

## 5BE-O03: ความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่ศุลกากรด้านพิธีการ ศุลกากรด้านศุลกากรประจวบคีรีขันธ์ตามการรับรู้ของตัวแทนออกของ Customs Brokers' Expectation and Perception towards Actual Service Conditions of Customs Clearance Officers at PrachuapKhiri Khan Customs House

กาญจนา หนูขวัญ<sup>1\*</sup> ลฎาภา นาวาล่อง<sup>1</sup> และ กาญจนัทช์ บัวพา<sup>1</sup>  
Kanjana Nukhwan<sup>1\*</sup>, Ladapa Navalongand<sup>1</sup> and Kanjanatuch Buapa<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่ศุลกากรด้านพิธีการศุลกากรด้านศุลกากรประจวบคีรีขันธ์ ตามการรับรู้ของตัวแทนออกของมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของตัวแทนออกของที่มาใช้บริการ ณ ด้านศุลกากรประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่การหาค่าความถี่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่าสถิติ t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่าตัวแทนออกของมีความคาดหวังต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและเชื่อถือและด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้าอยู่ในระดับมากในขณะที่สภาพการบริการจริงที่ตัวแทนออกของได้รับจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับปานกลางและจากการทดสอบสมมติฐานพบว่าตัวแทนออกของที่มีเพศอายุและระดับการศึกษาต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการกับสภาพการบริการจริงแตกต่างกัน โดยผู้ศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องควรมีการปรับปรุงระบบการบริการให้ได้มาตรฐานมีคุณภาพเหมาะสมสอดคล้องกับยุคสารสนเทศตามที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังตามงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการเช่นการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรการปรับปรุงอาคารสถานที่ในการให้บริการให้มีความทันสมัยสะดวกสบายและรองรับผู้มาใช้บริการให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการ

**ความสำคัญ:** ตัวแทนออกของ การค้าชายแดน ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก คุณภาพการบริการ

### Abstract

Research of expectations and real service conditions of customs officers in customs clearance at PrachuapKhiri Khan Customs House According to the perception of the issuing agent. The objective is to study the expectations of the issuing agent. They used the service at the PrachuapKhiri Khan Customs House, totaling 400 people. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. And the difference was tested using t-test and F-test statistics.

The research results indicated that customs brokers' expectation towards five dimensions of service quality of customs clearance officers, namely: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy was at a high level. However, their perception towards actual service conditions in terms of five dimensions were at a moderate level. From hypothesis testing, it was found that customs brokers with different gender, age, and educational level had expectation towards service quality from actual service conditions. The suggestions include that service system should be improved to keep up with information age to meet clients' expectation and allocated budget for improvement of service quality. For example, human resource development training should be organized and renovation of service premises should be improved to be modern, comfortable, and able to accommodate users in more efficient manner.

**Keywords:** Brokerage, border trade, importer, exporter, service quality

<sup>1</sup> สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยตาปี

<sup>1</sup> Bachelor of Accountancy Program, Tapee University

\* Corresponding author. E-mail :ladapa437@hotmail.com

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กิจการภาษี หรือการศุลกากร มีมาตั้งแต่ก่อนสมัยสุโขทัยจากหลักฐาน ศิลาจารึกของพ่อขุนรามคำแหง เรียกว่า "จกอบ" ในสมัยสุโขทัยมีการ ค้าขายเป็นปัจจัย ในการสร้างความมั่งคั่งของรัฐ การเก็บภาษีนี้ในช่วง ระยะเวลาหนึ่งกรุงสุโขทัย ได้มีประกาศยกเว้นแก่ผู้มาค้าขายดัง หลักฐาน ที่ปรากฏในศิลาจารึกว่า "เมืองสุโขทัยนี้ดีในน้ำมีปลา ในนามีข้าวพ่อเมือง บ่เอาจกอบในไพร่ลู่ทางเพื่อนจูงวัวไปค้าขี่ม้าไปขายใครจักใครค้าช้างใครค้าจักใครค้าม้าค้า" ต่อมาในสมัยกรุงศรีอยุธยา หน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านตรวจเก็บภาษีเข้าขาออกเฉพาะเรียกว่า พระคลังสินค้า มีสถานที่สำหรับการภาษี เรียกว่า ขนอน เก็บภาษีจากระวางบรรทุกสินค้าและจากสินค้าในสมัยกรุงธนบุรีบ้านเมือง อยู่ในยุคสงครามการค้าขายระหว่างประเทศไม่ปรากฏหลักฐาน ในทางประวัติศาสตร์

