

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านระบบตู้สินค้าของสำนักงานศุลกากร
ที่ท่าเรือแหลมฉบัง การท่าเรือแห่งประเทศไทย
The Development In the Service Quality For Container System of Customs
Office at Laem Chabang Port, Port Authority of Thailand

พิทักษ์ ศิลป์ประสิทธิ์

Pitak Silprasit

รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

Vice-President, Rattana Bundit University

Received: September 5, 2018

Revised: September 27, 2018

Accepted: October 9, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัญหาเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านระบบตู้สินค้าของสำนักงานศุลกากรที่ท่าเรือแหลมฉบัง การท่าเรือแห่งประเทศไทย (2) ศึกษาแนวทางพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง (3) ศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญในการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านระบบตู้สินค้าของสำนักงานศุลกากรที่ท่าเรือแหลมฉบัง การท่าเรือแห่งประเทศไทย โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานเพื่อการวิเคราะห์หาความแตกต่างของข้อมูลโดยใช้สถิติ t-test และ F-test ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้มาใช้บริการด้านระบบตู้สินค้าของสำนักงานศุลกากรที่ท่าเรือแหลมฉบัง การท่าเรือแห่งประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 36-50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ 20,001-30,000 บาท และมารับบริการเมื่อมีความจำเป็น มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X}=2.49$) โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านสถานที่และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=2.51$) รองลงมาคือด้านเทคโนโลยี ($\bar{X}=2.50$) ด้านบุคลากรและการให้บริการ ($\bar{X}=2.48$) ด้านกฎระเบียบของศุลกากร ($\bar{X}=2.48$) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานศุลกากรที่ท่าเรือแหลมฉบัง การท่าเรือแห่งประเทศไทย

คำสำคัญ: การพัฒนาคุณภาพ, ระบบตู้สินค้า, ท่าเรือแหลมฉบัง

Abstract

The purposes of this research were (1) study the issue of quality of service container system of the customs office at the port of Laem Chabang. The Port Authority of Thailand (2) to study ways to improve the quality of service of officers, customs Laem Chabang (3) to study the factors that have contributed significantly to the improvement of the quality of services

the system cabinet, the customs office. Laemchabang was classified into personal factors. The sampling was 400 the sample the instrument collecting the data was a questionnaire and descriptive statistics and inferential statistics used for analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and t-test, F-test. The research follows (1) most of the people were male, 36-50 years old, Bachelor's Degree, income between 20,001–30,000 baht and taking service when needed. Satisfaction with the services of the customs office at the port of Laem Chabang. PAT Overall and specific There is satisfaction in all aspects ($\bar{X} = 2.49$) sorted by descending from the average. The location and the facilities ($\bar{X} = 2.51$), followed by technology ($\bar{X} = 2.50$), and service personnel ($\bar{X} = 2.48$) of the Regulations of Customs ($\bar{X} = 2.48$) and the hypothesis test was found that the Personal factors not affected to the quality public services of the customs office at the port of Laem Chabang.

Keywords: The development, container system, Laem Chabang



บทนำ

เมื่อประเทศไทยย่างเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 เป็นต้นมากระแสโลกาภิวัตน์อันเกิดจากความก้าวหน้าด้านวิทยาการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศได้เป็นปัจจัยผลักดันที่สำคัญที่ทำให้โลกอยู่ในภาวะไร้พรมแดนและนำโลกเข้าสู่ยุคแห่งการจัดระเบียบใหม่ทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระหว่างประเทศ ซึ่ง ก่อให้เกิดทั้งโอกาสและภัยคุกคามต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนถาวรของประเทศไทย ในขณะเดียวกันการที่ระบบระบุแหล่งทุน งบรายได้ งบประมาณดิน เศรษฐกิจของโลกได้มีความเชื่อมโยงกันมากขึ้นโดยทุก ๆ ประเทศให้ความสำคัญกับนโยบายการค้าเสรีซึ่งจะทำให้เกิดการแข่งขันทางการค้าอย่างรุนแรงมากยิ่งขึ้น (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11)

มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการขององค์กรจะต้องเน้นความสำคัญโดยเฉพาะลูกค้าไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชน ดังเช่น จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) สรุปว่า คุณภาพการบริการ คือ การรู้สึกได้เมื่อรับบริการของลูกค้า ซึ่งเทียบสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการกับสิ่งที่ได้รับบริการจริง หากเป็นอย่างที่คาดหวังก็จะรู้สึกพอใจ แต่หากไม่ใช่อย่างที่คาดหวังไว้จะรู้สึกไม่พอใจ ส่วน พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) สรุปว่า คุณภาพการบริการ คือ การนำเสนอด้วยความเหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ และสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังของบริการ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจและมีความชื่นชอบ

