

**ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากร
ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 กรณีศึกษา : กรมศุลกากร**

**Potential Factors affecting Customs Department Service Efficiency in a Period of
Corona Virus Disease-19 (COVID-19) Outbreak**

(A Case Study of Customs Department)

วรัญญา นาคมรกด¹ Warunya Narkmorakot
ดร.นาริณี แสงสุข² Ph.D. Narinee Saengsook

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์โควิด-19 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และ 3) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์โควิด-19 กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ปฏิบัติงานในกรมศุลกากร จำนวน 380 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างของค่าที่ (t-test) ทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยการใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานมีแผนปฏิบัติการราชการฯ ในประเด็นการบริการประชาชน อย่างเหมาะสม ชัดเจน รองลงมาคือ หน่วยงานมีการควบคุมมาตรฐานการให้บริการเป็นไปตามระเบียบฯ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านได้ศึกษาระเบียบฯ และเข้าร่วมการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการเสมอ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยด้านการบริการด้านความสามารถด้านการบริการ ปัจจัยด้านการบริการด้านความสะดวก รวดเร็ว และปัจจัยจากสถานการณ์โควิด-19 ด้านเทคโนโลยี ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 76.0

คำสำคัญ : ปัจจัย, ผลกระทบ, ประสิทธิภาพการให้บริการ, กรมศุลกากร, สถานการณ์โควิด-19

¹คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง; Faculty of Business Administration

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง; Faculty of Business Administration

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the perception toward lifestyle on purchase decision on the housing estate, 2) investigate the signification of marketing mix of the housing estate, 3) observe the degree of housing estate purchase decision, 4) compare the trend on housing estate purchase decision according to the personal factor variables, and 5) understand the lifestyle and marketing mix which influence the trend of purchasing the housing estate. Samples were 400 populations who reside in Hatyai district, Songkhla province. T-test and F-test with One-Way ANOVA and Multiple Linear Regression were applied in the data analysis.

The finding revealed that the samples' lifestyle on the aspects of opinion, activities, and interest had a significant influence on the purchasing decision on the housing estate. Several marketing mix factors of the housing estate such as physical evidence, promotion, product, place, price, and process, respectively, play a significant role in the purchase decision. On another hand, the samples showed that the most considerable rationale for purchasing the housing estate was the usefulness followed by the convenient and accessible location. Moreover, the samples with different genders, educational backgrounds, and levels of income tend to make the different purchase decisions on a housing estate as the statistically significant level at .05. In addition, the physical evidence factor, the process factor, and the product factor of the marketing mix had a 38% influence on the purchase decision on the housing estate.

Key Words : Factor, Effect, Service Efficiency, Customs, Department, COVID-19 v Outbreak

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการบริหารจัดการภาครัฐของประเทศไทยกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างรวดเร็วและมีความผันผวน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง สิ่งแวดล้อม เทคโนโลยี และการบริหารจัดการภายในองค์กร การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้ภาครัฐต้องเร่งพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการประชาชนให้เป็นรูปแบบดิจิทัลอย่างสมบูรณ์ รวมถึงมีการปฏิรูปโครงสร้างและระบบการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นเหมาะสมกับบริบทของการพัฒนาประเทศ หน่วยงานภาครัฐในยุคใหม่จำเป็นต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อที่จะสามารถสนองตอบต่อความต้องการ และพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้สามารถแข่งขันในระดับสากลได้ การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ จึงมุ่งเน้นพัฒนาการให้บริการของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ และเป็นการพัฒนาแบบครอบคลุมทั่วถึง บูรณาการไร้รอยต่อ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาบริการดิจิทัล ดำเนินการพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการบริการภาครัฐ

เพื่อให้ประชาชนและผู้รับ บริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส หลากหลาย ช่องทาง ตรวจสอบได้ โดยไม่มีข้อจำกัดของเวลา พื้นที่ และกลุ่มคน รวมทั้งนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัล มาประยุกต์ ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการที่ดีขึ้น (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ, 2559)