เมื่อเข้าสู่ยุครัตนโกสินทร์ในรัชสมัยสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวมีการประมวลกฎหมายการค้าเรียกเก็บภาษีอากร เรียกว่า "ระบบเจ้าภาษีนายอากร" ส่วนสถานที่เก็บภาษีเรียกว่า "โรงภาษี" ต่อมาในสมัยรัชกาลที่ 4 การติดต่อ ค้าขายกับต่างประเทศมากขึ้น มีการทำสนธิสัญญาเบาริงที่เกี่ยวกับ ศุลกากร คือ ยกเลิกการเก็บค่าธรรมเนียมปากเรือ เปลี่ยนมาเป็นเก็บ ภาษี สินค้าเข้า ที่เรียกว่า "ภาษีร้อยชักสาม" ส่วนสินค้าขาออกให้เก็บตามที่ระบุในท้ายสัญญาเป็นชนิดไป มีการตั้งโรงภาษี เรียกว่า ศุลกสถาน (Customs House) ขึ้นเป็นที่ทำการศุลกากร

ยุคใหม่ของศุลกากรไทยเริ่มในปี พ.ศ. 2417 เมื่อรัชกาลที่ 5 ทรง จัดตั้ง หอรัษฎากรพิพัฒน์ เป็นสำนักงาน กลางในการรวบรวมรายได้ของแผ่นดิน งานศุลกากร ซึ่งทำหน้าที่จัดเก็บภาษีเข้าขาออกเป็นรายได้ของรัฐ อยู่ใน ความควบคุมดูแลของหอรัษฎากรพิพัฒน์ คือการก่อตั้งกรมศุลกากร งานศุลกากรได้เจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ความเปลี่ยนแปลงของบ้านเมืองและสถานการณ์ของโลก ได้มีการสร้างอาคารที่ทำการใหม่ให้เหมาะสม ขึ้นแทนที่ทำการศุลกากร ที่เรียกว่าศุลกสถาน เดิมในปี 2497 นั่นคือ สถานที่ตั้งกรมศุลกากร คลองเตย ในปัจจุบันในช่วงเวลาที่ผ่านมาอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจของไทยมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะด้านการค้าระหว่างประเทศซึ่งเดิม กรมศุลกากรมีภารกิจหลักคือจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในและส่งออกภายนอกราชอาณาจักรเพื่อนำไปพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศและดูแลป้องกัน ปราบปรามการลักลอบหนีศุลกากรเพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปตามเป้าหมายและเกิดความ เป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการที่สุจริต

ในปัจจุบันกรมศุลกากร ได้รับบทบาทและหน้าที่จากเดิมที่เน้นการจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในและส่งออกป็นนอกราชอาณาจักรมาเป็นการมุ่งเน้นที่จะพัฒนาส่งเสริมด้านการค้าระหว่างประเทศและการส่งออกของไทยที่มีศักยภาพ ในการแข่งขันกับตลาดการค้าของโลกได้ ควบคู่กันนั้นกรมศุลกากร ได้พัฒนาระบบงานการจัดองค์กรการ นำระบบคอมพิวเตอร์ มาใช้ในการบริหารงาน ตลอดจนพัฒนา ประสิทธิภาพของข้าราชการให้มีความสอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศ

ด้านศุลกากรประจวบคีรีขันธ์ เป็นหน่วยงานที่จัดเก็บรายได้จากภาษีอากรของกรมศุลกากรซึ่งเป็นกรมที่จัดเก็บรายได้ทางภาษีอากร รองลงมาจากกรมสรรพากร และกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง โดยได้ทำการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการตามแผนแม่บทโครงการปรับปรุงการบริหารงานกรมศุลกากร (customs administrative reform project) ซึ่งเป็นโครงการพัฒนาและปรับปรุงกฎ ระเบียบและวิธีการบริหารงานในหน่วยงานต่าง ๆ ของกรมศุลกากรให้มีความเหมาะสม เข้าใจง่าย ปฏิบัติได้ อย่างจริงจัง และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน อย่างไรก็ตาม พบว่ายังมีปัญหาร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการว่าไม่ได้รับความสะดวกในการมา ติดต่อขอรับบริการศุลกากร ในขั้นตอนการผ่านพิธีการศุลกากรต้องใช้เวลาและมีการเรียกร้อง ค่าตอบแทนจากการให้บริการ ดังนั้นด้านศุลกากรประจวบคีรีขันธ์มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของตัวแทน

ออกของ สภาพการบริการจริงเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังต่อการบริการ และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสภาพการบริการจริงที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ด้านพิธีการ ด้านบุคลากร ประจวบคีรีขันธ์ เพื่อให้การบริหารงานในหน่วยงานต่าง ๆ ของกรมศุลกากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ด้วยการนำเทคโนโลยี สมัยใหม่ เช่น EDI เข้ามาช่วยปรับกระบวนการทำงานให้มีความเรียบง่าย โปร่งใส ตรวจสอบได้ อีกทั้งมีการจัดระบบงานใหม่ให้มีลักษณะต่อเนื่องสัมพันธ์กัน โดยยึดหลักการให้บริการที่เบ็ดเสร็จ ครบวงจรในหน่วยงานเดียวกัน (one stop service) ซึ่งมีการกิจและหน้าที่หลายประการ ได้แก่ การปฏิบัติพิธีการศุลกากร การจัดเก็บภาษี การตรวจปล่อยสินค้าขาเข้าและขาออก เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากรด้านศุลกากรประจวบคีรีขันธ์ ตามการรับรู้ของตัวแทนออกของ เนื่องจากผู้วิจัยมีโอกาสเข้ามารับราชการในด่านศุลกากรประจวบคีรีขันธ์ได้รับรู้ปัญหาต่างๆ ตลอดจนเห็นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและติดต่อกับตัวแทนออกของ พบเห็นปัญหาอุปสรรค ในการดำเนินงานมากมาย ทั้งๆ ที่ด่านศุลกากรประจวบคีรีขันธ์ได้มีนโยบายอำนวยความสะดวกกับตัวแทนออกของและผู้ติดต่อราชการ แต่การให้บริการยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากร ด้านศุลกากรประจวบคีรีขันธ์ ตามการรับรู้ของตัวแทนออกของ ว่ามีความคิดเห็นอย่างไรต่อคุณภาพการบริการ ทั้งนี้เพื่อที่จะได้นำ มาปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินงานต่อไป โดยมีจุดมุ่งหวังเพื่อที่จะได้นำ มาปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินงานต่อไป โดยมีจุดมุ่งหวังเพื่อที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการให้ได้รับความพอใจมากที่สุด อีกทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบจะได้ทราบ และหาวิธีการขยายผลในการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงไปสู่ประสิทธิภาพของหน่วยงานนั้นๆ ต่อไปผู้วิจัยจึงเห็นว่าการตอบสนองต่อนโยบายราชการและการปรับโครงสร้างของด่านศุลกากรประจวบคีรีขันธ์ดังกล่าวข้างต้น ก็เพื่อให้มีการบริการอย่างมีคุณภาพต่อการดำเนินกิจกรรมของตัวแทนออกของ โดยนำแนวคิดของพาราซูรามัน(Parasuraman,1988) ที่ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ ว่าหมายถึง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการและการรับรู้ที่มีต่อการบริการจริง โดยได้สร้างเครื่องมือ ที่เรียกว่า servqualโดยกำหนดมิติคุณภาพการบริการ ออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ (tangibility) ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ(reliability) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (responsiveness) ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและเชื่อถือ (assurance) และด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (empathy) เพื่อนำมาวิเคราะห์ความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากรด้านศุลกากรประจวบคีรีขันธ์

