

## ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการจุดผ่านแดนสะเดา จังหวัดสงขลา Influencing Service at the Sadao Border Crossing with in Province the Songkhla

ประจักษ์ พรหมงาม<sup>1</sup>, โชติมา โชติกเสถียร<sup>2</sup>, ปัญญา สำราญหันต์<sup>3\*</sup>,

เสาวลักษณ์ นฤมนต์<sup>4</sup>, ณัฐยา ชีระกุลพิศุทธิ์<sup>5</sup>, สิทธิโชค คงพนัส<sup>6</sup>

Prachak Promngam<sup>1</sup>, Chotima Jotikasthira<sup>2</sup>, Panya Sumranhun<sup>3\*</sup>,

Saowaluk Naruemon<sup>4</sup>, Nattaya Teerakulpisuth<sup>5</sup>, Sittichok Kongphanat<sup>6</sup>

<sup>1</sup> สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน คณะโลจิสติกส์และเทคโนโลยีการบิน  
มหาวิทยาลัยเซาท์อีสต์บางกอก กรุงเทพมหานคร

<sup>2</sup> สาขาวิชาการเงินและเศรษฐศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปทุมธานี

<sup>3, 4, 5, 6</sup> ภาควิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สาขาวิชาเทคโนโลยีโลจิสติกส์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และ  
เทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กรุงเทพมหานคร

<sup>1</sup> Logistics and Supply Chain Management, Faculty of Logistics and Aviation Technology,  
Southeast Bangkok University, Bangkok

<sup>2</sup> Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi,  
PathumThani

<sup>3, 4, 5, 6</sup> Department of Industrial Technology, Logistics Technology Program, Faculty of  
Engineering and Industrial Technology, Bangkok

\*Corresponding author email: sumranhun@gmail.com

Received 14 Aug 2022 Revised 20 Oct 2022 Accepted 15 Nov 2022

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยและสร้างเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการจุดผ่านแดนสะเดาจังหวัดสงขลา โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ณ จุดผ่านแดนสะเดา จำนวน 400 ชุด จากข้อคำถาม 16 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ด้านได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสำนักงานสถานที่ หลังจากนั้นข้อมูลจะถูกนำมาวิเคราะห์เพื่อสร้างเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการจุดผ่านแดนสะเดาจังหวัดสงขลา ด้วยวิธีการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ และทดสอบค่าความคลาดเคลื่อนด้วยเปอร์เซ็นต์ค่าคลาดเคลื่อนสัมบูรณ์เฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า เกณฑ์ที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพของจุดผ่านแดนสะเดา จังหวัดสงขลา ภาพรวมมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.03$ ) และเมื่อพิจารณารายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.26$ ) รองลงมาประสิทธิภาพด้านกระบวนการ ( $\bar{x} = 3.96$ ) และประสิทธิภาพด้านสำนักงาน สถานที่ ( $\bar{x} = 3.87$ ) โดยการทดสอบความแม่นยำในการวัดประสิทธิภาพการให้บริการจุดผ่านแดนสะเดา จาก

แบบสอบถามจำนวน 30 ชุด พบว่าเปอร์เซ็นต์ค่าคลาดเคลื่อนสัมบูรณ์เฉลี่ย เท่ากับร้อยละ 2.33 ซึ่งสรุปได้ว่าเกณฑ์การประเมินที่สร้างขึ้นมานี้ มีความแม่นยำเท่ากับร้อยละ 97.67 จาก การวิจัยแสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานมีความจำเป็นที่พัฒนาปรับปรุงด้านสำนักงาน อาคาร สถานที่ รวมทั้งด้านกระบวนการเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการให้เกิดความ สะดวกรวดเร็ว ทั้งนี้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศประยุกต์ใช้ให้เกิดความยืดหยุ่นตลอด โซ่อุปทานเพื่อลดการหยุดชะงักการดำเนินงานเพื่อสร้างความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จ

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพ การให้บริการ จุดผ่านแดน

### Abstract

The purpose of this research was to study the factors and criteria the efficiency assessment of service of Sadoa Border in Songkhla Province. Whereas the questionnaire was use for collecting data from 400 questionnaires for customers and service provider in the service of Sadoa Border in Songkhla Province, from 16 questions were subdivided into 3 aspects terms of process service, service staff, and office and place. After that, analysis data for criteria the efficiency assessment of service of Sadoa Border in Songkhla Province by multiple regression analysis and test of measuring errors the assessment of service by mean absolute percent error (MAPE).

