

การศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะของตัวแทนผู้นำเข้าที่มีต่อบริการด้านการตรวจปล่อยสินค้าของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของตัวแทนผู้นำเข้าที่มีต่อการบริการด้านการตรวจปล่อยสินค้าของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านการตรวจปล่อยสินค้า 3) เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาเสนอเป็นแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบสำรวจ (Survey Research) ใช้วิธีเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างคือ ตัวแทนผู้นำเข้า ณ ฝ่ายตรวจสินค้า ส่วนตรวจสินค้าขาเข้า สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ จำนวน 100 คน ในเดือนมิถุนายน 2546

ผลการศึกษา พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุไม่เกิน 35 ปี สมรสแล้ว การศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญา รายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 9,001 ขึ้นไป ไม่ผ่านการอบรมหลักสูตรตัวแทนออกของ ไม่เป็นสมาชิกสมาคมผู้ประกอบการค้าระหว่างประเทศ มีประสบการณ์การเป็นตัวแทนออกของตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป ใช้ระบบพิธีการ EDI สนับสนุนคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่มาก ระยะเวลาในการติดต่อในการรับบริการ 0-1 ชม. มีความรู้เกี่ยวกับพิธีการนำเข้าในระดับปานกลาง และส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการตรวจปล่อยสินค้าในระดับปานกลาง

2. ทัศนคติของตัวแทนผู้นำเข้าที่มีต่อการบริการด้านการตรวจปล่อยสินค้าอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับทัศนคติที่มีต่อการบริการแต่ละด้านพบว่า องค์ประกอบด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยทัศนคติสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านระบบการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

3. จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของตัวแทนผู้นำเข้า พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ระบบพิธีการ Manual มีทัศนคติต่อการบริการสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ระบบพิธีการ EDI กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ระยะเวลาในการรับบริการไม่ถึง 1 ชม. มีทัศนคติต่อการบริการสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ระยะเวลาบริการมากกว่า 1 ชม. และกลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้เกี่ยวกับพิธีการนำเข้าสูง มีทัศนคติต่อการบริการสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้เกี่ยวกับพิธีการนำเข้าปานกลาง ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของตัวแทนผู้นำเข้าที่มีต่อการบริการได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การผ่านการอบรมหลักสูตรตัวแทนออกของ การเป็นสมาชิกสมาคมผู้ประกอบการค้าระหว่างประเทศ ประสบการณ์ในการเป็นตัวแทนออกของ ความสนิทสนมคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่และความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการตรวจปล่อยสินค้า

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านระบบการให้บริการ การให้บริการแก่ตัวแทนผู้นำเข้าในแต่ละวัน ควรให้บริการครบถ้วนทุกคน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการตรวจปล่อยให้ลดลง ปรับปรุงระบบ EDI ให้รองรับการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงอย่างจริงจัง ในขณะที่ระบบ EDI ยังติดขัดไม่สมบูรณ์ควรมีการผ่อนผันระเบียบปฏิบัติบ้าง ให้พิจารณาอัตราค่าธรรมเนียมที่จัดเก็บให้มีความเป็นธรรม ควรติดตั้งป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียมให้ชัดเจน ควรมีการปรับปรุงการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้เหมาะสม ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีความกระตือรือร้นในการปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้มีการติดป้ายแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ชัดเจน
2. ด้านกระบวนการให้บริการ ควรลดขั้นตอนในการผ่านพิธีการให้น้อยลง โดยลดจุดในการตรวจสอบให้น้อยลง และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ในการอำนวยความสะดวกแก่ตัวแทนผู้นำเข้า ควรให้มีการบริการให้เสร็จภายในวันเดียวไม่ควรมีการทำต่อเนื่องไปในวันทำการถัดไป ควรมีการทบทวนปรับปรุงกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานให้มีขั้นตอนให้น้อยลง เอกสารในการผ่านพิธีการควรใช้ให้น้อยที่สุดโดยนำระบบคอมพิวเตอร์มาทดแทนระบบเอกสาร (Paperless) ให้มากกว่าในปัจจุบัน และควรมีการฝึกอบรมตัวแทนผู้นำเข้าให้มีความรู้ความเข้าใจในพิธีการศุลกากรที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแก่ตัวแทนผู้นำเข้า ต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติบุคลิก ทำที่มารยาท ด้วยการมีอัธยาศัยไมตรี พุดจาสุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับผู้มาติดต่อจดญาติมิตร ควรให้เกียรติกับตัวแทนผู้นำเข้าโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ให้ตั้งใจทำงานเพื่อบริการประชาชนอย่างจริงจัง ควรมีจิตสำนึกในการให้บริการ ไม่ทำตัวเป็นนายประชาชน ควรรับฟังความคิดเห็นของตัวแทนผู้นำเข้าและปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้องผลประโยชน์ใด ๆ จากตัวแทนผู้นำเข้า และให้มีการตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ควรจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรม มนุษยสัมพันธ์ และฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความชำนาญในด้านคอมพิวเตอร์เพื่อบริการตัวแทนผู้นำเข้าอย่างจริงจัง