ดังนั้นจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากรด้านศุลกากรประจวบคีรีขันธ์ ตามการรับรู้ของตัวแทนออกของ หลังจากปรับปรุงโครงสร้างของด่านศุลกากรประจวบคีรีขันธ์ เพื่อที่จะนำผลวิจัยที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ด้านพิธีการศุลกากร ซึ่งสามารถที่จะทำให้งานด้านบริการของ ด้านศุลกากรประจวบคีรีขันธ์ มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการด้านคุณภาพการบริการแก่ตัวแทนออกของ

### วิธีการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยผู้วิจัยพยายามเก็บตัวอย่างเท่าที่จะทำได้ตามที่มืออยู่หรือที่ได้รับความร่วมมือ ตัวอย่างที่ได้จึงเป็นกรณีที่เผลอหรือยินดีให้ความร่วมมือหรืออยู่ในสถานที่หรือตกอยู่ในสภาวะดังกล่าวตามจำนวนที่ต้องการโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการศึกษาดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้เป็นตัวแทนออกของด้านบุคลากรประจำบริษัท เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็นและกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ระดับความเชื่อมั่น 95 % และค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง 5% บุญชม ศรีสะอาด (2553:103) อ้างเป็นแนวคิดของ KhazanieRamakant โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนออกของที่มาใช้บริการ ด้านบุคลากรประจำบริษัท ดังนั้นการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตร ทำให้ได้ขนาดจากกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 384 (ใช้ในแบบสอบถาม 400 ชุด) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ( Accidental sampling) โดยเน้นกลุ่มตัวอย่างที่เต็มใจตอบแบบสอบถาม เพื่อที่จะทำให้ผลของการวิจัยน่าเชื่อถือมากที่สุด

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการของด้านบุคลากรและความถี่ในการใช้บริการ ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการบุคลากรด้านบุคลากรประจำบริษัท จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและเชื่อถือและด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า ซึ่งเป็นคำถามประเมินค่า จำนวน 15 ข้อ โดยกำหนดเกณฑ์ ระดับคุณภาพการให้บริการของลิเคิร์ต (Likert'Scale) 5 ระดับ และ ตอนที่ 4 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเป็นคำถามแบบปลายเปิด

#### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

- 1.วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage)
- 2.วิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการบุคลากรด้านบุคลากรประจำบริษัท โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{x}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation :S.D.)
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการบุคลากรด้านบุคลากรประจำบริษัทกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ
4. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการบุคลากรด้านบุคลากรประจำบริษัท กับ ความคาดหวังของตัวแทนออกของ โดยใช้การทดสอบ t-test และ F-test

### ผลการศึกษา

1.จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.00 ที่เหลือเป็นเพศชาย ร้อยละ 45.00 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 45.80 รองลงมา มีอายุมากกว่า 40 ปี ร้อยละ 33.30 มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 36.30 รองลงมา ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 34.30 มีอาชีพค้าขาย/เจ้าของกิจการ ร้อยละ 40.50 รองลงมา รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 16.30 มี มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 42.50 รองลงมา มีรายได้ 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 29.80 มีประเภทของที่พักเป็นส่วนใหญ่ เพอร์ริเจอร์ ร้อยละ 36.80 รองลงมา เป็นอาหารทะเลและแช่แข็ง ร้อยละ 33.30 มีความถี่ในการใช้บริการ 16-20 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 37.30 รองลงมา 11-15 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 26.30

2.กลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการ ศุลกากรด้านศุลกากรประจวบคีรีขันธ์ ตามการรับรู้ของตัวแทนออกของอยู่ในระดับ ( $\bar{x}=4.44$ ) เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ลูกค้าผู้ใช้บริการเห็นว่ามีคาดหวังต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในระดับมากในทุก ๆ ด้าน โดยมากที่สุดในด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า( $\bar{x}= 4.47$ ) รองลงมาในด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ ( $\bar{x}= 4.46$ ) ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและเชื่อถือ( $\bar{x}= 4.44$ ) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า( $\bar{x}= 4.43$ ) และน้อยที่สุดในด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ( $\bar{x}= 4.41$ ) แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่ศุลกากร

