



ความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราในจังหวัดสงขลา
ต่อการให้บริการของด่านศุลกากรปาดังเบซาร์และท่าเรือสงขลา
**Rubber Exporters' Satisfaction in Songkhla Province towards the
Services Provided by Padang Besar Customs and Songkhla Deep Seaport**

นฤมล บุญกาญจนานา
Narumon Bunkanjana

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการธุรกิจเกษตร
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Agribusiness Management
Prince of Songkla University**

2553

ชื่อสารนิพนธ์ ความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราในจังหวัด
สงขลาต่อการให้บริการของด่านศุลกากรปาดังเบซาร์และ
ท่าเรือสงขลา

ผู้เขียน นางสาวนฤมล บุญกาญจนานา

สาขาวิชา การจัดการธุรกิจเกษตร

อาจารย์ที่ปรึกษา

คณะกรรมการสอบ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปริญญา เฉิดโฉม)

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปริญญา เฉิดโฉม)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรัชัญญา ทองรักษ์)

.....กรรมการ
(ดร. สิริรัตน์ เกียรติปฐมชัย)

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรัชัญญา ทองรักษ์)

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการธุรกิจเกษตร

ชื่อสารนิพนธ์	ความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราในจังหวัดสงขลาต่อการให้บริการของด่านศุลกากรปาดังเบซาร์และท่าเรือสงขลา
ผู้เขียน	นางสาวนฤมล บุญกาญจนา
สาขาวิชา	การจัดการธุรกิจเกษตร
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการส่งออกยางพารา และการประกอบธุรกิจส่งออกยางพาราในจังหวัดสงขลา 2) กระบวนการส่งออกยาง 3) ความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราต่อการให้บริการของศุลกากรปาดังเบซาร์และท่าเรือสงขลา และ 4) ปัญหาและอุปสรรคในการส่งออกยาง โดยเก็บข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการส่งออกยางพาราที่ใช้บริการของด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ และท่าเรือสงขลา จำนวน 50 ราย โดยใช้แบบสอบถามเชิงโครงสร้าง และใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการส่งออกยางพาราส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 35.8 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์การทำงานเฉลี่ย 10.6 ปี ร้อยละ 70.0 มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายส่งออก ธุรกิจส่งออกมีการดำเนินงานเฉลี่ย 15.3 ปี ชนิดของผลิตภัณฑ์ยางพาราที่ธุรกิจผลิตมากที่สุด ได้แก่ ยางแผ่นรมควัน มีกำลังการผลิตเฉลี่ย 1,942.0 ตันต่อเดือน ปริมาณผลผลิต ร้อยละ 96.0 ส่งออกโดยบรรจุตู้คอนเทนเนอร์ขนาด 20 ฟุต ตลาดส่งออกสำคัญ ได้แก่ ประเทศญี่ปุ่น ผู้ประกอบการที่ผลิตยางแท่ง มีกำลังการผลิต ยางแท่งเฉลี่ย 2,434.0 ตันต่อเดือน ปริมาณผลผลิต ร้อยละ 94.0 ส่งออก โดยบรรจุตู้คอนเทนเนอร์ขนาด 20 ฟุต ตลาดส่งออกที่สำคัญ ได้แก่ จีน ส่วนผู้ประกอบการที่ผลิตน้ำยางข้น มีกำลังการผลิตเฉลี่ย 1,425.0 ตันต่อเดือน ปริมาณผลผลิต ร้อยละ 92.9 มีการส่งออก โดยบรรจุถุงผ้าใบ และบรรจุแท่งกึ่ง ตลาดส่งออกที่สำคัญ ได้แก่ จีน และมาเลเซีย การซื้อขายสินค้าทั้ง 3 ชนิดส่วนใหญ่ใช้ราคาส่งออก FOB ส่วนการขนส่งยางแผ่นรมควันและยางแท่งจากโรงงานไปด่านปาดังเบซาร์ใช้รถบรรทุกและรถไฟ ส่วนการขนส่งน้ำยางข้นใช้รถบรรทุกในการขนส่งไปยังด่านสะเดา โดยในขั้นตอนการส่งออก ผู้ประกอบการส่งออกส่วนใหญ่จะจัดเตรียมเอกสารในการส่งออกสินค้าเอง ส่วนขั้นตอนพิธีการ

ส่งออกจะจ้างตัวแทนออกของดำเนินการแทน ระยะเวลาในการใช้บริการที่ด้านส่วนใหญ่ มากกว่า 60 นาทีต่อครั้ง ซึ่งผู้ประกอบการเห็นว่าไม่เหมาะสม และระยะเวลาที่เหมาะสม 30 นาที ต่อครั้ง

เมื่อเปรียบเทียบจากค่าใช้จ่ายในการส่งออกยางแผ่นรมควันไปยังประเทศจีน โดยผ่านท่าเรือสงขลา กับผ่านด่านปาดังเบซาร์ ไปลงเรือที่ทำเรือปีนังและ พบว่า ค่าใช้จ่ายในการส่งออก รวมผ่านท่าเรือปีนังต่ำกว่าท่าเรือสงขลา 6,100 บาทต่อตู้ โดยผู้ประกอบการส่งออกยางพารา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ในภาพรวมในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าเรือสงขลาในภาพรวมในระดับปานกลาง

ผู้ประกอบการส่งออกยางพาราเพียงร้อยละ 8.0 ที่สะท้อนปัญหาในการส่งออกยางพารา ดังนี้ การให้บริการของด่านลำซำ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ และพื้นที่รองรับไม่เพียงพอ สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ รถยกตู้สินค้า หรือเครนยกตู้เสียบ่อย ทำให้ต้องใช้เวลาในการรับตู้เปล่าหรือคืนตู้หนักนาน ท่าเรือสงขลา ร่องน้ำตื้น ทำให้เรือลำใหญ่เข้าเทียบท่าไม่ได้ และมีทางเลือกในการใช้บริการน้อย

Minor Thesis Title	Rubber Exporters' Satisfaction in Songkhla Province towards the Services Provided by Padang Besar Customs and Songkhla Deep Seaport
Author	Miss Narumon Bunkanjana
Major Program	Agribusiness Management
Academic Year	2010

Abstract

This research aims to study 1) the general features of rubber exporters and rubber export business in Songkhla Province 2) rubber export procedures 3) rubber exporters' satisfaction towards the services provided by Padang Besar Customs and Songkhla Deep Seaport and 4) problems and threats on rubber export. The primary data was collected via the interview of 50 rubber exporters, who are served by Padang Besar Customs and Songkhla Deep Seaport. The structured questionnaires were applied, and the descriptive statistics were implemented for the data analysis.

The results reveal that most of the rubber exporters are male with the average age of 35.8 years old and bachelor degree educated. The exporters have experienced in rubber business for 10.6 years in average. The majority, 70%, are export managers. The rubber businesses have been operated for 15.3 years in average. The major products are ribbed smoke sheets. The average production capacity is 1,942.0 tons a month. The output quantities, 96.0%, are exported in 20ft containers. The major export market is Japan. The entrepreneurs, who produce block rubbers, have the average production capacity for 2,434.0 tons a month. The output quantities, 94.0%, are exported in 20ft containers. The major export market is China. The entrepreneurs, who produce concentrated latex, have the average production capacity for 1,425.0 tons a month. The output quantities, 92.9%, are exported in flexi-bags and tankers. The major export markets are China and Malaysia. The trading term of three commodities is FOB basis. Most of the ribbed smoke sheets and block rubbers are transported from the factories to Padang Besar borders by trucks and trains. Meanwhile, the latex transportation is applied via trucks to Sadao border. Most of the rubber exporters prepare the export documents themselves while the shipping companies or forwarding agents implement the export customs formalities.

The service duration at the customs takes more than 60 minutes a time. However, the exporters express that the reasonable service duration should be 30 minutes a time of service.

When comparing the export expense of ribbed smoke sheets to China via Songkhla Deep Seaport and Padang Besar border in order to be on board at Penang port, it reveals as following. The export expense via Penang port is lower than Songkhla port for 6,100 baht a container. The rubber exporters are highly satisfied with the overall services provided by Padang Besar Customs. However, the satisfaction towards the overall services provided by Songkhla Deep Seaport is moderately rated.

The rubber exporters, 8.0%, express their views regarding the export problems as details. The services provided by the customs are slow. The numbers of officers in charge are limited and the area is inadequate. The facilities are often out of order such as forklifts and cranes. This results in longer time for empty container reception and heavy container return. The watercourse is shallow so the big vessels are incapable of docking. Finally, the alternatives for using services are limited.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพราะเป็นผลมาจากความกรุณาเอาใจใส่และให้คำปรึกษาด้วยดีเสมอมาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปริญา เฉ็ดโหม อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ โดยเริ่มตั้งแต่การเริ่มเขียนโครงร่างสารนิพนธ์ การวิเคราะห์ข้อมูล จนกระทั่งขั้นสุดท้ายคือ การเขียนสารนิพนธ์อย่างถูกต้องสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง รวมถึงขอบคุณรองศาสตราจารย์ ดร.สุรัชญา ทองรักษ์ และดร.สิริรัตน์ เกียรติปฐมชัย กรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ช่วยกรุณาให้คำแนะนำ ความคิดที่เป็นประโยชน์และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงทำให้สารนิพนธ์ ฉบับนี้ให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนที่คอยช่วยเหลือเป็นกำลังใจและให้คำแนะนำต่างๆ ในการทำสารนิพนธ์จนทำให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สำหรับบุคคลที่สำคัญยิ่งและจะขาดเสียมิได้ คือ คุณพ่อและน้องที่คอยสนับสนุนและให้กำลังใจโดยตลอด และขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ เจริญจิระตระกูล ที่ช่วยแนะนำสิ่งดีๆ ระหว่างการเรียนปริญญาโทของผู้วิจัย คุณค่าจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้กับบุคคลที่มีพระคุณทุกท่านที่ได้กล่าวมาแล้ว

นฤมล บุญกาญจนนา

กันยายน 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
Abstract	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญของการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 การตรวจสอบเอกสาร	
2.1 องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการส่งออกยางพารา	4
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	20
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	
3.1 ข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	34
3.2 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	36
บทที่ 4 ผลการวิจัยและการอภิปรายผล	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการส่งออกและการประกอบธุรกิจการส่งออกยางพารา	37
4.2 กระบวนการ ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการส่งออกยางพารา	47
4.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของด่านศุลกากรในการส่งออก	53
4.4 ปัญหาและอุปสรรคในการส่งออกยางของผู้ประกอบการส่งออกยางพารา	56

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	58
5.2 ข้อเสนอแนะ	62
5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย	64
5.4 ข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยครั้งต่อไป	64
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก แบบสอบถาม	68
ประวัติผู้เขียน	76

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ปริมาณการส่งออกยางผ่านศุลกากร/ท่าเรือ ปี 2547-2551	11
ตารางที่ 2.2 ปริมาณการส่งออกยางไปยังประเทศปลายทาง ปี 2547-2551	12
ตารางที่ 2.3 ปริมาณการส่งออกยางแยกตามประเภท ปี 2547-2551	13
ตารางที่ 2.4 มูลค่าการส่งออกยางแยกตามประเภท ปี 2547-2551	13
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการส่งออกยางพารา	38
ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจการส่งออกยางพารา	40
ตารางที่ 4.3 ข้อมูลด้านการผลิต และการตลาดยางแผ่นรมควัน	42
ตารางที่ 4.4 ข้อมูลด้านการผลิตและการตลาดยางแท่ง	44
ตารางที่ 4.5 ข้อมูลด้านการผลิตและการตลาดน้ำยางข้น	46
ตารางที่ 4.6 การเลือกใช้ด้านและวิธีการขนส่ง	48
ตารางที่ 4.7 ปัจจัยในการเลือกใช้ด้านส่งออก	48
ตารางที่ 4.8 การดำเนินพิธีการศุลกากร	49
ตารางที่ 4.9 ระยะเวลาในการให้บริการ	50
ตารางที่ 4.10 ค่าใช้จ่ายในการส่งออกยางแท่งและยางแผ่นรมควันผ่านด่านปาดังเบซาร์ และท่าเรือสงขลาไปประเทศจีน	52
ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของ ผู้ประกอบการส่งออกยางพาราต่อการให้บริการของด่านศุลกากร ปาดังเบซาร์และท่าเรือสงขลา	55
ตารางที่ 4.12 ปัญหาและอุปสรรคในการส่งออก	56

สารบัญภาพ

ภาพที่ 2.1 ขั้นตอนการส่งออกยางพารา

หน้า

9

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของการวิจัย

ยางพาราเป็นพืชเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศ ในปี 2551 มีปริมาณการส่งออกยางพารา 2,675,283 ตัน คิดเป็นมูลค่า 223,628 ล้านบาท ปัจจุบันไทยมีปริมาณการส่งออกยางเป็นอันดับหนึ่งของโลกโดยจีนเป็นตลาดส่งออกอันดับ 1 ของไทยมีปริมาณการส่งออก 824,833 ตัน รองลงมาได้แก่ ตลาดมาเลเซีย 398,043 ตัน ญี่ปุ่น 394,742 ตัน และสหรัฐฯ 219,986 ตัน ตามลำดับ โดยส่งออกในรูปแบบแท่งมากที่สุด 1.13 ล้านตันหรือร้อยละ 42.32 ของปริมาณส่งออกทั้งหมด รองลงมาได้แก่ ยางแผ่นรมควัน 0.79 ล้านตัน หรือร้อยละ 29.77 น้ำยางข้น 0.50 ล้านตัน หรือ ร้อยละ 19.04 ที่เหลือร้อยละ 8.87 เป็นยางชนิดอื่นๆ มีเกษตรกรชาวสวนยาง และผู้เกี่ยวข้องกับธุรกิจยางประมาณ 6 ล้านคนกระจายอยู่ทั่วทุกภาคของประเทศ แต่ส่วนใหญ่อยู่ในภาคใต้ จะเห็นได้จากภาคใต้มีพื้นที่ปลูกยาง 11.34 ล้านไร่ มีผลผลิต 2,644,116 ตัน (สถาบันวิจัยยาง, 2552(ก))

ในปี 2551 มี โรงงานที่ผลิตยางแผ่นรมควัน ยางแท่ง และน้ำยางข้นมีจำนวนทั้งสิ้น 194 ราย ตั้งกระจายอยู่ตามจังหวัดต่างๆ ในภาคใต้ และภาคตะวันออก โดยภาคใต้มีจำนวนโรงงานที่ผลิตยางแผ่นรมควัน ยางแท่ง และน้ำยางข้นมากที่สุด คือ 126 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 80 ของโรงงานทั้งหมด โดยจังหวัดที่มีโรงงานตั้งมากที่สุด ได้แก่ จังหวัดสงขลา รองลงมาคือ นครศรีธรรมราช ยะลา ตรัง และ สุราษฎร์ธานี (สถาบันวิจัยยาง, 2552(ข)) ทั้งนี้โรงงานแปรรูปส่วนใหญ่จะเป็นผู้ส่งออก โดยผู้ส่งออกยางพาราแปรรูปแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มสมาคมยางพาราไทย มีสมาชิกประมาณ 50 ราย ส่วนใหญ่มีตัวแทนส่งออกอยู่ในจังหวัดสงขลา มีสัดส่วนปริมาณการผลิต และการส่งออกประมาณร้อยละ 85 ของการผลิต และการส่งออกทั่วประเทศ กลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะผลิตยางพาราแปรรูปทุกประเภทได้แก่ ยางแผ่นรมควัน (RSS) ยางแท่ง (STR) น้ำยางข้น (Conc. Latex) กลุ่มสมาคมน้ำยางข้นทำการผลิตเฉพาะน้ำยางข้นเท่านั้น และกลุ่มผู้ประกอบการส่งออกที่ไม่ได้สังกัดอยู่ในกลุ่มใดๆ เลยมีประมาณ 150 ราย (สมาคมยางพาราไทย, 2551)

สำหรับด่าน/ท่าเรือส่งออกยางที่สำคัญของไทยซึ่งมีจำนวน 8 แห่ง ได้แก่ ท่าเรือกรุงเทพฯ ท่าเรือสงขลา ท่าเรือแหลมฉบัง ด่านปาดังเบซาร์ ด่านสะเดา ด่านเบตง ท่าเรือภูเก็ต และท่าเรือเชียงแสน ด่าน/ท่าเรือส่งออกยางที่สำคัญของภาคใต้คือ ด่านปาดังเบซาร์ ด่านสะเดา และท่าเรือสงขลา ในปี 2552 ปริมาณยางพาราส่งออกทั้งหมดเป็นการส่งออกผ่านด่านศุลกากรปาดังเบซาร์มากที่สุด จำนวน 1,065,990 ตัน คิดเป็นร้อยละ 39.10 ซึ่งส่วนใหญ่มีการใช้ท่าเรือในประเทศมาเลเซียในการส่งออก ซึ่งพบว่า การส่งออกยางผ่านด่านศุลกากรปาดังเบซาร์เพื่อไปใช้

ท่าเรือปีนังมีปริมาณเพิ่มขึ้นจาก 0.95 ล้านตันในปี 2547 เป็น 1.06 ล้านตัน ในปี 2552 ในขณะที่ปริมาณการส่งออกผ่านท่าเรือสงขลาถดถอยจาก 0.39 ล้านตัน ในปี 2547 เหลือเพียง 0.24 ล้านตัน ในปี 2552 (สถาบันวิจัยยาง, 2552(ก)) ทำให้การใช้ประโยชน์จากท่าเรือภายในประเทศไม่คุ้มค่า

จากสถานการณ์ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราในจังหวัดสงขลาต่อการให้บริการของด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ และท่าเรือสงขลา โดยศึกษากระบวนการส่งออกยางการให้บริการของด่าน/ท่าเรือส่งออก และความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อด่าน/ท่าเรือส่งออก ในการนำข้อมูลมาปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการส่งออกยางมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการส่งออกยางพารา และการประกอบธุรกิจส่งออกยางพาราในจังหวัดสงขลา
- 2) เพื่อศึกษากระบวนการส่งออกยางของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราในจังหวัดสงขลา
- 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราในจังหวัดสงขลาต่อการให้บริการของด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ และท่าเรือสงขลา
- 4) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการส่งออกยางของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราในจังหวัดสงขลา

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราในจังหวัดสงขลาต่อการให้บริการของด่านศุลกากรปาดังเบซาร์และท่าเรือสงขลาผู้วิจัยได้กำหนด ประชากร เนื้อหาหลัก และระยะเวลาเก็บข้อมูล ไว้ดังนี้

- 1) ประชากร คือ ผู้ประกอบการส่งออกยางพาราในจังหวัดสงขลาที่มีการขออนุญาตเป็นผู้ส่งออกยางออกนอกราชอาณาจักรเขตต่อฝ่ายควบคุมยาง สถาบันวิจัยยาง ในรูปแบบของบริษัทจำกัด ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 50 ราย ผู้วิจัยจึงศึกษาทุกหน่วยของประชากร (Census) โดยสัมภาษณ์ผู้ประกอบการส่งออกและผู้ทำหน้าที่ด้านการส่งออก
- 2) เนื้อหาหลักในการวิจัย ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราในจังหวัดสงขลาต่อการให้บริการของด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ และท่าเรือสงขลา

3) ระยะเวลาผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน ธันวาคม 2552 ถึง มีนาคม 2553

1.4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราในจังหวัดสงขลาต่อการให้บริการของด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ และท่าเรือสงขลา จะเป็นประโยชน์ต่อภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

1) กรมเจ้าท่าซึ่งเป็นเจ้าของสถานที่ท่าเรือสงขลาเป็นผู้ให้สัมปทานกับเอกชนในการบริหารจัดการท่าเรือจะได้นำข้อมูลซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงพื้นที่บริเวณท่าเรือให้มีขนาดที่เหมาะสมให้มีความเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2) กรมศุลกากรรวมทั้งด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ และท่าเรือสงขลาจะได้ใช้ข้อมูลจากการวิจัยไปปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ เช่น ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ การสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็วให้แก่ผู้ให้บริการ ตลอดจนการพัฒนากระบวนการในการให้บริการ และศักยภาพของเจ้าหน้าที่ของการให้บริการให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

การตรวจสอบเอกสาร

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราต่อการให้บริการของด่านศุลกากรในจังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา และรวบรวมข้อมูลตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบแนวความคิดของการศึกษาโดยจำแนกการตรวจสอบเอกสาร ได้ดังนี้

- 2.1 องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการส่งออกยางพารา
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการส่งออกยางพารา

2.1.1 ผู้เกี่ยวข้องในธุรกิจส่งออกยางพาราของไทย

ผู้เกี่ยวข้องในธุรกิจการซื้อ-ขาย ส่งออกยางพาราของประเทศไทยประกอบด้วย ผู้ส่งออก บริษัทตัวแทนออกของ บริษัทขนส่ง บริษัทสายเรือ ศุลกากร และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้ (สงคราม อาสูวาริ, 2546)

1) ผู้ประกอบการส่งออก หรือผู้ส่งออก (Exporter)

สำหรับผู้ประกอบการส่งออก หมายถึง ผู้ผลิตและส่งออกผลผลิตยางพารา เนื่องจากในประเทศไทยผู้ผลิตส่วนใหญ่จะทำหน้าที่เป็นผู้ส่งออกด้วย โดยผู้ประกอบการส่งออกจะทำหน้าที่แปรรูปผลผลิตยางพารา เช่น ยางแผ่นรมควัน ยางแท่ง น้ำยางข้น เป็นต้น เพื่อนำไปส่งขายทั้งตลาดภายในประเทศ และต่างประเทศ โดยสินค้าแปรรูปดังกล่าวจะเก็บสต็อก (Made to Stock) ไว้ในโกดังไม่เกิน 1-2 เดือน เนื่องจากหากเก็บนานกว่านี้อาจทำให้คุณภาพของยางเสื่อมลงได้

2) บริษัทตัวแทนออกของ (Shipping)

บริษัทตัวแทนออกของ ซึ่งในวงการขนส่งทั่วไปเรียกกันว่าบริษัท Shipping เป็นหน่วยธุรกิจที่ทำหน้าที่หลักในการเดินเอกสารพิธีการศุลกากร และติดต่อกับกรมศุลกากรแทนผู้ประกอบการส่งออก ซึ่งนับเป็นหน่วยธุรกิจที่มีบทบาทมากในกระบวนการส่งออกปัจจุบัน เนื่องจากผู้ประกอบการส่งออก โดยส่วนใหญ่ไม่มีหน่วยงานในองค์กรที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานเอกสารการส่งออกเหล่านี้โดยเฉพาะ (Shipping Department) เพราะถือเป็นกระบวนการ และขั้นตอนที่มีความยุ่งยาก รุนแรง เสียเวลามาก ตลอดจนไม่มีความชำนาญ และความคล่องตัวมากเท่ากับบริษัทตัวแทนออกของ โดยบริษัท Shipping ที่เลือกมาใช้งานนั้นผู้ส่งออกจะพิจารณาจาก

ความรับผิดชอบต่องานที่มอบหมาย การบริการที่ได้รับกับค่าจ้าง การแก้ปัญหา และที่สำคัญที่สุดคือ ความน่าเชื่อถือ นอกจากนี้หน้าที่ของบริษัทตัวแทนออกของดังที่กล่าวมาแล้ว บริษัทตัวแทนออกของยังสามารถทำหน้าที่ในการประสานงานกับทางสายเรือ หรือตัวแทนเรือ หรือบริษัทขนส่งแทนผู้ประกอบส่งออก

3) บริษัทขนส่งหรือผู้ประกอบการขนส่ง (Transporter)

เป็นหน่วยธุรกิจที่ทำหน้าที่ในการรับจ้างขนส่งโดยในที่นี้หมายถึง การขนส่งสินค้าภายในประเทศจากโรงงานของผู้ประกอบการส่งออกจนถึงท่าเรือต้นทางเท่านั้น โดยบริษัทขนส่งจะมีกองรถบรรทุกเป็นของตัวเอง และทำหน้าที่ตามคำสั่งในรูปของ Shipping Instruction (S.I) ซึ่งจะระบุถึงประเภท ชนิด จำนวน และปริมาณสินค้าที่จะให้ทำการขนส่ง ผ่านศุลกากรที่จะส่งผ่าน จุดต้นทางการขนส่ง ท่าเรือต้นทาง ท่าเรือ