Title of Thesis : Attitude of Importer Representatives toward Goods Inspection
Service of the Customs Office of the Bangkok Port

Author : Mr. Somchat Omprasert

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2003

The three objectives of the study were 1) to measure the attitude of the importer representatives toward goods inspection service of the Customs Office of the Bangkok Port, 2) to identify the factors related to the attitude of the import agents and 3) to use the research results as guideline to improve the work of the Customs Office of the Bangkok Port, and to solve the work problems and obstacles.

This survey research used a questionnaire to collect the data from 100 importer agents at the Goods Inspection Section under the Imported Goods Inspection Division during June, 2003.

The findings were summed up as follows:

1. Most of the samples were male. They were not more than 35 years old and were married. They received lower education than an associated degree. They earned a monthly income of more than 9,001 bath. They had never received any training on being importer representatives for imported goods, nor were they members of the International Trade Training Association. They had more than 7 years of experience in being importer representatives. They followed The EDI formality. They had close intimacy with the customs officers. It took them about 0-1 hour to contact the customs officers for service. They had a moderate knowledge about import formality. Moreover, most have a moderate knowledge about the goods inspection procedures.

2. The attitudes of The Importer representatives were found to be moderate. When the individual dimensions of the service were considered, the highest mean belonged to the service officers, followed by the service system, and the service procedures, respectively. The attitude toward each dimension was found to be moderated.

3. Factors related to the attitude of the importer representatives toward the service of the Customs Office.

It was found that the subjects had a better attitude toward the manual formality than the EDI formality. The samples who got the service in less than an hour had a better attitude than those who spent more than an hour to get service. Those who had a good knowledge of the import formality also had a better attitude toward the service than those who had a moderate knowledge of the import formality. The factors found to have no relationship with the attitudes of the importer representatives toward the service were gender, age, marital status, education, monthly income, attending the training course for importer representatives, membership of the International Trade Training Association, experience in being an importer representative, intimacy with the customs officers, and knowledge and understanding of goods inspection procedures.

Recommendations

1. Service system Each day the service should be given to all importer representatives who come for service. The work procedures should be cut down. The EDI system should be improved to accommodate the change. While the EDI system is still imperfect, there should be leniency in following the regulations. The fee rate should be fair and the rate should be clearly shown on the announcement board. The fee collection system should be improved. The customs officers should be enthusiastic in improving the service. The work procedures should be shown step by step on the announcement board.

2. Service procedures The formal procedures should be reduced, especially the inspection spots. There should be public relations officers to provide suggestions to importer representatives. All the procedures should be completed in one day ; they should not be continued until the next day. Rules and regulations should be revised, especially on work procedures. The fewest documents should be used. The paperless system by means of computers should be introduced. There should be a training course for importer representatives so that they will have a good knowledge and understanding of the changing customs formality.

3. Service officers The service officers must adjust there attitude, personality and manners. They must be friendly and gentle. They must speak politely and smile to welcome service users as they do to their relatives. They should treat all importer representatives equally, without bias. They should work hard to serve people. They should develop a service mind set and should not behave as bosses of people. They should listen to the opinions of importer representatives. They must be honest, punctual and do not take bribes. They should be trained on moral, ethics and human relations, particularly on how to use computers.