

**ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ
ของด่านศุลกากรอรัญประเทศ
สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร***
**Factors Affecting the Quality of Service
of Aranyaprathet Customs House
Regional Customs Bureau 1
the Customs Department**

สุทธาศิณี สายสินธุ์**

บทคัดย่อ

บทความวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยการให้บริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการของของด่านศุลกากรอรัญประเทศ และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศจำแนกตามลักษณะและประเภทธุรกิจ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบการนำเข้า ผู้ประกอบการส่งออก และตัวแทนออกของ ที่มารับบริการ รวมทั้งสิ้น 175 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม โดยด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X})

* เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร

** นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา

และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ภายหลังด้วยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe' Method)

ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการด้านศุลกากรอรัญประเทศอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงระดับลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความเชื่อถือไว้ใจได้ (reliability) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (assurance) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (empathy) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (responsiveness) และด้านรูปธรรมของการให้บริการ(tangibles) โดยจำแนกตามลักษณะหรือประเภทของธุรกิจ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ประกอบการ รองลงมา ได้แก่ ผู้ส่งออก ผู้นำของเข้า ตัวแทนออกของ และหน่วยงานรัฐ/วิสาหกิจ

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการของด้านศุลกากรอรัญประเทศ จำแนกตามลักษณะหรือประเภทของธุรกิจโดยรวม พบว่า ด้านรูปธรรมของการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้ใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังพบว่ามีการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ และเมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่ามีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ประกอบการ และผู้ส่งออก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมากกว่า ผู้นำของเข้า ตัวแทนออกของ และหน่วยงานรัฐ/วิสาหกิจ

Abstract

This research aims to study the factors affecting the use of the Aranyaprathet Customs House. And to compare the quality of service by the Aranyaprathet Customs House. And bus ness. Sample Including the implementation of access. The sending o f. And Customs

Brokers. Who underwent a total of 175 patients were used to analyze the data. By the software package SPSS was used to analyze and average (Mean : \bar{X}) and the standard deviation (Standard Deviation : SD) and statistical tests, F (F-test) and test the pair later. method of Scheffe (Scheffe' Method).

The results showed that Overall, the factors that affect the quality of service in the Aranyaprathet Customs House. By the average values from most to least trustworthy and reliable. (reliability) and customer confidence (assurance) to know and understand the client (empathy) response to the client. (responsiveness) and the objective of providing the service (tangibles) were classified according to the nature or type of business as a whole. In most households, followed by the exporter and importer of representatives from state agencies / enterprises.

Comparison of opinions on the factors that affect the quality of service at the Aranyaprathet Customs House. By the nature or type of business that the overall objective of the service. Reliability and trust. The confidence of the client. And knowing and understanding customers. Differences are statistically significant at the 0.05 level, and also found that the response to the client. Opinion about the factors that affect the quality of service. And the LSD test showed that there were two young entrepreneurs and exporters. Differences are statistically significant at the 0.05 level than the importer's broker and government / enterprise.

บทนำ

การบริหาร นับได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของการบริหารงานไม่ว่าจะเป็นองค์การภาครัฐหรือเอกชน เนื่องจากโดยทั่วไปแล้ว ลักษณะงานที่กระทำและผลผลิตที่ออกมาจากกระบวนการผลิตหรือกระบวนการนโยบายสาธารณะในกรณีขององค์การภาครัฐนั้น ย่อมมีประชาชนหรือลูกค้าได้รับ ซึ่งอาจแตกต่างกันไปบ้างขึ้นอยู่กับว่า ผู้รับบริการนั้น ใช้บริการกับหน่วยงานภาคใด โดยนัยนี้ ผู้ให้บริการ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพิจารณาว่า ผลผลิตที่องค์การตนเองส่งมอบสู่ลูกค้าหรือสาธารณะนั้นมีคุณภาพเพียงใด และการให้บริการ เพื่อนำผลผลิตไปใช้ของผู้รับบริการส่งผลในทางที่ตอบสนองของความพึงพอใจได้เพียงใด Millett อธิบายไว้ว่า เป้าหมายสำคัญของการจัดบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ไม่ว่าจะมองประชาชนว่าเป็นลูกค้าหรือผู้รับบริการของภาครัฐ อันเป็นการจัดบริการแบบให้เปล่าหรือเรียกว่าเป็นบริการสาธารณะก็ตาม โดยหลักการที่สำคัญก็คือ การให้บริการ จะต้องเป็นการกระทำอย่างเสมอภาค หมายถึง มีความยุติธรรม ซึ่งในการบริหารงานภาคนี้ เป็นไปตามฐานคติที่ว่าทุกคนที่เป็นสมาชิกของรัฐ มีความเท่าเทียมกัน ด้วยเหตุนี้ การจัดบริการของหน่วยงานภาครัฐ จะได้เป็นการปฏิบัติต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน หรือต้องเป็นไปโดยมีมาตรฐานเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติ

คุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) นับเป็นความสนใจของนักบริหารไม่ว่าจะเป็นนักบริหารในภาครัฐหรือภาคเอกชนที่ให้ความสำคัญต่อการผลิตบริการหรือให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการที่มุ่งไปที่การก่อให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) ต่อผู้รับบริการ เนื่องการศึกษาถึงคุณภาพของการให้บริการ เป็นส่วนที่สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของการให้บริการขององค์การ โดยเฉพาะสำหรับองค์การที่มีบทบาทภารกิจในการให้บริการ และยังเป็นส่วนที่ช่วยให้องค์การสามารถสร้างสรรคความได้เปรียบ (Advantage) ในสถานการณ์การแข่งขันและการมุ่งเน้นผลลัพธ์ของการบริหารงานได้ในทางหนึ่ง

ปัจจุบันองค์การภาครัฐภายใต้บริบทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ได้รับอิทธิพลของแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้เพื่อให้ระบบราชการดำเนินบทบาทเป็นผู้ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยเป็นไปอย่างมีระบบ เน้นผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน (Result-oriented) มีธรรมาภิบาล (Good Governance) และมุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองของความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้ทำการปรับกระบวนการทัศนในการบริหารงานจากเดิมที่ประชาชนเป็นผู้จ่ายค่าบริการที่รัฐจัดให้มาเป็นลูกค้าที่องค์กรภาครัฐพึงให้ความสนใจ จัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ และที่สำคัญคือ การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น จำเป็นต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (service quality) ซึ่งหมายความว่า เป็นความสามารถในการตอบสนองของความต้องการของผู้ให้บริการเป็นหัวใจสำคัญ

ซึ่งในปัจจุบันกรมศุลกากร ในระบบการบริหารราชการจะก้าวเดินไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งเป้าไว้ได้ กรมศุลกากรจำเป็นต้องพัฒนาระบบงานไปสู่การจัดการหรือการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยที่กำหนดไว้ และส่วนหนึ่งที่สำคัญคือองค์การจะดำเนินการประการใด เพื่อให้ระบบการบริการสาธารณะที่จัดบริการแก่ประชาชนเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทรงพลัง หนึ่งในแนวคิดที่ถูกนำมาใช้ เพื่อการปรับปรุงพัฒนาองค์การภาครัฐไทยให้ก้าวไปสู่ศักยภาพได้

ด้านศุลกากรอรัญประเทศ สังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร มีเขตความรับผิดชอบในพื้นที่จังหวัดรวม จำนวน 12 ด่าน นับเป็นหน่วยงานภาครัฐปราการด่านหน้าที่กรมศุลกากร มีอำนาจหน้าที่สำคัญตามประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร พ.ศ. 2544 ในการดำเนินการด้านพิธีการนำเข้า-ส่งออก จัดเก็บภาษีอากรและการตรวจปล่อยของทางด่านศุลกากร ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ รวมทั้งการทำหน้าที่ป้องกันและปราบปรามการลักลอบหนีศุลกากร ภายในเขตอำนาจของด่าน หรือตามที่