นอกจากทำหน้าที่ในการขนส่งแล้ว บริษัทยังมีหน้าที่ในการติดต่อสื่อสารกับบริษัทสายเรือ/ ตัวแทนเรือในเรื่องของตู้สินค้าซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของตัวแทนเรือ เพื่อที่จะสามารถเข้าไปลากตู้สินค้าเปล่าจากลานเก็บตู้คอนเทนเนอร์ของตัวแทนเรือ (ในเขตท่าเรือ) ไปบรรจุสินค้าที่โรงงานผู้ส่งออก ตลอดจนการติดต่อสื่อสารกับทางท่าเรือในเรื่องของการนำตู้สินค้าเข้าและออกจากเขตท่าเรืออีกด้วย จากหน้าที่ที่กล่าวมา สรุปได้ว่าวัตถุประสงค์ของหน้าที่ของบริษัทขนส่งคือ เพื่อให้สามารถนำสินค้าจากผู้ส่งออกขึ้นเรือได้ทันเวลา ไม่มีความผิดพลาดในการขนส่ง

4) บริษัทสายเรือ/ตัวแทนเรือ (Shipping Line/Shipping Agent)

เป็นหน่วยธุรกิจที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนให้กับสายเรือ โดย 1 บริษัทตัวแทนเรืออาจจะเป็นตัวแทนให้กับสายเรือมากกว่า 1 สายก็ได้ ทำหน้าที่เหมือนเจ้าของเรือ (สายเรือ) ในการหาสินค้ามาลงเรือ โดยเจ้าของเรือหรือสายเรือดังกล่าวอาจจะอยู่ในประเทศไทยหรืออยู่ในต่างประเทศก็ได้ และยังมีหน้าที่ในการพยากรณ์ปริมาณตู้สินค้าที่ต้องใช้ รวมทั้งการบริหารตู้สินค้าที่อยู่ในความครอบครองของตน (กรณีตู้สินค้าเป็นของเจ้าของเรือ) ทั้งขาเข้าและขาออกให้สมดุล และเพียงพอต่อความต้องการของผู้ขนส่งในพื้นที่นั้นๆ ร่วมกับเจ้าของเรือ นอกจากนี้จะต้องมีการประสานงานกับทางท่าเรือเกี่ยวกับตู้สินค้าของตนว่า จะมีเจ้าของสินค้าหรือผู้ขนส่งสินค้ามาลากออกไปหรือนำเข้ามาในเขตท่าเรือเมื่อใด และที่สำคัญที่สุดคือ หน้าที่ในการออกเอกสารใบตราส่ง (Bill of Lading: B/L) ซึ่งเป็นเอกสารสำคัญสำหรับการขนส่งสินค้าด้วยเรือสินค้านระหว่างประเทศให้กับเจ้าของสินค้า ตลอดจนหน้าที่ในการจองตู้สินค้า จองระวางเรือจากผู้ส่งสินค้าด้วย และยังทำหน้าที่ในการแจ้งหน่วยงานราชการต่างๆ เช่น กองตรวจคนเข้าเมือง (ต.ม.) กองตรวจโรคศุลกากร ท่าเรือ กรมเจ้าท่า เป็นต้น ให้รับทราบในเรื่องที่เรือของตนจะเข้ามาในเขตท่าเรือหรือเมืองทำนองๆ เพื่อให้มีการตรวจสอบตามกฎหมายที่ปฏิบัติในเมืองทำนองๆ

สำหรับสายเดินเรือหรือเจ้าของเรือนั้นจะตั้งตัวแทน (Agent) กระจายอยู่ตามเมืองท่าสำคัญๆ ที่มีฐานธุรกิจอยู่ โดยจะต้องทำการติดต่อผูกมิตรกับทั้งผู้ส่งออก และบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้า (Freight Forwarder) เพื่อประโยชน์ในการหาสินค้ามาลงเรือให้ได้มากที่สุด

5) ศุลกากร (Customs)

ศุลกากรเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีความสำคัญ และใกล้ชิดกับกระบวนการส่งออก และนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศมากที่สุดหน่วยงานหนึ่ง มีหน้าที่หลักในการตรวจตราสินค้าทำพิธีการศุลกากร เก็บภาษีอากร ออกเอกสารสำคัญต่างๆ ฯลฯ โดยจะเป็นเพียงหน่วยงานเดียวที่จะสามารถเก็บและรวบรวมข้อมูลสินค้านำเข้า/ส่งออกได้ละเอียดที่สุด

6) หน่วยงานราชการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

การส่งออกผลผลิตยางพารานอกจากจะมีหน่วยธุรกิจฝ่ายต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้องแล้วยังมีหน่วยงานราชการอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ได้แก่

6.1) สถาบันวิจัยยาง กรมวิชาการเกษตร

มีหน้าที่ และรับผิดชอบในการบริหาร ค้นคว้า วิจัย และพัฒนากิจการยางในทุกสาขาอย่างครบวงจร ซึ่งดำเนินการและปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมยาง พ.ศ. 2481 และการถ่ายทอดเทคโนโลยีโดยประสานงานกับหน่วยงานอื่นทั้งในและต่างประเทศ ทั้งระดับเกษตรกรชาวสวนยาง ผู้ประกอบการแปรรูปยาง ผู้ประกอบการค้ายางผู้ส่งออก/นำเข้า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ยาง องค์การยางระหว่างประเทศ และสถาบันวิจัยยางประเทศต่างๆ

ในทางปฏิบัติ เมื่อผู้ประกอบการส่งออกต้องการส่งออกผลิตภัณฑ์ยางพารา จะต้องดำเนินการขอเอกสารใบขออนุญาตส่งออกยางจากเจ้าพนักงานประจำท้องที่ที่ออกไปอนุญาตค้ายางจากฝ่ายควบคุมยาง สถาบันวิจัยยาง

6.2) สำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง

มีหน้าที่รับผิดชอบในการช่วยเหลือ สาธิต และส่งเสริมชาวสวนยางในการปลูกยางพันธุ์ดี หรือไม้ยืนต้นชนิดอื่นที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจทดแทนสวนยางเก่า ในการสงเคราะห์ปลูกยางพันธุ์ดีแก่เกษตรกรที่ไม่มีสวนยางมาก่อน รวมทั้งดูแลส่งเสริมอาชีพการทำสวนยางอย่างครบวงจรนับตั้งแต่การผลิต การตลาด การแปรรูป และการส่งเสริมอาชีพเสริมตลอดจนการช่วยเหลือเกษตรกรชาวสวนยางที่ประสบภัยธรรมชาติ

ในทางปฏิบัติ สำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง จะทำการสนับสนุนทุนให้เกษตรกรชาวสวนยางไร่ละ 11,000 บาท ซึ่งเป็นรายได้มาจากรัฐบาล และเงินที่เก็บจากผู้ส่งออกทุกครั้งที่มีการส่งออก (เรียกว่า เงิน Cess) เป็นจำนวนกิโลกรัมละ 1.40 บาท (สำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง, 2550)

6.3) องค์การสวนยาง

มีหน้าที่รับผิดชอบในการทำสวนยางพารา ผลิตยางดิบต่างๆ เช่น ยางแผ่นรมควัน ยางแท่ง STR น้ำยางข้น และยางเครฟขาว ประกอบกิจการการค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เกิดจากยางพารา รวมทั้งอำนวยความสะดวกให้บริการแก่รัฐ และประชาชนในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับยางพารา

โดยทั่วไป หน่วยงานเหล่านี้ จะมีการส่งบุคลากรของแต่ละหน่วยงานไปประจำที่ด่านศุลกากรที่มีการส่งออกผลิตภัณฑ์ยาง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ดำเนินการส่งออก และเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงานระหว่างองค์กร ตลอดจนลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นให้เหลือน้อยที่สุด

2.1.2 ขั้นตอนการส่งออก

การส่งออกยางพารามีขั้นตอนการดำเนินการ โดยผ่านหน่วยงานภาครัฐ 3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ สถาบันวิจัยยาง สำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง และกรมศุลกากร โดยการดำเนินการที่มีลักษณะการให้บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อลดขั้นตอน ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้ส่งออกยาง (สถาบันวิจัยยาง, 2552(ค)) (ภาพที่ 2.1) ดังนี้

1) สถาบันวิจัยยาง เป็นผู้ดำเนินการออกใบอนุญาตส่งออกยางและชำระค่าธรรมเนียมการออกใบผ่านด่าน

2) สำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง รับชำระเงินสงเคราะห์ปลุกแทน (เงิน Cess)

3) ด่านศุลกากร ดำเนินการในเรื่องพิธีการส่งออก เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ส่งออก โดยในปัจจุบัน สถาบันวิจัยยางได้ร่วมกับสำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง ให้บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) โดยมีเจ้าหน้าที่ทั้งสองหน่วยงาน ให้บริการการออกใบผ่านด่านและการดำเนินการในขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง ณ จุดเดียวกัน เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ส่งออก สามารถลดจำนวนสถานที่ติดต่อและจุดให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งส่งออกที่สำคัญ การให้บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มีขั้นตอนดังนี้

3.1) ผู้ส่งออกมีความประสงค์จะส่งยางแท่งเอสทีอาร์ น้ำยางผสมสารเคมี (Compound Latex) ยางผสมสารเคมี (Compound Rubber) ยางมาสเตอร์แบทช์ (Master Batch Rubber) จะต้องขอหนังสือรับรองคุณภาพยางก่อน โดยส่งตัวอย่างให้กับส่วนอุตสาหกรรมยาง สถาบันวิจัยยางวิเคราะห์และออกใบรับรองคุณภาพยาง

3.2) ผู้ส่งออกมีความประสงค์จะส่งออกจะต้องยื่นคำขอชำระเงินสงเคราะห์ (เงิน Cess) ต่อเจ้าหน้าที่ของสำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยางหรือตัวแทนแต่ละท้องถิ่นใน อัตราภาษีโลกรั่มละ 1.40 บาท

3.3) ผู้ส่งออกติดต่อพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยยาง ซึ่งประจำอยู่ สำนักงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกของแต่ละท้องถิ่นเพื่อขอใบผ่านด่านศุลกากรในการ ส่งยางออกนอกราชอาณาจักร (แบบยาง 12) โดยจัดเตรียมเอกสารประกอบดังนี้

3.3.1) คำขอใบผ่านด่านศุลกากรเพื่อส่งยางออกนอกราชอาณาจักร

3.3.2) ใบกำกับสินค้า (Invoice)

3.3.3) แบบธุรกิจต่างประเทศ (แบบธ.ต.1) สำหรับสินค้าที่มีมูลค่ามากกว่า 500,000 บาท

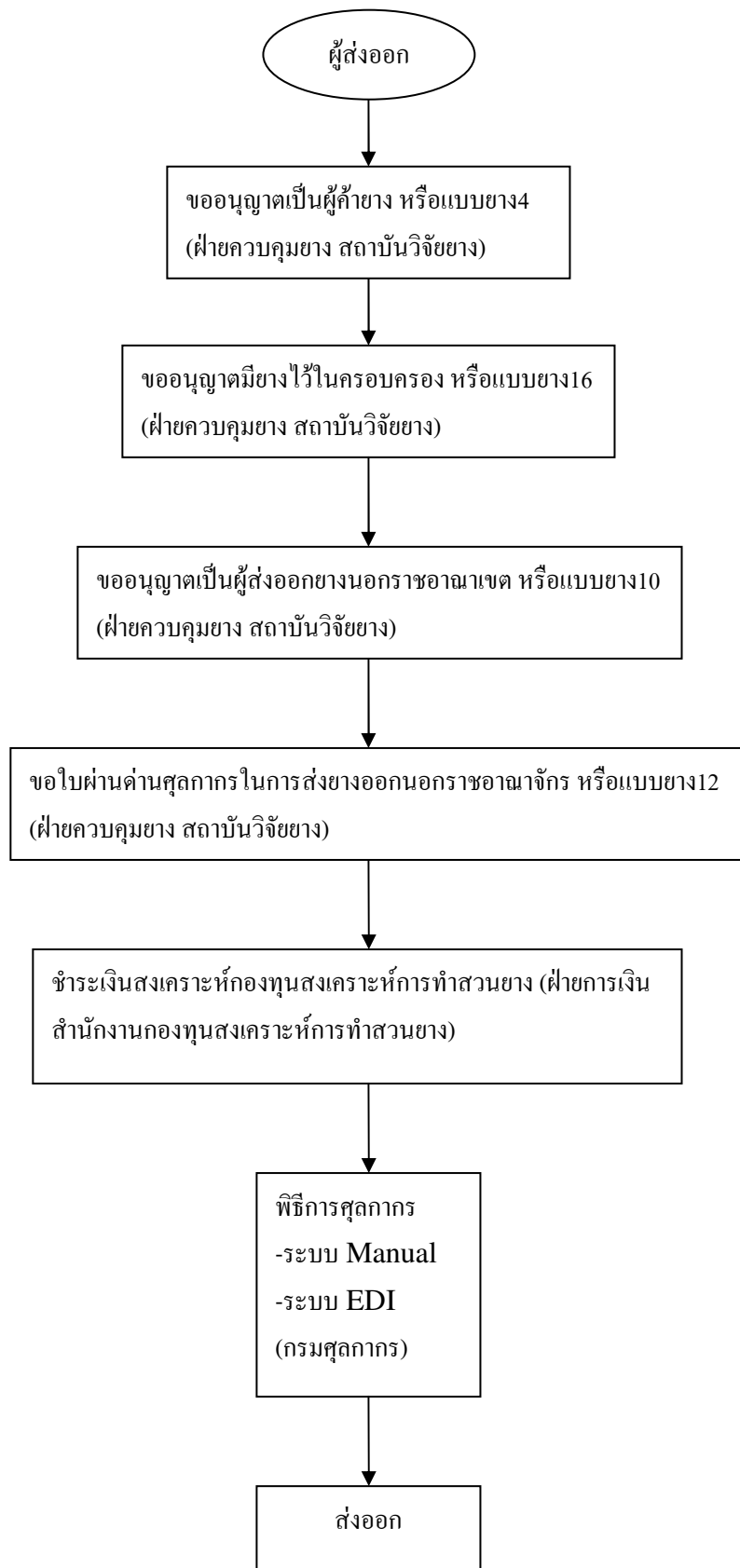
3.3.4) หนังสือรับรองคุณภาพยาง (แล้วแต่ชนิดยาง)

3.3.5) ใบรับเงินสงเคราะห์ของสำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยางโดย ชำระเงินค่าธรรมเนียมการส่งออกใบผ่านด่านศุลกากรในอัตราภาษีโลกรั่มละ 0.002 บาท

3.3.6) ผู้ส่งออกติดต่อด่านศุลกากรเพื่อทำพิธีการส่งออกต่อไป

4) การให้บริการข้อมูลส่งออก สถาบันวิจัยยางได้จัดทำระบบการจัดเก็บข้อมูลให้มีความรวดเร็วและถูกต้องยิ่งขึ้น เพื่อให้บริการข้อมูลแก่ผู้เกี่ยวข้องในวงการอุตสาหกรรมยาง นอกจากนั้นยังได้จัดทำข่าวศูนย์ผลักดันสินค้ายางพาราเป็นประจำทุกเดือน รวมทั้งข้อมูลทั่วไป ในด้านการค้า และอุตสาหกรรมยางโดยเผยแพร่ให้แก่ผู้เกี่ยวข้องในวงการค้าและอุตสาหกรรม ยางทั้งที่เป็นหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และภาคเกษตรกรชาวสวนยาง จำนวน 1,500 รายในแต่ละ เดือน

5) การปรับปรุงกฎระเบียบในการขนย้ายยางข้ามเขตสถาบันวิจัยยางได้ปรับปรุง ระเบียบวิธีปฏิบัติในการขนย้ายยาง ซึ่งแต่เดิมการขนย้ายยางข้ามเขต จะต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ พ.ร.บ.ยางประจำท้องที่ต้นทางและปลายทางทราบก่อน จึงจะขนย้ายยางได้ แต่ปัจจุบัน แจ้งให้ เจ้าหน้าที่ พ.ร.บ.ยางประจำท้องที่ต้นทางเพียงครั้งเดียวโดยไม่ต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ปลายทาง เพื่อลด ขั้นตอนการดำเนินการ ช่วยอำนวยความสะดวกในการขนย้ายยางข้ามเขตให้ เป็นไปอย่างคล่องตัว ยิ่งขึ้น



ภาพที่ 2.1 ขั้นตอนการส่งออกขงพารา

ที่มา : กรมส่งเสริมการส่งออก, 2548

2547	946,427 (35.9)	359,234 (13.6)	387,141 (14.7)	340,454 (13.0)	145,304 (5.5)	458,536 (17.4)	2,637,096
2548	935,161 (35.5)	475,203 (18.1)	317,401 (12.1)	320,694 (12.2)	138,164 (5.3)	445,773 (16.9)	2,632,398
2549	1,026,619 (37.0)	449,726 (16.2)	307,140 (11.1)	334,840 (12.1)	163,852 (5.9)	489,496 (17.7)	2,771,673
2550	1,141,981 (42.2)	384,305 (14.2)	275,366 (10.2)	233,832 (8.7)	362,044 (13.4)	306,234 (11.3)	2,703,762
2551	1,101,117 (41.2)	373,574 (14.0)	290,888 (10.9)	173,295 (6.5)	492,384 (18.4)	244,025 (9.1)	2,675,283

ตารางที่ 2.1 ปริมาณการส่งออกยางผ่านศุลกากร/ท่าเรือ ปี 2547-2551

เมตริกตัน (ร้อยละ)

ที่มา: คัดแปลงมาจาก สถาบันวิจัยยาง, 2552(ก)

2) ตลาดส่งออกยางของไทย

ไทยมีสัดส่วนการส่งออกยางประมาณร้อยละ 40 ของการส่งออกยางทั้งหมดของโลก ส่วนใหญ่ส่งออกไปยังตลาดหลัก ได้แก่ จีน ญี่ปุ่น มาเลเซีย สหรัฐอเมริกา และเกาหลีใต้ ประเทศจีน เป็นผู้นำเข้ายางอันดับ 1 ของไทยตั้งแต่ปี 2547 เป็นต้นมา รองลงมา คือ ญี่ปุ่น สาเหตุที่จีนกลายเป็นผู้นำเข้ารายใหญ่แทนที่ประเทศสหรัฐอเมริกา เนื่องจากผู้ผลิตยางล้อรายใหญ่หลายรายได้เข้าไปลงทุนตั้งโรงงานในจีน ซึ่งเป็นการย้ายฐานการผลิตไปเพื่อลดต้นทุนการผลิตเนื่องจากแรงงานราคาถูก และการคาดการณ์การรองรับความต้องการของตลาดจีนที่มีขนาดใหญ่และเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ในปี 2549 ไทยครองส่วนแบ่งตลาดสูงสุดในจีนคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 43.0

โดยในปี 2551 การส่งออกยางไปยังประเทศจีนมีจำนวนมากที่สุดจำนวน 824,833 ตัน รองลงมาได้แก่ ตลาดมาเลเซีย 398,043 ตัน ญี่ปุ่น 394,742 ตัน และสหรัฐฯ 219,986 ตัน ตามลำดับ (ตารางที่ 2.2)

ตารางที่ 2.2 ปริมาณการส่งออกยางไปยังประเทศปลายทาง ปี 2547-2551

หน่วย : เมตริกตัน

ปี	ญี่ปุ่น	จีน	สหรัฐฯ	มาเลเซีย	เกาหลีใต้	ยุโรป	อื่นๆ	รวม
2547	525,654	619,800	249,196	383,695	171,668	291,670	395,413	2,637,096
2548	540,485	573,385	237,858	403,506	185,308	281,090	410,766	2,632,398
2549	492,740	747,168	210,784	442,664	173,477	261,882	442,958	2,771,673
2550	405,599	827,369	213,080	413,049	151,824	262,182	430,659	2,703,762
2551	394,742	824,833	219,986	398,043	154,340	249,509	433,830	2,675,283

ที่มา: สถาบันวิจัยยาง, 2552(ก)

3) ปริมาณ และมูลค่าการส่งออกยาง

ชนิดของยางที่ไทยส่งออกปริมาณมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ ยางแท่ง ยางแผ่นรมควัน และน้ำยางข้น ซึ่งยางที่ส่งออกไปแต่ละประเทศมีปริมาณของยางแต่ละชนิดแตกต่างกัน สำหรับชนิดของยางที่ส่งออกนั้น ประมาณร้อยละ 72.0 ส่งออก ยางแท่งและยางแผ่นรมควัน ร้อยละ 20.0 ส่งออกน้ำยางข้น และที่เหลือร้อยละ 8.0 ส่งออกเป็นยางชนิดอื่นๆ

ในปี 2551 มีปริมาณการส่งออกยางทั้งสิ้น 2.6 ล้านเมตริกตัน เพิ่มขึ้นจากปี 2547 0.038 ล้านเมตริกตัน โดยส่งออกในรูปยางแท่ง จำนวน 1,132,135 ตัน ยางแผ่นรมควัน จำนวน 796,549 ตัน และน้ำยางข้น มีจำนวน 509,375 ตัน (ตารางที่ 2.3)

ตารางที่ 2.3 ปริมาณการส่งออกยางแยกตามประเภท ปี 2547-2551

หน่วย : เมตริกตัน

ปี	ยางแผ่นรมควัน	ยางแท่ง	น้ำยางข้น	อื่นๆ	รวม
2547	1,003,384	997,952	493,081	142,679	2,637,096
2548	920,972	1,109,327	488,675	113,424	2,632,398
2549	938,984	1,069,345	555,905	207,439	2,771,673
2550	861,326	1,103,848	510,489	228,099	2,703,762
2551	796,549	1,132,135	509,375	237,224	2,675,283

ที่มา: สถาบันวิจัยยาง, 2552(ก)

ในปี 2547 มีมูลค่าการส่งออกยางรวม 137,604.1 ล้านบาท แบ่งเป็น ยางแผ่นรมควันมีมูลค่า 49,050.1 ล้านบาท ยางแท่ง 53,402.9 ล้านบาท น้ำยางข้น 34,651.7 ล้านบาท และยางอื่นๆ มีมูลค่า 499.5 ล้านบาท เมื่อเทียบกับปี 2551 มูลค่าการส่งออกรวม 223,628.3 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 86,024.0 ล้านบาท โดยยางแผ่นรมควันมีมูลค่าส่งออก 69,173.4 ล้านบาท ยางแท่งมีมูลค่าส่งออก 87,500.0 ล้านบาท และน้ำยางข้นมีมูลค่าส่งออก 46,110.5 ล้านบาท (ตารางที่ 2.4)

ตารางที่ 2.4 มูลค่าการส่งออกยางแยกตามประเภท ปี 2547-2551

หน่วย : ล้านบาท

ปี	ยางแผ่นรมควัน	ยางแท่ง	น้ำยางข้น	อื่นๆ	รวม
2547	49,050.1	53,402.9	34,651.7	499.5	137,604.1
2548	47,902.0	63,936.6	36,535.7	494.1	148,868.5
2549	68,620.3	83,869.9	52,357.8	513.4	205,361.5
2550	64,022.1	73,061.5	49,717.6	7,555.2	194,356.4
2551	69,173.4	87,500.0	46,110.5	20,844.3	223,628.3

ที่มา: สถาบันวิจัยยาง, 2552(ก)

2.1.4 องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับด่านส่งออกในจังหวัดสงขลา

จังหวัดสงขลา เป็นจังหวัดที่มีโรงงานแปรรูปยางพาราเพื่อการส่งออกมากที่สุดของประเทศ โดยด่าน/ท่าเรือส่งออกยางที่สำคัญของภาคใต้ ประกอบด้วย ด่านศุลกากรสะเดา ด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ และท่าเรือสงขลา ดังรายละเอียดต่อไปนี้ (อาทิตยา มณีโชติ, 2551)

1) ด่านศุลกากรสะเดา

ตั้งอยู่ที่หมู่ 7 บริเวณบ้านไทย-จังโหลน ตำบลสำนักขาม อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา มีชายแดนติดกับประเทศมาเลเซียที่ด่านบูกิตกาฮูอิตัม (จังโหลน) รัฐเคดาห์ ทำการขนส่งสินค้าโดยทางรถยนต์ด้วยเส้นทางหลวงหมายเลข 4 ของไทยเชื่อมติดกับถนน Highway ของมาเลเซีย ฝั่งมาเลเซียตรงข้ามด่านสะเดามีร้านจำหน่ายสินค้าปลอดภาษี (Duty Free Shop) ติดชายแดนไทย สินค้าที่จำหน่าย ได้แก่ เครื่องใช้ไฟฟ้า อุปกรณ์กีฬา เสื้อผ้า สินค้าอุปโภคบริโภค เหล้าและบุหรี่ยี่เป็นต้น โดยบริเวณด่านศุลกากรสะเดาเป็นเขตการค้าเสรีครบวงจร กล่าวคือ มีการจัดตั้งชุมชนอุตสาหกรรมแบบครบวงจร บริการพิธีการผ่านแดนประกอบด้วย ด่านศุลกากร ด่านตรวจคนเข้าเมือง ด่านตรวจพืช และด่านจัดหางาน เวลาเปิดปิดด่านช่วง 5.00 น.-21.00 น.