ด้านบวก รวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่นในทางที่ดี และ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549) สรุปว่า คุณภาพการบริการ คือ ความเป็นเลิศของบริการที่ส่งมอบให้ลูกค้าได้ตรงกับ ความปรารถนาหรือมากกว่า จนทำให้รู้สึกพอใจนำมาซึ่งความภักดีโดยบริการที่เป็นเลิศที่ตรงกับความต้องการ คือ สิ่งที่ถูกคำคาดหวังและได้รับการสนองตอบ และบริการที่เกินปรารถนา คือ สิ่งที่ถูกคำได้รับการสนองตอบอย่างเต็มที่จนทำให้เกิดการนึกคิดว่าได้รับการบริการที่พิเศษมากจนเกิดความประทับใจ

ซึ่งสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง (สทพ.) เป็นหน่วยงานของภาครัฐ ในสังกัดกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ซึ่งได้รับมอบหมายภารกิจในการอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศ การให้บริการด้านพิธีการการจัดเก็บภาษีและการควบคุมทางศุลกากร เมื่อท่าเรือแหลมฉบังเริ่มเปิดดำเนินการในปีพุทธศักราช 2534 ด้านศุลกากรแหลมฉบังได้ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อรองรับการให้บริการด้านพิธีการศุลกากร และการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศสำหรับท่าเรือน้ำลึกอันดับหนึ่งของประเทศไทย โดยมีเป้าหมายเพื่อแบ่งเบาและลดความแออัดของท่าเรือกรุงเทพ ประกอบกับเป็นท่าเรือที่มีความพร้อมสามารถรองรับการเจริญเติบโตและการขยายตัวทางเศรษฐกิจได้เป็นอย่างดีเนื่องจากท่าเรือแหลมฉบัง อยู่ในทำเลที่ตั้งที่มีความพร้อมมีศักยภาพในการเป็นศูนย์กลางของระบบโลจิสติกส์และการ

ขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบจนกระทั่งปีพุทธศักราช 2545 ด้านบุคลากรแหลมฉบังได้ถูกยกระดับขึ้นเป็นสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง หรือ สทพ. เพื่อรองรับการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจที่ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว สทพ. มีหน้าที่กำกับดูแลทำเนียบท่าเรือทั้งภายใน และ ภายนอกเขตท่าเรือแหลมฉบัง ที่ทอดเรือภายนอกเกาะสีชัง เขตปลอดอากร นิคมอุตสาหกรรม และคลังสินค้าทัณฑ์บน ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ยกเว้นอำเภอสัตหีบ

จากขอบเขตภารกิจที่กว้างขวางซึ่งสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังต้องรับผิดชอบในการให้บริการในข้างต้นนั้น จำเป็นจะต้องมีการบริหารจัดการที่มีสมรรถนะสูง และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นประกอบกับในปัจจุบัน มีปัญหาในการบริหารจัดการหลายด้าน สรุปปัญหาที่สำคัญได้ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาด้านบุคลากร เนื่องจากมีการบรรจุพนักงานด้านการบริการเข้าทำงานไม่ทันต่อความต้องการของหน่วยงาน ส่งผลให้เกิดช่องว่างในการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทำให้พนักงานรุ่นใหม่หรือจากหน่วยงานภายในขาดความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่จะทดแทนพนักงานที่เกษียณไปแล้ว

2. ปัญหาด้านการจัดโครงสร้างสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ยังมีการซ้ำซ้อนกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในเรื่องหน้าที่และขอบเขตการปฏิบัติงาน

3. ปัญหาด้านโครงสร้างของการปฏิบัติงานล่วงเวลาของพนักงาน โดยเฉพาะการให้บริการเรือและสินค้าเป็นงานบริการ 24 ชั่วโมง

4. ปัญหาด้านการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อปรับปรุงการให้บริการ การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของบุคคล

5. ปัญหาด้านการวัดคุณภาพการบริการ มีความถูกต้องหรือไม่ การใช้เวลาการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังจากลูกค้า มีระบบกลไกการสอบถามข้อมูลย้อนกลับที่จะบอกให้ทราบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจหรือไม่ มีการบริการตรงความต้องการหรือไม่

ด้วยภาระหน้าที่ที่ต้องดูแลและกำกับหลายหน่วยงานทำให้เกิดปัญหาเรื่องคุณภาพการให้บริการลูกค้าหรือหน่วยงานภายนอกไม่เต็มที่ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านระบบตู้สินค้าของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง การท่าเรือแห่ง

ประเทศไทย เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการของของเจ้าหน้าที่สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ให้ตรงตามความต้องการกลุ่มของผู้ใช้บริการ และพัฒนาศักยภาพของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ให้สามารถแข่งขันกับหน่วยงานภายนอกอื่นได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านระบบตู้สินค้าของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง การท่าเรือแห่งประเทศไทย

2. เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง การท่าเรือแห่งประเทศไทย

3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านระบบตู้สินค้าของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง การท่าเรือแห่งประเทศไทย ประสบผลสำเร็จ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านระบบตู้สินค้าของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง การท่าเรือแห่งประเทศไทย ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือโดยมีแนวทางคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องประกอบการศึกษาวิจัยดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- 2.5 แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม มอก. 9999

