

การศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการทำงานพิธีการศุลกากร
นำเข้าของตัวแทนออกของในท่าเรือคลองเตย กรุงเทพมหานคร

A Study of Satisfaction with Logistics Service Quality Affecting the Import
Customs Clearance Procedures of Customs Brokers in Khlong Toei Port, Bangkok

ชยโชติ ชาลีพรหม

Chayachot Chaleeprom

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

รัชฎากรณ์ ภูห้อย

Ratchadakorn Poohoi

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก

Faculty of Business Administration, Krirk University

Received: 18 July 2025

Revised: 11 May 2026

Accepted: 14 May 2026

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการทำงานพิธีการศุลกากรนำเข้าของตัวแทนออกของในท่าเรือคลองเตย กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ คือ กลุ่มพนักงานตรวจปล่อยสินค้าของบริษัทต่าง ๆ ที่มาทำงานที่ท่าเรือคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบอย่างง่าย หรือแบบเพียร์สัน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นปัจจัยโลจิสติกส์ด้านคุณภาพบริการลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 4.10 และผลทดสอบสมมติฐานด้วย P-Value ผลทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า P-value ใน 3 ด้านคุณภาพการบริการโลจิสติกส์มีค่าน้อยกว่า 0.05 ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ แปลว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการโลจิสติกส์ 3 ด้านดังกล่าวมีความสัมพันธ์ต่อการกันของการทำงานพิธีการศุลกากรนำเข้าของตัวแทนออกของในท่าเรือคลองเตย กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อเสริมสร้างความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร โดยมุ่งยกระดับความน่าเชื่อถือในการให้บริการให้มีความถูกต้อง ตรงต่อเวลา รวมถึงพัฒนาการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มความไว้วางใจและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; ปัจจัยด้านโลจิสติกส์; พิธีการศุลกากร; ท่าเรือคลองเตย

Abstract

This research aimed to study the satisfaction of logistics services affecting the import customs clearance procedures of customs brokers at Khlong Toei Port, Bangkok. The sample group for this research consisted of 400 cargo release officers from various companies working at Khlong Toei Port, Bangkok. A questionnaire was used to collect data. Data analysis was performed by finding frequency, percentage, mean, and standard deviation. The hypothesis was tested with simple Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient. The results of the study showed that the opinions of logistics factors on overall customer service quality were at a good level with an average of 4.10. The hypothesis was tested with P-value. The Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient showed that the P-value of 3 logistics service quality dimensions was less than 0.05, namely, service tangibility, responsiveness to service recipients, and trustworthiness to service recipients. This means that the null hypothesis H_0 is rejected and the secondary hypothesis H_1 is accepted. This indicates that the three logistics service quality dimensions are statistically significantly related to the import customs procedures of customs brokers at Khlong Toei Port, Bangkok. Furthermore, it can be applied to enhance the competitiveness of organizations by focusing on improving the reliability of services through accuracy and timeliness, as well as developing trust among service recipients to increase confidence and create a sustainable competitive advantage.

Keywords: service quality; logistics factors; customs clearance; Khlong Toei Port

1. บทนำ (Introduction)

ในปัจจุบันการแข่งขันในภาคธุรกิจมีความรุนแรงมากขึ้น ส่งผลให้ทุกองค์กรจำเป็นต้องเร่งพัฒนาศักยภาพในด้านต่าง ๆ เพื่อความอยู่รอดและการสร้างผลกำไร โดยเฉพาะในธุรกิจโลจิสติกส์และตัวแทนออกของ (Customs Broker) ที่มีการแข่งขันสูงและต้องปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งการค้าระหว่างประเทศนับเป็นกลไกสำคัญของเศรษฐกิจไทย โดยเฉพาะด้านการส่งออกและนำเข้าสินค้า ทั้งนี้การนำเข้ามีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการผลิตภายในประเทศ โดยต้องอาศัยวัตถุดิบจากต่างประเทศในสัดส่วนที่สูง ทั้งนี้สินค้าที่ไทยนำเข้าหลัก ได้แก่ น้ำมันดิบ เครื่องจักร เคมีภัณฑ์ และแผงวงจรไฟฟ้า เป็นต้น เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันและผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการค้าของอาเซียน รวมถึงสามารถแข่งขันในระดับภูมิภาคและระดับโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาระบบการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ (Multimodal Transport) จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเป็นการขนส่งที่ผสมผสานรูปแบบการขนส่งตั้งแต่สองรูปแบบขึ้นไปภายใต้สัญญาฉบับเดียว (Muangnuae, 2013) ซึ่งได้รับการยอมรับและใช้อย่างแพร่หลายทั่วโลก เนื่องจากช่วยลดต้นทุน ประหยัดเวลาในการขนส่ง และส่งเสริมการขนส่งที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สำหรับกระบวนการนำเข้าสินค้านั้น ผู้นำเข้าต้องดำเนินการ

ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด โดยมักใช้บริการตัวแทนออกของเพื่อดำเนินพิธีการศุลกากร ซึ่งมีความสำคัญทั้งในด้านการจัดเก็บภาษี ป้องกันการกระทำผิด และควบคุมคุณภาพสินค้าที่นำเข้า อันเป็นการสนับสนุนความมั่นคงทางเศรษฐกิจและประโยชน์ของประเทศโดยรวมตามวิสัยทัศน์กรมศุลกากร “องค์กรศุลกากรชั้นนำที่มุ่งส่งเสริมความยั่งยืนของเศรษฐกิจและความปลอดภัยของสังคม ด้วยนวัตกรรมและบริการที่เป็นเลิศ” (Strategy and Planning Division, 2025)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการทำงานพิธีการศุลกากรนำเข้าของตัวแทนออกของในท่าเรือคลองเตย กรุงเทพมหานคร เนื่องจากพบปัญหาหลายประการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการ เช่น ความล่าช้าในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงปัญหาอื่น ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อความราบรื่นของกระบวนการศุลกากร

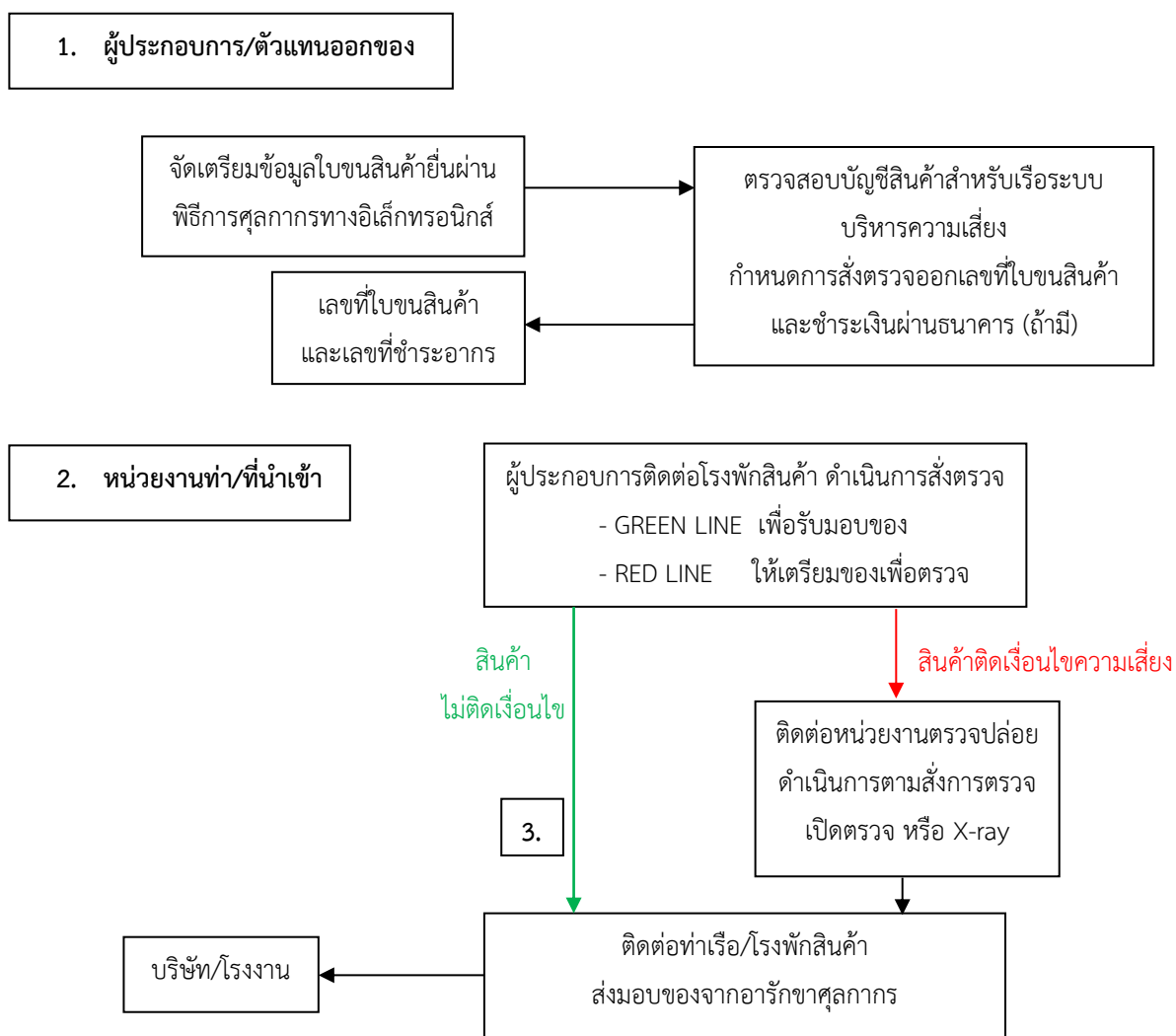
2. วัตถุประสงค์การวิจัย (Objective)

