

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

ปัจจุบัน โลกได้ก้าวเข้าสู่ยุคสมัยแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารที่มีลักษณะทันทีและต่อเนื่องตลอดเวลา ทำให้การสื่อสารที่เป็นอิสระมากขึ้น เป็นเหตุให้การค้าการลงทุนสามารถเชื่อมโยงแต่ละประเทศในภูมิภาคต่างๆ ของโลกเข้าด้วยกัน ตลอดจนเกิดการผสมผสานระหว่างกันทางวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของผู้คน จนอาจกล่าวได้ว่าเส้นแบ่งหรือเขตแดนระหว่างประเทศ มิได้เป็นนัยสำคัญของความสัมพันธ์ระหว่างประเทศในปัจจุบัน หรืออาจกล่าวได้ว่า โลกได้พัฒนาก้าวไปสู่การเป็นหมู่บ้านแห่งโลกอย่างแท้จริง และเมื่อโลกต้องดำรงอยู่ท่ามกลางกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ จึงนับเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่ประเทศต่างๆ จะต้องปรับเปลี่ยนบทบาทและก้าวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลง เพื่อสนองตอบและดำรงอยู่ได้ในสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ผู้คนที่อาศัยอยู่ในประเทศยังจะต้องปรับเปลี่ยนวิถีชีวิต ระบบความคิด ตลอดจนวัฒนธรรมในการดำรงชีวิตให้สอดคล้องและรองรับความเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดยั้งนี้ด้วย

ระบบการค้าของโลกในขณะนี้ได้เกิดการผสมผสานทางด้านเศรษฐกิจ โดยมีการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจภายในประเทศเข้ากับเศรษฐกิจโลกผ่านทางระบบการค้า การลงทุนระหว่างประเทศ การเคลื่อนย้ายแรงงาน และการแลกเปลี่ยนเทคโนโลยีระหว่างประเทศ ความร่วมมือทางการค้าและการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจทั้งในระดับพหุภาคีระดับภูมิภาค และระหว่างคู่ค้าอย่างกว้างขวาง ทั้งในส่วนของภาคเอกชนได้เกิดธุรกิจการค้ารูปแบบต่างๆ ขึ้น มากมาย เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจและการร่วมทุนเพื่อเป็นหุ้นส่วนทางการค้า (Partnership) อีกทั้งกระแสการเปิดเสรีทางการค้า (Free Trade Areas : FTA) เกิดการแข่งขันทางเศรษฐกิจ ที่มีแนวโน้มรุนแรงและต่อเนื่องยิ่งขึ้น

ท่ามกลางความหลากหลายทางเศรษฐกิจที่ดำรงอยู่ในระบบการค้าโลก ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญเปรียบเสมือนเส้นเลือดใหญ่ที่คอยหล่อเลี้ยงประเทศให้ดำรงอยู่ได้ คือการค้าระหว่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการส่งสินค้าออกไปขายยังตลาดต่างประเทศนั้น ถือได้ว่าเป็นแนวทางหลักในการนำเงินตราเข้าสู่ประเทศ ยิ่งปริมาณและมูลค่าการส่งออกเพิ่มมากขึ้นเท่าไร ผลที่ได้รับก็คือการสามารถนำเงินตราต่างประเทศเข้ามาได้มากยิ่งขึ้นเท่านั้น

ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงสถานภาพความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจของประเทศและความอยู่ดีกินดีของประชาชน

ดังนั้นการเพิ่มขีดความสามารถในด้านการส่งออก จึงมีความหมายต่อทุกประเทศทั่วโลกในการสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและการพัฒนาประเทศ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว สิ่งสำคัญสำหรับการค้าระหว่างประเทศในปัจจุบันคือ การให้บริการที่ดีในด้านการนำเข้าและส่งออกสินค้า ซึ่งจะต้องรวดเร็ว ตรงต่อเวลา มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย ปลอดภัย รองรับและสนองตอบต่อความต้องการทางการค้าที่จะเพิ่มมากขึ้นในอนาคต เป็นผลทำให้ต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการนำเข้าและส่งออกสินค้าลดลง เกิดสภาพคล่องทางการค้า และเสริมสร้างสภาพแวดล้อมทางการค้าระหว่างประเทศที่เหมาะสม ซึ่งการสร้างและดำรงระบบการค้าระหว่างประเทศตามแนวทางที่กล่าวมาข้างต้นได้นั้น หน่วยงานหนึ่งที่เป็นแกนนำในการพัฒนาด้านการค้าระหว่างประเทศและคอยควบคุมบทบาทดังกล่าวให้ดำเนินไปอย่างเป็นธรรมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลก็คือกรมศุลกากร (เกริกฤทธิ์ ฉายศิริกุล. 2548 : 1-2)