- 2.6 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ

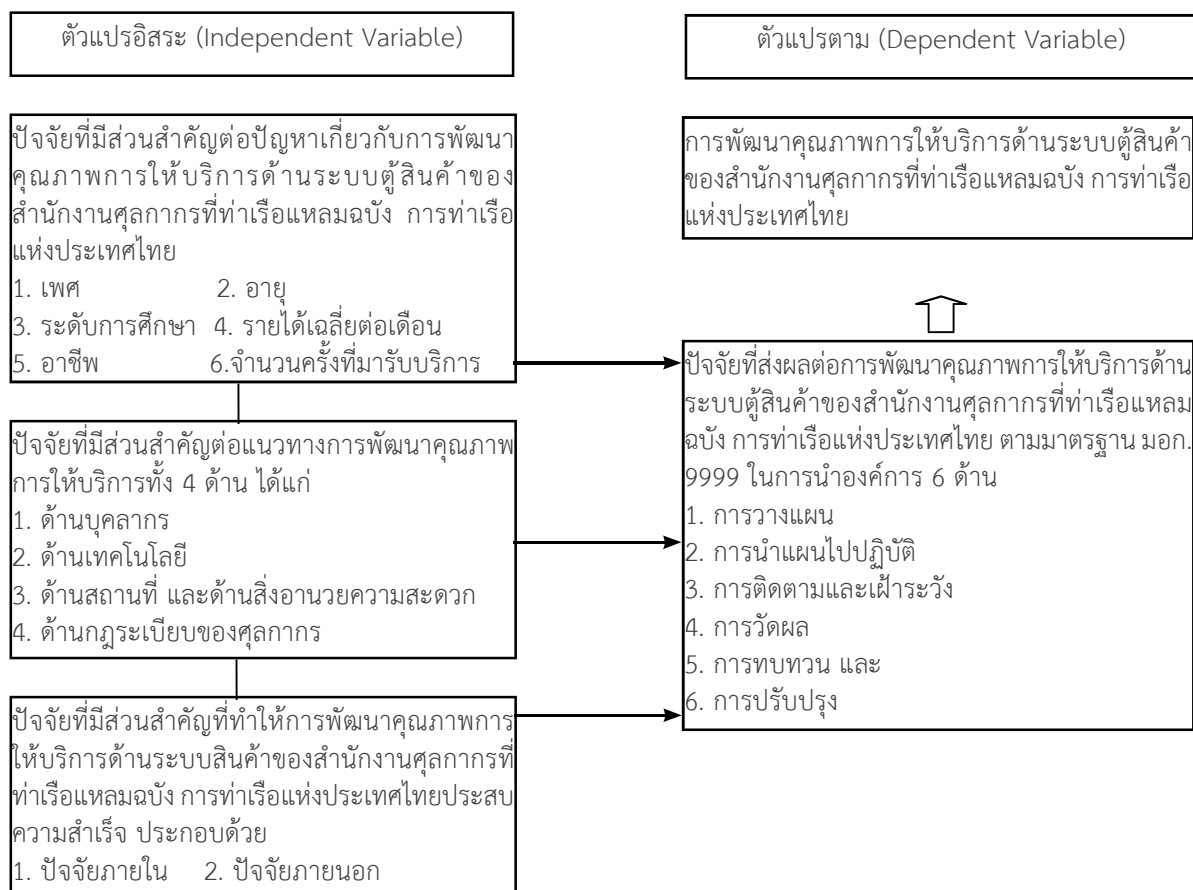
กรอบมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม มอก. 9999

หัวใจของมาตรฐาน มอก. 9999 คือ การที่ผู้บริหารระดับสูงซึ่งเป็นผู้นำองค์กรได้นำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ที่ยึดหลักทางสายกลาง มีความพอประมาณ มีเหตุผล มีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี การใช้ความรู้ และการมีคุณธรรม ร่วมกับการนำหลักการของ มอก. 9999 ทั้ง 4 เรื่องที่กล่าวถึงข้างต้นมาประยุกต์ใช้ โดยนำมาบูรณาการกับระบบบริหารงานของตนเองที่มีอยู่ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรเพื่อรองรับสถานการณ์ที่ผันผวนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงอาจกล่าวได้ว่า มาตรฐานแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงภาคอุตสาหกรรม หรือ มอก. 9999 เป็นมาตรฐานที่สามารถตอบโจทย์ได้ในทุกมิติ โดยที่แต่ละองค์กรไม่จำเป็นต้องกำหนดวิธีปฏิบัติที่

