

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของ  
สำนักบริการการค้าต่างประเทศส่วนกลาง (สนามบินน้ำ)<sup>1</sup>

Factors Affecting Customer Satisfaction of  
Central Bureau of Foreign Trade Services (Sanambinnam)

นภัทร บุญภาวีรักษ์<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักบริการการค้าต่างประเทศส่วนกลาง (สนามบินน้ำ) ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักบริการการค้าต่างประเทศส่วนกลาง (สนามบินน้ำ) 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักบริการการค้าต่างประเทศส่วนกลาง (สนามบินน้ำ) 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักบริการการค้าต่างประเทศส่วนกลาง (สนามบินน้ำ) ให้ดียิ่งขึ้นไป ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือผู้รับบริการที่มาติดต่อขอใช้บริการสำนักบริการการค้าต่างประเทศส่วนกลาง (สนามบินน้ำ) จำนวน 154 คน ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานและรายงานผล ด้วยสถิติเชิงอนุมานวิเคราะห์ ปัจจัยการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการสำนักบริการการค้าต่างประเทศส่วนกลาง (สนามบินน้ำ) โดยภาพรวมจะอยู่ในระดับที่สูงมาก

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักบริการการค้าต่างประเทศส่วนกลาง (สนามบินน้ำ) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของบริการการค้าต่างประเทศส่วนกลาง (สนามบินน้ำ) โดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับแรกคือ ด้านข้อมูลและสารสนเทศ มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักบริการการค้าต่างประเทศส่วนกลาง (สนามบินน้ำ) มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนอง

<sup>1</sup> บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สำนักบริการการค้าต่างประเทศส่วนกลาง (สนามบินน้ำ)

<sup>2</sup> นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักบริการการค้าต่างประเทศส่วนกลาง (สนามบินน้ำ) มากที่สุด

## Abstract

The objectives of a study, Factors affecting to satisfaction of users with service of bureau of foreign trade services, are to examine the satisfaction of users with service, and to study the Factors affecting to satisfaction of users with service of bureau of foreign trade services, as well as, to find service Service Quality Improvement Guidelines of bureau of foreign trade services.

This study is quantitative research by using an exploratory study method by taking questionnaires as a tool to collect data. The sample group used in the study was 154 service recipients who contacted of bureau of foreign trade services. Descriptive statistics were used to analyze the data, such as percentage, mean, standard deviation, while hypothesis testing results were reported with Factors affecting to satisfaction of users with service quality and satisfaction of users with services by using Enter Multiple Regression.

The results showed that the satisfaction of the service recipients was at a very high level, the results of Service Information highest mean as well as, the service quality of bureau of foreign trade services was at a very high level too. the results of Tangible highest mean Moreover, satisfaction with the service of bureau of foreign trade services had a significant positive relationship at 1% level of significance and also had a high correlation. the results of factors that Service quality , The concreteness of the service, The credibility and Response to service users , had a highest.

## ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สำนักบริการการค้าต่างประเทศ กรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ มีหน้าที่รับผิดชอบ ตรวจสอบ และพิจารณาดำเนินการออกหนังสือรับรองถิ่นกำเนิด สินค้า ไบอโนุญตและหนังสือรับรองการส่งออก และนำเข้าสินค้าที่มีการจัดระเบียบ การส่งออกและนำเข้า กำกับดูแลการส่งออก และนำเข้าสินค้าของผู้ประกอบการให้เป็นไปตามปริมาณที่ได้รับการจัดสรร ตรวจสอบ และรับรองความถูกต้องในการออกหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้า ไบอโนุญตและหนังสือรับรองการส่งออก และนำเข้าสินค้าที่มีการจัดระเบียบการส่งออก และนำเข้า เป็นศูนย์ข้อมูล และสถิติการออกหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้า ไบอโนุญตและหนังสือรับรองหรือหนังสือสำคัญการส่งออก และนำเข้าสินค้าที่มีการจัดระเบียบการส่งออก และนำเข้า จัดทำทะเบียนประวัติ และบัตรประจำตัวผู้ส่งออกและนำเข้าสินค้า และผู้รับมอบอำนาจ อีกทั้งศึกษาวิเคราะห์ และให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาระบบการให้บริการออกหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้า ไบอโนุญต และหนังสือรับรองการส่งออก และนำเข้าสินค้าที่มีการจัด

