

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับตัวแทนของรับอนุญาตระดับพิเศษ

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับตัวแทนของระดับพิเศษ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	77	77.00
หญิง	23	23.00
รวม	100	100
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 – 25 ปี	31	31.00
26 – 30 ปี	58	58.00
≥ 31 ปี	11	11.00
รวม	100	100
สถานภาพการสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	46	46.00
แต่งงานแล้ว	45	45.00
อื่น ๆ	9	9.00
รวม	100	100
การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ม. 6 หรือ ต่ำกว่า	27	27.00
ปวช หรือ ปวส	35	35.00
ปริญญาตรี	38	38.00
รวม	100	100
ประสบการณ์เป็นตัวแทนออกของ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	16	16.00
ระหว่าง 1 – 5 ปี	42	42.00
ตั้งแต่ 6 ปี ขึ้นไป	42	42.00
รวม	100	100

ภาคผนวก ข

ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของตัวแทนของรับอนุญาตระดับพิเศษ

ด้านรูปแบบของการให้บริการ

ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของตัวแทนของรับอนุญาตระดับพิเศษ
ด้านรูปแบบของการให้บริการ

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานด้านเพศต่อการแสดงความคิดเห็นในด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ	
ความชัดเจนของเอกสาร				
	ชาย	5 (5.00%)	16 (16.00%)	56 (56.00%)
	หญิง	7 (7.00%)	6 (6.00%)	10 (10.00%)
รวม	12 (12.00%)	22 (22.00%)	66 (66.0%)	
ขั้นตอนดำเนินงาน				
	ชาย	14 (14.00%)	15 (15.00%)	48 (48.00%)
	หญิง	9 (9.00%)	3 (3.00%)	11 (11.00%)
รวม	23 (23.00%)	18 (18.00%)	59 (59.0%)	
การแบ่งส่วนการทำงาน				
	ชาย	12 (12.00%)	19 (19.00%)	46 (46.00%)
	หญิง	10 (43.50%)	5 (21.70%)	8 (34.8%)
รวม	22 (22.00%)	24 (24.00%)	54 (54.0%)	

ตารางที่ 2 .(ต่อ)

ด้านการให้บริการ		ระดับความคิดเห็น		
		ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
จำนวนเจ้าหน้าที่	ชาย	20 (20.00%)	11 (11.00%)	46 (46.00%)
	หญิง	10 (10.00%)	4 (4.00%)	9 (9.00%)
รวม		30 (30.00%)	15 (15.00%)	55 (55.0%)
ความสะดวกรวดเร็ว	ชาย	15 (15.00%)	25 (25.00%)	37 (37.00%)
	หญิง	10 (10.00%)	5 (5.00%)	8 (8.00%)
รวม		25 (25.00%)	30 (30.00%)	45 (45.0%)
การให้คำปรึกษา	ชาย	17 (22.10%)	12 (15.60%)	48 (62.30%)
	หญิง	5 (21.70%)	4 (17.40%)	14 (60.90%)
รวม		22 (22.00%)	16 (16.00%)	62 (62.0%)
การแจ้งความคืบหน้า	ชาย	15 (19.50%)	20 (26.00%)	42 (54.50%)
	หญิง	5 (21.70%)	10 (43.50%)	8 (34.80%)
รวม		20 (20.00%)	30 (30.00%)	50 (50.0%)

ตารางที่ 3 การทดสอบสมมติฐานด้านอายุต่อการแสดงความคิดเห็นด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
ความชัดเจนของเอกสาร			
21 – 25 ปี	6 (6.00%)	3 (3.00%)	22 (22.00%)
26 – 30 ปี	6 (6.00%)	17 (17.00%)	35 (35.00%)
31 ปีขึ้นไป	0 (3.00%)	2 (2.00%)	9 (12.00%)
รวม	12 (12.00%)	22 (22.00%)	66 (66.00%)
ขั้นตอนดำเนินงาน			
21 – 25 ปี	5 (5.00%)	6 (6.00%)	20 (20.00%)
26 – 30 ปี	18 (18.00%)	11 (11.00%)	29 (29.10%)
31 ปีขึ้นไป	0 (0.00%)	1 (1.00%)	10 (10.00%)
รวม	23 (23.00%)	18 (18.00%)	59 (59.00%)
การแบ่งส่วนการทำงาน			
21 – 25 ปี	7 (7.00%)	5 (5.00%)	19 (19.00%)
26 – 30 ปี	15 (15.00%)	17 (17.00%)	26 (26.00%)
31 ปีขึ้นไป	0 (0.00%)	2 (2.00%)	9 (9.00%)
รวม	22 (22.00%)	24 (24.00%)	54 (54.00%)

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
จำนวนเจ้าหน้าที่			
21 – 25 ปี	9 (9.00%)	5 (5.00%)	17 (17.00%)
26 – 30 ปี	20 (20.00%)	9 (9.00%)	29 (29.00%)
31 ปีขึ้นไป	1 (1.00%)	1 (1.00%)	9 (9.00%)
รวม	30 (30.00%)	15 (15.00%)	55 (55.0%)
ความสะดวกรวดเร็ว			
21 – 25 ปี	6 (6.00%)	8 (8.00%)	17 (17.00%)
26 – 30 ปี	18 (18.00%)	20 (20.00%)	20 (20.00%)
31 ปีขึ้นไป	1 (1.00%)	2 (2.00%)	8 (8.00%)
รวม	25 (25.00%)	30 (30.00%)	45 (45.0%)
การให้คำปรึกษา			
21 – 25 ปี	4 (4.00%)	6 (6.00%)	21 (21.00%)
26 – 30 ปี	15 (15.00%)	9 (9.00%)	34 (34.00%)
31 ปีขึ้นไป	3 (3.00%)	1 (1.00%)	7 (7.00%)
รวม	22 (22.00%)	16 (16.00%)	62 (62.0%)

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
การแจ้งความคืบหน้า			
21 – 25 ปี	4 (4.00%)	9 (9.00%)	18 (18.00%)
26 – 30 ปี	16 (16.00%)	19 (19.00%)	23 (23.00%)
31 ปีขึ้นไป	0 (0.00%)	2 (2.00%)	9 (9.00%)
รวม	20 (20.00%)	30 (30.00%)	50 (50.00%)

ตารางที่ 4 การทดสอบสมมติฐานด้านสถานภาพการสมรสต่อการแสดงความคิดเห็นด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
ความชัดเจนของเอกสาร			
ใช่	9 (9.00%)	7 (7.00%)	30 (30.00%)
แต่งงานแล้ว	3 (3.00%)	10 (10.00%)	32 (32.00%)
อื่นๆ	0 (0.00%)	5 (5.00%)	4 (4.00%)
รวม	12 (12.00%)	22 (22.00%)	66 (66.00%)

ตารางที่ 4 .(ต่อ)

ด้านการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
ขั้นตอนดำเนินงาน			
ใช่	14 (14.00%)	10 (10.00%)	22 (22.00%)
แต่งงานแล้ว	7 (7.00%)	7 (7.00%)	31 (31.00%)
อื่นๆ	2 (2.00%)	1 (1.00%)	6 (6.00%)
รวม	23 (23.00%)	18 (18.00%)	59 (59.00%)
การแบ่งส่วนการทำงาน			
ใช่	12 (12.00%)	14 (14.00%)	20 (20.00%)
แต่งงานแล้ว	8 (8.00%)	6 (6.00%)	31 (31.00%)
อื่นๆ	2 (2.00%)	4 (4.00%)	3 (3.00%)
รวม	22 (22.00%)	24 (24.00%)	54 (54.00%)
จำนวนเจ้าหน้าที่			
ใช่	15 (15.00%)	9 (9.00%)	22 (22.00%)
แต่งงานแล้ว	14 (14.00%)	1 (1.00%)	30 (30.00%)
อื่นๆ	1 (1.00%)	5 (5.00%)	3 (3.00%)
รวม	30 (30.00%)	15 (15.00%)	55 (55.00%)

