

การส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทย ตามความคิดเห็นของผู้ส่งออก

ปริญญาณิพนธ์

ของ

เพ็ญจันทร์ เปี่ยมสุขสิริกุล

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

พฤษภาคม 2542

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปฏิญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอก
ธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพิร์ ลิ้มไทย)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ลำอังก์ งามวิชา)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพิร์ ลิ้มไทย)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ลำอังก์ งามวิชา)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปฏิญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)
วันที่ 14 เดือน พ.ย. พ.ศ. 2542

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลี้มไทย ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ และ รองศาสตราจารย์สำอังก์ งามวิชา กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ซึ่งได้ให้คำแนะนำแก้ไขปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณด้วยความเคารพยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพัศตร์พริ้ม เมธาวิกุล และคุณนที เทียนมณี และคุณนันทวัฒน์ กรุณานนท์ ที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจแบบสอบถามที่ใช้ในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้จัดการบริษัทส่งออกทุกท่าน นายวิศวัต อำมาตตระกูล นายเป็งจ้วน แซ่ปึง นางครุณี เปี่ยมสุขสิริกุล นายชนกร ชาติกานนท์ นายทรงวุฒิ เปี่ยมสุขสิริกุล เด็กหญิงสุกิสรา ชาติกานนท์ ที่มีส่วนช่วยให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี และให้ความช่วยเหลือเป็นกำลังใจในการทำปริญญานิพนธ์มาโดยตลอด

คุณประโยชน์จากปริญญานิพนธ์ขอมอบให้คุณพ่อ คุณแม่ และครูอาจารย์ซึ่งมีพระคุณยิ่ง ในฐานะเป็นผู้วางรากฐานการศึกษาแก่ผู้วิจัย

เพ็ญจันทร์ เปี่ยมสุขสิริกุล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	2
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	2
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
ความหมายของความคิดเห็น	6
บริการทางด้านการส่งออก	8
ด้านขั้นตอนพิธีการ	8
ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก	11
ด้านการขนส่ง	12
ด้านการประกันภัย	16
ด้านการส่งเสริมการส่งออก	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า	32
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	35
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	36
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	37

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	96
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	96
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	96
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	96
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	97
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	98
อภิปรายผล.....	103
ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัย	110
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป.....	110
บรรณานุกรม.....	111
ภาคผนวก.....	116
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	117
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	119
ภาคผนวก ค รายชื่อบริษัทที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง.....	129
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	141

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	40
3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ส่งออก อุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐ จำแนกเป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน	42
4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรม สิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐจำแนกตามเพศ โดยรวมและเป็นรายข้อ ..	43
5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ส่งออก อุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐจำแนกตามอายุ โดยรวมและเป็นรายข้อ	50
6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ส่งออก อุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐจำแนกตามประสบการณ์ ในการทำงาน โดยรวมและเป็นรายข้อ	59
7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ส่งออก อุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐจำแนกตามพื้นที่ของ สถานประกอบการ โดยรวมและเป็นรายข้อ	68
8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอ ของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐ โดยรวมทุกด้านและรายด้าน จำแนกตาม เพศ	74
9 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้ บริการของรัฐ โดยรวมทุกด้านและรายด้าน จำแนกตามเพศ	75
10 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอ ของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐ โดยรวมทุกด้านและรายด้าน จำแนกตาม อายุ	76
11 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้ บริการของรัฐ รายด้าน จำแนกตามอายุ	77

12	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีอายุต่างกันที่มีต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ จำแนกเป็นรายคู่.....	78
13	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีอายุต่างกันที่มีต่อการให้บริการของรัฐในด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออกจำแนกเป็นรายคู่.....	79
14	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีอายุต่างกัน ที่มีต่อการให้บริการของรัฐในด้านการขนส่งจำแนกเป็นรายคู่.....	80
15	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีอายุต่างกันที่มีต่อการให้บริการของรัฐในด้านการประกันภัยส่งจำแนกเป็นรายคู่ ...	81
16	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีอายุต่างกันที่มีต่อการให้บริการของรัฐในด้านการส่งเสริมการส่งออกจำแนกเป็นรายคู่.....	82
17	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีอายุต่างกันที่มีต่อการให้บริการของรัฐรวมทุกด้าน จำแนกเป็นรายคู่.....	83
18	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐ โดยรวมทุกด้านและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน.....	84
19	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐ รายด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน.....	85
20	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ต่างกันที่มีต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ จำแนกเป็นรายคู่.....	86
21	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ต่างกันที่มีต่อการให้บริการของรัฐในด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก จำแนกเป็นรายคู่.....	87
22	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ต่างกันที่มีต่อการให้บริการของรัฐในด้านการขนส่ง จำแนกเป็นรายคู่.....	88

