

**ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมรถเข้า-ออก
ด่านศุลกากรช่องเม็ก จังหวัดอุบลราชธานี**
**Satisfaction and Service Quality of Car Entry and Exit Fees at
International Tax Checkpoint, Chong Mek, Ubon Ratchathani**

พจน์ ยงสกุลโรจน์¹

Phot Yongsukulrot

บทคัดย่อ (Abstract)

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมรถเข้า-ออกด่านศุลกากรช่องเม็ก จังหวัดอุบลราชธานีใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณด้วยการสอบถามความพึงพอใจโดยการสุ่มแบบง่ายได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 306 คน โดยสถิติที่ใช้วิเคราะห์ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Correlation) ผลการวิจัยปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.81 (SD = .51) ซึ่งเมื่อพิจารณา ในแต่ละด้านด้านความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 3.93 (SD = .51) รองลงมา ด้านความมั่นใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 (SD = .65) ด้านความจับต้องได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 (SD = .55) ด้านความรับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 (SD = .60) ด้านความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 (SD = .71) และด้านความเอาใจใส่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 (SD = .64) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมรถเข้า-ออกด่านศุลกากรช่องเม็ก จังหวัดอุบลราชธานี มีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าทดสอบ $t = .301$ และมีนัยสำคัญสูงกว่า .05 ($\text{Sig} = .764$) นอกจากนี้ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีรถเข้า-ออก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จำแนกตามอายุ* ระดับการศึกษาอายุ* ระยะเวลา ระดับการศึกษา*ระยะเวลา และระดับการศึกษา*อายุ ที่ $F = 2.895, 3.280, 2.277$ และ 2.379 ($\text{Sig} .018, .004, .011, .030$) ตามลำดับ

คำสำคัญ (Keyword): คุณภาพบริการ; ความพึงพอใจ

Received: 2022-03-28 Revised: 2022-06-09 Accepted: 2022-06-10

¹ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น Graduate College, The Eastern University of Management and Technology. Corresponding Author e-mail: Phot_y2009@hotmail.com

Abstract

This research is a study of satisfaction and service quality of car entry and exit fees at Chong Mek Customs House, Ubon Ratchathani, by survey research with simple random and 306 respondents. The statistical analysis used frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and correlation analysis. The results explained that the mean of satisfaction is at high level at 3.81 (SD = .51) for all components. The mean of its components in terms of assurance, reliability, tangible and responsibility show at 3.91, 3.98, 3.83, 3.81 (SD = .51, .65, .55, .60), respectively. The mean difference of satisfaction on service quality of car entry and exit fees at Chong Mek Customs House, Ubon Ratchathani, contributed no statistically significant difference at .05 ($t = .301$, Sig .764). Besides, people's satisfaction on service quality of car entry and exit fees contributed significantly separated by age, education level, duration at $F = 2.895, 3.280, 2.277, 2.379$ (Sig .018, .004, .011, .030) respectively.

Keywords: Service Quality; Satisfaction

บทนำ (Introduction)