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
ความสะดวกรวดเร็ว			
ใช่	11 (11.00%)	14 (14.00%)	21 (21.00%)
แต่งงานแล้ว	14 (14.00%)	10 (10.00%)	21 (21.00%)
อื่นๆ	0 (0.00%)	6 (6.00%)	3 (3.00%)
รวม	25 (25.00%)	30 (30.00%)	45 (45.0%)
ความสะดวกรวดเร็ว			
ใช่	11 (11.00%)	14 (14.00%)	21 (21.00%)
แต่งงานแล้ว	14 (14.00%)	10 (10.00%)	21 (21.00%)
อื่นๆ	0 (0.00%)	6 (6.00%)	3 (3.00%)
รวม	25 (25.00%)	30 (30.00%)	45 (45.0%)
การให้คำปรึกษา			
ใช่	12 (12.00%)	6 (6.00%)	28 (28.00%)
แต่งงานแล้ว	9 (9.00%)	8 (8.00%)	28 (28.00%)
อื่นๆ	1 (1.00%)	2 (2.00%)	6 (6.00%)
รวม	22 (22.00%)	16 (16.00%)	62 (62.0%)

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
การแจ้งความคืบหน้า			
ใช่	9 (9.00%)	16 (16.00%)	21 (21.00%)
แต่งงานแล้ว	11 (11.00%)	10 (10.00%)	24 (24.00%)
อื่นๆ	0 (0.00%)	4 (4.00%)	5 (5.00%)
รวม	20 (20.00%)	30 (30.00%)	50 (50.0%)

ตารางที่ 5 ตารางผลการทดสอบสมมติฐานด้านการศึกษาต่อการแสดงความคิดเห็นในด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
ความชัดเจนของเอกสาร			
ม. 6 หรือต่ำกว่า	1 (1.00%)	5 (5.00%)	21 (21.00%)
ปวช หรือ ปวส	5 (5.00%)	8 (8.00%)	22 (22.00%)
ปริญญาตรี	6 (15.79%)	9 (23.68%)	23 (60.53%)
รวม	12 (12.00%)	22 (22.00%)	16 (66.0%)

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
ขั้นตอนดำเนินงาน			
ม. 6 หรือต่ำกว่า	2 (2.00%)	5 (5.00%)	20 (20.00%)
ปวช หรือ ปวส	13 (13.00%)	6 (6.00%)	16 (16.00%)
ปริญญาตรี	8 (8.00%)	7 (7.00%)	23 (23.00%)
รวม	23 (23.00%)	18 (18.00%)	59 (59.00%)
การแบ่งส่วนการทำงาน			
ม. 6 หรือต่ำกว่า	4 (4.00%)	7 (7.00%)	16 (16.00%)
ปวช หรือ ปวส	10 (10.00%)	10 (10.00%)	15 (15.00%)
ปริญญาตรี	8 (8.00%)	7 (7.00%)	23 (23.00%)
รวม	22 (22.00%)	24 (24.00%)	54 (54.00%)
จำนวนเจ้าหน้าที่			
ม. 6 หรือต่ำกว่า	1 (1.00%)	8 (8.00%)	18 (18.00%)
ปวช หรือ ปวส	11 (11.00%)	3 (3.00%)	21 (21.00%)
ปริญญาตรี	18 (18.00%)	4 (4.00%)	16 (16.00%)
รวม	30 (30.00%)	15 (15.00%)	55 (55.00%)

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
ความสะดวกรวดเร็ว			
ม. 6 หรือต่ำกว่า	3 (3.00%)	8 (8.00%)	16 (16.00%)
ปวช หรือ ปวส	8 (8.00%)	13 (13.00%)	14 (14.00%)
ปริญญาตรี	14 (14.00%)	9 (9.00%)	15 (15.00%)
รวม	25 (25.00%)	30 (30.00%)	45 (45.00%)
การให้คำปรึกษา			
ม. 6 หรือต่ำกว่า	7 (7.00%)	3 (3.00%)	17 (17.00%)
ปวช หรือ ปวส	10 (10.00%)	6 (6.00%)	19 (19.00%)
ปริญญาตรี	5 (5.00%)	7 (7.00%)	26 (26.00%)
รวม	22 (22.00%)	16 (16.00%)	62 (62.00%)
การแจ้งความคืบหน้า			
ม. 6 หรือต่ำกว่า	5 (5.00%)	6 (6.00%)	16 (16.00%)
ปวช หรือ ปวส	4 (4.00%)	15 (15.00%)	16 (16.00%)
ปริญญาตรี	11 (11.00%)	9 (9.00%)	18 (18.00%)
รวม	20 (20.00%)	30 (30.00%)	50 (50.00%)

ตารางที่ 6 การทดสอบสมมติฐานด้านประสบการณ์เป็นตัวแทนออกของระดับพิเศษต่อการแสดง
ความคิดเห็นด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
ความชัดเจนของเอกสาร			
น้อยกว่า 1 ปี	3 (3.00%)	3 (3.00%)	10 (10.00%)
1 – 5 ปี	7 (7.00%)	7 (7.00%)	28 (28.00%)
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	2 (2.00%)	12 (12.00%)	28 (28.00%)
รวม	12 (12.00%)	22 (22.00%)	66 (66.00%)
ขั้นตอนดำเนินงาน			
น้อยกว่า 1 ปี	9 (9.00%)	3 (3.00%)	4 (4.00%)
1 – 5 ปี	8 (8.00%)	8 (8.00%)	26 (26.00%)
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	6 (6.00%)	7 (7.00%)	29 (29.00%)
รวม	22 (22.00%)	24 (24.00%)	54 (54.00%)
การแบ่งส่วนการทำงาน			
น้อยกว่า 1 ปี	5 (5.00%)	6 (6.00%)	5 (5.00%)
1 – 5 ปี	8 (8.00%)	10 (10.00%)	24 (24.00%)
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	9 (9.00%)	8 (8.00%)	25 (25.00%)
รวม	22 (22.00%)	24 (24.00%)	54 (54.00%)

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
จำนวนเจ้าหน้าที่			
น้อยกว่า 1 ปี	6 (6.00%)	3 (3.00%)	7 (7.00%)
1 – 5 ปี	12 (12.00%)	9 (9.00%)	21 (21.00%)
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	12 (12.00%)	3 (3.00%)	27 (27.00%)
รวม	30 (30.00%)	15 (15.00%)	55 (55.00%)
ความสะดวกรวดเร็ว			
น้อยกว่า 1 ปี	6 (6.00%)	6 (6.00%)	4 (4.00%)
1 – 5 ปี	7 (7.00%)	13 (30.95%)	22 (52.38%)
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	12 (12.00%)	11 (11.00%)	19 (19.00%)
รวม	25 (25.00%)	30 (30.00%)	45 (45.00%)
การให้คำปรึกษา			
น้อยกว่า 1 ปี	5 (5.00%)	3 (3.00%)	8 (8.00%)
1 – 5 ปี	5 (5.00%)	7 (7.00%)	30 (30.00%)
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	12 (12.00%)	6 (6.00%)	24 (24.00%)
รวม	22 (22.00%)	16 (16.00%)	62 (62.00%)

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
การแจ้งความคืบหน้า			
น้อยกว่า 1 ปี	4 (4.00%)	9 (9.00%)	3 (3.00%)
1 – 5 ปี	7 (7.00%)	13 (13.00%)	22 (22.00%)
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	9 (9.00%)	8 (8.00%)	25 (25.00%)
รวม	20 (20.00%)	30 (30.00%)	50 (50.00%)

ภาคผนวก ค

ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของตัวแทนของระดับพิเศษ

ด้านสถานที่ในการให้บริการ

ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของตัวแทนของรับอนุญาตระดับพิเศษ
ด้านสถานที่ของการให้บริการ

ตารางที่ 7 ผลการทดสอบสมมติฐานด้านเพศต่อการแสดงความคิดเห็นในด้านสถานที่ของ
การให้บริการ

สถานที่ของการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
เข้ามาติดต่อขอใช้บริการง่าย			
ชาย	15 (15.00%)	9 (9.00%)	53 (53.00%)
หญิง	3 (3.00%)	2 (2.00%)	18 (18.00%)
รวม	18 (18.00%)	11 (11.00%)	71 (71.00%)
มีพื้นที่จอดรถ			
ชาย	30 (30.00%)	5 (5.00%)	42 (42.00%)
หญิง	13 (13.00%)	0 (0.00%)	10 (10.00%)
รวม	43 (43.00%)	12 (12.00%)	45 (45.00%)
อุปกรณ์อำนวยความสะดวก			
ชาย	29 (29.00%)	10 (10.00%)	38 (38.00%)
หญิง	14 (14.00%)	2 (2.00%)	7 (7.00%)
รวม	43 (43.00%)	12 (12.00%)	45 (45.00%)

ตารางที่ 7 (ต่อ)