ได้รับมอบหมายจากกรมศุลกากร ความร่วมมือประสานงานกับส่วนราชการต่างๆ การดำเนินงานของกรมศุลกากรและหน่วยงานย่อย, นวัตกรรมที่เป็นสำนักงานศุลกากรภาคต่างๆ และด้านศุลกากรมุ่งสู่การเป็นศุลกากรมาตรฐานโลก เพื่อความสามารถในการแข่งขัน และความปลอดภัยทางสังคม โดยมีพันธกิจ (Mission) ที่สำคัญในการบรรลุมาตรฐานศุลกากรโลก สนับสนุนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และปกป้องเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งกรมศุลกากรเองได้วางยุทธศาสตร์ (Strategy) เพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายดังกล่าวหลายประการได้แก่ การมุ่งพัฒนาขีดสมรรถนะมาตรฐานโลก มุ่งเน้นเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นศุลกากรที่สะดวกและโปร่งใส มุ่งสู่มิติใหม่ในการควบคุมทางศุลกากร มุ่งมั่นจัดเก็บภาษีอากรและปกป้องเศรษฐกิจ รวมพื้นที่รับผิดชอบด้านการให้บริการและปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามตามกรอบภารกิจหน้าที่ที่กฎหมายบัญญัติไว้ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 4 จังหวัด คือจังหวัดสระแก้ว จังหวัดปราจีนบุรี นครนายก และสระบุรี มีเนื้อที่ที่จะต้องดูแลรวมประมาณ 17,656.284 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 11,034,932 ไร่ ที่สำคัญมีแนวพรมแดนติดกับประเทศกัมพูชาเป็นเขตแดนทางบกทั้งสิ้นยาวถึง 165 กิโลเมตร

งานวิจัยครั้งนี้ มุ่งทำการศึกษาระดับปัจจัยด้านคุณลักษณะของการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการรวมทั้ง และประชาชนทั่วไป กับคุณภาพของการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ สังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร โดยเลือกทำการศึกษาด้านศุลกากรอรัญประเทศ ซึ่งถือเป็นการให้บริการผู้ประกอบการ อันจะเป็นประโยชน์นอกจากการทำความเข้าใจในคุณภาพการให้บริการ ซึ่งย่อมเกี่ยวข้องการนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงาน ในอันที่จะตอบสนองหรือสอดคล้องประสานกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยของกรมศุลกากรที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ปัญหาการวิจัยผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ มากน้อยเพียงใด และควรปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการอย่างไรจึงจะตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยการให้บริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการของ
ด้านศุลกากรอรัญประเทศ
- 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของด้านศุลกากรอรัญประเทศ
จำแนกตามลักษณะ และประเภทธุรกิจ

ขอบเขตของการวิจัย

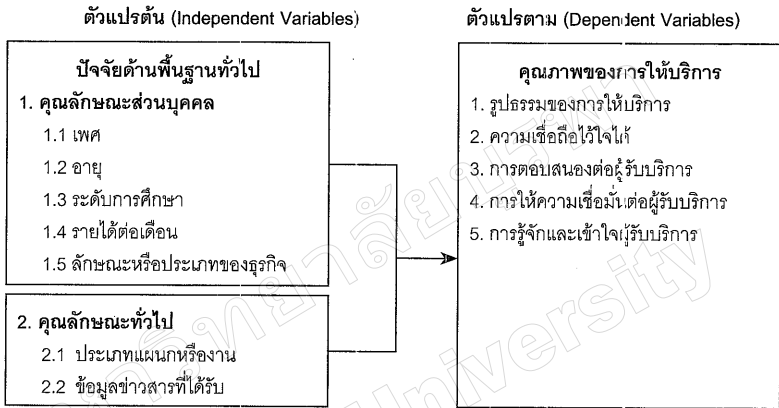
- 1) ศึกษาเฉพาะผู้มาใช้บริการของด้านศุลกากรอรัญประเทศ
- 2) ระยะเวลาที่ใช้ ตั้งแต่ มกราคม 2555-มีนาคม 2555
- 3) ด้านเนื้อหา
 - 3.1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมาใช้บริการของด้านศุลกากร
อรัญประเทศ
 - 3.2) ศึกษาปัจจัยด้านการให้บริการของด้านศุลกากรอรัญประเทศ
- 4) ด้านพื้นที่ ได้แก่ ด้านศุลกากรอรัญประเทศ สำนักงานศุลกากรที่ 1
กรมศุลกากร