กรมศุลกากร เป็นหน่วยงานภาครัฐในสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกทางการค้า การควบคุมทางศุลกากรเพื่อปกป้องสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม จัดเก็บ ภาษีจากการนำเข้าสินค้าและส่งออกสินค้า และการให้สิทธิประโยชน์ทางศุลกากรเพื่อส่งเสริมการค้าและ การลงทุน โดยมีวิสัยทัศน์ “องค์กรศุลกากรชั้นนำ ที่มุ่งส่งเสริมความยั่งยืนของเศรษฐกิจและความ ปลอดภัยของสังคมด้วยนวัตกรรมและบริการที่เป็นเลิศ” กรมศุลกากรได้จัดทำแผนปฏิบัติการ เพื่อ ช่วยผลักดันให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580) ส่งเสริม ให้นำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการพัฒนากระบวนการ และการให้บริการของศุลกากร ประกอบกับการ พัฒนาระบบการบริหารสมรรถนะบุคลากร เพื่อให้การทำงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น แผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์ชาติ ในประเด็นการ บริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ มีเป้าหมาย ดังนี้ 1) บริการของรัฐมีประสิทธิภาพและคุณภาพ เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ 2) ภาครัฐมีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ (กรมศุลกากร, กระทรวงการคลัง, 2563)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์โควิด-19
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากรในช่วง สถานการณ์โควิด-19

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของผู้ให้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง งาน และระยะเวลาปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากรที่แตกต่างกันในช่วง สถานการณ์โควิด-19
2. ปัจจัยจากสถานการณ์โควิด-19 ประกอบด้วย ด้านนโยบายภาครัฐ ด้านเศรษฐกิจ และด้าน เทคโนโลยี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์โควิด-19
3. ปัจจัยด้านการบริการ ประกอบด้วย ด้านความพอเพียงและเหมาะสม ด้านความสะดวก รวดเร็ว ด้านระบบสารสนเทศ และด้านความสามารถด้านการบริการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ของกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์โควิด-19

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากร ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 กรณีศึกษา : กรมศุลกากร ซึ่งตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงาน

2) ปัจจัยจากสถานการณ์โควิด-19 ประกอบด้วย ด้านนโยบายภาครัฐ ด้านเศรษฐกิจ และด้านเทคโนโลยี

3) ปัจจัยด้านการบริการ ประกอบด้วย ด้านความพอเพียงและเหมาะสม ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านระบบสารสนเทศ และด้านความสามารถด้านการบริการ

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์โควิด-19

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ทำการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานของกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง มีจำนวนทั้งสิ้น 6,237 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ใช้ในการศึกษา คือ กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง

4. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาครั้งนี้เริ่มตั้งแต่เดือนสิงหาคม -ธันวาคม 2564 เป็นระยะเวลา 5 เดือน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

Peterson and Plowman (1989 อ้างถึงใน ชัยวุฒิ เทโพธิ์, 2563) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ โดยมีองค์ประกอบ 4 ประการ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน คือ งานที่ได้จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจผลการดำเนินงานให้มีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน คือ งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในเกณฑ์ที่มีความถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน และยุคสมัย ทำให้ได้มีการพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานที่สะดวก และรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย คือ ค่าใช้จ่ายที่ใช้สำหรับการดำเนินการทั้งหมดจะต้องมีการใช้ให้ ความเหมาะสมกับปริมาณงานที่จะทำประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต คือ มีการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด ให้มีความคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml & Berry (2013 อ้างถึงใน ศิริรักษ์ ภูริธัญ, 2563) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการผู้รับบริการ จะวัดจากเครื่องมือ วัดคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อม และการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แฝ่นพับ และเอกสารต่าง ๆ บ้ายประกาศ ความสะอาด และความเป็น ระเบียบของสำนักงาน ทำเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ว่ามีความตั้งใจในการให้บริการ

2. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้กับลูกค้า งานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของผู้รับบริการและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการและสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

3. การตอบสนองลูกค้า หมายถึง ความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีความกระตือรือร้น เห็นผู้รับบริการแล้วต้องรีบต้อนรับและให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลยการตอบสนองผู้รับบริการที่ดีจะต้องมาจากผู้ให้บริการและกระบวนการ ในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง มีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าผู้รับ บริการได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจ และรู้จักลูกค้า หมายถึง การบริการผู้รับบริการแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และเป็นกันเอง ดูแลผู้รับบริการเปรียบเสมือนญาติ คอยแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในประเทศไทย

การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้พฤติกรรมมนุษย์ทั้งด้านการบริโภคและการบริการเกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญหลายประการ ประชาชนทุกคนปรับเปลี่ยนการใช้ชีวิตตามปกติในแบบวิถีใหม่ (New Normal) หลายภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นภาคเอกชน หรือส่วนราชการล้วนได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคม การท่องเที่ยว และเทคโนโลยี นอกจากนี้ยังส่งผลให้การบริการของภาคเอกชน ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐไม่สามารถดำเนินการอำนวยความสะดวกแก่

ผู้รับบริการได้ตามปกติ สิ่งที่จะช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจไทยได้ดี ก็คือการออกนโยบายเพื่อให้เกิดการบริโภคสินค้าและบริการภายในประเทศ แต่ผู้ประกอบการก็ต้องร่วมพัฒนาสินค้าและบริการไปด้วยเช่นกัน ซึ่งการเกิดการระบาดของไวรัส COVID-19 เป็นเหตุการณ์ที่ทำให้เราทุกคนได้เห็นแล้วว่าเราจะต้องกระจายความเสี่ยงเพราะการทำธุรกิจที่กระจุกไปอยู่ที่จุดใดจุดหนึ่ง หรือเน้นพัฒนาไปที่ภาคส่วนใดภาคส่วนเดียวก็จะมีความเสี่ยงที่สูงกว่า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไพรวลัย รัตนมา (2560) ศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษา พบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความเท่าเทียมกัน ส่วนด้านความพอเพียงของการบริการ และด้านความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความสะดวก รวดเร็ว 2) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า จำแนกตามสถานะผู้มาใช้บริการด้านเพศ อายุ สถานะผู้มาใช้บริการ และศาลที่มาติดต่อใช้บริการปรับการใช้คำ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปรับให้มีความชัดเจน 3) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการ ให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ศาลควรจัดให้มีแผนผังและ ขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงาน ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ แบบฟอร์มที่ใช้ในควรใช้ภาษาที่ เข้าใจง่ายเพื่อจะได้กรอกข้อมูลได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน และควรมีจุดบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็ว

อภาวรรณ สุขเหลือง (2562) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร เขตการเดินรถที่ 6 ผลการศึกษา พบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร เขตการเดินรถที่ 6 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากรองลงมา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านคุณภาพและความถูกต้อง มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านปริมาณงาน ความเพียงพอ และความต่อเนื่อง มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา ตามลำดับ 2) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร เขตการเดินรถที่ 6 ในภาพรวมและรายด้าน ปัจจัยส่วนบุคคลทุกด้าน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ และรายได้ ที่ต่างกัน ประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร เขตการเดินรถที่ 6 ในทุกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กมลรัตน์ ฉวี (2563) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสรีราชา ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการ ให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสรีราชา

ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน พบว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสรรพยา สามารถสนับสนุน และส่งเสริมความต้องการของประชาชนผู้รับบริการตามมาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เช่น บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ตลอด 24 ชั่วโมง อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเวลา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสรรพยา นำเทคโนโลยี เช่น ระบบคิว อัตโนมัติ ระบบประเมินความพึงพอใจ (Smile box) เป็นต้น มาใช้ในการให้บริการที่สะดวกและ รวดเร็วขึ้น และด้านค่าใช้จ่าย มีระดับ ประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสรรพยา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับ การศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า พบว่า เมื่อควบคุมปัจจัย อื่นคงที่ ประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการ ไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอสรรพยา ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษาอาชีพ และ รายได้ต่อ เดือน ต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสรรพยา แตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ส่วนสถานภาพการสมรสและประเภทผู้ใช้ ไฟฟ้า ต่างกันมี ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสรร พยา แตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ตามลำดับ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานของกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง มี จำนวนทั้งสิ้น 6,237 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มาจากการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานของกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง โดยใช้สูตร Yamane (1973 อ้างถึงใน ยุทธ ไทยวรรณ. 2561) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อน ± 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ดังนั้น ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากกลุ่ม ตัวอย่างรวมทั้งหมด 380 คน ผู้วิจัยเลือกใช้รูปแบบการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) โดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Judgmental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบ เลือกตอบ (Check List) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจากสถานการณ์โควิด-19 ในการให้บริการของกรมศุลกากรในช่วง สถานการณ์โควิด-19 มีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริการในการให้บริการของกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์ โควิด-19 มีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 16 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 12 ข้อ