เหมือนกัน แต่สามารถคิดและปฏิบัติได้ด้วยตนเอง หากมีการนำไปปฏิบัติอย่างจริงจังย่อมจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ช่วยให้องค์กรมีภูมิคุ้มกันที่ดี สามารถประกอบกิจการอยู่รอดได้ ภายใต้สภาวะการแข่งขันที่รุนแรงและความผันผวนของสภาพแวดล้อม ส่งผลให้คู่ค้าเกิดการยอมรับ ให้ความเชื่อถืออย่างกว้างขวางทำให้องค์กรมีผลกำไร มีการเติบโตทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และเมื่อองค์กรมีความเข้มแข็ง ก็สามารถนำความรู้ ความสามารถ และทรัพยากรขององค์กรไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีการแบ่งปัน ช่วยเหลือสังคมภายนอกให้มีความเข้มแข็งและความสุขไปพร้อมๆ กัน อันจะนำไปสู่ความเข้มแข็งและความสุขของสังคมและประเทศชาติในภาพรวมต่อไปในที่สุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และจำนวนครั้งที่มารับบริการสำนักงานศัลยกรรมทำเรือแหลมฉบัง ของประชากรผู้มาใช้บริการต่างกัน ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านระบบตู้สินค้าของสำนักงานศัลยกรรมทำเรือแหลมฉบัง การทำเรือแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้การวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นหลัก และนำการวิจัยเชิงปริมาณมาเสริม ในขั้นตอนการศึกษาการวิจัย ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมข้อมูลไว้ คือ ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านระบบตู้สินค้าของสำนักงานศัลยกรรมทำเรือแหลมฉบัง การทำเรือแห่งประเทศไทย

2. ขั้นการเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นโดยจัดรูปแบบสอบถามการวิจัยจากกรอบแนวคิดและนิยามปฏิบัติการของตัวแปร และได้พัฒนาแบบสอบถามให้เหมาะสมสอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษา นำแบบสอบถามที่ได้ให้อาจารย์ที่ปรึกษา เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบความครอบคลุมด้านเนื้อหา และการเรียบเรียงข้อความ

3. ขั้นการจัดกระทำข้อมูล

- 3.1. รวบรวมแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นทำการตรวจสอบแบบสอบถามที่ทำการเก็บรวบรวมมาทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หากแบบสอบถามไหนที่ไม่สมบูรณ์ทำการแยกแบบสอบถามนั้นออก

- 3.2. การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่สมบูรณ์บันทึกลงคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

4. ข้อเสนอผลการศึกษา เสนอผลการศึกษาค้นคว้าด้วยวิธีพรรณนาวิเคราะห์ มีตารางประกอบ

5. ขันรายงานผลการดำเนินงาน การเสนอผลการศึกษา และการจัดทำเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยเชิงปริมาณเนื่องจากทำเรือแหลมฉบังเป็นท่าเรือที่กว้างและมีหลาย Terminal ผู้วิจัยจึงขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรเฉพาะ ผู้ใช้บริการใน Terminal B2 บริษัท แอลซีบี คอนเทนเนอร์ เทอร์มินัล 1 จำกัด และ B3, B4 บริษัท ฮัทซันท์ แหลมฉบัง เทอร์มินัล จำกัด ประกอบด้วย ตัวแทนออกของ (เจ้าของสินค้า) ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ที่มาใช้บริการให้บริการด้านระบบตู้สินค้าของสำนักงานศัลยกรรมทำเรือแหลมฉบัง การทำเรือแห่งประเทศไทย เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับ ค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2549. หน้า 74) เมื่อใช้สูตรของ W.G. Cochran ในการคำนวณจะได้ตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 384 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเฉพาะผู้เชี่ยวชาญแบ่งออกเป็นเจ้าหน้าที่ศัลยกรรม Terminal B2, B3, B4 ตัวแทนออกของ (เจ้าของสินค้า) ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ที่มาใช้บริการให้บริการด้านระบบตู้สินค้าของสำนักงานศัลยกรรมทำเรือแหลมฉบัง การทำเรือแห่งประเทศไทย อย่างละ 1 คน รวม 6 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีโครงสร้างและแบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนต่อไปนี้

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาข้อมูลจากตำรา งานวิจัย และการสอบถามจากผู้ที่มีประสบการณ์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอนดังนี้

- ตอนที่ 1 แบบสอบถาม แบบเลือกตอบ (checklist) เกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และจำนวนครั้งที่มารับบริการสำนักงานศัลยกรรมทำเรือแหลมฉบัง จำนวน 6 ข้อ

- ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามสิทธิที่ใช้ในการรับบริการคุณภาพพัฒนาการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่

ด้านการให้บริการ ด้านคุณภาพบริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยผู้ศึกษาได้ใช้แบบทดสอบแบบประเมินค่า (rating scale) ซึ่งให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นด้วยการเลือกตอบเพียงตัวเลือกเดียว คือ ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการมาก ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการปานกลาง และระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการน้อย

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่มีความสำคัญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานศุลกากรที่ทำเรือแหลมฉบัง การท่าเรือแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย ปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก โดยผู้ศึกษาได้ใช้แบบทดสอบแบบประเมินค่า (rating scale) ซึ่งให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นด้วยการเลือกตอบเพียงตัวเลือกเดียว คือ ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการมาก ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการปานกลาง และระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการน้อย

