

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตรวจสอบสินค้าส่งออก ณ สถานีตรวจสอบสินค้า 5(E) ฝ่ายตรวจสอบสินค้านอกเขตท่า รพท. การรถไฟฯ ลาดกระบัง สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ วิธีการศึกษาใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มาใช้บริการการตรวจสอบสินค้าส่งออกจำนวน 110 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t-test, F-test และ Scheffe

ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการตรวจสอบสินค้าส่งออก พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับดี ในด้านความเพียงพอของแบบฟอร์ม และเอกสาร และด้านแผนผังแสดงขั้นตอน และวิธีการขอรับบริการ ส่วนในด้านที่ควรปรับปรุง คือการจัดสถานที่ให้สะดวกต่อการติดต่อของผู้รับบริการ

2. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการส่งออก พบว่าผู้ให้บริการมีความคิดเห็นในทุกด้านอยู่ในระดับพอใช้ ยกเว้นประเด็นที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการและความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

ส่วนการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบตัวแปรอิสระที่แตกต่างกันในด้านปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการใช้บริการส่งออก กับตัวแปรตามในด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านระเบียบปฏิบัติของการให้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

1. ด้านความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ให้บริการที่เป็นหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ให้บริการที่เป็นชาย ส่วนปัจจัยด้านรายได้ ระดับการศึกษา อายุ และประสบการณ์ การทำงานส่งออกที่ต่างกันไม่ทำให้ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน

2. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการที่มีรายได้ อายุ และประสบการณ์การทำงานส่งออกมากกว่า มีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ อายุ และประสบการณ์การทำงานส่งออกน้อยกว่า ส่วนผู้ให้บริการที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

3. ด้านระเบียบปฏิบัติของการให้บริการ ผู้ให้บริการที่เป็นหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ให้บริการที่เป็นชาย ผู้ให้บริการที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจในด้านนี้มากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท/เดือน และผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 35 ปี มีความพึงพอใจในด้านนี้มากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีและ 30-35 ปี และผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์การทำงานส่งออกมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในด้านนี้มากกว่าผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์การทำงานส่งออกต่ำกว่า 5 ปีและระหว่าง 5-10 ปี ส่วนผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในด้านนี้ไม่แตกต่างกัน

ส่วนปัจจัยด้านสถานภาพของผู้ให้บริการ ช่วงเวลาที่ให้บริการ การติดต่อขอใช้บริการ และความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ ได้ข้อมูลจากผู้ให้บริการซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีความแปรปรวนจึงไม่สามารถทดสอบสมมติฐานได้