ด่านศุลกากรช่องเม็กตั้งขึ้นตามกฎหมายกระทรวงการคลังกำหนดทำหรือที่ สนามบินศุลกากรทางอนุมัติ ด้านพรมแดนและด่านศุลกากร (ฉบับที่ 2) ลงวันที่ 17 ตุลาคม 2555 ตั้งอยู่บนถนนหมายเลข 217 ตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี ตรงข้ามกับด้านสากลวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก ของประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว) เดิมมีเพียงด่านพรมแดนช่องเม็กเท่านั้น โดยอยู่ในความรับผิดชอบของด่านศุลกากรพิบูลมังสาหาร ซึ่งตั้งอยู่ที่ตำบลพิบูล อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ช่องเม็กเป็นชื่อช่องทางที่ชาวไทยและชาวลาวเดินทางไปมาหาสู่กันตั้งแต่ในอดีต โดยมีการนำของมาแลกเปลี่ยนซื้อขายกันเล็ก ๆ น้อย ๆ สินค้าส่วนใหญ่จะเป็นพืชผลทางการเกษตรและของป่าเท่านั้น เนื่องจากการค้าขายแดนส่วนใหญ่ในสมัยนั้น การนำเข้า-ส่งออกจะใช้เรือเป็นพาหนะบรรทุกสินค้าล่องมาตามแม่น้ำโขง จากเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก เข้ามาทางปากแม่น้ำมูลผ่านอำเภอโขงเจียมมาขึ้นฝั่งที่ด่านศุลกากรพิบูลมังสาหาร อำเภอพิบูลมังสาหาร สินค้าเข้าที่สำคัญ ได้แก่ ลูกแร้วตากแห้งและของป่า สินค้าส่งออกที่สำคัญ ได้แก่ เกลือ และน้ำปลาบรรจุไห อย่างไรก็ตามก็ตีเส้นทางน้ำดังกล่าวมักจะประสบปัญหาในฤดูแล้งที่แม่น้ำมูลตื้นเขินและมีเกาะแก่ง กีดขวางทางสัญจร บางครั้งไม่สามารถใช้เส้นทางได้ ต่อมาการนำเข้า-ส่งออก จึงเริ่มเปลี่ยนมาใช้เส้นทางบกผ่านจุดผ่านแดนถาวร ช่องเม็กซึ่งถือเป็นช่องทางติดต่อระหว่าง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี กับเมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2482 จนกระทั่งปี พ.ศ. 2518 ได้มีการปิดจุดผ่านแดนถาวรช่องเม็ก เนื่องจากเกิดความไม่สงบและการเปลี่ยนแปลงการปกครองในราชอาณาจักรลาว ต่อมาในปี พ.ศ.2531 ได้เปิดเป็นจุดผ่อนปรน

การค้าขายแดน และเมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2532 กระทรวงมหาดไทย ได้ประกาศเปิดจุดผ่านแดนถาวรช่องเม็กขึ้นอีกครั้ง ส่วนทาง สปป.ลาว ได้จัดตั้งด่านสากลวังเต่า ณ บ้านวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก ขึ้นมารองรับการค้าในบริเวณดังกล่าวเช่นเดียวกัน จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2535 ได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้ง อำเภอสิรินธร โดยแยกจากอำเภอพิบูลมังสาหารและอำเภอโขงเจียม และในปี พ.ศ. 2536 ทางจังหวัดอุบลราชธานีได้จัดทำโครงการพัฒนาชายแดนช่องเม็กเพื่อสนองนโยบายของรัฐบาลในการเป็นประตูการค้าสู่อินโดจีนจนถึงปัจจุบัน โดยให้เริ่มดำเนินการก่อสร้างอาคารสำนักงานศุลกากรขึ้นในปี พ.ศ. 2547 บนพื้นที่ประมาณ 70 ไร่ ใช้งบประมาณจำนวน 180 ล้านบาท ซึ่งการก่อสร้างได้ดำเนินการแล้วเสร็จเมื่อเดือนมกราคม 2555 ประกอบด้วยอาคารต่างๆ ได้แก่ 1) อาคาร A อาคารที่ทำการด่านศุลกากร 2) อาคาร B อาคารที่พักเจ้าหน้าที่ศุลกากร 3) อาคาร CX อาคารโรงตรวจสินค้าขาออก 4) อาคาร InM อาคารด่านพรมแดนช่องเม็ก (ด่านศุลกากรช่องเม็ก, 2562)