The result was found that, the criteria that are important to the efficiency of service of Sadoa Border in Songkhla Province. Overall, the level of agreement at the high level ( $\bar{x} = 4.03$ ). When considering each aspect, the efficiency of the service staff was highest level ( $\bar{x} = 4.26$ ), the of process service was moderate level ( $\bar{x} = 3.96$ ), and the efficiency of office and place was lowest level ( $\bar{x} = 3.87$ ). Then took the criteria the efficiency assessment of the service of Sadoa Border analyze by the reliability was tried out by 30 questionnaires by mean absolute percent error (MAPE) were 2.33 percentage and the reliability were 97.67 percentage According to research, in order to serve clients swiftly and conveniently, offices, structures, and procedures must all be improved. To decrease operational disruptions and increase trust, which is the key to success, information technology is used to give flexibility throughout the supply chain.

**Keywords:** Efficiency, Service, Cross border

บทนำ

การเชื่อมโยงการค้าระหว่างประเทศ  
นอกจากต้องอาศัยระบบขนส่งที่มีความ

ต่อเนื่อง ด้วยระยะเวลาการส่งมอบที่รวดเร็ว และมีต้นทุนที่ต่ำแล้ว ยังต้องอาศัยประสิทธิภาพในการให้บริการของด่านชายแดนระหว่างประเทศอีกด้วย สำหรับประเทศไทยแล้วมีอาณาเขตที่มีพรมแดนติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านหลายประเทศ โดยได้รับความร่วมมือทวิภาคีกับประเทศเพื่อนบ้านเพื่อสร้างเครือข่ายการขนส่งเชื่อมโยงทางบกผ่านจุดผ่านแดนถาวร เพื่อให้มีการสัญจรทั้งบุคคล สิ่งของ ยานพาหนะแต่ต้องมีพิธีการตรวจคนเข้าเมืองและพิธีการศุลกากรตามกฎหมายของทั้งสองประเทศ ส่วนจุดผ่านแดนชั่วคราว จุดผ่อนปรน และช่องทางตามกฎหมายศุลกากร เป็นจุดที่เปิดให้เป็นการเฉพาะกิจตามระยะเวลาที่กำหนดเท่านั้น นอกจากนี้ช่องทางตามธรรมชาติ ที่เป็นช่องทางเดินเข้า ออกของประชาชนที่เดิน

ไปมาหาสู่กันตั้งแต่สมัยโบราณ ไม่ได้ประกาศให้เป็นจุดผ่านแดนประเภทใด ซึ่งกล่าวได้ว่าการเข้า ออกด้วยเส้นทางดังกล่าวเป็นการผิดกฎหมาย (นพรัตน์ วงศ์วิทยาพานิชย์ และคณะ, 2554) ในแต่ละจุดผ่านแดนจำเป็นต้องมีหน่วยงานภาครัฐในการควบคุมการตรวจบุคคลและยานพาหนะ ที่เดินทางเข้า-ออกในราชอาณาจักร ซึ่งจากรายงานสรุปสถิติการเดินทางเข้าออกจุดผ่านแดนของไทยกับประเทศเพื่อนบ้านในพื้นที่ 27 จังหวัด จำนวน 97 ช่องทาง (กองการต่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2662)

การค้าชายแดน นับว่ามีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ โดยในปี

2564 พบว่า การค้าชายแดนรวมของไทยมีมูลค่าสูงกว่า 9 แสนล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 62.8 ของมูลค่าการค้าระหว่างประเทศของไทย ซึ่งประเทศไทยมีด่านที่สำคัญที่มีมูลค่าทางการค้าระหว่างประเทศสูง คือ ด่านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา ที่ติดกับประเทศมาเลเซีย ซึ่งมีมูลค่าการค้าในปี 2564 สูงถึง 278,681 ล้านบาท (อรรรรณ นักปราชญ์, 2565)