ด่านศุลกากรสะเดา เป็นด่านศุลกากรทางบกระหว่างไทยกับมาเลเซีย ที่มีความสำคัญและมีขนาดใหญ่ที่สุดในภาคใต้ มีมูลค่าสินค้านำเข้า-ส่งออกปีประมาณ 2 แสนล้านบาทต่อปี จากข้อมูลสถิติการส่งออกผ่านด่านสะเดาในปี 2551 พบว่ามีการส่งออกน้ำยางข้นส่งไปยังประเทศมาเลเซียมากที่สุดจำนวน 308,902.3 ตัน หรือร้อยละ 83.9 เนื่องจากประเทศมาเลเซียได้เปลี่ยนแปลงบทบาทจากผู้ผลิตน้ำยางข้นรายใหญ่มาเป็นผู้บริโภคแทนและประกอบกับมีการขยายตัวด้านอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ยางในประเทศมาเลเซียมากขึ้น โดยเฉพาะอุตสาหกรรมการผลิตถุงมือยาง ทำให้การผลิตน้ำยางข้นในมาเลเซียไม่เพียงพอต่อความต้องการจึงต้องนำเข้าจากต่างประเทศมากขึ้น

2) ด่านศุลกากรปาดังเบซาร์

ตั้งอยู่ที่เขตสุขาภิบาลปาดังเบซาร์ ตำบลปาดังเบซาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ติดชายแดนประเทศมาเลเซียที่ด่านปาดังเบซาร์ รัฐเปอรลิส ทำการขนส่งสินค้าทั้งทางรถยนต์และรถไฟ โดยทางรถยนต์ใช้ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4054 ซึ่งแยกจากทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 บริเวณอำเภอสะเดา เชื่อมสู่แดนมาเลเซีย ทางรถไฟมีเส้นทางรถไฟกรุงเทพ-หาดใหญ่-ปาดังเบซาร์-มาเลเซีย เชื่อมสู่สิงคโปร์ โดยมีขบวนรถไฟระหว่างประเทศขบวนบัตเตอร์เวอร์ส-กรุงเทพฯ ปัจจุบันสถานีรถไฟตั้งอยู่ในเขตแดนประเทศมาเลเซียส่วนใหญ่ใช้สำหรับขนส่งสินค้าที่มีน้ำหนักมากด่านของมาเลเซียด้านนี้ก็มีร้านจำหน่ายสินค้าปลอดภาษี (Duty Free Shop) ติดกับชายแดนไทยสินค้าที่จำหน่ายได้แก่ สินค้าอุปโภคบริโภค เครื่องใช้ไฟฟ้า เหล้า และบุหรี่ยี่เป็นต้น ห่างเข้าไปประมาณ 1 กิโลเมตร เป็นที่ตั้งของชุมชนมีร้าน

จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค อุปกรณ์กีฬา นาฬิกา และสินค้าเบ็ดเตล็ด เป็นต้น ซึ่งมาเลเซียผ่อนผันให้เข้าไปซื้อสินค้าได้ บริการพิธีการผ่านแดน ประกอบด้วยด่านศุลกากรด่านตรวจคนเข้าเมือง ด่านตรวจพืช ด่านตรวจสัตว์ และด่านจัดหางาน ช่วงเวลาเปิด-ปิดด่านช่วง 05.00 น.-21.00 น.

ด่านศุลกากรปางดงเบซาร์ เป็นด่านที่มีสถิติการส่งออกอย่างมากที่สุดของประเทศ เนื่องจากมีระยะทางไม่ไกลจากโรงงาน ทำให้มีต้นทุนค่าขนส่งที่ถูกกว่า ผู้ส่งออกที่ใช้เส้นทางนี้ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจในพื้นที่จังหวัดภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดสงขลา ตรัง สตูล กระบี่ สุราษฎร์ธานี และนครศรีธรรมราช โดยส่งออกไปยังประเทศจีน ญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา สหภาพยุโรป เกาหลีใต้ เป็นต้น สินค้าส่วนใหญ่เป็นยางแท่ง และยางแผ่นรมควัน

3) ท่าเรือสงขลา

ท่าเรือสงขลาเป็นท่าเรือเนกประสงค์หลักที่ใหญ่ที่สุดในภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย ตั้งอยู่บริเวณปากทะเลสาบสงขลา ตำบลหัวเขา อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา ห่างจากชายแดนไทย – มาเลเซีย เป็นระยะทางประมาณ 100 กิโลเมตร ในปัจจุบันท่าเรือสงขลามีเอกชนเป็นผู้บริหารท่าเรือ ในลักษณะการเช่าดำเนินการภายใต้สัญญาเช่าเป็นระยะเวลาในรูปแบบของการเก็บค่าเช่ารายปี (โดยกรมธนารักษ์) และแบ่งกำไรจากการประกอบการของผู้รับสัมปทาน ปัจจุบันบริษัทเจ้าพระยาท่าเรือสากล จำกัด เป็นผู้ได้รับสัมปทานในการดำเนินงานบริการของท่าเรือสงขลา มีระยะเวลาของสัญญาการดำเนินงานครั้งละ 5 ปี โดยมีกรมธนารักษ์ สังกัดกระทรวงการคลัง ทำหน้าที่ควบคุม และพิจารณาต่อสัญญาการรับสัมปทานในการดำเนินงานดังกล่าว โดยบริษัทเจ้าพระยาท่าเรือสากลจะเป็นผู้ดูแล และบริหารพื้นที่ส่วนที่เป็นท่าเรือเท่านั้น ส่วนการดูแลรักษาในส่วนของร่องน้ำ เขื่อนกันคลื่น และเครื่องช่วยการเดินเรือต่างๆ จะเป็นส่วนรับผิดชอบของทางราชการ

สินค้าที่ส่งออกผ่านท่าเรือสงขลาจะเป็นสินค้าที่ผู้ประกอบการมีโรงงานตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดสงขลา ร้อยละ 50 และอีกร้อยละ 50 โรงงานจะตั้งอยู่ที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี ตรัง สตูล กระบี่ และปัตตานี (สงคราม อาฮูวารี, 2546)

2.1.5 พิธีการศุลกากรในการส่งออก

ในการส่งออกสินค้า ผู้ส่งออกก็ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และประกาศที่กรมศุลกากรและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการส่งออกกำหนดไว้ให้ครบถ้วนเช่นเดียวกับการนำเข้า โดยมีคำแนะนำในการจัดเตรียมเอกสาร และปฏิบัติตามขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่งออกสินค้า ดังนี้ (กรมศุลกากร, 2552)

1) ประเภทใบอนุญาตสินค้าขาออก เป็นแบบพิมพ์ที่กรมศุลกากรกำหนดให้ผู้ส่งออกต้องยื่นต่อกรมศุลกากรในการส่งออกสินค้า ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 ประเภท ตามลักษณะการส่งออก ดังนี้

- 1.1) แบบ กศก.101/1 ใบขนสินค้าขาออก ใช้สำหรับการส่งออกในกรณี ดังต่อไปนี้
- การส่งออกสินค้าทั่วไป
 - การส่งออกของส่วนบุคคลและเอกสิทธิ์
 - การส่งออกสินค้าประเภทส่งเสริมการลงทุน (BOI)
 - การส่งออกสินค้าจากคลังสินค้าทัณฑ์บน
 - การส่งออกสินค้าที่ขอชดเชยค่าภาษีอากร
 - การส่งออกสินค้าที่ขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ
 - การส่งออกสินค้าที่ต้องการใบสุทธินำกลับ
 - การส่งสินค้ากลับออกไป (RE-EXPORT)

1.2) แบบ กศก.103 คำร้องขอผ่อนผันรับของ/ส่งของออกไปก่อน ใช้สำหรับการขอส่งสินค้าออกไปก่อนปฏิบัติพิธีการใบขนสินค้าขาออกในลักษณะที่กรมศุลกากรกำหนดไว้ในประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร พ.ศ. 2544

1.3) แบบ A.T.A. Carnet ใบขนสินค้าสำหรับนำของเข้าหรือส่งของออกชั่วคราว ใช้สำหรับพิธีการส่งของออกชั่วคราวในลักษณะที่กำหนดในอนุสัญญา

1.4) ใบขนสินค้าพิเศษสำหรับรถยนต์และจักรยานยนต์นำเข้าหรือส่งออกชั่วคราว ใช้สำหรับการส่งออกรถยนต์และจักรยานยนต์ชั่วคราว

2) เอกสารที่ผู้ส่งออกควรจัดเตรียมในการส่งออกสินค้า

2.1) ใบขนสินค้าขาออก ประกอบด้วยต้นฉบับและสำเนา 1 ฉบับ

2.2) บัญชีราคาสินค้า (Invoice) 2 ฉบับ

2.3) แบบธุรกิจต่างประเทศ (Foreign Transaction Form) : ธต. 1 จำนวน 2 ฉบับ กรณีสินค้าส่งออกมีราคา FOB เกิน 500,000 บาท

2.4) ใบอนุญาตส่งออกหรือเอกสารอื่นใดสำหรับสินค้าควบคุมการส่งออก

2.5) เอกสารอื่น ๆ (ถ้ามี)

3) ขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการส่งออกสินค้า

3.1) ผู้ส่งออกหรือตัวแทนส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาออกและบัญชีราคาสินค้า (Invoice) ทุกรายการจากเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ส่งออกหรือตัวแทนมายังเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร โดยผ่านบริษัทผู้ให้บริการระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

3.2) เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรตรวจสอบข้อมูลในใบขนสินค้าขาออกส่งมาถูกต้องครบถ้วนแล้ว จะออกเลขที่ใบขนสินค้าขาออก และตรวจสอบเงื่อนไขต่างๆ ที่กรมศุลกากรกำหนดไว้ เพื่อจัดกลุ่มใบขนสินค้าขาออกเป็น 2 ประเภท ดังต่อไปนี้ และแจ้งกลับไปยังผู้ส่งออกหรือตัวแทน เพื่อจัดพิมพ์ใบขนสินค้า

ใบอนุญาตสินค้าขาออกที่ต้องตรวจสอบพิธีการ (Red Line) สำหรับใบอนุญาตประเภทนี้ ผู้ส่งออกหรือตัวแทนต้องนำใบอนุญาตไปติดต่อกับหน่วยงานประเมินอากรของท่าที่ผ่านพิธีการ

ใบอนุญาตสินค้าขาออกที่ไม่ต้องตรวจสอบพิธีการ (Green Line) สำหรับใบอนุญาตขาออกประเภทนี้ ผู้ส่งออกสามารถชำระค่าอากร (ถ้ามี) และดำเนินการนำสินค้าไปตรวจปล่อยเพื่อส่งออกได้เลยโดยไม่ต้องไปพบเจ้าหน้าที่ประเมินอากร

4) ข้อควรทราบเพิ่มเติมในการส่งออกสินค้า

4.1) ถ้าสินค้าที่ส่งออกเป็นสินค้าที่ผู้ส่งออกประสงค์จะนำกลับเข้ามาในประเทศไทยอีกภายในหนึ่งปีโดยขอยกเว้นอากรขาเข้า ให้เพิ่มคู่ฉบับใบอนุญาตขาออกอีกหนึ่งฉบับเพื่อใช้เป็นหลักฐานที่เรียกว่า “ใบสุทธินำกลับ” เพื่อเป็นหลักฐานในการนำสินค้ากลับเข้ามา

4.2) การส่งน้ำมันหรือผลิตภัณฑ์น้ำมันที่ผลิตในราชอาณาจักรไปจำหน่ายยังต่างประเทศและผู้ส่งออกต้องการขอคืนภาษีน้ำมันของกรมสรรพสามิต ให้เพิ่มคู่ฉบับใบอนุญาตขาออกอีกหนึ่งฉบับ และเขียนหรือประทับตราข้อมติว่า “ขอคืนภาษีน้ำมันหรือผลิตภัณฑ์น้ำมัน” ไว้ตอนบนใบอนุญาตขาออกและคู่ฉบับ

4.3) สำหรับท่ากรุงเทพ การส่งสินค้า Re-Export ไปยังประเทศ สปป.ลาวและประเทศจะขอคืนอากรขาเข้า ให้เพิ่มคู่ฉบับใบอนุญาตขาออกอีกหนึ่งฉบับแนบติดกับต้นฉบับใบอนุญาตขาออกด้วย

4.4) การส่งออกที่ผู้ส่งออกประสงค์จะได้เอกสารส่งออกจากกรมศุลกากรเพื่อขอรับเงินชดเชยอากร จะต้องยื่นคู่ฉบับใบอนุญาตขาออกอีกหนึ่งฉบับ ซึ่งมีลักษณะพิเศษคือ มีสินค้าน้ำเงินที่มุมทั้ง 4 มุม

4.5) สินค้าส่งออกที่ขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ จะต้องยื่นใบแนบใบอนุญาตขาออกเพื่อขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ

2.1.6 ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ Paperless ของกรมศุลกากร

ระบบ Paperless เป็นระบบที่กรมศุลกากรใช้ เพื่อให้การดำเนินการพิธีการศุลกากรเป็นไปแบบไร้เอกสาร โดยเริ่มต้นใช้กับใบอนุญาตขาออก และใบเคลื่อนย้ายสินค้า (Goods Control List) ส่วนใบขนขาเข้ายังคงให้เดินพิธีการศุลกากรด้วยระบบ EDI ตามเดิม โดยโครงการ Paperless นี้ นอกจากจะใช้สำหรับการทำใบขนขาออกและขาเข้าแล้ว ยังครอบคลุมการดำเนินการพิธีการอย่างอื่นด้วย อาทิ การส่งข้อมูลใบเคลื่อนย้ายสินค้า (Goods Control List) การส่งข้อมูลรายงานเรือเข้า (E-Manifest) การส่งข้อมูลการชำระภาษีขาเข้า (E-Payment)

1) ขั้นตอนการใช้งานของระบบ Paperless

1.1) เตรียมข้อมูล Invoice และใบอนุญาตขาออกบนโปรแกรมใบขน

- 1.2) TIFFA แปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบ XML, ebXML
 - 1.3) ลงลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) ก่อนส่งไปยังกรมศุลกากร
 - 1.4) ส่งข้อมูลไปกรมศุลกากร
 - 1.5) กรมศุลกากร จะตรวจสอบลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ว่าเป็นข้อมูลที่มาจากผู้ส่งจริงก่อนจากนั้นจึงจะตรวจสอบเนื้อข้อมูลนั้น
 - 1.6) กรมศุลกากร ตอบกลับ (Response) และให้เลขที่ใบขนกลับมา
 - 1.7) เตรียมข้อมูลใบเคลื่อนย้ายสินค้า โดยดึงข้อมูลจากโปรแกรม Ezy Plus มาเข้า Goods Control List
 - 1.8) TIFFA แปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบ XML, ebXML
 - 1.9) ลงลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ และดำเนินการขั้นตอนเหมือน Invoice และใบขนสินค้า
 - 1.10) เมื่อกรมศุลกากรตอบกลับมาแล้ว (Accept) ให้พิมพ์ใบเคลื่อนย้ายสินค้าให้คนรุดนำไปยื่นที่ SUB GATE
 - 1.11) นำใบเคลื่อนย้ายสินค้าไปตรวจปล่อย
- 2) คุณสมบัติของ โปรแกรมเพื่อรองรับระบบ Paperless Customs
- 2.1) สามารถเตรียมข้อมูล invoice บนหน้าจอเดียว โดยการคลิกหรือรับข้อมูล Invoice มาจากภายนอกเพื่อ import เข้าโปรแกรม
 - 2.2) ต้องสามารถตรวจสอบสถานะของข้อมูลที่ส่งและรับ จากหน้าจอโปรแกรมได้
 - 2.3) ในกรณีที่ผู้ประกอบการใช้ EDI อยู่ ต้องสามารถ Migrate ข้อมูลเข้าสู่ระบบ Paperless ได้
 - 2.4) ควรมีความสามารถในการ export ข้อมูลพื้นฐานต่างๆ เช่น invoice ออกมาในรูปแบบไฟล์ต่างๆ ได้ เช่น Excel file เพื่อนำไปใช้งานต่างๆ ได้
 - 2.5) รองรับการพิมพ์ฟอร์มเอกสารต่างๆ กรณีที่ต้อง print ไปเดินพิธีการแบบ Manual
 - 2.6) สามารถพิมพ์ใบแนบต่างๆ ได้อัตโนมัติโดยไม่ต้องเตรียมหรือคีย์ข้อมูลนั้นใหม่
 - 2.7) สำคัญที่สุดของตัวโปรแกรมคือ จะต้องสามารถคำนวณได้อย่างแม่นยำตามข้อกำหนดของกรมศุลกากร แม้กระทั่งในระดับจุดทศนิยม
 - 2.8) ต้องอำนวยความสะดวกในการ download ข้อมูลจากกรมศุลกากรได้ยังสามารถทำจากหน้าจอโปรแกรมได้ยังเป็นการดี เพราะจะช่วยประหยัดเวลา และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสะดวกในการใช้งาน

2.9) ควรแยกฐานข้อมูลสินค้าตามแต่ละบริษัท เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการใช้
พิกัดศุลกากร

2.10) ควรมีระบบการจัดการฐานข้อมูลให้ผู้ใช้บริการได้เลือก เช่น ACCESS, SQL,
ORACLE เป็นต้น

2.11) รองรับการลงลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ทั้งในระดับ Sign เอง หรือส่งให้ผู้อนุมัติ

3) กลุ่มผู้ใช้งาน

3.1) ผู้ส่งออก

3.2) ตัวแทนส่งออก Shipping, Customs Broker

3.3) ผู้ให้บริการคีย์ไบน (Counter Service)

4) ประโยชน์จากการใช้ระบบ Paperless

4.1) ลดเอกสารที่ใช้ในการเดินพิธีการศุลกากร เช่น ใบแนบต่างๆ

4.2) เตรียมพร้อมในการก้าวเข้าสู่ระบบอื่นๆ ได้ง่าย เพราะระบบไบน Paperless
เป็นจุดเริ่มต้นของโปรแกรมอื่นๆ ที่จะต้องใช้ร่วมกัน

4.3) ลดเวลาและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการ เพราะสามารถลงลายเซ็น
อิเล็กทรอนิกส์ผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ไปยังกรมศุลกากรได้ หรือกรณีที่ตัวแทนไม่ต้องการจะ
ลงลายเซ็น ก็สามารถส่งข้อมูลไบนไปให้ผู้ส่งออกเป็นผู้ลงลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้

4.5) ข้อมูลมีความปลอดภัยมากกว่าระบบเดิม เนื่องจากก่อนส่งข้อมูลทุกครั้งจะต้อง
มีการลงลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ก่อน และข้อมูลจะถูกเข้ารหัส จะมีเพียงกรมศุลกากรที่เดียว
เท่านั้นที่สามารถเปิดข้อมูลนั้นอ่านได้

5) ขั้นตอนการสมัครระบบ Paperless

5.1) ขอใบรับรองการลงลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) กับหน่วยงาน
TOT CA

5.2) จัดทะเบียนขอใช้ระบบ Paperless กับกรมศุลกากร (ใช้แบบแนบท้าย 1 – 4
ตามสถานะของผู้ยื่นคำร้อง)

5.3) สมัครการใช้บริการกับ TIFFA เพื่อดำเนินการติดตั้งโปรแกรมไบน Ezy Plus
พร้อมโปรแกรมลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์

5.4) ทดสอบกับกรมศุลกากร

5.5) กรมศุลกากรแจ้งผลการทดสอบพร้อมใช้ระบบจริง

2.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ประกอบไปด้วย องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มีเนื้อหาที่อธิบายเกี่ยวกับความหมาย รวมไปถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ และวิธีวัดความพึงพอใจ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.2.1 องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1) ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลในด้านบวก ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

มอร์ส (Morse, 1959) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง และความตึงเครียดนี้เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อใดที่ความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดจะน้อยลงหรือหมดไป ทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจได้

วอลแมน (Wolman, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ที่มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

ยุพินพรรณ ศิริวิธนนกุล (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความพอใจจากการที่ความต้องการ หรือสิ่งที่คิดไว้นั้นบรรลุผล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองทางด้านพื้นฐานของมนุษย์ คือ เมื่อได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญในการอยู่ร่วมกันของบุคคลในสังคม ถ้าทุกคนปราศจากความพึงพอใจซึ่งกันและกันย่อมก่อให้เกิดความเครียดและทำให้เกิดความขัดแย้งในตนเอง ทำให้สังคมนั้นขาดความสงบสุขทำให้ขาดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ทำให้งานล่าช้าและขาดประสิทธิภาพ

โดยทั่วไปความพึงพอใจมักจะศึกษาใน 2 มิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ

2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ศิริพร ต้นติพุลวิไล (2538) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญดังนี้

2.1) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2.2) การส่งเสริมและแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มี ก็จะมีความรู้สึกตรงกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

2.3) ผู้ให้บริการ ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ ความเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

2.4) สภาพแวดล้อมการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้มีสีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูหิ้วใส่ของ กระดาษ จดหมาย ซอง ฉลากสินค้า เป็นต้น

2.5) กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบของการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน เป็นต้น

3) วิธีวัดความพึงพอใจ

พีระพงษ์ พิสิษฐคุณันท์ (2544) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจของลูกค้าทำให้หลายวิธี ได้แก่ คำติชม ข้อเสนอแนะ เช่นการให้ลูกค้าตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็น หรือการส่งพนักงานไปใช้บริการของกลุ่ม การวิเคราะห์ลูกค้าเดิมที่ปฏิเสธการใช้บริการ การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การออกแบบสอบถาม การสัมภาษณ์โดยตรง การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ฯลฯ

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2540) กล่าวว่า วิธีการสร้างแบบวัดความพึงพอใจหรือทัศนคติในทางบวกโดยใช้วิธีของไลเคิร์ต (Likert) กำหนดข้อความทุกข้อในแบบวัดความพึงพอใจมีการให้คะแนนโดยตอบว่า เห็นด้วยอย่างยิ่งจะได้ 5 คะแนน เห็นด้วยจะได้ 4 คะแนน เห็นด้วยปานกลางจะได้ 3 คะแนน เห็นด้วยน้อยจะได้ 2 คะแนน เห็นด้วยน้อยที่สุดจะได้ 1 คะแนน การให้คะแนนมีความสำคัญเท่ากันหมด คะแนนของผู้ตอบแต่ละคนคือ ผลรวมของคะแนนทุก

ข้อผู้ที่มีความพึงพอใจที่ดีต่อสิ่งใดย่อมจะมีโอกาสตอบเห็นด้วยกับข้อความที่ต่อต้านสิ่งนั้นก็ย่อมจะมีน้อย คะแนนรวมของทุกข้อจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจของผู้ตอบในแบบวัดความพึงพอใจแต่ละคน ดังนั้นความพึงพอใจจะวัดโดยตรงไม่ได้ แต่จะวัดจากการแสดงออกทางความคิดหรือภาษาพูด จึงใช้การวัดความพึงพอใจจากระดับคะแนนของความพึงพอใจว่ามากหรือน้อยกับข้อความในแบบวัดความพึงพอใจ

2.2.2 องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

เพื่อให้การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของหน่วยงานราชการดังนี้

ระเบียบ ยุติธรรม (2543) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการหมายถึง การช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริการ และการบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติต่อผู้ให้บริการและในหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ เกิดความชอบ และพึงพอใจ

สมทรง รักเกตุ (2538) ได้กล่าวว่า การบริการหมายถึง การอำนวยความสะดวกในเรื่องต่างๆ โดยการให้บริการที่ดีต้องมีลักษณะที่เป็นการบริการด้วยความเสมอภาค ตรงต่อเวลา การให้บริการที่เพียงพอต่อเนื่องและก้าวหน้า

อภิสิทธิ์ นวลศรี (2541) ได้กล่าวว่า การให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่นำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของการบริการดังนี้

1) ความถูกต้องของกฎหมาย บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมายโดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการชำระภาษีอากร บริการทำบัตรประชาชน ซึ่งต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบและดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย

2) ความพึงพอใจ หมายถึง การบริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการเพราะหน่วยงานมีขีดความสามารถในการให้บริการต่ำกว่าความต้องการของประชาชน