ภารกิจและความรับผิดชอบคือการจัดเก็บรายได้ของรัฐในรูปภาษีอากรและค่าธรรมเนียมปกป้องความปลอดภัยทางสังคมและทางเศรษฐกิจ อำนวยความสะดวกและส่งเสริมการค้าและการท่องเที่ยวชายแดน ส่งเสริมความสัมพันธ์และความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้าน สนับสนุนการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการค้าท้องถิ่น ส่วนพื้นที่ในความรับผิดชอบได้แก่ ด่านศุลกากรช่องเม็ก มีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมจังหวัดอุบลราชธานี (ยกเว้นอำเภอเขมราฐ อำเภอทุ่งขาม อำเภอโพธิ์ไทร อำเภอตระการพืชผล อำเภอนาตาล อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี) จังหวัดยโสธร และจังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีจุดผ่านแดนถาวรและจุดผ่อนปรนอยู่ในความรับผิดชอบ (ด่านศุลกากรช่องเม็ก, 2562)

ส่วนการอธิบายถึง ความพึงพอใจนั้นได้นักวิชาการจำนวนมากได้ให้ความหมายเอาไว้ต่างกัน เช่น ทศนีย์ สุวดีษฐ์ (2554) ได้นิยามว่า เป็น ความรู้สึกพอใจชอบใจมีต่อการให้บริการอย่างเสมอภาคให้บริการอย่างทันต่อเวลาบริการอย่างเพียงพอให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ส่วน ชีรวัฒน์ บุตตะโยธี (2551) กลับอธิบายว่า เป็นความรู้สึกความประทับใจหรือการมีทัศนคติที่ดีที่มีต่อสิ่งนั้นๆโดยเมื่อมีความพึงพอใจแล้วก็จะแสดงออกมาทางพฤติกรรมขณะที่ สมหมาย เปียถนอม(2551) ได้แย้งว่า เป็นทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างสลับซับซ้อนจึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรงแต่เราสามารถวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อมโดยวัดจากความคิดเห็นของบุคคลที่อาจมีความเคลื่อนไหวเกิดขึ้นถ้าบุคคลที่จะศึกษาแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของเขาซึ่งความคลาดเคลื่อนนี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัด แต่อย่างไรก็ตาม การวัดระดับความพึงพอใจนี้ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการให้บริการ ซึ่ง สาทิศย์ จินาภักดิ์ (2550) อธิบายเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ว่า เกี่ยวข้องกับ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Time Service) หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพถ้าไม่มี

การตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึง การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ คุณภาพบริการที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ ประกอบด้วย 1) ความเชื่อมั่น (Reliability) 2) ความรับผิดชอบ (Responsibility) 3) ความมั่นใจ (Assurance) 4) การจับต้องได้ (Tangible) และ 5) การเอาใจใส่ (Empathy) (Parasuraman et al., 1985)

ด้วยเหตุผลและความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมรถเข้า-ออกด่านศุลกากรช่องเม็ก ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเอาใจใส่ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการวางแผนการเปลี่ยนแปลงการพัฒนา และปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการในศตวรรษที่21

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาสภาพการความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมรถเข้า-ออกด่านศุลกากรช่องเม็ก จังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมรถเข้า-ออกด่านศุลกากรช่องเม็ก จังหวัดอุบลราชธานี

วิธีการดำเนินการวิจัย (Research Methods)

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ ที่ใช้แบบสอบถามจำนวน 18 ข้อ แล้วนำมาทดสอบความตรงได้ค่า KMO .93 และนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างอื่นเพื่อทดสอบความเชื่อมั่นได้ค่า Alpha .93 ก่อนนำไปรวบรวมความเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็น ผู้ใช้บริการรถเข้า-ออกด่านศุลกากรช่องเม็ก จังหวัดอุบลราชธานี ทำการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 30 มิถุนายน ถึงเดือน สิงหาคม พ.ศ.2564 จำนวน 306 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยได้ดำเนินการสร้างตามลำดับขั้นตอนดังนี้ ศึกษาแนวความคิดทฤษฎีเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ จากตำราเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางการตลาดในการซื้อสินค้าตลาดชายแดนช่องเม็กในจังหวัดอุบลราชธานีเพื่อนำมาปรับปรุงและสร้างแบบสอบถาม สร้างแบบสอบถามตามหลักเกณฑ์ให้ครอบคลุมเนื้อหาโดยศึกษาจากแบบสอบถามและแบบทดสอบต่างๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียง แล้วผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงและแก้ไขแล้วนำไปเก็บจริง (บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ได้สร้างแบบสอบถามขึ้นโดยใช้กรอบแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นฐานในการสร้างแบบสอบถามคุณภาพบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมรถเข้า-ออกด่านศุลกากรช่องเม็ก จังหวัดอุบลราชธานี การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบบังเอิญจากคนขับรถและผู้นำเข้า-ส่งออกที่ด่าน

