

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาทัศนคติของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่า ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการศึกษาโดยการเก็บข้อมูลจากแบบแจกสอบถาม แล้วนำมาประมวลผลซึ่งแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่า
2. ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่า ด้านรูปแบบของการให้บริการ
3. ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่า ด้านสถานที่ของการให้บริการ
4. ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่า ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในการให้บริการ
5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุงสำหรับแสดงความคิดเห็นของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่า

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่า ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา และประสบการณ์ในการเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ จากที่ทำการวิจัยสามารถอธิบายได้ข้อมูลดังนี้

1. เพศ จากการวิเคราะห์ด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถามของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย โดยคิดเป็นร้อยละ 77.00 และเป็นหญิง โดยคิดเป็นร้อยละ 33.00 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
2. อายุ จากการวิเคราะห์ด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามของตัวแทนออกของ

รับอนุญาตระดับพิเศษที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำทำ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 26-30 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 58.00 และรองลงมาคือตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีอายุในช่วง 21-25 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 31.00 ซึ่งใกล้เคียงกับตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีอายุตั้งแต่ 31 ปี ขึ้นไป โดยคิดเป็นร้อยละ 11.00 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

3. สถานภาพการสมรส จากการวิเคราะห์ด้านสถานภาพการสมรสของผู้ตอบแบบสอบถามของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำทำ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพการสมรส คือ เป็นโสด โดยคิดเป็นร้อยละ 46.00 และซึ่งใกล้เคียงกับตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีสถานภาพแต่งงานแล้ว โดยคิดเป็นร้อยละ 45 และน้อยสุดมาคือตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษมีสถานภาพอื่น ๆ โดยคิดเป็นร้อยละ 9.00 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

4. การศึกษา จากการวิเคราะห์ด้านการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถามของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำทำ พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระดับปริญญาตรี โดยคิดเป็นร้อยละ 38.00 และรองลงมาคือระดับปวช หรือ ปวส โดยคิดเป็นร้อยละ 35.00 และ ม.6 หรือ ต่ำกว่า โดยคิดเป็นร้อยละ 27.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

5. ประสบการณ์ในการเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ จากการวิเคราะห์ด้านประสบการณ์ในการเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำทำ พบว่า ส่วนมากมีประสบการณ์ในการเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษอยู่ระหว่าง 1-5 ปี และตั้งแต่ 6 ปี ขึ้นไป โดยคิดเป็นร้อยละ 42.00 และต่ำกว่า 1 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 16.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ ด้านรูปแบบของการให้บริการ

ด้านรูปแบบของการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากรระดับความคิดเห็นของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษในด้านการให้บริการที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำทำ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความชัดเจนของเอกสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 66.00 และรองลงมาไม่ออกความคิดเห็น โดยคิดเป็นร้อยละ 22.00 และไม่พอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 12.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด สามารถอธิบายโดยแยกตามตัวแปรต่อไปนี้

1.1 เพศ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจด้านความชัดเจนของเอกสารมากกว่าเพศหญิง

1.2 อายุ พบว่า กลุ่มของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี มีความพึงพอใจด้านความชัดเจนของเอกสารมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ

1.3 สถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มคนโสดและแต่งงานแล้ว มีความพึงพอใจด้านความชัดเจนของเอกสารอยู่ในระดับเดียวกัน

1.4 การศึกษา พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจะมีความพึงพอใจด้านความชัดเจนของเอกสารมากกว่ากลุ่มของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

1.5 ประสบการณ์การในการเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 1-5 ปี และ 6 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกัน

2. ขั้นตอนการดำเนินงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 59.00 และรองลงมาไม่พอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 23.00 และไม่ออกความคิดเห็น โดยคิดเป็นร้อยละ 18.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด สามารถอธิบายโดยแยกตามตัวแปรต่อไปนี้

2.1 เพศ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการทำงานมากกว่าเพศหญิง

2.2 อายุ พบว่า กลุ่มของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการทำงานมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ

2.3 สถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มคนที่แต่งงานแล้วจะมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

2.4 การศึกษา พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจะมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการทำงานมากกว่ากลุ่มของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

2.5 ประสบการณ์การในการเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

3. การแบ่งส่วนการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 54.00 และรองลงมาไม่ออกความคิดเห็น โดยคิดเป็นร้อยละ 24.00 และไม่พอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 22.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด สามารถอธิบายโดยแยกตามตัวแปรต่อไปนี้

3.1 เพศ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจด้านการแบ่งส่วนการทำงาน มากกว่าเพศหญิง

3.2 อายุ พบว่า กลุ่มของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี มีความพึงพอใจด้านการแบ่งส่วนการทำงาน มากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ

3.3 สถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มคนที่แต่งงานแล้วจะมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

3.4 การศึกษา พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจะมีความพึงพอใจด้านการแบ่งส่วนการทำงาน มากกว่ากลุ่มของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีการศึกษต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

3.5 ประสบการณ์การในการเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 1-5 ปี และ 6 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน

4. จำนวนเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 55.00 และรองลงมาไม่พอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 30.00 และไม่ออกความเห็น โดยคิดเป็นร้อยละ 15.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

4.1 เพศ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจด้านจำนวนเจ้าหน้าที่มากกว่าเพศหญิง

4.2 อายุ พบว่า กลุ่มของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี มีความพึงพอใจด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ มากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ

4.3 สถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มคนที่แต่งงานแล้วจะมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

4.4 การศึกษา พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีการศึกษาระดับปวช. หรือ ปวส. จะมีความพึงพอใจด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ มากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

4.5 ประสิทธิภาพการในการเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

5. ความสะดวกรวดเร็ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 45.00 และรองลงมาไม่ออกความคิดเห็น โดยคิดเป็นร้อยละ 30.00 และไม่พอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 25.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

5.1 เพศ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจด้านความสะดวกรวดเร็วมากกว่าเพศหญิง

5.2 อายุ พบว่า กลุ่มของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี มีความพึงพอใจด้านความสะดวกรวดเร็วมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ

5.3 สถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มคนที่โสดและแต่งงานแล้วจะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกัน

5.4 การศึกษา พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีการศึกษา ม.6 หรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจด้านความสะดวกรวดเร็วมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

5.5 ประสิทธิภาพการในการเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 1-5 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

6. การให้คำปรึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 62.00 และรองลงมาไม่พอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 22.00 และไม่ออกความคิดเห็น โดยคิดเป็นร้อยละ 16.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

6.1 เพศ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจด้านการให้คำปรึกษามากกว่าเพศหญิง

6.2 อายุ พบว่า กลุ่มของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี มีความพึงพอใจด้านการให้คำปรึกษามากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ

6.3 สถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มคนที่โสดและแต่งงานแล้วจะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกัน

6.4 การศึกษา พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านการให้คำปรึกษามากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

6.5 ประสิทธิภาพการในการเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 1-5 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

7. การแจ้งความคืบหน้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 50.00 และรองลงมาไม่ออกความคิดเห็น โดยคิดเป็นร้อยละ 30.00 และไม่พอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 20.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

7.1 เพศ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจด้านการแจ้งความคืบหน้ามากกว่าเพศหญิง

7.2 อายุ พบว่า กลุ่มของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี มีความพึงพอใจด้านการแจ้งความคืบหน้ามากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ

7.3 สถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มคนที่แต่งงานแล้วจะมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

7.4 การศึกษา พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านการแจ้งความคืบหน้ามากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

7.5 ประสบการณ์การในการเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร พบว่า ปัจจัยด้านเพศ โดยเฉพาะเพศชายมีความพึงพอใจในทุก ๆ ด้านของการให้บริการ มากกว่าเพศหญิง โดยคิดเป็นร้อยละ 77 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ปัจจัยด้านอายุของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีอายุอยู่ในช่วง 26-30 ปี จะมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการทุก ๆ ด้าน กล่าวคือเป็นอายุที่อยู่ในช่วงวัยทำงานและส่วนหนึ่งคนกลุ่มนี้มีความคล่องตัวและกระตือรือร้นในการทำงานมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

ปัจจัยด้านสถานภาพการสมรสของกลุ่มตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษเป็นกลุ่มคนโสดและแต่งงานแล้วซึ่งมีความพึงพอใจด้านการให้บริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานภาพของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษไม่ได้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเพื่อแสดงความคิดเห็น

ปัจจัยด้านการศึกษาของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษส่วนมากจบการศึกษาระดับปริญญาตรีและมีความพึงพอใจ 5 ใน 7 ด้านของการให้บริการ โดยเฉพาะในด้านความชัดเจนของเอกสาร ขั้นตอนดำเนินงาน การแบ่งส่วนการทำงาน และการให้คำปรึกษา รวมถึงการแจ้งความคืบหน้า สำหรับในด้านจำนวนเจ้าหน้าที่และความสะดวกรวดเร็วจะมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มคนที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี อาจเป็นเพราะคนในกลุ่มนี้มองว่าความพอเพียง

ของเจ้าหน้าที่ยังไม่สนองตอบต่อจำนวนของผู้มาขอรับบริการ ซึ่งส่งผลให้เกิดความไม่สะดวก และความล่าช้าในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร

ปัจจัยด้านประสบการณ์เป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษเห็นได้ว่า คนกลุ่มใหญ่มีประสบการณ์ในการเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษและมีความพึงพอใจในทุก ๆ ด้านของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ทั้งนี้จะเกิดจากการที่กรมศุลกากรมีการปรับปรุงระบบงานด้านเอกสารให้มีความชัดเจนและจัดทำสื่อที่ง่ายในการเข้าใจสำหรับผู้เข้ามาติดต่อขอรับบริการ

ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ ด้านสถานที่ของการให้บริการ

ระดับความคิดเห็นของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ ด้านสถานที่ของการให้บริการ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่า สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. เข้ามาติดต่อขอใช้บริการง่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 71.00 และรองลงมาไม่พอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 18.00 และไม่ออกความคิดเห็น โดยคิดเป็นร้อยละ 11.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

1.1 เพศ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการเข้ามาขอใช้บริการง่ายมากกว่าเพศหญิง

1.2 อายุ พบว่า กลุ่มของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการเข้ามาขอใช้บริการง่ายมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ

1.3 สถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มคนที่แต่งงานแล้วจะมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

1.4 การศึกษา พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการเข้ามาขอใช้บริการง่ายมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

1.5 ประสบการณ์การในการเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 1-5 ปี และ 6 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2. มีพื้นที่จอตรง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 52.00 และรองลงมาไม่พอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 43.00 และไม่ออกความคิดเห็น โดยคิดเป็นร้อยละ 5.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

2.1 เพศ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจด้านพื้นที่จอตรงขณะเข้ามาขอใช้บริการมากกว่าเพศหญิง

2.2 อายุ พบว่า กลุ่มของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี มีความพึงพอใจด้านพื้นที่จอตรงขณะเข้ามาขอใช้บริการน้อยกว่าช่วงอายุอื่น ๆ

2.3 สถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มคนที่แต่งงานแล้วจะมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

2.4 การศึกษา พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีการศึกษาระดับ ม.6 หรือต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ ในด้านพื้นที่จอตรงขณะเข้ามาติดต่อขอใช้บริการ

2.5 ประสบการณ์การในการเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจ

3. อุปกรณ์อำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 45.00 และรองลงมาไม่พอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 43.00 และไม่ออกความคิดเห็น โดยคิดเป็นร้อยละ 12.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

3.1 เพศ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกขณะเข้ามาขอใช้บริการมากกว่าเพศหญิง

3.2 อายุ พบว่า กลุ่มของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี มีความพึงพอใจด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกขณะเข้ามาขอใช้บริการน้อยกว่าช่วงอายุอื่น ๆ

3.3 สถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มคนที่โสดและแต่งงานแล้วจะมีความพึงพอใจด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกขณะเข้ามาขอใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

3.4 การศึกษา พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีการศึกษาระดับ ม.6 หรือต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ ในด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกขณะเข้ามาติดต่อขอใช้บริการ

3.5 ประสบการณ์การในการเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 1-5 ปีมีความพึงพอใจในด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกขณะเข้ามาติดต่อขอใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น

4. พื้นที่ติดต่อมีขนาดเหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 65.00 และรองลงมาไม่พอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 20.00 และไม่ออกความเห็น โดยคิดเป็นร้อยละ 15.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

4.1 เพศ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจด้านพื้นที่เข้ามาติดต่อมีขนาดเหมาะสม ในการขอรับใช้บริการมากกว่าเพศหญิง

4.2 อายุ พบว่า กลุ่มของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี มีความพึงพอใจด้านพื้นที่เข้ามาติดต่อมีขนาดเหมาะสมในการขอรับใช้บริการมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ

4.3 สถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มคนที่แต่งงานแล้ว จะมีความพึงพอใจด้านพื้นที่เข้ามาติดต่อมีขนาดเหมาะสมในการขอรับใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

4.4 การศึกษา พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีการศึกษาระดับปวช. หรือ ปวส. และระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในด้านพื้นที่เข้ามาติดต่อมีขนาดเหมาะสมในการขอรับใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น

4.5 ประสบการณ์การในการเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 6 ปีมีความพึงพอใจในด้านพื้นที่เข้ามาติดต่อมีขนาดเหมาะสมในการขอรับใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น

5. การประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 47.00 และรองลงมาไม่พอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 35.00 และไม่ออกความคิดเห็น โดยคิดเป็นร้อยละ 18.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

5.1 เพศ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ในการขอรับใช้บริการมากกว่าเพศหญิง

5.2 อายุ พบว่า กลุ่มของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ในการขอรับใช้บริการมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ

5.3 สถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มคนที่เป็นโสด จะมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ในการขอรับใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

5.4 การศึกษา พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ในการขอรับใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น

5.5 ประสิทธิภาพการในการเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 1-5 ปี และ 6 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ในการขอรับใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น

6. การรักษาความปลอดภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับ พึงพอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 61.00 และรองลงมาไม่พอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 23.00 และไม่ออกความคิดเห็น โดยคิดเป็นร้อยละ 16.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

6.1 เพศ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจด้านการรักษาความปลอดภัยในการขอรับใช้บริการมากกว่าเพศหญิง

6.2 อายุ พบว่า กลุ่มของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปีมีความพึงพอใจด้านการรักษาความปลอดภัยในการขอรับใช้บริการมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ

6.3 สถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มคนที่แต่งงานแล้วมีความพึงพอใจด้านการรักษาความปลอดภัยในการขอรับใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

6.4 การศึกษา พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีการศึกษา ม.6 หรือต่ำกว่ามีความพึงพอใจในด้านการรักษาความปลอดภัยในการขอรับใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น

6.5 ประสิทธิภาพการในการเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในด้านการรักษาความปลอดภัยในการขอรับใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น

7. ปรับปรุงสถานที่อย่างต่อเนื่อง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับ พึงพอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 76.00 และรองลงมาไม่พอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 15.00 และไม่ออกความคิดเห็น โดยคิดเป็นร้อยละ 9.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

7.1 เพศ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจด้านปรับปรุงสถานที่อย่างต่อเนื่องในการขอรับใช้บริการมากกว่าเพศหญิง

7.2 อายุ พบว่า กลุ่มของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี มีความพึงพอใจด้านการปรับปรุงสถานที่อย่างต่อเนื่องในการขอรับใช้บริการมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ

7.3 สถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มคนที่แต่งงานแล้วมีความพึงพอใจด้านปรับปรุงสถานที่อย่างต่อเนื่องในการขอรับใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

7.4 การศึกษา พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในด้านการปรับปรุงสถานที่อย่างต่อเนื่องในการขอรับใช้บริการมากกว่า

กลุ่มอื่น

7.5 ประสิทธิภาพการในการเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีประสิทธิภาพตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจ ในด้านปรับปรุงสถานที่อย่างต่อเนื่องในการขอรับใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านสถานที่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร
พบว่า

ปัจจัยด้านเพศ โดยเฉพาะเพศชายมีความพึงพอใจในทุก ๆ ด้านสถานที่ของการให้บริการ มากกว่าเพศหญิง โดยคิดเป็นร้อยละ 77 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ปัจจัยด้านอายุของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีอายุอยู่ในช่วง 26-30 ปี จะมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ของการให้บริการทุก ๆ ด้าน กล่าวคือเป็นอายุที่อยู่ในช่วงวัย ทำงานและส่วนหนึ่งคนกลุ่มนี้มีความคล่องตัวและกระตือรือร้นในการทำงานมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

ปัจจัยด้านสถานภาพการสมรสของกลุ่มตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ เป็นกลุ่มคนที่แต่งงานแล้วจะมีความพึงพอใจด้านสถานที่ของการให้บริการเกือบทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะในด้านการรักษาความปลอดภัย ซึ่งแตกต่างจากคนที่เป็นโสด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคนที่ แต่งงานแล้วจะมีความต้องการในด้านความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สินมากกว่าคนโสด จึง ค่อนข้างที่จะให้ความสำคัญด้านการรักษาความปลอดภัยเป็นพิเศษ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบ ความแตกต่างของความพึงพอใจของคนที่เป็นโสดและที่แต่งงานแล้วในด้านอื่น ๆ

ปัจจัยด้านการศึกษาของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษส่วนมากจบการศึกษา ระดับปริญญาตรี และ ม. 6 หรือ ต่ำกว่า มีความพึงพอใจ ด้านสถานที่ของการให้บริการในทุก ๆ ด้าน หรือกล่าวได้ว่า ปัจจัยด้านการศึกษาอาจไม่มีอิทธิพลในการตัดสินใจแสดงความคิดเห็นของ ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในด้านสถานที่ของ การให้บริการ อีกนัยหนึ่งอาจเป็นเพราะว่าหน่วยงานศุลกากรที่จัดตั้งในแต่ละท่าประกอบมีการ ปรับปรุงรูปแบบใหม่จึงทำให้มีความพร้อมในทุก ๆ ด้านสำหรับการเข้ามาขอรับบริการเพื่อให้ เป็นไปตามแนวคิดศุลกากรยุคใหม่

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษเห็นได้ว่า คนกลุ่มใหญ่มีประสิทธิภาพในการเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษและมีความพึงพอใจ ในทุก ๆ ด้านสถานที่ของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร จากข้อมูลพบเพิ่มเติมว่า ในด้านของ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก พื้นที่ติดต่อมีขนาดเหมาะสม การประชาสัมพันธ์ และการรักษา ความปลอดภัย คนที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่า 1 ปีจะมีความพึงพอใจเป็นจำนวนน้อยมากเมื่อ

เทียบกับกลุ่มคนที่มีประสบการณ์ เนื่องจากประสบการณ์น้อยจึงไม่สามารถแยกความแตกต่างของสถานที่ที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการก่อนและหลังได้ จึงเกิดความไม่แน่ใจในการตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่บุคลากรในการให้บริการ

ระดับความคิดเห็นของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ขณะปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำท่า สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความสุภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 44.00 และรองลงมาไม่พอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 29.00 และไม่ออกความคิดเห็น โดยคิดเป็นร้อยละ 27.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

1.1 เพศ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจด้านความสุภาพในการขอรับใช้บริการมากกว่าเพศหญิง

1.2 อายุ พบว่า กลุ่มของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีอายุอยู่ระหว่าง 21-25 ปี และ 26-30 ปี มีความพึงพอใจด้านความสุภาพในการขอรับใช้บริการมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ

1.3 สถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มคนที่เป็นโสดและแต่งงานแล้วมีความพึงพอใจด้านความสุภาพในการขอรับใช้บริการใกล้เคียงกัน

1.4 การศึกษา พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีการศึกษา ม.6 หรือต่ำกว่าและ ปวช. หรือ ปวส. มีความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการขอรับใช้บริการอยู่ในระดับเดียวกัน

1.5 ประสบการณ์การในการเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 1-5 ปี มีความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการขอรับใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น

2. การให้ความสำคัญและคำปรึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 48.00 และรองลงมาไม่พอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 29.00 และไม่ออกความคิดเห็น โดยคิดเป็นร้อยละ 23.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

2.1 เพศ พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจด้านการให้ความสำคัญและคำปรึกษาในการขอรับใช้บริการมากกว่าเพศหญิง

2.2 อายุ พบว่า กลุ่มของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี มีความพึงพอใจด้านการให้ความสำคัญและคำปรึกษาในการขอรับใช้บริการมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ

2.3 สถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มคนที่แต่งงานแล้วมีความพึงพอใจด้านการให้ความสำคัญและคำปรึกษาในการขอรับใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

2.4 การศึกษา พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีการศึกษาระดับปวช. หรือ ปวส. มีความพึงพอใจในการให้ความสำคัญและคำปรึกษาในการขอรับใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น

2.5 ประสบการณ์การในการเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 1-5 ปี มีความพึงพอใจในการให้ความสำคัญและคำปรึกษาในการขอรับใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น

3. ความเสมอภาค พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 36.00 และรองลงมาไม่พอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 34.00 และไม่ออกความคิดเห็น โดยคิดเป็นร้อยละ 30.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

3.1 เพศ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจด้านความเสมอภาคในการขอรับใช้บริการมากกว่าเพศหญิง

3.2 อายุ พบว่า กลุ่มของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี มีความพึงพอใจด้านความเสมอภาคในการขอรับใช้บริการมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ

3.3 สถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มคนที่แต่งงานแล้วมีความพึงพอใจด้านความเสมอภาคในการขอรับใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

3.4 การศึกษา พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีการศึกษา ปวช. หรือ ปวส. มีความพึงพอใจในด้านความเสมอภาคในการขอรับใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น

3.5 ประสบการณ์การในการเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 1-5 ปี มีความพึงพอใจในด้านความเสมอภาคในการขอรับใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น

4. การให้คำแนะนำและช่วยเหลือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 54.00 และรองลงมาไม่ออกความเห็นโดยคิดเป็นร้อยละ 32.00 และไม่พอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 14.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

4.1 เพศ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจด้านการให้คำแนะนำและช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ศัลยกรรมมากกว่าเพศหญิง

4.2 อายุ พบว่า กลุ่มของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี มีความพึงพอใจด้านการให้คำแนะนำและช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ศัลยกรรมมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ

4.3 สถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มคนที่เป็นโสดมีความพึงพอใจด้านการให้คำแนะนำและช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ศัลยกรรมมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

4.4 การศึกษา พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในด้านการให้คำแนะนำและช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ศัลยกรรมมากกว่ากลุ่มอื่น

4.5 ประสบการณ์การในการเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 1-5 ปี มีความพึงพอใจในด้านการให้คำแนะนำและช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ศัลยกรรมมากกว่ากลุ่มอื่น

5. ปฏิเสธรับของกำนัล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ออกความคิดเห็น โดยคิดเป็นร้อยละ 38.00 และรองลงมาไม่พอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 34.00 และระดับพึงพอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 28.00 และ ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

5.1 เพศ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจด้านการปฏิเสธรับของกำนัลของเจ้าหน้าที่ศัลยกรรมให้บริการมากกว่าเพศหญิง

5.2 อายุ พบว่า กลุ่มของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี มีความพึงพอใจด้านการปฏิเสธรับของกำนัลของเจ้าหน้าที่ศัลยกรรมมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ

5.3 สถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มคนที่เป็นโสดมีความพึงพอใจด้านการปฏิเสธรับของกำนัลของเจ้าหน้าที่ศัลยกรรมมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

5.4 การศึกษา พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในด้านการปฏิเสธรับของกำนัลของเจ้าหน้าที่ศัลยกรรมมากกว่ากลุ่มอื่น

5.5 ประสบการณ์การในการเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 1-5 ปี มีความพึงพอใจในด้านการปฏิเสธรับของกำนัลของเจ้าหน้าที่ศัลยกรรมมากกว่ากลุ่มอื่น

6. ความชำนาญ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 43.00 และรองลงมาไม่พอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 32.00 และไม่ออกความคิดเห็น

โดยคิดเป็นร้อยละ 25.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

6.1 เพศ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจด้านความชำนาญในการขอรับใช้บริการมากกว่าเพศหญิง

6.2 อายุ พบว่า กลุ่มของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี มีความพึงพอใจด้านความชำนาญในการขอรับใช้บริการมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ

6.3 สถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มคนที่แต่งงานแล้วมีความพึงพอใจด้านความชำนาญในการขอรับใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

6.4 การศึกษา พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในด้านความชำนาญในการขอรับใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

6.5 ประสบการณ์การในการเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 1-5 ปี มีความพึงพอใจในด้านความชำนาญในการขอรับใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

7. มีความเป็นธรรมและยึดระเบียบปฏิบัติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 41.00 และรองลงมาไม่ออกความคิดเห็น โดยคิดเป็นร้อยละ 33.00 และไม่พอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 26.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

7.1 เพศ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจด้านความเป็นธรรมและยึดระเบียบปฏิบัติในการขอรับใช้บริการมากกว่าเพศหญิง

7.2 อายุ พบว่า กลุ่มของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี มีความพึงพอใจด้านความเป็นธรรมและยึดระเบียบปฏิบัติ ในการขอรับใช้บริการมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ

7.3 สถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มคนที่เป็นโสดมีความพึงพอใจด้านความเป็นธรรมและยึดระเบียบปฏิบัติ ในการขอรับใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

7.4 การศึกษา พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีการศึกษาระดับปวช. หรือ ปวส. มีความพึงพอใจในด้านความเป็นธรรมและยึดระเบียบปฏิบัติ ในการขอรับใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

7.5 ประสบการณ์การในการเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 1-5 ปี มีความพึงพอใจในด้านความเป็นธรรมและยึดระเบียบปฏิบัติ ในการขอรับใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

8. ความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 53.00 และรองลงมาไม่ออกความคิดเห็น โดยคิดเป็นร้อยละ 26.00 และไม่พอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 21.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

8.1 เพศ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจในการขอรับใช้บริการมากกว่าเพศหญิง

8.2 อายุ พบว่า กลุ่มของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี มีความพึงพอใจในการขอรับใช้บริการมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ

8.3 สถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มคนที่แต่งงานแล้วมีความพึงพอใจด้านความพึงพอใจในการขอรับใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

8.4 การศึกษา พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีการศึกษาระดับปวช. หรือ ปวส. มีความพึงพอใจในการขอรับใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น

8.5 ประสบการณ์การในการเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 1-5 ปี มีด้านความพึงพอใจในการขอรับใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่สุลกการ พบว่า ปัจจัยด้านเพศ โดยเฉพาะเพศชายมีความพึงพอใจด้านจริยธรรมในการให้บริการเจ้าหน้าที่สุลกการมากกว่าเพศหญิง โดยคิดเป็นร้อยละ 77 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ปัจจัยด้านอายุของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีอายุอยู่ในช่วง 26-30 ปี จะมีความพึงพอใจในด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่สุลกการ กล่าวคือเป็นอายุที่อยู่ในช่วงวัยทำงาน และส่วนหนึ่งคนกลุ่มนี้มีความคล่องตัวและกระตือรือร้นในการทำงานมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

ปัจจัยด้านสถานภาพการสมรสของกลุ่มตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษทั้งกลุ่มที่เป็นโสดและแต่งงานแล้วจะมีความพึงพอใจด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่สุลกการใกล้เคียงกัน และมีพบเพิ่มเติมว่าในกลุ่มของคนแต่งงานแล้วมีความไม่พอใจด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรมและยึดระเบียบปฏิบัติใกล้เคียงกับจำนวนที่มีความพึงพอใจ แสดงให้เห็นว่าจริยธรรมของเจ้าหน้าที่สุลกการในสองด้านนี้ ควรจะนำมาพิจารณาศึกษาหาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พอใจแต่ผู้มาขอรับบริการ

ปัจจัยด้านการศึกษาของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษส่วนมากจบการศึกษาระดับปริญญาตรีและมีความพึงพอใจด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่สุลกการในการให้บริการในทุก ๆ ด้าน แต่เมื่อมองภาพรวมจะพบว่าด้านความเสมอภาคมีความใกล้เคียงกับระดับความพึงพอใจกับ

ไม่พอใจ และโดยเฉพาะในด้านการปฏิเสธการรับของกำนันจะพบว่าระดับความไม่พอใจจะมีจำนวนมากกว่าความพึงพอใจ

ปัจจัยด้านประสบการณ์เป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษเห็นได้ว่า คนกลุ่มใหญ่มีประสบการณ์ในการเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษและมีความพึงพอใจในทุก ๆ ด้านของจริยธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร มีอยู่หนึ่งด้านการปฏิเสธรับของกำนันที่พบว่า กลุ่มของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีประสบการณ์ในการเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ 1-5 ปี จะมีความพอใจเป็นส่วนมาก ในทางตรงกันข้ามกลุ่มซึ่งมีประสบการณ์ในการเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไปกับรู้สึกไม่พอใจ อาจเป็นเพราะคนในกลุ่มที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป ยังมีความเชื่อเดิมอยู่ว่า การให้ของกำนันแก่เจ้าหน้าที่จะทำให้เกิดความสะดวกในการดำเนินพิธีการศุลกากร จึงเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร แต่ในขณะที่กลุ่มตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีประสบการณ์ช่วง 1-5 ปี มีมุมมองเชิงบวกกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร เนื่องจากหน่วยงานศุลกากรได้มีการปรับปรุงโครงสร้างตามแนวคิดใหม่ของแผนพัฒนาระบบโลจิสติกส์ ในการเป็นหน่วยงานโปร่งใสและตรวจสอบได้

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากการสอบถาม เพื่อการปรับปรุงสำหรับแสดงความ คิดเห็นของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่า

จากการให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงสำหรับการแสดงทัศนคติของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำแต่ละท่าโดยแยกออกเป็นแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านรูปแบบการให้บริการ มีการเสนอแนะให้ทำการลดขั้นตอนงานด้านเอกสาร โดยให้มีความกระชับและลดเวลาที่ใช้ในการติดต่อประสานงานรวมถึงควรให้มีการนำเอาระบบอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยมากขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเอกสาร
2. ด้านรูปแบบสถานที่ในการให้บริการ มีการเสนอแนะให้ทำการปรับเปลี่ยนท่าเลที่ตั้งของงานเอกสารและบริเวณจุดตรวจเช็คสินค้าให้มีความสะดวกและใช้เวลาอันน้อยลงในการติดต่อทั้งสองแห่งและบางส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าควรปรับปรุงและขยายพื้นที่ที่ส่วนกลางให้มีขนาดใหญ่ขึ้นและแยกเป็นสัดส่วนอย่างชัดเจน นอกจากนี้ด้านสถานที่จอดรถสำหรับบางท่าประกอบการควรเพิ่มขนาดพื้นที่และปรับปรุงรูปแบบด้านการรักษาความปลอดภัย

เพื่อป้องกันการสูญหายของทรัพย์สินสำหรับผู้เข้ามาติดต่อราชการ

3. ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่บุคลากรในการให้บริการ มีการเสนอแนะ
ทำการติดกล้องวงจรปิดเพื่อตรวจจับการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่บุคลากร และ
ควรเพิ่มความเข้มงวดกับเจ้าหน้าที่บุคลากรในด้านของการรับของกำนัลและการปฏิบัติต่อผู้เข้ามา
ขอรับบริการด้วยความเสมอภาค นอกจากนี้ควรจัดทำกล่องรับเรื่องราวร้องเรียนจากผู้เข้ามาขอ
รับบริการโดยเฉพาะตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ

สรุปจากข้อมูลระดับความพึงพอใจของทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปแบบการให้บริการ
ด้านสถานที่ในการให้บริการ และด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่บุคลากรในการให้บริการ กล่าวได้ว่า
ในด้านรูปแบบการให้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านความชัดเจนของ
เอกสาร และความพึงพอใจน้อยสุดคือ ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่บุคลากรในการให้บริการ
โดยเฉพาะด้านการรับของกำนัล