สถานที่ของการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
พื้นที่ติดต่อมีขนาดเหมาะสม			
ชาย	10 (10.00%)	14 (14.00%)	53 (53.00%)
หญิง	10 (10.00%)	1 (1.00%)	12 (12.00%)
รวม	20 (20.00%)	15 (15.00%)	65 (65.00%)
การประชาสัมพันธ์			
ชาย	25 (25.00%)	15 (15.00%)	37 (37.00%)
หญิง	10 (10.00%)	3 (3.00%)	10 (10.00%)
รวม	35 (35.00%)	18 (18.00%)	47 (47.00%)
การรักษาความปลอดภัย			
ชาย	15 (15.00%)	12 (12.00%)	50 (50.00%)
หญิง	8 (8.00%)	4 (4.00%)	11 (11.00%)
รวม	23 (23.00%)	16 (16.00%)	61 (61.00%)
ปรับปรุงสถานที่อย่างต่อเนื่อง			
ชาย	11 (11.00%)	7 (7.00%)	59 (59.00%)
หญิง	4 (4.00%)	2 (2.00%)	17 (17.00%)
รวม	15 (15.00%)	9 (9.00%)	76 (76.00%)

ตารางที่ 8 การทดสอบสมมติฐานด้านอายุต่อการแสดงความคิดเห็นด้านสถานที่ของ
การให้บริการ

สถานที่ของการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
เข้ามาติดต่อขอใช้บริการง่าย			
21 – 25 ปี	7 (7.00%)	4 (4.00%)	20 (20.00%)
26 – 30 ปี	11 (11.00%)	6 (6.00%)	41 (41.00%)
31 ปีขึ้นไป	0 (0.00%)	1 (1.00%)	10 (10.00%)
รวม	18 (18.00%)	11 (11.00%)	71 (71.00%)
มีพื้นที่จอดรถ			
21 – 25 ปี	13 (13.00%)	1 (1.00%)	17 (17.00%)
26 – 30 ปี	26 (26.00%)	4 (4.00%)	28 (28.00%)
31 ปีขึ้นไป	4 (4.00%)	0 (0.00%)	7 (7.00%)
รวม	43 (43.00%)	5 (5.00%)	52 (52.00%)
อุปกรณ์อำนวยความสะดวก			
21 – 25 ปี	13 (13.00%)	2 (2.00%)	16 (16.00%)
26 – 30 ปี	27 (27.00%)	8 (8.00%)	23 (23.00%)
31 ปีขึ้นไป	3 (3.00%)	2 (2.00%)	6 (6.00%)
รวม	43 (43.00%)	12 (12.00%)	45 (45.00%)

ตารางที่ 8 (ต่อ)

สถานที่ของการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
พื้นที่ส่วนกลาง			
21 – 25 ปี	6 (6.00%)	4 (4.00%)	21 (21.00%)
26 – 30 ปี	13 (13.00%)	7 (7.00%)	38 (38.00%)
31 ปีขึ้นไป	1 (1.00%)	4 (4.00%)	6 (6.00%)
รวม	20 (20.00%)	15 (15.00%)	65 (65.00%)
การประชาสัมพันธ์			
21 – 25 ปี	12 (12.00%)	5 (5.00%)	14 (14.00%)
26 – 30 ปี	21 (21.00%)	11 (11.00%)	26 (26.00%)
31 ปีขึ้นไป	2 (2.00%)	2 (2.00%)	7 (7.00%)
รวม	35 (35.00%)	18 (18.00%)	47 (47.00%)
การรักษาความปลอดภัย			
21 – 25 ปี	9 (9.00%)	3 (3.00%)	19 (19.00%)
26 – 30 ปี	13 (13.00%)	11 (11.00%)	34 (34.00%)
31 ปีขึ้นไป	1 (1.00%)	2 (2.00%)	8 (8.00%)
รวม	23 (23.00%)	16 (16.00%)	61 (61.00%)

ตารางที่ 8 (ต่อ)

สถานที่ของการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
การรักษาความปลอดภัย			
21 – 25 ปี	9 (9.00%)	3 (3.00%)	19 (19.00%)
26 – 30 ปี	13 (13.00%)	11 (11.00%)	34 (34.00%)
31 ปีขึ้นไป	1 (1.00%)	2 (2.00%)	8 (8.00%)
รวม	23 (23.00%)	16 (16.00%)	61 (61.00%)
ปรับปรุงสถานที่อย่าง ต่อเนื่อง			
21 – 25 ปี	2 (2.00%)	5 (5.00%)	24 (24.00%)
26 – 30 ปี	13 (13.00%)	3 (3.00%)	42 (42.00%)
31 ปีขึ้นไป	0 (0.00%)	1 (1.00%)	10 (10.00%)
รวม	15 (15.00%)	9 (9.00%)	76 (76.00%)

ตารางที่ 9 การทดสอบสมมติฐานด้านสถานภาพการสมรสต่อการแสดงความคิดเห็นด้าน
สถานที่ของการให้บริการ

สถานที่ของการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
เข้ามาติดต่อขอใช้บริการง่าย			
โสด	10 (10.00%)	3 (3.00%)	33 (33.00%)
แต่งงานแล้ว	6 (16.00%)	4 (4.00%)	35 (35.00%)
อื่นๆ	2 (2.00%)	4 (4.00%)	3 (3.00%)
รวม	18 (18.00%)	11 (11.00%)	71 (71.00%)
มีพื้นที่จอดรถ			
โสด	21 (21.00%)	4 (4.00%)	21 (21.00%)
แต่งงานแล้ว	19 (19.00%)	1 (1.00%)	25 (25.00%)
อื่นๆ	3 (3.00%)	0 (0.00%)	6 (6.00%)
รวม	43 (43.00%)	5 (5.00%)	52 (52.00%)
อุปกรณ์อำนวยความสะดวก			
โสด	20 (20.00%)	5 (5.00%)	21 (21.00%)
แต่งงานแล้ว	20 (20.00%)	4 (4.00%)	21 (21.00%)
อื่นๆ	3 (3.00%)	3 (3.00%)	3 (3.00%)
รวม	43 (43.00%)	12 (12.00%)	45 (45.00%)

ตารางที่ 9 (ต่อ)

สถานที่ของการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
พื้นที่ส่วนกลาง			
โสต	14 (14.00%)	4 (4.00%)	28 (28.00%)
แต่งงานแล้ว	4 (4.00%)	8 (8.00%)	33 (33.00%)
อื่น ๆ	2 (2.00%)	3 (3.00%)	4 (4.00%)
รวม	20 (20.00%)	15 (15.00%)	65 (65.00%)
การประชาสัมพันธ์			
โสต	11 (11.00%)	9 (9.00%)	26 (26.00%)
แต่งงานแล้ว	20 (20.00%)	6 (6.00%)	19 (19.00%)
อื่น ๆ	4 (4.00%)	3 (3.00%)	2 (2.00%)
รวม	35 (35.00%)	18 (18.00%)	47 (47.00%)
การรักษาความปลอดภัย			
โสต	14 (14.00%)	9 (9.00%)	23 (23.00%)
แต่งงานแล้ว	5 (5.00%)	7 (7.00%)	33 (33.00%)
อื่น ๆ	4 (4.00%)	0 (0.00%)	5 (5.00%)
รวม	23 (23.00%)	16 (16.00%)	61 (61.00%)

ตารางที่ 9 (ต่อ)

สถานที่ของการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
ปรับปรุงสถานที่อย่าง ต่อเนื่อง	11 (11.00%)	4 (4.00%)	31 (31.00%)
โสด	4 (4.00%)	3 (3.00%)	38 (38.00%)
แต่งงานแล้ว	0 (0.00%)	2 (2.00%)	7 (7.00%)
อื่นๆ	15 (15.00%)	9 (9.00%)	76 (76.00%)
รวม			

ตารางที่ 10 การทดสอบสมมติฐานด้านการศึกษาต่อการแสดงความคิดเห็นด้านสถานที่ของ
การให้บริการ

สถานที่ของการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
เข้ามาติดต่อขอใช้บริการง่าย ม. 6 หรือต่ำกว่า	5 (5.00%)	3 (3.00%)	19 (19.00%)
ปวช หรือ ปวส	9 (9.00%)	2 (2.00%)	24 (24.00%)
ปริญญาตรี	4 (4.00%)	6 (6.00%)	28 (28.00%)
รวม	18 18.00%)	11 (11.00%)	71 (71.00%)

ตารางที่ 10 (ต่อ)