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติช่วยในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

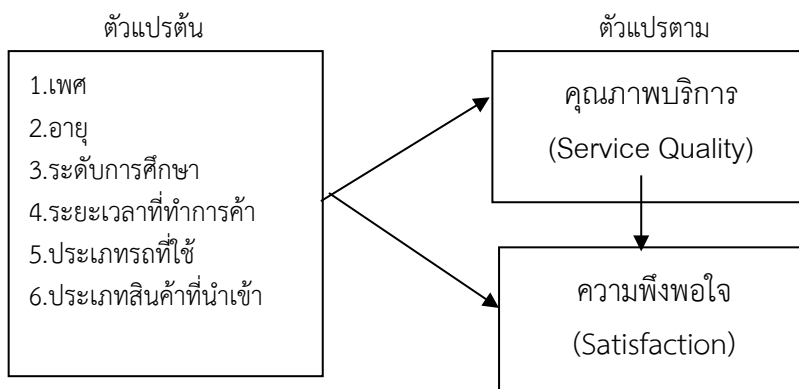
สถิติที่ใช้ในการวิจัย

-สถิติเชิงพรรณนา ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

-ค่า t-test (Independent Simple Test) อธิบายเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

-การทดสอบ (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

กรอบแนวคิดวิจัย (Conceptual Framework)



ผลการวิจัย (Research Results)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 92.50และ เป็นเพศหญิงร้อยละ 7.50 ซึ่งมีอายุระหว่าง 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.80 ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 53.90 และมีระยะเวลาทำการค้าขาย ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 51.00 ส่วน ประเภทรถที่ใช้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นรถยนต์ 4 ล้อ คิดเป็นร้อยละ 36.60 ซึ่งมีประเภทสินค้าส่วนใหญ่เป็นสินค้าอุตสาหกรรมเกษตร คิดเป็นร้อยละ 42.50

ผลจากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมรถเข้า-ออกด่านศุลกากรช่องเม็ก จังหวัดอุบลราชธานีจากทั้งในภาพรวมและ

รายด้านความเชื่อมั่น (Reliability) (S) อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 (SD = .52) ซึ่งเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านคือเจ้าหน้าที่ให้บริการและประชาสัมพันธ์ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.24 (SD=.60) รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 (SD =.63) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอธิบายขั้นตอนการชำระและอัตราค่าธรรมเนียมได้อย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 (SD =.68) และเจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาในการติดต่อของผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 (SD =.69) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.81(SD =.61) ซึ่งเมื่อพิจารณา ในแต่ละด้านคือเจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.02(SD =.64) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 (SD =.72) เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 (SD =.74) และเจ้าหน้าที่มีอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการอย่างรวดเร็วในระยะเวลาที่ถูกต้อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 (SD =.82) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ด้านความมั่นใจ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 9.90 (SD =.56) ซึ่งเมื่อพิจารณา ในแต่ละด้านคือเจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับภาษีและค่าธรรมเนียมสินค้าเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.02 (SD =.62)รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 (SD =.74) เจ้าหน้าที่สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ที่มาติดต่อเพื่อเสียภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 (SD =.69)และ เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมและภาษีของสินค้าแต่ละรายการได้อย่างถูกต้อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 (SD =.70)เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

