

การวิจัย "ความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ ตามการรับรู้ของตัวแทนออกของ" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของตัวแทนออกของ, สภาพการบริการจริง และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ กับความคาดหวังของตัวแทนออกของ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ตัวแทนออกของที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานศุลกากร ท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่าสถิติ t-test และ F-test

ผลการศึกษาพบว่า ตัวแทนออกของมีความคาดหวังต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ในคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและเชื่อถือ และด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า อยู่ในระดับมาก ในขณะที่สภาพการบริการจริงที่ตัวแทนออกของได้รับจากเจ้าหน้าที่ศุลกากร ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแทนออกของที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการกับสภาพการบริการจริงแตกต่างกัน โดยผู้ศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องควรมีการปรับปรุงระบบการบริการให้ได้มาตรฐานมีคุณภาพ เหมาะสมสอดคล้องกับยุคสารสนเทศตามที่ผู้รับบริการมีความคาดหวัง นำงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการ เช่น การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร การปรับปรุงวัสดุอุปกรณ์ระดับ EDI ให้มีความทันสมัย ปรับปรุงสถานที่บริการและผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการ เป็นต้น