

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของ
กรมศุลกากร

Service Quality Affecting Customer Satisfaction with Customs Transit
Warehouse Services

นิตยา รุ่งประชา¹ จิดาภา ธีรศิริกุล²
Nittaya Rungpracha Jidapa Thirasirikul

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออกและบุคคลที่เกี่ยวข้อง จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มแบบเจาะจง สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

- 1) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก
- 2) ระดับคุณภาพการให้บริการของคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก
- 3) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ และกลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
- 4) คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ (Keywords) : คุณภาพการให้บริการ; ความพึงพอใจ; คลังสินค้าผ่านแดน

Abstract

The objectives of the research were (1) to examine the level of customer satisfaction with the transit warehouse services of the Customs Department; (2) to examine the level of service quality of the transit warehouse services; (3) to compare customer satisfaction levels based on personal factors; and (4) to investigate the relationship between service quality and

Received: 2025-12-30 Revised: 2026-01-23 Accepted: 2026-01-25

¹ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม (Faculty of Political Science, Siam University). E-mail: Nidzill99@gmail.com

² คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม (Faculty of Political Science, Siam University) E-mail: jidapa.thi@siam.edu

customer satisfaction with the transit warehouse services of the Customs Department. This research was a quantitative research design. Data were collected using a questionnaire administered to a purposive sample of 400 import-export entrepreneurs and related stakeholders. The statistical techniques used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's correlation coefficient.

The findings revealed that:

- 1) the overall level of customer satisfaction with the transit warehouse services of the Customs Department was high;
- 2) the overall level of service quality was also high;
- 3) customers with different ages and business types exhibited significantly different levels of satisfaction with the transit warehouse services at the 0.01 level of statistical significance;
- 4) service quality dimensions namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy were significantly correlated with customer satisfaction with the transit warehouse services of the Customs Department at the 0.05 level of statistical significance.

Keywords: service quality; customer satisfaction; transit warehouse

บทนำ (Introduction)

ในปัจจุบันการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ ภายใต้อิทธิพลของกระแสโลกาภิวัตน์ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และความคาดหวังที่เพิ่มสูงขึ้นของประชาชน และภาคธุรกิจ จากเดิมที่การบริการของรัฐมุ่งเน้นการดำเนินงานตามระเบียบและกฎหมาย หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัวให้มีความคล่องตัว โปร่งใส และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ การนำระบบดิจิทัลและเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ เช่น e-Service, e-Customs และระบบการเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการ จึงสะท้อนถึงการเปลี่ยนบทบาทของหน่วยงานรัฐจากผู้กำกับดูแลเชิงควบคุม ไปสู่การเป็นผู้ให้บริการที่มุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งการให้บริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และโปร่งใส มีส่วนสำคัญต่อการสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจของประชาชน ลดต้นทุนด้านเวลา และค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการ ส่งเสริมบรรยากาศการลงทุน และสนับสนุนการพัฒนาประเทศในระยะยาว สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืนและเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) (มนชนัญ อุตสอน และศิริพงษ์ลดาวลีย์ ณ อยู่ธยา (2568: 438) และ เบญญาภา ชูศรี (2568: 21)

กรมศุลกากรถือเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและการค้าระหว่างประเทศของประเทศ โดยทำหน้าที่ด้านการจัดเก็บภาษีอากร การควบคุมและอำนวยความสะดวกในการนำเข้า-ส่งออกสินค้า ตลอดจนการกำกับดูแลกระบวนการโลจิสติกส์ผ่านการพัฒนากระบวนการอิเล็กทรอนิกส์และการบริหารจัดการคลังสินค้าผ่านแดน ซึ่งมีส่วนช่วยลดขั้นตอนพิธีการ ลดระยะเวลาการดำเนินงาน ลดต้นทุนด้านภาษีและโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกรรมทางการค้าโดยรวม อย่างไรก็ตาม แม้ว่ากรมศุลกากรจะมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการอย่าง