จากการสำรวจปัญหาจุดผ่านแดนสะเดาเบื้องต้นพบว่า มีความไม่เป็นระเบียบของการจัดการพื้นที่ ที่ส่งผลต่อการให้บริการ โดยเฉพาะการใช้พื้นที่การค้าบริเวณรอบด่าน มีแผงลูกค้าน้ำที่ด่าน และมีการจอดรถริมทางทำให้การจราจรติดขัด และปัญหาเรื่องความสามารถในการรองรับปริมาณของสินค้าเข้า-ออก เนื่องจากปริมาณของสินค้า และผู้เดินทาง รวมถึงการบริหารจัดการพื้นที่ด่านยังไม่เป็นระบบเท่าที่ควร โดยเฉพาะการสืบสน ปะปนของผู้เดินทาง และยานพาหนะ ถึงแม้ว่าด่านสะเดาจะมีแผนการสร้างจุดผ่านแดนแห่งใหม่ซึ่งจะทำให้สามารถรองรับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอกับปริมาณการค้าด่าน (ยุพาวดี สมบูรณ์กุล และคณะ, 2556) แต่อย่างไรก็ตามในการรองรับกับการพัฒนาด่านชายแดนทั้งปัจจุบันและอนาคตจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการวางแผนรองรับ และการพัฒนาต่างๆ ต้องเริ่มต้นจากการประเมินประสิทธิภาพข้อดี ข้อเสียของการจัดการนั้นๆ เพื่อที่จะสามารถกำหนดทิศทางในการพัฒนาได้อย่างถูกต้อง ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ

การบริการของด่านชายแดน เพื่อการวัด  
ประสิทธิภาพด้านระบบบริการของจุดผ่าน  
แดนสะเดาให้เป็นมาตรฐานต่อไป

### **วัตถุประสงค์**

เพื่อศึกษาปัจจัยการให้บริการที่มี  
ประสิทธิภาพและสร้างเกณฑ์ในการ  
ประเมินประสิทธิภาพสำหรับการให้บริการ  
จุดผ่านแดนสะเดา จังหวัดสงขลา

### **ระเบียบวิธีวิจัย**

รูปแบบงานวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ  
แบบสอบถามถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือ  
ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตรวจสอบ  
ตามกรอบแนวคิดด้านปัจจัยภายในที่ส่งผล  
ต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานวิจัยนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. เครื่องมือการวิจัย แบบสอบถามที่ถูกพัฒนาขึ้นมาจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อคำถามมีมาตรวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ โดยแบบสอบถามสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล จากการประเมินความตรงของเนื้อหาด้วยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องข้อคำถามแบบรายข้อ และแบบรวม (Index of Consistency: IOC) มากกว่า 0.5 ขึ้นไป (ปัจจัย อินทรน้อย

และณัฐพัชร อารีรัชกุลกานต, 2565) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องภายในด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's coefficient alpha;  $\alpha$ ) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคทั้งฉบับมีค่า 0.882 ซึ่งมากกว่า 0.70 เมื่อพิจารณาตามข้อเสนอของ Hair et al. (2014) แสดงว่าแบบสอบถามมีความ

เชื่อมั่นสูง สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

## 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการของจุดผ่านแดนสะเดา จังหวัดสงขลา ทั้งนี้กลุ่ม

ตัวอย่าง ของงานวิจัยนี้ได้แก่ ตัวแทนผู้ให้บริการและผู้รับบริการจุดผ่านแดนสะเดา จังหวัดสงขลา จำนวน 400 ชุด ได้มาจากการกำหนดตัวอย่างของประชากรที่มีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจำนวนขนาดตัวอย่างจึงคำนวณจากสูตรที่ไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G.Cochran ที่ค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549)

## 3. การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแบ่งสอบถามสำหรับผู้ให้บริการและให้บริการฝั่งขาเข้า จำนวน 200 ชุด และอีก 200 ชุดสำหรับผู้ให้บริการ และให้บริการฝั่งขาออกด่านชายแดน แบบไม่เจาะจงผู้ตอบแบบสอบถาม หลังจากที่ได้รับแบบสอบถามกลับคืน ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถามก่อนนำไปวิเคราะห์ผล

## ผลการศึกษา

1. สภาพแวดล้อมทั่วไปของจุดผ่านแดนสะเดา จังหวัดสงขลาในปัจจุบันจุดผ่านแดนสะเดา ประกอบด้วยด่านศุลกากรด่านตรวจคนเข้าเมือง ด่านตรวจพืช และ