สถานที่ของการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
มีพื้นที่จอดรถ			
ม. 6 หรือต่ำกว่า	7 (7.00%)	0 (0.00%)	20 (20.00%)
ปวช หรือ ปวส	16 (16.00%)	4 (4.00%)	15 (15.00%)
ปริญญาตรี	20 (20.00%)	1 (1.00%)	17 (17.00%)
รวม	43 (43.00%)	5 (5.00%)	52 (52.00%)
อุปกรณ์อำนวยความสะดวก			
ม. 6 หรือต่ำกว่า	8 (8.00%)	2 (2.00%)	17 (17.00%)
ปวช หรือ ปวส	16 (16.00%)	7 (7.00%)	12 (12.00%)
ปริญญาตรี	19 (19.00%)	3 (3.00%)	16 (16.00%)
รวม	43 (43.00%)	12 (12.00%)	45 (45.00%)
พื้นที่สวนกลาง			
ม. 6 หรือต่ำกว่า	4 (4.00%)	4 (4.00%)	19 (19.00%)
ปวช หรือ ปวส	8 (8.00%)	4 (4.00%)	23 (23.00%)
ปริญญาตรี	8 (8.00%)	7 (7.00%)	23 (23.00%)
รวม	20 (20.0%)	15 (15.0%)	65 (65.0%)

ตารางที่ 10 (ต่อ)

สถานที่ของการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
การประชาสัมพันธ์			
ม. 6 หรือต่ำกว่า	9 (9.00%)	4 (4.00%)	14 (14.00%)
ปวช หรือ ปวส	13 (13.00%)	7 (7.00%)	15 (15.00%)
ปริญญาตรี	13 (13.00%)	7 (7.00%)	18 (18.00%)
รวม	35 (35.00%)	18 (18.00%)	47 (47.00%)
การรักษาความปลอดภัย			
ม. 6 หรือต่ำกว่า	5 (5.00%)	0 (0.00%)	22 (22.00%)
ปวช หรือ ปวส	11 (11.00%)	5 (5.00%)	19 (19.00%)
ปริญญาตรี	7 (7.00%)	11 (11.00%)	20 (20.00%)
รวม	23 (23.00%)	16 (16.00%)	61 (61.00%)
ปรับปรุงสถานที่อย่างต่อเนื่อง			
ม. 6 หรือต่ำกว่า	4 (4.00%)	1 (1.00%)	22 (22.00%)
ปวช หรือ ปวส	7 (7.00%)	4 (4.00%)	24 (24.00%)
ปริญญาตรี	4 (4.00%)	4 (4.00%)	30 (30.00%)
รวม	15 (15.00%)	9 (9.00%)	76 (76.00%)

ตารางที่ 11 ผลการทดสอบสมมติฐานด้านประสบการณ์เป็นตัวแทนออกของระดับพิเศษต่อ
การแสดงความคิดเห็นในด้านสถานที่ของการให้บริการ

สถานที่ของการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
เข้ามาติดต่อขอให้บริการง่าย			
น้อยกว่า 1 ปี	1 (1.00%)	5 (5.00%)	10 (10.00%)
1 – 5 ปี	10 (10.00%)	2 (2.00%)	30 (30.00%)
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	7 (7.00%)	4 (4.00%)	31 (31.00%)
รวม	18 (18.00%)	11 (11.00%)	71 (71.00%)
มีพื้นที่จอดรถ			
น้อยกว่า 1 ปี	7 (7.00%)	3 (3.00%)	6 (6.00%)
1 – 5 ปี	23 (23.00%)	1 (1.00%)	18 (18.00%)
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	13 (13.00%)	1 (1.00%)	28 (28.00%)
รวม	43 (43.00%)	5 (5.00%)	52 (52.00%)
อุปกรณ์อำนวยความสะดวก			
น้อยกว่า 1 ปี	11 (11.00%)	0 (0.00%)	5 (5.00%)
1 – 5 ปี	19 (19.00%)	2 (2.00%)	21 (21.00%)
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	13 (13.00%)	10 (10.00%)	19 (19.00%)
รวม	43 (43.00%)	12 (12.00%)	45 (45.00%)

ตารางที่ 11 (ต่อ)

สถานที่ของการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
พื้นที่ส่วนกลาง			
น้อยกว่า 1 ปี	3 (3.00%)	5 (5.00%)	8 (8.00%)
1 - 5 ปี	11 (11.00%)	4 (4.00%)	27 (27.00%)
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	6 (6.00%)	6 (6.00%)	30 (30.00%)
รวม	20 (20.00%)	15 (15.00%)	65 (65.00%)
การประชาสัมพันธ์			
น้อยกว่า 1 ปี	7 (7.00%)	1 (1.00%)	8 (8.00%)
1 - 5 ปี	16 (16.00%)	7 (7.00%)	19 (19.00%)
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	12 (12.00%)	10 (10.00%)	20 (20.00%)
รวม	35 (35.00%)	18 (18.00%)	47 (47.00%)
การรักษาความปลอดภัย			
น้อยกว่า 1 ปี	4 (4.00%)	7 (7.00%)	5 (5.00%)
1 - 5 ปี	11 (11.00%)	5 (5.00%)	26 (26.00%)
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	8 (8.00%)	4 (4.00%)	30 (30.00%)
รวม	23 (23.00%)	16 (16.00%)	61 (61.00%)

ตารางที่ 11 (ต่อ)

สถานที่ของการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
ปรับปรุงสถานที่อย่างต่อเนื่อง			
น้อยกว่า 1 ปี	5 (5.00%)	0 (0.00%)	11 (11.00%)
1 – 5 ปี	4 (4.00%)	6 (6.00%)	32 (32.00%)
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	6 (6.00%)	3 (3.00%)	33 (33.00%)
รวม	15 (15.00%)	9 (9.00%)	76 (76.00%)

ภาคผนวก ง

ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของตัวแทนของรับอนุญาตระดับพิเศษ
ด้านสถานที่ของการให้บริการ

ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ
ด้านจริยธรรมต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในการให้บริการ

ตารางที่ 12 ตารางการทดสอบสมมติฐานด้านเพศต่อการแสดงความคิดเห็นด้านจริยธรรม

ด้านจริยธรรมของการให้บริการ		ระดับความคิดเห็น		
		ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
ความสุภาพ	ชาย	20 (20.00%)	24 (24.00%)	33 (33.00%)
	หญิง	9 (9.00%)	3 (3.00%)	11 (11.00%)
	รวม	29 (29.00%)	27 (27.00%)	44 (44.00%)
ให้ความสำคัญและคำปรึกษา	ชาย	23 (23.00%)	18 (18.00%)	36 (36.00%)
	หญิง	6 (6.00%)	5 (5.00%)	12 (12.00%)
	รวม	29 (29.00%)	23 (23.00%)	48 (48.00%)
ความเสมอภาค	ชาย	23 (23.00%)	27 (27.00%)	27 (27.00%)
	หญิง	11 (11.00%)	3 (3.00%)	9 (9.00%)
	รวม	34 (34.00%)	30 (30.00%)	36 (36.00%)

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ด้านจริยธรรมของการ ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
ให้คำแนะนำและช่วยแก้ไข			
ชาย	10 (10.00%)	26 (26.00%)	41 (41.00%)
หญิง	4 (4.00%)	6 (6.00%)	13 (13.00%)
รวม	14 (14.00%)	32 (32.00%)	54 (54.00%)
ปฏิเสธรับของกำนัล			
ชาย	27 (27.00%)	33 (33.00%)	17 (17.00%)
หญิง	7 (7.00%)	5 (5.00%)	11 (11.00%)
รวม	34 (34.00%)	38 (38.00%)	28 (28.00%)
ความชำนาญ			
ชาย	22 (22.00%)	22 (22.00%)	33 (33.00%)
หญิง	10 (10.00%)	3 (3.00%)	10 (10.00%)
รวม	32 (32.00%)	25 (25.00%)	43 (43.00%)

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ด้านจริยธรรมของการ ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ	
มีความเป็นธรรมและยึด ระเบียบปฏิบัติ				
	ชาย	22 (22.00%)	26 (26.00%)	29 (29.00%)
	หญิง	4 (4.00%)	7 (7.00%)	12 (12.00%)
	รวม	26 (26.00%)	33 (33.00%)	41 (41.00%)
ความพึงพอใจ				
	ชาย	13 (13.00%)	23 (23.00%)	41 (41.00%)
	หญิง	8 (8.00%)	3 (3.00%)	12 (12.00%)
	รวม	21 (21.0%)	26 (26.0%)	53 (53.0%)