คาดหวังต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร	ระดับคาดหวังต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร			
	ศุลกากร			
	$\bar{x}$	Std. deviation	แปลผลอันดับ	
- ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ	4.41	0.34	มากที่สุด	5
- ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ	4.46	0.36	มากที่สุด2	
- ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.43	0.36	มากที่สุด	4
- ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและเชื่อถือ	4.44	0.33	มากที่สุด3	
- ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า	4.47	0.34	มากที่สุด1	
รวม	4.44	0.24	มากที่สุด	

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่ศุลกากรด้านพิธีการ ศุลกากรด้านศุลกากรประจวบคีรีขันธ์ ตามการรับรู้ของตัวแทนออกของจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ แสดงในตารางที่ 2 ดังนี้

**ตารางที่ 2** แสดงความคิดเห็นต่อสภาพการบริการของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากรด้านศุลกากรตามปัจจัย  
ส่วนส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ

สถานภาพส่วนบุคคล	ความคาดหวังต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร				
	ด้านการสัมผัส และรับรู้ได้ทาง กายภาพของ ปัจจัยการบริการ	ด้านความ เชื่อถือได้ของ คุณลักษณะ หรือมาตรฐาน การบริการ	ด้านการ ตอบสนอง ความต้องการ ของลูกค้า	ด้านความรู้ ความสามารถที่ จะนำไปสู่ความ น่าเชื่อมั่นและ เชื่อถือ	ด้านความ เอาใจใส่ต่อ ลูกค้า
เพศ	0.009	0.000	0.697	0.009	0.000
อายุ	0.003	0.180	0.024	0.023	0.897
ระดับการศึกษา	0.041	0.007	0.014	0.009	0.058
อาชีพ	0.022	0.218	0.035	0.197	0.001
รายได้	0.197	0.000	0.003	0.022	0.337
ประเภทการให้บริการ	0.020	0.017	0.209	0.001	0.476
ความถี่ในการใช้บริการ	0.025	0.000	0.010	0.003	0.321

\*  $P < 0.05$

เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากรด้านพิธีการศุลกากรแตกต่างกันในด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และได้ทำการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบข้อมูล ด้วยวิธี Duncan พบว่า ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อมั่นและเชื่อถือไม่พบคู่ที่มีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากรด้านพิธีการศุลกากรแตกต่างกันด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และได้ทำการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบข้อมูล ด้วยวิธี Duncan พบว่าด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อมั่นและเชื่อถือ และด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้าไม่พบคู่ที่มีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ระดับการศึกษาได้ทำการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบข้อมูล ด้วยวิธี Duncan ไม่พบคู่ที่มีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากรด้านพิธีการศุลกากรแตกต่างกันในด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และได้ทำการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบข้อมูล ด้วยวิธี Duncan พบว่าด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะ

หรือมาตรฐานการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและเชื่อถือไม่พบคู่ที่มีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

รายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพการบริการของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากรแตกต่างกันในด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และได้ทำการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบข้อมูล ด้วยวิธี Duncan พบว่าด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและเชื่อถือและด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้าไม่พบคู่ที่มีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ประเภทการใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพการบริการของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากรแตกต่างกันในด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและเชื่อถืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และได้ทำการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบข้อมูล ด้วยวิธี Duncan พบว่าด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้าไม่พบคู่ที่มีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ความถี่ในการใช้บริการมีความคิดเห็นต่อสภาพการบริการของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากรแตกต่างกันในภาพรวมและรายด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ และด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและเชื่อถืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และได้ทำการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบข้อมูล ด้วยวิธี Duncan พบว่าด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้าไม่พบคู่ที่มีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

### อภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่า สภาพการบริการจริงที่ตัวแทนออกของได้รับจากเจ้าหน้าที่บุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายข้อตามระดับสภาพการบริการจริง ตัวแทนออกมีความคิดเห็นต่อด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า คือ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและเชื่อถือด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ ขณะที่ตัวแทนออกของมีความคาดหวังต่อการบริการของเจ้าหน้าที่บุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายข้อตามระดับความคาดหวัง ตัวแทนออกมีความคาดหวังในมากที่สุด รองลงมา คือด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้าและด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและเชื่อถือ และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแทนออกของมีความคาดหวังต่อการบริการกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากร ด้านพิธีการศุลกากรด้านศุลกากรประจำบริษัชนั้นแตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ กนกวรรณ นาสมปอง (2555) ที่เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการให้ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ ซึ่งคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ ดังที่ได้กล่าวมา

### สรุป

#### 1. สถานภาพทั่วไป

จากการศึกษา พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.00 ซึ่งมีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.80 และมีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.30 โดยมีอาชีพค้าขาย/เจ้าของกิจการ คิดเป็น

ร้อยละ 40.50 มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ซึ่งประเภทของที่ออกเป็นส่วนใหญ่ของผู้ที่มาใช้บริการ เพอร์ซิเจอร์ คิดเป็นร้อยละ 36.80 มีความถี่ในการใช้บริการ 16-20 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 37.30

## 2. ความคาดหวังของตัวแทนออกของที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร

### 2.1. ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

จากการศึกษา พบว่า ตัวแทนออกของมีความคาดหวังต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร อยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อแยกเป็นรายข้อตามระดับความคาดหวัง ได้ดังนี้สถานที่มีป้ายบอก สัญลักษณ์ที่บอกทิศทางอย่างชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังเป็นอันดับ 1 รองลงมา ได้แก่สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ และอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการอย่างเป็นมิตร

### 2.2. ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ

จากการศึกษา พบว่า ตัวแทนออกของมีความคาดหวังต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร อยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อแยกเป็นรายข้อตามระดับความคาดหวัง ได้ดังนี้มีแผนผังแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านพิธีการศุลกากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังเป็นอันดับ 1 รองลงมา ได้แก่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใสและอันดับสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับที่ก่อน-หลัง ของผู้รับบริการ

### 2.3. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

จากการศึกษา พบว่า ตัวแทนออกของมีความคาดหวังต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร อยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อแยกเป็นรายข้อตามระดับความคาดหวัง ได้ดังนี้เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการพูดคุยกับผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังเป็นอันดับ 1 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง แม้จะเป็นเวลาพักเที่ยงและอันดับสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการในทันที

### 2.4. ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและเชื่อถือ

จากการศึกษา พบว่า ตัวแทนออกของมีความคาดหวังต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร อยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อแยกเป็นรายข้อตามระดับความคาดหวัง ได้ดังนี้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีหากท่านไม่ทราบว่าต้องดำเนินการอย่างไรต่อไป ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังเป็นอันดับ 1 รองลงมา ได้แก่เจ้าหน้าที่มีความรู้ที่นำเชื่อถือและอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขสถานการณ์หากเกิดปัญหาได้อย่างทันท่วงทีโดยไม่ทำให้ผู้รับบริการต้องรอนาน

### 2.5. ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า

จากการศึกษา พบว่า ตัวแทนออกของมีความคาดหวังต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร อยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อแยกเป็นรายข้อตามระดับความคาดหวัง ได้ดังนี้เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นอย่างดี ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังเป็นอันดับ 1 รองลงมา ได้แก่เจ้าหน้าที่นำความคิดเห็นของผู้รับบริการไปปรับปรุงการให้บริการอย่างจริงจังและอันดับสุดท้ายคือ มีการจัดอบรมให้ความรู้แก่ตัวแทนออกของ และผู้ที่เกี่ยวข้องถึงระเบียบข้อบังคับใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง

## 3. ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. เพื่อให้เกิดความสะดวกและความรวดเร็วในการดำเนินการนำเข้า และส่งออก ด้านพิธีการศุลกากร เจ้าหน้าที่ศุลกากรควรสร้างความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับการเนิ่นงาน และวิธีปฏิบัติของตัวแทนออกของ เพื่อที่จะสามารถบรรลุผลไม่เกิดความสูญเปล่า ด้วยการเปรียบเทียบปัญหาจากสภาพ การบริการจริงของเจ้าหน้าที่