ด่านตรวจคนทางาน เป็นการนำหน่วยงานทุกหน่วยมาไว้ ณ จุดเดียวกัน ซึ่งแต่ละหน่วยจะมีหน้าที่และภารกิจที่แตกต่างกันออกไป โดยผู้วิจัยได้ทำการสำรวจแนวทางปฏิบัติงานของด่านตรวจคนเข้าเมืองทั้งบริเวณขาเข้า และขาออกพบว่า บริเวณขาออก คือบริเวณที่ทำการตรวจบุคคล และยานพาหนะที่ต้องการเดินทางออกนอกประเทศไทยไปยังฝั่งประเทศมาเลเซีย โดยต้องมีการยื่นเอกสารเพื่อทำการตรวจสอบทำการบันทึกข้อมูลเอกสารการเดินทางออกหมายเลขบัตรขาออก หมายเลขยานพาหนะ (ถ้ามี) และบันทึกภาพถ่ายลงในระบบคอมพิวเตอร์ พร้อมกับประทับตราลงในเอกสารเดินทางก่อนคืนเอกสาร ใช้เวลาโดยประมาณ 45 นาที เมื่อตรวจเอกสารผ่านแล้วจึงจะสามารถเดินทางข้ามไปฝั่งประเทศมาเลเซียได้ และบริเวณขาออก ผู้รับบริการต้องยื่นคำร้องเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารคำร้องในการขอเข้าประเทศ และทำการบันทึกข้อมูลพร้อมกับชำระค่าธรรมเนียม หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่จะประทับตราและให้ผู้มีอำนาจลงนาม ทำการคืนเอกสาร รวมแล้วใช้เวลาประมาณ 50 นาที ก่อนจะเดินทางกลับเข้าประเทศไทยได้

2. ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหลังจากได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้ง 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถามที่เก็บข้อมูล พบว่า เป็นผู้ตอบแบบสอบถามขาเข้า จำนวน 200 ชุด และผ่านแดนขาออกจำนวน 200 ชุดเช่นกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 231 คน ร้อยละ 57.75 เป็น

เพศชายจำนวน 169 คน ร้อยละ 42.25 โดยเป็นบุคคลทั่วไป จำนวน 360 คนคิดเป็นร้อยละ 90 รองลงมาเป็นพ่อค้า-แม่ค้า จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 นอกจากนั้นเป็นบุคลากรของจุดผ่านแดน สะเดา จำนวน 10 คน ร้อยละ 2.50 และอื่นๆ 1 คน ร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

นอกจากนี้การใช้บริการจุดผ่านแดนส่วนมากอยู่ 2 ครั้ง/เดือนจำนวน 178 คน ร้อยละ 44.50 รองลงมา คือ 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 90 คน ร้อยละ 22.50 และ 3 ครั้งต่อเดือน และอื่นๆ เท่ากันที่จำนวน 66 คน ร้อยละ 16.50 วัตถุประสงค์ในการผ่านแดนเพื่อท่องเที่ยวสูงสุด จำนวน 206 คน ร้อยละ 51.50 รองลงมาคือข้ามแดนพบญาติ ทำงาน จำนวน 143 คน ร้อยละ 35.75 รองลงมาคือ ทำการค้าขาย จำนวน 43 คน ร้อยละ 10.75 และอื่นๆ น้อยที่สุด จำนวน 8 คน ร้อยละ 2.00

3. ประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งระดับความคิดเห็นต่อจุดผ่านแดนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการจุดผ่านแดน โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพการให้บริการระดับมาก ( $\bar{x} = 4.029$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน รายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 1 ประสิทธิภาพการให้บริการจุดผ่านแดนสะเดา

รายการ	ระดับความคิดเห็น	
	$\bar{x}$	S.D.
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.959	0.794
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.258	0.672
ด้านสำนักงาน สถานที่	3.870	0.746
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.029</b>	<b>0.737</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นประเด็นที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการจุดผ่านแดนสะเดาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ประสิทธิภาพด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.258$ ) รองลงมาคือ ประสิทธิภาพด้านกระบวนการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.959$ ) น้อยที่สุดคือ ประสิทธิภาพด้านสำนักงาน สถานที่ ( $\bar{x} = 3.870$ ) และเมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นประเด็นที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการจุดผ่านแดนสะเดาของแต่ละปัจจัยแบบรายข้อ มีรายละเอียดตามตารางที่ 2 ซึ่งพบว่า

ตัวแปรที่มีระดับความคิดเห็นประเด็นที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการจุดผ่านแดนสะเดา ด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุดคือ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ( $\bar{x} = 4.432$ ) รองลงมาคือ การให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว ( $\bar{x} = 4.430$ ) และการให้ข้อมูล รวดเร็ว ถูกต้อง ( $\bar{x} = 4.417$ ) มีการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ที่คล่องตัว ไม่ซับซ้อน ( $\bar{x} = 3.275$ ) และระบบตรวจสอบสถานะในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.240$ ) ตามลำดับ ดังนี้

ตารางที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการจุดผ่านแดนสะเดา ด้านกระบวนการให้บริการ

รายการ	ระดับความคิดเห็น	
	$\bar{x}$	S.D.
(1.1) การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.432	0.625
(1.2) การให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว	4.430	0.609
(1.3) การให้ข้อมูล รวดเร็ว ถูกต้อง	4.417	0.666
(1.4) มีการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ที่คล่องตัว ไม่ซับซ้อน	3.275	1.016
(1.5) มีระบบตรวจสอบสถานะในการให้บริการ	3.240	1.054
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>3.959</b>	<b>0.794</b>



สำหรับระดับความคิดเห็นประเด็นที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการจุดผ่านแดนสะเดา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ( $\bar{x} = 4.460$ ) อันดับสองคือเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง ( $\bar{x} = 4.365$ ) และ

เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ( $\bar{x} = 4.200$ ) มีคะแนนใกล้เคียงกับ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.195$ ) และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ( $\bar{x} = 4.070$ ) เป็นลำดับสุดท้าย รายละเอียดตาม ตารางที่ 3 ดังนี้

**ตารางที่ 3** ประสิทธิภาพการให้บริการจุดผ่านแดนสะเดา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	ระดับความคิดเห็น	
	$\bar{x}$	S.D.
(2.1) เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	4.195	0.654
(2.2) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นกันเอง	4.365	0.684
(2.3) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	4.460	0.651
(2.4) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	4.200	0.664
(2.5) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษาตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	4.070	0.704
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.258</b>	<b>0.672</b>

ในขณะที่ตัวแปรที่มีระดับความคิดเห็นประเด็นที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการจุดผ่านแดนสะเดา ด้านสำนักงาน สถานที่สูงที่สุดคือ การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ( $\bar{x} = 4.295$ ) รองลงมาคือ จัดสถานที่บริการได้อย่างเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.285$ ) ต่อไป ได้แก่ ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งสำนักงาน ( $\bar{x} = 4.187$ ) นอกจากนี้ สำหรับบริเวณรอบสำนักงาน มีระบบรักษาความปลอดภัย ( $\bar{x} = 3.920$ )

สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ( $\bar{x} = 3.320$ ) การให้บริการตามลำดับมีประสิทธิภาพและจำนวนที่จอดรถเพียงพอและเหมาะสม ( $\bar{x} = 3.212$ ) มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด รายละเอียดตามตารางที่ 4 ดังนี้

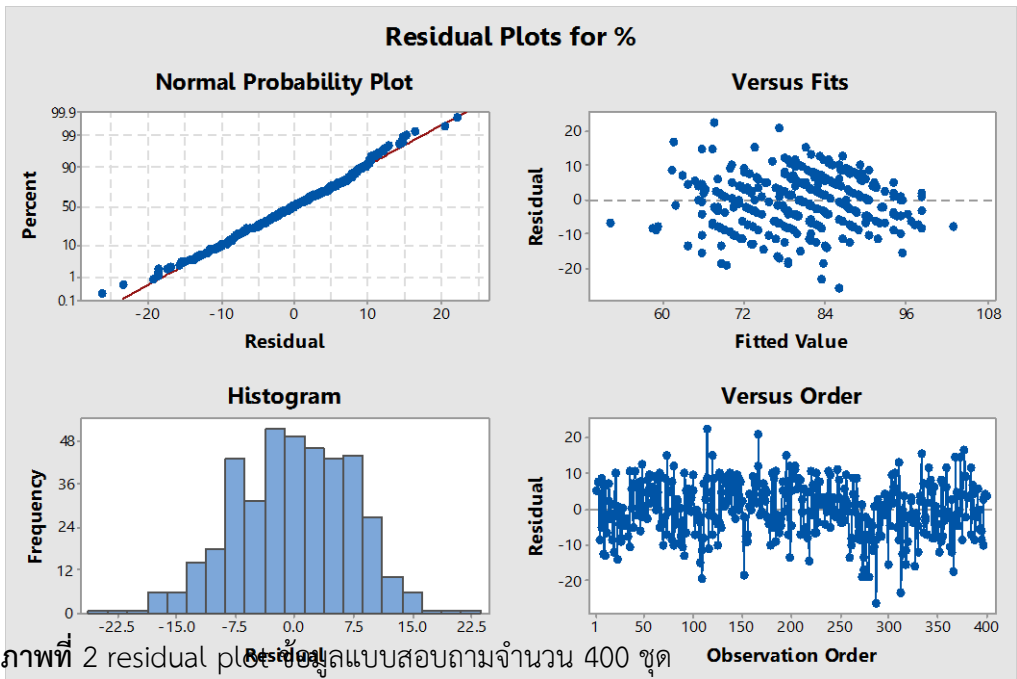
**ตารางที่ 4** ประสิทธิภาพการให้บริการจุดผ่านแดนสะเดา ด้านสำนักงาน สถานที่

รายการ	ระดับความคิดเห็น	
	$\bar{x}$	S.D.
(3.1) ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน	4.187	0.635

(3.2) การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.295	0.738
(3.3) จัดสถานที่บริการได้อย่างเหมาะสม	4.285	0.685
(3.4) บริเวณรอบสำนักงานมีระบบรักษาความปลอดภัย	3.920	0.678
(3.5) จำนวนที่จอดรถเพียงพอและเหมาะสม	3.212	0.827
(3.6) สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	3.320	0.911
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>3.870</b>	<b>0.746</b>

4. สมการวัดประสิทธิภาพการให้บริการ จุดผ่านแดนสะเดา จากแบบสอบถามที่ได้รับ การคืนจากกลุ่มตัวอย่างการวิจัย จำนวน 400 ชุด ทางผู้วิจัย แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 370 ชุด สำหรับการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ สุ่มแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด สำหรับทดสอบค่าความคลาดเคลื่อนสมการวัดประสิทธิภาพการให้บริการจุดผ่านแดนสะเดา โดยรูปแบบการกระจายตัวของข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด

ได้ถูกนำมาวิเคราะห์ residual plot พบว่า ข้อมูลมีการกระจายตัวที่สมมาตร ไม่มีข้อมูลที่กระจายตัวผิดปกติจากกลุ่ม ดังภาพที่ 2 และนอกจากนั้นจากการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณด้วยรูปแบบวิธีแบบ stepwise สามารถเขียนสมการเพื่อทดสอบประสิทธิภาพการให้บริการจุดผ่านแดนสะเดา ได้ดังตารางที่ 5 ต่อไปนี้



ภาพที่ 2 residual plot ของรูปแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณประสิทธิภาพการให้บริการจุดผ่านแดนสะเดา

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		t	P-Value
	B	Std. Error		
1.1	0.732	0.917	0.80	0.426
1.2	2.22	1.14	1.96	0.050*
1.3	-0.16	1.08	-0.14	0.885
1.4	-2.592	0.763	-3.40	0.001*
1.5	1.630	0.763	2.14	0.033*
2.1	3.313	0.925	3.58	0.000*
2.2	1.12	1.09	1.03	0.306
2.3	-3.69	1.07	-3.47	0.001*
2.4	2.010	0.984	2.04	0.042*
2.5	4.043	0.875	4.62	0.000*
3.1	1.524	0.979	1.56	0.120
3.2	2.61	1.10	2.37	0.018*
3.3	-0.65	1.20	-0.54	0.586
3.4	-0.743	0.773	-0.96	0.337
3.5	0.180	0.793	0.23	0.820
3.6	5.007	0.721	6.95	0.000*

N = 30, R = 0.76, R<sup>2</sup> = 0.582, R<sup>2</sup>(adj) = 0.564

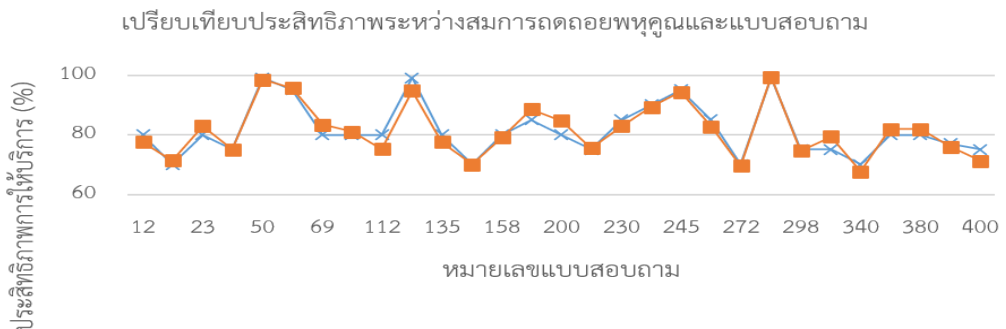
หมายเหตุ \* มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

สมการประสิทธิภาพการให้บริการจุดผ่านแดนสะเดา = 16.53 + 2.546 (1.2) - 2.356 (1.4) + 1.444 (1.5) + 3.815 (2.1) - 3.156 (2.3) + 2.002 (2.4) + 4.225 (2.5) + 2.801 (3.2) + 5.048 (3.6)

5. การทดสอบค่าความคลาดเคลื่อนของสมการผลการทดสอบค่าความคลาดเคลื่อนของสมการวัดประสิทธิภาพการให้บริการจุดผ่านแดนสะเดา ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบกับระหว่างสมการถดถอยพหุคูณกับประสิทธิภาพการให้บริการในผู้ตอบแบบสอบถามประเมินไว้ โดยมีรายละเอียดผลการเปรียบเทียบภาพที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการจุดผ่านแดนสะเดาระหว่างสมการถดถอยพหุคูณและแบบสอบถามจำนวน 30 ข้อมูลพบว่าแต่ละแบบสอบถาม

การวัดประสิทธิภาพจากทั้งสองรูปแบบมีความใกล้เคียงกันทุกจุด โดยมีเปอร์เซ็นต์ค่าความคลาดเคลื่อนสัมบูรณ์เฉลี่ย (Mean Absolute Percent Error: MAPE) โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ร้อยละ 2.33 ซึ่งแสดงถึงความถูกต้องของการพยากรณ์ในรูปแบบของร้อยละของค่าคลาดเคลื่อน (Hwang, H. B., & Ang, H. T., 2001) รายละเอียดดังสมการ ต่อไปนี้

$$MAPE = \frac{1}{N} \sum_{t=1}^N \frac{|e_t|}{X_t} \times 100\%$$



ภาพที่ 3 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการจุดผ่านแดนสะเดา ระหว่างสมการถดถอยพหุคูณและแบบสอบถาม

### สรุปผลการศึกษา

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการจุดผ่านแดนสะเดา จังหวัดสงขลา ผลจากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการจุดผ่านแดนสะเดามากที่สุด คือ ประสิทธิภาพด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ

ประสิทธิภาพด้านกระบวนการให้บริการ และน้อยที่สุดคือ ประสิทธิภาพด้านสำนักงาน สถานที่ โดยผลจากการรวบรวมข้อมูลของงานวิจัยนี้ได้ใช้สมการถดถอยพหุคูณในการกำหนดสมการสำหรับการวัดประสิทธิภาพการให้บริการจุดผ่านแดนสะเดา จังหวัดสงขลา ที่มีความแม่นยำถึงร้อยละ 87.67 เมื่อเทียบกับคะแนนประสิทธิภาพในแบบสอบถามที่ทางผู้ตอบแบบสอบถามระบุไว้

## อภิปรายผล

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านสำนักงาน สถานที่ ที่งานวิจัยนี้ได้นำมาพิจารณา มีความสอดคล้องและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจุดผ่านแดนสะเดา โดยเมื่อพิจารณาแบบแต่ละปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลมาจากประสิทธิภาพของบุคลากรที่ให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรัญญา มณฑา และสุธาสินี โพธิ์ชาธาร, (2565) ที่บุคลากรผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการสูงสุด ดังนั้นการพัฒนาบุคลากร ภาพลักษณ์ บุคลิกภาพ และความสามารถในการทำงานที่หลากหลายช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการได้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับปัจจัยด้านด้านสำนักงาน สถานที่ ที่ควรมีความพร้อมที่เพียงพอและพร้อมให้บริการ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม รวมถึงระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดีและได้มาตรฐาน สถานที่ให้บริการมีความกว้างขวางเพียงพอ และมีความสะอาด สวยงาม สร้างบรรยากาศที่ดีให้กับผู้รับบริการ สุดท้ายปัจจัยด้าน

กระบวนการให้บริการสอดคล้องงานวิจัยของ ปารีชาต ดอนบรรจง (2562) กล่าวถึงกระบวนการให้บริการส่งผลกระทบต่อรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ ประกอบด้วย การสื่อสาร การบริการ และเวลาในการรับบริการที่มีประสิทธิภาพ ยิ่งไปกว่านั้นผลของงานวิจัยนี้ยังเสนอให้มีระบบมีการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ ที่คล่องตัว ไม่ซับซ้อน และมีรูปแบบที่ใช้งานง่ายเพื่อช่วยในการให้บริการล่วงหน้า และลดระยะเวลา ในการติดต่อประสานงานได้อีกช่องทางเพื่อรองรับกับวิถีชีวิตสมัยใหม่