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามคือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านระบบตู้สินค้าของสำนักงานศุลกากรที่ทำเรือแหลมฉบัง การท่าเรือแห่งประเทศไทย ตามมาตรฐาน มอก.9999 ในการนำองค์การ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการนำแผนไปปฏิบัติ ด้านการติดตามและเฝ้าระวัง ด้านการวัดผล ด้านการทบทวน และด้านการปรับปรุง โดยผู้ศึกษาได้ใช้แบบทดสอบแบบประเมินค่า (rating scale) ซึ่งให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นด้วยการเลือกตอบเพียงตัวเลือกเดียว คือ ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการมาก ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการปานกลาง และระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการน้อย

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านระบบตู้สินค้าของสำนักงานศุลกากรที่ทำเรือแหลมฉบัง การท่าเรือแห่งประเทศไทย แบบปลายเปิด (open-ended questions)

2. การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

2.1. ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านระบบตู้สินค้าของสำนักงานศุลกากรที่ทำเรือแหลมฉบัง การท่าเรือแห่งประเทศไทย

2.2. จัดทำร่างแบบสอบถามการวิจัยจากกรอบแนวคิดและนิยามปฏิบัติการของตัวแปร และได้พัฒนาแบบสอบถามให้เหมาะสมสอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษา

2.3. นำแบบสอบถามที่ได้ให้อาจารย์ที่ปรึกษา เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบความครอบคลุมด้านเนื้อหา และการเรียงเรียงข้อความ

2.4. ปรับปรุงแบบสอบถามฉบับร่างตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้เสนอแนะไว้

2.5. นำแบบสอบถามไปหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

3. นำเครื่องมือที่แก้ไขปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ความชัดเจนของข้อความ ความเหมาะสมและความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย (McKeen & Smith. 2003 : 51) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC) ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อพิจารณาคัดเลือกเฉพาะข้อรายการ (item) ที่มีค่า IOC = 0.5 ขึ้นไป ซึ่งหมายถึงรายการนั้นสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายและเนื้อหาที่จะวัด (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2554) โดยกำหนดความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญดังนี้

+1 = เมื่อแน่ใจข้อความนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาที่จะวัด

0 = เมื่อไม่แน่ใจข้อความนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาที่จะวัด

-1 = เมื่อแน่ใจข้อความนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหาที่จะวัด

เมื่อนำคะแนนที่ผู้ทรงคุณวุฒิกำหนดให้ในแต่ละข้อคำถามมาทำการหาค่าเฉลี่ยแต่ละข้อ ปรากฏว่าทุกคำถามได้คะแนนเกิน 0.5 จึงถือว่ามีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการสัมภาษณ์ได้

4. ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วจำนวน 30 ชุด ไปทดลองให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่มาใช้บริการสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง กรอกแบบสอบถามเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ซึ่งหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา มากกว่า 0.70 จากการทดสอบได้ค่า

Alpha เท่ากับ 0.807 มากกว่า 0.70 ถือได้ว่าแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่มีค่าความเชื่อมั่นตามมาตรฐาน จึงนำไปใช้ในเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งได้เป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ การเข้าสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) โดยผู้วิจัยดำเนินการด้วยตนเอง ระหว่างเดือนตุลาคม-พฤศจิกายน พ.ศ.2560

ระยะที่ 2 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อเข้าพบกลุ่มตัวอย่าง และแจกแบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านระบบตู้สินค้าของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง การท่าเรือแห่งประเทศไทย ในช่วงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2560

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ การวิจัยครั้งนี้ได้จัดลำดับการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นลำดับขั้น คือ ข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งมีลำดับในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1. ใช้ค่าสถิติพรรณนา เพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูล ได้แก่

ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อแสดงข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามและเสนอเป็นตารางมีคำบรรยายประกอบ

ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดตามเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ใช้วิธีของ Best (1997:174) การแบ่งระดับช่วงคะแนน คือ คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด/ระดับจำนวนชั้น (อันตรภาคชั้น) ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{3 - 1}{3} = 0.66$$

ได้กำหนดคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

3 ฟังพอใจระดับมาก	ช่วงคะแนน 2.34 – 3.00 คะแนน
2 ฟังพอใจระดับปานกลาง	ช่วงคะแนน 1.67 – 2.33 คะแนน
1 ฟังพอใจระดับน้อย	ช่วงคะแนน 1.00 – 1.66 คะแนน

1.2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพ การให้บริการด้านระบบตู้สินค้าของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง การท่าเรือแห่งประเทศไทย โดยการวิเคราะห์ค่าสถิติ t.-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน ที่มีตัวแปร 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยเพศ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (one way analysis of variance one way anova) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ที่มีตัวแปร 3 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และจำนวนครั้งที่มารับบริการสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง และทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักโดยใช้แบบสอบถามแนวลึกที่มีโครงสร้าง (structured in-depth interview form) และทำการสัมภาษณ์ด้วยตัวเองแบบตัวต่อตัว (face to face interview) จนครบทั้ง 6 คน ต่อจากนั้น จึงนำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาประมวลวิเคราะห์ และนำเสนอด้วยวิธีการบรรยาย (descriptive interpretation) ท้ายสุดได้นำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ซึ่งถือว่าเป็นข้อมูลเสริมที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพไปเปรียบเทียบหรือเทียบเคียงกับข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณว่ามีความเห็นเหมือนกัน คล้ายกัน หรือแตกต่างกัน เป็นต้น

ผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถสรุปผลที่สำคัญได้ดังนี้ ผลการศึกษา พบว่า ผู้มาใช้บริการด้านระบบตู้สินค้าของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง การท่าเรือแห่งประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.5 มีอายุ 36 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.8 มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49.5 มีสถานภาพสมรส โสด คิดเป็นร้อยละ 62.3 มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.8 ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว / แม่บ้าน/เกษียณอายุ คิดเป็นร้อยละ 28.3 มารับบริการเมื่อมีความจำเป็น คิดเป็นร้อยละ 33.3

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง การท่าเรือแห่งประเทศไทย โดยภาพรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ($\bar{X}$ = 2.49) โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ

ด้านสถานที่และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 2.51$) รองลงมาคือด้านเทคโนโลยี ($\bar{X} = 2.50$) ด้านบุคลากรและการให้บริการ ($\bar{X} = 2.48$) ด้านกฎระเบียบของบุคลากร ($\bar{X} = 2.48$)

ความสำคัญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานศุลกากรที่ทำเรือแหลมฉบัง การทำเรือแห่งประเทศไทย โดยภาพรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 2.48$) โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ปัจจัยภายนอก ($\bar{X} = 2.49$) รองลงมา คือ ปัจจัยภายใน ($\bar{X} = 2.47$)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านระบบตู้สินค้าของสำนักงานศุลกากรที่ทำเรือแหลมฉบัง การทำเรือแห่งประเทศไทย โดยภาพรวมและรายด้าน มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 2.50$) โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการวัดผล ($\bar{X} = 2.54$) รองลงมา คือ ด้านการวางแผน ($\bar{X} = 2.53$) ด้านการนำแผนไปปฏิบัติ ($\bar{X} = 2.50$) ด้านการทบทวน ($\bar{X} = 2.50$) ด้านการติดตามและเฝ้าระวัง ($\bar{X} = 2.48$) และด้านการปรับปรุง ($\bar{X} = 2.46$)

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มารับบริการ ไม่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านระบบตู้สินค้าของสำนักงานศุลกากรที่ทำเรือแหลมฉบัง การทำเรือแห่งประเทศไทย

การอภิปรายผล

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มารับบริการ ไม่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านระบบตู้สินค้าของสำนักงานศุลกากรที่ทำเรือแหลมฉบัง การทำเรือแห่งประเทศไทย

ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ได้จากการสัมภาษณ์ แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 5 คน ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านระบบตู้สินค้าของสำนักงานศุลกากรที่ทำเรือแหลมฉบัง การทำเรือแห่งประเทศไทย

สามารถอภิปรายผลการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญได้ดังนี้

1. การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านระบบตู้สินค้าของสำนักงานศุลกากรที่ทำเรือแหลมฉบัง การทำเรือแห่งประเทศไทย โดยผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 5 คน ล้วนเห็นด้วยว่าแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านระบบตู้สินค้าของสำนักงานศุลกากรที่ทำเรือแหลมฉบัง การทำเรือแห่งประเทศไทย ที่กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นไว้ในแบบสอบถามทั้ง 4 ด้าน” คือ (1) ด้านบุคลากรและการให้บริการ การให้บริการกับผู้นำเข้าบริการหากเจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความชำนาญ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการก็จะทำให้ระบบการดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว (2) ด้านเทคโนโลยี มีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการตรวจสอบสินค้าแทนการเปิดตรวจด้วยเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการทางศุลกากรโดยผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเอกซเรย์ อีกทั้งยังสามารถป้องกันการลักลอบหนีศุลกากร การสำแดงเท็จ หลีกเลียงอากร และข้อห้ามข้อจำกัดต่าง ๆ และการป้องกันการลักลอบนำเข้าสินค้าที่เป็นอันตรายต่อสังคมและประเทศชาติ เช่นอาวุธ ยาเสพติด สารกัมมันตรังสี (3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในองค์กรหากมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะที่นั่งคอยรับบริการมีเพียงพอ ทั้งนี้ก็จะให้ผู้ที่มาติดต่อเกิดความพึงพอใจในการมารับบริการ (4) ด้านกฎระเบียบของศุลกากร และเอกสารการดำเนินงานศุลกากร จะช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความล่าช้าที่ทำให้เกิดความสิ้นเปลืองมากขึ้น

2. การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ต่อปัจจัยที่มีความสำคัญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานศุลกากรที่ทำเรือแหลมฉบัง การทำเรือแห่งประเทศไทย โดยผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 5 คน ล้วนเห็นด้วยว่าปัจจัยที่มีความสำคัญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานศุลกากรที่ทำเรือแหลมฉบัง การทำเรือแห่งประเทศไทย ที่กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นไว้ในแบบสอบถามทั้ง 2 ด้าน คือ ปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก ที่กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นไว้ในแบบสอบถาม ดังนี้ (1) ปัจจัยภายใน ของสำนักงานศุลกากร