กรมศุลกากรในฐานะที่เป็นองค์กรภาครัฐ มีหน้าที่ในการดูแลจัดการด้านการค้าระหว่างประเทศ เปรียบเสมือนประตูสำคัญที่จะนำพาการพัฒนาและการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ บทบาทที่ผ่านมาของกรมศุลกากร กล่าวได้ว่ามุ่งเน้นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกิจการในภาครัฐที่จะช่วยในการส่งเสริมการส่งสินค้าออก และจัดการสินค้านำเข้าโดยเฉพาะการควบคุมการจัดเก็บภาษีศุลกากรจากสินค้านำเข้า ตลอดจนการดูแลกิจกรรมต่อเนื่องจากการมีสินค้าที่ผ่านเข้า-ออกประเทศ และเป็นหน้าด่านหลักในการป้องกันและปราบปรามการลักลอบและหลีกเลี่ยงภาษีศุลกากรและการฉ้อฉลทางการค้า กรมศุลกากรได้พยายามตลอดมาที่จะปรับปรุงพัฒนา และปรับเปลี่ยนบทบาทของตนเองให้สอดคล้องรองรับกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ เพื่อให้ประเทศสามารถก้าวทัน ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย

ด่านศุลกากรหนองคายเป็นหน่วยงานหนึ่งของกรมศุลกากร ขึ้นตรงต่อการบริหารราชการส่วนกลางที่มีสำนักงานตั้งอยู่ส่วนภูมิภาค สังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 มีอาณาเขตที่ติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านคือสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นประตูนำเข้าและส่งออกของสินค้านำเข้าระหว่างประเทศระหว่างไทยกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และสินค้าผ่านแดน จึงต้องดำเนินการให้เป็นไปตามพันธกิจของกรมศุลกากร ซึ่งจะต้องดำเนินการให้โปร่งใส รวดเร็ว รัดกุมและป้องกันภัยต่าง ๆ อันจะทำให้สังคมได้รับผลกระทบในภาพรวม รวมทั้งเน้น กลยุทธ์ในการประสานความร่วมมือระหว่างด่านศุลกากรและ

ภาคเอกชน ตลอดจนบุคลากร ของประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงทางการค้า ระหว่างประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ มีหน้าที่หลักในการจัดเก็บภาษีอากรปฏิบัติพิธีการศุลกากร เพื่ออำนวยความสะดวกในการนำเข้า-ส่งออกสินค้า การป้องกันและปราบปรามสินค้าลักลอบหนีศุลกากร รวมทั้งการส่งเสริมการส่งออกด้วย (ด้านศุลกากรหนองคาย. 2548 : บทนำ)

ฝ่ายบริการศุลกากร ด้านศุลกากรหนองคายมีบทบาทสำคัญในด้านการจัดเก็บค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าปรับค่าขายของกลาง รายได้เบ็ดเตล็ด ซึ่งเป็นรายได้หลักของกรมศุลกากรและเป็นหน่วยที่สัมผัสและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งเสมือนตัวแทนของรัฐบาลหรือระบบราชการในความรู้สึกของผู้รับบริการ ความประพฤติ พฤติกรรม ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ย่อมมีผลกระทบในทางสร้างสรรค์หรือทำลายได้ จึงเป็นความจำเป็นที่ต้องวางตัวให้เป็นที่เคารพรักและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ อำนวยความสะดวกบริการด้วยมิตรสัมพันธ์อันดีสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรหนองคาย ก็จะสามารถรักษาความศรัทธาเชื่อถือ เชื่อมมั่นในระบบราชการจากผู้รับบริการไว้ได้

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย เพื่อที่จะทราบว่าการทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการที่มีอายุ เพศ และการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานฝ่ายบริการศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคายมากน้อยเพียงใด เพื่อทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย เพื่อนำผลการศึกษาและข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่บกพร่อง และส่งเสริมให้ดียิ่งขึ้น ในส่วนที่ได้อยู่แล้วให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการแก่ผู้รับบริการต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา

3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้าของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย

### สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้รับบริการฝ่ายบริการลูกค้าของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้รับบริการฝ่ายบริการลูกค้าด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการลูกค้าของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฝ่ายบริการลูกค้าด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย

#### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ประกอบการบริษัทนำเข้า-ส่งออก/ตัวแทนผู้ประกอบการบริษัทนำเข้า-ส่งออก บุคคลทั่วไป ที่มาติดต่อขอรับบริการจากฝ่ายบริการลูกค้าของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย ระหว่างเดือนตุลาคม - ธันวาคม พ.ศ. 2549 จำนวน 769 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ประกอบการบริษัทนำเข้า-ส่งออก/ตัวแทนผู้ประกอบการบริษัทนำเข้า-ส่งออก บุคคลทั่วไป ที่มาติดต่อขอรับบริการจากการปฏิบัติงานฝ่ายบริการลูกค้าของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Simple size) จากสถิติข้อมูลผู้รับบริการระหว่างเดือน พฤษภาคม - สิงหาคม พ.ศ. 2549 จำนวน 769 คน เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยวิธีการคำนวณทางสถิติตามวิธีการของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 : 737 อ้างถึงใน พัชรุกร ศาสนะสุพันธ์. 2547 : 40) จำนวน 263 คน