สมมติฐานของการวิจัย

ความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้
บริการของด้านศุลกากรอรัญประเทศ จำแนกตาม ลักษณะหรือประเภทของ
ธุรกิจ ได้แก่ ผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก ผู้ประกอบการ ตัวแทนออกของ และ
หน่วยงานรัฐ/วิสาหกิจ แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยเป็นผู้ประยุกต์สร้างกรอบแนวคิด โดยประยุกต์แนวคิดในการศึกษาคุณภาพของการให้บริการ 5 ด้านจากทศนะของ Parasuraman and Other¹ ดังนี้



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

- 1) ทราบถึงปัจจัยการให้บริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการของของด่านศุลกากรอรัญประเทศ
- 2) ทราบถึงการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศจำแนกตามลักษณะและประเภทธุรกิจ
- 3) เป็นแนวทางในการแก้ด้านศุลกากรในการพัฒนา ปรับปรุง คุณภาพการให้บริการได้ และผู้วิจัยจะนำผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ไปเป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการด้านคุณภาพการให้บริการต่อไป

¹ Parasu A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry. *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perception and Expectation*. 1990.

วิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการนำของเข้า ผู้ประกอบการส่งออก และตัวแทนออกของ และหน่วยงานรัฐ/วิสาหกิจ ณ ด้านศุลกากรอรัญประเทศ ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่ลงทะเบียนเป็นผู้ประกอบการกิจกรรมระหว่างประเทศกับกรมศุลกากร จำนวน 310 คน

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าที่ลงทะเบียนเป็นผู้ประกอบการกิจกรรมระหว่างประเทศในระบบลงทะเบียนกับกรม (service counter) ณ ด้านศุลกากรอรัญประเทศ มาให้บริการในเดือน มกราคม-มีนาคม 2555 ประมาณ 310 คน โดยใช้ระเบียบวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบที่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (probability sampling) ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (sample size) โดยทำการสุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และความระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 (.05) จากสูตรของ Taro Yamane

สูตร

$$N = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

= ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

เมื่อ e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่าจากสูตร ดังนี้

$$n = \frac{310}{1 + (310 (.05)^2)} = \text{ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ } 0.05$$

$$= \frac{310}{1 + (0.775)}$$

$$n = 174.65$$

ผลการคำนวณจากสูตรดังกล่าวข้างต้น เมื่อแทนค่าแล้วได้จำนวนตัวอย่าง 175 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้เลือกเก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการกับด่านศุลกากรอรัญประเทศ เดือน มกราคม-มีนาคม 2555 ได้แก่ ผู้ประกอบการนำเข้า ผู้ประกอบการส่งออก และตัวแทนออกของ ที่ลงทะเบียนเป็นผู้ประกอบการธุรกิจระหว่างประเทศ กับระบบลงทะเบียนกับกรมศุลกากร จำนวน 310 ราย โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) ได้จำนวน 175 ราย และเลือกเก็บข้อมูลจากตัวอย่างที่ไม่ซ้ำราย

ตารางที่ 1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามประเภทของประชากร

ลักษณะกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออก (เขต จังหวัดปราจีนบุรี และจังหวัดสระแก้ว และจังหวัดอื่น)	157
ตัวแทนออกของ (Shipping)	18
รวม	175

ที่มา: สถิติการใช้บริการของ service counter, ด่านศุลกากรอรัญประเทศ
(ข้อมูลเก็บประมาณการระหว่างเดือน มกราคม-มีนาคม :2555)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีลักษณะเป็นงานวิจัยเชิงวิเคราะห์ (Analytical Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่างๆ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามสร้างขึ้นประกอบด้วย 2 ตอน คือ

² Taro Yamane. *Statistics: An Introductory Analysis*. 1970.

