

บทที่ 4

ผลการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของตัวแทนออกของต่อพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ศึกษาเฉพาะกรณีการส่งออกทางด้านศุลกากรป่าดั่งเบซาร์กรมศุลกากร เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการการส่งออก การศึกษาเชิงปริมาณ ซึ่งนำข้อมูลจากแบบสอบถามตัวแทนออกของ จำนวน 110 ราย

โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลจะวิเคราะห์และนำเสนอในรูปตารางและการบรรยาย ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของตัวแทนออกของในขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ปัจจัยบางประการที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ตอนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะของการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนออกของ ซึ่งเป็นผู้ที่มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรแทนผู้ส่งสินค้าออกโดยตรง ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาบรรยาย (Descriptive Statistics) โดยหาร้อยละ รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของข้อมูลทั่วไป

			n = 110
ข้อมูลทั่วไป			
		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	81	73.60
	หญิง	29	26.40
อายุ			
	18 - 28 ปี	67	60.90
	29 - 39 ปี	39	35.50
	40 - 49 ปี	4	3.60
ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	58	52.70
	ปริญญาตรี	48	43.60
	อื่น ๆ	4	3.60
อายุการทำงานในอาชีพตัวแทนออกของ			
	1 - 5 ปี	80	72.70
	6 - 10 ปี	24	21.90
	11 - 15 ปี	3	2.70
	> 16 ปี	3	2.70
รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 5,000 บาท	15	13.60
	5,001 - 10,000 บาท	79	71.90
	10,001 - 15,000 บาท	14	12.70
	15,001 - 20,000 บาท	1	.90
	≥ 20,000 บาท	1	.90

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

n = 110		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ท่านเคยผ่านการอบรมหลักสูตรพิธีการศุลกากรหรือไม่		
เคย	34	30.90
ไม่เคย	76	69.10
ใบอนุญาตที่ยื่นคิดต่อคำเนิงานกับส่วนพิธีการ		
ส่งออกต่อวัน		
1 - 20	104	94.50
21 - 40	4	3.70
≥ 41	2	1.80
จำนวนครั้งที่ยื่นใบอนุญาตขาออกต่อเดือน		
1 - 100 ครั้ง	97	88.30
100 ครั้งขึ้นไป	13	11.70

(1) เพศ จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของตัวแทนออกของ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 4.1) มีจำนวน 110 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 73.60 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 26.40

(2) อายุ ข้อมูลในด้านอายุพบว่า อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 18-28 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.90 รองลงมาคืออายุระหว่าง 29-39 ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 35.50 อายุต่ำสุด 18 ปี อายุสูงสุด 59 ปี อายุเฉลี่ย 29 ปี

(3) ระดับการศึกษา ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 52.70 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 43.60 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.60

(4) อายุการทำงาน ข้อมูลทางด้านอายุการทำงานในอาชีพตัวแทนออกของ พบว่า อยู่ระหว่าง 1-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 94.60 อายุการทำงานต่ำสุด 1 ปี อายุการทำงานสูงสุด 29 ปี อายุเฉลี่ยในการทำงาน 4.89 ปี

(5) รายได้ ข้อมูลทางด้านรายได้ พบว่า รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 85.50 รายได้ต่ำสุด 4,000 บาท รายได้สูงสุด 20,500 บาท รายได้เฉลี่ย 8,297.27 บาท

(6) การผ่านการอบรมหลักสูตรพิธีการศุลกากร ข้อมูลทางการผ่านการอบรมหลักสูตรพิธีการศุลกากร พบว่า ส่วนใหญ่ไม่เคยผ่านการอบรมหลักสูตรพิธีการศุลกากร คิดเป็นร้อยละ 69.10 และเคยผ่านการอบรมหลักสูตรพิธีการศุลกากรมาแล้ว คิดเป็นร้อยละ 30.90