ตารางที่ 13 ตารางการทดสอบสมมติฐานด้านอายุต่อการแสดงความคิดเห็นด้านจริยธรรม

ด้านจริยธรรมของการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
ความสุภาพ			
21 – 25 ปี	7 (7.00%)	5 (5.00%)	19 (19.00%)
26 – 30 ปี	18 (18.00%)	22 (22.00%)	18 (18.00%)
31 ปีขึ้นไป	4 (4.00%)	0 (0.00%)	7 (7.00%)
รวม	29 (29.00%)	27 (27.00%)	44 (44.00%)
ให้ความสำคัญและคำปรึกษา			
21 – 25 ปี	8 (8.00%)	8 (8.00%)	15 (15.00%)
26 – 30 ปี	17 (17.00%)	14 (14.00%)	27 (27.00%)
31 ปีขึ้นไป	4 (4.00%)	1 (1.00%)	6 (6.00%)
รวม	29 (29.00%)	23 (23.00%)	48 (48.00%)
ความเสมอภาค			
21 – 25 ปี	10 (10.00%)	6 (6.00%)	15 (15.00%)
26 – 30 ปี	20 (20.00%)	20 (20.00%)	18 (18.00%)
31 ปีขึ้นไป	4 (4.00%)	4 (4.00%)	3 (3.00%)
รวม	34 (34.00%)	30 (30.00%)	36 (36.00%)

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ด้านจริยธรรมของการ ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
ให้คำแนะนำและช่วยแก้ไข			
21 – 25 ปี	5 (5.00%)	4 (4.00%)	22 (22.00%)
26 – 30 ปี	4 (4.00%)	28 (28.00%)	26 (26.00%)
31 ปีขึ้นไป	5 (5.00%)	0 (0.00%)	6 (6.00%)
รวม	14 (14.00%)	32 (32.00%)	54 (54.00%)
ปฏิเสธรับของกำนัล			
21 – 25 ปี	9 (9.00%)	11 (11.00%)	11 (11.00%)
26 – 30 ปี	21 (21.00%)	22 (22.00%)	15 (15.00%)
31 ปีขึ้นไป	4 (4.00%)	5 (5.00%)	2 (2.00%)
รวม	34 (34.00%)	38 (38.00%)	28 (28.00%)
ความชำนาญ			
21 – 25 ปี	10 (10.00%)	5 (5.00%)	16 (16.00%)
26 – 30 ปี	18 (18.00%)	19 (19.00%)	21 (21.00%)
31 ปีขึ้นไป	4 (4.00%)	1 (1.00%)	6 (6.00%)
รวม	32 (32.00%)	25 (25.00%)	43 (43.00%)

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ด้านจริยธรรมของการ ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
มีความเป็นธรรมและยึด ระเบียบปฏิบัติ			
21 – 25 ปี	7 (7.00%)	8 (8.00%)	16 (16.00%)
26 – 30 ปี	15 (15.00%)	24 (24.00%)	19 (19.00%)
31 ปีขึ้นไป	4 (4.00%)	1 (1.00%)	6 (6.00%)
รวม	26 (26.00%)	33 (33.00%)	41 (41.00%)
ความพึงพอใจ			
21 – 25 ปี	5 (5.00%)	7 (7.00%)	19 (19.00%)
26 – 30 ปี	12 (12.00%)	18 (18.00%)	28 (28.00%)
31 ปีขึ้นไป	4 (4.00%)	1 (1.00%)	6 (6.00%)
รวม	21 (21.00%)	26 (26.00%)	53 (53.00%)

ตารางที่ 14 การทดสอบสมมติฐานด้านสถานภาพการสมรสต่อการแสดงความคิดเห็น
ด้านจริยธรรม

ด้านจริยธรรมของการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
ความสุภาพ			
โสด	16 (16.00%)	10 (10.00%)	20 (20.00%)
แต่งงานแล้ว	13 (13.00%)	11 (11.00%)	21 (21.00%)
อื่นๆ	0 (0.00%)	6 (6.00%)	3 (3.00%)
รวม	29 (29.00%)	27 (27.00%)	44 (44.00%)
ให้ความสำคัญและคำปรึกษา			
โสด	13 (13.00%)	12 (12.00%)	21 (21.00%)
แต่งงานแล้ว	15 (15.00%)	7 (7.00%)	23 (23.00%)
อื่นๆ	1 (1.00%)	4 (4.00%)	4 (4.00%)
รวม	29 (29.00%)	23 (23.00%)	48 (48.00%)
ความเสมอภาค			
โสด	15 (15.00%)	15 (15.00%)	16 (16.00%)
แต่งงานแล้ว	18 (18.00%)	9 (9.00%)	18 (18.00%)
อื่นๆ	1 (1.00%)	6 (6.00%)	2 (2.00%)
รวม	34 (34.00%)	30 (30.00%)	36 (36.00%)

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ด้านจริยธรรมของการ ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
ให้คำแนะนำและช่วยแก้ไข			
ใช่	5 (5.00%)	15 (15.00%)	26 (26.00%)
แต่งงานแล้ว	9 (9.00%)	12 (12.00%)	24 (24.00%)
อื่นๆ	0 (0.00%)	5 (5.00%)	4 (4.00%)
รวม	14 (14.00%)	32 (32.00%)	54 (54.00%)
ปฏิเสธรับของกำนัล			
ใช่	12 (12.00%)	19 (19.00%)	15 (15.00%)
แต่งงานแล้ว	21 (21.00%)	13 (13.00%)	11 (11.00%)
อื่นๆ	1 (1.00%)	6 (6.00%)	2 (2.00%)
รวม	34 (34.00%)	38 (38.00%)	28 (28.00%)
ความชำนาญ			
ใช่	16 (16.00%)	12 (12.00%)	18 (18.00%)
แต่งงานแล้ว	14 (14.00%)	8 (8.00%)	23 (23.00%)
อื่นๆ	2 (2.00%)	5 (5.00%)	2 (2.00%)
รวม	32 (32.00%)	25 (25.00%)	43 (43.00%)

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ด้านจริยธรรมของการ ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
มีความเป็นธรรมและยึด ระเบียบปฏิบัติ			
ใช่	7 (7.00%)	18 (18.00%)	21 (21.00%)
แต่งงานแล้ว	17 (17.00%)	10 (10.00%)	18 (18.00%)
อื่นๆ	2 (2.00%)	5 (5.00%)	2 (2.00%)
รวม	26 (26.00%)	33 (33.00%)	41 (41.00%)
ความพึงพอใจ			
ใช่	8 (8.00%)	15 (15.00%)	23 (23.00%)
แต่งงานแล้ว	13 (13.00%)	7 (7.00%)	25 (25.00%)
อื่นๆ	0 (0.00%)	4 (4.00%)	5 (5.00%)
รวม	21 (21.00%)	26 (26.00%)	53 (53.00%)

ตารางที่ 15 ผลการทดสอบสมมติฐานด้านการศึกษต่อการแสดงความคิดเห็นในด้านจริยธรรม
ในการให้บริการ

ด้านจริยธรรมของการ ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
ความสุภาพ			
ม. 6 หรือต่ำกว่า	8 (8.00%)	7 (7.00%)	12 (12.00%)
ปวช หรือ ปวส	10 (10.00%)	13 (13.00%)	12 (12.00%)
ปริญญาตรี	11 (11.00%)	7 (7.00%)	20 (20.00%)
รวม	29 (29.00%)	27 (27.00%)	44 (44.00%)
ให้ความสำคัญและคำปรึกษา			
ม. 6 หรือต่ำกว่า	8 (8.00%)	7 (7.00%)	12 (12.00%)
ปวช หรือ ปวส	8 (8.00%)	8 (8.00%)	19 (19.00%)
ปริญญาตรี	13 (13.00%)	8 (8.00%)	17 (17.00%)
รวม	29 (29.00%)	23 (23.00%)	48 (48.00%)
ความเสมอภาค			
ม. 6 หรือต่ำกว่า	9 (9.00%)	7 (7.00%)	11 (11.00%)
ปวช หรือ ปวส	12 (12.00%)	10 (10.00%)	13 (13.00%)
ปริญญาตรี	13 (13.00%)	13 (13.00%)	12 (12.00%)
รวม	34 (34.00%)	30 (30.00%)	36 (36.00%)