23	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มี ประสบการณ์ในการทำงาน ต่างกันที่มีต่อการให้บริการของรัฐในด้านการ ประกันภัย จำแนกเป็นรายคู่.....	89
24	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มี ประสบการณ์ในการทำงานต่างกันที่มีต่อการให้บริการของรัฐในด้านการ ส่งเสริมการส่งออกจำแนกเป็นรายคู่.....	90
25	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มี ประสบการณ์ในการทำงานต่างกันที่มีต่อการให้บริการของรัฐโดยรวมทุกด้าน.....	91
26	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอ ของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐ โดยรวมทุกด้านและรายด้าน จำแนกตาม พื้นที่ของสถานประกอบการ.....	92
27	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มี ต่อการให้บริการของรัฐ โดยรวมทุกด้านและรายด้าน จำแนกตามพื้นที่ของสถาน ประกอบการ.....	93
28	ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิดของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทย ที่มีต่อการให้บริการของรัฐ.....	94

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การส่งออกเป็นวิธีที่ได้เงินตราต่างประเทศที่ดีที่สุดและได้มาอย่างภาคภูมิใจที่สุดด้วย นอกจากการส่งออกจะได้มาซึ่งเงินตราต่างประเทศมาสั่งซื้อสินค้าที่จำเป็นจากต่างประเทศแล้ว สำหรับในยุคแห่งการเร่งรัดพัฒนา การส่งออกจะทำให้คนในชาติมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นทัดเทียมกับประเทศอื่น ๆ และการส่งออกเองยังได้สร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่ามหาศาลต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศโดยรวมอีกด้วย

การส่งออก คือ ความหวังของประเทศและเป็นนโยบายหลักของชาติ การพัฒนาบุคลากรทั้งภาครัฐและเอกชนให้มีประสิทธิภาพ คุณภาพ และความสามารถในการผลิต การตลาดเพื่อการส่งออกเป็นหัวใจของการพัฒนาการส่งออก (จร จุฑารัตนกุล อธิบดีกรมพาณิชย์สัมพันธ์, ประธานสวัสดิการ, กรมพาณิชย์สัมพันธ์)

การส่งออกเป็นภารกิจจำเป็นสำหรับผู้บริหาร และประชาชนทุกท่านที่จำเป็นต้องดูแลเอาใจใส่เกี่ยวกับเรื่องนี้ เนื่องจากประชาชนทุกท่านสามารถที่จะคาดหวังผลอันพึงปรารถนาต่อผลของการส่งออกของประเทศได้ ยุคเศรษฐกิจขลอตัวการส่งออกเท่านั้นที่จะแก้ปัญหาของประเทศได้ รัฐบาลควรหามาตรการที่ดีสำหรับผู้ส่งออกอีกทั้งต้องช่วยแก้ปัญหาในการส่งออกให้ราบรื่นที่สุด

หากผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องให้ความสนใจและสนับสนุนก็อาจทำให้ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอมีกำลังใจในการปฏิบัติงานอันจะส่งผลให้การส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยพัฒนาดียิ่งขึ้น อีกทั้งผู้บริหารให้การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ส่งออกก็จะมีผลให้ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยซึ่งสามารถแข่งขันกับคู่ค้าต่างประเทศได้อีกด้วย

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัย ในฐานะที่ประกอบธุรกิจทางด้านการส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอ จึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยตามความคิดของผู้ส่งออก เพื่อให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องของกรมส่งเสริมการส่งออก กระทรวงพาณิชย์ ได้นำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไข เพื่อสนองความต้องการของผู้ส่งออก ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมาย อันจะส่งผลถึงยอดการส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทย รายได้ของประชาชนในประเทศ อีกทั้งเศรษฐกิจของประเทศจะดีขึ้นตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งจะส่งผลต่อชื่อเสียงและคุณภาพของประเทศไทย

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย และด้านการส่งเสริมการส่งออก
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย และด้านการส่งเสริมการส่งออก จำแนกตาม เพศ อายุ พื้นที่สถานประกอบการ และประสบการณ์ในการทำงาน

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อกรมส่งเสริมการส่งออก สังกัดกระทรวงพาณิชย์และผู้เกี่ยวข้อง เพื่อได้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ส่งออก และทราบข้อมูลพื้นฐาน ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาและปรับปรุงการส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยในอนาคต

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐใน 5 ด้าน คือ

 - 1.1 ด้านขั้นตอนพิธีการ
 - 1.2 ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก
 - 1.3 ด้านการขนส่ง
 - 1.4 ด้านการประกันภัย
 - 1.5 ด้านการส่งเสริมการส่งออก
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้จัดการบริษัทที่ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่ดำเนินกิจการด้านจัดหาและจัดส่งสินค้าไปยังประเทศคู่ค้าต่างประเทศ ในปี พ.ศ. 2540 จำนวน 1,458 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสัดส่วนของเกรซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 608) จากประชากร 1,458 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 302 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

3.1.1 เพศ

3.1.1.1 หญิง

3.1.1.2 ชาย

3.1.2 อายุ แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

3.1.2.1 ต่ำกว่า 30 ปี

3.1.2.2 30 - 40 ปี

3.1.2.3 41 ปีขึ้นไป

3.1.3 ประสบการณ์ในการทำงาน แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

3.1.3.1 ต่ำกว่า 5 ปี

3.1.3.2 5 - 10 ปี

3.1.3.3 11 ปีขึ้นไป

3.1.4 พื้นที่ของสถานประกอบการ แบ่งเป็น 2 เขตคือ

3.1.4.1 เขตกรุงเทพ ฯ

3.1.4.2 เขตปริมณฑล

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐใน 5 ด้านคือ

3.2.1 ด้านขั้นตอนพิธีการ

3.2.2 ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก

3.2.3 ด้านการขนส่ง

3.2.4 ด้านการประกันภัย

3.2.5 ด้านการส่งเสริมการส่งออก

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การส่งออก หมายถึง การส่งอุตสาหกรรมสิ่งทอไปยังต่างประเทศ ซึ่งเป็นการได้เงินตราต่างประเทศ อันมีผลเพื่อนำเงินตรานั้นมาสั่งซื้อหรือนำเข้าสินค้าจำเป็นอื่น ๆ จากต่างประเทศ หากไม่มีการส่งออกแล้ว ประเทศก็จะขาดเงินตราต่างประเทศที่จะนำมาใช้นำเข้าหรือสั่งซื้อสินค้าที่จำเป็นเข้าประเทศ และหากไม่มีการนำเข้าจากต่างประเทศ โครงการพัฒนาทั้งหลายทั้งมวลก็จะหยุดชะงัก เศรษฐกิจก็จะไม่มีโอกาสขยายตัวเท่าที่ควร

2. ผู้ส่งออก หมายถึง บริษัทที่ผลิตสิ่งทอเพื่อการส่งออกและบริษัทที่รับซื้อเพื่อการส่งออก ซึ่งการส่งออกนี้อยู่ในความรับผิดชอบของผู้จัดการคนหนึ่ง ในที่นี้หมายถึงผู้จัดการบริษัท

3. ความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทย หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทย โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเป็นส่วนประกอบในการพิจารณา

4. บริการด้านการส่งออก หมายถึง บริการที่รัฐจัดให้แก่ผู้ส่งออก เพื่อให้เป็นระบบขั้นตอน เป็นการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ รวม 5 ด้าน คือในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย และด้านการส่งเสริมการส่งออก

4.1 ด้านขั้นตอนพิธีการ หมายถึง ขั้นตอนที่ผู้ส่งออกจะต้องปฏิบัติพิธีการศุลกากร ซึ่งสรุปได้ 4 ขั้นตอนคือ

4.1.1 การเตรียมเอกสารและยื่นใบขนสินค้าขาออก

4.1.2 การตรวจสอบเอกสารและประเมินอากร

4.1.3 การชำระภาษีอากร

4.1.4 การตรวจปล่อยสินค้า

4.2 ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก หมายถึง การที่รัฐบาลเห็นความสำคัญของการส่งสินค้าออกไปยังต่างประเทศ เพื่อให้ได้เงินตราต่างประเทศมาใช้ในประเทศประกอบกับการส่งเสริมให้มีการจ้างงานภายในประเทศมากยิ่งขึ้น เพื่อเศรษฐกิจอันดีของประเทศ จึงได้มีมาตรการด้านภาษีอากรเพื่อสนับสนุนการส่งออกคือ

4.2.1 การให้สิทธิทางด้านการคืนภาษีอากร ตาม ม. 19 ทวิ

4.2.2 การนำเข้าเพื่อผลิตส่งออกการชดเชยค่าภาษีอากร

4.2.3 การจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้า

4.2.4 การชดเชยค่าภาษีอากรสินค้าส่งออกที่ผลิตในราชอาณาจักร พ.ศ. 2524

4.2.5 การนิคมอุตสาหกรรมส่งออก

4.2.6 การใช้สิทธิทางด้านการส่งเสริมการลงทุน ตลอดจนการลด และยกเว้น ภาษีอากรสำหรับสินค้าพิเศษบางประเภท

4.3 ด้านการขนส่ง หมายถึง วิธีการส่งสินค้าไปให้แก่ลูกค้า รวมถึงวิธีการ ระยะเวลา และค่าใช้จ่าย ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 วิธี คือ

4.3.1 การขนส่งทางเรือ

4.3.2 การขนส่งทางอากาศ

4.4 ด้านการประกันภัย หมายถึง การเป็นเกราะคุ้มกันให้แก่พ่อค้ามิให้เกิดการ ภัยอันตราย เนื่องจากการขนส่งในแต่ละครั้งเป็นเรื่องที่ต้องเสี่ยงภัยพิบัติ นับตั้งแต่ ไฟไหม้ สินค้าถูกขโมย ภัยระเบิด หรือสินค้าเสื่อมคุณภาพ

4.5 ด้านการส่งเสริมการส่งออก หมายถึง รูปแบบการส่งเสริมการส่งออก ที่กรม ส่งเสริมการส่งออกจัดให้มี มีด้วยกัน 8 รูปแบบคือ

4.5.1 คณะผู้แทนการค้า

4.5.2 งานแสดงสินค้า

4.5.3 ห้องแสดงสินค้าถาวร

4.5.4 งานประชาสัมพันธ์และเอกสารเผยแพร่

4.5.5 การนัดหมายผู้นำเข้าจากต่างประเทศเป็นรายบุคคล

4.5.6 ระบบข้อมูลการค้าของกรมส่งเสริมการส่งออก

4.5.7 การฝึกอบรมเพื่อการส่งออก

4.5.8 ศูนย์พาณิชย์กรรมในต่างประเทศ

5. การพัฒนาการส่งออก หมายถึง การพัฒนาหรือส่งเสริมให้มีการผลิตและการส่ง ออกซึ่งสินค้าหรือบริการ รวมทั้งการรักษาและการหาตลาด การปกป้องผลประโยชน์ในทางการ พาณิชย์ และการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการส่งออก

6. ผู้บริหาร หมายถึง ผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงาน ที่มีหน้าที่ดูแลโดยตรงเกี่ยวกับกิจ กรรมการส่งออก ซึ่งได้แก่ กรมส่งเสริมการส่งออก สังกัดกระทรวงพาณิชย์

7. อุตสาหกรรมสิ่งทอของไทย หมายถึง การดำเนินกิจการธุรกิจผลิตและบริการของ ไทยด้านเส้นด้าย ผ้าทอ ผ้าผืน รวมถึงเสื้อผ้า ถุงเท้า ถุงมือ และผลิตภัณฑ์ที่ทำจากผ้าทั้งหมด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐในด้านต่าง ๆ ดังนั้นเพื่อให้การศึกษาค้นคว้าดำเนินไปตามลำดับขั้นตอน ผู้วิจัยจึงเสนอเอกสารและงานวิจัยเพื่อสนับสนุนการวิจัย ดังนี้

1. ความหมายของความคิดเห็น
 - 1.1 ความหมาย
 - 1.2 ความสำคัญของความคิดเห็น
 - 1.3 การเกิดความคิดเห็น
2. บริการทางการส่งออก
 - 2.1 ด้านขั้นตอนพิธีการ
 - 2.2 ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก
 - 2.3 ด้านการขนส่ง
 - 2.4 ด้านการประกันภัย
 - 2.5 ด้านการส่งเสริมการส่งออก
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความคิดเห็น

1. ความหมาย

ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละคนในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและคำนิยามของความคิดเห็นไว้ดังนี้

สุชา จันทรเฒ และสุรางค์ จันทรเฒ (2520 : 104) กล่าวว่า เป็นการยากที่จะแยกความคิดเห็น และเจตคติออกจากกันอย่างเด็ดขาด เพราะทั้งความคิดเห็นและเจตคติมีลักษณะคล้ายคลึงกัน แต่ลักษณะของความคิดเห็นจะไม่ลึกซึ้งเหมือนเจตคติ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 13) กล่าวว่า ความคิดเห็นถือได้ว่าเป็นการแสดงออกด้านเจตคติอย่างหนึ่ง แต่การลงความคิดเห็นนั้น มักมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

ฮอร์นบี และคนอื่น ๆ (Hornby and Others. 1968 : 682) กล่าวว่า ความคิดเห็น คือความเชื่อหรือการลงความเห็นที่ไม่ได้เป็นความรู้ที่อันแท้จริง ความคิดเห็น คือ ความคิดเห็นในบางสิ่งบางอย่างที่อาจเป็นจริงได้

พจนานุกรมเว็บสเตอร์ (Webster. 1973 : 399) ได้ให้ความหมายว่าความคิดเห็นเป็นความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความรู้ที่แท้จริง แต่ตั้งอยู่ที่ใจความ คิดและการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่เห็นว่าน่าจะเป็นจริงตามที่คิดไว้

พจนานุกรมทางการศึกษา (1973 : 399) ได้ให้ความหมายคำว่าความคิดเห็นว่า หมายถึงความเชื่อ การตัดสินใจ ความคิด ความรู้สึกประทับใจที่ไม่ได้จากการพิสูจน์หรือการชั่งน้ำหนักว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

จากการศึกษาความหมายของความคิดเห็นต่าง ๆ ที่กล่าวไว้แล้วนั้น สรุปได้ว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกของแต่ละบุคคลในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยการพูด การเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเป็นส่วนประกอบในการพิจารณา ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ถ้าหากมีหลักฐานข้อเท็จจริงปรากฏ

2. ความสำคัญของความคิดเห็น

การศึกษาคิดเห็นเป็นการศึกษารูสึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีความคิดเห็นใดสิ่งหนึ่งแต่คนจะแสดงความเชื่อ และความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น ความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน การกำหนดนโยบาย แผนงานโครงการต่าง ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งการฝึกหัดการทำงานด้วย เพราะจะทำให้แนวทางการดำเนินงานต่าง ๆ บรรลุเป็นไปตามวัตถุประสงค์ด้วยความเรียบร้อย และเป็นไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

3. การเกิดความคิดเห็น

ความคิดเห็นเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคล ออลพอร์ท เสนอความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของคนเกิดขึ้นได้ตามเงื่อนไข 4 ประการคือ (ศักดิ์ สุนทรเสณี. 2531 : 4)

1. กระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ที่ได้จากเพิ่มพูนและบูรณาการ ของการตอบสนองแนวความคิดต่าง ๆ เช่น ความคิดเห็นจากครอบครัว โรงเรียน ครู การเรียนการสอนอื่น ๆ
2. ประสบการณ์ส่วนตัวขึ้นอยู่กับความแตกต่างของบุคคลซึ่งมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันไป นอกจากประสบการณ์ของคนจะสะสมขึ้นเรื่อย ๆ แล้วยังทำให้มีรูปแบบเป็นของตัวเอง ดังนั้น ความคิดเห็นบางอย่างจึงเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคล แล้วแต่การพัฒนาการและความเจริญเติบโตของคน ๆ นั้น

3. การเลียนแบบ การถ่ายทอดความคิดเห็นของคนบางคนได้มาจากการเลียนแบบความคิดเห็นของคนอื่นที่ตนพอใจ เช่น พ่อแม่ ครู พี่น้อง และคนอื่น

4. อิทธิพลของกลุ่มสังคม คนย่อมมีความคิดเห็นคล้อยตามกลุ่มสังคมที่ตนอาศัยอยู่ตามสภาพแวดล้อม เช่น ความคิดเห็นต่อศาสนา สถาบันต่าง ๆ เป็นต้น

บริการด้านการส่งออก

ประกอบด้วย บริการต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนพิธีการ ผู้ส่งออกจะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนพิธีการศุลกากร แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน คือ

1.1 การเตรียมเอกสารและยื่นใบขนสินค้าขาออก เอกสารที่จะต้องนำไปยื่นเพื่อตรวจสอบพิธีการส่งออก ณ ฝ่ายพิธีการส่งออกหรือด่านศุลกากร

1.1.1 ใบขนสินค้าขาออก (ต้นฉบับ 1 ฉบับ, สำเนา 3 ฉบับ) กรมศุลกากรได้กำหนดแบบและรายการตามแบบมาตรฐานสากล (UN Lay-Out Key) ชนิดของใบขนสินค้าออกมี 5 ชนิด คือ

1.1.1.1 ใบขนสินค้าธรรมดา ใช้สำหรับสินค้าส่งออกทั่วไป

1.1.1.2 ใบขนสินค้าส่วนบุคคลและเอกสิทธิ์ทูตสำหรับกรอกรายการสินค้าทั้งส่วนบุคคลและเอกสิทธิ์ทูต

1.1.1.3 ใบขนสินค้าขอกินอากรตาม ม. 19 ทวิ ใช้สำหรับสินค้าส่งออกซึ่งผลิตด้วยวัตถุดิบที่นำเข้ามาจากต่างประเทศ โดยชำระอากรขาเข้าหรือค้ำประกันอากรโดยธนาคาร เมื่อผลิตแล้วส่งออก ผู้นำเข้าจะได้กินอากรขาเข้าทั้งหมดตามสูตรการผลิต

1.1.1.4 ใบขนสินค้าส่งเสริมอุตสาหกรรม ใช้สำหรับสินค้าส่งออกที่ได้รับส่งเสริมการลงทุน

1.1.1.5 ใบขนสินค้าขาออกสำหรับผู้ส่งออกกระดပ်พิเศษ

1.1.2 บัญชีราคาสินค้า (Invoice) ต้นฉบับ 1 ฉบับ, สำเนา 3 ฉบับ บัญชีราคาสินค้าสำหรับสินค้าส่งออกเป็นเอกสารแสดงรายละเอียดราคาสินค้าส่งออกซึ่งต้องใช้ราคา F.O.B. รายการในบัญชีราคาสินค้าสำหรับส่งออกนั้น นอกจากรายการปกติในทางการค้าแล้วประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร พ.ศ. 2530 ข้อ 08 03 05 ได้กำหนดให้ต้องมีรายการดังนี้คือ

1.1.2.1 ท่าที่ส่งของไปถึงและประเทศที่ขายไป

1.1.2.2 ชื่อผู้ซื้อและผู้ขาย และวันที่มีการตกลงซื้อขาย

1.1.2.3 รายละเอียดแห่งของ ได้แก่ ชื่อและชนิดชั้นหรือคุณภาพและเครื่องหมายการค้า หรือสัญลักษณ์แห่งของ ปริมาณและน้ำหนักสุทธิ

1.1.2.4 เครื่องหมาย เลขหมาย (Shipping Mark) จำนวนลักษณะ หีบห่อ และน้ำหนักรวมทั้งหีบห่อ

1.1.2.5 ราคาขายหรือมูลค่าแห่งของต่อหน่วย และยอดรวมหรือค่าแห่งของทั้งหมด

1.1.2.6 หากราคาขายมิใช่ราคา F.O.B. สำแดงและหักค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น ค่าประกันภัยและค่าขนส่ง เพื่อให้ได้ราคา F.O.B.

1.1.2.7 ส่วนลด (ถ้ามี) จำแนกประเภทส่วนลด

1.1.3 แบบธุรกิจต่างประเทศ ธ.ต. 1 (F.T.-Foreign Transaction) แบบธุรกิจต่างประเทศ ธ.ต. 1 คือ แบบพิมพ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน พ.ศ. 2485 ใช้สำหรับยื่นประกอบใบขนสินค้าขาออก ซึ่งสินค้าที่ส่งออกมีราคา F.O.B. Bangkok เกินกว่าห้าแสนบาท แบบธุรกิจต่างประเทศ ธ.ต. 1 นี้ ผู้ส่งของออกจะต้องไปติดต่อขอรับจากกรมศุลกากรหรือด่านศุลกากรแล้วแต่กรณี เพื่อนำมายื่นพร้อมกับใบขนสินค้าในขณะผ่านพิธีการ

1.1.4 บัญชีบรรจุหีบห่อสินค้า (Packing List) เอกสารแสดงรายละเอียดของที่บรรจุในแต่ละหีบห่อสินค้า รายการในบัญชีบรรจุหีบห่อจะทำให้มีความสะดวกในการตรวจปล่อยสินค้า

1.1.5 ใบอนุญาตส่งออก สำหรับสินค้าบางประเภทที่จะส่งออกได้ก็ต่อเมื่อได้ผ่านเงื่อนไขบางประการ เช่น การรับอนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อนคือ ของต้องจำกัดในการส่งออก เช่น การส่งออกข้าวสารต้องมีใบอนุญาตกระทรวงพาณิชย์ เป็นต้น ซึ่งในการส่งออกต้องแสดงใบอนุญาตการส่งออกประกอบการยื่นใบขนสินค้าขาออกทุกครั้ง

1.1.6 คำร้องต่าง ๆ กรณีผู้ส่งออกมีความประสงค์จะขอตรวจปล่อยสินค้านอกสถานที่ (นอกเขตท่ากองตรวจสินค้าขาออก หรือนอกเขตท่าเรือกรุงเทพ) ณ คลังสินค้าของผู้ส่งออกหรือ ณ สถานที่ตรวจและบรรจุสินค้าเข้าสู่ตู้คอนเทนเนอร์ เพื่อส่งออกนอกเขตท่าเรือกรุงเทพ (Container Yard หรือ ส.ต.ส.) หรือขอผ่อนผันดำเนินการต่าง ๆ ทุกกรณี

1.1.7 ใบแบบใบขนสินค้าขาออก เป็นเอกสารสำคัญที่ผู้ส่งออกจะต้องจัดทำเพิ่มขึ้นอีก 1 ฉบับ กรณีส่งออกสินค้าที่ผลิตหรือผสมหรือประกอบด้วยวัตถุดิบจากต่างประเทศ ซึ่งได้ชำระภาษีอากรหรือค่าประกันค่าภาษีอากรไว้ขณะนำเข้า วัตถุดิบ ดังกล่าวเมื่อผลิตเป็นสินค้าสำเร็จรูปส่งออกภายในกำหนด 1 ปี นับแต่วันนำเข้าสินค้านั้นจะได้รับสิทธิประโยชน์ในการคืนเงินอากร

วัตถุดิบทั้งหมดตามสูตรการผลิตที่รับรองแล้ว ตามนัยมาตรา 19 ทวิ แห่ง พ.ร.บ. สุลกากร พ.ศ. 2469

1.1.8 สำเนาใบขนสินค้าขาออกฉบับมุน้ำเงิน ผู้ส่งออกจะต้องจัดทำขึ้นอีก 1 ฉบับ พร้อมกับการจัดทำใบขนสินค้าต้นฉบับเป็นหลักฐานสำคัญ กรณีผู้ส่งออกจะขอเงินทดแทนภาษีอากรสินค้าที่ผลิตในประเทศไทย โดยกรอกรายละเอียดสินค้าให้ชัดเจน ระบุน้ำหนักและอัตราทดแทนให้ถูกต้อง ถ้าผู้ส่งออกไม่จัดทำให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบรับรองพร้อมใบขน ผู้ส่งออกนั้นก็จะหมดสิทธิการขอชดเชยค่าภาษีอากรสำหรับสินค้าจำนวนนั้น

1.2 ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารและการประเมินอากร เมื่อผู้ส่งออกได้ยื่นเอกสารต่าง ๆ แล้ว เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบความถูกต้องแท้จริงของเอกสาร ดังนี้

1.2.1 การตรวจสอบเอกสาร

1.2.1.1 ตรวจสอบผู้ส่งออกคือ การตรวจสอบชื่อผู้ส่งออก ทะเบียนการค้า เลขที่ผู้ส่งออกและลายมือชื่อผู้รับมอบอำนาจ

1.2.1.2 ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสาร และรายการที่สำแดงกล่าวคือ ได้ยื่นครบถ้วนและมีรายละเอียดถูกต้องตรงกับที่ปรากฏอยู่ในใบขนสินค้า และเอกสารประกอบหรือไม่

1.2.2 การตรวจสอบพิกัด ราคา และอัตราแลกเปลี่ยน

1.2.2.1 ตรวจสอบพิกัด พิกัดศุลกากรในการส่งออกต้องจำแนกพิกัดอัตราศุลกากร ระบบฮาร์โมนิซ์ตามพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ภาค 3

1.2.2.2 ตรวจสอบราคา ราคาศุลกากรในการส่งออกส่วนใหญ่จะเป็นราคาประกาศเป็นราคาเฉลี่ยตามมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530

1.2.2.3 ตรวจสอบอัตราแลกเปลี่ยน โดยตรวจสอบจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศที่กรมศุลกากรได้ประกาศไว้สำหรับการคำนวณเงินตราต่างประเทศมาเป็นเงินตราไทยเพื่อการเสียภาษีอากรในวันยื่นใบขนสินค้าขาออก

1.2.3 ขั้นตอนการชำระภาษีอากร เมื่อได้ผ่านพิธีการด้านการตรวจสอบประเมินภาษีอากรแล้ว หรือยกเว้นภาษีอากรแล้วก็ตามผู้ส่งออกจะต้องนำเอาเอกสารไปประกอบการชำระภาษีอากร หรือยกเว้นภาษีอากร

1.2.4 ขั้นตอนการตรวจปล่อยสินค้าขาออก สินค้าขาออกทุกชนิด ก่อนส่งออกภายนอกราชอาณาจักร ทั้งที่เป็นสินค้าต้องอากรขาออกหรือยกเว้นภาษีอากรขาออกก็ตามจะต้องได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ก่อนปล่อยไปจากอารักขาของศุลกากร

2. ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก

ด้วยรัฐบาลเห็นความสำคัญของการส่งสินค้าออกไปยังต่างประเทศ เพื่อให้ได้เงินตราต่างประเทศมาใช้ในการประกอบกิจการส่งเสริมให้มีการจ้างงานภายในประเทศมากยิ่งขึ้น เพื่อเศรษฐกิจอันดีของประเทศ จึงได้มีมาตรการทางด้านภาษีอากรเพื่อสนับสนุนการส่งออกหลาย ๆ ประการด้วยกัน เช่น การให้สิทธิทางด้านการคืนภาษีอากร ตาม ม.19 ทวิ หรือการนำเข้าเพื่อผลิตส่งออกการชดเชยค่าภาษีอากร การจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้า (Manufacturing Bonded Warehouse) การนิคมอุตสาหกรรมส่งออก (Export Processing Zone) และการใช้สิทธิทางด้านการส่งเสริมการลงทุน ตลอดจนการลดและยกเว้นอากรสำหรับสินค้าพิเศษบางประเภท เป็นต้น โดยรัฐบาลได้ออกเป็นกฎหมายหลายฉบับเพื่อสนับสนุนการส่งออกดังกล่าวด้วยบทกฎหมายที่สำคัญได้แก่

2.1 พ.ร.บ.ศุลกากร พ.ศ. 2469

2.1.1 มาตรา 8 ทวิ (การจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทร้านค้าปลอด อากร และประเภทโรงผลิตสินค้า)

2.2 พ.ร.บ.ศุลกากร (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2482

2.2.1 มาตรา 19 (การ Re-Export)

2.2.2 มาตรา 19 ทวิ (การนำเข้าเพื่อผลิตส่งออก)

2.2.3 มาตรา 19 ทวิ (การใช้หนังสือธนาคารค้ำประกันแทนชำระอากร)

2.3 พ.ร.บ. ชดเชยค่าภาษีอากรสินค้าส่งออกที่ผลิตในราชอาณาจักร พ.ศ. 2524

2.4 พ.ร.บ. ส่งเสริมการลงทุน พ.ศ. 2520

2.4.1 มาตรา 36 (1) (ยกเว้นภาษีอากรขาเข้า)

2.5 พ.ร.บ.การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522

2.5.1 มาตรา 52 (ยกเว้นหรือคืนภาษีอากร)

2.6 พระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530

2.6.1 มาตรา 12 (ลดอัตราอากร)

2.6.2 มาตรา 13 (เรียกเก็บอากรพิเศษ)