ระเบียบการส่งออก และนำเข้า รวมทั้งส่งเสริมการใช้งานระบบ ให้คำปรึกษาแนะนำและตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับการให้บริการออกหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าใบอนุญาต และหนังสือรับรองการส่งออกและนำเข้าสินค้าที่มีการจัดระเบียบการส่งออกและนำเข้า ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้า และยกระดับการให้บริการด้านการค้าต่างประเทศ ด้วยนวัตกรรมดิจิทัลที่ประสิทธิภาพสูง ส่งเสริมการค้า และยกระดับมาตรฐานการส่งออกสินค้า เพื่อเพิ่มมูลค่าการค้าและขีดความสามารถในการแข่งขันของไทยในระดับภูมิภาคและเวทีโลก ปกป้อง และรักษาผลประโยชน์ ให้คำปรึกษา รวมถึงแก้ไขข้อพิพาทจากมาตรการต่างๆ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ในการแข่งขันทางการค้าระหว่างประเทศ สำนักบริการการค้าต่างประเทศ กรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ อยู่ระหว่างการพัฒนา และยกระดับการให้บริการออกหนังสือสำคัญการส่งออก-นำเข้าสินค้าด้วยนวัตกรรมดิจิทัล ภายใต้โครงการ DFT SMART C/O และ DFT SMART -1 ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการได้รับความสะดวกในการขอหนังสือสำคัญการส่งออก-นำเข้า รวมถึงระบบการให้บริการที่เกี่ยวข้องมากขึ้น โดยได้นำข้อเสนอแนะและปัญหาที่พบจากการใช้งานระบบต่างๆ ของผู้รับบริการมาพัฒนาภายใต้โครงการดังกล่าว อาทิ การใช้งานผ่านระบบดิจิทัลที่ได้มาตรฐานมีความปลอดภัยตามหลักสากล ทันสมัยสอดคล้องกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน เช่น รองรับการใช้งานผ่านโปรแกรม (Browser) ได้หลายๆ รูปแบบเช่น Google Chrome และ Mozilla เป็นต้น การออกแบบระบบหนังสือสำคัญการส่งออก-นำเข้าสินค้า ให้ผู้รับบริการใช้งานได้ง่าย (User-Friendly) รวมถึงการพัฒนาบริการในรูปแบบ NO Visit ที่ผู้ประกอบการสามารถสั่งพิมพ์หนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าได้ด้วยตนเอง ณ สำนักงานของตน (Self-Printing) ซึ่งจะช่วยลดเวลาการเดินทาง ลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ลดขั้นตอน และเพิ่มความสะดวกและรวดเร็ว ให้ผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

### คำถามในการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักบริการการค้าต่างประเทศส่วนกลาง (สนามบินน้ำ) เป็นอย่างไร
2. คุณภาพการให้บริการของสำนักบริการการค้าต่างประเทศส่วนกลาง (สนามบินน้ำ) เป็นอย่างไร
3. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักบริการการค้าต่างประเทศส่วนกลาง (สนามบินน้ำ) หรือไม่

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักบริการการค้าต่างประเทศส่วนกลาง (สนามบินน้ำ)

2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักบริการการค้าต่างประเทศส่วนกลาง (สนามบินน้ำ)
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักบริการการค้าต่างประเทศส่วนกลาง (สนามบินน้ำ) ให้ดียิ่งขึ้นไป

### ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักบริการการค้าต่างประเทศ (สนามบินน้ำ) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### คุณภาพการให้บริการ

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ
2. ด้านความน่าเชื่อถือ
3. ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

Parasuraman, Zaithamal & Berry (2013)

#### ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ
2. ด้านการประสานงานของการบริการ
3. ด้านข้อมูลและสารสนเทศ
4. ด้านอรรถยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ
5. ด้านคุณภาพของการบริการ