(7) จำนวนใบอนุญาตที่ยื่นติดต่อดำเนินงานพิธีการศุลกากร ข้อมูลทางด้านจำนวนใบอนุญาตที่ยื่นติดต่อดำเนินงานต่อวัน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1-40 ใบต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 98.20 จำนวนใบอนุญาตขาออกที่ยื่นต่ำสุด 1 ใบ จำนวนใบอนุญาตขาออกที่ยื่นสูงสุด 90 ใบต่อวัน และจำนวนใบอนุญาตขาออกที่ยื่นเฉลี่ย 10 ใบต่อวัน

(8) จำนวนใบอนุญาตที่ยื่นใบอนุญาตต่อเดือน ข้อมูลทางด้านจำนวนครั้งที่ยื่นใบอนุญาตขาออกต่อเดือน พบว่า อยู่ระหว่าง 1-100 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 88.30 จำนวนใบอนุญาตขาออกต่ำสุด 1 ครั้งต่อเดือน จำนวนใบอนุญาตขาออกสูงสุด 800 ครั้งต่อเดือน และจำนวนใบอนุญาตขาออกเฉลี่ย 72 ครั้งต่อเดือน

ความรู้ความเข้าใจของตัวแทนออกของ ในขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

ในการวัดความรู้ความเข้าใจของตัวแทนออกของต่อขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่งออก ผู้วิจัยได้ให้กลุ่มตัวอย่างวัดความความเข้าใจจำนวน 10 ข้อซึ่งสามารถสรุปการวัดความรู้ความเข้าใจของกลุ่มตัวอย่างต่อขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่งออก รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละความรู้ ความเข้าใจของตัวแทนออกของต่อพิธีการศุลกากรในการส่งออก

ความรู้ ความเข้าใจ	มีความรู้	ไม่มีความรู้	ค่าเฉลี่ย
1. บัตรผ่านพิธีการหรือบางครั้งเรียกว่า บัตรตัวแทนออกของมีอายุ 2 ปีนับจากวันที่กรมศุลกากรออกให้	90 (81.80)	20 (18.20)	1.18
2. การสั่งการตรวจ “ให้สลักหลังรายการบรรทุก” ตรวจสอบเครื่องหมาย เลขหมาย จำนวนหีบห่อ และน้ำหนัก	99 (90.00)	11 (10.00)	1.10
3. ใบขนสินค้าที่ชำระอากรจะต้องยื่นส่วนพิธีการส่งออกเท่านั้น ผู้ส่งออกไม่สามารถยื่น ณ จุดตรวจปล่อยได้	81 (73.60)	29 (26.40)	1.26
4. ใบขนสินค้าขาออก จะต้องติดอากรแสตมป์ 1 บาท ที่ต้นฉบับใบขนสินค้าและใบอนุญาต	80 (72.70)	30 (27.30)	1.27
6. ใบขนสินค้าขาออก ทุกประเภทที่ใช้ระบบ EDI ได้ ยกเว้นใบขนเอกสิทธิส่วนบุคคลใบขนถ่ายลำผ่านแดน	91 (82.70)	19 (17.30)	1.17
5. ข้อมูลในเครื่องไม่ตรงกับข้อมูลในใบขนสินค้าขาออก ถือว่าข้อมูลในเอกสารเป็นข้อมูลที่ต้องไว้ก่อน	60 (54.50)	50 (45.50)	1.45
6. ใบขนสินค้าขาออก Manual ถ้า invoice มี 20 รายการ สามารถยุบรวมราคาของพิกัดเดียวกันเป็น 1 รายการได้	49 (44.50)	61 (55.50)	1.55
7. ใบขนสินค้าขาออก ที่ติด Red line ต้องผ่านพิธีการ ณ สถานที่ผ่านพิธีการตามที่ระบุในใบขนสินค้าขาออก	102 (92.70)	8 (7.30)	1.07
8. การขอคืนชดเชยสำหรับใบขนสินค้าขาออกที่ส่งทาง EDI ไม่ต้องใช้สำเนาใบขนม้วนเงินเอกสารอื่นใช้เหมือนเดิม	81 (73.60)	29 (26.40)	1.26
9. ผู้ประกอบการสามารถแก้ไขข้อมูลในใบขนฯ ได้ โดยผู้รับมอบอาจเซ็นกำกับแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ และให้เจ้าหน้าที่แก้ไขข้อมูลในเครื่องให้ตรงกัน	103 (93.60)	7 (6.40)	1.10
ภาพรวม	75.97	24.03	1.24