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ วิธีการจากตำรา หลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพการให้บริการ การบริการและคุณภาพการให้บริการ และสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โควิด-19 ในประเทศไทย โดยกำหนดขอบเขตของแบบสอบถามให้ตรงกับกรอบแนวคิดตามตัวแปรต้น และตัวแปรตาม โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจะต้องมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และนิยาม ศัพท์

2. นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ของเนื้อหา และภาษาที่ใช้ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขและนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน โดยนำ ผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มาวิเคราะห์หาค่า IOC หรือค่าดัชนีความสอดคล้อง ซึ่งพบว่า ในแต่ละข้อมีค่า 0.50 ขึ้นไป

3. ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำแบบสอบถามนั้นไป ทดลอง (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาวิจัย จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) ซึ่งได้ผลโดยรวมทั้งฉบับ ได้ค่า α -Coefficient เท่ากับ 0.965 ถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือตามหลักสถิติ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดส่งลิงค์แบบสอบถามทาง E-mail Facebook และ Line ให้กับบุคคลากรผู้ปฏิบัติงาน ของกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ในตำแหน่งข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และ ลูกจ้างชั่วคราว จำนวนทั้งสิ้น 380 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 20 วัน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. บัญญัติด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ประเมินระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจากสถานการณ์โควิด-19 บัญญัติด้านการบริการ และ ประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์โควิด-19 วิเคราะห์โดยคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์โควิด-19 จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ โดยการทดสอบความแตกต่างของค่าที่ (t-Test) และทดสอบ ค่าเอฟ (F-Test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) และหากมีความแตกต่างให้ใช้ การเปรียบเทียบรายคู่ต่อด้วยวิธี LSD

4. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.79 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.32 โดยมีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 55.53 ซึ่งมีตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 71.85 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.95

2. กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจากสถานการณ์โควิด-19 ในการให้ บริการของกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเทคโนโลยี รองลงมาคือ ด้านเศรษฐกิจ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านนโยบายภาครัฐ

3. กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริการในการให้บริการของ กรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสามารถด้านการบริการ รองลงมา คือ ด้านระบบสารสนเทศ และด้านความพอเพียงและเหมาะสม ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความสะดวก รวดเร็ว

4. กลุ่มตัวอย่าง มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานมีแผนปฏิบัติราชการฯ ในประเด็นการบริการประชาชน อย่างเหมาะสม ชัดเจน รองลงมา คือ หน่วยงานมีการควบคุมมาตรฐานการให้บริการเป็นไปตามระเบียบฯ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านได้ศึกษาระเบียบฯ และเข้าร่วมการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการเสมอ

5. การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์โควิด-19 จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ดังตาราง 1

ตาราง 1

การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์โควิด-19 จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (n=380)

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์โควิด-19
เพศ	1.653
อายุ	16.411**
ระดับการศึกษา	5.852**
ตำแหน่งงาน	12.115**
ระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงาน	22.426**

**p < .01

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาปฏิบัติงาน ในหน่วยงานต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ดังตาราง 2

ตาราง 2

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์โควิด-19 (n=380)

ปัจจัยจากสถานการณ์โควิด-19 และปัจจัยด้านการบริการ	ประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากร ในช่วงสถานการณ์โควิด-19
Constant	.527
ปัจจัยจากสถานการณ์โควิด-19 ด้านนโยบายภาครัฐ (X ₁)	.014
ปัจจัยจากสถานการณ์โควิด-19 ด้านเศรษฐกิจ (X ₂)	.053
ปัจจัยจากสถานการณ์โควิด-19 ด้านเทคโนโลยี (X ₃)	.112**
ปัจจัยด้านการบริการด้านความพอเพียงและเหมาะสม (X ₄)	.017
ปัจจัยด้านการบริการด้านความสะดวกรวดเร็ว (X ₅)	.228**
ปัจจัยด้านการบริการด้านระบบสารสนเทศ (X ₆)	.042
ปัจจัยด้านการบริการด้านความสามารถด้านการบริการ (X ₇)	.522**
F Test	168.611
R²	.760
Adjusted R²	.756

**p < .01 (ตัวเลขที่เห็นคือค่า B ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ)

จากตาราง 2 พบว่า ปัจจัยด้านการบริการด้านความสามารถด้านการบริการ ปัจจัยด้านการบริการด้านความสะดวกรวดเร็ว และปัจจัยจากสถานการณ์โควิด-19 ด้านเทคโนโลยี ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 76.0 ซึ่งสามารถเขียนสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ} = .527 + .522X_7 + .228X_5 + .112X_3$$

อภิปรายผล

1. กลุ่มตัวอย่าง มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานมีแผนปฏิบัติราชการฯ ในประเด็นการบริการประชาชนอย่างเหมาะสม ชัดเจน สอดคล้องกับการศึกษาของสุวรรณ ลาภสุวัจนานนท์ (2564) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม ผลการศึกษา พบว่า ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการเห็นว่า หน่วยงานมีภารกิจ

ครอบคลุมงานให้ บริการอย่างเหมาะสม ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของกมลรัตน์ ฌรี (2563) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีราชา ผลการศึกษา พบว่า การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอศรีราชา สามารถสนับสนุน และส่งเสริมความต้องการของประชาชนผู้รับบริการตาม มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เช่น บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ตลอด 24 ชั่วโมง อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ หน่วยงานมีการควบคุมมาตรฐานการให้บริการเป็นไปตามระเบียบฯ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านได้ศึกษาระเบียบฯ และเข้าร่วมการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการเสมอ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของคเชนทร์ วัฒนะโกศล (2558) ศึกษาประสิทธิผลการฝึกอบรมที่มีต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยมีความพึงพอใจในประสิทธิผลการฝึก อบรมโดยรวมอยู่ใน ระดับมาก

2. การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์โควิด-19 จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากรในช่วง สถานการณ์โควิด-19 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับการศึกษา ของไพรวลัย รัตนมา (2560) ศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการ ศาลยุติธรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการ ให้บริการ ประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า จำแนกตามอายุ ที่แตกต่างกัน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ การให้บริการแตกต่างกัน ระดับการศึกษา ต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากร ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับ การศึกษาของอภาววรรณ สุขเหลือง (2562) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานขนส่ง มวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพ การให้บริการของพนักงานขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 6 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับ การศึกษา ที่ต่างกัน ประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 6 แตกต่างกัน ตำแหน่งงาน ต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์ โควิด-19 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับการศึกษาของพีรดา แก้วมูล (2562) ศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงาน ใหญ่ ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน และระยะเวลาปฏิบัติงานใน หน่วยงาน ต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับการศึกษาของอภาววรรณ สุขเหลือง (2562) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถ ที่ 6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน

ขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 6 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ และรายได้ ที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 6 แตกต่างกัน

3. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์โควิด-19

ปัจจัยด้านการบริการด้านความสามารถด้านการบริการ ปัจจัยด้านการบริการด้านความสะดวก รวดเร็ว และปัจจัยจากสถานการณ์โควิด-19 ด้านเทคโนโลยี ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 76.0 สอดคล้องกับการศึกษาของนันทพร อารมณฺ์ชื่น (2558) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการและภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของพนักงาน บริษัท MOCAP ในการใช้สิทธิประกันสังคม ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านบริการและด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ความคิดเห็นต่อบัณฑิตจากสถานการณ์โควิด-19 ในการให้บริการของกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์โควิด-19

1. ด้านเทคโนโลยี จากการศึกษา พบว่า หน่วยงานมีระบบสืบค้นคำวินิจฉัยพิกัตศุลกากรผ่าน Application HS Check ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการได้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด กรมศุลกากรควรมีการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์โควิด-19 ระบาด โดยการนำ Application HS Check มาใช้ประกอบการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการลดปริมาณการติดเชื้อโควิด-19 ภายในหน่วยงาน

2. ด้านเศรษฐกิจ จากการศึกษา พบว่า หน่วยงานมีมาตรการช่วยเหลือผู้ประกอบการ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด กรมศุลกากรควรมีการปรับลดมาตรการต่าง ๆ ที่เคยปฏิบัติ เพื่อเป็นการช่วยเหลือภาระของผู้ประกอบการ

3. ด้านนโยบายภาครัฐ จากการศึกษา พบว่า มาตรการต่าง ๆ ของภาครัฐ มีผลกระทบต่อขั้นตอน และกระบวนการให้บริการของกรมศุลกากร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด กรมศุลกากรควรมีการผ่อนปรนนโยบายการให้บริการลงบ้าง เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนที่ผู้ประกอบการได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19

ความคิดเห็นต่อบัณฑิตด้านการบริการในการให้บริการของกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์โควิด-19

1. ด้านความสามารถด้านการบริการ จากการศึกษา พบว่า ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ควรจัดการฝึกอบรมผู้ให้บริการให้เข้าใจกระบวนการให้บริการ ให้มีความสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง และครบถ้วนของกระบวนการให้บริการ

2. ด้านระบบสารสนเทศ จากการศึกษา พบว่า หน่วยงานมีระบบให้บริการสารสนเทศด้านรายงานสถิติต่าง ๆ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และหน่วยงานมีระบบให้บริการสารสนเทศ

ด้านความปลอดภัย เช่น การกำหนดสิทธิ์เข้าระบบใช้งานช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด หน่วยงานควรมีการปรับปรุงระบบสารสนเทศให้มีความพร้อมสำหรับปฏิบัติงาน

3. ด้านความพอใจและเหมาะสม จากการศึกษา พบว่า หน่วยงานมีการจัดสรรบุคลากรได้อย่างเพียงพอ และเหมาะสมกับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด หน่วยงานควรมีการจัดสรรเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการให้เพียงพอต่อภาระหน้าที่ที่ต้องให้บริการกับผู้ประกอบการ

4. ด้านความสะดวก รวดเร็ว จากการศึกษา พบว่า การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด หน่วยงานควรมีการปรับลดกระบวนการให้บริการที่มีความยุ่งยากออกไปบ้าง เพื่อความสะดวกและรวดเร็วต่อการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยภายในและภายนอกต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของกรมศุลกากร เพื่อหาแนวทางในการป้องกันและพัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาในรูปแบบเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึก เพื่อจะได้ทราบถึงประสิทธิภาพของการให้บริการของกรมศุลกากรอย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

กมลรัตน์ จรี. (2563) .ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีราชา .วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

กรมศุลกากร, กระทรวงการคลัง. (2563). แผนปฏิบัติการราชการระยะ 3 ปี พ.ศ. 2563 – 2565

กรมศุลกากร (ฉบับปรับปรุง). ค้นเมื่อ 9 สิงหาคม 2564, จาก https://www.customs.go.th/data_files/7ddea728d970d00c38dbb32ae0ad218e.pdf

ชัยวุฒิ เทโพธิ์. (2563). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.

วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 14(1) , 251-265.

นันทพร อารมณชีน. (2558). ประสิทธิภาพการให้บริการและภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของพนักงาน บริษัท MOCAP ในการใช้สิทธิประกันสังคม.

วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พีรดา แก้วมูล. (2562) ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด

สำนักงานใหญ่. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ไพรวลัย รัตนมา. (2560). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการ

ศาลยุติธรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ,8(1), 24-33.

ยุทธ ไกยวรรณ. (2561). หลักสถิติวิจัยและการใช้โปรแกรม SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ:

สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ศิริรักษ์ ภูหิรัญ. (2563). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี. *การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 15 ปีการศึกษา 2563*. หน้า 873-886.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). *แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (20 ประเด็น) การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ.2561 – 2580)*. ค้นเมื่อ 7 สิงหาคม 2564 จาก <http://nscr.nesdb.go.th/wp-content/uploads/2019/04/20-การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ.pdf>
- สุวรรณ ลาภสุวัจนานนท์. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 10(3), 237-247.
- อาภาวรรณ สุขเหลือง. (2562). *ประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 6*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41 - 50.
- Peterson, E & Plowman, E.G. (1989). *Business Organization and Management*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.