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ สำหรับผู้เกี่ยวข้องที่สามารถนำปัจจัยด้านด้านกระบวนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสำนักงาน สถานที่ ใช้กำหนดเป็นแผนการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการจุดผ่านแดนอื่น และสามารถนำผลการวัดประสิทธิภาพการให้บริการไปใช้วัดประสิทธิภาพการให้บริการจุดผ่านแดนอื่นๆ ได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป งานวิจัยครั้งต่อไป สามารถนำปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับ สังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี สภาพแวดล้อม และกฎหมายของจุดผ่านแดนที่แตกต่างกัน เนื่องจากจุดผ่านแดนแต่ละจุดติดกับประเทศเพื่อนบ้านที่มีปัจจัยภายนอกแตกต่างกัน นอกจากนั้นงานวิจัยนี้ได้นำเสนอเกี่ยวกับตัวแปรที่เกี่ยวกับระบบมีการให้บริการผ่านระบบ

ออนไลน์ที่มีความสำคัญต่อวิถีชีวิตสมัยใหม่ งานวิจัยครั้งต่อไปสามารถศึกษาข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการรับรู้ถึงเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพในการเพิ่มประสิทธิภาพต่อการให้บริการจุดผ่านแดนได้

### เอกสารอ้างอิง

กองการต่างประเทศ สำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2562). รายงานสรุปสถิติการเดินทางเข้า ออก จุดผ่านแดนของไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (ระหว่างวันที่ 1 ต.ค. 2561 – 30 ก.ย. 2562).

กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2549). สถิติสำหรับ งานวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

นพรัตน์ วงศ์วิทยาพานิชย์ จิตรา โรจน์ ประเสริฐกุล และเสริมสิทธิ์ สร้อย สอดศรี. (2554). รายงานวิจัยฉบับ สมบูรณ์ โครงการ การพัฒนาตลาด การค้าชายแดนไทย กรณีศึกษาตลาด โรงเกลือ จังหวัดสระแก้ว. สำนักงาน กองทุนสนับสนุนการสร้างเสริม สุขภาพ (สสส.).

ปาริชาติ ดอนบรรจง กิตติชัย เจริญชัย และเขมิกา แสนโสม. (2562). ปัจจัย กระบวนการ ให้บริการที่ส่งผลต่อการ รับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ แขนงผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสุทธา

เวช จังหวัดมหาสารคาม. *วารสารสห วิทยาการวิจัย*, 8(2), 424-433.

ปัจจัย อินทรน้อย และณัฐพัชร อารีรัชกุล กานต . (2565). สมรรถนะด้าน โลจิสติกส์ และโซ่อุปทานที่ส่งผลต่อ การดำเนินงานการขนส่งสินค้าทาง อากาศของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน). *วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์ และซัพพลายเชน*, 8(2), 50-64.

ยุพาวดี สมบูรณ์กุล, สมแก้ว รุ่งเลิศเกรียง ไกร, สมมาตร จุลิกพงศ์, เสาวณี จุลิรัชนิกร, ชีรศักดิ์ จินดาบถ, กุลวดี ลิ้มอุสันโน, สิทธิชัย ศุภผล และ นูรี มนต์ หลงหนิ. (2556). *รายงานวิจัย ฉบับสมบูรณ์โครงการรูปแบบระบบ การจัดการด้านพรมแดนสะเดา จังหวัด สงขลา* . สำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม.

วรัญญา มณฑา และสุธาสิณี โพธิ์ชาธาร. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการ ให้บริการของ สำนักงานอัยการ จังหวัดจันทบุรี. *วารสารราชพฤกษ์*, 20(2), 139-152.

อรวรรณ นักปราชญ์. (2565). การค้า ชายแดนด้านสิงขรกับการพัฒนา เศรษฐกิจจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ และเศรษฐกิจไทย. *วารสารสุทธิ ปริทัศน์*, 36(3), 43-64.

Hair, Joseph F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014).

*Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Pearson New International.

Hwang, H. B., & Ang, H. T. (2001). A simple neural network for ARMA (p, q) time series. *Omega*, 29(4), 319-333.