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ด้านจริยธรรมในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
ให้คำแนะนำและช่วยแก้ไข			
ม. 6 หรือต่ำกว่า	4 (4.00%)	10 (10.00%)	13 (13.00%)
ปวช หรือ ปวส	3 (3.00%)	12 (12.00%)	20 (20.00%)
ปริญญาตรี	7 (7.00%)	10 (10.00%)	21 (21.00%)
รวม	14 (14.00%)	32 (32.00%)	54 (54.00%)
ปฏิเสธรับของกำนัล			
ม. 6 หรือต่ำกว่า	9 (9.00%)	9 (9.00%)	9 (9.00%)
ปวช หรือ ปวส	16 (16.00%)	12 (12.00%)	7 (7.00%)
ปริญญาตรี	9 (9.00%)	17 (17.00%)	12 (12.00%)
รวม	34 (34.00%)	38 (38.00%)	28 (28.00%)
ความซื่อสัตย์			
ม. 6 หรือต่ำกว่า	13 (13.00%)	2 (2.00%)	12 (12.00%)
ปวช หรือ ปวส	6 (6.00%)	15 (15.00%)	14 (14.00%)
ปริญญาตรี	13 (13.00%)	8 (8.00%)	17 (17.00%)
รวม	32 (32.00%)	25 (25.00%)	43 (43.00%)

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ด้านจริยธรรมในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
มีความเป็นธรรมและยึดระเบียบปฏิบัติ ม. 6 หรือต่ำกว่า ปวช หรือ ปวส ปริญญาตรี	8 (8.00%) 10 (10.00%) 8 (8.00%)	7 (7.00%) 9 (9.00%) 17 (17.00%)	12 (12.00%) 16 (16.00%) 13 (13.00%)
รวม	26 (26.00%)	33 (33.00%)	41 (41.00%)
ความพึงพอใจ ม. 6 หรือต่ำกว่า ปวช หรือ ปวส ปริญญาตรี	7 (7.00%) 3 (3.00%) 11 (11.00%)	8 (8.00%) 10 (10.00%) 8 (8.00%)	12 (12.00%) 22 (22.00%) 19 (19.00%)
รวม	21 (21.00%)	26 (26.00%)	53 (53.00%)

ตารางที่ 16 การทดสอบสมมติฐานด้านประสบการณ์เป็นตัวแทนออกของการแสดง
ความคิดเห็นด้านจริยธรรม

ด้านจริยธรรมของการ ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
ความสุภาพ			
น้อยกว่า 1 ปี	7 (7.00%)	6 (6.00%)	3 (3.00%)
1 - 5 ปี	7 (7.00%)	12 (12.00%)	23 (23.00%)
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	15 (15.00%)	9 (9.00%)	18 (18.00%)
รวม	29 (29.00%)	27 (27.00%)	44 (44.00%)
ให้ความสำคัญและคำปรึกษา			
น้อยกว่า 1 ปี	2 (2.00%)	9 (9.00%)	5 (5.00%)
1 - 5 ปี	10 (10.00%)	9 (9.00%)	23 (23.00%)
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	17 (17.00%)	5 (5.00%)	20 (20.00%)
รวม	29 (29.00%)	23 (23.00%)	48 (48.00%)
ความเสมอภาค			
น้อยกว่า 1 ปี	9 (9.00%)	6 (6.00%)	1 (1.00%)
1 - 5 ปี	11 (11.00%)	10 (10.00%)	21 (21.00%)
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	14 (14.00%)	14 (14.00%)	14 (14.00%)
รวม	34 (34.00%)	30 (30.00%)	36 (36.00%)

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ด้านจริยธรรมในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
ให้คำแนะนำและช่วยแก้ไข			
น้อยกว่า 1 ปี	3 (3.00%)	7 (7.00%)	6 (6.00%)
1 – 5 ปี	2 (2.00%)	12 (12.00%)	28 (28.00%)
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	9 (9.00%)	13 (13.00%)	20 (20.00%)
รวม	14 (14.00%)	32 (32.00%)	54 (54.00%)
ปฏิเสธรับของกำนัล			
น้อยกว่า 1 ปี	8 (8.00%)	7 (7.00%)	1 (1.00%)
1 – 5 ปี	8 (8.00%)	18 (18.00%)	16 (16.00%)
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	18 (18.00%)	13 (13.00%)	11 (11.00%)
รวม	34 (34.00%)	38 (38.00%)	28 (28.00%)
ความชำนาญ			
น้อยกว่า 1 ปี	7 (7.00%)	4 (4.00%)	5 (5.00%)
1 – 5 ปี	11 (11.00%)	10 (10.00%)	21 (21.00%)
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	14 (14.00%)	11 (11.00%)	17 (17.00%)
รวม	32 (32.00%)	25 (25.00%)	43 (43.00%)

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ด้านจริยธรรม ในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ไม่พอใจ	ไม่ออกความคิดเห็น	พึงพอใจ
มีความเป็นธรรมและ ยึดระเบียบปฏิบัติ			
น้อยกว่า 1 ปี	4 (4.00%)	6 (6.00%)	6 (6.00%)
1 – 5 ปี	5 (5.00%)	17 (17.00%)	20 (20.00%)
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	17 (17.00%)	10 (10.00%)	15 (15.00%)
รวม	26 (26.00%)	33 (33.00%)	41 (41.00%)
ความพึงพอใจ			
น้อยกว่า 1 ปี	4 (4.00%)	9 (9.00%)	3 (3.00%)
1 – 5 ปี	5 (5.00%)	10 (10.00%)	27 (27.00%)
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	12 (12.00%)	7 (7.00%)	23 (23.00%)
รวม	21 (21.00%)	26 (26.00%)	53 (53.00%)

ภาคผนวก จ

การจำแนกกลุ่มตัวอย่าง Determining a Sample Size. (Yamane)

แสดงการจำแนกกลุ่มตัวอย่าง Determining a Sample Size (Yamane, 1973
อ้างถึงใน ไพศาล หวังพานิช, 2544)

2 σ Confidence Interval ($\pi = 0.5$) ^a						
Size of Population (N)	Sample Size (n) for Precision (e) of					
	$\pm 1\%$	$\pm 2\%$	$\pm 3\%$	$\pm 4\%$	$\pm 5\%$	$\pm 10\%$
500	b	b	b	b	222	83
1,000	b	b	b	385	286	91
1,500	b	b	638	441	316	94
2,000	b	b	714	476	333	95
2,500	b	1,250	769	500	345	96
3,000	b	1,364	811	517	353	97
3,500	b	1,458	843	530	359	97
4,000	b	1,538	870	541	364	98
4,500	b	1,607	891	549	367	98
5,000	b	1,667	909	556	370	98
6,000	b	1,765	938	566	375	98
7,000	b	1,842	959	574	378	99
8,000	b	1,905	976	580	381	99
9,000	b	1,957	989	584	383	99
10,000	5,000	2,000	1,000	588	385	99
15,000	6,000	2,143	1,034	600	390	99
20,000	6,667	2,222	1,053	606	392	100
25,000	7,143	2,273	1,064	610	394	100
50,000	8,333	2,381	1,087	617	397	100
100,000	9,091	2,439	1,099	621	398	100
$\rightarrow \infty$	10,000	2,500	1,111	625	400	100

^a Formula for sample size when population proportion π is $n_0 = \frac{Z^2 \pi (1 - \pi) N}{Z^2 \pi (1 - \pi) + Ne^2}$

This table assumes $\pi = 0.5$, $\pi = 2$; $n = \frac{2^2(0.5)^2 N}{2^2(0.5)^2 N + Ne^2} = \frac{N}{1 + Ne^2}$

$$n \geq n_0$$

In this cases the assumption of normal distribution approximate is poor, and the formula does not apply.

