

ทัศนคติของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ (Customs Broker) ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่
ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่า กรณีสืบศึกษาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

ชโย ศักดิ์เสมอพรหม

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์

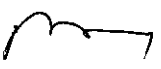
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

กรกฎาคม 2548

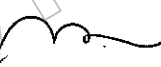
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

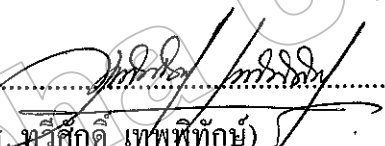
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ ชโย ศักดิ์เสมอพรหม ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

 
..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร. กมลชนก สุทธิวาทนฤพุดิ)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

 
..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร. กมลชนก สุทธิวาทนฤพุดิ)


..... กรรมการ
(ดร. นริศกิติ เทพพิทักษ์)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. ประทุม ม่วงมี)

วันที่...๑๑...เดือน...กรกฎาคม...พ.ศ.2548

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาทัศนคติของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ (Customs Broker) ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่า กรณีศึกษาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลาย ๆ ท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รศ.ดร. กมลชนก สุทธิวาทีนฤพุมิ ดร.ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์ และคุณสุรศักดิ์ สิ้นสวัสดิ์ ที่ให้คำปรึกษาในการทำงานวิจัยนี้ คุณมานะ หลีกทอง ผู้อำนวยการสำนักงานท่าเรือแหลมฉบัง และคุณจงกล ทิมอรุณ ผู้อำนวยการส่วนตรวจและควบคุมสินค้าที่ได้แนะนำและสนับสนุนด้านข้อมูล ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ทำให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ และได้ผลจากการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษและเจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำท่าประกอบการท่าเรือคอนเทนเนอร์ในการศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงขบวนการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำท่า เพื่อยกระดับคุณภาพของบุคลากรของภาครัฐและเป็นการสนองต่อแผนการพัฒนารับปรุงการบริหารโลจิสติกส์ให้อยู่ในระดับสากล ผู้วิจัยขอขอบคุณอย่างจริงใจมา ณ โอกาสนี้

ชโย ศักดิ์เสมอพรหม

46922947: สาขาวิชา: การจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์; วท.ม. (การจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์)

คำสำคัญ: ทศนคติ/ ตัวแทนออกของ/ ใบอนุญาตระดับพิเศษ

ชโย ศักดิ์เสมอพรหม: ทศนคติของตัวแทนออกของใบอนุญาตระดับพิเศษ (Customs Broker) ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่า กรณีศึกษาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี (ATTITUDES OF CUSTOMS BROKERS TOWARDS CUSTOMS OFFICERS, A CASE STUDY OF LAM CHABANG PORT, CHON BURI PROVINCE)

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: กมลชนก สุทธิวาทณฤพุดิ, Ph.D. 112 หน้า. ปี พ.ศ. 2548.

การศึกษาทัศนคติของตัวแทนออกของใบอนุญาตระดับพิเศษ (Customs Broker) ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่า กรณีศึกษาเขตท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของตัวแทนออกของใบอนุญาตระดับพิเศษที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่าและเพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่า ได้เลือกช่วงความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และค่าความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ร้อยละ 10 สำหรับกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ 83 ตัวอย่าง จากจำนวนตัวแทนออกของใบอนุญาตระดับพิเศษทั้งหมด 500 คน ในการกำหนดวิธีสำหรับการศึกษาจะใช้สถิติร้อยละในการอธิบายระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำท่าประกอบการ โดยแยกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านรูปแบบของการให้บริการ 2) ด้านสถานที่ของการให้บริการ 3) ด้านจริยธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร จากการศึกษาพบว่าในด้านรูปแบบการให้บริการ และด้านสถานที่ของการให้บริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ 2.40 และ 2.37 ตามลำดับ เมื่อเทียบกับมาตรฐานประมาณค่าพบว่าอยู่ในเกณฑ์ของระดับ "พึงพอใจ" และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงในส่วนของการให้บริการที่ส่วนกลางและการรักษาความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ ในด้านจริยธรรมของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากรพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ 2.13 หรืออยู่ในเกณฑ์ระดับของ "ไม่แสดงความคิดเห็น" และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในส่วนของการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรพบว่ามีความพึงพอใจเฉลี่ยในเกณฑ์ค่อนข้างต่ำ อาจเป็นเพราะการปฏิบัติมิชอบของเจ้าหน้าที่เองหรือการที่ตัวแทนออกของยังมีความเชื่อเดิมในการให้ของกำนัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร

46922947: MAJOR: TRANSPORT AND LOGISTICS MANAGEMENT;
M.Sc. (TRANSPORT AND LOGISTICS MANAGEMENT)

KEYWORDS: ATTITUDES/ SURVEY/ CUSTOMS BROKERS

CHAYO SAKSAMURPHROM: ATTITUDES OF CUSTOMS BROKERS TOWARDS
CUSTOMS OFFICERS, A CASE STUDY OF LAM CHABANG PORT, CHON BURI
PROVINCE. ADVISOR: KAMONCHANOK SUTHIWARTNARUEPUT, Ph.D. 112 P. 2005.

46922947

The purpose of the research was to examine the alternative solutions for improvement of the custom officer services. The reliability level of the survey was selected at 95%, and the variation was 10% for the appropriate sample group of 83 persons out of 500 persons of customs brokers. The method of the survey was defined into percentage which was classified into three major aspects 1) Pattern of Services; 2) Location and Facility for Services; 3) The Morality of the custom office. The results of the research showed that the pattern of services and the location and facility for services were satisfied at 2.40 and 2.37, respectively. When comparing both results according to the standard criteria, the performance was met with satisfactory level. The recommendation for improvement was to increase the security of car parking system. Finally, the performance level of the Custom Officer Service Moral fell into 2.13 or "No Comment", which means unsatisfactory. The recommendations were to improve the attitudes of the custom officers towards equality, to refuse the gifts from all customers, and to render them with good services. Moreover the image of custom officers would look better in the eyes of custom brokers. However, the morality of custom officers were still in bad image because it was the tradition to give gifts or under the table to officers in order to get the good services in return, which means give and take and it will take more time to change the attitude.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ข้อจำกัดของการศึกษาวิจัย	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว.....	6
จรรยาบรรณของข้าราชการและลูกจ้างสุจริตการ.....	6
แนวคิดที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ.....	8
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
กรอบที่ใช้ในการวิจัย.....	12
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	13
พื้นที่ในการวิจัย.....	13
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	13
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	15
การเก็บรวบรวมข้อมูล	15
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	16
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	20
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	20
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ	20

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษด้านรูปแบบของการให้บริการ	21
ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ ด้านสถานที่ของการให้บริการ	26
ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในการให้บริการ	31
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากการสอบถาม เพื่อการปรับปรุงสำหรับแสดงความคิดเห็นของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่า.....	36
5 อภิปรายผล สรุปผล และข้อเสนอแนะ	38
อภิปรายผล.....	39
สรุปผลการวิจัย	44
ข้อเสนอแนะ	46
บรรณานุกรม.....	48
ภาคผนวก.....	50
ภาคผนวก ก ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับตัวแทนของรับอนุญาตระดับพิเศษ	51
ภาคผนวก ข ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของตัวแทนของรับอนุญาตระดับพิเศษด้านรูปแบบของการให้บริการ	53
ภาคผนวก ค ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของตัวแทนของระดับพิเศษ ด้านสถานที่ในการให้บริการ	67
ภาคผนวก ง ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของตัวแทนของรับอนุญาตระดับพิเศษด้านสถานที่ของการ	81
ภาคผนวก จ การจำแนกกลุ่มตัวอย่าง Determining a Sample Size	97
ภาคผนวก ฉ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	99
ภาคผนวก ช แบบสอบถาม.....	102
ภาคผนวก ซ ประวัติสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง.....	108
ประวัติย่อของผู้วิจัย	112

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะ.....	52
2	ผลการทดสอบสมมติฐานด้านเพศต่อการแสดงความคิดเห็นในด้านการให้บริการ.....	54
3	การทดสอบสมมติฐานด้านอายุต่อการแสดงความคิดเห็นด้านการให้บริการ.....	56
4	การทดสอบสมมติฐานด้านสถานภาพการสมรสต่อการแสดงความคิดเห็น ด้านการให้บริการ.....	58
5	ตารางผลการทดสอบสมมติฐานด้านการศึกษาต่อการแสดงความคิดเห็นในด้านการให้บริการ	61
6	การทดสอบสมมติฐานด้านประสบการณ์เป็นตัวแทนออกของระดับพิเศษต่อการแสดง ความคิดเห็นด้านการให้บริการ.....	64
7	ผลการทดสอบสมมติฐานด้านเพศต่อการแสดงความคิดเห็นในด้านสถานที่ของ การให้บริการ	68
8	การทดสอบสมมติฐานด้านอายุต่อการแสดงความคิดเห็นด้านสถานที่ของ การให้บริการ	70
9	การทดสอบสมมติฐานด้านสถานภาพการสมรสต่อการแสดงความคิดเห็นด้านสถานที่ ของการให้บริการ	73
10	การทดสอบสมมติฐานด้านการศึกษาต่อการแสดงความคิดเห็นด้านสถานที่ของ การให้บริการ	75
11	ผลการทดสอบสมมติฐานด้านประสบการณ์เป็นตัวแทนออกของระดับพิเศษต่อ การแสดงความคิดเห็นในด้านสถานที่ของการให้บริการ	78
12	ตารางการทดสอบสมมติฐานด้านเพศต่อการแสดงความคิดเห็นด้านจริยธรรม.....	82
13	ตารางการทดสอบสมมติฐานด้านอายุต่อการแสดงความคิดเห็นด้านจริยธรรม	85
14	การทดสอบสมมติฐานด้านสถานภาพการสมรสต่อการแสดงความคิดเห็น ด้านจริยธรรม.....	88
15	ผลการทดสอบสมมติฐานด้านการศึกษาต่อการแสดงความคิดเห็นในด้านจริยธรรม ในการให้บริการ.....	91
16	การทดสอบสมมติฐานด้านประสบการณ์เป็นตัวแทนออกของต่อการแสดง ความคิดเห็นด้านจริยธรรม.....	94