ที่ทำเรือแหลมฉบังมีความหลากหลายในองค์กรมาก มีหลายฝ่าย หลายส่วน จึงจำเป็นมากที่จะต้องใช้ความร่วมมือในการทำงานการให้บริการ เพราะเป็นองค์กรขนาดใหญ่ (2) ปัจจัยภายนอกสำนักงานศุลกากรที่ทำเรือแหลมฉบังควรนำนโยบายที่มีมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์เพื่อให้ส่งผลที่ดีต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

การสัมภาษณ์แนวหลักเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านระบบตู้สินค้าของสำนักงานศุลกากรที่ทำเรือแหลมฉบัง การทำเรือแห่งประเทศไทย โดยผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 5 คน ล้วนเห็นด้วยว่าการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านระบบตู้สินค้าของสำนักงานศุลกากรที่ทำเรือแหลมฉบัง การทำเรือแห่งประเทศไทย” ที่กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นไว้ในแบบสอบถามทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการนำแผนไปปฏิบัติ ด้านการติดตามและเฝ้าระวัง ด้านการวัดผล ด้านการทบทวน ด้านการปรับปรุง ได้แสดงความคิดเห็นไว้ในแบบสอบถาม ดังนี้ (1) องค์กรมีการวางแผน มีเป้าหมาย โดยได้มีการกำหนดไว้หมดแล้วเหลือเพียงการนำไปใช้ของพนักงานในสังกัดต่าง ๆ (2) องค์กรได้มีการกำหนดเป้าหมาย ซึ่งตระหนักถึงขั้นตอนกระบวนการทำงาน (3) การเกิดสถานการณ์ที่มีผลกระทบต่อองค์กร สำนักงานศุลกากรที่ทำเรือแหลมฉบัง การทำเรือแห่งประเทศไทย ได้วางแผนป้องกันต่อการเปลี่ยนแปลง แต่ควรต้องมีการฝึกซ้อมแผนปฏิบัติการ (4) สำนักงานศุลกากรที่ทำเรือแหลมฉบัง การทำเรือแห่งประเทศไทย มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดฝึกอบรมด้านตัวบุคลากร โดยมีหลักสูตรที่ควบคุมหน่วยงานทุกระดับ (5) องค์กรมีการให้พนักงานอบรมด้านคุณธรรมตลอด องค์กรมุ่งเน้นให้ปฏิบัติงานภายใต้กรอบคุณธรรมโดยนำมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง ส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านระบบตู้สินค้าของสำนักงานศุลกากร ที่ทำเรือแหลมฉบัง การทำเรือแห่งประเทศไทย ที่กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นไว้ในแบบสอบถามทั้ง 4 ด้าน” คือ

1. ด้านบุคลากรและการให้บริการ การให้บริการกับผู้มาใช้บริการหากเจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความชำนาญ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง

และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการก็จะทำให้ระบบการดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และรวดเร็ว

2. ด้านเทคโนโลยี มีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการตรวจสอบสินค้าแทนการเปิดตรวจด้วยเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการทางศุลกากรโดยผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเอกซเรย์ อีกทั้งยังสามารถป้องกันการลักลอบหนีศุลกากร การสำแดงเท็จ หลีกเลี่ยงอากร และข้อห้าม ข้อจำกัดต่าง ๆ และการป้องกันการลักลอบนำเข้าสินค้าที่เป็นอันตรายต่อสังคมและประเทศชาติ เช่นอาวุธ ยาเสพติด สารกัมมันตรังสี

3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในองค์กรหากมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการมีเพียงพอ ทั้งนี้ก็จะให้ผู้ที่มาติดต่อเกิดความพึงพอใจในการมารับบริการ

4. ด้านกฎระเบียบของศุลกากร ขั้นตอนและเอกสารการดำเนินงานศุลกากร จะช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความล่าช้าที่ทำให้เกิดความสิ้นเปลืองมากขึ้น

ปัจจัยที่มีความสำคัญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานศุลกากรที่ทำเรือแหลมฉบัง การทำเรือแห่งประเทศไทย ที่กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นไว้ในแบบสอบถามทั้ง 2 ด้าน คือ ปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก ที่กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นไว้ในแบบสอบถาม ดังนี้

1. ปัจจัยภายในสำนักงานศุลกากรที่ทำเรือแหลมฉบังมีความหลากหลาย หน่วยงานในองค์กรมีหลายฝ่าย หลายส่วน จึงจำเป็นมากที่จะต้องใช้ความร่วมมือในการทำงานมากเพราะเป็นองค์กรขนาดใหญ่

2. ปัจจัยภายนอก สำนักงานศุลกากรที่ทำเรือแหลมฉบัง การทำเรือแห่งประเทศไทยควรนำนโยบายที่มีมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์เพื่อให้ส่งผลที่ดีต่อสำนักงานศุลกากรที่ทำเรือแหลมฉบัง การทำเรือแห่งประเทศไทย

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านระบบตู้สินค้าของสำนักงานศุลกากรที่ทำเรือแหลมฉบัง การทำเรือแห่งประเทศไทย

1. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านระบบตู้สินค้าของสำนักงานศุลกากรที่ทำเรือแหลมฉบัง การทำเรือแห่งประเทศไทย ในด้านการวางแผน โดยภาพรวม

มีการพิจารณาอย่างครอบคลุมตั้งแต่การวางแผน การจัดตั้งองค์กร การกำกับดูแล และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านระบบตู้สินค้า โดยสำนักงานศุลกากรที่ทำเรือแหลมฉบังมุ่งเน้นการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามนโยบายแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และมีการกำหนดทิศทางในการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

2. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านระบบตู้สินค้าของสำนักงานศุลกากรที่ทำเรือแหลมฉบัง การทำเรือแห่งประเทศไทย ในด้านการนำแผนพัฒนาคุณภาพไปปฏิบัติ โดยภาพรวม องค์กรเคารพและ พิจารณาในการตอบสนองต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียองค์กร บุคลากรมีความรู้ความสามารถเพียงพอสำหรับความต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคต และส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนของบุคลากรในการปรับปรุงประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กร

3. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านระบบตู้สินค้าของสำนักงานศุลกากรที่ทำเรือแหลมฉบัง การทำเรือแห่งประเทศไทย ในด้านการติดตามและเฝ้าระวัง โดยภาพรวม มีการประเมินผลงานการให้บริการแก่ลูกค้าของพนักงานอย่างเหมาะสม ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการสามารถบอกถึงจุดเด่น จุดด้อยของการให้บริการได้ดี และผลจากการประเมินสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าของท่าเรือแหลมฉบังการทำเรือแห่งประเทศไทยอย่างแท้จริง

4. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านระบบตู้สินค้าของสำนักงานศุลกากรที่ทำเรือแหลมฉบัง การทำเรือแห่งประเทศไทย ในด้านการวัดผล โดยภาพรวม มีการตรวจสอบหรือประเมินผลการพัฒนาการปฏิบัติงานให้บริการของบุคลากร เช่น มีการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการ และสำนักงานศุลกากร

ที่ทำเรือแหลมฉบังมีการประเมินความรู้ของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านระบบตู้สินค้าแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรอยู่ในระดับที่ดี

5. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านระบบตู้สินค้าของสำนักงานศุลกากรที่ทำเรือแหลมฉบัง การทำเรือแห่งประเทศไทย ในด้านการทบทวน โดยภาพรวม มีการทบทวน ทิศทาง กลยุทธ์นโยบายและเป้าหมายที่สำคัญของสำนักงานศุลกากรที่ทำเรือแหลมฉบังอยู่เสมอ มีการติดตามและทบทวนความเพียงพอของระบบงานที่สำคัญ มีการติดตามและทบทวนการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการของท่าเรือแหลมฉบัง การทำเรือแห่งประเทศไทยยึดถือหลักความถูกต้องและธรรมาภิบาลอย่างเคร่งครัด

6. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านระบบตู้สินค้าของสำนักงานศุลกากรที่ทำเรือแหลมฉบัง การทำเรือแห่งประเทศไทย ในด้านการปรับปรุง โดยภาพรวม มีการปรับปรุงกฎระเบียบให้เหมาะสมสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน สะดวกและรวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นให้มากที่สุด ผลจากการประเมินความรู้สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการของการทำเรืออย่างแท้จริง และจัดทำระบบงบประมาณที่มุ่งเน้นผลงานมุ่งไปที่ผลสำเร็จของงานเป็นเป้าหมาย

ดังนั้น สำนักงานศุลกากรที่ทำเรือแหลมฉบัง การทำเรือแห่งประเทศไทยต้องมีการกำหนดนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านระบบตู้สินค้า และนำไปปฏิบัติได้จริง โดยผู้บริหารสำนักงานศุลกากรที่ทำเรือแหลมฉบัง การทำเรือแห่งประเทศไทยต้องมีความชัดเจนตรงไปตรงมา และให้ความใกล้ชิดกับพนักงานมากยิ่งขึ้น



References

- Department of the Interior. (2009). *Public service manual*. Bangkok: Local Printing. (in Thai)
- Imwattanakul, K. (2010). *Satisfaction of the people towards the infrastructure services of Tambon Administration Organizations*. In the district of Thai. Nakhon Ratchasima. Master of Engineering Program in Civil and Structural Engineering Civil Engineering Institute of Engineering, Suranaree University of Technology. (in Thai)
- Klaiklueng, G. (2007). *Benefits and services*. Instructional Materials Personal service. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University. (in Thai)
- Ministry of Public Health. (2009). *Service manual of District ealth promotion hospital*. Bangkok: The Veterans Administration Hospital. (in Thai)
- Panyanirun, K. (2007). *Satisfaction of service recipients: a case study of Krung thai bank public Company limited bank of Ayudhya public company limited*. Master of Science Management Technology, (M.Sc.) Graduate Technology Program National Institute of Development Administration. (in Thai)