จากทั้งในภาพรวมและรายด้านความจำเป็นได้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.83(SD = .79)ซึ่งเมื่อพิจารณา ในแต่ละด้านคือ เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่สุภาพ เรียบร้อยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.38 (SD =.79) รองลงมา คือเจ้าหน้าที่มีการจัดเตรียมเอกสารที่ใช้ในการเสียภาษีและค่าธรรมเนียมได้อย่างถูกต้องและครบถ้วนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71(SD =.79)เจ้าหน้าที่มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่พร้อมจะให้บริการอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67(SD =.79)และเจ้าหน้าที่ติดตามข้อมูลตามที่ผู้มาติดต่อร้องขอได้อย่างรวดเร็วและตามเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 (SD =.72) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ด้านความเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.68 (SD =.64) ซึ่งเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านคือ เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและตั้งใจในการให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อเสียภาษีและค่าธรรมเนียม อย่างเป็นมิตรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 3.85 (SD =.72) รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ให้บริการผู้ที่มาติดต่อเสียภาษีและค่าธรรมเนียมได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83(SD =.71) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้มาติดต่อ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52(SD =.72) และเจ้าหน้าที่ดูแลและเอาใจใส่ผู้มาติดต่ออย่างใกล้ชิด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 (SD =.67) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

สรุปผลพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.73 (SD =.71) ซึ่งเมื่อพิจารณา ในแต่ละด้านคือ ข้าพเจ้าพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 3.86 (SD=.77) รองลงมาคือข้าพเจ้าพึงพอใจในขั้นตอนการเสียภาษีของด่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71(SD=.78)และข้าพเจ้าพึงพอใจในค่าธรรมเนียมรถของด่านเข้า-ออกภาษี ศุลกากร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 (SD =.82)เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ส่วนผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย สรุปได้ว่า ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรตามด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมรถเข้า-ออกด่านศุลกากรช่องเม็ก จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ และระดับการศึกษา มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าทดสอบ F เท่ากับ 2.095 (Sig. .018) รวมถึงพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรตามความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมรถเข้า-ออกด่านศุลกากรช่องเม็ก จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ*ระยะเวลาค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าทดสอบ F เท่ากับ 3.280 (Sig.004) และไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรตามความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมรถเข้า-ออกด่านศุลกากรช่องเม็ก จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา*ระยะเวลา มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าทดสอบ F เท่ากับ 2.277 (Sig. .011)

นอกจากนั้นแล้ว ยังไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรตามความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมรถเข้า-ออกด่านศุลกากรช่องเม็ก จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา*อายุมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าทดสอบ F เท่ากับ 2.379 (Sig.030)

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ

ตัวแปรต้น (Independent)	ผลรวม ค่าเฉลี่ย กำลังสอง (SS)	องศา อิสระ (df)	ค่าเฉลี่ย กำลังสอง (MS)	ผลทดสอบ (F)	นัยสำคัญ (Sig.)
1) อายุ*ระดับการศึกษา	5.160	12	.430	2.095	.018
2) อายุ*ระยะเวลา	4.039	6	.673	3.280	.004
3) ระดับการศึกษา*ระยะเวลา	5.142	11	.467	2.277	.011
4) ระดับการศึกษา*อายุ	2.931	6	.488	2.379	.030