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ลักษณะหรือประเภท ของธุรกิจ ประเภทแผนกหรืองานที่ใช้บริการ และข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่ได้รับจากด่านศุลกากรอรัญประเทศ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดในการศึกษาคุณภาพของการให้บริการ 5 ด้านจากทัศนะของ Parasuraman and Other ซึ่งประกอบด้วย ด้านรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามจากผู้ประกอบการ นำของเข้า ผู้ประกอบการส่งออก และตัวแทนออกของ และหน่วยงานรัฐ/วิสาหกิจ ณ ด่านศุลกากรอรัญประเทศ และรับคืนแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง ในช่วงระหว่างเดือน มกราคม-มีนาคม 2555 โดยได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 175 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) โดยจำแนกสถิติที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามลักษณะของการหาความสัมพันธ์แต่ละตัวแปรหรือระหว่างตัวแปร ดังนี้

1. ใช้สถิติในการวิเคราะห์การแจกแจงความถี่ และค่าสถิติร้อยละ (percentage) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านพื้นฐานทั่วไป ของคุณลักษณะส่วนบุคคล และคุณลักษณะทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ

2. ใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (X) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ โดยใช้เกณฑ์ในการพิจารณาจัดชั้น ดังนี้³

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{4-1}{4} = 0.75$$

- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อย
 ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมาก
 ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

3. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ จำแนกตาม ลักษณะหรือประเภทของธุรกิจ ได้แก่ ผู้นำของเก่า ผู้ส่งของออก ผู้ประกอบการ ตัวแทนออกของ และหน่วยงานรัฐ/วิสาหกิจ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe' Method

ผลการวิจัย

โดยผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิจัยจากแบบสอบถามจำนวน 175 ชุด โดยออกเป็น 3 ตอนดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ และ ตอนที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านพื้นฐานทั่วไป

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 175 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 59.40 และเป็นเพศชาย 71 คน ร้อยละ 40.60 ส่วนใหญ่ มีอายุ 31-40 ปี ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 41.10 รองลงมา คือ ระดับอนุปริญญา/ปวส. และระดับมัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 13.10 และ 6.90 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้

³ ประคอง วรรณสูตร. สถิติเพื่อการวิจัยคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป. 2539.

ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 60.60 มากที่สุด รองลงมาคือ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 20.60 และต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 14.30 ตามลำดับ และลักษณะหรือประเภทของธุรกิจเป็นตัวแทนออกของ ร้อยละ 41.70 รองลงมา คือ ผู้ส่งของออก ร้อยละ 24.60 ผู้ประกอบการ ร้อยละ 21.70 ตามลำดับ

ด้านคุณลักษณะทั่วไป ของผู้รับบริการด้านศุลกากรอรัญประเทศ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการด้านพิธีการส่งออก มากที่สุด ร้อยละ 72.00 ด้านพิธีการนำเข้า รองลงมา ร้อยละ 18.90 มากที่สุด ร้อยละ 72.70 โดยส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อ internet หรือ web site ของด้านศุลกากรอรัญประเทศ ร้อยละ 44.60 รองลงมา คือ ร้อยละ 17.10 ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของด้านศุลกากรอรัญประเทศโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงระดับลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) (\bar{X} = 3.83) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (assurance) (\bar{X} = 3.76) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (empathy) (\bar{X} = 3.76) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (responsiveness) (\bar{X} = 3.61) และและด้านรูปธรรมของการให้บริการ (\bar{X} = 3.55) ตามลำดับ

ด้านรูปธรรมของการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการด้านศุลกากรอรัญประเทศ ด้านรูปธรรมของการให้บริการ (tangibles) เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ ด้านศุลกากรมีเอกสารและสื่อต่างๆ ที่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้รับบริการ (\bar{X} = 3.82) ด้านศุลกากรได้กำหนดขั้นตอน หรือ การประชาสัมพันธ์ที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจแก่ผู้รับบริการ (\bar{X} = 3.61) ด้านศุลกากรมีเครื่องมือ/อุปกรณ์และระบบ IT ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ที่มีความทันสมัย (เช่น ระบบงานในการให้บริการในปัจจุบัน) (\bar{X} = 3.59) ด้านศุลกากรมีสภาพทางกายภาพ ของบรรยากาศสถานที่ปฏิบัติงานที่สะอาด ร่มรื่น

สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.56$) และด้านบุคลากรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบถ้วน ได้แก่ ตู้น้ำดื่ม เครื่องดื่มรับรองผู้รับบริการ ความสะอาดของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.21$) ตามลำดับ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ผลการวิจัยพบว่า เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการด้านบุคลากรอรัญประเทศ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพการแสดงออกและให้คำแนะนำ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการได้ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.86$) และบุคลากรของด้านบุคลากรให้บริการด้วยความเสมอต้นเสมอปลายไม่ว่าเวลาใด รองลงมาบุคลากรของด้านบุคลากรได้ให้บริการต่อท่านตามเงื่อนไขเวลาที่กำหนดหรือประกาศไว้ ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อมาขอรับบริการกับด้านบุคลากร จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพเทียบเท่ากับที่ผู้รับบริการรายอื่นได้รับ ($\bar{X} = 3.82$) และเมื่อมาติดต่อขอรับบริการ บุคลากรได้แจ้งให้ท่านทราบล่วงหน้าถึงเวลาที่ให้บริการและ/หรือระยะเวลาที่คาดว่าจะให้บริการแล้วเสร็จ ($\bar{X} = 3.82$) ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการด้านบุคลากรอรัญประเทศ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (responsiveness) เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือบุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.86$) บุคลากรเอาใจใส่ต่อปัญหาของผู้รับบริการ และการแก้ไขปัญหาให้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.85$) บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.69$) ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดจากการให้บริการของด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.35$) และบุคลากรของด้านบุคลากรให้บริการเป็นไปอย่างยืดหยุ่น เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ โดยไม่ขัดต่อระเบียบของการปฏิบัติราชการ ($\bar{X} = 3.26$) ตามลำดับ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการด้านศัลยกรรมกระดูกประเทศไทย ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (assurance) เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ บุคลากรที่ให้บริการ ได้ให้บริการได้ถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้มาติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.87$) และการให้บริการของด้านศัลยกรรมกระดูกได้รับการยอมรับว่ามีภาพลักษณ์ที่ดี รองลงมา คือ บุคลากรที่ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.74$) บุคลากรมีอัธยาศัยดีในการให้บริการ สุภาพ และเป็นกันเองหรือเป็นมิตร ($\bar{X} = 3.73$) และบุคลากรสามารถให้คำชี้แจงปัญหาหรือข้อสงสัยต่างๆ ให้ผู้รับบริการอย่างชัดเจน เช่น จะรับบริการอย่างไร เมื่อใด ($\bar{X} = 3.67$) ตามลำดับ

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการด้านศัลยกรรมกระดูกประเทศไทย ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (empathy) เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ บุคลากร ทุ่มเท เสียสละ และอุทิศตนในการบริการเพื่อให้เหมาะสมกับค่าธรรมเนียมของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.89$) บุคลากรของด้านศัลยกรรมกระดูกคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.78$) บุคลากรให้ได้คำแนะนำภาวะเบี่ยงที่เป็นประโยชน์และเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.77$) ด้านศัลยกรรมกระดูกพยายามที่จะปรับปรุง แก้ไขการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น ($\bar{X} = 3.73$) และบุคลากรให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยเสมอภาค ไม่ลำเอียงหรือเลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.67$) ตามลำดับ

สรุปในภาพรวม ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ จำแนกตามลักษณะหรือประเภทของธุรกิจ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ประกอบการ ($X = 3.80$) รองลงมา ได้แก่ ผู้ส่งของออก ($X = 3.79$) ผู้นำของเข้า ($X = 3.69$) ตัวแทนออกของ ($X = 3.64$) และหน่วยงานรัฐ/วิสาหกิจ ($X = 3.42$) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ จำแนกตาม ลักษณะหรือประเภทของธุรกิจ ได้แก่ ผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก ผู้ประกอบการ ตัวแทนออกของ และหน่วยงานรัฐ/วิสาหกิจ โดยใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบความแตกต่างรายคู่ภายหลังด้วยวิธีของ Scheffe' Method

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ จำแนกตาม ลักษณะหรือประเภทของธุรกิจ ได้แก่ ผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก ผู้ประกอบการ ตัวแทนออกของ และหน่วยงานรัฐ/วิสาหกิจ โดยรวม พบว่า ด้านรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังพบว่า มีด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีความคิดเห็นของผู้รับบริการในคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศไม่ต่างกัน และเมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยจำแนกตามลักษณะหรือประเภทของธุรกิจ พบว่า ผู้ประกอบการ และผู้ส่งของออก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมากกว่า ผู้นำของเข้า ตัวแทนออกของ และหน่วยงานรัฐ/วิสาหกิจ จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