3) ความทั่วถึงเท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ บริการสาธารณะที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกเพศทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4) ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการ ณ ที่ต่างๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้รับบริการเพียงจุดเดียว (One Stop Service) ความรวดเร็วเป็นอีกด้านหนึ่งของคุณภาพในการให้บริการ ประชาชนจะต้องได้รับการให้บริการทันทีโดยไม่ต้องรอรับบริการนานเกินควร และความน่าเชื่อถือของระบบการให้บริการจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ และมีโอกาสที่เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5) ความได้มาตรฐานทางด้านเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ เช่น การให้บริการวิเคราะห์ การให้บริการทางการแพทย์ กฎหมาย วิศวกรรม การเงิน บัญชี ซึ่งบริการเหล่านี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อบุคลากรและกระบวนการให้บริการ มีมาตรฐานทางด้านเทคนิคและวิชาการ

6) การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ บริการที่ดีจะต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมไม่สูงจนทำให้บุคคลบางกลุ่มซึ่งจำเป็นต้องใช้บริการถูกกีดกัน เพราะราคาแพงจนเกินไปไม่สามารถใช้บริการได้ และต้องมีระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี

7) ความพึงพอใจและความประทับใจของผู้ใช้บริการจะต้องเป็นที่พึงพอใจ และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ด้วยการบริการเป็นสำคัญ โดยจะเน้นเรื่องการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนั้นองค์กรต่างๆ ที่ทำหน้าที่ให้บริการของภาครัฐจะต้องเน้นในเรื่องความต้องการของผู้มารับบริการและให้ความสำคัญต่อกระบวนการให้บริการ

ปรัชญา เวสารัชช (2540) ได้เสนอแนวทางการบริการประชาชนแก่คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ เพื่อใช้เป็นแนวคิดในการปรับปรุงบริการภาครัฐแก่ประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

1) สถานที่และสิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ เช่น อาคารหรือสถานที่ไม่ชำรุดทรุดโทรม ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสะอาดและปลอดภัยแก่การมาใช้บริการ รวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความจำเป็นต่อการมาใช้บริการ

2) การประชาสัมพันธ์ ระบบประชาสัมพันธ์ที่ดีช่วยให้ผู้รับบริการรู้เงื่อนไขและขั้นตอนในการติดต่อรับบริการ รวมถึงเตรียมตัวให้พร้อมก่อนมารับบริการ เช่น รู้ว่าจะต้องเตรียมเอกสารค่าใช้จ่าย หรือสิ่งจำเป็นอื่นมาให้ครบถ้วนก่อนรับบริการ

3) กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ และสะดวก นั่นคือ ต้องทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการไม่เยิ่นเย้อ มีขั้นตอนเรียบง่ายและผิดพลาดน้อย

4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พฤติกรรมและวิธีบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสำคัญมากที่สุด เพราะเป็นผู้ปฏิบัติให้การรับบริการนั้นสำเร็จ ผู้ให้บริการควรมีความเป็นมิตร ใฝ่ใจและช่วยเหลือผู้รับบริการได้ทุกเหตุการณ์ สามารถควบคุมสติอารมณ์ทั้งที่พอใจและไม่พอใจ

สมิต สัจฉกร (2542) สรุปหลักการให้บริการที่ควรคำนึงดังนี้

1) ต้องสอดคล้องตรงตามต้องการของผู้รับบริการ หมายความว่า การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก นำความต้องการของผู้รับบริการเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ

2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ จะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ

3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน โดยการให้บริการต้องสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการอย่างถูกต้องสมบูรณ์

4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วตรงตามกำหนดเวลาเป็นเรื่องสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น การให้บริการนอกจากมุ่งประโยชน์ที่เกิดแก่ลูกค้าเท่านั้น ยังต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมถึงสังคมและสิ่งแวดล้อมไม่ให้เกิดความเสียหายด้วย

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

วิโรชา ปาละรัตน์ (2543) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการบริการของโรงพยาบาลป่าบอน อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการบริการของโรงพยาบาลป่าบอน ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 336 คน ดำเนินการศึกษาในช่วง 3 เดือนสุดท้ายของปีงบประมาณ 2542 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบมาตรฐานโดยใช้การทดสอบค่าที (T-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe Method)

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลป่าบอนต่อการบริการของโรงพยาบาลป่าบอน ในระดับปานกลาง โดยผู้ป่วยเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลป่าบอนไม่แตกต่างกัน ผู้ป่วยที่มีอายุ ระดับการศึกษา และเข้ารับบริการจากคลินิกที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลป่าบอนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.01$ ผู้ป่วยที่นับถือศาสนาพุทธและนับถือศาสนาอิสลามมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลป่าบอนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ นอกจากนี้พบว่า ระบุว่ารายได้ต่อครอบครัว อาชีพ จำนวนครั้งของการเข้ารับบริการรักษา และประสบการณ์จากสถานบริการสาธารณสุขอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลป่าบอนไม่แตกต่างกัน

เจริญชัย คำแฝง (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอคูขั่วปู้น จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ที่มีต่อศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอคูขั่วบ้าน จังหวัดอุบลราชธานี ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะทางประชากรกับความพึงพอใจในการรับบริการ โดยมุ่งศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างคือประชากรที่มีอายุระหว่าง 15-70 ปี จำนวนตัวอย่าง 225 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ย 3.0 รองลงมาได้แก่ การอธิบายเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติตนอย่างถูกวิธีจากแพทย์ โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การรอคอยที่จะได้รับการตรวจจากแพทย์ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.1 รองลงมา ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้วิธีการรักษาพยาบาล การแนะนำประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการและแพทย์ให้เวลากับผู้ใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.2 เท่ากัน ส่วนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะประชากรกับความพึงพอใจบริการพบว่า อายุ การศึกษาสูงสุด และรายได้ครอบครัวต่อเดือนต่อคนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ($r = 0.21$ 0.22 และ 0.14 ตามลำดับ) ซึ่งจากผลการศึกษา ศูนย์สุขภาพชุมชนควรพัฒนาในประเด็นเกี่ยวกับการรอคอยที่จะได้รับการตรวจในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้วิธีการรักษาพยาบาล การแนะนำประชาสัมพันธ์การให้บริการ และแพทย์ให้เวลากับผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

พงศชินาต ทิมแก้ว (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อโครงการกองทุนหมู่บ้าน กรณีศึกษา: ตำบลพังยาง อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา สภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านในพื้นที่อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา การมีส่วนร่วมของสมาชิก ความพึงพอใจของสมาชิกและปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้าน โดยเก็บข้อมูลจากสมาชิกกองทุนหมู่บ้านในพื้นที่หมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 4 ตำบลพังยาง ซึ่งรับการจัดชั้นอยู่ในระดับ AAA จำนวน 199 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติอย่างง่าย และสถิติไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 49 ปี จบชั้นประถมศึกษา มีอาชีพหลักทำนา ครัวเรือนมีรายได้เฉลี่ย 6,288 บาทต่อเดือน และพบว่าหนี้สินก่อนข้างสูงเฉลี่ย 70,246 บาทต่อครัวเรือน สมาชิกกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 37.19 เป็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้านเกินกว่า 4 ปี มีการกู้เงินไม่เกิน 4 ครั้ง หลังกู้เงินสมาชิกส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตดีขึ้น สมาชิก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อผลกระทบจากนโยบายกองทุนหมู่บ้าน โดยในประเด็นผลกระทบด้านความมีน้ำใจ เอื้ออาทรกับคนด้วย โอกาสและความช่วยเหลือเกื้อกูลกันในชุมชนมีคะแนนความพึงพอใจสูงถึง 3.46 และมีความพึงพอใจต่อการ

ดำเนินงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศพบว่า ความพึงพอใจของเพศหญิงสูงกว่าเพศชายในด้านผลจากกองทุนหมู่บ้านที่ทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น ส่วนในประเด็นผลกระทบที่สร้างโอกาสในการประกอบอาชีพเดิม พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน สูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป และกลุ่มตัวอย่างที่มีวงเงินกู้ ตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีวงเงินกุน้อยกว่า 10,000 บาทขึ้นไป ใน 3 ประเด็น คือ สร้างโอกาสการประกอบอาชีพเดิม ความช่วยเหลือเกื้อกูลกันในชุมชน และความมีน้ำใจเอื้ออาทรคนด้อยโอกาส นอกจากนี้ ปัจจัยด้านรายได้และวงเงินกู้ที่ได้รับของสมาชิกฯ กลุ่มตัวอย่างส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.01$

นภดล จินดาพันธ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อพันธุ์ปลาน้ำจืดจากหน่วยงานราชการในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ลักษณะเศรษฐกิจและสังคมของเกษตรกรผู้เลี้ยงปลาน้ำจืดในจังหวัดสุราษฎร์ธานี สภาวะการเลี้ยงปลาน้ำจืดในจังหวัดสุราษฎร์ธานี แนวโน้มความต้องการพันธุ์ปลาน้ำจืดของเกษตรกรในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของการซื้อสัตว์น้ำจากหน่วยงานราชการในระยะ 3 ปีที่ผ่านมากับปัจจุบัน เลือกตัวอย่างโดยวิธีสุ่มแบบบังเอิญจากเกษตรกร ในอำเภอเมือง อำเภอพุนพิน และอำเภอกาญจนดิษฐ์ จำนวน 90 ราย โดยใช้แบบสอบถามเชิงโครงสร้างวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา และใช้สถิติ t รูปแบบของการจับคู่ (Paired Test)

ผลการศึกษาพบว่า เกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงปลาน้ำจืดส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 46.7 ปี ครอบครัวของเกษตรกรมีสมาชิกเฉลี่ย 7.4 คน ร้อยละ 4.0 ของเกษตรกรจบการศึกษาระดับประถมศึกษา และร้อยละ 48.9 เป็นสมาชิกกลุ่มเกษตรกร เกษตรกรส่วนใหญ่มีลักษณะการประกอบอาชีพหลักร่วมกับอาชีพรอง โดยเกษตรกรร้อยละ 63.4 มีอาชีพหลักปลูกพืช และมีเกษตรกรเลี้ยงปลาน้ำจืดเป็นอาชีพรองสูงถึงร้อยละ 96.4 เกษตรกรมีรายได้รวมเฉลี่ย 242,682 บาทต่อปี และมีรายได้จากการเพาะเลี้ยงปลาน้ำจืดเฉลี่ย 56,733 บาทต่อปี ส่วนสภาวะการเลี้ยงปลาน้ำจืดในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เกษตรกรเลี้ยงปลาในบ่อดิน บ่อซีเมนต์ และในกระชังขนาดเฉลี่ย 692.3 22.2 และ 23.5 ตารางเมตร ตามลำดับ โดยการเลี้ยงปลานิลจะเป็นการเลี้ยงในกระชังแบบหนาแน่นเพื่อการค้า และในบ่อดินแบบผสมผสานเพื่อการค้า ส่วนการเลี้ยงปลาดุกในบ่อดินแบบหนาแน่นเพื่อการค้าในอำเภอกาญจนดิษฐ์ และอำเภอเมือง ส่วนการเลี้ยงปลาตะเพียนบ่อดินแบบผสมผสานเพื่อการค้า

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับยางพารา

ชลลิกา ทิพยกุล (2544 (ก)) ศึกษาเรื่องศักยภาพ และคู่ทางการส่งออกยางของไทยมี วัตถุประสงค์เพื่อทราบแนวโน้ม คู่ทาง และศักยภาพการส่งออกยางธรรมชาติของไทยในตลาด ส่งออกเดิม และในตลาดที่จะช่วงชิงจากตลาดยางของมาเลเซีย และอินโดนีเซีย ตลอดจนตลาด ใหม่ ๆ ที่ประเทศไทยยังไม่เคยส่งยางออกไปจำหน่าย ศึกษาถึงสภาพการส่งออกยางของไทยไป ยังประเทศปลายทางในช่วง 5 ปี ตั้งแต่ปี 2539-2543 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบกับประเทศผู้ผลิตอื่นที่ เป็นคู่แข่ง คือ ประเทศมาเลเซีย และอินโดนีเซีย การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

จากผลการศึกษาดังแต่ปี 2539-2543 ชนิดยางที่ประเทศไทยส่งออกไปยังประเทศต่างๆ ดังที่กล่าวแล้วมีเพียง 2-3 ชนิดนั้น ได้แก่ ยางแผ่นรมควัน ยางแท่ง และน้ำยางข้น ส่วนยางชนิด อื่นๆ ได้แก่ ยางเครพ ยางแผ่นผึ่งแห้ง ฯลฯ มีการส่งออกน้อยและไม่สม่ำเสมอ ชนิดยางที่ประเทศ ไทยส่งออกมากที่สุด คือ ยางแผ่นรมควันประมาณปีละกว่า 1 ล้านตัน หรือคิดเป็นร้อยละ 40-60 ของปริมาณยางส่งออกทั้งหมด รองลงมา คือ ยางแท่ง ปริมาณส่งออกเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ปัจจุบัน (ปี 2543) มีสัดส่วนการส่งออกอยู่ในระดับร้อยละ 37.32 ส่วนน้ำยางข้นมีศักยภาพ ส่งออกปีละ 200,000-284,000 ตัน หรือ คิดเป็นร้อยละ 11-13 เมื่อพิจารณาถึงศักยภาพในการ ส่งออกยางชนิดต่างๆ ของประเทศไทย ในปี 2543 จะเห็นได้ว่า มีสัดส่วนการส่งออกของ ยาง แผ่นรมควัน : ยางแท่ง : น้ำยางข้น : ยางชนิดอื่นๆ ดังนี้ 46 : 37 : 13 : 3 ในขณะที่ความต้องการใช้ ยางชนิดต่างๆ ของโลกมีสัดส่วนดังนี้ 29 : 56 : 13 : 2 แสดงให้เห็นว่า ตลาดยางแผ่นรมควันเริ่ม ถึงจุดอิ่มตัวแล้ว และมีอัตราการเพิ่มไม่มากนัก ตรงกันข้ามกับยางแท่ง และน้ำยางข้นที่โลกมี ความต้องการใช้เพิ่มมากขึ้น ดังนั้น โครงสร้างการผลิตยางของประเทศไทยจำเป็นต้อง ปรับเปลี่ยน โดยการเพิ่มการผลิตยางแท่งให้มากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการใช้ยาง ของโลก ประเทศญี่ปุ่น และจีนซึ่งเคยเป็นประเทศผู้ใช้น้ำยางแผ่นรมควันรายใหญ่ของโลก ตั้งแต่ปี 2539 ถึงปัจจุบัน ประเทศทั้งสองได้นำเข้ายางแท่งเพิ่มขึ้น และเป็นการนำเข้าจากประเทศ อินโดนีเซีย ซึ่งเป็นประเทศคู่แข่งที่สำคัญของไทย เพราะราคายางแท่งมีราคาถูกกว่ายางแผ่น รมควัน

ชลลิกา ทิพยกุล (2544 (ข)) ศึกษาเรื่อง สถานการณ์การผลิตการใช้ยางของโลก วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสำรวจ รวบรวม และจัดทำฐานข้อมูลอุตสาหกรรมยางของโลก เพื่อศึกษา และวิเคราะห์แนวโน้มสถานการณ์การผลิต และการใช้ยางธรรมชาติ และยางสังเคราะห์ของ ประเทศผู้ผลิต และผู้ใช้สำคัญๆ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงปริมาณการ ผลิต และการใช้ยางของโลก

การศึกษาสถานการณ์การผลิต และการใช้ยางของโลกในช่วง 5 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 ถึงปี พ.ศ. 2543 เพื่อชี้วัดประสิทธิภาพการผลิต และการใช้ยางของโลก และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย และแผนงานด้านการผลิต การใช้ และการตลาดยาง ของประเทศอย่างถูกต้องชัดเจน และตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง

จากผลการศึกษา การผลิตยางของโลกทั้งยางธรรมชาติ และยางสังเคราะห์ในช่วง 5 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 ถึงปี พ.ศ. 2543 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี ในปี 2539 โลกผลิตยางทั้งสองชนิดได้รวมทั้งสิ้น 16.20 ล้านตัน ประกอบด้วยยางธรรมชาติ 6.44 ล้านตัน และยางสังเคราะห์ 10.78 ล้านตัน หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.83 และ 10.45 ตามลำดับ ประเทศที่ผลิตยางธรรมชาติในโลกมีมากกว่า 20 ประเทศ โดยมีประเทศไทยเป็นประเทศผู้ผลิตรายใหญ่อันดับหนึ่งของโลกมีปริมาณการผลิตปีละ 2 ล้านตัน ประเทศอินโดนีเซียเป็นผู้ผลิตอันดับสองมีปริมาณผลิตปีละกว่า 1 ล้านตัน และอันดับสาม คือ ประเทศมาเลเซียมีปริมาณผลิตปีละ 6-7 แสนตัน ประเทศผู้ผลิตยางธรรมชาติ รายใหญ่ทั้ง 3 ราย มีกำลังผลิตรวมร้อยละ 60-70 ของผลผลิตยางธรรมชาติของโลก ส่วนประเทศที่ผลิตยางสังเคราะห์มีประมาณ 30 ประเทศ ส่วนใหญ่เป็นประเทศที่เจริญทางอุตสาหกรรม โดยมีสหรัฐอเมริกาเป็นประเทศผู้ผลิตรายใหญ่อันดับหนึ่งของโลก ปริมาณผลิตปีละ 2 ล้านตัน อันดับสอง คือ ญี่ปุ่น ปริมาณผลิต ปีละ 1.5 – 1.6 ล้านตัน อันดับที่สาม ลี และห้า คือ จีน เยอรมัน และรัสเซีย มีปริมาณผลิตอยู่ในระดับใกล้เคียงกันปีละ 7-8 แสนตัน

สงคราม อาฮูวารี (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความเหมาะสมของการส่งออกยางพาราด้วยเรือชายฝั่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสม และความเป็นไปได้ของการส่งออกผลผลิตยางธรรมชาติจากพื้นที่บริเวณภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทยไปยังประเทศจีน และญี่ปุ่น โดยการขนส่งทางชายฝั่งจากท่าเรือสงขลาไปส่งออกที่ทำเรือแหลมฉบัง การศึกษาพิจารณาเฉพาะการส่งสินค้ายางพาราประเภทยางแผ่นรมควันชั้น 3 และยางแท่ง STR 20 ที่ได้รับการขนส่งในระบบบรรจุตู้คอนเทนเนอร์ขนาด 20 ฟุต และการวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเส้นทางการขนส่งของผู้ใช้บริการ ตลอดจนปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนของกิจกรรมการขนส่ง

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้เส้นทางการขนส่งไม่ว่าจะเป็นมุมมองในแง่ของผู้ส่งออกในประเทศไทยเอง (เจ้าของสินค้า) หรือผู้นำเข้า (ผู้ซื้อในประเทศจีนและญี่ปุ่น) นั่นคือ ค่าใช้จ่ายในการขนส่งที่ตนต้องรับผิดชอบ และด้วยเทอมการขายที่ส่วนใหญ่เป็น FOB ทำให้การเลือกใช้เส้นทางแต่ละครั้งนั้นจะถูกกำหนดโดยผู้ซื้อในต่างประเทศ ผู้ซื้อจะเป็นผู้กำหนดจุดส่งออกให้โดยจะตัดสินใจเลือกท่าเรือใดก็ขึ้นอยู่กับว่าราคายางกับค่าระวางขนส่งสินค้าทางทะเลจากสายเดินเรือ รวมกันแล้วเส้นทางใดถูกกว่ากัน ซึ่งค่าระวางนี้ก็จะ

มีผลมาจากปริมาณสินค้าที่จะทำการขนส่ง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้ให้บริการท่าเรือ เส้นทางเดินเรือ ฯลฯ ซึ่งการตัดสินใจเลือกจุดส่งออกของผู้ซื้อในต่างประเทศนั้นก็จะมีผลบังคับต่อเส้นทางขนส่งภายในประเทศที่ผู้ส่งออกจะต้องใช้อีกด้วย และยังพบอีกว่าปัจจัยที่สำคัญรองลงมาจากปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย คือ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ และความสะดวกสบายของผู้ใช้บริการ ได้รับจากบริการการขนส่ง และสุดท้ายจะเป็นปัจจัยด้านระยะเวลาการขนส่ง ทั้งนี้ลำดับความสำคัญของปัจจัยจะถูกจัดเรียงอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะของสินค้าที่จะทำการขนส่งด้วย โดยสำหรับผลิตภัณฑ์พาราที่ศึกษาในงานวิจัยนี้ ปัจจัยด้านระยะเวลาการขนส่งไม่ได้เป็นสิ่งสำคัญที่เจ้าของสินค้า และผู้ซื้อในต่างประเทศคำนึงถึงมากนัก เนื่องจากในแต่ละเส้นทางมีระยะเวลาการขนส่งที่ไม่แตกต่างกันมากเกินไป และล้วนอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ และสำหรับคุณสมบัติเฉพาะของยางก้อนทั้งยางแผ่นรมควันชั้นสาม(RSS 3) และยางแท่ง (STR 20) เองที่สามารถเก็บรักษาไว้ได้นานถึงสองเดือน (ถ้านานกว่านี้จะมีการเปลี่ยนแปลงสภาพของสารบางอย่างทำให้ยางเสื่อมสภาพได้) ไม่ได้มีกรณีการขนส่งเร่งด่วนบ่อยนัก ดังนั้น สิ่งที่ผู้ส่งออกหรือเจ้าของสินค้าคำนึงถึงและต้องการก็คือ วันที่ที่จะได้รับเอกสารใบตราส่ง (B/L: Bill of Loading) จากตัวแทนสายเดินเรือ (หรือตัวแทนผู้สินค้า) เนื่องจากเมื่อเอกสารฉบับนี้มาถึงมือ ก็หมายความว่า เจ้าของสินค้าสามารถนำไปเรียกเงินค่าสินค้าจากธนาคาร และนอกจากนั้นยังต้องคำนึงถึงความถูกต้องของวัน เวลา และสถานที่ปลายทางของพาหนะดังกล่าวที่จะขนส่งไปถึง ซึ่งจะต้องตอบสนองความต้องการและข้อตกลงระหว่างตนและอีกฝ่ายหนึ่งได้ ซึ่งนั่นก็เป็นส่วนหนึ่งที่แฝงอยู่ในความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจในบริการการขนส่งด้วย ด้วยเหตุนี้เองผู้ส่งออกโดยส่วนใหญ่จึงมักคำนึงถึงวันและเวลาที่เร็วที่สุดที่จะได้ขนส่งสินค้าออกจากโกดังของตนมากกว่าระยะเวลาที่ใช้ระหว่างการขนส่ง

และผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ในปัจจุบันเส้นทางส่งออกด้วยเรือชายฝั่งนี้ยังไม่มีศักยภาพ และความเหมาะสมเพียงพอที่จะนำมาใช้ในการแข่งขัน หรือดึงดูดความต้องการการขนส่งจากเส้นทางขนส่งเดิมที่นิยมเลือกใช้กันอยู่ในปัจจุบันได้ ทั้งนี้เนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบหลายด้าน อย่างไรก็ตามพบว่า ในอนาคตยังพอจะมีแนวทางที่สามารถปรับปรุงและพัฒนาการขนส่งชายฝั่งนี้ให้มีประสิทธิภาพ และศักยภาพที่สูงเพียงพอต่อการแข่งขันได้ แต่ต้องได้รับการแก้ไขและการเอาใจใส่จากทุกฝ่าย

นันทศักดิ์ ศรีอรุณทัตย์ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานท่าเทียบเรือตู้สินค้าของภาครัฐ และภาคเอกชนกรณีศึกษาท่าเรือกรุงเทพ และท่าเรือแหลมฉบัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโครงสร้างผลการดำเนินงานของท่าเรือกรุงเทพ และท่าเรือแหลมฉบัง และวิเคราะห์ประสิทธิภาพการดำเนินงานท่าเทียบเรือตู้สินค้าจากการวัด 4 รูปแบบ โดยพิจารณาจากเครื่องชี้

วัดผลการดำเนินงาน 5 ประเภท คือ ปริมาณผู้สินค้าผ่านท่าต่อความยาวหน้าท่า อัตราการใช้ท่า ผลผลิตของปั้นจั่นหน้าท่า เวลาเรือคอย และเวลาเรือเทียบท่า