#### 2. ตัวแปรที่ใช้

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ คุณลักษณะของตัวแทนผู้ประกอบการบริษัทนำเข้า-ส่งออก/ตัวแทนผู้ประกอบการบริษัทนำเข้า-ส่งออก บุคคลทั่วไป

ที่มาติดต่อขอรับบริการจากการปฏิบัติงานฝ่ายบริการลูกค้าของด้านลูกค้าหนองคาย จังหวัดหนองคาย จำนวนตาม

2.1.1 เพศ

2.1.2 อายุ

2.1.3 ระดับการศึกษา

**2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)** ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ฝ่ายบริการลูกค้าของด้านลูกค้าหนองคาย จังหวัดหนองคาย แยกเป็น 5 ด้าน โดยใช้แนวคิดของมณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 65-66) ดังนี้

2.2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ

2.2.2 ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.2.3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

2.2.4 ด้านระยะเวลาของการบริการ

2.2.5 ด้านข้อมูลทั่วไป

### 3. ระยะเวลาในการทำวิจัย

ระหว่างเดือนตุลาคม – ธันวาคม พ.ศ. 2549

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ด้านลูกค้า** หมายถึง ด้านลูกค้าหนองคาย จังหวัดหนองคาย
2. **เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า** หมายถึง เจ้าหน้าที่ด้านลูกค้าหนองคายฝ่ายหนึ่ง ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานด้านอำนวยความสะดวก การปฏิบัติพิธีการลูกค้า การบริหาร และพัฒนาทรัพยากรบุคคล การกำหนดโครงการ/แผนงาน จัดทำแผนปฏิบัติงานตามโครงการ/แผนงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแนวทางการบริหารงานของกรมลูกค้า กำหนดเป้าหมายในการจัดเก็บภาษีอากร และแผนปฏิบัติงาน/มาตรการด้านการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากร สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร

3. **ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ประกอบการบริษัทนำเข้า-ส่งออก/ตัวแทนผู้ประกอบการบริษัทนำเข้า-ส่งออก/บุคคลทั่วไป ที่มาติดต่อขอรับบริการจากการปฏิบัติงานฝ่ายบริการลูกค้าของด้านลูกค้าหนองคาย จังหวัดหนองคาย

4. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึก พอใจ ประทับใจ ความชอบ และ ความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการลูกค้าทางด้านลูกค้ารณรงค์

5. ความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจต่อความสะดวกในการรับบริการสถานที่ตั้งของด้านลูกค้ารณรงค์ ความสะดวกในการติดต่อ ห้องทำงานแต่ละงานของฝ่ายบริการลูกค้าของด้านลูกค้ารณรงค์สะอาด ช่องทางเดิน ระหว่างงานจัดได้เหมาะสม สะดวกง่ายต่อการติดต่อ มีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอกับจำนวนผู้มาขอรับ บริการ

6. ความพึงพอใจด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจ ต่อตัวเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ ให้คำแนะนำที่ดี เป็นกันเองกับผู้รับบริการยิ้มแย้ม แจ่มใส กระตือรือร้นในการให้บริการ และมีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ

7. ความพึงพอใจด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจ เกี่ยวกับการตรวจสอบข้อมูล ชัดเจน ถูกต้อง ตามกฎหมาย การให้คำแนะนำ ชี้แจงขั้นตอน และวิธีการต่าง ๆ ในการรับบริการ ผู้รับบริการสามารถร้องเรียนหรือเข้าพบผู้บังคับบัญชา ชั้นสูงเมื่อเกิดปัญหาหรือได้รับความไม่เป็นธรรม

8. ความพึงพอใจด้านระยะเวลาของการบริการ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจ เกี่ยวกับความรวดเร็วของการให้บริการแต่ละครั้งแต่ละเรื่อง การลดขั้นตอนการติดต่อขอรับ บริการ ขั้นตอนในการติดต่อชัดเจน ง่าย สะดวก มีป้ายหรือเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ รวมถึง การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ติดต่อ ไปยังกรมลูกค้ารณรงค์ สะดวก รวดเร็ว

9. ความพึงพอใจด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจต่อรูปแบบการ นำเสนอข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูล แนะนำ ชี้แจงขั้นตอนในการรับบริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย เอกสารแบบฟอร์มมีความถูกต้อง มีบริการสืบค้นข้อมูลทาง อินเทอร์เน็ตด้วยเครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการศึกษาจะเป็นข้อเสนอแนะให้ผู้บังคับบัญชาของด้านลูกค้ารณรงค์ จังหวัดหนองคาย เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการของฝ่ายบริการ ลูกค้าของด้านลูกค้ารณรงค์ จังหวัดหนองคาย ให้ได้รับความพึงพอใจยิ่งขึ้นต่อไป

2. ผลจากการศึกษาจะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เกิดความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกเพศ ทุกวัย

3. ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย เป็นข้อมูลให้กับผู้บังคับบัญชาในการปรับปรุงแก้ไขและกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย บริการให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY