



มุมมองหรือประสบการณ์ของผู้ประกอบการและ ตัวแทนออกของต่อการให้บริการตรวจสอบปล่อยสินค้า ของด่านศุลกากรปาดังเบซาร์

Perspectives and Experiences of Entrepreneurs and Customs Brokers
Toward the Cargo Clearance Services of Padang Besar Customs House

นัชชา เก้าใจดี E-mail : Natcha.kaojaidee42@gmail.com

ที่มาและความสำคัญ

ในโลกที่ทุกสิ่งเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การค้าระหว่างประเทศจึงเป็นสิ่งสำคัญในการช่วยพัฒนาความเจริญเติบโตทาง
ด้านเศรษฐกิจให้กับประเทศที่กำลังพัฒนา ส่งผลให้ประเทศนั้นเกิดการขยายตัว ทำให้การผลิตสินค้าที่จะส่งออกมีมากขึ้น เกิดการจ้างงานและ
สร้างรายได้ให้แก่ประชาชน อย่างไรก็ตามการดำเนินกิจกรรมทางการค้าดังกล่าว ในการนำเข้าส่งออกสินค้าจำเป็นต้องพึ่งพาหน่วยงานภาครัฐ
ในการทำหน้าที่กำกับดูแล ซึ่งหน่วยงานสำคัญในการกำกับดูแลเรื่องนี้คือ “กรมศุลกากร” ในกระบวนการตรวจสอบปล่อยสินค้าจากฝ่ายบริการ
ศุลกากร ผู้ประกอบการหรือตัวแทนออกของ (Shipping) ที่ถือเป็นบุคคลที่เป็นตัวแทน เจ้าของสินค้า มีหน้าที่ติดต่อประสานงาน ซึ่งมุมมอง
ประสบการณ์และมุมมองของผู้ที่ได้รับการใช้บริการถือเป็นปัจจัยสำคัญ การศึกษางานวิจัยนี้จึงมุ่งที่จะศึกษา มุมมองและประสบการณ์ของผู้
ประกอบการและตัวแทนออกของต่อการให้บริการตรวจสอบปล่อยสินค้าของด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ เพื่อสะท้อนความคิดเห็นและประสบการณ์
จริง หรือข้อเสนอแนะจากผู้ที่ได้รับการใช้บริการโดยตรง และใช้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐ เสริมสร้างความ
ร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนอย่างเป็นรูปธรรม

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษามุมมองหรือประสบการณ์ของผู้ประกอบการและ
ตัวแทนออกของต่อการให้บริการตรวจสอบปล่อยสินค้าของ
ด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ รวมทั้งสะท้อนปัญหาและแนวทางพัฒนา
ในการให้บริการ

วิธีการดำเนินการ

ดำเนินการศึกษาโดยผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการ
และตัวแทนออกของที่ใช้บริการตรวจสอบปล่อยสินค้าของด่านศุลกากร
ปาดังเบซาร์และวิเคราะห์เชิงข้อมูลตามกรอบแนวคิด SERVQUAL
และ New Public Management (NPM)

กระบวนการดำเนินงาน

ศึกษาเอกสารและกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

พัฒนาแนวคำถามสัมภาษณ์และคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลพร้อมข้อเสนอแนะ

1

ด้านกระบวนการตรวจสอบปล่อยสินค้า

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มองว่ากระบวนการตรวจ
ปล่อยสินค้ามีความชัดเจน เป็นไปตามระเบียบ
แต่บางช่วงเวลามีความล่าช้า ส่งผลกระทบ
ต่อการดำเนินงาน

2

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความเป็นมืออาชีพ
แต่การสื่อสารและการตอบสนองยังมีจุดที่ควร
พัฒนา

3

ด้านระบบเทคโนโลยี

ระบบเทคโนโลยีช่วยอำนวยความสะดวก
ลดขั้นตอนที่ซับซ้อนแต่ยังพบข้อจำกัดใน
ความไม่เสถียรบางช่วงเวลา

4

สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก

พื้นที่ให้บริการบางส่วนมีความแออัดและจุด
ติดต่อแยกหลายแห่ง ทำให้เกิดความไม่สะดวก
ในการประสานงานและเพิ่มภาระเวลาแก่ผู้ใช้
บริการ

ดาวน์โหลดงานวิจัย



ระยะเวลา 3 พฤศจิกายน 2568 - 20 กุมภาพันธ์ 2569

ผู้จัดทำ รหัส 651011067 นางสาวนัชชา เก้าใจดี สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

ผู้ดูแล นางสาว ปวีณา หนิมุสา

อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร. ยศธร ทวีพา