หนูกระแสร (2557) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารออมสิน สาขาจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดแต่จะแตกต่างกับงานวิจัยของ ัญญธร รัตนผล (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้อยู่ในระดับมาก และไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับพระวิทยา อธิธัญญาโณ (พระวิทยา อธิธัญญาโณ (กางเกตุ)) (2561) ได้ศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า 1. คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ประชาชนมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการในภาพรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก แตกต่างกับ สุชาติณี สายสินธุ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการด่านศุลกากรอรัญประเทศด้านรูปธรรมของการให้บริการอยู่ในระดับมาก และไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ในภาพรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก สอดคล้องกับ ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน ผลวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับที่สูงสุด แต่จะแตกต่างจาก ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัด จันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการในภาพรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน ผลวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แต่จะแตกต่างกับ อรสา หนูกระแสร (2557) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการในภาพรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก สอดคล้องกับ อรสา หนูกระแสร (2557) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารออมสินสาขาจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน ผลวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับที่สูงสุด

1.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการในภาพรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งจะแตกต่างกับ ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน ผลวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ พบว่า การให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชนโดยรวม ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

2. ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับอรสา หนูกระแสร (2557) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารออมสินสาขาจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี อายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และงานวิจัยของอนงค์นิตย์ โสมอินทร์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง

จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทของการรับบริการ และความถี่ของการรับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แต่จะแตกต่างกับ พระวิทยา อธิติญาโณ (พระวิทยา อธิติญาโณ (ทางเกตุ)) (2561) ได้ศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ อรสา หนูกระแสน์ (2557) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารออมสินสาขา จันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตาม รายได้ต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ อนงค์นิตย์ โสมอินทร์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และยังสอดคล้องกับ พระวิทยา อธิติญาโณ (พระวิทยา อธิติญาโณ (ทางเกตุ)) (2561) ได้ศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการทดสอบ สมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความ คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัด มหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์การใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับโสภา พิสมย์ (2557 อ้างถึงใน สุนีย์ สงวนศรี, 2560, หน้า 12) ที่กล่าวว่าประสบการณ์ที่บุคคลได้รับรู้ หรือที่ เคยมาใช้บริการทั้งการปฏิบัติพิธีการศุลกากร หรือการมาขอคำปรึกษา ซึ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้ มีความเข้าใจต่อความรับผิดชอบงานซึ่งมีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็นเช่นกัน

5. ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีประเภทผู้ใช้บริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ โสภา พิสมย์ (2557 อ้างถึงใน สุนีย์ สงวนศรี, 2560, หน้า 12) ที่กล่าวว่า กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง เพราะ เมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มบุคคลหรือสังคมใด ๆ ก็จะยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น

ซึ่งจะส่งผลต่อการแสดงความคิดเห็นของบุคคลโดยจะแสดงความคิดเห็นคล้ายตามกลุ่มหรือสังคม นั้น ๆ ข้อเท็จจริงของเรื่องต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับรู้ เพราะหากบุคคลได้รับรู้ข้อเท็จจริงที่แตกต่างกันก็จะส่งผลให้เกิดความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายจากผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบัง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ควรมีนโยบายส่งเสริมด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ให้ประชาชนรับทราบ ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง และสามารถติดต่อประสานงานกับส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบัง

1.2 ควรมีนโยบายส่งเสริมด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พร้อมยอมรับคำตำหนิตาม พร้อมรับคำตำหนิไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ

1.3 ควรมีนโยบายส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้าง จิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 ควรพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น

2.2 ควรพัฒนาด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการที่มารับบริการ

2.3 ควรมีการนำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

2.4 ควรมีกำหนดระยะเวลาในการให้บริการแต่ละจุด ให้ชัดเจน

2.5 ควรเพิ่มช่องทางในการให้บริการบุคลากรอย่างเพียงพอ

3. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

3.1 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ควรนำไปเผยแพร่ผลการวิจัยให้หน่วยงานของสำนักงานบุคลากรได้รับทราบในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3.2 ผลจากการวิจัยครั้งนี้สามารถเป็นข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรอื่นได้

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการ
บุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบัง

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้มี 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1

สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบัง

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในหน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. ระดับการศึกษาสูงสุด หรือกำลังศึกษาอยู่

- ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. อนุปริญญาหรือ ปวส.
 ปริญญาตรี ปริญญาโทหรือสูงกว่า

2. ท่านมีรายได้ต่อเดือน

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
 10,001 – 20,000 บาท
 20,001 – 30,000 บาท
 30,001 บาทขึ้นไป

3. ประสบการณ์การมาใช้บริการต่อสัปดาห์ (ความถี่)