*P< .05

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

สรุปได้ว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการสาธารณะของด่านช่องเม็กไม่มีนัยสำคัญทางสถิติจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลา ซึ่งมีผลวิจัยที่สอดคล้องกับผลวิจัยของ พานดา สิบุนยา และคณะ (2560) การวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการบริการของหน่วยงานขั้นตอนการแจ้งภาษีด้านศุลกากรช่องเม็ก จังหวัดอุบลราชธานีพบว่า 1) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือมีเจ้าหน้าที่ให้บริการและคอยแนะนำอย่างเพียงพอมีความพึงพอใจระดับมากและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือท่านมีความรู้สึกว่าได้รับบริการที่รวดเร็วดังนั้นควรมีการปรับปรุงยกระดับความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้นโดยหน่วยงานขั้นตอนการแจ้งภาษีด้านศุลกากรช่องเม็ก จังหวัดอุบลราชธานีควรลดขั้นตอนการตรวจตราและเพิ่มพนักงานตรวจเอกสารภาษีเพิ่มขึ้น 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่พูดจากับท่านด้วยวาจาที่สุภาพมีระดับความพึงพอใจระดับมากและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือเจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานโดยหน่วยงานขั้นตอนการแจ้งภาษีด้านศุลกากรช่องเม็ก จังหวัดอุบลราชธานี ควรสร้างหอพักจัดเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ที่หน่วยงานเพื่อลดระยะเวลาในการเดินทางและควรกำหนดเวลาปฏิบัติงานอย่างชัดเจน 3) ด้านความเสมอภาคของการบริการข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีกับประชาชนทุกกลุ่มระดับการศึกษาเท่าเทียมกันมีความพึงพอใจมีระดับมากและข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือการจัดลำดับ(คิว)จัดได้เหมาะสมขั้นตอนการแจ้งภาษีด้านภาษีควรปรับปรุงโดยการใช้ที่กดบัตรคิวอิเล็กทรอนิกส์

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

สำนักงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีแนวนโยบาย และวิธีปฏิบัติงาน ที่เน้นการบริการ ที่มุ่งให้ผู้ที่มาได้รับความพึงพอใจต่อคุณภาพการจัดเก็บค่าธรรมเนียมรถเข้า-ออกด่านศุลกากรช่องเม็ก จังหวัดอุบลราชธานี มีการประสานงานกับงานพัฒนาให้มีการลดกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่นานเกินไปและกระบวนการส่งงานยังไม่รวดเร็วเท่าที่ควรและจัดเตรียมเอกสารที่ใช้ในการเสียภาษีและค่าธรรมเนียมได้อย่างถูกต้องและครบถ้วนเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้เพื่อสร้างความเข้มแข็งขององค์การและจัดทำวารสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์และคู่มือการปฏิบัติงานส่งผลให้ด้านคุณภาพการจัดเก็บค่าธรรมเนียมรถเข้า-ออกด่านศุลกากรช่องเม็ก จังหวัดอุบลราชธานี

เอกสารอ้างอิง (References)

- ด่านศุลกากรช่องเม็ก. (2562). *ประวัติด่านศุลกากรช่องเม็ก*. สืบค้น 2 มีนาคม 2562.จาก <http://chongmek.customs.go.th/>
- ด่านศุลกากรช่องเม็ก (2562). *ภารกิจและพื้นที่รับผิดชอบ*. สืบค้น 2 มีนาคม 2562. จาก <http://chongmek.customs.go.th/>

- ทัศนีย์ สุวดีษฐ์. (2554). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ศึกษากรณีเทศบาลตำบล
เจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชลบุรี. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีรวัฒน์บุตตะโยธี. (2551). ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อเมือง
โบราณ จังหวัดสมุทรปราการ. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
จัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- บทรายงานการจัดตั้งจัดเก็บรายรับด้านศุลกากรวังเต่า ประจำปี พ. ศ. 2560. (2560). ด้านภาษี
สากล วังเต่า.
- บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559. อุบลราชธานี. วารสารวิจัยและพัฒนา
วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 12(1), 49-60
- สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. (2555). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการ
ให้บริการด้านการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ
จังหวัดตรัง. มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง
ปีงบประมาณ 2555.
- สาทิพย์ จินาภักดิ์ (2550). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการล่องแพในเขตอำเภอเมืองจังหวัด
กาญจนบุรี. ปริญญานิพนธ์มหาบัณฑิตศึกษา สาขาการจัดการนันทนาการมหาวิทยาลัยศรี
นครินทรวิโรฒ.
- อัจฉรีย์ พิมพิมูล และ กันยัสินี จาญพจน์. (2559) สำนวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการ
ขององการบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระ
บรมราชูปถัมภ์. 12(1), 49-60.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd edition. New York:
Harper and Row Publication.