Aday & Anderse (1978)

### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักบริการการค้าต่างประเทศ (สนามบินน้ำ) มีวิธีการวิจัย ดังนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ผู้รับบริการสำนักบริการการค้าต่างประเทศส่วนกลาง (สนามบินน้ำ) จำนวน 250 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือผู้รับบริการสำนักบริการการค้าต่างประเทศส่วนกลาง (สนามบินน้ำ) คัดสรรส่วนโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1970) กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ด้วยค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 เมื่อแทนค่าในสูตรของ Taro Yamane แล้วได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 154 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ

### 2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน

- 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
- 2) ด้านความน่าเชื่อถือ
- 3) ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ
- 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
- 5) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน

- 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ
- 2) ด้านการประสานงานของการบริการ
- 3) ด้านข้อมูลและสารสนเทศ
- 4) ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ
- 5) ด้านคุณภาพของการบริการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักบริการการค้าต่างประเทศส่วนกลาง (สนามบินน้ำ) เป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสำนักบริการการค้าต่างประเทศส่วนกลาง (สนามบินน้ำ) เป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมหรืออื่น ๆ ที่สามารถเพิ่มคุณภาพการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แต่ละข้อคำถาม ได้ออกแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

#### 4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

4.1 ความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แนวคิด ส่วนภาษา และการใช้ข้อความที่ถูกต้องเหมาะสม ผู้วิจัยได้ทำการปรึกษาและสอบถามความคิดเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับคำถามแต่ละข้อ หลังจากนั้นจึงทำการแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้เหมาะสม ก่อนนำไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือกับกลุ่มทดสอบ

4.2 ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) หลังจากปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ (Pilot test) กับกลุ่มทดสอบจำนวน 30 คน โดยใช้เทคนิคการวัดความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Internal Consistency Method) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ซึ่งจะยอมรับการทดสอบเมื่อมีค่า Alpha มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2557) เพื่อสามารถสื่อสารให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าความน่าเชื่อถือด้วยวิธีการดังกล่าวได้ค่าดังนี้

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ	CRONBACH'S ALPHA	N OF ITEMS
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	.905	5
2. ด้านการประสานงานของการบริการ	.904	5
3. ด้านข้อมูลและสารสนเทศ	.910	5
4. ด้านอรรถยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ	.900	3
5. ด้านคุณภาพของบริการ	.902	3

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ	CRONBACH'S ALPHA	N OF ITEMS
------------------------------	------------------	------------

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	.905	5
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	.910	5
3. ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ	.900	5
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	.902	5
5. ด้านการเข้าใจและผู้รับบริการ	.900	5

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพในการเก็บข้อมูลโดยทำการแจกแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูลมี จำนวน 154 คน ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1 ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษา โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของของผู้รับบริการสำนักบริการการค้าต่างประเทศ (สนามบินน้ำ)

5.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ทำการส่งแบบประเมินชุดจริงที่ได้ตรวจสอบคุณภาพแล้วให้แก่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับนำมาวิเคราะห์ต่อไป

5.3 ตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด และนำคะแนนที่ได้ทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบและมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistics Package for Social Sciences) เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1) วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย

1.1) การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ระยะเวลาในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ และร้อยละ

1.2) วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ทั้ง 5 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.3) วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.4) วิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยวิเคราะห์เนื้อหา แล้วนำมาแจกแจงความถี่

การวัดระดับตัวแปรพิจารณาจากค่าเฉลี่ยคะแนนผู้ตอบแบบประเมิน แล้วนำค่าเฉลี่ยดังกล่าวมาแปลผลกับระดับของคะแนนที่ได้จากการหาจำนวนชั้นที่เท่า ๆ กัน โดยการนำค่าคะแนนค่าถามที่สูงที่สุดในแบบประเมินลบกับค่าคะแนนที่น้อยที่สุดในแบบประเมิน และนำมาหารด้วยจำนวนชั้น