หมายเหตุ : เกณฑ์ในการวัดความรู้ความเข้าใจของตัวแทนออกของต่อพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

$$\text{อาศัยัณฑ์นทรภาคัณฑ์} = \frac{\text{ค่าสูงสุค - ค่าต่ำสุค}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

โดยกำหนดเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 0.00 - 1.00 = เกณฑ์ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพิธีการศุลกากร

ค่าเฉลี่ย 1.01 - 2.00 = เกณฑ์มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพิธีการศุลกากร

จากตารางที่ 4.2 เรื่องความรู้ความเข้าใจของตัวแทนออกของต่อพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ ความเข้าใจต่อขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศเป็นส่วนมาก

ความรู้ในเรื่องใบขนสินค้าขาออก Manual ถ้า invoice มี 20 รายการสามารถขบรวบราคาของพิกัดเดียวกันเป็น 1 รายการได้ มีความรู้ 49 คน และไม่มีความรู้ 61 คน ค่าเฉลี่ยคิดเป็น 1.55

ความรู้ในเรื่องข้อมูลในเครื่องไม่ตรงกับข้อมูลในใบขนสินค้าขาออกถือว่าข้อมูลในเอกสารเป็นข้อมูลที่ถูกต้องไว้ก่อน มีความรู้ 60 คน และไม่มีความรู้ 50 คน ค่าเฉลี่ยคิดเป็น 1.45

ความรู้ในเรื่องใบขนสินค้าขาออก จะต้องติดอากรแสตมป์ 1 บาท ที่ต้นฉบับใบขนสินค้าและใบอนุญาต มีความรู้ 80 คน และไม่มีความรู้ 30 คน ค่าเฉลี่ยคิดเป็น 1.27

ความรู้ในเรื่องใบขนสินค้าที่ชำระอากร จะต้องยื่นส่วนพิธีการส่งออกเท่านั้น ผู้ส่งออกไม่สามารถยื่น ณ จุดตรวจปล่อยได้ และเรื่องการขอคืนชดเชยสำหรับใบขนสินค้าขาออกที่ส่งทาง EDI ไม่ต้องใช้สำเนาใบขนมูมน้ำเงินเอกสารอื่นใช้เหมือนเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคิดเป็น 1.26

ความรู้ในเรื่องบัตรผ่านพิธีการหรือบางครั้งเรียกว่า บัตรตัวแทนออกของมีอายุ 2 ปี นับจากวันที่กรมศุลกากรออกให้ มีความรู้ 90 คน และไม่มีความรู้ 20 คน ค่าเฉลี่ยคิดเป็น 1.18

ความรู้ในเรื่องใบขนสินค้าขาออก ทุกประเภทที่ใช้ระบบ EDI ได้ยกเว้นใบขนเอกสิทธิส่วนบุคคลใบขนถ่ายลำผ่านแดน มีความรู้ 91 คน และไม่มีความรู้ 19 คน ค่าเฉลี่ยคิดเป็น 1.17

ความรู้ในเรื่องการตั้งการตรวจ “ให้สลักหลังรายการบรรทุก” ตรวจสอบเครื่องหมาย เลขหมาย จำนวนหีบห่อ และน้ำหนัก และเรื่องผู้ประกอบการสามารถแก้ไขข้อมูลในใบขนฯ ได้ โดยผู้รับมอบอาจเซ็นกำกับแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ และให้เจ้าหน้าที่แก้ไขข้อมูลในเครื่องให้ตรงกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคิดเป็น 1.10

ความรู้ในเรื่องใบขนสินค้าขาออก ที่ติด Red line ต้องผ่านพิธีการ ณ สถานที่ผ่านพิธีการตามที่ระบุในใบขนสินค้าขาออก มีความรู้ 102 คน และไม่มีความรู้ 8 คน ค่าเฉลี่ยคิดเป็น 1.24

