

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การวิจัยเรื่องการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ศึกษากรณีการส่งออกทางด้านศุลกากรปาดังเบซาร์ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการส่งสินค้าออก รวมทั้งรับทราบถึงปัญหาในการให้บริการด้านต่าง ๆ และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับความเข้าใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนพิธีการส่งออก โดยทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนออกของซึ่งเป็นผู้ติดต่อกับด้านศุลกากรปาดังเบซาร์แทนผู้นำสินค้าเข้าโดยตรงจำนวน 110 คน โดยได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของตัวแทนที่ตอบแบบสอบถาม

ตัวแทนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย (73.60) อายุระหว่าง 18 - 28 ปี (60.90) อายุต่ำสุด 18 ปี อายุสูงสุด 59 ปี อายุเฉลี่ย 29 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (52.70) มีอายุการทำงาน 1- 5 ปี (72.70) อายุการทำงานน้อยสุด 1 ปี อายุการทำงานสูงสุด 29 ปี อายุการทำงานเฉลี่ย 5 ปี รายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท (71.90) รายได้ต่ำสุด 4,000 บาท รายได้สูงสุด 20,500 บาท รายได้เฉลี่ย 8,297.27 บาท ตัวแทนออกของส่วนใหญ่ไม่เคยผ่านการอบรมหลักสูตรพิธีการศุลกากร (69.10) จำนวนใบขนสินค้าที่ยื่นติดต่อดำเนินงานกับส่วนพิธีการส่งออกน้อยสุด 1 ใบต่อวัน มากที่สุด 90 ใบต่อวัน เฉลี่ย 10 ใบ ต่อวัน จำนวนครั้งที่ยื่นใบขนสินค้าขาออกน้อยสุด 1 ครั้งต่อเดือน มากที่สุด 800 ครั้งต่อเดือน เฉลี่ย 72 ครั้งต่อเดือน

2. ระดับความรู้ความเข้าใจต่อพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

ตัวแทนส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีระดับความรู้ความเข้าใจต่อขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออก (75.97) และไม่มีความรู้ (24.03)

3. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

ตัวแทนออกของมีความพึงพอใจมาก ในงานลักษณะการให้บริการที่เหมาะสม (3.46) ด้านกิจกรรมขายเป็นกันเองและความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ (3.65) ด้านการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ให้บริการและให้บริการเป็นอย่างดี (3.52) ด้านการจัดสถานที่บริการ สะอาด (3.66) ด้านการจัดสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยดี (3.62) ด้านความมีประสิทธิภาพของเครื่องมืออุปกรณ์ (3.51) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ สามารถเข้าใจการปฏิบัติงานได้ (3.54) และการบริการด้านที่ตัวแทนออกของมีความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ด้านการให้บริการถูกต้องเที่ยงตรง (3.38) ด้านการให้บริการรวดเร็ว (3.33) ด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (3.19) ด้านความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (3.33) ด้านการให้ความสะดวกในการติดต่อประสานงานด้านความรวดเร็วฉับไว (3.27) และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนต่าง ๆ (3.40)

อภิปรายผล

ในการศึกษาการพัฒนา รูปแบบการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ณ ด้านศุลกากรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. **เพศ** ผลการศึกษาพบว่า ตัวแทนออกของเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งตรงกับสมมติฐาน แต่แตกต่างกับงานวิจัยของ ภักดี ตันยพงษ์กร (2539 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาซอยหนองจิก จังหวัดปัตตานี ที่พบว่าตัวแปรด้านเพศของลูกค้ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ น่าจะมาจากลูกค้าผู้ใช้บริการกับธนาคารมีความหลากหลายมากกว่า กล่าวคือ ลูกค้าของธนาคารจะมีความหลากหลายในด้านคุณสมบัติส่วนตัว เช่น อาชีพ เป็นต้น ในขณะที่ผู้ให้บริการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศเป็นตัวแทนออกของ และ

โดยทั่วไปจะเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง และจากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า มีตัวแทนออกของที่เป็นเพศหญิงร้อยละ 26.40

2. **อายุ** ผลการศึกษาพบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่เดียวกันอายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการ และจากการศึกษายังพบอีกว่า ตัวแทนออกของมีอายุเฉลี่ย 26 ปี

3. **ระดับการศึกษา** ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของตัวแทนออกของ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ภักดี ตัญยพงศกร (2539 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยหนองจิก จังหวัด ปัตตานี ที่พบว่าระดับการศึกษาของลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

4. **อายุการทำงาน** ผลการศึกษาพบว่า อายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้านความพร้อมของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และจากการศึกษายังพบอีกว่าตัวแทนออกของพิธีการศุลกากรมีอายุการทำงานเฉลี่ย 5 ปี

5. **รายได้** ผลการศึกษาพบว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งตรงกับสมมติฐานและจากการศึกษาพบอีกว่าตัวแทนออกของมีรายได้เฉลี่ย 8,297.22 บาท / เดือน

6. **ความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนพิธีการศุลกากร** ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนพิธีการศุลกากรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความถูกต้องรวดเร็ว และการให้ข้อมูลข่าวสาร ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในพิธีการศุลกากรด้านความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยภาพรวมแล้วตัวแทนออกของมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการผ่านพิธีการศุลกากรร้อยละ 75.97 ทำให้การทำงานเป็นระบบและมีระเบียบ ส่งผลต่อการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และเสมอภาคในการปฏิบัติงาน

7. การผ่านการอบรมหลักสูตรพิธีการศุลกากร ผลการศึกษาพบว่า ร้อยละ 69.10 ของตัวแทนออกของไม่เคยผ่านการอบรมหลักสูตรพิธีการศุลกากร ซึ่งจะเห็นได้ว่า ตัวแทนออกของจะไม่ทราบขั้นตอนการผ่านพิธีการศุลกากรที่ถูกต้อง ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการยื่นใบขนสินค้าผ่านพิธีการศุลกากร

8. จำนวนใบขนสินค้าขาออกที่ยื่นผ่านพิธีการศุลกากร ผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรด้านความรวดเร็ว และด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจากการศึกษาพบว่า จำนวนใบขนสินค้าขาออกที่ยื่นผ่านพิธีการศุลกากรที่ด่านศุลกากรปาดังเบซาร์เฉลี่ย 10 ใบ / วัน

และจากการศึกษาในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าตัวแทนออกของมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ และการที่จะปรับปรุงพัฒนาบริหารงานของเจ้าหน้าที่ควรคำนึงถึงในเรื่องของการอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ตลอดจนเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้ความรู้ด้านระเบียบกฎหมายอย่างชัดเจนกับตัวแทนออกของพร้อมทั้งมีความซื่อสัตย์และตั้งใจในการบริหารงาน รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร รูปแบบ เอกสาร สื่อต่าง ๆ เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนพิธีการศุลกากรต่าง ๆ ให้มีความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ซึ่งนั่นจะทำให้มีการส่งสินค้าขาเข้า – ขาออกทางด่านศุลกากรปาดังเบซาร์มีปริมาณเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะบางประการ เพื่อจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและต่อด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน ด้านพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจสูงสุด

ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้พบว่า ตัวแทนออกของมีความพึงพอใจต่อบริการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การให้บริการด้านพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศของด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ ควรจะมีการปรับปรุงระดับความพึงพอใจของตัวแทนออกของ และการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีให้ดีขึ้น เพื่อสร้างภาพพจน์ใหม่ให้แก่ด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยเห็นว่าควรปรับปรุงแก้ไขพิธีการศุลกากรเป็นอันดับแรก โดยมีแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขตามผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ด้านระเบียบกฎหมาย

ในด้านระเบียบกฎหมายจากข้อคำตอบจะเห็นได้ว่า ปัญหาในเรื่องนี้ส่วนใหญ่ เป็นปัญหาของพิธีการศุลกากรในขั้นตอนการผ่านพิธีการใบขนสินค้าขาออก โดยประเด็นที่เป็นปัญหาคือ ระเบียบกฎหมายในเรื่องการปฏิบัติพิธีการมีความยุ่งยากซับซ้อนมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงของธุรกิจ และปัญหาความไม่แน่นอนไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน แนวทางการแก้ไขในเรื่องนี้ควรดำเนินการดังนี้

1.1 ด้านบุคลากรในเรื่องควรให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้ตรงเวลา ควรให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ และปรับปรุงมารยาทของเจ้าหน้าที่กับผู้ที่มาติดต่อให้มากขึ้น

1.2 ด้านระเบียบกฎหมายควรตีประกาศแจ้งระเบียบข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่ผู้มาติดต่อเห็นได้ชัดเจน และเรื่องระเบียบต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทำให้ผู้มาติดต่อไม่สามารถปฏิบัติได้ ควรกำหนดระเบียบวิธีการศุลกากรให้ชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่

2. ด้านขั้นตอนพิธีการศุลกากร

ด้านขั้นตอนการตรวจปล่อยสินค้าจากคำตอบในแบบสอบถาม จะเห็นได้ว่าขั้นตอนการผ่านพิธีการใบขนสินค้าและการตรวจปล่อยสินค้า ตัวแทนออกของส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ในประเด็นปัญหาส่วนใหญ่มี 2 ประเด็น คือ ขั้นตอนการตรวจปล่อยมีหลายขั้น และมีเจ้าหน้าที่หลายฝ่ายเข้ามาเกี่ยวข้อง ทำให้เกิดความล่าช้าและเป็นการเพิ่มต้นทุนให้แก่ตัวแทนออกของ แนวทางในการแก้ไขปัญหาควรนำระบบการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) เข้ามา โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาทำการสุ่มตรวจไม่จำเป็นต้องตรวจสินค้าทุกใบขนสินค้าขาออก เพื่อเป็นการลดขั้นตอนและเพื่อความรวดเร็วในการตรวจปล่อยสินค้าและเห็นควรให้ยกเลิกการตรวจร่วมจากหน่วยงานอื่นในทุกกรณี เพื่อเป็นการลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า มีปัจจัยที่ผลต่อความพึงพอใจของตัวแทนออกของต่อพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ซึ่งได้แก่ อายุการทำงาน การผ่านการอบรมหลักสูตรพิธีการศุลกากร และจำนวนใบขนสินค้าขาออกที่ยื่นผ่านพิธีการกับส่วนพิธีการส่งออกซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้เป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้ความพึงพอใจต่อพิธีการศุลกากรของตัวแทนออกของแตกต่างกันออกไป และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยต่าง ๆ จะเห็นได้ว่า เมื่อตัวแทนออกของได้ยื่นใบขนสินค้าผ่านพิธีการศุลกากรมากขึ้น จะทำให้มีความพึงพอใจต่อพิธีการศุลกากรต่ำลง แสดงให้เห็นว่ายังคงมีปัญหาและอุปสรรคซึ่งคงสร้างความเบื่อหน่าย ความไม่สะดวกสบายให้แก่ตัวแทนออกของอยู่เสมอ ๆ โดยมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงในเรื่องดังต่อไปนี้

- 1) ควรมีโครงการให้ความรู้แก่ตัวแทนออกของต่อขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่งออก โดยเน้นกลุ่มที่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี และกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท และกลุ่มที่มีจำนวนใบขนสินค้าขาออกต่อวัน จำนวน 20 ใบ/วัน
- 2) ควรเข้มงวดเรื่องเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ศุลกากรด้านการส่งออก
- 3) ควรให้ความรู้ความเข้าใจแก่ตัวแทนออกของ โดยทำการฝึกอบรมของด่านศุลกากรปางเบงชารี
- 4) ควรปรับปรุงการติดป้ายประกาศ ระเบียบ และข้อกำหนดให้ชัดเจนและดูง่าย อ่านง่าย น่าสนใจ
- 5) ควรลดขั้นตอนการตรวจปล่อยสินค้าต่าง ๆ ให้เหมาะสมทันสมัยกับความต้องการโดยเน้นประโยชน์ของผู้ส่งออก