ผลการศึกษาพบว่า จากนโยบายของรัฐบาลในการจำกัดปริมาณผู้สินค้าที่ท่าเรือกรุงเทพ ทำให้ท่าเรือกรุงเทพ มีปริมาณผู้สินค้าผ่านท่าอยู่ในระดับที่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพแต่ผลเสีย คือ ทำให้อัตราการใช้ท่าไม่คุ้มค่า ระยะเวลาเรือคอยเทียบท่าลดลงแต่สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ผลผลิตการยกขนผู้สินค้าทำให้ระยะเวลาที่เรือเทียบท่าต่ำ ในส่วนของท่าเทียบเรือเอกชนนั้นมีปริมาณผู้สินค้าผ่านท่า และอัตราการใช้ท่าอยู่ในระดับสูงเกินระดับที่ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เรือสินค้าต้องเสียเวลาคอยเทียบท่าเป็นเวลานาน และถึงแม้ว่าท่าเทียบเรือเอกชนมีผลผลิตการยกขนผู้สินค้าสูงทำให้เรือเล็กใช้เวลาเทียบท่าไม่นาน แต่เรือแม่ใช้เวลาเทียบท่ามากกว่าระยะเวลาที่เหมาะสม เนื่องจากผลผลิตการยกขนที่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ภาครัฐโดยการทำเรือแห่งประเทศไทยควรกำหนดเกณฑ์หรือเป้าหมายการดำเนินงานด้านต่างๆ เพื่อให้ท่าเทียบเรือเอกชนใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ รวมทั้งให้ความสำคัญกับการควบคุมการดำเนินงานโดยใช้ดัชนีวัดผลการดำเนินงานท่าเรือเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ

อมรรัตน์ จ้างง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาการขนส่งสินค้าส่งออกหลักของภาคใต้ กรณีศึกษาทางพารา และสินค้าต่อเนื่อง วัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบ และเส้นทางการขนส่งสินค้า ต้นทุนค่าขนส่งสินค้าในส่งออก ปัญหา และอุปสรรคของการขนส่งสินค้า และเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการขนส่งสินค้าส่งออกหลักของภาคใต้ ในการศึกษาใช้ข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิแล้วนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยใช้สถิติอย่างง่ายในรูปของอัตราส่วน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษาพบว่า ระบบขนส่งที่รองรับการขนส่งสินค้าทางภาคใต้ที่สำคัญ คือ การขนส่งสินค้าทางถนน การขนส่งสินค้าทางรถไฟ การขนส่งสินค้าทางเรือชายฝั่ง และท่าเรือส่งออก โดยมีการขนส่งสินค้าทางถนนเป็นระบบขนส่งหลัก เนื่องจากการขนส่งโดยรถบรรทุกสามารถให้บริการจากต้นทางถึงปลายทางได้อย่างสะดวก แต่มีข้อเสียคือ ต้นทุนค่าขนส่งทางถนนสูงกว่าการขนส่งระบบอื่น ขณะเดียวกัน การขนส่งด้วยระบบอื่นทั้งทางราง และทางชายฝั่งต่างก็มีข้อจำกัด ทำให้การขนส่งทางถนนเป็นที่นิยม และส่งผลให้เกิดปัญหาการจราจรแออัด ณ ประตูทางออกสินค้า คือ ที่ด่านปาดังเบซาร์ และด่านสะเดา ส่วนการส่งออกที่ผ่านท่าเรือสงขลาพบว่าโครงสร้างพื้นฐานของท่าเรืออยู่ในเกณฑ์ที่ไม่ดีนัก ประกอบกับโครงสร้างการส่งออก และนำเข้าไม่สมดุลกัน ทำให้ต้องมีการนำเข้า/ขนส่งตู้คอนเทนเนอร์เปล่าเป็นจำนวนมาก ซึ่งจัดเป็นการใช้ทรัพยากรการขนส่งที่ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ต้นทุนค่าขนส่งเพิ่มขึ้น

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ สามารถสรุปภาพรวมของต้นทุนค่าขนส่ง ปัญหาอุปสรรคของการขนส่งเพื่อการส่งออกของภาคใต้ ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงต้นทุนค่าขนส่งให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และมีประสิทธิภาพมากขึ้น อันจะเป็น ประโยชน์ต่อการส่งออกสินค้าของภาคใต้ต่อไป

สรุปเส้นทางและค่าใช้จ่ายในการขนส่งเพื่อการส่งออกแยกตามประเภทสินค้า

1) ยางแท่งและยางแผ่นรมควัน เส้นทางที่ผู้ส่งออกมีค่าใช้จ่ายต่ำที่สุดของการขนส่งยาง แผ่นรมควัน และยางแท่งจากภาคใต้ตอนล่าง คือ การส่งออกผ่านด่านสงขลาโดยรถบรรทุก แต่ เนื่องจากเทอมการขายส่วนใหญ่เป็น FOB ทำให้ผู้ซื้อเลือกใช้ท่าเรือปีนังเป็นจุดส่งออก ส่งผลให้ ผู้ส่งออกต้องใช้เส้นทางผ่านด่านปาดังเบซาร์ในการขนส่ง ซึ่งค่าใช้จ่ายเมื่อขนส่งผ่านเส้นทาง ปาดังเบซาร์มีต้นทุนสูงกว่าเส้นทางผ่านท่าเรือสงขลากว่าร้อยละ 50

ส่วนเส้นทางส่งออกที่มีค่าใช้จ่ายต่ำที่สุด เมื่อโรงงานอยู่ภาคใต้ตอนบน ได้แก่ การขนส่งด้วยระบบขนส่งต่อเนื่องทางถนนและเรือชายฝั่ง รองลงมา คือ ทางถนนและทางราง ซึ่ง การขนส่งด้วยระบบต่อเนื่องมีข้อจำกัดด้านการให้บริการหลายประการ เช่น การขนส่งทางราง มีข้อจำกัดเรื่องการตรงต่อเวลา การขาดอุปกรณ์อำนวยความสะดวก การขนส่งทางเรือชายฝั่งมี ข้อจำกัด เรื่องจำนวนผู้ประกอบการขนส่งเรือชายฝั่งมีน้อยราย ความถี่ในการให้บริการมีน้อย ทำให้ต้นทุนค่าขนส่งไม่ต่ำอย่างที่ควรจะเป็น เป็นต้น

2) นำยางขึ้น จากข้อมูลทำเนียบโรงงานและสถิติการส่งออกน้ำยางขึ้น พบว่า โรงงาน น้ำยางขึ้นส่วนใหญ่อยู่ทางภาคใต้ตอนล่าง ประเทศผู้ซื้อปลายทางหลัก คือ ประเทศมาเลเซีย และ ประเทศจีน และเส้นทางส่งออกที่สำคัญมี 3 เส้นทาง คือ ส่งออกผ่านด่านสะเดา ผ่านด่าน ปาดังเบซาร์ และท่าเรือสงขลา

การส่งออกน้ำยางขึ้นไปประเทศมาเลเซียมีเส้นทางส่งออกหลัก คือ เส้นทางผ่านด่าน สะเดาโดยรถบรรทุก ซึ่งมีค่าใช้จ่ายประมาณ 0.30 - 0.50 บาทต่อกิโลกรัม ส่วนการส่งออกไป ประเทศจีนมีเส้นทางส่งออกที่สำคัญ 2 เส้นทาง คือ เส้นทางส่งออกผ่านท่าเรือสงขลา – ประเทศจีน และเส้นทางผ่านด่านปาดังเบซาร์ – ท่าเรือปีนัง – ประเทศจีน โดยทั้ง 2 เส้นทางมี ค่าใช้จ่ายการขนส่งจากโรงงานจนถึงปลายทางที่ใกล้เคียงกัน

เอนก กุณาละศิริ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ต้นทุนการผลิตยางชนิดต่างๆ และค่าใช้จ่ายใน การส่งออก โดยมิวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาต้นทุนการผลิตยางชนิดต่างๆ ของเกษตรกร ต้นทุนการ แปรรูปร่างดิบของโรงงานแปรรูปยาง และค่าใช้จ่ายในการส่งออกโดยรวมทั้งปัญหา และ อุปสรรคของการส่งออก ในการศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ และข้อมูลปฐมภูมิ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนาโดยสถิติอย่างง่ายในรูปของค่าเฉลี่ย และร้อยละ

ผลการศึกษาพบว่า จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ส่งออกยาง และตัวแทนผู้ส่งออกที่ส่งออกผ่านท่าเรือ/ด่านศุลกากรที่ทำเรือแหลมฉบัง และด่านสะเดา พบว่าผู้ส่งออกจะต้องจดทะเบียนเป็นผู้ค้ายาง ขออนุญาตตั้งโรงทำยางเพื่อแปรรูปยางดิบเป็นการแปรรูปขั้นต้น เช่น ยางแท่ง ยางแผ่นรมควัน และขออนุญาตผู้ส่งยางออกนอกราชอาณาจักรกับฝ่ายควบคุมยาง และชำระเงินสงเคราะห์การทำสวนยางกับสำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยางในอัตราที่ทางราชการกำหนดซึ่งสำนักงานจะออกใบเสร็จรับเงินให้กับผู้ส่งออก เพื่อเป็นหลักฐานประกอบกับเอกสารอื่นๆ ที่ใช้ในการส่งออก เช่น ใบผ่านด่านศุลกากร ใบกำกับสินค้า (Invoice) ใบรับรองคุณภาพ (กรณีส่งออกยางแท่ง) จากนั้นนำเอกสารทั้งหมดผ่านพิธีการศุลกากรขาออกที่ด่านศุลกากร โดยพิธีการศุลกากรขาออกผู้ส่งออกอาจดำเนินการเองหรือว่าจ้างให้ตัวแทนผู้ส่งออก (Shipping) ดำเนินการแทนก็ได้ ซึ่งตัวแทนผู้ส่งออกจะทำหน้าที่แทนผู้ส่งออกในการจัดหาพาหนะในการส่งออกยาง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเรือสินค้าของต่างประเทศ เช่น สิงคโปร์ ญี่ปุ่น จีน เนื่องจากจำนวนเรือสินค้าของไทยมีไม่เพียงพอ โดยรายการค่าใช้จ่ายบางรายการมีดังนี้ รายการที่ต้องขออนุญาตจากฝ่ายควบคุมยาง ได้แก่ ใบอนุญาตค้ายางฉบับละ 25 บาท ใบอนุญาตตั้งโรงทำยางฉบับละ 100 บาท ใบผ่านด่านศุลกากรตันละ 2 บาท หรือกิโลกรัมละ 0.002 บาท ใบเสร็จรับเงินสงเคราะห์ (Cess) จากสำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง กิโลกรัมละ 1.40 บาท

พสุธา ระวังสุข และอมรรรัตน์ จำนง (2551) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาตลาดยางพาราไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสถานการณ์การผลิต และการใช้ยางในปัจจุบันของ ไทย และของโลกตลอดจนสถานการณ์ตลาดยาง และปัญหาตลาดยาง รูปแบบการซื้อขาย และการส่งมอบสินค้าในปัจจุบัน โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการส่งออก หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานของเอกชน

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ปี 2549 ประเทศไทยมีผลผลิตยางทั้งสิ้น 3.13 ล้านตัน เพิ่มขึ้นจากปี 2548 ร้อยละ 6.8 เนื่องจากมีปัจจัยสำคัญ 2 ประการคือ การเพิ่มขึ้นของพื้นที่ที่ให้ผลผลิต และการขยายพื้นที่ปลูกทดแทนด้วยยางพันธุ์ดี ทำให้ผลผลิตต่อไร่เพิ่มขึ้น โดยผลผลิตยางที่ได้ถูกนำไปแปรรูปเป็นยางแท่งมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมาเป็นยางแผ่นรมควัน คิดเป็นร้อยละ 32.9 และน้ำยางข้น คิดเป็นร้อยละ 23.0 ผลผลิตที่ผลิตได้นำไปใช้ในประเทศประมาณ ร้อยละ 10 โดยอุตสาหกรรมยางยานพาหนะเป็นอุตสาหกรรมที่มีการใช้ยางธรรมชาติมากที่สุดถึง ร้อยละ 45 ของปริมาณการใช้ทั้งหมด รองลงมาได้แก่ ถุงมือ ที่เหลือเป็นการใช้ยางธรรมชาติในอุตสาหกรรมอื่นๆ เช่น อะไหล่รถยนต์ยางยึด สายพาน ถุงเท้า รองเท้ายางรัดของ ฯลฯ ขณะที่

ผลผลิตส่วนใหญ่หรือร้อยละ 90 ถูกส่งออกไปยังตลาดต่างประเทศในรูปแบบสินค้าเกษตรแปรรูปเบื้องต้น โดยส่งไปยังประเทศจีน ญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา อินเดีย และมาเลเซีย

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการส่งออกยางแผ่นรมควันและยางแท่งของประเทศไทยไปยังประเทศผู้ใช้อย่างปลายทางจะมีหลากหลาย แต่บริษัทยางล้อรถยนต์ผู้ใช้อย่างรายใหญ่ส่วนใหญ่ตั้งสำนักงานเพื่อจัดซื้อยางที่สิงคโปร์ รวมทั้งมีบริษัทค้ายาง (Broker) จัดตั้งขึ้นที่สิงคโปร์เป็นจำนวนมาก ทำให้การส่งออกยางของไทยจะดำเนินการผ่านทางประเทศสิงคโปร์เป็นหลัก โดยมีสัดส่วนถึงร้อยละ 60 ของการส่งออกยางแผ่นรมควันและยางแท่งตลาดยางสิงคโปร์จึงมีอิทธิพลต่อตลาดยางในประเทศไทย รวมทั้งการกำหนดราคายางของไทย

สำหรับรูปแบบการการซื้อขายยางของบริษัทเอกชนไทยให้กับผู้ซื้อต่างประเทศ มี 2 ลักษณะคือ Long-term Contract เป็นสัญญาซื้อขายในระยะยาว (ประมาณ 6-12 เดือน) โดยกำหนดปริมาณที่ส่งมอบให้ลูกค้าไว้ตลอดทั้งปี ส่วนในเรื่องของราคาจะมีการผูกสูตรโดยใช้ตัวเลือกต่างๆ ที่เห็นพ้องกันทั้งสองฝ่ายเป็นตัวกำหนด เช่น ราคาปิดของ SICOM ราคาประกาศของสถาบันวิจัยยาง มาเป็นตัวกำหนดค่าเฉลี่ยสำหรับการส่งมอบในแต่ละเดือน ส่วน Spot หรือ Nearby Transaction เป็นการซื้อขายที่มีการส่งมอบกันทันที ซึ่งผู้ซื้อและผู้ขายจะใช้ราคา TOCOM หรือ SICOM เป็นตัวกำหนด โดยแต่ละวันจะมีการกำหนดราคาของการส่งมอบยางตั้งแต่ปัจจุบันถึง 6-9 เดือนข้างหน้าเอาไว้

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

ในบทนี้ประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ดังนี้

3.1 ข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราในจังหวัดสงขลาต่อการให้บริการของด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ และท่าเรือสงขลา ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย ข้อมูลทุติยภูมิ และข้อมูลปฐมภูมิเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.1.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นการศึกษาจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้แล้ว ในเรื่ององค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการส่งออกยางพารา ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ศักยภาพ และคู่ทางการส่งออกของ ไทย สถานการณ์การผลิต การใช้ยางของโลก ความเหมาะสมของการส่งออกยางพาราด้วยเรือชายฝั่ง เรื่องประสิทธิภาพการดำเนินงานท่าเทียบเรือผู้สินค้าของภาครัฐ และภาคเอกชน กรณีศึกษาท่าเรือกรุงเทพ และท่าเรือแหลมฉบัง การขนส่งสินค้าส่งออกหลักของภาคใต้ กรณีศึกษายางพารา และสินค้าต่อเนื่องยางพารา ต้นทุนการผลิตยางชนิดต่างๆ และค่าใช้จ่ายในการส่งออก และแนวทางการพัฒนาตลาดยางพาราไทย เป็นข้อมูลที่จัดเก็บในรูปแบบเอกสารเผยแพร่ เอกสารทางวิชาการ ข้อมูลการนำเข้าและการส่งออกยางพาราของสถาบันวิจัยยาง รายงานการวิจัย บทความวิจัย ภาคนิพนธ์ สารนิพนธ์ วารสาร เอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง ได้รวบรวมจากสถาบันวิจัยยาง ธนาคารแห่งประเทศไทย หอสมุดคุณหญิงหลงอรรถกระวีสุนทร ห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ นอกจากนี้ได้จากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทันสมัย

3.1.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมในภาคสนามโดยการสัมภาษณ์จากผู้ประกอบการส่งออกยางในจังหวัดสงขลา ที่ใช้บริการด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ และท่าเรือสงขลาในการส่งออก โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการส่งออกยางพาราที่ได้ขออนุญาตเป็นผู้ส่งออกยางออกนอกราชอาณาจักรต่อฝ่ายควบคุมยาง สถาบันวิจัยยาง ในรูปแบบของบริษัท

จำกัดและ มีการส่งออกยางพาราผ่านด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ และท่าเรือสงขลามีจำนวนทั้งหมด 50 ราย (สถาบันวิจัยยาง, 2551) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้ประชากรทั้งหมดในการศึกษา (Census)

2) การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์รายบุคคล (Personal Interview) จากผู้ประกอบการส่งออกและผู้ทำหน้าที่ด้านการส่งออกโดยใช้แบบสอบถามเชิงโครงสร้าง (Structured Questionnaire) ประกอบด้วยข้อคำถามแบบเปิด (Open – Ended Question) และคำถามแบบปิด (Close- Ended Question) ประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้ (ภาคผนวก)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการส่งออก และการประกอบธุรกิจส่งออกยางพารา

ส่วนที่ 2 กระบวนการและเส้นทางในการส่งออกยางของผู้ประกอบการส่งออกยางพารา

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราต่อการให้บริการของด่านศุลกากร/ท่าเรือในการส่งออกยาง

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรค ในการส่งออกยางของผู้ประกอบการส่งออกยางพารา

สำหรับข้อมูลด้านความพึงพอใจได้กำหนดระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (สมบุญ ณ เจริญจิระตระกูล, 2551)

ระดับคะแนน	ความหมาย
5	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	มีความพึงพอใจมาก
3	มีความพึงพอใจ ปานกลาง
2	มีความพึงพอใจน้อย
1	มีความพึงพอใจน้อยสุด

3) การทดสอบแบบสอบถาม (Pretest)

หลังจากผู้วิจัยได้ทดสอบความตรงด้านเนื้อหาแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่จัดพิมพ์เสร็จแล้ว ไปสัมภาษณ์กับประชากร จำนวน 5 ราย เพื่อตรวจสอบหาความยากง่าย ความบกพร่องของแบบสอบถามและความสามารถนำไปใช้จริงโดยพิจารณาถึงความเข้าใจ และความชัดเจนในการตอบคำถาม รวมถึงเวลาที่ใช้ในการตอบว่าใช้เวลามากน้อยเพียงใด โดยนำข้อบกพร่องเหล่านั้นมาปรับปรุง และแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น แล้วจึงนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวม และสอบถามเพิ่มเติมในส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์

3.2 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ทำหน้าที่ด้านการตลาด และธุรกิจส่งออกยางพารา กระบวนการส่งออกยางของผู้ประกอบการส่งออกยางพารา ความพึงพอใจต่อการให้บริการของด่านศุลกากรในการส่งออกยาง และปัญหาอุปสรรคในการส่งออกยางของผู้ประกอบการส่งออกยางพารา

สำหรับการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการของด่านศุลกากรใช้เกณฑ์ดังนี้ (สมบุญ จรรย์จรูญตระกูล, 2551)

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>ความหมาย</u>
4.50-5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.50-4.49	มีความพึงพอใจมาก
2.50-3.49	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.50-2.49	มีความพึงพอใจน้อย
1.00-1.49	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

การศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราในจังหวัดสงขลาต่อการให้บริการของด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ และท่าเรือสงขลา เป็นการศึกษากลุ่มประชากรที่เป็นผู้ประกอบการส่งออกยางพาราในจังหวัดสงขลา จำนวน 50 ราย โดยศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการส่งออก และการประกอบธุรกิจส่งออกยางพารา กระบวนการส่งออกยางของผู้ประกอบการส่งออก ความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราต่อการให้บริการของด่านศุลกากรในจังหวัดสงขลา ปัญหา และอุปสรรค มีรายละเอียดดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการส่งออกและการประกอบธุรกิจการส่งออกยางพารา

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการส่งออกและธุรกิจการส่งออกยางพารา ประกอบด้วยการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำหน้าที่ด้านการส่งออก ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจส่งออกยางพารา ข้อมูลด้านการผลิตและการตลาด และกระบวนการ ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการส่งออกยาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการส่งออก

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราในจังหวัดสงขลา ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงาน การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับด่านศุลกากรและแหล่งรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับด่านศุลกากร โดยมีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 4.1)

1) เพศ

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย ร้อยละ 66.0 ที่เหลือร้อยละ 34.0 เป็นเพศหญิง

2) อายุ

กลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ย 35.8 ปี มีอายุระหว่าง 25-30 ปีมากที่สุด ร้อยละ 30.0 มีอายุระหว่าง 31-35 ปี ร้อยละ 30.0 มีอายุระหว่าง 36-40 ปี ร้อยละ 20.0 มีอายุระหว่าง 41-45 ปี ร้อยละ 10.0 มีอายุระหว่าง 46-50 ปี ร้อยละ 8.0 และมีอายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 2.0

3) ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาระดับปริญญาตรีสูงถึงร้อยละ 74.0 รองลงมาในระดับอนุปริญญา ร้อยละ 20.0 และระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีร้อยละ 6.0 ผู้ประกอบการส่งออกยางพาราส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีซึ่งสามารถนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการประกอบธุรกิจซึ่ง

ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารธุรกิจ

4) ประสิทธิภาพการทำงาน

กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 36.0 มีประสิทธิภาพการทำงานระหว่าง 6-10 ปี มากที่สุด รองลงมาร้อยละ 32.0 มีประสิทธิภาพการทำงานระหว่าง 11-15 ปี ร้อยละ 20.0 มีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่า 20 ปี และร้อยละ 12.0 มีประสิทธิภาพการทำงานระหว่าง 16-20 ปี และมีประสิทธิภาพการทำงานเฉลี่ยที่ 10.6 ปี

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการส่งออกยางพารา

รายการ	จำนวน (N = 50)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	33	66.0
- หญิง	17	34.0
อายุ (ปี)		
- 25 - 30	15	30.0
- 31 - 35	15	30.0
- 36 - 40	10	20.0
- 41 - 45	5	10.0
- 46 - 50	4	8.0
- > 50	1	2.0
เฉลี่ย	35.8	
ระดับการศึกษา		
- อนุปริญญา	10	20.0
- ปริญญาตรี	37	74.0
- สูงกว่าปริญญาตรี	3	6.0
ประสบการณ์ในการทำงาน (ปี)		
- 6 – 10	18	36.0
- 11 – 15	16	32.0
- 16 – 20	6	12.0
- > 20	10	20.0
เฉลี่ย	10.6	

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (N = 50)	ร้อยละ
ตำแหน่งงาน		
- ผู้จัดการฝ่ายส่งออก	35	70.0
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออก	15	30.0
การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับด้านศุลกากร		
- รับรู้	12	24.0
- ไม่รับรู้	38	76.0
แหล่งรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับด้านศุลกากร	(N = 12)	
- อินเทอร์เน็ต	2	16.7
- บอร์ดประชาสัมพันธ์ของด่าน	8	66.7
- โทรทัศน์	2	16.7

5) ตำแหน่งงาน

กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 70.0 มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายส่งออก และร้อยละ 30.0 มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออก

6) การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับด้านศุลกากร

ในส่วนของ การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับด้านศุลกากร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ไม่ได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับด้าน คิดเป็นร้อยละ 76.0 มีเพียงร้อยละ 24.0 ที่ได้มีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับด้าน

7) แหล่งรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับด้านศุลกากร

กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับด้านศุลกากร ร้อยละ 66.7 รับรู้จากบอร์ดประชาสัมพันธ์ของด่าน รองลงมาได้แก่ อินเทอร์เน็ต และ โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 16.7 ในสัดส่วนที่เท่ากัน

4.1.2 ข้อมูลทั่วไปของการประกอบธุรกิจส่งออกยางพารา

ข้อมูลทั่วไปของการประกอบธุรกิจส่งออกยางพาราประกอบด้วย ลักษณะธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ และชนิดของยางที่ผลิต (ตารางที่ 4.2)