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก จ
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	22

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านเอกสาร	47.31	109.408	.421	.909
ขั้นตอนดำเนินงาน	47.49	106.596	.510	.908
จัดแบ่งส่วนการทำงาน	47.53	107.221	.486	.908
จำนวนเจ้าหน้าที่	47.60	104.505	.592	.906
หนึ่งวันทันใจ	47.65	103.745	.702	.903
ด้านคำปรึกษา	47.45	105.927	.555	.907
ด้านความคืบหน้า	47.55	105.523	.617	.905
ด้านทำเลที่ตั้ง	47.32	110.159	.323	.912
ด้านสถานที่จอดรถ	47.76	107.760	.364	.912
ด้านอุปกรณ์ดำเนินการความสะดวก	47.83	105.557	.498	.908
ด้านพื้นที่ส่วนกลาง	47.40	107.596	.467	.909
ด้านการประชาสัมพันธ์	47.73	107.492	.416	.910
ด้านความปลอดภัย	47.47	107.100	.478	.908
ด้านปรับปรุงสถานที่อย่างต่อเนื่อง	47.24	110.103	.352	.911
ปฏิบัติด้วยความสุภาพ	47.70	103.990	.660	.904
การให้ความสำคัญกับทุกๆ เรื่อง	47.66	102.873	.714	.903
ปฏิบัติโดยเท่าเทียม	47.83	102.971	.727	.903
การให้คำแนะนำและแนวทางแก้ไข	47.45	106.917	.577	.906
การปฏิเสธของก้านัล	47.91	107.759	.470	.909
ความชำนาญ	47.74	102.841	.714	.903
ความเป็นธรรม	47.70	106.515	.534	.907
ด้านความพึงพอใจ	47.53	104.353	.676	.904

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.908	22

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านเอกสาร	44.03	108.585	.407	.907
ขั้นตอนดำเนินงาน	44.17	106.902	.488	.905
จัดแบ่งส่วนการทำงาน	44.37	106.171	.540	.904
จำนวนเจ้าหน้าที่	44.77	101.909	.697	.900
หนึ่งวันทันใจ	44.77	100.530	.813	.897
ด้านคำปรึกษา	44.40	105.145	.550	.904
ด้านความคืบหน้า	44.47	105.430	.555	.904
ด้านทำเลที่ตั้ง	44.03	110.171	.307	.909
ด้านสถานที่จอดรถ	44.20	110.028	.251	.911
ด้านอุปกรณ์ดำเนินการความสะดวก	44.53	104.878	.528	.905
ด้านพื้นที่ส่วนกลาง	44.10	109.748	.333	.909
ด้านการประชาสัมพันธ์	44.30	106.424	.507	.905
ด้านความปลอดภัย	43.97	108.861	.459	.906
ด้านปรับปรุงสถานที่อย่างต่อเนื่อง	44.03	108.585	.407	.907
ปฏิบัติด้วยความสุภาพ	44.73	104.961	.561	.904
การให้ความสำคัญกับทุกๆ เรื่อง	44.77	101.082	.780	.898
ปฏิบัติโดยเท่าเทียม	44.80	103.200	.717	.900
การให้คำแนะนำและแนวทางแก้ไข	44.67	106.437	.524	.905
การปฏิเสธของก้านัล	44.90	109.128	.383	.907
ความชำนาญ	44.70	102.562	.716	.900
ความเป็นธรรมชาติ	44.63	106.378	.510	.905
ด้านความพึงพอใจ	44.57	103.702	.607	.903

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

ชุดที่ □□□

เรื่อง ศึกษาทัศนคติของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ (Customs Broker) ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่า กรณีศึกษาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ (Customs Broker) ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่า กรณีศึกษาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1.1 ด้านรูปแบบของการให้บริการ
- 1.2 ด้านสถานที่ของการให้บริการ
- 1.3 ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในการให้บริการ

2. เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่า

คำแนะนำในการกรอกแบบสอบถาม

โปรดกรอกแบบสอบถามตามความรู้สึกแท้จริงของท่าน ในช่องที่จัดไว้ให้ครบทุกช่อง โดยไม่ต้องระบุชื่อของท่านในแบบสอบถาม แบบสอบถามมีทั้งหมด 5 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านรูปแบบของการให้บริการ
- ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านสถานที่ของการให้บริการ
- ตอนที่ 4 ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
- ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและคุณลักษณะของท่าน

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ในช่องว่างที่กำหนดไว้เพียงหนึ่งแห่งในแต่ละข้อ

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. ปัจจุบันท่านอายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 21-25 ปี

☐ 26-30 ปี

☐ 31-35 ปี

☐ 35 ปีขึ้นไป

สำหรับผู้วิจัย

☐
☐

ตอนที่ 3 สสำรวจทัศนคติของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ (Customs Broker) ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรของที่ปฏิบัติงานประจำทำ ในด้านสถานที่ของการให้บริการ

ด้านรูปแบบสถานที่ในการให้บริการ	ไม่เห็นด้วย	ไม่ออกความคิดเห็น	เห็นด้วย	สำหรับผู้วิจัย
1. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ว่าทำเลที่ตั้งของศุลกากรในแต่ละท่าประกอบบริการสามารถสังเกตเห็นได้ง่ายในการเข้ามาติดต่อขอใช้บริการ	①	②	③	☐
2. บริเวณที่จอดยานพาหนะสำหรับผู้เข้ามาติดต่อขอใช้บริการมีการจัดการที่ดีและเหมาะสม เช่น มีพื้นที่มากพอกับเจ้าหน้าที่ผู้มาติดต่อ มีการกำหนดช่องจอดและมีการรักษาความปลอดภัยแก่ยานพาหนะ	①	②	③	☐
3. มีความเพียงพอสำหรับอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น ตู้โทรศัพท์สาธารณะ, การปรับอากาศและอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น, น้ำดื่มสะอาดตามหลักสุขอนามัยของสถานที่ให้บริการ	①	②	③	☐
4. ขนาดของพื้นที่สำหรับในแต่ละส่วนของการติดต่อดำเนินการ มีขนาดเพียงพอและจัดแบ่งไว้อย่างชัดเจน รวมถึงมีการจัดแบ่งห้องอธิบายชี้แจงปัญหาที่พบเจอแก่ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษระดับพิเศษอย่างชัดเจนออกจากพื้นที่ส่วนกลาง	①	②	③	☐
5. มีระบบการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม และทันสมัยและการกระจายเสียงออกลำโพงที่เหมาะสมมีระดับความดังที่เหมาะสมและชัดเจน	①	②	③	☐
7. มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย กระจายอยู่โดยรอบเพื่อรักษาสวัสดิภาพของผู้เข้ามาติดต่อ และรวมถึงทรัพย์สินของผู้เข้ามาติดต่อ	①	②	③	☐
8. มีการปรับปรุงสถานที่อย่างต่อเนื่อง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อขอใช้บริการและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร	①	②	③	☐

ตอนที่ 4 สำรวจทัศนคติของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ (Customs Broker) ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรของที่ปฏิบัติงานประจำทำ ในด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในการให้บริการ

ด้านจริยธรรมของการให้บริการ	ไม่เห็นด้วย	ไม่ออกความคิดเห็น	เห็นด้วย	สำหรับผู้วิจัย
1. ท่านได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรด้วยความสุภาพและดูแลท่านเป็นอย่างดีในฐานะผู้ให้บริการ	❶	❷	❸	☐
2. เจ้าหน้าที่ศุลกากรให้ความสำคัญกับทุก ๆ เรื่องที่ท่านเข้ามาติดต่อขอใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือการให้คำปรึกษา	❶	❷	❸	☐
3. ท่านได้รับการปฏิบัติโดยเท่าเทียมและเสมอภาคมิได้แบ่งแยกหรือเลือกปฏิบัติ	❶	❷	❸	☐
4. ทุก ๆ ครั้งที่ท่านเกิดปัญหาเจ้าหน้าที่ศุลกากรจะให้คำแนะนำและช่วยหาแนวทางในการแก้ไขทุก ๆ ครั้งและอยู่ภายใต้ขอบของกฎหมาย	❶	❷	❸	☐
5. เจ้าหน้าที่ศุลกากรปฏิเสธที่จะรับของกำนัลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ท่านไม่มีข้อยกเว้น	❶	❷	❸	☐
6. ท่านเชื่อว่าหน่วยงานศุลกากรที่ประจำในแต่ละท่าประกอบการณ์มีความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่และมีแนวทางการปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน	❶	❷	❸	☐
7. หน่วยงานศุลกากรมีความเป็นธรรมและยึดระเบียบปฏิบัติในการให้บริการแก่ท่านด้วยความเสมอภาคและไม่มีความแตกต่างกัน	❶	❷	❸	☐
8. ท่านมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ประจำในแต่ละท่าประกอบการณ์	❶	❷	❸	☐

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุงสำหรับการแสดงทัศนคติของตัวแทนออก
ของรับอนุญาตระดับพิเศษ (Customs Broker) ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่
ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำทำ โดยแยกออกเป็น 3 ด้าน หลัก ๆ ดังนี้

1. ด้านการให้บริการ :

2. ด้านของสถานที่ให้บริการ :

3. ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในการให้บริการ :

ขอแสดงความขอบคุณที่ท่านได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้เป็นอย่างดี