ความพึงพอใจของตัวแทนออกของต่อขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้ส่งออกของต่อลักษณะงานด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการติดต่อ

ลักษณะงาน	ระดับความพึงพอใจ (จำนวน/ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	
	n = 110					
1. การให้บริการมีความถูกต้อง เที่ยงตรง	3 (2.70)	48 (43.60)	51 (46.40)	4 (3.60)	4 (3.60)	3.38
2. การให้บริการมีความรวดเร็ว	5 (4.50)	37 (33.60)	61 (55.50)	3 (2.70)	4 (3.60)	3.33
3. การให้บริการมีความเหมาะสม	3 (2.70)	53 (48.20)	49 (44.50)	2 (1.80)	3 (2.70)	3.46
รวม						3.39

หมายเหตุ : เกณฑ์การวัดความพึงพอใจงานด้านความถูกต้องเที่ยงความรวดเร็วและความเหมาะสมต่อพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ อาศัยอันตรภาคชั้น

$$\frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

กำหนดเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 = เกณฑ์ความพึงพอใจน้อยมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 = เกณฑ์ความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 = เกณฑ์ความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 = เกณฑ์ความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 = เกณฑ์ความพึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ในเรื่องความพึงพอใจลักษณะงานด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการติดต่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างความความพึงพอใจในการให้บริการมีความถูกต้อง

เที่ยงตรง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 2.70 และมาก คิดเป็นร้อยละ 43.60 ในเรื่องการให้บริการมีความรวดเร็ว มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 4.50 และมาก คิดเป็นร้อยละ 33.60 และในเรื่องการให้บริการมีความเหมาะสม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.70 และมาก คิดเป็นร้อยละ 48.20

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของผู้ส่งออกของต่อลักษณะงานด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ลักษณะงาน	ระดับความพึงพอใจ (จำนวน/ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	
4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3 (2.70)	30 (27.30)	64 (58.20)	11 (10.00)	2 (1.80)	3.19
5. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่	2 (1.80)	47 (42.70)	51 (46.40)	5 (4.50)	5 (4.50)	3.33
6. กิริยามารยาทเป็นกันเองและควมมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่	14 (12.70)	49 (44.50)	40 (36.40)	6 (5.50)	1 (0.90)	3.65
7. การให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ และให้บริการเป็นอย่างดี	10 (9.10)	48 (43.60)	44 (40.00)	5 (4.50)	3 (2.70)	3.52
8. การให้ความสะดวกในการติดต่อประสานงานด้วยความรวดเร็วฉับไว	4 (3.60)	39 (35.50)	52 (47.30)	13 (11.80)	2 (1.80)	3.27
รวม						3.39

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจลักษณะงานด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องกิริยามารยาทความเป็นกันเองและการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยคิดเป็น 3.65 รองลงมาในเรื่องการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ใช้บริการและให้บริการเป็นอย่างดี มีความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยคิดเป็น 3.52 ในเรื่องความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ยคิดเป็น 3.33 ในเรื่องการให้ความสะดวกในการติดต่อประสานงานด้วยความรวดเร็วฉับไว มีความพึงพอใจปาน

กลาง ค่าเฉลี่ยคิดเป็น 3.27 และสุดท้ายในเรื่องความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ยคิดเป็น 3.19 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้ส่งออกของต่อลักษณะงานด้านความพร้อมของสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์

ลักษณะงาน	ระดับความพึงพอใจ (จำนวน/ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	
	n = 110					
9. จัดสถานที่บริการ	12	52	44	1	1	3.66
สะอาด	(10.90)	(47.30)	(40.00)	(0.90)	(0.90)	
10. จัดสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยดี	12	50	43	4	1	3.62
ระเบียบเรียบร้อยดี	(10.90)	(45.50)	(39.10)	(3.60)	(0.90)	
11. ความมีประสิทธิภาพของเครื่องมืออุปกรณ์	5	55	42	7	1	3.51
ของเครื่องมืออุปกรณ์	(4.50)	(50.00)	(38.20)	(6.40)	(0.90)	
รวม						3.60

จากตารางที่ 4.5 ในเรื่องความพึงพอใจลักษณะงานด้านความพร้อมของสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการจัดสถานที่บริการ สะอาด มีความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยคิดเป็น 3.66 ในเรื่องการจัดสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยดี มีความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยคิดเป็น 3.62 และในเรื่องความมีประสิทธิภาพของเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยคิดเป็น 3.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของผู้ส่งออกของต่อลักษณะงานด้านข้อมูลข่าวสาร ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติ

ลักษณะงาน	ระดับความพึงพอใจ (จำนวน/ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	
	n = 110					
12. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเปลี่ยนแปลงขั้นตอนต่างๆ	8	43	46	11	2	3.40
ข่าวสารเกี่ยวกับเปลี่ยนแปลงขั้นตอนต่างๆ	(7.30)	(33.10)	(41.80)	(10.00)	(1.80)	
รวม						3.40

จากตารางที่ 4.6 ในเรื่องความพึงพอใจลักษณะงานด้านข้อมูล ข่าวสาร ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนต่าง ๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยคิดเป็น 3.40

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจของผู้ส่งออกของต่อลักษณะงานด้านความเสมอภาค

ลักษณะงาน	ระดับความพึงพอใจ (จำนวน/ร้อยละ)					n= 110
						ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	
13. ความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3 (2.70)	41 (37.30)	56 (50.90)	7 (6.40)	3 (2.70)	3.30
รวม						3.30

จากตารางที่ 4.7 ในเรื่องความพึงพอใจลักษณะงานด้านความเสมอภาค พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้ความเสมอภาคในการบริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยคิดเป็น 3.30

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจของผู้ส่งออกของต่อลักษณะงานด้านความเป็นธรรม

ลักษณะงาน	ระดับความพึงพอใจ (จำนวน/ร้อยละ)					n = 110
						ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	
14. ความเป็นธรรมของการให้บริการเจ้าหน้าที่	2 (1.80)	55 (50.00)	43 (39.10)	7 (6.40)	3 (2.70)	3.40
รวม						3.40

จากตารางที่ 4.8 ในเรื่องความพึงพอใจลักษณะความเป็นธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในความเป็นธรรมของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยคิดเป็น 3.40

ปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการให้บริการส่งสินค้า

ตารางที่ 4.9 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของตัวแทนออกของต่อการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการให้บริการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

ตัวแปรอิสระ	C ₁	C ₂	C ₃	C ₄	C ₅
1. เพศ	0.152	0.137	0.316*	0.107	0.395*
2. อายุ	0.548*	0.411*	0.203	0.150	0.239
3. ระดับการศึกษา	0.136	0.210	0.232*	0.160	0.195
4. อายุการทำงาน	0.155	0.200*	0.114	0.272*	0.258*
5. รายได้	0.146	0.122	0.149	0.133	0.544**
6. ความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนพิธีการศุลกากร	0.345**	0.112	0.466**	0.124	0.288*
7. การผ่านการอบรมหลักสูตรพิธีการศุลกากร	0.098	0.411*	0.201	0.166	0.099
8. จำนวนใบขนสินค้าขาออกที่ยื่นผ่านพิธีการศุลกากร	0.249*	0.715*	0.115	0.145	0.182

หมายเหตุ * = ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** = ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

C₁ = ความถูกต้องรวดเร็ว

C₂ = ความเอาใจใส่ในการให้บริการ

C₃ = การให้ข้อมูลข่าวสาร ขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติ

C₄ = ความพร้อมของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์

C₅ = ความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จากการศึกษาปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของตัวแทนออกของต่อการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการให้บริการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ณ ด่านศุลกากรปางเบซาร์ ผลการศึกษา ดังนี้

4.1 เพศ

พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการให้บริการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ในประเด็นการให้ข้อมูลข่าวสาร (ประชาสัมพันธ์) ขึ้นตอนและวิธีการปฏิบัติที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($r = 0.316$) และความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($r = 0.395$) ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.2 อายุ

พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการบริการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ในประเด็นความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ โดยมีความสัมพันธ์กับความรวดเร็วในการให้บริการที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($r = 0.548$) และกับความเอาใจใส่ในการให้บริการที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($r = 0.411$) ซึ่งเป็นที่ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.3 ระดับการศึกษา

พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ในประเด็นการให้ข้อมูลข่าวสาร ขึ้นตอน และวิธีการปฏิบัติ ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = 0.232$) ซึ่งเป็นที่ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.4 อายุการทำงาน

พบว่า อายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ในประเด็นความเอาใจใส่ในการให้บริการ ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($r = 0.200$) และความพร้อมของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($r = 0.272$) และความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($r = 0.258$) ซึ่งเป็นที่ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.5 รายได้

พบว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ในประเด็นความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ($r = 0.544$) ซึ่งเป็นที่ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.6 ความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนพิธีการศุลกากร

พบว่า ความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนพิธีการศุลกากรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ในประเด็นความ

ถูกต้องรวดเร็วที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ($r = 0.345$) และการให้ข้อมูลข่าวสาร ขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติ ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ($r = 0.466$) และความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($r = 0.288$) ซึ่งเป็นที่ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.7 การผ่านการอบรมหลักสูตรพิธีการศุลกากร

พบว่า การผ่านการอบรมหลักสูตรพิธีการศุลกากรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ในประเด็นความเอาใจใส่ในการให้บริการ ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($r = 0.411$) ซึ่งเป็นที่ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.8 จำนวนใบขนสินค้าขาออกที่ยื่นผ่านพิธีการศุลกากร

พบว่า จำนวนใบขนสินค้าขาออกที่ยื่นผ่านพิธีการศุลกากรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ในประเด็นความรวดเร็ว ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($r = 0.249$) และความเอาใจใส่ในการให้บริการ ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($r = 0.715$) ซึ่งเป็นที่ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ จากตัวแทนออกของที่ตอบแบบสอบถาม

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศจากตัวแทนออก ได้แก่ ปัญหาระเบียบกฎหมายไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงของธุรกิจปัจจุบัน ความล่าช้าของข้อมูล ข่าวสาร เมื่อมีการเปลี่ยนระเบียบพิธีการศุลกากร เจ้าหน้าที่จึงควรมีความรู้และให้คำแนะนำ เพื่อแก้ไขปรับปรุงปัญหาในการส่งออกได้ทุกกรณี และควรมีเจ้าหน้าที่ไว้เฉพาะ เพื่อติดต่อ สอบถาม ในด้านพิธีการส่งออก นอกจากนี้ยังมีปัญหาความไม่ตรงเวลาของเจ้าหน้าที่ มารยาท การพูดจาในการให้บริการ ความไม่เสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สถานที่สำหรับตรวจปล่อยสินค้ารถบรรทุกไม่เพียงพอ มีบริเวณคับแคบเกินไปควรมีช่องทางสำหรับจุดพรมแดน ในแต่ละช่องให้ชัดเจนกว่าที่เป็นอยู่ เช่น ช่องรถบรรทุกขาเข้า หรือ ช่องรถบรรทุกขาออก การขนส่งเคลื่อนย้ายไม่สะดวก เพราะมีพื้นที่น้อยเกินไป รวมถึงปัญหาขั้นตอนการตรวจหลายขั้นตอน ควรลดขั้นตอนในการทำงานและเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้มากขึ้นกว่าเดิม และเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจในงานพิธีการ

ข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 4.10 จำนวนร้อยละข้อเสนอแนะด้านบุคลากร

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น	25	22.70
2. ควรปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้ตรงเวลา	52	47.30
3. ควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน	7	6.40
4. ควรให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงมารยาทในการปฏิบัติงาน	12	10.90
5. ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	14	33.60

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ข้อเสนอแนะวิธีการบุคลากรในการส่งสินค้าออกในด้านบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเรื่องควรปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้ตรงเวลา มีความสำคัญเป็นอันดับ 1 จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 47.30 รองลงมาในเรื่องควรมีการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 ในเรื่องให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60 ในเรื่องควรให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงมารยาทในการปฏิบัติงาน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 และในเรื่องควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในเรื่องการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40