ข้อเสนอแนะเชิงยุทธศาสตร์

1. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ในการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการพิธีการศุลกากรด่านศุลกากรปางเบงชารี พบว่าการใช้แบบสอบถามในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการสอบถามผู้ใช้บริการโดยตรงเพียงฝ่ายเดียว โดยวัดความพึงพอใจซึ่งแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับภูมิหลังของแต่ละบุคคล จึงยังไม่สามารถสะท้อนภาพรวมของกระบวนการบริการพิธีการส่งออกได้ ดังนั้นควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในส่วนของผู้ให้บริการ ศึกษาพฤติกรรมของผู้ให้บริการที่ส่งผลต่อการทำงานและศึกษาระบบการทำงานของด่านศุลกากรปางเบงชารี เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อระบบการทำงาน (เป็นการวัดแบบทุกๆ ด้าน ด้านผู้รับบริการและด้านผู้ให้บริการ) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการบริหารกระบวนการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

พิจารณากเลิกระเบียบ คำสั่งและประกาศต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ โดยพิจารณาความรวดเร็วตลอดจนนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในการใช้เทคโนโลยีให้แก่ผู้รับบริการให้มากขึ้น

กฎหมายเกี่ยวกับภาษีศุลกากรมีความยุ่งยากในด้านปฏิบัติ ทั้งเจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการ มีการเปลี่ยนแปลงทำให้การชำระภาษีศุลกากรต้องเปลี่ยนแปลงตาม ทำให้ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจยุ่งยากในการปฏิบัติ ดังนั้นเพื่อให้การนำนโยบายไปปฏิบัติให้สำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติได้สำเร็จ คือ การประชาสัมพันธ์ ซึ่งต้องมีการสำรวจผลหลังจากการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ข้อมูลป้อนกลับว่านโยบายต่างๆ ที่นำไปใช้นั้น มีมาตรฐาน ประสิทธิภาพ และผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

3. ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร

จากผลการวิจัยในการวัดระดับความพึงพอใจโดยวัดที่ลักษณะงานการให้บริการด้านต่าง ๆ ซึ่งได้ค่า ระดับความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้ ที่จัดทำเป็นข้อเสนอแนะเพื่อให้ผู้บริการได้นำไปปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ สภาพแวดล้อมและเทคโนโลยี

1) ลักษณะการให้บริการมีความถูกต้องเที่ยงตรง

ระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.38 นั่นคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในงานลักษณะการให้บริการมีความถูกต้องเที่ยงตรง แต่ก็ยังต้องการพัฒนาต่อไปอีก เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจสูงสุด

(1) ด้านศุลกากรปาดังเบซาร์ จัดให้มีการพัฒนา ความรู้ ความสามารถของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ

(2) มีการวัดผลประเมินเป็นระยะ เพื่อกระตุ้นความใฝ่รู้ของเจ้าหน้าที่

(3) จัดหาเครื่องมือมาช่วยในการทำงาน โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

2) ลักษณะการให้บริการมีความรวดเร็ว

ระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.33 นั่นคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก แต่ก็ยังต้องมีการพัฒนาต่อไป เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้เพิ่มขึ้น ดังนี้

(1) เพื่อความรวดเร็ว ทั้งในด้านค้นหาข้อมูล ควรมีการรวบรวมข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยี สารสนเทศ ที่ทันสมัย เชื่อมโยงข้อมูลอื่นๆ ได้อย่างรวดเร็ว และแม่นยำ เพื่อความสะดวกรวดเร็วลดค่าใช้จ่าย

(2) ปรับปรุงและลดขั้นตอนปฏิบัติพิธีการศุลกากรให้รวดเร็วขึ้นอาจทำในลักษณะ One Stop Service ลดภาระการเดินทางเอกสารที่ฟุ่มเฟือย

(3) ทั้งนี้ต้องจัดให้มีการพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่ทำงานให้ได้หลากหลาย เพื่อช่วยกันทำงานเป็นทีม หรือทำงานแทนกันได้ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความรวดเร็วไม่ต้องรอให้ผ่านการนำเสนอสหลายขั้นตอนที่ยุ่งยาก

3) ลักษณะงานด้านความกระตือรือร้นให้บริการของเจ้าหน้าที่

ระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.19 นั่นคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก แต่ควรมีการปรับปรุงเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น ดังนี้