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก ซ

ประวัติสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

ประวัติสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง (2545) ได้กล่าวเกี่ยวกับประวัติสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังไว้ดังนี้ แต่เดิมสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังได้รับจัดตั้งเป็นด่านศุลกากรแหลมฉบัง โดยได้จัดตั้งขึ้นตามประกาศกรมศุลกากร ที่ 12/2534 ลงวันที่ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2534 ตามแผนพัฒนาท่าเรือน้ำลึกภาคตะวันออก และโครงการท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบังโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อปรับปรุงกลไกการขนส่งทางน้ำและผลักดันให้ประเทศไทยก้าวสู่มิติใหม่แห่งระบบ การขนส่งระหว่างประเทศที่มีความเป็นสากล รวมทั้งให้มีการกระจายความเจริญสู่ภาคตะวันออก และลดความแออัดของท่าเรือกรุงเทพมหานคร

หลังจากการปฏิรูประบบราชการด้านศุลกากรแหลมฉบังได้รับการยกฐานะให้เป็นสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังตามประกาศกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2545 ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2545 โดยมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากรและรายได้อื่น ๆ การคืนอากรทั่วไป การควบคุมยานพาหนะและสินค้า การตรวจปล่อยสินค้าที่นำเข้าหรือ ส่งออกสินค้าผ่านแดน สินค้าที่นำเข้าหรือส่งออกจากคลังสินค้าทัณฑ์บน หรือเขตปลอดอากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และเขตอุตสาหกรรมส่งออกตามกฎหมายว่าด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย รวมทั้งวิเคราะห์และทดสอบตัวอย่างสินค้า ดำเนินการเกี่ยวกับคดีทางศุลกากรของกลางและของตกค้างที่อยู่ในความรับผิดชอบ

สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังได้กำหนดวิสัยทัศน์ เพื่อสื่อข้อความถึงเป้าหมายของ สทพ. ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยึดเป็นแนวทางการดำเนินงานศุลกากร ดังนี้

มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	เทคโนโลยีนำ
บริการมีมาตรฐาน	โปร่งใสตรวจสอบได้

วิสัยทัศน์ดังกล่าวบ่งชี้ถึงผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก มีการกำหนดตัวชี้วัดที่มีความแม่นยำและมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ โดยมุ่งให้ใช้ทรัพยากรของทางราชการอย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพ มีการสร้างเครือข่ายของงานให้เชื่อมโยงถึงกันด้วยระบบเทคโนโลยี อันทันสมัย เน้นการอำนวยความสะดวกและสร้างความรวดเร็วให้กับผู้ประกอบการ สามารถกำหนด กลยุทธ์ความได้เปรียบเชิงแข่งขันทางการค้าระหว่างประเทศ ด้วยการสร้างกระบวนการปรับเปลี่ยน พฤติกรรมของข้าราชการให้คำนึงถึงผู้มาใช้บริการเป็นศูนย์กลาง และมีมาตรฐานบริการที่เป็นสากลด้วยค่านิยมสร้างสรรค์ (Core Value) ที่ชัดสัตย์ มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าเป็นหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เน้นความ

สะดวกรวดเร็ว มีน้ำใจและเมตตาเอื้อเฟื้อต่อผู้รับบริการ รวมทั้งสร้างกลไกการทำงานขององค์การให้มีความโปร่งใสเปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายใต้กรอบของกฎหมายและพร้อมรับการตรวจสอบได้จากประชาชนตลอดเวลา

แนวทางวิสัยทัศน์ดังกล่าวได้มีฐานแนวคิดจากวิสัยทัศน์กรมศุลกากรที่ว่า ศุลกากรยุคใหม่บริการโปร่งใส ก้าวไกลด้วยเทคโนโลยี ที่เน้นการสนับสนุนและสร้างความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษี ปกป้องสังคม อำนวยความสะดวกด้านการค้าระหว่างประเทศปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใส ทันสมัยเน้นการให้บริการและขับเคลื่อนการดำเนินงานด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยสอดคล้องกับวิธีการปฏิบัติงานของศุลกากรสากล

ตลอดระยะเวลา 1 ปี ที่ผ่านมา (ตุลาคม 2545 - กันยายน 2546) สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ได้หล่อหลอมพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ทุกคนด้วยการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาปรับให้สอดคล้องกับวิธีการปฏิบัติงานของศุลกากร เพื่อปกป้องผลประโยชน์ของชาติและประชาชน ส่งเสริมการส่งออกและอำนวยความสะดวกการค้าระหว่างประเทศ ดังนี้

1. แนวคิดระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี มีการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ (Participation) การมีกระบวนการที่โปร่งใส (Transparency) การพร้อมรับการตรวจสอบ (Accountability) ความชอบธรรมและชัดเจน (Fair Legal Framework) และการบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness)
2. การพัฒนาระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (RBM) มีการสร้างผลลัพธ์ของงานด้วยตัวชี้วัดที่แม่นยำตรงกับเนื้อหา
3. การพัฒนาเจ้าหน้าที่ สทบ. ให้ปฏิบัติงานในลักษณะมืออาชีพ (Professional) ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญหลายด้าน (Generalist) ควบคู่ไปกับการเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (Specialist)
4. สร้างวัฒนธรรมค่านิยมใหม่ในการทำงาน (New Core Value) ของข้าราชการให้มีเป้าหมายอุทิศตนเพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวมเป็นที่เชื่อถือศรัทธาของประชาชน รวมทั้งมีความรับผิดชอบ ต่อผู้เพื่อคุณธรรมและมีวัฒนธรรมที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศของงาน
5. มุ่งเน้นการบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศในด้านการพัฒนาระบบคุณภาพด้วยการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศด้วยระบบมาตรฐานสากล

บทบาทของกรมศุลกากรในการอำนวยความสะดวกทางการค้าและโลจิสติกส์ของภูมิภาค

กรมศุลกากร (2547) ได้กล่าวว่า ตามนโยบายรัฐบาลที่จะยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ ด้วยการลดเวลาดำเนินการด้านเอกสารและเพิ่มประสิทธิภาพของการไหลเวียนและการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงานภาครัฐผู้นำเข้าผู้ส่งออกและผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ นั้น

กรมศุลกากร ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการอำนวยความสะดวกทางการค้าและการลงทุน และยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ จึงได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ ดังกล่าวด้วยระบบการให้บริการใน 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ระบบการตรวจปล่อยสินค้า ณ จุดเดียว (Single Stop Customs-Inspection)

จากการศึกษาของ Asia Development Bank (ADB) สรุปว่า ระบบการตรวจปล่อยสินค้า ณ จุดเดียว มีลักษณะเป็นคอร์ บอร์ดเดอร์ (Cross Border) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการสร้างสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คร่อมอยู่ที่พรมแดนของทั้ง 2 ประเทศ หรืออาจจะอยู่ในเขตแดนของประเทศใดประเทศหนึ่ง หรืออาจสร้างแยกกันอยู่เขตแดนของแต่ละประเทศ ซึ่งแยกกันทำหน้าที่โดยแบ่งความรับผิดชอบให้ประเทศหนึ่งดำเนินพิธีการตรวจปล่อยขาเข้า และอีกประเทศหนึ่งดำเนินพิธีการตรวจปล่อยขาออก หรืออาจแยกเป็นประเทศหนึ่งดำเนินพิธีการตรวจปล่อยเกี่ยวกับบุคคล อีกประเทศหนึ่งดำเนินพิธีการตรวจปล่อยด้านสินค้า ซึ่งทางปฏิบัติขึ้นอยู่กับปัจจัยสภาพภูมิประเทศบริเวณพรมแดน ประเภทของสินค้า และบุคคลที่ผ่านเข้าออกหรือโปรไฟล์ (risk profile) และการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือการร้องขอความช่วยเหลือด้านข้อมูลในรูปแบบการปฏิบัติต่างตอบแทน

ระบบการตรวจปล่อยสินค้า ณ จุดเดียวดังกล่าวนั้น ทั้ง 2 ประเทศ จะต้องดำเนินการดังนี้

- 1.1 จัดทำเอกสารด้านศุลกากรให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 1.2 กำหนดวิธีการตรวจปล่อยสินค้าของศุลกากรเป็นรูปแบบเดียวกัน
- 1.3 จัดชั่วโมงการทำงานให้สอดคล้องกัน

2. ระบบการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service: OSS)

มีลักษณะการรวมหน่วยงานในการออกใบอนุญาตต่าง ๆ ให้มาทำงานร่วมกับศุลกากร และในอนาคตจะพัฒนาไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบไอที (IT) เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้นำเข้า-ส่งออก ณ จุดพรมแดนของแต่ละประเทศ ยังไม่เป็นคอร์ บอร์ดเดอร์ (Cross Border)