ตารางที่ 4.11 จำนวนร้อยละข้อเสนอแนะด้านระเบียบกฎหมาย

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรกำหนดระเบียบพิธีการศุลกากรให้ชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหา	37	33.60
2. ควรติดป้ายประกาศแจ้งระเบียบและข้อกฎหมายต่าง ๆ ให้เห็นได้ชัดเจน	40	36.40
3. ระเบียบกฎหมายต่าง ๆ ไม่ทันสมัย	15	13.60
4. ระเบียบกฎหมายต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ไม่สามารถปฏิบัติได้	13	11.80
5. ระเบียบกฎหมายต่าง ๆ มีความเหมาะสมดีแล้ว	5	4.50

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ข้อเสนอแนะต่อพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกในด้าน ระเบียบกฎหมายของศุลกากร ในเรื่องควรติดป้ายประกาศแจ้งระเบียบกฎหมายต่าง ๆ ในที่ที่ผู้มาติดต่อเห็นได้ชัดเจน มีความสำคัญเป็นอันดับ 1 จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40 รองลงมา ในเรื่องควรกำหนดระเบียบพิธีการศุลกากรให้ชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60 ในเรื่องของระเบียบกฎหมายต่าง ๆ ไม่ทันสมัย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 13.60 ในเรื่องระเบียบ กฎหมายต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 และในเรื่องของกฎหมายที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสมดีแล้ว จำนวน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 5.00 ซึ่งมีความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.12 จำนวนร้อยละข้อเสนอแนะขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่งออกขั้นตอน
การตรวจปล่อยสินค้า (เรียงลำดับความสำคัญก่อนหลัง)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. การผ่านพิธีการไปขนขาออก มีความสะดวก รวดเร็ว ดีแล้ว	26	23.60
2. ควรให้ตัวแทนออกของสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้มากขึ้น	19	17.30
3. ควรลดขั้นตอนการผ่านพิธีการไปขนสินค้าขาออกให้มีความรวดเร็วมากขึ้น	47	42.70
4. ควรปรับปรุงระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติพิธีการที่ใช้อยู่ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	17	15.50
5. ควรลดขั้นตอนการตรวจปล่อยสินค้าให้สะดวก รวดเร็วขึ้น	45	40.90
6. ควรยกเลิกการตรวจร่วมกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่น ซึ่งทำให้เป็นการเสียเวลา	30	27.30
7. ควรจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญด้านการวิเคราะห์สินค้าประจำทุกจุดตรวจปล่อยเพื่อการตัดสินใจปัญหาการตรวจปล่อย	19	17.30
8. ขั้นตอนการตรวจปล่อยสินค้าเหมาะสมคืออยู่แล้ว	18	13.60

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ข้อเสนอแนะต่อพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกในด้านขั้นตอนการตรวจปล่อยสินค้า ในเรื่องควรลดขั้นตอนการผ่านพิธีการไปขนสินค้าขาออกให้มีความรวดเร็วมากกว่าในปัจจุบันมีความสำคัญเป็นอันดับ 1 จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 42.70 รองลงมาในเรื่องควรลดขั้นตอนการตรวจปล่อยสินค้าให้สะดวก รวดเร็วขึ้น จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 40.90 ในเรื่องการผ่านพิธีการไปขนขาออก มีความสะดวก รวดเร็ว ดีแล้ว จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 ในเรื่องควรมีการยกเลิกการตรวจร่วมกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่น ซึ่งทำให้เป็นการเสียเวลา จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 ควรให้ตัวแทนออกของสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่

ได้มากขึ้น ควรจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญด้านการวิเคราะห์สินค้าประจำทุกจุดตรวจปล่อย เพื่อการตัดสินใจ ปัญหา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 ในเรื่องขั้นตอนการตรวจปล่อยมีความเหมาะสมดีอยู่แล้ว จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 13.60 และในเรื่องควรปรับปรุงระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติพิธีการที่ใช้อยู่ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50