(1) มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ และมีการวัดผลประเมินเป็นระยะ เพื่อกระตุ้นความใฝ่รู้ของเจ้าหน้าที่ ในการพัฒนาทักษะความสามารถ อยู่เสมอ

(2) อบรมเจ้าหน้าที่ให้เป็นผู้ให้บริการที่ดี Service Mind ปลูกจิตสำนึก ความรับผิดชอบในการให้บริการแก่บุคลากรทุกระดับ

(3) ส่งเสริมให้มีการอบรม สัมมนา และพัฒนาให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ ในการใช้เทคโนโลยีและวิทยาการสมัยใหม่

(4) จัดให้มีการอบรม สัมมนาเชิงปฏิบัติการ ส่งเสริมให้มีการอบรม สัมมนา และพัฒนาให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ ในการใช้เทคโนโลยีและวิทยาการสมัยใหม่

4) ลักษณะงานด้านการให้บริการ ด้านข้อมูล ข่าวสาร หลักเกณฑ์ ขั้นตอน วัธีปฏิบัติงาน

ระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.40 นั่นคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก ยังคงมีการพัฒนาเรื่องการ ให้ข้อมูลข่าวสาร ดังนั้น ควรปรับปรุง เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้มากที่สุด ดังนี้

(1) จัดเจ้าหน้าที่ตอบปัญหาให้เป็นระบบ และจัดให้มีการอบรมสัมมนาหรือติดประกาศให้เห็น โดยชัดเจนประชาสัมพันธ์ให้กับผู้มาติดต่อ เพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับทราบข้อมูลด้านกฎหมาย และข้อปฏิบัติต่าง ๆ อย่างชัดเจน

(2) จัดให้มีการสัมมนาอบรมเชิงปฏิบัติการ เพิ่มทักษะและปลูกจิตสำนึก ความรับผิดชอบในการให้บริการแก่บุคลากรทุกระดับ

(3) รับฟังความคิดเห็นรับฟังปัญหาจากผู้ใช้บริการ ติดไว้ที่สำนักงานเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการของค่านบุคลากรปาดังเบชาร์

5) ลักษณะงานด้านความเสมอภาคในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.30 นั่นคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก แสดงว่า การให้บริการในด้านนี้ ยังคงมีปัญหาเรื่องภาพลักษณ์ ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าการบริการนั้นเสมอภาค ดังนั้น ควรมีการปรับปรุง อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีทัศนคติในการให้บริการเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใด หรือกลุ่มใดโดยเฉพาะ ให้มีการปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการให้บริการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การสร้างความพึงพอใจ

วัตถุประสงค์

1. สร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
2. สร้างความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่และตัวแทนออกของ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์

1. เพิ่มพูนความรู้ ศักยภาพความสามารถในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร
2. สร้างจิตสำนึก และทัศนคติต่องานที่ดีให้เกิดกับเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้อง

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการพิธีการศุลกากร

วัตถุประสงค์

1. เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงาน



ข้อเสนอแนะยุทธศาสตร์และโครงการที่เหมาะสม เพื่อนำไปสู่การพัฒนารูปแบบบริหารจัดการในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ที่มีประสิทธิภาพของด่านศุลกากรปาดังเบซาร์

5.4.1 ยุทธศาสตร์การสร้างความพึงพอใจในตัวแทนออกของ ควรจัดให้มีโครงการฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่และตัวแทนออกของโครงการเสริมสร้างศักยภาพและขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ (ฝึกปฏิบัติ) โครงการประชาสัมพันธ์งานด้านข้อมูลข่าวสาร

ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของผู้บริหารและ โครงการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและ ข้อบังคับต่าง ๆ

5.4.2 ยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่บุคลากรในการปฏิบัติงาน ควรจัดให้มีโครงการฝึกอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่และตัวแทนออกของ โครงการ เสริมสร้างศักยภาพและขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ (ฝึกปฏิบัติ) และโครงการที่เกี่ยวกับ เทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

5.4.3 ยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ควรจัดให้มี โครงการให้ความรู้ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินงาน โครงการให้ ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการประเมินความเสี่ยง