1) ลักษณะธุรกิจ

ผู้ประกอบการส่งออกยางพาราทั้งหมด มีลักษณะการทำธุรกิจในรูปแบบของบริษัท จำกัด

2) ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

ธุรกิจการส่งออกยางพาราใช้ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 11 ถึง 15 ปี มากที่สุดร้อยละ 30.0 รองลงมาได้แก่ 6-10 ปี ร้อยละ 28.0 ระยะเวลา 21-25 ปี ร้อยละ 20.0 และใช้ระยะเวลา 16-20 ปี ร้อยละ 18.0 และมากกว่า 26 ปี ร้อยละ 4.0 โดยมีระยะเวลาการดำเนินธุรกิจเฉลี่ย 15.3 ปี

3) ชนิดของยางที่ผลิต

ชนิดของผลิตภัณฑ์ยางที่ธุรกิจส่งออกพาราได้แก่ ยางแผ่นรมควัน ร้อยละ 50.0 รองลงมาได้แก่ ยางแท่ง ร้อยละ 46.0 น้ำยางข้น ร้อยละ 28.0 และยาง ADS ร้อยละ 2.0

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจการส่งออกยางพารา

รายการ	จำนวน (N = 50)	ร้อยละ
ลักษณะธุรกิจ - บริษัทจำกัด	50	100.0
ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ (ปี)		
- 6 – 10	14	28.0
- 11 – 15	15	30.0
- 16 – 20	9	18.0
- 21 – 25	10	20.0
- > 25	2	4.0
เฉลี่ย	15.3	
ชนิดของยางที่ผลิต*		
- ยางแผ่นรมควัน	25	50.0
- ยางแท่ง	23	46.0
- น้ำยางข้น	14	28.0
- ยาง ADS	1	2.0

หมายเหตุ *ผู้ตอบสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.1.3 ข้อมูลด้านการผลิตและการตลาดยางแผ่นรมควัน

ในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาด้านการผลิต และการตลาดยางแผ่นรมควันของผู้ประกอบการส่งออกยางพารา ประกอบด้วย กำลังการผลิต แหล่งจำหน่ายยางแผ่นรมควันและตลาดส่งออก เงื่อนไขการซื้อขาย และบรรจุภัณฑ์ที่ใช้ รายละเอียดมีดังนี้ (ตารางที่ 4.3)

1) กำลังการผลิต

ผู้ประกอบการส่งออกยางพารา มีกำลังการผลิตแผ่นรมควันในสัดส่วน ตั้งแต่ 5,001-9,000 ตันต่อเดือน คือ ร้อยละ 80.0 รองลงมาคือ กำลังการผลิต ไม่เกิน 1,000 ตันต่อเดือน และมากกว่า 9,000 ตันต่อเดือน ร้อยละ 8.0 เท่ากัน และกำลังการผลิตที่น้อยที่สุด ตั้งแต่ 5,001 - 9,000 ตันต่อเดือน ร้อยละ 4.0 โดยมีกำลังการผลิตเฉลี่ย 1,942.0 ตันต่อเดือน

2) แหล่งจำหน่ายยางแผ่นรมควันและตลาดส่งออก

ผู้ประกอบการส่งออกยางมีแหล่งจำหน่ายยางแผ่นรมควันไปจำหน่ายต่างประเทศ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 96.0 โดยมีตลาดส่งออกได้แก่ ประเทศญี่ปุ่น ร้อยละ 83.3 รองลงมา จีน ร้อยละ 75.0 ถัดมาสหรัฐฯ ร้อยละ 41.7 เกาหลีใต้ ร้อยละ 29.2 ยุโรป ร้อยละ 25.0 น้อยที่สุด คือ มาเลเซีย ร้อยละ 8.3 มีเพียงร้อยละ 4.0 เท่านั้นที่จำหน่ายในประเทศ

3) เงื่อนไขการซื้อขาย

ผู้ประกอบการส่งออกยางแผ่นรมควันใช้เงื่อนไขการซื้อขายส่วนใหญ่เป็นราคา FOB มากที่สุดร้อยละ 75.0 เพราะผู้ซื้อเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการขนส่งทางทะเลระหว่างประเทศ รวมทั้งความเสี่ยงและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทันทีที่สินค้าถูกลำเลียงขึ้นเรือใหญ่และยังสามารถต่อรองค่าระวางเรือ และเลือกบริษัทสายเดินเรือได้ รองลงมาคือ CIF ร้อยละ 37.5

4) บรรจุภัณฑ์ที่ใช้

สำหรับบรรจุภัณฑ์ที่ใช้ในการส่งออกผู้ประกอบการส่งออกยางแผ่นรมควันทั้งหมดเลือกใช้ ตู้คอนเทนเนอร์ขนาด 20 ฟุต

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลด้านการผลิตและการตลาดยางแผ่นรมควัน

รายการ	จำนวน (N = 25)	ร้อยละ
กำลังการผลิต (ตัน/เดือน)		
- < 1,000	2	8.0
- 1,001 - 5,000	20	80.0
- 5,001 – 9,000	1	4.0
- > 9,000	2	8.0
เฉลี่ย	1,942.0	
แหล่งจำหน่ายยางแผ่นรมควัน		
ในประเทศ	1	4.0
ต่างประเทศ	24	96.0
ตลาดส่งออก *	(N = 24)	
- จีน	18	75.0
- ญี่ปุ่น	20	83.3
- สหรัฐฯ	10	41.7
- มาเลเซีย	2	8.3
- เกาหลีใต้	7	29.2
- ยุโรป	6	25.0
เงื่อนไขการซื้อขาย *	(N = 24)	
- FOB	18	75.0
- CIF	9	37.5
บรรจุภัณฑ์	(N = 25)	
- ตู้คอนเทนเนอร์ 20 ฟุต	25	100.0

หมายเหตุ * ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.1.4 ข้อมูลด้านการผลิตและการตลาดยางแท่ง

ในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาถึงการผลิต และการตลาดยางแท่งของผู้ประกอบการส่งออกยางพารา ประกอบด้วย กำลังการผลิต แหล่งจำหน่ายยางแท่งและตลาดส่งออก เงื่อนไขการซื้อขาย และบรรจุภัณฑ์ที่ใช้ รายละเอียดมีดังนี้ (ตารางที่ 4.4)

1) กำลังการผลิต

ผู้ประกอบการส่งออกยางพารา มีกำลังการผลิตยางแท่ง ในสัดส่วน ตั้งแต่ 1,001 - 5,000 ตันต่อเดือน มากที่สุด ร้อยละ 65.2 รองลงมา มีกำลังการผลิตไม่เกิน 1,000 ตันต่อเดือน ร้อยละ 21.7 มีกำลังการผลิตมากกว่า 9,000 ตันต่อเดือน ร้อยละ 8.7 และกำลังการผลิตตั้งแต่ 5,001 - 9,000 ตันต่อเดือน ร้อยละ 4.4 โดยมีกำลังการผลิตเฉลี่ย 2,434.0 ตันต่อเดือน

2) แหล่งจำหน่ายยางแท่งและตลาดส่งออก

ผู้ประกอบการส่งออกยางมีแหล่งจำหน่ายยางแท่งไปต่างประเทศส่วนใหญ่ ร้อยละ 87.0 โดยมีตลาดส่งออกได้แก่ จีนร้อยละ 100.0 รองลงมา ประเทศญี่ปุ่น ร้อยละ 75.0 ถัดมา เกาหลีใต้ ร้อยละ 60.0 สหรัฐฯ ร้อยละ 50.0 ยุโรป ร้อยละ 40.0 น้อยที่สุด คือ มาเลเซีย ร้อยละ 10.0 มีเพียงร้อยละ 13.0 เท่านั้นที่จำหน่ายในประเทศ

3) เงื่อนไขการซื้อขาย

ผู้ประกอบการส่งออกยางแท่งใช้เงื่อนไขการซื้อขายส่วนใหญ่เป็นราคา FOB มากที่สุด ร้อยละ 90.0 โดยให้เหตุผลเช่นเดียวกับผู้ประกอบการส่งออกยางแผ่นรมควัน คือ ผู้ซื้อเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการขนส่งทางทะเลระหว่างประเทศ รวมทั้งความเสี่ยงภัย ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทันทีที่สินค้าถูกลำเลียงขึ้นเรือใหญ่และยังสามารถต่อรองคำระวางเรือ และเลือกบริษัทสายเดินเรือได้ รองลงมาคือ CIF ร้อยละ 55.0 และน้อยที่สุด คือ C&F ร้อยละ 10.0

4) บรรจุภัณฑ์ที่ใช้

บรรจุภัณฑ์ที่ใช้ผู้ประกอบการส่งออกยางแท่งทั้งหมดเลือกใช้ ตู้คอนเทนเนอร์ขนาด 20 ฟุต ในการส่งออก

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลด้านการผลิตและการตลาดยางแท่ง

รายการ	จำนวน (N = 23)	ร้อยละ
กำลังการผลิต (ตัน/เดือน)		
- < 1,000	5	21.7
- 1,001 - 5,000	15	65.2
- 5,001 - 9,000	1	4.4
- > 9,000	2	8.7
เฉลี่ย	2,434.0	
แหล่งจำหน่ายยางแท่ง		
ในประเทศ	3	13.0
ต่างประเทศ	20	87.0
ตลาดส่งออก *	(N = 20)	
- จีน	20	100.0
- ญี่ปุ่น	15	75.0
- สหรัฐฯ	10	50.0
- มาเลเซีย	2	10.0
- เกาหลีใต้	12	60.0
- ยุโรป	8	40.0
เงื่อนไขการซื้อขาย *	(N = 20)	
- FOB	18	90.0
- CIF	11	55.0
- C&F	2	10.0
บรรจุภัณฑ์	(N = 23)	
- ตู้คอนเทนเนอร์ 20 ฟุต	23.0	100.0

หมายเหตุ * ผู้ตอบสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.1.5 ข้อมูลด้านการผลิตและการตลาดน้ำยางข้น

ในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาดังกล่าวถึงการผลิต และการตลาดน้ำยางข้นของผู้ประกอบการส่งออก ยางพารา ประกอบด้วย กำลังการผลิต แหล่งจำหน่ายน้ำยางข้นและตลาดส่งออก เงื่อนไขการซื้อขาย และบรรจุภัณฑ์ที่ใช้ รายละเอียดมีดังนี้ (ตารางที่ 4.5)

1) กำลังการผลิต

ผู้ประกอบการส่งออกยางพารา มีกำลังการผลิตในสัดส่วนที่น้อยกว่า ตั้งแต่ 1,001 - 5,000 ตันต่อเดือน ร้อยละ 71.4 รองลงมา มีกำลังการผลิต มากกว่า 9,000 ตันต่อเดือน ร้อยละ 21.4 และกำลังการผลิต ตั้งแต่ 5,001 - 9,000 ตันต่อเดือน ร้อยละ 7.1 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 1,425.0 ตันต่อเดือน

2) แหล่งจำหน่ายน้ำยางข้นและตลาดส่งออก

ผู้ประกอบการส่งออกยางส่วนใหญ่ ร้อยละ 92.9 ส่งน้ำยางข้นไปต่างประเทศ โดยมีตลาดส่งออกมากที่สุด ได้แก่ จีน ร้อยละ 100.0 รองลงมา ประเทศมาเลเซีย ร้อยละ 92.3 เกาหลีใต้ ร้อยละ 30.8 และน้อยที่สุด คือ ยุโรป ร้อยละ 15.4 เพียงร้อยละ 7.1 เท่านั้นที่จำหน่ายในประเทศ

3) เงื่อนไขการซื้อขาย

ในส่วนผู้ประกอบการส่งออกน้ำยางข้นใช้เงื่อนไขการซื้อขายส่วนใหญ่ใช้เป็นราคา FOB มากที่สุด ร้อยละ 84.6 รองลงมา คือ CIF ร้อยละ 46.2

4) บรรจุภัณฑ์ที่ใช้

ผู้ประกอบการส่งออกน้ำยางข้นมีการส่งออกโดยบรรจุภัณฑ์ที่ใช้เป็น ถุงผ้าใบ (Flexi Bag) และ บรรจุแท่ง คัดเป็นร้อยละ 85.7 เท่ากัน บรรจุภัณฑ์ที่ใช้น้อยที่สุด คือ บรรจุ ISO Tank คัดเป็นร้อยละ 35.7

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลด้านการผลิตและการตลาดน้ำยางข้น

รายการ	จำนวน (N = 14)	ร้อยละ
กำลังการผลิต (ตัน/เดือน)		
- 1,001 - 5,000	10	71.4
- 5,001 - 9,000	1	7.1
- > 9,000	3	21.4
เฉลี่ย	1,425.0	
แหล่งจำหน่ายน้ำยางข้น		
ในประเทศ	1	7.14
ต่างประเทศ	13	92.9
ตลาดส่งออก*	(N = 13)	
- จีน	13	100.0
- มาเลเซีย	12	92.3
- เกาหลีใต้	4	30.8
- ยุโรป	2	15.4
เงื่อนไขการซื้อขาย*	(N = 13)	
- FOB	11	84.6
- CIF	6	46.2
บรรจุภัณฑ์*	(N = 14)	
- ถุงผ้าใบ (Flexi Bag)	12	85.7
- บรรจุ ISO Tank	5	35.7
- บรรจุแท็งก์	12	85.7

หมายเหตุ * ผู้ตอบสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2 กระบวนการ ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการส่งออกยางพารา

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการส่งออกที่มีการส่งออกยางพาราผ่านด่านศุลกากรในจังหวัดสงขลา จำนวน 50 ราย ได้มีการส่งออกยางพาราไปยังด่านปาดังเบซาร์ จำนวน 40 ราย ทำเรือสงขลา จำนวน 4 ราย และด่านสะเดา จำนวน 6 ราย

4.2.1 กระบวนการในการส่งออกยางพารา

1) ด่านที่นิยมเลือกใช้เพื่อการส่งออก

ยางรมแผ่นรมควัน นิยมเลือกใช้ด่านปาดังเบซาร์มากที่สุด ร้อยละ 96.0 และมีการใช้ทำเรือสงขลาในการส่งออกน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 4.0

ยางแท่ง นิยมเลือกใช้ด่านปาดังเบซาร์มากที่สุด คือร้อยละ 91.3 และมีการใช้ทำเรือสงขลาในการส่งออกน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 8.7

น้ำยางข้น นิยมเลือกใช้ด่านสะเดา ในการส่งออก ร้อยละ 71.4 รองลงมาได้แก่ด่านปาดังเบซาร์ ร้อยละ 21.4 และมีการใช้ทำเรือสงขลาในการส่งออกน้อยที่สุดคือ ร้อยละ 7.1

2) วิธีการขนส่งจากโรงงานไปด่าน

ยางแผ่นรมควัน มีวิธีการขนส่งจากโรงงานไปด่านโดยใช้รถบรรทุกและรถไฟในการขนส่งเพื่อการส่งออกสูงถึง ร้อยละ 80.0 รองลงมาใช้รถบรรทุก ร้อยละ 16.0 และ ร้อยละ 4.0 ใช้รถบรรทุกและเรือชายฝั่ง

ยางแท่ง มีวิธีการขนส่งจากโรงงานไปด่านโดยการ ใช้รถบรรทุกและรถไฟในการขนส่งเพื่อการส่งออกมากที่สุด ร้อยละ 78.3 รองลงมาคือ ร้อยละ 13.0 ใช้รถบรรทุกและเรือชายฝั่งในการขนส่งเพื่อการส่งออก และ น้อยที่สุดคือ ร้อยละ 8.7 ใช้รถบรรทุก

น้ำยางข้น มีวิธีการขนส่งจากโรงงานไปด่านโดยการ ใช้รถบรรทุกร้อยละ 71.4 รองลงมาคือ ร้อยละ 21.4 ใช้รถบรรทุกและรถไฟ และน้อยที่สุดคือ ร้อยละ 7.1 ใช้รถบรรทุกและเรือชายฝั่ง (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6 การเลือกใช้ด้าน และวิธีการขนส่ง

รายการ	RSS		STR		Latex	
	(N=25)	%	(N=23)	%	(N=14)	%
ด้านส่งออกที่เลือกใช้						
- ปาดังเบซาร์	24	96.0	21	91.3	3	21.4
- สะเดา	0	0	0	0	10	71.4
- ทำเรือสงขลา	1	4.0	2	8.7	1	7.1
วิธีการขนส่งจากโรงงานไปด้าน *						
- รถบรรทุก	4	16.0	2	8.7	10	71.4
- รถบรรทุกและรถไฟ	20	80.0	18	78.3	3	21.4
- รถบรรทุกและเรือชายฝั่ง	1	4.0	3	13.0	1	7.1

หมายเหตุ *ผู้ตอบสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3) ปัจจัยในการเลือกใช้ด้านส่งออก

ผู้ประกอบการส่งออกยางพาราให้เหตุผลในการเลือกใช้ด้านส่งออกดังนี้ ประเทศผู้ซื้อ/ตลาดส่งออกเป็นผู้กำหนด มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาคือ เงื่อนไขการซื้อขาย คิดเป็นร้อยละ 24.0 เลือกด้านที่ใกล้ที่ตั้งโรงงาน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และเลือกด้านที่มีค่าใช้จ่ายที่ด้านศุลกากรต่ำ คิดเป็นร้อยละ 4.0 (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 ปัจจัยในการเลือกใช้ด้านส่งออก

ปัจจัยในการเลือกใช้ด้านส่งออก	จำนวน (N = 50)	ร้อยละ
- ที่ตั้งโรงงาน	10	20.0
- ค่าใช้จ่ายที่ด้านศุลกากรต่ำ	2	4.0
- ประเทศผู้ซื้อ/ตลาดส่งออกเป็นผู้กำหนด	26	52.0
- อื่นๆ เช่น เงื่อนไขการซื้อขาย	12	24.0

4) กิจกรรมที่ดำเนินการเอง

ในการดำเนินพิธีการทางศุลกากร ประกอบการส่งออกยางพาราจะมีกิจกรรมที่ดำเนินการเอง คือ การจัดเตรียมเอกสารที่ใช้ในการส่งออกสินค้า คิดเป็นร้อยละ 74.0 รองลงมา คือ ยื่นขอใบขนสินค้าขาออก คิดเป็นร้อยละ 26.0

5) กิจกรรมที่จ้างตัวแทนออกของ

สำหรับกิจกรรมที่จ้างตัวแทนออกของผู้ประกอบการส่งออกทั้งหมด มีการจ้างในขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการส่งออกสินค้า ส่วนร้อยละ 74.0 เป็นขั้นตอนการเตรียมเอกสารที่ใช้ในการส่งออกสินค้า และขั้นตอนการยื่นขอใบขนสินค้าขาออก ร้อยละ 26.0 (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 การดำเนินพิธีการศุลกากร

รายการ	จำนวน (N=50)	ร้อยละ
กิจกรรมที่ดำเนินการเอง		
- ยื่นขอใบขนสินค้าขาออก	13	26.0
- เอกสารที่ใช้ในการส่งออกสินค้า	37	74.0
กิจกรรมที่จ้างตัวแทนออกของ*		
- ยื่นขอใบขนสินค้าขาออก	13	26.0
- เอกสารที่ใช้ในการส่งออกสินค้า	37	74.0
- ขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการส่งออกสินค้า	50	100.0

หมายเหตุ *ผู้ตอบสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2.2 ระยะเวลาในการใช้บริการที่ด่านส่งออก

ผลการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะของระยะเวลาในการใช้บริการของผู้ประกอบการส่งออก ได้แก่ ระยะเวลาในการใช้บริการ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ และเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ตารางที่ 4.9)

1) ระยะเวลาในการใช้บริการ

ผู้ประกอบการส่งออกยางพารามีระยะเวลาในการใช้บริการมากกว่า 60 นาทีต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาคือ มีระยะเวลาในการใช้บริการ 40- 60 นาทีต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.0 และ ระยะเวลาในการใช้บริการน้อยกว่า 40 นาทีต่อครั้ง มีเพียงร้อยละ 6.0

2) ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ

ผู้ประกอบการส่งออกยางพาราให้เหตุผลของระยะเวลาในการใช้บริการ ซึ่งร้อยละ 76.0 เห็นว่าไม่เหมาะสม ส่วนร้อยละ 24.0 เห็นว่าเหมาะสม

3) เวลาในการให้บริการเหมาะสม

ในส่วนของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราที่เห็นว่าระยะเวลาในการใช้บริการไม่เหมาะสมเห็นว่า เวลาที่เหมาะสมมากที่สุดคือ 30 นาทีต่อครั้ง คิดเป็น ร้อยละ 58.0 และ 40 นาทีต่อครั้ง คิดเป็น ร้อยละ 42.1

ตารางที่ 4.9 ระยะเวลาในการให้บริการ

รายการ	จำนวน (N = 50)	ร้อยละ
เวลาในการใช้บริการ (นาทีต่อครั้ง)		
- < 40	3	6.0
- 40 – 60	15	30.0
- > 60	32	64.0
ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ		
- เหมาะสม	12	24.0
- ไม่เหมาะสม	38	76.0
เวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (นาทีต่อครั้ง)	(N = 38)	
- 30	22	58.0
- 40	16	42.1

4.2.3 ค่าใช้จ่ายในการส่งออกยางพารา

1) ค่าใช้จ่ายในการส่งออกยางแท่งและยางแผ่นรมควันผ่านด่านปาดังเบซาร์ปลายทางท่าเรือปีนังไปประเทศจีน

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการส่งออกยางที่มีการส่งออกยางพาราผ่านด่านปาดังเบซาร์ปลายทางท่าเรือปีนังได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการส่งออกที่สรุปได้ดังต่อไปนี้ ค่าบรรทุกสินค้า 3,200 บาทต่อตู้ ค่ายกตู้สินค้า 850 บาทต่อตู้ ค่าบรรจุสินค้าเข้าตู้ 600 บาทต่อตู้ ค่าดำเนินการส่งออก (ไทย-มาเลเซีย) 1,300 บาทต่อตู้ ค่าภาระหน้าท่า (THC) 3,200 บาทต่อตู้ ค่าใบตราส่งสินค้า (B/L) 800 บาทต่อตู้ ค่าขนส่งจากสถานีรถไฟปาดังเบซาร์ไปท่าเรือปีนัง 2,750 บาทต่อตู้ ค่าเงินสงเคราะห์ (Cess) 28,800 บาทต่อตู้ ค่าธรรมเนียมใบผ่านด่าน

ศุลกากร 40 บาทต่อตู้ ค่าใบ C/O 140 บาทต่อตู้ ใบรับรองปลอดศัตรูพืช (Phytosanitor) 500 บาทต่อตู้ ค่าธรรมเนียมธนาคาร (Advising L/C) 800 บาทต่อตู้ ค่าตรวจปล่อยนอกสถานที่ 470 บาทต่อตู้ ค่าทำความสะอาดตู้ เกลี่ยที่ 100 บาทต่อตู้ ค่าระวางเรือ (ท่าเรือปิ่นังไปจีน) 4,290 บาทต่อตู้ รวมค่าใช้จ่ายส่งออกรวม 47,040 บาทต่อตู้ (ตารางที่ 4.10)

2) ค่าใช้จ่ายในการส่งออกทางแท่งและยางแผ่นรมควันท่าเรือสงขลาไปประเทศจีน

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการส่งออกยางที่มีการส่งออกยางพาราผ่านท่าเรือสงขลาได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการส่งออกที่สรุปได้ดังต่อไปนี้ค่าบรรทุกสินค้า 4,500 บาทต่อตู้ ค่ายกตู้สินค้า 450 บาทต่อตู้ ค่าบรรจุสินค้าเข้าตู้ 600 บาทต่อตู้ ค่าผ่านท่า 500 บาทต่อตู้ ค่าพักตู้สินค้า 90 บาทต่อตู้ ค่าดำเนินการส่งออก (ชิปปิ้ง) 350 บาทต่อตู้ ค่าภาระหน้าท่า (THC) 2,600 บาทต่อตู้ ค่าใบตราส่งสินค้า (B/L) 800 บาทต่อตู้ ค่าเงินสงเคราะห์ (Cess) 28,000 บาทต่อตู้ ค่าธรรมเนียมใบผ่านด่านศุลกากร 40 บาทต่อตู้ ค่าใบ C/O 140 บาทต่อตู้ ใบรับรองปลอดศัตรูพืช (Phytosanitor) 500 บาทต่อตู้ ค่าธรรมเนียมธนาคาร (Advising L/C) 800 บาทต่อตู้ ค่าตรวจปล่อยนอกสถานที่ 470 บาทต่อตู้ ค่าทำความสะอาดตู้ 100 บาทต่อตู้ ค่าระวางเรือ (ท่าเรือ-จีน) 13,200 บาทต่อตู้ รวมค่าใช้จ่ายส่งออก 53,140 บาทต่อตู้ (ตารางที่ 4.10)

3) เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าใช้จ่ายระหว่างด่านปาดังเบซาร์ และท่าเรือสงขลา

เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดค่าใช้จ่ายที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้นเมื่อนำมาเปรียบเทียบแล้วจะเห็นถึงส่วนต่างของค่าใช้จ่ายซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.1) รายการค่าใช้จ่ายที่ทำเรือสงขลามีต่ำกว่าด่านปาดังเบซาร์

ค่ายกตู้สินค้าของด่านปาดังเบซาร์ 850 บาทต่อตู้ ส่วนท่าเรือสงขลา ค่ายกตู้สินค้า 450 บาทต่อตู้ มีส่วนต่าง 400 บาทต่อตู้ ค่าดำเนินการส่งออกของด่านปาดังเบซาร์เป็นค่าดำเนินการทั้งฝั่งไทย และมาเลเซีย 1,300 บาทต่อตู้ ส่วนท่าเรือสงขลามีค่าดำเนินการส่งออก (ชิปปิ้ง) ในไทยเพียง 350 บาท ค่าภาระหน้าท่า (THC) ของด่านปาดังเบซาร์ 3,200 บาทต่อตู้ ส่วนท่าเรือสงขลา ค่าภาระหน้าท่า (THC) 2,600 บาทต่อตู้ มีส่วนต่าง 600 บาทต่อตู้ ค่าขนส่งจากสถานีรถไฟปาดังเบซาร์ไปท่าเรือปิ่นัง 2,750 บาทต่อตู้ ส่วนท่าเรือสงขลาไม่มีค่าขนส่งในส่วนนี้

3.2) รายการค่าใช้จ่ายที่ด่านปาดังเบซาร์มีต่ำกว่าท่าเรือสงขลา

ค่าบรรทุกสินค้าของด่านปาดังเบซาร์ 3,200 บาทต่อตู้ ส่วนค่าบรรทุกสินค้าของท่าเรือสงขลา 4,500 บาทต่อตู้ เมื่อนำมาเปรียบเทียบแล้วจะมีส่วนต่าง 1,300 บาทต่อตู้ ส่วนค่าผ่านท่า ค่าพักตู้สินค้า ค่าดำเนินการส่งออก (ชิปปิ้ง) ด่านปาดังเบซาร์ไม่มีค่าใช้จ่ายในส่วนนี้

ค่าระวางเรือที่มีการส่งออกยางพาราผ่านด่านปาดังเบซาร์ปลายทางท่าเรือปิ่นัง(กรณีส่งไปจีน) 4,290 บาทต่อตู้ ส่วนการส่งออกยางพาราผ่านท่าเรือสงขลามีค่าระวางเรือ (กรณีส่งไป

จีน) 13,200 บาทต่อตู้ มีส่วนต่างเป็นจำนวน 8,910 บาทต่อตู้ โดยสุทธิแล้วค่าใช้จ่ายที่ด้าน
ปาดังเบซาร์ต่ำกว่าท่าเรือสงขลา 6,100 บาทต่อตู้

ตารางที่ 4.10 ค่าใช้จ่ายในการส่งออกยางแท่งและยางแผ่นรมควันผ่านด่านปาดังเบซาร์และท่าเรือ
สงขลาไปประเทศจีน

หน่วย: บาทต่อตู้

รายการ	ด่านปาดัง เบซาร์	ท่าเรือ สงขลา	ส่วน ต่าง
- ค่าบรรทุกสินค้า*	3,200	4,500	1,300
- ค่ายกตู้สินค้า	850	450	400
- ค่าบรรทุกสินค้าเข้าตู้*	600	600	-
- ค่าดำเนินการส่งออก (ไทย-มาเลเซีย)*	1,300	-	1,300
- ค่าผ่านท่า*	-	500	500
- ค่าพักตู้สินค้า	-	90	90
- ค่าดำเนินการส่งออก (ชิปปิ้ง)*	-	350	350
- ค่าภาระหน้าท่า (THC)	3,200	2,600	600
- ค่าใบตราส่งสินค้า (B/L)	800	800	-
- ค่าขนส่งจากสถานีรถไฟปาดังเบซาร์ไปท่าเรือปีนัง*	2,750	-	2,750
- ค่าเงินสงเคราะห์ (cess)	28,000	28,000	-
- ค่าธรรมเนียมใบผ่านด่านศุลกากร	40	40	-
- ค่าใบ C/O*	140	140	-
- ใบรับรองปลอดศัตรูพืช (Phytosanitary)*	500	500	-
- ค่าธรรมเนียมธนาคาร (Advising L/C)*	800	800	-
- ค่าตรวจปล่อยนอกสถานที่	470	470	-
- ค่าทำความสะอาดตู้*	100	100	-
- ค่าระวางเรือ (กรณีไปจีน)	4,290	13,200	8,910
รวมค่าใช้จ่ายส่งออกและค่าระวางเรือ	47,040	53,140	6,100

หมายเหตุ : ตู้คอนเทนเนอร์ 20 ฟุต

*จากการสอบถามจากผู้ประกอบการส่งออกเพิ่มเติม

4.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของด้านบุคลากรในการส่งออก

ในการพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการของด้านบุคลากรได้จำแนกความพึงพอใจเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม 2) ด้านการประชาสัมพันธ์ 3) ด้านกระบวนการบริการ 4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและ 5) ด้านความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกยกยงพาราต่อการให้บริการในภาพรวม ดังรายละเอียดต่อไปนี้ (ตารางที่ 4.11)

4.3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของด้านปาดังเบซาร์

1) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของด้านบุคลากรของผู้ประกอบการส่งออกยกยงพาราในการใช้บริการด้านปาดังเบซาร์ โดยพบว่า ความเพียงพอของพื้นที่รองรับการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเพียงพอของพื้นที่ในการขนถ่ายสินค้า ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ความปลอดภัยในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.68 3.75 3.75 และ 3.70 ตามลำดับ ส่วนอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความพร้อม อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางโดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.23 3.23 และ 3.20 ตามลำดับ

2) ด้านการประชาสัมพันธ์

ผู้ประกอบการส่งออกยกยงพารามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของด้านปาดังเบซาร์ ด้านความเหมาะสมของการเลือกใช้สื่อ และด้านความเร็วในการประชาสัมพันธ์ มีระดับความพึงพอใจน้อย โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 2.03 และ 2.08 ตามลำดับ ส่วนความถูกต้องของข้อมูล และความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลมีระดับความพึงพอใจปานกลางโดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 2.58 และ 2.50 ตามลำดับ

3) ด้านกระบวนการบริการ

ผู้ประกอบการส่งออกยกยงพารามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของด้านปาดังเบซาร์ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความชัดเจน ด้านค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ด้านการให้บริการที่เป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ด้านคุณภาพและความถูกต้องของการบริการที่ได้รับ มีระดับความพึงพอใจมากโดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.78 3.88 3.50 และ 3.73 ตามลำดับ ส่วนการให้บริการของด้านความเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจปานกลางโดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.48

4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ประกอบการส่งออกยกยงพาราความพึงพอใจต่อการให้บริการของด้านปาดังเบซาร์ด้านการพูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเหมาะสม บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว และเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจมาก

โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.78 3.63 3.73 และ 3.65 ตามลำดับ ส่วนด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจนของการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.45

5) ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของด่านปาดังเบซาร์ มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.93

4.3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าเรือสงขลา

1) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของด่านศุลกากรของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราในการใช้บริการของท่าเรือสงขลาโดยพบว่า ความเพียงพอของพื้นที่รองรับการให้บริการ ความเพียงพอของพื้นที่ในการขนถ่ายสินค้า ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความปลอดภัยในการให้บริการ อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความพร้อม อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย และอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางโดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.25

2) ด้านการประชาสัมพันธ์

ผู้ประกอบการส่งออกยางพารามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าเรือสงขลาด้านความเหมาะสมของการเลือกใช้สื่อ ความรวดเร็วในการประชาสัมพันธ์ ความถูกต้องของข้อมูลและความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลของท่าเรือสงขลา มีระดับความพึงพอใจปานกลางโดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.50

3) ด้านกระบวนการบริการ

ผู้ประกอบการส่งออกยางพารามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าเรือสงขลาด้านขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความชัดเจน ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ด้านการให้บริการที่เป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ และด้านคุณภาพ และความถูกต้องของการบริการที่ได้รับ มีระดับความพึงพอใจปานกลางโดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.25 3.25 2.75 3.25 และ 3.25 ตามลำดับ

4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าเรือสงขลา ด้านการพูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพวางตัวเหมาะสม บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่ การให้ข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจน เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.25

5) ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าเรือสงขลามีระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.25

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราต่อการให้บริการของด่านศุลกากรป่าดงเบขาร์และท่าเรือสงขลา

รายการ	ด่านป่าดงเบขาร์ (n=40)		ท่าเรือสงขลา (n=4)	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม				
- ความเพียงพอของพื้นที่รองรับการให้บริการ	3.68	มาก	3.25	ปานกลาง
- ความเพียงพอของพื้นที่ในการขนถ่ายสินค้า	3.75	มาก	3.25	ปานกลาง
- ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.75	มาก	3.25	ปานกลาง
- มีความปลอดภัยในการให้บริการ	3.70	มาก	3.25	ปานกลาง
- อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความพร้อม	3.23	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง
- อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย	3.23	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง
- อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความเพียงพอ	3.20	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง
ด้านการประชาสัมพันธ์				
- ความเหมาะสมของการเลือกใช้สื่อ	2.03	น้อย	2.50	ปานกลาง
- ความรวดเร็วในการประชาสัมพันธ์	2.08	น้อย	2.50	ปานกลาง
- ความถูกต้องของข้อมูล	2.58	ปานกลาง	2.50	ปานกลาง
- ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล	2.50	ปานกลาง	2.50	ปานกลาง
ด้านกระบวนการบริการ				
- ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน	3.78	มาก	3.25	ปานกลาง
- ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.48	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง
- ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ	3.88	มาก	2.75	ปานกลาง
- การให้บริการที่เป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ	3.50	มาก	3.25	ปานกลาง
- คุณภาพ และความถูกต้องของการบริการที่ได้รับ	3.73	มาก	3.25	ปานกลาง

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

รายการ	ด้านปาดังเบซาร์ (n=40)		ทำเรือสงขลา (n=4)	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
- การพูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเหมาะสม	3.78	มาก	3.25	ปานกลาง
- บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่	3.63	มาก	3.25	ปานกลาง
- การให้ข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ที่มีความ ชัดเจน	3.45	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง
- เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ	3.73	มาก	3.25	ปานกลาง
- ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่	3.65	มาก	3.25	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	3.93	มาก	3.25	ปานกลาง

4.4 ปัญหา และอุปสรรค ในการส่งออกยางของผู้ประกอบการส่งออกยางพารา

ในส่วนของปัญหา และอุปสรรคในการส่งออกยางพารานั้น ผู้ประกอบการส่งออกยางพารา ส่วนใหญ่ ร้อยละ 92.0 ไม่ระบุว่ามีปัญหาในการส่งออกยางพารา และมีเพียงร้อยละ 8.0 ที่ระบุว่ามีปัญหา และอุปสรรค (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12 ปัญหาและอุปสรรคในการส่งออก

ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน (N = 50)	ร้อยละ
- มี	4	8.0
- ไม่มี	46	92.0

สำหรับปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ ผู้ประกอบการส่งออกยางพาราที่ประสบปัญหาเมื่อมีการขนส่งเข้าออกที่ด่านปาดังเบซาร์ และสะเดา ได้แก่ 1) การให้บริการของด่านล่าช้า มีจำนวนเจ้าหน้าที่ และพื้นที่รองรับไม่เพียงพอ ทำให้ผู้ประกอบการส่งออกต้องจ่ายค่าล่วงเวลาให้เจ้าหน้าที่ ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายส่วนเกิน 2) สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ รถยกตู้สินค้า หรือเครนยกตู้เสียหาย ทำให้ต้องใช้เวลาในการรับตู้เปล่าหรือคืนตู้หนักนาน 3) ท่าเรือสงขลา ร่องน้ำตื้นทำให้เรือลำใหญ่เข้าเทียบท่าไม่ได้ และมีทางเลือกในการใช้บริการน้อย ส่วนใหญ่เป็นสินค้าขาออกสินค้าขาเข้าน้อยมาก ทำให้มีค่าระวางเรือสูง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราในจังหวัดสงขลาต่อการให้บริการของด่านศุลกากรปาดังเบซาร์และท่าเรือสงขลา สามารถสรุปผลการวิจัย ข้อเสนอแนะ และข้อจำกัดในการทำวิจัยโดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราในจังหวัดสงขลาต่อการให้บริการของด่านศุลกากรปาดังเบซาร์และท่าเรือสงขลา มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราส่งออกและการประกอบธุรกิจการส่งออกยางพาราในจังหวัดสงขลา 2) กระบวนการ ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในส่งออกยางพาราของผู้ประกอบการส่งออกในจังหวัดสงขลา 3) ความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราในจังหวัดสงขลาต่อการให้บริการของด่านศุลกากร 4) ปัญหา และอุปสรรคในการส่งออกยางของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราในจังหวัดสงขลา โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิ และข้อมูลปฐมภูมิโดยรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ทำหน้าที่ด้านการส่งออกยางพาราที่ใช้บริการของด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ และท่าเรือสงขลาทั้งหมด 50 ราย ด้วยแบบสอบถามเชิงโครงสร้าง (Structured Questionnaire) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราส่งออกและการประกอบธุรกิจการส่งออกยางพาราในจังหวัดสงขลา

กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 66.0 เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 35.8 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สูงถึงร้อยละ 74.0 มีประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ย 10.6 ปี มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการฝ่ายส่งออก ร้อยละ 70.0 และร้อยละ 30.0 เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับด่านศุลกากรในการส่งออก คิดเป็นร้อยละ 76.0 มีเพียง ร้อยละ 24.0 ที่มีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับด่านศุลกากรในส่งออก ในจำนวนนี้ร้อยละ 66.7 รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับด่านศุลกากรในส่งออกจากบอร์ดประชาสัมพันธ์ของด่านส่งออกนั้นๆ

ธุรกิจส่งออกทั้งหมดจดทะเบียนธุรกิจในรูปแบบของบริษัทจำกัด มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจเฉลี่ย 15.3 ปี ทำการผลิตสินค้า ยางแผ่นรมควัน มากที่สุด ร้อยละ 50.0 รองลงมาเป็นยางแท่ง ร้อยละ 46.0 น้ำยางข้น ร้อยละ 28.0 และยาง ADS ร้อยละ 2.0

ผู้ประกอบการที่ผลิตยางแผ่นรมควัน มีกำลังการผลิตเฉลี่ย 1,942.0 ตันต่อเดือน ปริมาณผลผลิตร้อยละ 96.0 ส่งออก โดยตลาดส่งออกที่สำคัญได้แก่ ประเทศญี่ปุ่น ร้อยละ 83.3 เกาหลี

การซื้อขาย ใช้เป็นราคาคือ FOB ร้อยละ 75.0 บรรจุกัญท์ที่ใช้ในการส่งออกทั้งหมดได้แก่ ตู้คอนเทนเนอร์ขนาด 20 ฟุต

ผู้ประกอบการที่ผลิตยางแท่ง มีกำลังการผลิตเฉลี่ย 2,434.0 ตันต่อเดือน ปริมาณผลผลิตร้อยละ 87.0 ส่งออก โดยตลาดส่งออกที่สำคัญได้แก่ จีน ร้อยละ 100.0 เงื่อนไขการซื้อขายใช้ราคา FOB มากที่สุด ร้อยละ 90.0 บรรจุกัญท์ที่ใช้ในการส่งออกทั้งหมดได้แก่ ตู้คอนเทนเนอร์ขนาด 20 ฟุต

ผู้ประกอบการที่ผลิตน้ำยางข้น มีกำลังการผลิตเฉลี่ย 1,425.0 ตันต่อเดือน ปริมาณผลผลิต ร้อยละ 92.9 ส่งออก โดยตลาดส่งออกที่สำคัญได้แก่ จีนร้อยละ 100.0 เงื่อนไขการซื้อขายใช้ราคา FOB มากที่สุด ร้อยละ 84.6 บรรจุกัญท์ที่ใช้ในการส่งออกได้แก่ ถุงผ้าใบ และ บรรจุกัญท์ กัดเป็น ร้อยละ 85.7 เท่ากัน

5.1.2 กระบวนการ ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในส่งออกยางพาราของผู้ประกอบการส่งออกในจังหวัดสงขลา

ผู้ประกอบการส่งออกมีวิธีการขนส่งยางพาราจากโรงงานเพื่อไปยังด่านหรือท่าเรือส่งออก ดังนี้ ยางรมแผ่นรมควัน และยางแท่งมีการเลือกใช้ด่านปาดังเบซาร์ บ่อยที่สุด คือร้อยละ 96.0 และ 91.3 ผู้ประกอบการส่งออกยางแผ่นรมควัน และยางแท่ง มีวิธีการขนส่งจากโรงงานไปด่าน โดยการใช้อุบัติรถบรรทุกและรถไฟในการขนส่งเพื่อการส่งออก ร้อยละ 80.0 และ 78.3 ตามลำดับ สำหรับน้ำยางข้น เลือกใช้ด่านสะเดาบ่อยที่สุด ร้อยละ 71.4 เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นการสั่งซื้อจากประเทศมาเลเซีย มีวิธีการขนส่งน้ำยางข้นจากโรงงานไปด่าน นิยมใช้อุบัติรถบรรทุกคือ ร้อยละ 71.4

สำหรับปัจจัยในการเลือกใช้ด่านส่งออกผู้ประกอบการส่งออกยางพารา ส่วนใหญ่ประเทศผู้ซื้อ/ตลาดส่งออกเป็นผู้กำหนด คิดเป็นร้อยละ 52.0 ในขั้นตอนการส่งออกผู้ประกอบการส่งออกยางพาราส่วนใหญ่จะจัดเตรียมเอกสารที่ใช้ในการส่งออกสินค้าเอง คิดเป็นร้อยละ 74.0 ส่วนขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการส่งออกสินค้านิยมจ้างตัวแทนออกของดำเนินการโดยมีระยะเวลาในการใช้บริการที่ด่านมากกว่า 60 นาทีต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 64.0 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 76.0 เห็นว่าไม่เหมาะสม และเห็นว่าระยะเวลาที่เหมาะสม 30 นาทีต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 58.0

ค่าใช้จ่ายในการส่งออกยางผ่านด่านปาดังเบซาร์ปลายทางท่าเรือปีนัง และท่าเรือสงขลา เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายตั้งแต่ กระบวนการยกตู้สินค้า การบรรจุสินค้า และการบรรทุกสินค้าพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ถึงแม้ว่าค่ายกตู้สินค้าขึ้นลงของด่านปาดังเบซาร์จะสูงกว่าท่าเรือสงขลา รวมทั้งค่าดำเนินการส่งออกที่บริษัทตัวแทนออกของต้องดำเนินการเกี่ยวกับเอกสาร เพื่อผ่านพิธีการศุลกากรทั้งฝั่งไทยและฝั่งมาเลเซีย แต่ท่าเรือสงขลาที่มีค่าใช้จ่ายในการ

บริหารจัดการท่าเรือของบริษัทเอกชนที่ได้รับสัมปทานในการดำเนินงานบริการของท่าเรือสงขลา เช่น ค่าผ่านท่าและชั่งน้ำหนัก และค่าพัสดุสินค้า อย่างไรก็ตาม เมื่อรวมค่าระวางบรรทุกสินค้าระหว่างประเทศจากสถานีรถไฟปาดังเบซาร์ไปท่าเรือปีนังจำนวน 2,750 บาทต่อตู้ (275 ริงกิตมาเลเซียต่อตู้) และค่าภาระหน้าท่าของท่าเรือปีนัง 3,200 บาทต่อตู้ ซึ่งสูงกว่าค่าภาระหน้าท่าของท่าเรือสงขลา จำนวน 600 บาทต่อตู้ ทำให้ค่าใช้จ่ายในการส่งออกยกยงไปท่าเรือสงขลาต่ำกว่าท่าเรือปีนัง จำนวน 2,810 บาทต่อตู้ แต่เมื่อคิดรวมค่าระวางเรือจากท่าเรือต้นท่าไปยังประเทศปลายทาง (จีน) พบว่า ค่าใช้จ่ายในการส่งออกรวมผ่านท่าเรือปีนังต่ำกว่าท่าเรือสงขลา จำนวน 600 บาทต่อตู้ เนื่องจากค่าระวางเรือจากท่าเรือปีนังปลายทางประเทศจีน เฉลี่ย 130 ดอลลาร์สหรัฐ หรือ 4,290 บาทต่อตู้ ขณะที่ค่าระวางเรือจากท่าเรือสงขลาปลายทางประเทศจีนเฉลี่ย 400 ดอลลาร์สหรัฐ หรือ 13,200 บาทต่อตู้ ทั้งนี้เนื่องจากท่าเรือปีนังมีเรือขนส่งสินค้าระหว่างประเทศเป็นจำนวนมาก มีสายเดินเรือที่หลากหลายจึงมีการแข่งขันในด้านการบริการ และลดค่าระวางเรือเพื่อเป็นแรงจูงใจประกอบกับเงื่อนไขการซื้อขายผ่านด่านปาดังเบซาร์ปลายทางท่าเรือปีนังส่วนใหญ่เป็นแบบ FOB

5.1.3 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกยกยงพาราในจังหวัดสงขลาต่อการให้บริการของด่านศุลกากร

ความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกยกยงพาราต่อการให้บริการของด่านปาดังเบซาร์ในด้านความเพียงพอของพื้นที่รองรับการให้บริการ ความเพียงพอของพื้นที่ในการขนถ่ายสินค้า ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความปลอดภัยในการให้บริการ โดยผู้ประกอบการส่งออกยกยงพารามีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความพร้อม ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย และด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความเพียงพอ โดยผู้ประกอบการส่งออกยกยงพาราความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในส่วนของความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกยกยงพาราต่อการให้บริการของท่าเรือสงขลา ด้านความเพียงพอของพื้นที่รองรับการให้บริการ ความเพียงพอของพื้นที่ในการขนถ่ายสินค้า ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความปลอดภัยในการให้บริการ อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความพร้อม ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย และด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความเพียงพอ โดยผู้ประกอบการส่งออกยกยงพารามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ในด้านความเหมาะสมของการเลือกใช้สื่อ ด้านความรวดเร็วในการประชาสัมพันธ์ของด่านปาดังเบซาร์ โดยผู้ประกอบการส่งออกยกยงพาราความพึงพอใจในระดับน้อย ด้านความถูกต้องของข้อมูล และความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลของด่านปาดังเบซาร์ โดยผู้ประกอบการส่งออกยกยงพารามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกยกยงพาราต่อการให้บริการของท่าเรือสงขลาในด้านความเหมาะสมของการเลือกใช้สื่อ

ด้านความรวดเร็วในการประชาสัมพันธ์ ความถูกต้องของข้อมูล และความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล โดยผู้ประกอบการส่งออกยางพารามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความชัดเจน ด้านค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ด้านการให้บริการที่เป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติ และด้านคุณภาพและความถูกต้องของการบริการที่ได้รับของด่านปาดังเบซาร์ ผู้ประกอบการส่งออกยางพารามีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านความรวดเร็วในการให้บริการของด่านปาดังเบซาร์ ผู้ประกอบการส่งออกยางพารามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับท่าเรือสงขลา ในด้านขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความชัดเจน ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ด้านการให้บริการที่เป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติ และด้านคุณภาพและความถูกต้อง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การพูดจาสุภาพ อธิษาศัยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเหมาะสม บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ของด่านปาดังเบซาร์ ผู้ประกอบการส่งออกยางพารามีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจนของการให้บริการของด่านปาดังเบซาร์ ผู้ประกอบการส่งออกยางพารามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในส่วนของท่าเรือสงขลา ผู้ประกอบการส่งออกยางพารามีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การพูดจาสุภาพ อธิษาศัยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเหมาะสม บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจน ความรู้ความสามารถ และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ ผู้ประกอบการส่งออกยางพารามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของด่านปาดังเบซาร์ ผู้ประกอบการส่งออกยางพารามีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของท่าเรือสงขลา ผู้ประกอบการส่งออกยางพารามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