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการทำงานพิธีการศุลกากรนำเข้าของตัวแทนออกของในท่าเรือคลองเตย กรุงเทพมหานคร

3. การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review)

3.1 พิธีการศุลกากรนำเข้าทางเรือ

กรมศุลกากรได้พัฒนานำระบบอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการบริการผ่านพิธีการศุลกากรซึ่งปัจจุบันเรียกว่าระบบ TCS (Thai Customs Electronic System) ผู้ประสงค์จะดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์จะต้องทำการลงทะเบียนกับกรมศุลกากร เพื่อบันทึกข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร ซึ่งผู้ที่ลงทะเบียนแล้วสามารถเข้าสู่ระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางคอมพิวเตอร์ของตนเอง หรือผ่าน SERVICE COUNTER ของเอกชนหรือที่จุดให้บริการของกรมศุลกากร ณ จุดนำเข้า-ส่งออก (Thai Customs, 2017) กระบวนการนำเข้าทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กระบวนการนำเข้าทางอิเล็กทรอนิกส์

3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman et al. (1988) ได้พัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในการประเมินคุณภาพบริการ โดยมีหลักการสำคัญ คือ การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าก่อนการรับบริการกับการรับรู้ที่เกิดขึ้นหลังได้รับบริการจริง เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจและคุณภาพที่แท้จริงในมุมมองของผู้บริโภค แนวคิดนี้มีรากฐานจากงานวิจัยของ Gronroos (1982), Lewis & Booms (1983) และ Parasuraman et al. (1985) ซึ่งต่างเน้นถึงความสำคัญของการวัดช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับประสบการณ์ที่ได้รับจริง โดยได้พัฒนารูปแบบโมเดลและสรุปรวมมิติสำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการจาก 10 ด้านเหลือ 5 ด้านดังต่อไปนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

3.3 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปรที่มีมาตรวัดแบบช่วงอัตราส่วนระหว่างตัวแปร 2 ตัวหรือข้อมูล 2 ชุด ที่มีการแจกแจงปกติสองตัวแปร (Angsuchoti, n.d.) ชื่อสหสัมพันธ์แบบเพียร์สันให้ชื่อตามคาร์ล เพียร์สัน (Karl Pearson) ผู้คิดสถิตินี้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันจะมีค่าอยู่ระหว่าง - 1 ถึง + 1 ถ้า เข้าใกล้ ± 1 หมายความว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก ถ้าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ 0 หมายความว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยหรือไม่สัมพันธ์กันเลย ดังแสดงในตารางที่ 1 ส่วนเครื่องหมายจะแสดงทิศทางของความสัมพันธ์ การแปลความหมายความสัมพันธ์จะต้องพิจารณาทั้งขนาดและทิศทางของความสัมพันธ์ เครื่องหมายบวก ($\pm$) จะแสดงทิศทางของความสัมพันธ์ว่ามีทิศทางเป็นแบบใด โดยถ้าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีเครื่องหมายบวก (+) หมายความว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปทิศทางเดียวกัน หากมีเครื่องหมายลบ (-) หมายความว่าตัวแปร ทั้งสองมีความสัมพันธ์ไม่ไปทิศทางเดียวกันหรือตรงกันข้าม (Pruekpramool et al., 2020)

ตารางที่ 1 การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	การแปลความหมายระดับความสัมพันธ์
0.80 ขึ้นไป	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.60 - 0.79	มีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างสูง
0.40 - 0.59	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.20 - 0.39	มีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ
ต่ำกว่า 0.20	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์

3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Suksomprasong et al. (2021) ศึกษากระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้าของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ซึ่งรวมถึงกระบวนการนำเข้าข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ระยะเวลาการรอคอยที่ยาวนานเกินมาตรฐาน และการไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง Service Level Agreement (SLA) โดยมีการรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรและผู้มาติดต่อ เพื่อนำไปสู่การเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบ One Stop Service และระบบคอมพิวเตอร์ที่เสถียร เพื่อลดข้อผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการโดยรวมให้กับผู้ประกอบการ

Rojjanasupot et al. (2019) ศึกษาการบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการผ่านพิธีศุลกากรสำหรับของที่นำเข้า โดยเก็บข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากกลุ่มตัวอย่างผู้นำเข้า ผลการศึกษาพบว่า การบริหารความเสี่ยงโดยผู้บริหารระดับสูง ซึ่งประกอบด้วย การควบคุมความเสี่ยง การป้องกันความเสี่ยง การตอบสนองต่อการควบคุมความเสี่ยง และปัจจัยด้านความสำเร็จหลักของการบริหาร

