

ชื่อวิทยานิพนธ์	การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการให้บริการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ณ ด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ อำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา
ผู้วิจัย	นางสาวดวงฤดี เสือสิงห์ ปีการศึกษา 2548
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา
คณะกรรมการ	1. ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
ควบคุมวิทยานิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ดร. บัญชา สมบูรณ์สุข 2. กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุเทพ ทิพย์ธารา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ศึกษากรณีการส่งออกทางด้านศุลกากรปาดังเบซาร์ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการส่งสินค้าออก รวมทั้งรับทราบถึงปัญหาในการให้บริการด้านต่าง ๆ และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับความเข้าใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนพิธีการส่งออก โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ตัวแทนออกของซึ่งเป็นผู้ติดต่อกับด่านศุลกากรปาดังเบซาร์แทนผู้นำสินค้าเข้าโดยตรงจำนวน 110 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า แบบปลายเปิด การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า ตัวแทนออกของมีความพึงพอใจมาก ในงานลักษณะด้านกิจกรรมารยาทเป็นกันเองและความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ใช้บริการและให้บริการเป็นอย่างดี ด้านการจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยดี ด้านความมีประสิทธิภาพของเครื่องมืออุปกรณ์ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ สามารถเข้าใจการปฏิบัติงานได้ และการบริการด้านที่ตัวแทนออกของมีความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ด้านการให้บริการถูกต้องเที่ยงตรง ด้านการให้บริการรวดเร็ว ด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความสะดวกในการติดต่อประสานงานด้านความรวดเร็วฉับไว และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนต่าง ๆ ทั้งนี้มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในเรื่องการประชาสัมพันธ์ โดยมุ่งให้

ตัวแทนออกของรับรู้ บทบาท ผลประโยชน์ที่ได้รับทางตรงและทางอ้อม ส่วนเรื่องตัวบทกฎหมายระเบียบ และคำสั่งต่าง ๆ ที่ไม่เหมาะสม สอดคล้องกับการปฏิบัติ เพราะความเปลี่ยนแปลงของสถานะแวดล้อม สังคม และการเมือง ให้เสนอผู้มีอำนาจปรับปรุงแก้ไขลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกแก้ปัญหาความซ้ำซ้อน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและประหยัดเวลาในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น



Thesis Title : Development of the Management of Customs Clearance Export Procedure at Padung Basar Customs House, Sadao District, Songkhla Province.

Researcher : Miss Duangrudee Suasing **Academic year** 2005.

Degree : Master of Arts Program in Development Strategy.

Thesis advisors : 1. Associate Professor Dr. Buncha Somboonsuke
2. Assistant Professor Sutep Thiptara

Abstract

The aims of this case study were to evaluate the customers' satisfaction towards the customs clearance export procedure and to explore the problems concerned customs services. The results would be used as a guideline to help the customers better understand the customs clearance export procedure. The samples of this study were 110 import/export personnel representing importers who dealt with Padung Basar Customs House. Data were collected through the use of questionnaire and analyzed for percentage, mean, and Pearson Correlation Coefficients.

The findings demonstrated that the import/export personnel were highly satisfied with the social etiquette and human relationship of the customs officers. They were also satisfied with the officers' being helpful in giving useful advice and services. The Customs House was well-organized and efficient. The officers were knowledgeable as well as effective. The services that the customers were quite satisfied with included accuracy, effectiveness, enthusiasm, honesty, being informative, particularly the changes of procedure. The suggestions to improve the services were that the Customs House should provide information to the import/export personnel in relation to the perception of their roles, direct and indirect benefits they would receive. In addition, to save time and increase the effectiveness of the Customs House, rules and regulations should be revised in accordance with environmental, societal and political changes.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ต้องขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. บัญชา สมบูรณ์สุข มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ให้คำแนะนำในการเขียนวิทยานิพนธ์ และตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุเทพ ทิพย์ธารา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่คอยกระตุ้นเร่งเร้าให้คำปรึกษาและตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องทั้งในการเขียนด้วยความเอาใจใส่ ตลอดจนความสำเร็จที่ผู้วิจัยสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ได้นั้น ด้วยความช่วยเหลือของอาจารย์ทุกท่านที่ชี้แนะแนวทางมาสู่จุดสำเร็จ ณ วันนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศมัย ผลพฤษย์ไพโร ผู้อำนวยการบริหาร โครงการบัณฑิตวิทยาลัยและประธานกรรมการบริหารหลักสูตรที่คอยชี้แนะ ตักเตือนและแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ จนทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้มีความสมบูรณ์มากขึ้น

ขอขอบพระคุณ คุณศุภชัย ทวีวงษ์ เจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรป่าดงเบงช่า ที่กรุณาเป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่คอยตรวจทาน แนะนำและอำนวยความสะดวกให้ข้อมูลด้านเอกสาร รวมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องจนทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้เกิดความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรป่าดงเบงช่า อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลาทุก ๆ ท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ให้ข้อมูลด้านเอกสารที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ จนทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้มีเนื้อหาสาระถูกต้องครบถ้วนบริบูรณ์

และท้ายที่สุด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดามารดา ตลอดจนญาติพี่น้อง และมิตรสหายทุกท่านที่เป็นกำลังใจและคอยให้ความช่วยเหลือสนับสนุนทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างมาก ซึ่งนับเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประสบความสำเร็จ

ดวงฤดี เสือสิงห์