บุคลากร ด้านพิธีการศุลกากรในปัจจุบัน กับความคาดหวังของผู้รับบริการ และลงมือปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการ โดยนำคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือ มาตรฐานการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้านความรู้ความสามารถที่จะ นำไปสู่ความน่าเชื่อถือและเชื่อถือ และด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้ามาประยุกต์ใช้ด้วย

2. เพื่อให้เข้าถึงตัวแทนออกของ ทางด้านศุลกากรประจวบคีรีขันธ์ควรเปิดโอกาสให้ตัวแทนออกของได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความ คิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะมีความเป็นรูปธรรม เช่น การประชุมเชิงปฏิบัติการประจำเดือน เพื่อให้ตัวแทนออกของทราบถึงขั้นตอนการทำงาน และพิจารณาประเด็นนโยบายของด้านศุลกากรประจวบคีรีขันธ์

### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ควรมีการศึกษาคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ด้านพิธีการศุลกากรตามการรับรู้ของผู้รับบริการจากสำนักงานศุลกากรในต่างจังหวัดด้วย เพื่อนำผลการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษารั้วนี้และมีการศึกษาคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ด้านพิธีการศุลกากรเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เนื่องจากระยะเวลาและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป อาจทำให้ความคาดหวังของตัวแทนออกเปลี่ยนแปลงไปด้วย

### คำขอบคุณ

งานวิจัยเล่มนี้ สมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ได้ด้วยดี โดยได้รับคำปรึกษาและแนะนำอย่างดียิ่งจากท่านอาจารย์ที่ปรึกษา คือ อาจารย์กาญจนา บัวพาที่ได้เสียสละเวลาในการให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็นในการตรวจและแก้ไขข้อบกพร่องจนทำให้เอกสารการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ คุณวรรณิ ภูหอมเจริญนายด้านศุลกากรประจวบคีรีขันธ์ ที่ได้อนุญาตในการวิจัยในครั้งนี้ และได้ดูแลและอำนวยความสะดวกเรื่องเวลาในการเก็บแบบสอบถาม และขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่เสียสละเวลาในการให้ข้อมูล

### เอกสารอ้างอิง

- กรมการค้าต่างประเทศ. (ม.ป.ป.). คานียมการค้าชายแดน. ค้นเมื่อ 27 พฤศจิกายน 2563,จาก<http://www.dft.go.th/bts/bts-trader>
- กรมศุลกากร. (2561). การลงทะเบียนเป็นผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออก. สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2563, จาก <http://www.customs.go.th>
- กานดา ชัยเวช. (2548). ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตัวแทนออกของของ บริษัทที่ประกอบการในอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2553). โคะเซนเพิลิตเพิลินเป็น 100 เท่ากับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ : ที.เอส.บี.โปรดักส์.
- สุชาติณี สายสินธุ์. 2556. ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของด้านศุลกากรอรัญประเทศ สำนักงานศุลกากรภาค 1 กรมศุลกากร. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการ บริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อภิสิทธิ์ชัย เยี่ยมโยเจริญ. 2551. ประสิทธิภาพโลจิสติกส์การนำเข้าและส่งออก กรณี EDI ในพิธีการ ศุลกากร. "การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย ,วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.
- อรุณ บริรักษ์. (2547, ตุลาคม). การลดต้นทุนด้วย Outsourcing. โลจิสติกส์ไทยแลนด์, 3(47), 63-64.
- [ออนไลน์] เข้าถึงจาก : <http://www.polsci-law.buu.ac.th/journal/document/5-2/9.pdf>
- [ออนไลน์] เข้าถึงจาก : <http://www.rpu.ac.th>
- [ออนไลน์] เข้าถึงจาก : <http://gs.nsu.ac.th/files/pdf>
- [ออนไลน์] เข้าถึงจาก : <https://www.customs.go.th>
- [ออนไลน์] เข้าถึงจาก : <https://www.tpa.or.th>