จากนั้นแบ่งกลุ่มออกเป็น 5 กลุ่ม (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545, หน้า 27) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 จัดอยู่ในกลุ่มระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 จัดอยู่ในกลุ่มระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 จัดอยู่ในกลุ่มระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 จัดอยู่ในกลุ่มระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 จัดอยู่ในกลุ่มระดับน้อยที่สุด

## 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ประกอบด้วย

2.1) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าตัวแปรอิสระแต่ละด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกินไป (Multicollinearity) โดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระจะต้องมีค่า  $r$  ไม่เกิน 0.75

2.2) การวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรที่มีอิทธิพลหรือสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบุคลากรสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิษณุโลก โดยใช้การแจกแจงแบบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variation : Anova) หรือ F-test เพื่อหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ย จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของ Scheffé และโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) เพื่อเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

การแปลค่าความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.01 – 0.20 หมายถึง มีความสัมพันธ์ต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.21 – 0.40 หมายถึง มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.41 – 0.60 หมายถึง มีความสัมพันธ์ปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.61 – 0.80 หมายถึง มีความสัมพันธ์สูง

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.81 – 0.99 หมายถึง มีความสัมพันธ์สูงมาก

## ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักบริการการค้าต่างประเทศ ส่วนกลาง (สนามบินน้ำ) สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้



1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 69.00 มีอายุตั้งแต่ 41 – 50 ปี ร้อยละ 44.00 อาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 43.00 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 44.00 ความถี่ในการมาติดต่อทุกวัน ร้อยละ 47.00

2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับที่ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักบริการการค้าต่างประเทศส่วนกลาง (สนามบินน้ำ) ภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก เรียงลำดับด้านข้อมูลและสารสนเทศ 4.54 รองลงมาคือ ด้านความสะดวกที่ให้บริการ 4.35 ด้านคุณภาพของการบริการ 4.32 ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ 4.02 และด้านการประสานงานของการบริการ 3.98

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการสำนักบริการการค้าต่างประเทศส่วนกลาง (สนามบินน้ำ) ภาพรวมอยู่ในระดับสูง เรียงลำดับ คือ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ 4.28 รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 4.07 ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ 4.02 ด้านความน่าเชื่อถือ 4.02 และด้านการตอบสนองผู้รับบริการ 3.98

4. ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสำนักบริการการค้าต่างประเทศส่วนกลาง (สนามบินน้ำ) ทั้ง 5 ด้าน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.615

5. ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักบริการการค้าต่างประเทศส่วนกลาง (สนามบินน้ำ) สรุปผลได้ว่า ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ทั้ง 2 ปัจจัยนี้ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยในการให้บริการสำนักบริการการค้าต่างประเทศส่วนกลาง (สนามบินน้ำ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักบริการการค้าต่างประเทศส่วนกลาง (สนามบินน้ำ) ผู้ศึกษาขอเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาไว้ ตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ควรสนับสนุนการอบรมพัฒนาคุณภาพบุคลากรเป็นประจำทุกปีงบประมาณเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถมากขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ และมีการกำกับติดตามการให้บริการของบุคลากรให้มีความถูกต้องแม่นยำโดยยึดกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ และการสรรหา บุคลากรมาแทนตำแหน่งที่ว่างให้รวดเร็ว เพื่อให้มีบุคลากรอย่างเพียงพอต่อการให้บริการต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ จัดรวบรวมหนังสือแนวปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมายที่สำคัญมอบให้แก่บุคลากรที่รับผิดชอบใช้ศึกษาให้มีความรู้ความเข้าใจและมีการสับเปลี่ยนหน้าที่รับผิดชอบให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้หลากหลาย เพื่อให้บริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างถูกต้อง แม่นยำ จัดการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและบุคลิกภาพในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับ

บริการอย่างต่อเนื่องทุกปีงบประมาณ และเชิญวิทยากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญมาให้ความรู้พร้อมสอดแทรกกิจกรรมกลุ่มกระชับความสัมพันธ์ในองค์กรแม้ขณะอัตราตำแหน่งบุคลากรที่ว่าง บุคลากรยังสามารถปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกันได้