- 1 ครั้งต่อสัปดาห์ 2 – 3 ครั้งต่อสัปดาห์
 4 – 6 ครั้งต่อสัปดาห์ ทุกวัน

4. ประเภทผู้ใช้บริการ

- ผู้ประกอบการ ตัวแทนออกของ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการ
ศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

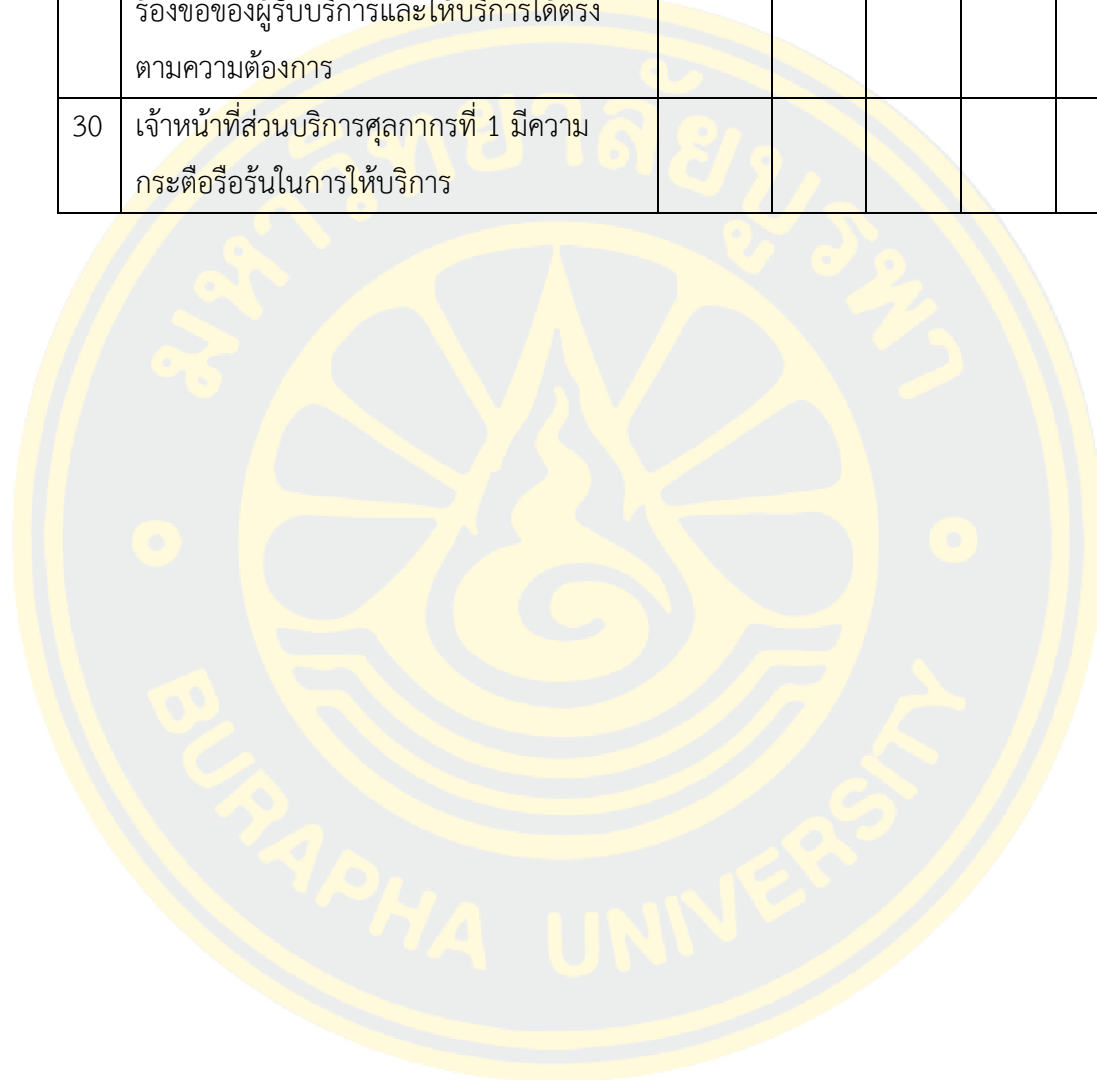
คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในข้อคำถามแต่ละข้อ แล้วใส่เครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับ
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อ ที่	คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่ เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
1	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 ได้มีการจัดเจ้าหน้าที่ ไว้ให้บริการประชาชนในปริมาณที่เพียงพอ					
2	ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 มีอุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องใช้ ที่ทันสมัย					
3	มีป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ชัดเจน					
4	สถานที่ให้บริการของส่วนบริการศุลกากรที่ 1 มีความสะอาด และเป็นระเบียบ					
5	ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 จัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดต่างๆ เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ สถานที่ จอดรถ น้ำดื่ม					
6	ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 มีเอกสารและ แบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้บริการประชาชน เพื่อ ไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับ บริการ					
7	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนดไว้					
8	เจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 บริการ ประชาชนโดย ยืดถือ กฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ					
9	เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในการให้บริการ สามารถชี้แจง/ตอบคำถามได้ชัดเจน หรือให้ คำแนะนำตรงตามความต้องการ					

ข้อ ที่	คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่ เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
10	เจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 ให้บริการประชาชนด้วยความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ไม่มีการเรียกรับสินบน					
11	ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 มีกระบวนการบริการที่เป็นระบบระเบียบน่าเชื่อถือ					
12	ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 มีรูปแบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน และครบถ้วนถูกต้อง					
13	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการตลอดเวลาทำการแม้จะเป็นเวลาพักเที่ยงก็ตาม					
14	เจ้าหน้าที่บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วและฉับไวไม่ต้องรอนาน					
15	ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 มีป้ายประชาสัมพันธ์แสดงตัวอย่างขั้นตอนการติดต่อรับบริการจากที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
16	ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 ดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี					
17	ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 มีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลที่ประชาชนสามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง รวมไปถึงช่องทางติดต่อที่หลากหลาย					
18	เจ้าหน้าที่มีเบอร์โทรศัพท์ สำหรับให้คำปรึกษาด้านปฏิบัติพิธีการศุลกากรให้กับผู้มาใช้บริการได้อย่างทันที่					
19	ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 อธิบายข้อมูลจำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง เช่น					

ข้อ ที่	คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่ เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
	กำหนดการเสียภาษี อัตราค่าธรรมเนียม บทลงโทษ ฯลฯ					
20	ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 มีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ หลายช่องทาง					
21	ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 มีจุดบริการในการให้ ปฏิบัติพิธีการศุลกากรอย่างเพียงพอ					
22	เจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 มีความเอา ใจใส่ต่อผู้รับบริการในแต่ละรายอย่างเท่าเทียม กัน					
23	เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะในการ ปฏิบัติงานทำให้ผู้มาใช้บริการปฏิบัติพิธีการ ศุลกากรได้ถูกต้องเสมอ					
24	เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายการปฏิบัติพิธีการ ศุลกากรได้เข้าใจอย่างง่าย					
25	มาตรฐานการให้บริการของส่วนบริการ ศุลกากรที่ 1 เป็นที่ยอมรับและได้มาตรฐาน					
26	ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 ยอมรับ ข้อบกพร่องเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการ ให้บริการ					
27	เจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 เต็มใจ และ เอาใจใส่ พร้อมทั้งจะช่วยอำนวยความสะดวก ให้กับประชาชน					
28	เจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 ยอมรับคำติ ชม พร้อมรับคำติชมไปปรับปรุงแก้ไข ด้วย ท่าทีที่เต็มใจ					

ข้อ ที่	คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่ เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
29	ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 ให้ความสำคัญต่อคำ ร้องขอของผู้รับบริการและให้บริการได้ตรง ตามความต้องการ					
30	เจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 มีความ กระตือรือร้นในการให้บริการ					



บรรณานุกรม

- กรมศุลกากร. (2561). *ประวัติกรมศุลกากร*. เข้าถึงได้จาก <https://bit.ly/3lzJcOy>
- ณัฐธัญญา มานะกล้า. (2556). *คุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชากโดน อำเภอแก่ง จังหวัดระยอง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐศรีรินทร์ สติฉัตรพร. (2554). *คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทรงยศ แก้วมงคล, สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล, ยุวดี ชูจิตต์ และนิชรา พรสุริวงษ์. (2561). *การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี*. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- ธัญญธร รัตนผล. (2558). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา
- ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์. (2551). *การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช*. วิทยานิพนธ์
- ธีรวุฒิ เอกะกุล . (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- เบญจภา แจ้งเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ประวร ไชยอ้าย. (2556). *คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปณณวัชร พัชราวาลย์. (2558). *ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2560). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ปิยรัตน์ วงศ์ไทย. (2542). *ความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2*. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- พระวิทยา อธิธิญาโณ (กางเกตุ). (2561). *คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พิสิทธิ์ อุดชาชน, ฉัตรชัย ศรีแก้ว, คำหล้า ท่ามะวง และบุษบาวรรณ โปธิ์ศรี. (2558). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหาร งานของเทศบาลตำบลบ้านฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น*. งานวิจัยรัฐศาสตรบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- พุทธชาติ ภู่ทับทิม. (2560). *คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ, วิทยาลัยการพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพฑูรย์ คุ่มคง. (2557). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล นายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภาวิณี ทองแย้ม. (2560). *ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจ*. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 18(1), 219-232.
- รัชวลี วรรณดี. (2548). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศศิธร ป่วนปั่น. (2561). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูดาวหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ศุภรณันท์ กาญจนกุล. (2560). *พฤติกรรมและความคิดเห็นของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครต่อการรับชม Live Video Streaming*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภота่ามะกา จังหวัด กาญจนบุรี*. ราชบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สมบูรณ์วัลย์ สัตยารักษ์วิทย์. (2544). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของ ธ.ก.ส. ปีงบประมาณ 2543*. กรุงเทพฯ: คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง. (2563). *ประวัติความเป็นมา*. เข้าถึงได้จาก <https://bit.ly/3dl65CE>
- สุขศิริ ประสมสุข. (2560). *การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกะทู้ม่วน จังหวัดสมุทรสาคร*. จังหวัดเพชรบุรี. คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- สุชญา คุปติยานุวัฒน์. (2543). *ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน กรณีศึกษา : การปีโตรเลียมแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุทธาศิณี สายสินธุ์. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร*. *วารสารกรมเมือง การบริหาร และกฎหมาย*, 5(2), 209.
- สุธาตา สนธิเวช. (2551). *ความพึงพอใจของพระสงฆ์ต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลสงฆ์*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สุนีย์ สงวนศรี. (2560). *การศึกษาความคิดเห็นของประชากรหญิงเกี่ยวกับโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิดต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของแม่และเด็กในเขตอำเภอมือง จังหวัดพิจิตร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารจัดการภาครัฐ, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- อนงค์นิตย์ โสมอินทร์. (2560). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- อรสา หนูกระแสนี่. (2557). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขา จันทบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพ่องกุล. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- Aaker, D. A. (2004). Leveraging the corporate brand. *California Management Review*, 46, 6-18.
- Aaker, D. A. (1996). Measuring brand equity across products and markets. *California Management Review*. 38(3): 102-120. from www.die.gov.tr/kutuphane/icindekiler/california.html
- Best, J. W. (1977). *Research in education* (3rd ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Chiu, H. C., & Wu, H. C. (2002). Exploring the cognitive and affective roles of service quality attitude across gender. *The service Industries Journal*, 22(3), 63-76.
- Foster, Charles R. F., & Richard, C. (1952). *Psychology of life adjustment*. Chicago: America Technical.
- Good, C. V. (1959). *Dictionary of education*. New York: McGraw Hill Book Company.
- Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications European. *Journal of Marketing*. 18(4), 36-44.
- Gronroos, C. (1988). Service quality: The six criteria of good service quality. *Review of Business*, 8(3), p. 10-12.
- Gronroos, C. (1990). *Service management and marketing: Managing the moments of truth service competition*. Lexington, MA: Lexington Books
- Gronroos, C. (2000). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Hoboken: John Wiley and Sons, Ltd.
- Hurlock, E. (1995). *Adolescent development*. New York: McGraw-Hill.
- Khatibi, A. A., Ismail. H., & Thyagarajan. V. (2002). What drives customer loyalty: An analysis from the telecommunications industry. *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*, 11, 34-44.

- Kotler, P.. (2000). *Marketing management. The Millennium Edition*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management* (11th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-hall.
- Koskela, H. (2002). *Customer satisfaction and loyalty in aftier sales service: Modes of care in telecommunication systems delivery*. from <http://www.lib.tkt.fi/Diss/2002/isbn9512258994>
- Lewis, R.C.,& Booms, B.H. (1983). The marketing aspects of service quality. In Berry, L., Shostack, G. and Upah, G. (Eds). *Emerging Perspectives on Services Marketing*, American Marketing Association. Chicago, pp. 99-104.
- Lovelock, C. H. (1996). *Services Marketing* (3rd ed). New Jersey: Prentice Hall.
- Lovelock, C. H. (2000). *Service Marketing* (4rd ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Miller, K. (2003). *Organizational Communication: Approaches and Processes*. (3thrd ed). Cambridge: Thomson/ Wadsworth.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioural perspective on the customer*. New York: Prince Hill.
- Oskamp, S. (1977). *Attitude and option*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing* 49, 44.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing* 64, Spring: 12-40.
- Remmer, H. H. (1954). *Introduction to Opinion and Attitude*. New York: Harper and Brothers Publisher Measurement.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Rust, Roland T.; & Richard L. Oliver. (1994). *Service Quality: Insights and Managerial Implications from the Frontier*. CA: Sage.
- Schmenner, R. W. (1995, January - February). *Escaping the black holes of cost accounting*. Business Horizons, pp. 66 - 72.

- Teprasit, P. , & Yuvanont, P. (2015) . The impact of logistics management on reverse logistics in Thailand's electronics industry. *International Journal of Business and Information*. 10(2), 257-275.
- Zeithaml, V. A., Berry, L.L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of marketing*, 60(2), 31-46.
- Zeithaml, V. A., Berry, L.L., & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the academy of marketing science*, 21(1), 1-12.