ตอบสนองต่อความเสี่ยง มีความสำคัญและส่งผลต่อประสิทธิภาพสูงสุด ขณะที่การบ่งชี้ความเสี่ยงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพ โดยผู้ท้าววิจัยได้เสนอแนะให้ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากรและควบคุมความเสี่ยงให้ครบถ้วน และได้เสนอแนวทางการวิจัยต่อไป ได้แก่ การศึกษาเชิงลึกเรื่องการสนับสนุนโดยผู้บริหารและบุคลากรอื่น ๆ การศึกษาองค์ประกอบด้านการบ่งชี้ความเสี่ยงเพิ่มเติมและการศึกษาเปรียบเทียบในอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อยืนยันผลการวิจัยนี้

Pondee & Chittaladakorn (2020) ศึกษาพัฒนาการของกรมศิลปากรอันเนื่องมาจากการปฏิรูประบบการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า กรมศิลปากร ซึ่งเป็นหน่วยงานภายใต้กระทรวงการคลัง และรับผิดชอบด้านการควบคุมดูแลการค้าระหว่างประเทศต้องพัฒนาระบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและปรับโครงสร้างพิทักษ์ศิลปกรรมให้ทันสมัยทัดเทียมนานาชาติ เพื่อสนับสนุนการส่งออกและสร้างความโปร่งใสในระบบราชการ รวมถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน โครงสร้างบริหารราชการ ระบบการเงินงบประมาณ บริหารบุคคล และทัศนคติวัฒนธรรมองค์กร ให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ โดยมีเป้าหมายหลักในการให้บริการภาคเอกชนอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

Tanpattana (2018) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศิลปากรกรณีศึกษาส่วนบริการศิลปกรรม 1 สำนักงานศิลปกรรมท่าเรือกรุงเทพ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ คือ การจัดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถ ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง และแนวปฏิบัติที่สอดคล้อง กับสถานการณ์ รวมถึงนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย ในขณะที่ปัญหาและอุปสรรคสำคัญในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัญหาด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัญหาด้านทักษะและประสบการณ์ และปัญหาด้านกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศิลปากร

Maneekool (2019) ศึกษากระบวนการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าที่มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างระบบการจัดการความรู้ด้านศุลกากร ซึ่งประกอบด้วย การแสวงหา การจัดเก็บ การเผยแพร่ และการใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ กับความสำเร็จในการดำเนินพิธีการนำเข้าสินค้า โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้นำเข้าชิ้นส่วนยานยนต์จำนวน 316 ราย ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า การจัดเก็บองค์ความรู้และการนำความรู้ไปปรับใช้อย่างเป็นรูปธรรมเป็นปัจจัยหลักที่ช่วยเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพในกระบวนการทางศุลกากร ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้ภาคธุรกิจให้ความสำคัญกับการบันทึกประสบการณ์เฉพาะขององค์กรและการรักษาศักยภาพผู้เชี่ยวชาญเพื่อสร้างรายได้เปรียบในการดำเนินงาน

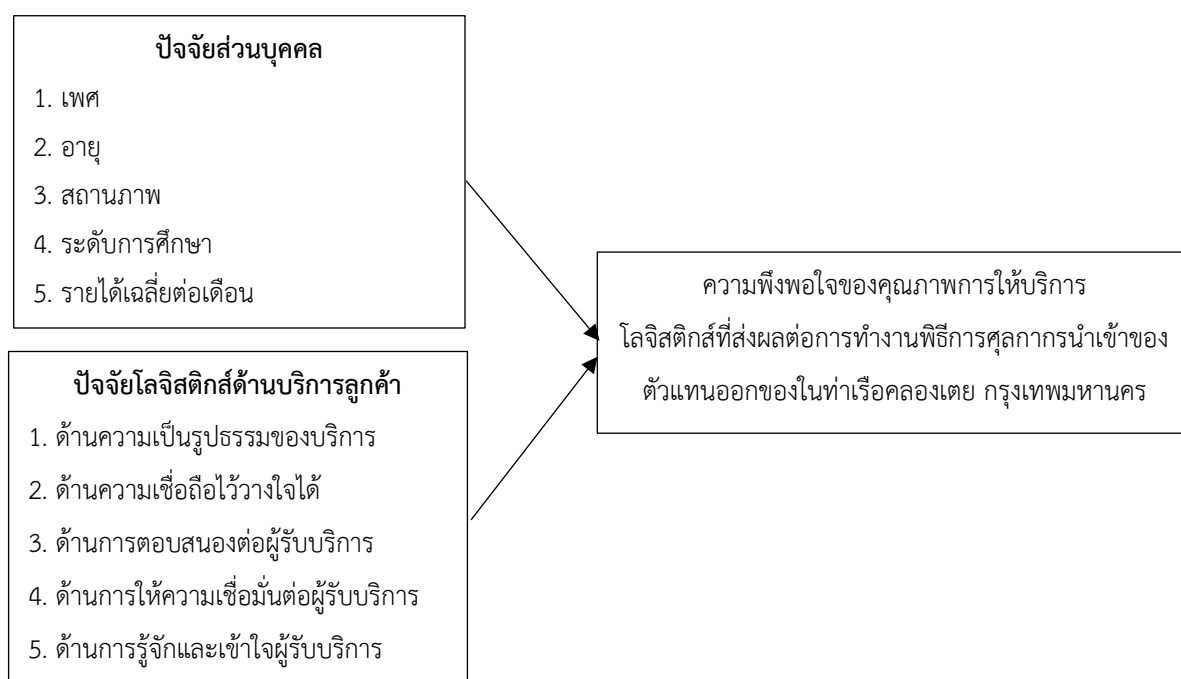
Sommana (2021) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากรส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง พบว่า ในมุมมองของผู้รับบริการ 400 คน คุณภาพการบริการในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก โดยเรียงลำดับความสำคัญตามองค์ประกอบ ได้แก่ ด้านรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ และด้านการตอบสนองตามลำดับ นอกจากนี้ผลการเปรียบเทียบเชิงสถิติระบุว่า ตัวแปรด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ประสบการณ์ในการติดต่อ และประเภทของผู้ใช้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$)