5.1.4 ปัญหา และอุปสรรคในการส่งออกของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราในจังหวัดสงขลา

สำหรับปัญหาและอุปสรรค ที่ผู้ประกอบการส่งออกยางพารามีเพียงร้อยละ 8.0 ที่ประสบปัญหาเมื่อมีการขนส่งไปยังด่านปาดังเบซาร์ และท่าเรือสงขลา ได้แก่

- 1) การให้บริการของด่านล่าช้า มีจำนวนเจ้าหน้าที่ และพื้นที่รองรับไม่เพียงพอ
- 2) สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ รถยกตู้สินค้า หรือเครนยกตู้เสียบ่อย ทำให้ต้องใช้เวลาในการรับตู้เปล่าหรือคืนตู้หนักนาน
- 3) ท่าเรือสงขลา ร่องน้ำตื้นทำให้เรือลำใหญ่เข้าเทียบท่าไม่ได้ และมีทางเลือกในการใช้บริการน้อย ส่วนใหญ่เป็นสินค้าขาออก สินค้าขาเข้าน้อยมาก ทำให้มีค่าระวางเรือสูง

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราในจังหวัดสงขลาต่อการให้บริการของด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ และท่าเรือสงขลาผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

5.2.1 ด้านปาดังเบซาร์

1. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราต่อด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ในการส่งออกยาง ด้านความเพียงพอของพื้นที่รองรับการให้บริการ ความเพียงพอของพื้นที่ในการขนถ่ายสินค้า ความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความปลอดภัยในการให้บริการ โดยผู้ประกอบการส่งออกยางพารามีความพึงพอใจในระดับมาก จึงควรกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรักษาระดับการให้บริการ ส่วนด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความพร้อม อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความเพียงพอ โดยผู้ประกอบการส่งออกยางพารามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง หากมีความจำเป็นหรือมีช่วงเวลาที่เหมาะสมผู้บริหารของด่านปาดังเบซาร์จำเป็นต้องคำนึงถึงความเพียงพอ มีความพร้อม และความทันสมัยของอุปกรณ์ในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขนส่งให้กับผู้ประกอบการส่งออก และยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของผู้นำเข้าสินค้าจากไทยอีกด้วย

2. ด้านการประชาสัมพันธ์

สำหรับประเด็นด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากด่านปาดังเบซาร์ให้ผู้ใช้บริการรับทราบนั้น ผู้บริหารด่านปาดังเบซาร์จะต้องปรับปรุงความเหมาะสมของการใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์ ความรวดเร็วในการประชาสัมพันธ์ ความถูกต้องของข้อมูล และความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล เช่น ในกรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องสื่อสารเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับทราบอาจใช้วิธีการ โทรศัพท์ตรง หรือใช้ระบบ SMS ถึงผู้ใช้บริการโดยตรง นอกจากนั้นสารที่สื่อสารถึงผู้ใช้บริการ ผู้บริหารควรตรวจสอบถึงความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลข่าวสารด้วย

3. ด้านกระบวนการให้บริการ

ส่วนขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ การให้บริการที่เป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ และด้านคุณภาพและความถูกต้องของการบริการที่ได้รับผู้ใช้บริการของด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ มีความพึงพอใจในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารควรกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรักษาคุณภาพการให้บริการดังกล่าวไว้ ทั้งนี้เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของด่านทั้งสองในสายตาผู้ใช้บริการ

4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านการพูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเหมาะสม บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ของด่าน ปาดังเบซาร์ ผู้ประกอบการส่งออกยางพารามีความพึงพอใจในระดับมาก ควรเน้นให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรักษาระดับการให้บริการให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ด้านการให้ ข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่มีความชัดเจนของการให้บริการของด่านปาดังเบซาร์ ผู้ประกอบการ ส่งออกยางพารามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จึงควรมีการปรับปรุงการให้บริการ โดยเน้น ให้เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารในส่วนของข้อมูลมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น และยังมีผู้ใช้บริการบางราย แม้มิเพียงจำนวนน้อยที่ให้ความเห็นว่าการใช้บริการที่ด่านปาดังเบซาร์ยังมีปัญหา ด้านความล่าช้า ในการให้บริการ ประกอบกับในบางครั้งมีเจ้าหน้าที่และพื้นที่รองรับไม่เพียงพอจึงเป็นปัญหา และอุปสรรคต่อผู้ใช้บริการที่มีภาระต้นทุนที่สูงขึ้น จากความไม่สะดวกดังกล่าว ดังนั้นผู้บริหาร ด่านปาดังเบซาร์ควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบติดตาม และรายงานผลดังกล่าวให้ทราบ ถึงความถี่ความรุนแรงของปัญหาดังกล่าวมีมากน้อยเพียงใดจะได้นำข้อมูลดังกล่าวไปสู่การแก้ไข ปัญหาให้ตรงประเด็นต่อไปดังนั้นจึง

- 1) ควรมีการขยายพื้นที่ด่านเพื่อรองรับจำนวนรถบรรทุกที่เพิ่มขึ้น
- 2) ควรมีการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเอาใจใส่ในการ ให้บริการ ในขั้นตอนการให้บริการเพื่อลดการเกิดความล่าช้าของการให้ ซึ่งจะทำให้มีการบริการ มีประสิทธิภาพสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

5.2.2 ทำเรือสงขลา

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราต่อท่าเรือสงขลาใน การส่งออกยาง ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งพบว่า ผู้ประกอบการส่งออกยางพารามีความพึงพอใจในระดับ ปานกลางในทุกด้านทุกประเด็น ดังนั้นผู้บริหารท่าเรือสงขลาจะต้องมีการปรับปรุงการให้บริการ ในทุกด้านทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขนส่งให้กับผู้ประกอบการส่งออก และยังเป็น การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของผู้นำเข้าสินค้าจากไทยอีกด้วย และจากปัญหาร่องน้ำที่ใช้ในการ เติมน้ำมันเป็นปัญหาที่ดำรงอยู่ มาเป็นเวลานานแล้ว รัฐบาลจึงควรให้ความสำคัญใน

- 1) การขุดลอกร่องน้ำให้มีความลึก และได้มาตรฐานสำหรับเรือบรรทุกสินค้าขนาดใหญ่ เข้าเทียบท่าได้ พร้อมกับประชาสัมพันธ์ให้กับบริษัทเดินเรือขนส่งสินค้าทั่วโลกได้ทราบถึง ความสามารถของท่าเรือสงขลาที่สามารถรองรับการให้บริการของผู้ใช้บริการทั่วไปหากมี ผู้ใช้บริการท่าเรือสงขลาเพิ่มขึ้น เนื่องจากร่องน้ำมีความลึกได้มาตรฐานแล้วก็น่าจะมีเรือบรรทุก

สินค้าเข้ามาใช้บริการท่าเรือสงขลาได้มากขึ้น ทำให้เรือขนส่งแต่ละลำมีทั้งสินค้าเข้าและสินค้าออกย่อมส่งผลให้ค่าระวางเรือลดต่ำลงได้มากที่สุด

2) ควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาในเรื่องของการบริการของท่าเรือสงขลาเพื่อสนับสนุนและดึงดูดให้ผู้ส่งออกมาใช้บริการท่าเรือสงขลามากขึ้น เพราะจะส่งผลให้เกิดการแข่งขันด้านค่าใช้จ่ายและบริการเพิ่มมากขึ้นจะเป็นผลให้อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ลดลง ก็จะช่วยลดต้นทุนในการขนส่งสินค้าได้

3) ควรมีการขยายอายุสัมปทานให้แก่บริษัทเอกชนที่เป็นผู้บริหารพื้นที่ท่าเรือ จากระยะเวลาครั้งละ 5 ปี เป็นครั้งละ 25 ปี ซึ่งจะทำให้สามารถตัดสินใจในการลงทุนเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ด้วยการติดตั้งเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับจูงใจให้มีผู้ใช้บริการท่าเรือมากขึ้น โดยมีการติดตั้งเครนขนถ่ายหน้าท่า แทนการใช้เครนบก และเครนประจำเรือที่มีติดตั้งบนเรือของบริษัทสายเดินเรือ

4) ควรมีทางเลือกในการให้บริการที่มากขึ้น เช่น ความหลากหลายของสายเรือมีมากขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับจูงใจให้มีผู้ใช้บริการท่าเรือมากขึ้น

5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราในจังหวัดสงขลาต่อการให้บริการของด่านศุลกากรด่านปาดังเบซาร์ และท่าเรือสงขลา มีข้อจำกัดดังนี้

1) ผู้วิจัยต้องทำการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในส่วนผู้ประกอบการส่งออกยางพาราโดยในการติดต่อขอเข้าสัมภาษณ์มีข้อจำกัดในด้านเวลาของผู้ให้สัมภาษณ์

2) ผู้ประกอบการส่งออกยางพาราบางรายปฏิเสธที่จะให้ข้อมูล โดยให้เหตุผลว่าไม่สามารถให้ข้อมูลได้ เนื่องจากข้อมูลบางส่วนเป็นความลับของบริษัท

5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้พบประเด็นที่คาดว่าจะมีประโยชน์ต่อการศึกษาวินิจฉัยครั้งต่อไป จึงพอสรุปออกเป็นประเด็นสำคัญๆ ดังนี้

1) ศึกษาเพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของด่าน/ท่าเรือส่งออกในพื้นที่แตกต่างกัน เช่น ต่างจังหวัดหรือภาคอื่นๆ

2) ศึกษากระบวนการและการให้บริการของด่าน/ท่าเรือส่งออกในแต่ละแห่งมีการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างไร

บรรณานุกรม

- กรมศุลกากร. 2552. **พิธีการศุลกากร** [ออนไลน์]. URL: www.customs.go.th/Formality/ExportFormalities.jsp [สืบค้นเมื่อ วันที่ 10 ธันวาคม 2552].
- กรมส่งเสริมการส่งออก. 2548. **ขั้นตอนการส่งออกทางพารา** [ออนไลน์]. URL. : <http://www.dephtai.go.th/regulations/pdf/rule> [สืบค้นเมื่อ วันที่ 10 ตุลาคม 2552].
- เจริญชัย คำแฝง. 2548. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอภูซำปวน จังหวัดอุบลราชธานี” อุบลราชธานี: **ยโสธรเวชสาร** ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน 2548): 13.
- ชลลิกา ทิพยกุล. 2544(ก). **สถานการณ์การผลิตและการใช้ยางของโลก**. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยยาง กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.
- ชลลิกา ทิพยกุล. 2544(ข). **ศักยภาพ และสู่ทางการส่งออกยางของไทย**. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยยาง กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.
- นภดล จินดาพันธ์. 2551. **ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อพันธุ์ปลาน้ำจืดจากหน่วยงานราชการในจังหวัดสุราษฎร์ธานี**. สงขลา: สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ สาขาการจัดการธุรกิจเกษตร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นันทศักดิ์ ศรีอรุโณทัย. 2546. **ประสิทธิภาพการดำเนินงานทำเทียบเรือตู้สินค้าของภาครัฐ และภาคเอกชนกรณีศึกษาทำเรือกรุงเทพและทำเรือแหลมฉบัง**. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์ (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรัชญา เวสารัชช์. 2540. **เอกสารวิชาการในปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ ชุดบริการประชาชนทำได้ไม่ยาก**. กรุงเทพฯ: บริษัทกราฟฟิคฟอรัมเมท (ไทยแลนด์ จำกัด).
- พงศ์ชินาด ทิมแก้ว. 2550. **ความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อโครงการกองทุนหมู่บ้านกรณีศึกษา: ตำบลพังยาง อำเภอร่อนน้อ จังหวัดสงขลา**. สงขลา: ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจเกษตร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พสุธา ระวังสุข และอมรรรัตน์ จำนวน. 2551. **แนวทางการพัฒนาตลาดยางพาราไทย**. สงขลา: ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคใต้.
- พีระพงศ์ พิสิฐวุฒินันท์. 2544. “ความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของโรงพยาบาลนตรี มัลติเพลกต์ 5 สาขางามวงศ์วาน” **อิสระ**. 2 (ธันวาคม 2544) : 14.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ยุพินพรรณ ศิริวิชานนกุล. 2540. **จิตวิทยาพัฒนาชนบท**. สงขลา: ภาควิชาพัฒนาการเกษตร คณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ระเบียบ ยุเด็น. 2543. **ปัจจัยจูงใจการรับฝากเงินลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขา กั้นตั้ง**. สงขลา: ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วิโรชา ปาระรัตน์. 2543. **ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการ บริการของโรงพยาบาลป่าบอน อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง**. สงขลา: วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ศิริพร ต้นดีพลูวิไล. 2538. **การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์**. กรุงเทพฯ: กองพยาบาล กระทรวง สาธารณสุข.
- สงคราม อาสุวารี. 2546. **ความเหมาะสมของการส่งออกยางพาราด้วยเรือชายฝั่ง**. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวิศวกรรมศาสตร์ (วิศวกรรมโยธา) จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- สมทรง รักเกตุ. 2538. **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากร จังหวัดพัทลุง ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม**. สงขลา: ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สถาบันวิจัยยาง. 2551. **ทำเนียบผู้รับใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติควบคุมยาง พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ:
- สถาบันวิจัยยาง. 2552(ก). **สถิติยางประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: หนังสือสถิติยาง. ปีที่ 38 (2552) ฉบับที่ 1
- สถาบันวิจัยยาง. 2552(ข). **ทำเนียบโรงงานแปรรูปยาง**. กรุงเทพฯ: กรมวิชาการเกษตร กระทรวง เกษตรและสหกรณ์
- สถาบันวิจัยยาง. 2552(ค). **การปรับปรุงขั้นตอนและวิธีการส่งออกยาง**. [ออนไลน์]. URL: http://www.rubberthai.com/service/export/export_index.html [สืบค้นเมื่อ วันที่ 10 ธันวาคม 2552].
- สมาคมยางพาราไทย. 2551. **ข่าวยางพารา** [ออนไลน์]. URL: <http://www.thainr.com/th/index.php> [สืบค้นเมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2552].

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สมบูรณ์ เจริญจิระตระกูล. 2551. เอกสารประกอบการเรียนการสอน วิชาวิธีวิจัยทางธุรกิจ
 เกษตร. สงขลา: หลักสูตรปริญญาโท สาขาการจัดการธุรกิจเกษตร
 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง. 2550. อัตราเรียกเก็บเงินสงเคราะห์ [ออนไลน์].
 URL: <http://www.rubber.co.th/web/home.php> [สืบค้นเมื่อ วันที่ 21 ธันวาคม 2552].
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ. 2540. “ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์” ข่าวบัณฑิตพัฒนบริหาร
 ศาสตร์ 4 (เมษายน 2540) : 185 -188.
- สมิต สัจฉกร. 2542. การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: บริษัทโรงพิมพ์เดือนตุลา
 จำกัด.
- อภิสิทธิ์ นวลศรี. 2541. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของฝ่ายเวชกรรม
 โรงพยาบาลสงขลานครินทร์. สงขลา: ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์ปริญญาโท
 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อมรรัตน์ จานง. 2550. โครงการศึกษาการขนส่งสินค้าส่งออกหลักของภาคใต้ กรณีศึกษาทางพารา
 และสินค้าต่อเนื่อง. สงขลา: ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคใต้.
- อาทิตยา มณีโชติ . 2551. สักยภาพของผู้ประกอบการการค้าชายแดนในอำเภอสุไหงโก-ลก
 จังหวัดนราธิวาส. สงขลา: สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ สาขา
 การจัดการธุรกิจเกษตร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อนก กุณาละสิริ . 2551. ต้นทุนการผลิตยางชนิดต่างๆ และค่าใช้จ่ายในการส่งออก. กรุงเทพฯ:
 สถาบันวิจัยยาง กรมวิชาการเกษตร.
- Morse,N.C. 1959. **Satisfaction in the White Collor Job**. Michigan: University of Michigan
 Press.
- Wolman R. 1973. **Motivation and organization Climate**. Boston: Division of Research,
 Graduate School of Business Administration Harvard University.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราในจังหวัดสงขลา
ต่อการให้บริการของด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ และท่าเรือสงขลา

เลขที่แบบสอบถาม.....

สถานที่.....

วันที่สัมภาษณ์...../...../.....

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้ เป็นเครื่องมือประกอบการรวบรวมข้อมูลโครงการวิจัยเพื่อสารนิพนธ์ (Minor Thesis) สำหรับหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจเกษตร คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เพื่อความสมบูรณ์ของงานวิจัย ทั้งเป็นประโยชน์ต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราต่อการให้บริการของด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ และท่าเรือสงขลา และหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามบนความเป็นจริงและโดยอิสระ ข้อมูลทั้งหมดที่ได้ ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ และขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ในครั้งนี้ แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการส่งออกและการประกอบธุรกิจส่งออกยางพาราในจังหวัดสงขลา

ตอนที่ 2 กระบวนการและเส้นทางในการส่งออกยาง

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราต่อการให้บริการของด่านศุลกากร/ท่าเรือในการส่งออกยาง

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรค ในการส่งออกยางของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราในจังหวัดสงขลา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการส่งออก และการประกอบธุรกิจส่งออกยางพาราในจังหวัดสงขลา

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () และเติมข้อความในช่องว่าง

1. ตำแหน่งผู้ให้สัมภาษณ์.....

2. อายุ ปี

3. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

4. ระดับการศึกษา

- () 1. มัธยมศึกษาตอนปลาย () 2. อนุปริญญา (ปวช./ปวส.)
- () 3. ปริญญาตรี () 4. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ประสบการณ์การทำงานปี

6. ลักษณะธุรกิจ

- () เจ้าของคนเดียว () ห้างหุ้นส่วน
- () บริษัทจำกัด () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

7. ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ.....ปี

8. ชนิดยางที่ผลิต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () RSS () STR
- () Latex () อื่นระบุ.....

9. กำลังการผลิตและการจำหน่ายผลผลิตในรอบปี 2552

RSS	STR	Latex
กำลังการผลิต.....ตัน/เดือน สัดส่วนการจำหน่ายในประเทศ.....%	กำลังการผลิต.....ตัน/เดือน สัดส่วนการจำหน่ายในประเทศ.....%	กำลังการผลิต.....ตัน/เดือน สัดส่วนการจำหน่ายในประเทศ..... %
สัดส่วนการส่งออก จีน..... % ญี่ปุ่น..... % สหรัฐฯ..... % มาเลเซีย..... % เกาหลีใต้..... % ยุโรป..... %	สัดส่วนการส่งออก จีน % ญี่ปุ่น % สหรัฐฯ..... % มาเลเซีย..... % เกาหลีใต้..... % ยุโรป..... %	สัดส่วนส่งออก จีน..... % ญี่ปุ่น..... % สหรัฐฯ..... % มาเลเซีย..... % เกาหลีใต้ % ยุโรป..... %
เงื่อนไขการซื้อขาย () FOB () CIF () C&F	เงื่อนไขการซื้อขาย () FOB () CIF () C&F	เงื่อนไขการซื้อขาย () FOB () CIF () C&F
บรรจุภัณฑ์ที่ใช้ () ตู้คอนเทนเนอร์ 40 ฟุต () ตู้คอนเทนเนอร์ 20 ฟุต	บรรจุภัณฑ์ที่ใช้ () ตู้คอนเทนเนอร์ 40 ฟุต () ตู้คอนเทนเนอร์ 20 ฟุต	บรรจุภัณฑ์ที่ใช้ () ถุงผ้าใบ (Flexi Bag) () บรรจุ ISO Tank () บรรจุแท็งก์

10. อะไรที่เป็นเหตุผลหลักในการเลือกใช้ด้าน

- () ที่ตั้งโรงงาน () ระยะเวลา
- () ค่าใช้จ่ายที่ด้านศุลกากร () การให้บริการของด้านศุลกากร
- () ประเทศผู้ซื้อ/ตลาดส่งออก () อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 2 กระบวนการและเส้นทางในการส่งออกของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราในจังหวัด
สงขลา

โปรดทำเครื่องหมาย(✓) ลงในช่องตาราง

รายการ	RSS	STR	Latex
1. ท่านเลือกใช้ด้านส่งออกใดบ่อยที่สุด			
1.1 ด้านปาดังเบซาร์			
1.2 ด้านสะเดา			
1.3 ท่าเรือสงขลา			
1.4 อื่น ๆ.....			
2. วิธีการขนส่งจากโรงงานไปด่าน			
2.1 รถบรรทุก			
2.2 รถบรรทุกและรถไฟ			
2.3 รถบรรทุกและเรือชายฝั่ง			
2.4 วิธีการขนส่งอื่น ๆ.....			

3. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการจากด้านดังกล่าวบ่อยที่สุด

- () บริการรวดเร็ว
- () มีบริการครบวงจร
- () ค่าใช้จ่ายน้อย
- () อื่นๆ ระบุ.....

4. ผู้ส่งออกดำเนินการพิธีการศุลกากรเองหรือไม่

- () ดำเนินการเอง
- () จ้างตัวแทนออกของ

5. กิจกรรมที่ดำเนินการเอง

- () ยื่นขอใบขนสินค้าขาออก
- () เอกสารที่ใช้ในการส่งออกสินค้า
- () ขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการส่งออกสินค้า

6. กิจกรรมที่จ้างตัวแทนออกของ

- () ยื่นขอใบขนสินค้าขาออก
- () เอกสารที่ใช้ในการส่งออกสินค้า
- () ขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการส่งออกสินค้า

7. ด้าน/ทำเรือส่งออกใดที่มีค่าใช้จ่ายต่ำสุด

- () ด้านปาดังเบซาร์ () ด้านสะเดา
() ทำเรือสงขลา () อื่น ๆ ระบุ.....

8. ด้าน/ทำเรือส่งออกใดที่มีค่าใช้จ่ายสูง

- () ด้านปาดังเบซาร์ () ด้านสะเดา
() ทำเรือสงขลา () อื่น ๆ ระบุ.....

9. ค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายในการส่งออก ณ ด้าน/ ทำเรือ

บาท/กิโลกรัม

ที่	รายการ	RSS	STR	Latex
1	ค่าธรรมเนียมใบผ่านด่าน			
2	ค่าเงินสงเคราะห์ (Cess)			
3	ค่าพิธีการ			
4	ค่า THC			
5	ค่า B/L			
6	ค่าเฟส			
7	ค่ายกตู้หนัก-ตู้เปล่า			
8	ค่าผ่านประตูและตาข่าย			
9	ค่าฝากตู้สินค้า			
10	ค่าล่วงเวลาในการตรวจปล่อย			

10. ระยะเวลาในการใช้บริการต่อครั้ง

- () 15-30 นาที () 40-50 นาที
() 1 ชั่วโมง () มากกว่า 1 ชั่วโมง

11. ท่านคิดว่าเหมาะสมหรือไม่

- () เหมาะสม () ไม่เหมาะสม

12. ระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมควรจะใช้กี่นาที

- () 30 นาที () 40 นาที
() 1 ชั่วโมง () มากกว่า 1 ชั่วโมง

13. ท่านได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของด่านศุลกากรหรือไม่

() รับรู้

() ไม่รับรู้

14. ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของด่านของด่านศุลกากรจากสื่อใด

() อินเทอร์เน็ต

() บอร์ดประชาสัมพันธ์ของด่าน

() วิทยุ

() โทรทัศน์

() อื่นๆ (ระบุ).....

**ตอนที่ 4 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการส่งออกยางของผู้ประกอบการส่งออกยางพาราใน
จังหวัดสงขลา**

1. ท่านมีปัญหาและอุปสรรคในการส่งออกยางผ่านด่านศุลกากร/ท่าเรือส่งออกยาง
() มี () ไม่มี

ถ้ามีในด้าน

1.1 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

.....
.....
.....

1.2 ด้านการประชาสัมพันธ์

.....
.....
.....

1.3 ด้านกระบวนการให้บริการ

.....
.....
.....

1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....
.....
.....

2. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาด่านศุลกากร/ท่าเรือส่งออกยาง

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นางสาวนฤมล บุญกาญจนา
วัน เดือน ปี เกิด	10 เมษายน 2509
การศึกษา	เทคโนโลยีการเกษตร สถาบันราชภัฏสงขลา ปี 2543
ประวัติการทำงาน	ปี 2544 เจ้าพนักงานการเกษตร สำนักงานตลาดกลางยางพาราหาดใหญ่ ปี 2548 นักวิชาการเกษตร ศูนย์วิจัยพืชสวนตรัง ปี 2550 นักวิชาการเกษตร สำนักงานตลาดกลางยางพาราหาดใหญ่