ด้านรูปธรรมของการให้บริการ พบว่ามีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ประกอบการและผู้ส่งของออก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ ด้านรูปธรรมของการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความเชื่อถือไว้ใจได้ พบว่ามีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ประกอบการและผู้ส่งของออก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ ด้านความเชื่อถือไว้ใจได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมากกว่า ตัวแทนออกของ ผู้นำของเข้า และหน่วยงานรัฐ/วิสาหกิจ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ พบว่ามีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ส่งของออกและผู้ประกอบการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมากกว่า ผู้นำของเข้า ตัวแทนออกของ และหน่วยงานรัฐ/วิสาหกิจ

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่ามีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ส่งของออกและผู้ประกอบการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ธุรกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมากกว่า ผู้นำของเข้า ตัวแทนออกของ และหน่วยงานรัฐ/วิสาหกิจ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากการวิจัยพบว่า พบว่า ผู้รับบริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ ผู้ให้บริการยังขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ รวมทั้งยังขาดการ ทุ่มเท เสียสละ และอุทิศตนในการบริการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

เชิงนโยบาย

จากผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

- ส่วนราชการควรมีการกำหนดนโยบายการ ด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศุลกากรอย่างต่อเนื่อง และควรกำหนดการประเมินผลการปฏิบัติงานรายไตรมาส หรือรายปี เพื่อเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานด้านบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

- ด้านการสร้างระดับของการรับรู้เกี่ยวกับการคุณภาพของการให้บริการในภาครัฐ และการเสริมสร้างพฤติกรรมของผู้นำหรือผู้บริการ ควรวางระบบงานด้านการให้บริการ ด้านการสร้างบรรยากาศในการให้บริการ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเหมาะสมในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้นำหรือผู้บริหารได้กำหนดนโยบาย สั่งการ หรือการปฏิบัติ ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

- ด้านเสริมสร้างนโยบายในการปฏิบัติ สมควรเน้นย้ำหรือให้นโยบายกับผู้บริหารระดับหัวหน้าส่วนราชการให้ใช้หลักการบริหารงาน เพื่องานบริการ ก่อให้เกิดผลงานในรูปธรรมสามารถปฏิบัติได้จริง นำมาตรวจการเชิงลบมาใช้กับบุคลากรที่ละเลยการปฏิบัติหน้าที่

เชิงปฏิบัติการ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

- จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ควรมีการวิจัยด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร ผลกระทบอื่นๆ อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ

ในการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ภาระหน้าที่ ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ความผูกพันต่อองค์กร

- จากผลการวิจัย พบว่า เปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของด้านบุคลากรอรัญประเทศ จำแนกตามลักษณะหรือประเภทของ มีความคิดเห็นกับ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ และรูปธรรมของการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด แต่ปัจจัยด้านรูปธรรมของการให้บริการ ควรพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการศึกษาดูงาน การจัดฝึกอบรม เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นที่ยอมรับของกลุ่มผู้รับบริการของหน่วยงานนั้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว จึงเห็นว่าควรให้มีการเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ด้วย ซึ่งน่าจะสามารรถได้ข้อมูลการตอบแบบสอบถามได้ชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

1. ควรศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการการบริหารงานภายในด้านบุคลากรหรือองค์กร เพื่อหาสาเหตุของข้อบกพร่องทางด้านการบริหารงานที่แท้จริง
2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อหาหน้าหนักของปัจจัยว่าเป็นไปในทิศทางใด

รายการอ้างอิง

ประคอง กรรณสูตร. สถิติเพื่อการวิจัยคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป.

กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry L. L. *Delivering Service*

Quality: Balancing Customer Perception and Expectation.

London: The Free Press, 1990.

Yamane, T. *Statistics: An Introductory Analysis.* ToKyo: John

Weatherhill, 1970.

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University