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ การสังเกต เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่มีรายละเอียดเชิงลึกมากขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการประยุกต์ใช้ในการให้บริการขององค์กรต่อไป

### บรรณานุกรม

กมลวรรณ ไปสมบูรณ์ และ ปราณี อ่อนศรี (2557) การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ รพ.พระมงกุฎเกล้า วารสารพยาบาลทหารบก

คู่มือ การดำเนินงานหน่วยงานพาณิชย์คุณธรรม สำนักบริการการค้าต่างประเทศ  
กรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์

จิณาภา ไคร้มา และประภัส สุขอิน (2557) ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ

ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่, มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ดาวสวรรค์ รื่นรมย์ (2560) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสา นักงานทะเบียนธุรกิจนา  
เที่ยวและมัลลเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 ศูนย์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ดาวสวรรค์ รื่นรมย์ (2560) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนาเที่ยว  
และมัลลเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ธิดารัตน์ พังงา (2560) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กร

ส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร. การศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม

นันทิศา ไชยศิริ (2563) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการ

กับพนักงาน สอบสวนสถานีตำรวจนครบาลบางชัน หลักสูตรทวิปริญญาโท  
ทางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

นาลิน เทียมแก้ว (2561) การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

สำนักวิทยบริการ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

นิษาภา นักรภิบาล (2561) อิทธิพลการรับรู้ประโยชน์ ความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจ

ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำคอร์สเรียนออนไลน์ หลักสูตรบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปิยวุฒิ ประสิทธิ์เวช (2558) ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร  
ของเทศบาลตำบล หาดเล็ก อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด.ปริญญาตรี วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ภาครัฐและภาคเอกชน,  
มหาวิทยาลัยบูรพา

เพ็ญญา จรัสพันธ์ (2557) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ  
ของศูนย์บริการลูกค้า จีเน็ต โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี ,หลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา

วรสิริญา ศุภชน โชติพงษ์ (2562) คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการ  
ซ้ำ ของลูกค้า ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลาง  
กรุงเทพมหานคร ภาค203 วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยศิลปากร

วรุณี เชาว์สุขุม. (2559) ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี  
อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์  
และสังคมศาสตร์) ปีที่ 16 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม สิงหาคม 2559

วัตสนันท์ สุดประเสริฐ (2557) ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า  
บริษัท ชัมมิท ฮอนด้าอโตโมบิล จำกัด (สาขาบางนา). การค้นคว้าอิสระ  
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สาวิตรี สุนทร. (2557).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล  
ตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ปริญญาตรี วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยบูรพา

สุนิสา เฟ่งเซ่ง 2557 ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารเอ็ม เค สุกี้  
ที่ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขาบางแค (57-1342), มหาวิทยาลัยสยาม

เสาวลักษณ์ ดิมนัน (256) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา  
วิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์

แสงชัย อภิชาติชนพัฒน์ (2559) หลักธรรมาภิบาล ระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

Aday and Andersen. (1978). The framework is based on Andersen's model of access

To health services. Andersen and Davidson.

Alderfer, C. P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs.

Organizational Behaviour and Human Performance, 4(2), 142-175.

- Cronin, J. J. and Taylor, S. A. (1992). "Measuring Service Quality: A Re-examination and Extension." *Journal of Marketing* 56(7), pp. 55-68.
- Crosby. (1988). *The Eternally Successful Organization*. New York : McGraw-Hill.
- Cullen, Rowena. "Perspectives on user Satisfaction Surveys". *Library Trends*. 49 (Spring) : 602-686, 2001.
- Kotler. (1997). *Marketing Management*. Ninth Ed., International ED. U.S.A.: Prentice-Hall Inc.
- Maslow, Abraham H. (1954). *Motivation and Personality*. New York : Harper and Rows Publisher.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw-Hill Book.
- Morse, N. C. (1953). *Satisfaction in White Color Job*. Ann Arbor: University of Michigan Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-itemscale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing* 64, Spring: 12-40.
- Wolman, B.B. (1973). *Dictionary of Behavioral Science*. Van Nostrand: Richard Company.