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการ ประสิทธิภาพการดำเนินพิธีการศุลกากร และศักยภาพของบุคลากร ซึ่งล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยเฉพาะแนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988)

ที่ถูกนำมาใช้เป็นกรอบในการประเมินคุณภาพบริการอย่างแพร่หลาย อย่างไรก็ตาม ยังพบช่องว่างของการศึกษาที่มุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์กับการทำงานพิธีการศุลกากรนำเข้าของตัวแทนออกของในพื้นที่ท่าเรือคลองเตย กรุงเทพมหานคร ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมุ่งเติมเต็มช่องว่างดังกล่าวเพื่อสร้างองค์ความรู้ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านศุลกากรต่อไป

3.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Parasuraman et al. (1985) มาใช้ในการออกแบบกรอบแนวคิดในการวิจัย เนื่องจากมีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการทำงานพิธีการศุลกากรนำเข้าของตัวแทนออกของในท่าเรือคลองเตย กรุงเทพมหานคร ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา : Parasuraman et al. (1985)

4. วิธีการวิจัย (Research Methodology)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการทำงานพิธีการศุลกากรนำเข้าของตัวแทนออกของในท่าเรือคลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ สำหรับประชากรที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มพนักงานตรวจปล่อยสินค้าของบริษัทต่าง ๆ ที่มาทำงานที่ท่าเรือคลองเตย กรุงเทพมหานคร และกลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้จากสูตรของ Yamane (1967) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 383 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัย

ได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดในการตอบแบบสอบถาม และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

4.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยคำถามมีความครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการศึกษา ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 แสดงว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากร จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดีและสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจริงได้ จำนวน 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในกิจกรรมโลจิสติกส์ด้านความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการทำงานพิธีการศุลกากรนำเข้าของตัวแทนออกของในท่าเรือคลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยแต่ละข้อคำถามมีระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เกณฑ์กำหนดระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการจะใช้วิธีการวัดทัศนคติแบบลิเคิร์ต (Likert's scale) จำนวน 25 ข้อ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน งานวิจัยฉบับนี้จะใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบอย่างง่าย หรือแบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) เข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐาน และจะปฏิเสธสมมติฐานหลักก็ต่อเมื่อมีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 ซึ่งหมายถึงคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ไม่ส่งผลต่อการทำงานของพิธีการศุลกากรนำเข้าดังกล่าวที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

H_0 : Pearson Correlation Coefficient = 0 (ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้น) คุณภาพบริการโลจิสติกส์ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการดำเนินงานพิธีการศุลกากรนำเข้าของตัวแทนออกของในท่าเรือคลองเตย กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญ

H_1 : Pearson Correlation Coefficient = 0 (มีความสัมพันธ์เชิงเส้น) คุณภาพบริการโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์ต่อการดำเนินงานพิธีการศุลกากรนำเข้าของตัวแทนออกของในท่าเรือคลองเตย กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยฉบับนี้ได้มีการประยุกต์ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และใช้ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ของระดับความคิดเห็น

ด้านผลกระทบของการให้บริการโลจิสติกส์จากกลุ่มพนักงานตรวจปล่อยสินค้าของบริษัทต่าง ๆ เพื่อนำไปวิเคราะห์สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) สำหรับศึกษาความคิดเห็นและทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) ด้านผลกระทบของการให้บริการโลจิสติกส์จากกลุ่มพนักงานตรวจปล่อยสินค้าของบริษัทต่าง ๆ ด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient)

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยฉบับนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1) ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากกลุ่มพนักงานตรวจปล่อยสินค้าของบริษัทต่าง ๆ ที่มาทำงานที่ท่าเรือคลองเตย กรุงเทพมหานคร เป็นกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 400 คน

2) การแจกแบบสอบถาม แบบสอบถามจะเป็นรูปแบบออนไลน์ Google Form และนำไปให้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความยินดีเข้าร่วมในการตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ 15 นาที ผู้ร่วมตอบแบบสอบถามจะเป็นผู้กดยืนยันการส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง และทำการเก็บแบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

5. ผลการวิจัย (Research Finding)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความรวดเร็วในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าของตัวแทนออกของในท่าเรือคลองเตย กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	324	81.00
	หญิง	76	19.00
	รวม	400	100.00
อายุ	น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
	20 – 30 ปี	92	23.00
	31 – 40 ปี	90	22.50
	41 – 50 ปี	132	33.00
	มากกว่า 51 ปี	86	21.50
	รวม	400	100.00

	ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ	โสด	96	24.00
	สมรส	304	76.00
	รวม	400	100.00
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	5	1.25
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	134	33.50
	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	65	16.25
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	196	49.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	รวม	400	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	0	0.00
	ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท	26	6.50
	ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท	113	28.20
	ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท	183	45.80
	มากกว่า 30,000 บาท	78	19.50
	รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 81.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ด้านอายุ ส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และอายุมากกว่า 51 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 ด้านสถานภาพ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00 และสถานภาพโสด จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ด้านการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 และระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50

5.2 ผลวิเคราะห์การศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการทำงานพิธีการศุลกากรนำเข้าของตัวแทนออกของในท่าเรือคลองเตย กรุงเทพมหานคร

การศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการทำงานพิธีการศุลกากรนำเข้าของตัวแทนออกของในท่าเรือคลองเตย กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อการศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการทำงานพิธีการศุลกากรนำเข้าของตัวแทนออกของในท่าเรือคลองเตย กรุงเทพมหานคร

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.14	0.18	ดี
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.31	0.05	ดีมาก
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.02	0.15	ดี
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	3.97	0.06	ดี
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	4.04	0.09	ดี
ผลค่าเฉลี่ย	4.10	0.10	ดี

ผลการวิเคราะห์การศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการทำงานพิธีการศุลกากรนำเข้าของตัวแทนออกของในท่าเรือคลองเตย กรุงเทพมหานคร จากตารางที่ 3 พบว่า ความคิดเห็นปัจจัยโลจิสติกส์ด้านคุณภาพบริการลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 4.10 เมื่อพิจารณาจะได้ข้อสรุป ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า บริการที่ให้กับพนักงานตรวจปล่อยสินค้าของบริษัทต่าง ๆ สามารถคาดคะเนคุณภาพบริการได้ชัดเจน เช่น สถานที่ที่ให้บริการที่มีการอำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการลักษณะบุคลิกของเจ้าหน้าที่ศุลกากรตลอดจนอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี มีค่าเฉลี่ยที่ 4.14

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า เจ้าหน้าที่ศุลกากรมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานตรวจปล่อยสินค้าของบริษัทต่าง ๆ เกิดความรู้สึกล่าเป็นที่พึงได้การให้บริการมีความถูกต้อง เทียบตรง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.31

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ศุลกากรมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานตรวจปล่อยสินค้าของบริษัทต่าง ๆ ได้ตามต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี มีค่าเฉลี่ยที่ 4.02

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ศุลกากรมีความรู้และมีอัธยาศัยที่ดี ในการให้บริการและความสามารถของผู้ให้บริการส่งผลให้พนักงานตรวจปล่อยสินค้าของบริษัทต่าง ๆ เกิดความเชื่อถือและไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี มีค่าเฉลี่ยที่ 3.97

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ศุลกากรให้บริการโดยคำนึงถึง จิตใจความแตกต่างตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี มีค่าเฉลี่ยที่ 4.04

5.3 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบอย่างง่าย หรือแบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐาน และ

ปฏิเสธสมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรองก็ต่อเมื่อมีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 ซึ่งหมายถึงแต่ละด้านคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ต่อการดำเนินงานของพิธีการศุลกากรนำเข้าดังกล่าวที่ระดับความเชื่อมั่น 95% แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลทดสอบสมมติฐานด้วย P-Value และผลทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

คุณภาพการบริการโลจิสติกส์	P-Value	Samples Correlation (r)	แปลผล
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	0.002	0.231**	+
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	0.054	0.455	+
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	0.032	0.238**	+
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	0.028	0.252**	+
ด้านการรู้จัก และเข้าใจผู้รับบริการ	0.065	0.325	+
ผลค่าเฉลี่ย	0.0362	0.3002	+

**P-Value < 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า P-value ใน 3 ด้านคุณภาพการบริการโลจิสติกส์มีค่าน้อยกว่า 0.05 ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ แปลว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการโลจิสติกส์ 3 ด้านดังกล่าวมีความสัมพันธ์ต่อการดำเนินงานพิธีการศุลกากรนำเข้าของตัวแทนออกของในท่าเรือคลองเตย กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้ในส่วน of ค่าสหสัมพันธ์ (r) ในกลุ่มหมวดคุณภาพการบริการโลจิสติกส์ พบว่า 1) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ค่าความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการบริการโลจิสติกส์เท่ากับ 0.455 แสดงให้เห็นว่า หากการให้บริการมีความถูกต้อง แม่นยำ และสามารถไว้วางใจได้ จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าอย่างชัดเจน และ 2) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีค่าความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการบริการโลจิสติกส์ เท่ากับ 0.325 แสดงให้เห็นว่า การให้บริการที่คำนึงถึงความต้องการและความแตกต่างของผู้รับบริการ มีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งทั้งสองด้านถือเป็นจุดแข็งในการพัฒนาการให้บริการในปัจจุบัน และยังคงต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับขนาดฐานเศรษฐกิจการนำเข้า-ส่งออกที่กำลังขยายตัวมากขึ้นตามการเติบโตของ GDP ประเทศไทย 3) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ 4) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการโลจิสติกส์ พบว่า มีค่าความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการบริการโลจิสติกส์เท่ากับ 0.252 และ 0.238 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า สามารถนำคุณภาพทั้ง 2 ด้านดังกล่าวมาใช้ปัจจัยหลักที่สุด แต่ก็ยังมีส่วนสนับสนุนต่อคุณภาพการบริการ และสามารถนำไปวางแผนในการสร้างกลยุทธ์พัฒนาระบบการบริการระยะ 3 – 5 ปี เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการบริการ และ 5) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า ค่าความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการบริการโลจิสติกส์เท่ากับ 0.231 แสดงให้เห็นว่าแม้ปัจจัยดังกล่าวจะไม่ใช่อันดับหลักที่สุด แต่สามารถสร้างโอกาสในอนาคต และวางแผนแม่บทระยะยาวในการเร่งพัฒนาเพื่อรองรับการแข่งขันตลาดอาเซียนในอนาคต ทั้งยังสนับสนุนการบริการด้านต่าง ๆ ในกลุ่มทั้งหมด

6. สรุปผลการวิจัยและอภิปราย (Conclusion and Discussion)

การศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการทำงานพิธีการศุลกากรนำเข้าของตัวแทนออกของในท่าเรือคลองเตย กรุงเทพมหานคร พบว่า ผลการวิเคราะห์การศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการทำงานพิธีการศุลกากรนำเข้าของตัวแทนออกของในท่าเรือคลองเตย กรุงเทพมหานคร ความคิดเห็นปัจจัยโลจิสติกส์ด้านคุณภาพบริการลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 4.10 และผลทดสอบสมมติฐานด้วย P-Value ผลทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า P-value 3 ด้านบริการ มีค่า P-Value < 0.05 ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ แปลว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการโลจิสติกส์ 3 ด้านดังกล่าวมีความสัมพันธ์ต่อการการทำงานพิธีการศุลกากรนำเข้าของตัวแทนออกของในท่าเรือคลองเตย กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจคุณภาพการบริการโลจิสติกส์ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีสอดคล้องกับ Sommana (2021) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง อยู่ในระดับดีมาก ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก และอยู่ในระดับดี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการในภาพรวม สอดคล้องกับ Suksumprasong et al. (2021) ได้ศึกษากระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับ Pondee & Chittaladakorn (2020) ได้ศึกษาพัฒนาการของกรมศุลกากรอันเนื่องมาจากการปฏิรูประบบการปฏิบัติงาน และด้านการรู้จัก และเข้าใจผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับ Maneekool (2019) ได้ศึกษากระบวนการจัดการความรู้ด้านศุลกากร พบว่า การเก็บรักษาและการประยุกต์ใช้ความรู้ด้านศุลกากรมีผลเชิงบวกต่อความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า จึงแนะนำให้ผู้นำเข้าควรเสริมสร้างองค์ความรู้ด้านศุลกากร นำมาใช้ปรับปรุงกระบวนการศุลกากร บันทึกข้อมูลเป็นบทเรียนขององค์กร และรักษาบุคลากรผู้เชี่ยวชาญไว้ เพื่อยกระดับการดำเนินพิธีการศุลกากรให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

7. การประยุกต์ใช้ผลการวิจัยเพื่อเสริมสร้างความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร

จากผลการวิจัยที่ได้เป็นข้อมูลเชิงลึกที่มีประโยชน์ต่อความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร ในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน โดยสามารถประยุกต์ใช้ได้ ดังนี้

1) การยกระดับความน่าเชื่อถือ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า จากผลการวิจัยชี้ว่า ความน่าเชื่อถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบมากที่สุด องค์กรควรให้ความสำคัญกับการดำเนินการที่ถูกต้อง แม่นยำ และเป็นไปตามกำหนดเวลา

2) การปรับปรุงด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ จากผลการวิจัยชี้ว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี มีค่าเฉลี่ยที่ 3.97 ซึ่งน้อยที่สุดในทุกด้าน แม้จะอยู่ในระดับที่ดี แต่ก็ยังมีโอกาสที่จะพัฒนาไปสู่ระดับ ดีมาก โดยเน้นย้ำในเรื่องความรู้ อรรถาธิบายที่ดีและความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการโดยตรง ส่งผลให้เกิดความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้รับบริการ

8. ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Recommendations)

1) ควรมึนโยบายส่งเสริมด้านการให้ความรู้ ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการอย่างมีความทั่วถึง นโยบายส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน ที่สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

2) จากผลการศึกษาศาสนาสามารถประยุกต์ผลการศึกษานี้ร่วมกับการทำ SWOT Analysis และ TOWS METRIX เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในแต่ละด้านของคุณภาพการบริการโลจิสติกส์ เพื่อการนำไปขยายผลต่อยอดในอนาคต

รายการอ้างอิง (References)

- Angsuchoti, S. (n.d.). *Techniques for Variable Correlation Analysis*. Retrieved from <https://www.stou.ac.th/offices/ore/info/cae/uploads/pdf/636366560441132172.pdf>
- Gronroos, C. (1982). *Strategic management and marketing in the service sector*. Swedish School of Economics and Business Administration.
- Lewis, R.C., & Booms, B.H. (1983). *The marketing aspects of service quality*. In Berry, L., Shostack, G. and Upah, G. (Edition), *Emerging Perspectives on Services Marketing*. 99-107. Chicago: American Marketing Association.
- Maneekool, C. (2019). Influence of knowledge management process on efficient and effective import customs clearance. *Creative Business and Sustainability Journal*, 41(4), 1-23. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/CBSReview/article/view/231522>
- Muangnuae, N. (2013). Thailand and Multimodal Transportation. *Journal of Vocational and Technology Education*, 3(5), 58-65.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

- Pondee, P., & Chittaladakorn, S. (2020). The development of the customs department through operational system reform. *Journal of MCU Nakhondhat*, 7(6), 365-377.
<https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JMND/article/view/244558>
- Pruekpramool, C., Jaroentaku, N., & Srisuttiyakorn, S. (2020). Efficiency of Pearson, Spearman and Kendall's Correlation Coefficients When data is non-normal distributed. *An online journal of education*, 15(2), 1-16. <https://doi.org/10.14456/ojed.2020.47>
- Rojjanasupot, D., Wongwattanapong, K., & Maneekul, C. (2019). Risk management influencing the efficiency of import customs clearance. *Rajamangala university of technology tawan-ok social science journal*, 8(2), 64-68.
<https://so05.tci-thaijo.org/index.php/SocialJournal2rmutto/issue/view/16236/3713>
- Sommana, A. (2021). *Public opinion towards quality of service provided by customs officials at customs service section 1 Laem Chabang port customs office*. [Master's thesis]. Burapha University.
- Strategy and Planning Division. (2025). *Strategic Plan*. Retrieved from
https://www.customs.go.th/content_with_menu1.php?lang=en&top_menu=menu_about&left_menu=menu_about_160421_02_160421_01&ini_menu=menu_about_160421_02&ini_content=vision_mission_strategy&&left_menu=menu_about_160421_02_160421_01
- Suksomprasong, T., Swasdee, K., & Sangsunt, P. (2021). The work processes to increase service efficiency in import customs clearance at Ladkrabang cargo control customs bureau. *Academic journal of Phetchaburi rajabhat university*, 11(3), 44-51.
<https://so03.tci-thaijo.org/index.php/ajpbru/article/view/252361>
- Tanpattana, S. (2018). *Efficiency in the performance of customs officials: a case study of customs service division 1, Bangkok port customs office*. Retrieved from
<https://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/index.php/abstractData/viewIndex/149>
- Thai Customs. (2017). *Sea Freight Import Customs Clearance*. Retrieved from
https://www.customs.go.th/content_with_menu1.php?ini_menu=menu_business_160421_02&ini_content=business_160426_02_160914_01_160914_01&lang=th&left_menu=menu_business_160421_02_160421_01_160914_02
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory statistic*. (2nd Edition). New York: Harper & Row.

ข้อมูลติดต่อ (Contact Information)

1. ชยโชติ ชาลีพรหม (Chayachot Chaleeprom)
 *ผู้ประสานงานหลัก (Corresponding Author)
 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
 (Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Rattanakosin)
 E-mail: chayachot.cha@rmutr.ac.th
2. รัชฎากรณ์ ภู่อ้อย (Ratchadakorn Poohoi)
 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก
 (Faculty of Business Administration, Krirk University)
 E-mail: ratchadakorn.poo@krirk.ac.th