ต่อเนื่องเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยี แต่จากการทบทวนเอกสารและรายงานที่เกี่ยวข้องพบว่ายังคงประสบปัญหาในการให้บริการในหลายประเด็นสำคัญ เช่น ความซับซ้อนของขั้นตอนพิธีการศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับเอกสารจำนวนมาก ความล่าช้าในกระบวนการตรวจสอบปล่อยสินค้า ความไม่เสถียรของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในบางช่วงเวลา การสื่อสารข้อมูลที่ยังไม่ชัดเจนหรือไม่สอดคล้องกันระหว่างหน่วยงาน รวมถึงความไม่เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในแต่ละพื้นที่ ปัญหาดังกล่าวส่งผลให้ผู้ใช้บริการต้องใช้เวลาและต้นทุนเพิ่มขึ้น เกิดความไม่สะดวกในการดำเนินงาน และนำไปสู่ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจกระทบต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของกรมศุลกากรในระยะยาว (กรมศุลกากร, 2567) ดังนั้น การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามมิติคุณภาพการบริการ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือของกระบวนการ การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ การเอาใจใส่และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการ ตลอดจนความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงเป็นประเด็นสำคัญที่ควรได้รับการศึกษาอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างกรมศุลกากรกับผู้ให้บริการ รวมถึงเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในเวทีการค้าระหว่างประเทศอย่างยั่งยืน (Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1996 อ้างถึงใน ฐาปนี สุขสมประสงค์ (2563: 46)

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร โดยมุ่งหวังว่าผลการวิจัยจะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อสนับสนุนการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของกรมศุลกากรให้มีคุณภาพสูงขึ้น สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และสามารถยกระดับมาตรฐานการให้บริการของภาครัฐไทยให้ทัดเทียมกับมาตรฐานสากล อันจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและการพัฒนาที่ยั่งยืนในระยะยาวต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

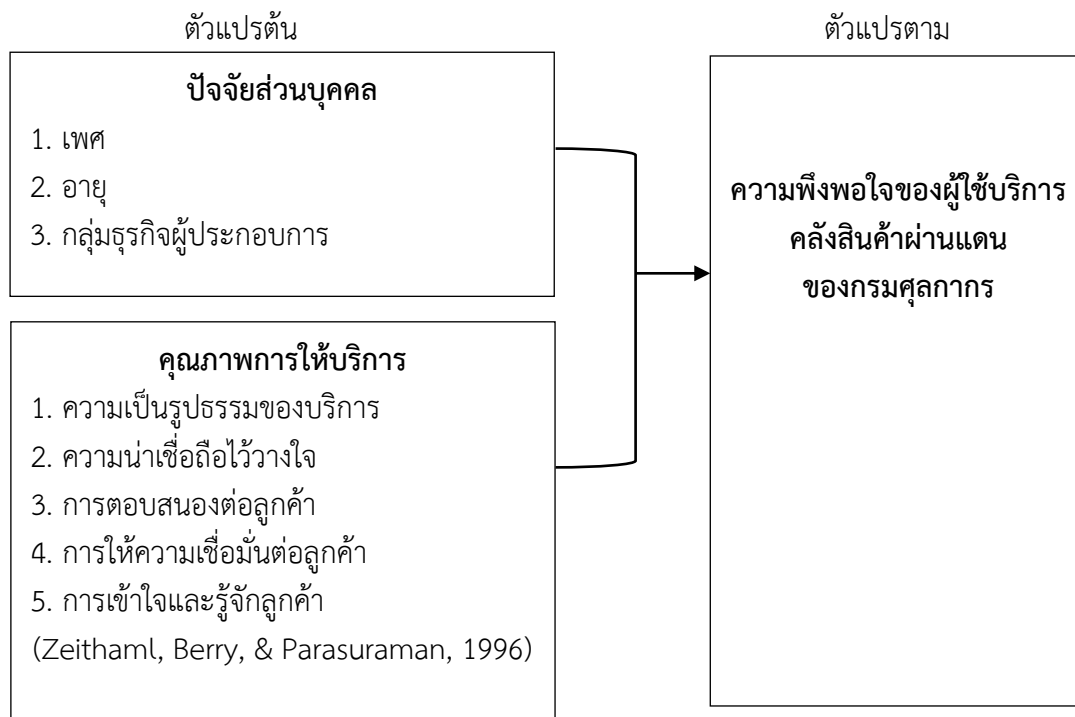
1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในบริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากรแตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในบริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากรแตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการที่มีกลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในบริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากรแตกต่างกัน

4. คุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพการให้บริการของคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยคุณภาพการให้บริการพิจารณาตามแนวคิด SERVQUAL ซึ่งประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร ได้แก่ ผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออกและบุคคลที่เกี่ยวข้อง จำนวนประมาณ 53,120 คน (กรมศุลกากร, 2567)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 398 คน ผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน เพื่อเพิ่มความแม่นยำและความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้ให้บริการที่มีคุณสมบัติตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างเหมาะสม

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาจำกัดพื้นที่เฉพาะ คลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากรในประเทศไทย

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน ตุลาคม-ธันวาคม พ.ศ. 2568

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร ครอบคลุม 5 มิติ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดน ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ ทั้งนี้การแปลผลระดับความคิดเห็นในส่วนที่ 2 และ 3 ใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยตามแนวคิดของ บุญชม ศรีสะอาด (2556) นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริง โดยทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากร จำนวน 30 คน และคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนแบช (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งกำหนดเกณฑ์ค่าความน่าเชื่อถือไว้ที่ 0.70 ขึ้นไป จึงถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและเหมาะสมสำหรับการวิจัย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยขอหนังสืออนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จากนั้นจัดทำแบบสอบถามในรูปแบบ Google Form และเผยแพร่ไปยังกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ให้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร โดยคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วน จำนวน 400 ชุด ก่อนนำข้อมูลไปตรวจสอบความถูกต้องและเตรียมวิเคราะห์ทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ สถิติพรรณนา ใช้อธิบายข้อมูลส่วนบุคคลด้วยค่าความถี่และร้อยละ และวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ใช้สถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย (Research Results)

1. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำเสนอในภาพรวม ดังนี้

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ

ความพึงพอใจในบริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่	4.02	0.756	มาก
ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ	3.99	0.880	มาก
ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	1.002	มาก
ด้านความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ	3.97	0.837	มาก
โดยภาพรวม	3.99	0.868	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ รองลงมาได้แก่ ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ และด้านความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ ตามลำดับ

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำเสนอในภาพรวม ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.00	0.916	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	4.04	0.893	มาก
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	3.94	0.915	มาก
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	4.01	0.902	มาก
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	3.82	0.793	มาก
โดยภาพรวม	3.96	0.883	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษา พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ รองลงมาได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 3 ทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจในบริการ

เพศ	N	$\bar{x}$	S.D.	T	p
ชาย	255	4.03	.621	1.499	.135
หญิง	145	3.93	.595		

รวม	400	3.98	.608		
-----	-----	------	------	--	--

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในบริการที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.051 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4 ทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจในบริการ

	S.S.	Df.	M.S.	F.	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	17.123	4	4.281	12.735	.000*
ภายในกลุ่ม	132.779	395	.336		
รวม	149.902	399			

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในบริการที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการจำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 30 ปี	-	.15*	-.31*	-.43*	-.10
30-40 ปี		-	-.46*	-.59*	-.25
41-50 ปี			-	-.12	.20
51-60 ปี				-	.33
61 ปีขึ้นไป					-

จากตารางที่ 5 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการจำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า มีจำนวน 5 คู่ ได้แก่ 1) ต่ำกว่า 30 ปี กับ 30-40 ปี 2) ต่ำกว่า 30 ปี กับ 41-50 ปี 3) ต่ำกว่า 30 ปี กับ 51-60 ปี 4) 30-40 ปี กับ 41-50 ปี และ 5) 30-40 ปี กับ 51-60 ปี มีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 6 ทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการกับความพึงพอใจในบริการ

	S.S.	Df	M.S.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	7.430	3	2.477	6.884	.000*
ภายในกลุ่ม	142.472	396	.360		
รวม	149.902	399			

จากตารางที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในบริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการจำแนกตามกลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการเป็นรายคู่

กลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการ	เกษตรและ อุตสาหกรรม อาหาร (AGRO)	สินค้าอุปโภค บริโภค (CONSUMP)	สินค้า อุตสาหกรรม (INDUS)	อสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้าง (PROPCON)
เกษตรและอุตสาหกรรม อาหาร	-	.11	.16	-.25
สินค้าอุปโภคบริโภค		-	.04	-.37*
สินค้าอุตสาหกรรม			-	-.41*
อสังหาริมทรัพย์ และ ก่อสร้าง				-

จากตารางที่ 7 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการจำแนกตามกลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการเป็นรายคู่ พบว่า มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) สินค้าอุปโภคบริโภค กับ อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง และ สินค้าอุตสาหกรรม กับอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง มีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติสหสัมพันธ์เพียร์สันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เพื่อวิเคราะห์หาคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ

(X1) - (X5)	ความพึงพอใจในบริการ (Y)	
	(r)	Sig.
1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	.706**	.000
2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	.804**	.051
3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	.769**	.001
4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	.849**	.000
5) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	.686**	.000

หมายเหตุ ** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ พบว่า

1. ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (X_1) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในบริการที่ระดับ .706 โดยค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงว่า ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ซึ่งเป็นไปตามมติฐานที่กำหนดไว้

2. ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (X_2) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการที่ระดับ .804 โดยค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ซึ่งเป็นไปตามมติฐานที่กำหนดไว้

3. ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (X_3) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการที่ระดับ .769 โดยค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงว่า ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ซึ่งเป็นไปตามมติฐานที่กำหนดไว้

4. ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (X_4) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการที่ระดับ .849 โดยค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงว่า ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ซึ่งเป็นไปตามมติฐานที่กำหนดไว้

5. ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (X_5) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการที่ระดับ .686 โดยค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงว่า ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ซึ่งเป็นไปตามมติฐานที่กำหนดไว้

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร ผู้วิจัยใช้การอภิปรายตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร จากผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการของคลังสินค้าผ่านแดนมีมาตรฐานการดำเนินงานที่ชัดเจน ระบบการบริหารจัดการที่เป็นระเบียบ และบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม ผลการวิจัยพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับมาก สะท้อนถึงการจัดสรรพื้นที่ที่เหมาะสม ความสะอาด ความปลอดภัย และการแสดงข้อมูลที่ชัดเจน ด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก โดยผู้บริการเห็นว่าการทำงานเป็นไปตามมาตรฐานและพนักงานสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับมาก แสดงถึงความสะดวกในการติดต่อและความรวดเร็วในการให้บริการ ขณะที่ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก สะท้อนถึงความเพียงพอและความชำนาญของบุคลากร และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าพนักงานให้ความใส่ใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และดูแลผู้ใช้อย่างเหมาะสมตลอดกระบวนการให้บริการ ซึ่งช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรในระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชัยธัช หวังสม และคณะ (2567: 239) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการให้บริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม ด้านการดูแลเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจ และด้านการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ และธนชาติ ประทุมสวัสดิ์ (2564: 90) ที่พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก

2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร ผลการศึกษา พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติตามคำแนะนำสัญญาและดำเนินงานตามมาตรฐานได้ดี จึงสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ รองลงมาคือด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ซึ่งสะท้อนถึงความรู้ ความสามารถ และทัศนคติที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในลำดับถัดมา แสดงถึงความชัดเจนของสิ่งอำนวยความสะดวกและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ขณะที่ด้านการตอบสนองและการเข้าใจลูกค้าอยู่ในลำดับท้าย สะท้อนว่ายังมีช่องว่างในการพัฒนา ความรวดเร็วและการตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคล โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือและสามารถสร้างความมั่นใจได้ดี แต่ยังคงควรปรับปรุงการบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ และธนชาติ ประทุมสวัสดิ์ (2564:

91) ที่พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก

3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากการให้บริการเป็นระบบมาตรฐานเดียวกัน เน้นขั้นตอนที่ชัดเจน ความถูกต้อง และความโปร่งใส จึงทำให้ผู้ใช้บริการทุกเพศได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรวิ อ้อมชมพู (2566: 12-13) ที่พบว่า ขณะที่ผู้ใช้บริการที่มีอายุและอยู่ในกลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ใช้บริการแต่ละช่วงอายุมีประสบการณ์ ทักษะด้านเทคโนโลยี และความคาดหวังต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน โดยผู้ที่มีอายุน้อยให้ความสำคัญกับความรวดเร็วและความสะดวกผ่านระบบดิจิทัล ส่วนผู้ที่มีอายุมากให้ความสำคัญกับความถูกต้องของเอกสารและการให้คำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ ขณะเดียวกันกลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการที่มีขนาดและลักษณะการดำเนินงานแตกต่างกันย่อมมีความคาดหวังต่อบริการด้านความรวดเร็ว ค่าบริการ ความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือของระบบคลังสินค้าแตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พัฒนิตา เรืองฤทธิ์ (2563: 9) ที่พบว่า ปัจจัยด้านอายุและลักษณะของผู้ใช้บริการส่งผลต่อความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะในหน่วยงานที่มีขั้นตอนและกระบวนการด้านเอกสารค่อนข้างซับซ้อน ในส่วนของความแตกต่างตาม กลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิรายุส จินตนา ศานต์ (2562: 106) ที่ระบุว่า ผู้ประกอบการที่มีขนาดธุรกิจและลักษณะการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อความรวดเร็ว ค่าบริการ ความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือของระบบบริการแตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากร จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการทุกด้านตามแนวคิด SERVQUAL มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า คุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากรโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ระบบคลังสินค้า และการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุจิตรา แสงจินดา (2565: 32-33) และ พัฒนิตา เรืองฤทธิ์ (2563: 9) ที่พบว่า ความเป็นรูปธรรมของบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากกระบวนการให้บริการคลังสินค้าผ่านแดนเกี่ยวข้องกับเอกสารและขั้นตอนทางศุลกากรที่ต้องอาศัยความถูกต้อง แม่นยำ และความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ซึ่งหากสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยลดความเสี่ยงและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภัทรวิ อ้อมชมพู (2566: 12-13) และ จิรายุส จินตนา ศานต์ (2562: 106) ที่ระบุว่า ความเชื่อถือไว้วางใจในกระบวนการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในส่วนของด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากความรวดเร็วในการให้ข้อมูล การติดตามงาน และการแก้ไขปัญหาช่วยลดต้นทุนด้านเวลาและค่าใช้จ่ายของ

ผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญในบริบทของการดำเนินธุรกิจนำเข้า-ส่งออก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิรายุส จินตนาศานต์ (2562: 106) และ สุจิตรา แสงจันดา (2565: 33) ที่พบว่า การตอบสนองเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในระดับสูง เนื่องจากความรู้ ความสามารถ ความสุภาพ และความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ช่วยสร้างความไว้วางใจต่อระบบการให้บริการของภาครัฐ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิรายุส จินตนาศานต์ (2562: 106) ที่พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับสูงที่สุด และสำหรับ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในระดับปานกลาง สะท้อนให้เห็นว่ายังมีโอกาสในการพัฒนาการสื่อสาร การให้คำแนะนำ และการให้คำปรึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุจิตรา แสงจันดา (2565: 34) และ พณณิดา เรืองฤทธิ์ (2563: 9) ที่พบว่า การเข้าใจและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

จากงานวิจัยสามารถสรุปองค์ความรู้ได้ว่า คุณภาพการให้บริการคลังสินค้าผ่านแดนของกรมศุลกากรตามแนวคิด SERVQUAL สามารถอธิบายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ซึ่งสะท้อนว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับความถูกต้อง โปร่งใส และความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่เป็นหลัก ขณะเดียวกัน ความเป็นรูปธรรมของบริการและการตอบสนองที่รวดเร็วมีบทบาทในการเสริมภาพลักษณ์และลดต้นทุนด้านเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการ ส่วนด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้ายังเป็นประเด็นที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลบางประการ เช่น อายุและกลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ขณะที่เพศไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ องค์ความรู้ดังกล่าวสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการยกระดับคุณภาพการให้บริการคลังสินค้าผ่านแดนและการบริหารงานบริการภาครัฐให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรที่จะต้องพิจารณาส่งเสริมการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับปริมาณการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา ควบคู่กับการสนับสนุนการพัฒนาทักษะและความชำนาญของพนักงานด้านการจัดเก็บ ตรวจสอบ และจัดส่งสินค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ

1.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรที่จะต้องให้ความสำคัญกับการทบทวนและยกระดับกระบวนการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งสนับสนุนการพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลและคำแนะนำด้านการจัดเก็บ การนำเข้า ส่งออก และระเบียบศุลกากร เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นประโยชน์

1.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรที่จะต้องพิจารณาปรับปรุงแนวทางการกำหนดอัตราค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมให้สอดคล้องกับระดับคุณภาพและความสะดวกของการให้บริการ เพื่อส่งเสริมการรับรู้ถึงความเหมาะสม ความเป็นธรรม และความคุ้มค่าในมุมมองของผู้ใช้บริการ

1.4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรที่จะต้องส่งเสริมให้มีระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลและการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการและยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานในระยะยาว

1.5 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรที่จะต้องพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล หรือระบบออนไลน์ ให้มีความสะดวก รวดเร็ว และทันสมัยมากยิ่งขึ้น ควบคู่กับการสนับสนุนการฝึกอบรมพนักงานให้สามารถตอบสนองต่อข้อซักถามและความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

1.6 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรที่จะต้องพิจารณาส่งเสริมการบริหารจัดการพื้นที่ภายในคลังสินค้าผ่านแดนให้มีความเหมาะสมต่อการดำเนินงาน มีความเป็นระเบียบ สะอาด และปลอดภัย พร้อมทั้งจัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอนและระเบียบต่าง ๆ อย่างชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

1.7 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรที่จะต้องให้ความสำคัญกับการออกแบบและพัฒนาการเข้าถึงพื้นที่และจุดให้บริการต่าง ๆ ภายในคลังสินค้าให้มีความสะดวกและเป็นระบบ เช่น ห้องตรวจสอบเอกสาร โซนรับสินค้า และจุดให้บริการอื่น ๆ พร้อมจัดทำป้ายบอกทางที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย

1.8 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาจส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของพนักงานด้านมนุษยสัมพันธ์และการให้บริการ โดยเน้นความใส่ใจต่อผู้ใช้บริการ ความสามารถในการคาดการณ์ความต้องการล่วงหน้า และการรักษาความลับของข้อมูลและเอกสารอย่างเคร่งครัด เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้ศึกษาควรที่จะต้องขยายขอบเขตการศึกษาไปยังคลังสินค้าผ่านแดนในพื้นที่อื่นหรือกลุ่มผู้ประกอบการที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัย และควรที่จะต้องศึกษาปัจจัยเชิงลึกเฉพาะด้าน เช่น กระบวนการตรวจสอบเอกสาร การบริหารจัดการสินค้า หรือเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการในอนาคต

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมศุลกากร. (2567). รายงานประจำปี 2567. กรุงเทพฯ: กรมศุลกากร.
- จิรายุส จินตนาสานต์. (2562). คุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการศูนย์ซ่อมบำรุงที่ไม่ใช่ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชัยธัช หวังสม และคณะ. (2567). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลลำดวนสุรพินท์ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์. วารสารวิจัยวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. 8(2): 237-246.

- ฐาปนี สุขสมประสงค์. (2563). การศึกษากระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสู่สินค้าของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- เบญญาภา ชูศรี. (2568). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน : กรณีศึกษา สำนักบริการที่ 1 (วังไชยา) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พัฒนา เรืองฤทธิ์. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภัทรรวี อ้อมขมภู. (2566). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มนชนัญ อุดสอน และศิริพงษ์ลดาวัลย์ ณ อยุธยา. (2568). กลยุทธ์ในการยกระดับการให้บริการประชาชนให้เป็นไปตามเกณฑ์การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกของที่ทำการปกครอง อำเภอดอยหล่อ จังหวัดเชียงใหม่. วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์. 8(2): 437-469.
- สุจิตรา แสงจินดา. (2565). คุณภาพการบริการของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นที่ต้องเว้นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ในจังหวัดนครพนม. วารสารปัญญาปณิธาน. 7(2): 27-40.
- สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ และธนาชาติ ประทุมสวัสดิ์. (2564). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์. 4(4): 85-97.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper. & Row.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*. 60(2): 31-46.