2.6.3 มาตรา 14 (ลดอัตราอากรตามข้อผูกพัน หรือสัญญาความตกลงระหว่างประเทศ)

2.6.4 ภาค 4 (ของที่ได้รับยกเว้นอากร)

3. ด้านการขนส่ง

ในปัจจุบันแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

3.1 การขนส่งระบบคอนเทนเนอร์ ซึ่งเป็นวิวัฒนาการของการขนส่งทางทะเลในปัจจุบัน การขนส่งระบบคอนเทนเนอร์โดยใช้ตู้คอนเทนเนอร์ประเภทต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับลักษณะสินค้าที่เป็นระบบการขนส่งทางการพาณิชย์ที่มีความสำคัญมากในปัจจุบันและเป็นที่คาดหมายว่าจะมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นในอนาคต การขนส่งในระบบคอนเทนเนอร์มีข้อได้เปรียบกว่าการขนส่งระบบดั้งเดิมแบบเทกอง (Break Bulk) หลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบนี้อำนวยผลประโยชน์แก่เจ้าของเรือและผู้ให้บริการเรือทั้งสองฝ่ายได้มาก เป็นผลทำให้ต้นทุนการผลิตและค่าขนส่งลดลง ความสะดวกมีมากขึ้นทำให้การขนส่งระบบนี้มีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว

ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นแก่เจ้าของเรือ

1. สะดวกในการบรรทุกขึ้นเรือและขนถ่ายลงจากเรือ เพราะตู้มีขนาดเดียวกันหมด เช่น ตู้ขนาด 20' หรือ 40' มีการใช้เครื่องมือทุ่นแรงได้อย่างมีประสิทธิภาพการขนถ่ายและการบรรทุกเป็นไปอย่างรวดเร็ว ลดเวลาเรือจอดเทียบท่าให้น้อยลง เรือวิ่งได้มากเพิ่มขึ้นในระยะเวลาเท่ากัน
2. สินค้าที่บรรจุภายในเสียหายน้อย เพราะอยู่ในตู้ที่แข็งแรงมีการเคลื่อนย้ายน้อยครั้ง สินค้าไม่บอบช้ำเหมือนการขนส่งแบบเทกอง (Break Bulk)
3. สินค้าปลอดภัยจากการขโมย ซึ่งเจ้าของเรือจะมีภาระการจ่ายชดเชยความสูญเสียให้น้อยลง ความรับผิดชอบลดลงในทางตรงกันข้ามผลกำไรก็จะมีมากขึ้น
4. เรือสามารถบรรทุกสินค้าได้มากขึ้น และจัดเป็นสัดส่วน บรรทุกได้มากขึ้นเพราะที่ว่าง "Broken Stowage" จะมีน้อยลง และสามารถบรรทุกสินค้าบนฝากระวางของเรือ (On Deck) ได้มากโดยสินค้าไม่ถูกน้ำทะเลเสียหายเพราะถูกบรรจุอยู่ในตู้

ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการขนส่งทางเรือ

1. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำหีบห่อ (Packing) ที่มีราคาแพง
2. ประหยัดค่าขนส่งและเวลาในการนำส่งสินค้าถึงจุดหมายปลายทาง
3. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาสินค้าเวลานานในโกดัง เพราะการขนส่งระบบคอนเทนเนอร์สามารถขนส่งสินค้าได้รวดเร็ว (Less Transit Time)
4. ลดต้นทุนในการซื้อและขายสินค้าเนื่องจากค่าขนส่งถูกลง

5. สามารถส่งสินค้าออกและรับสินค้าเข้าได้ทุกประเภท ผู้ผลิตและผู้ส่งเข้าส่งออกสามารถนำไปบรรจุและขนถ่ายที่โรงงานได้สะดวก
6. สินค้าเสียหายน้อยลง

ประเภทของเรือคอนเทนเนอร์

1. แบ่งตามอุปกรณ์ที่ติดตั้งอยู่บนเรือ (Classification by Deck Equipment)

1.1 เรือที่มีอุปกรณ์ติดตั้งอยู่บนเรือ (Geared Containership or Self-Sustained Containership) เรือประเภทนี้จะเป็นเรือขนาดเล็กมีช่องบรรจุตู้คอนเทนเนอร์ระหว่าง 300-700 ตู้ สั้น (20') สามารถขนถ่ายตู้ขึ้นลงจากเรือด้วยอุปกรณ์ที่ติดตั้งอยู่ไม่จำเป็นต้องพึ่งปั้นจั่นขนถ่ายตู้ที่ติดตั้งอยู่บนท่า และโดยมากจะให้บริการตามท่าเรือที่ไม่มีปั้นจั่นยกตู้ขึ้นลงจากเรือ ข้อเสียของเรือประเภทนี้คือ อุปกรณ์ติดตั้งอยู่บนเรือที่และมือน้ำหนักมาก ทำให้เรือบรรทุกตู้ได้น้อยลง และมีปัญหาเกี่ยวกับศูนย์ถ่วงของเรือ

1.2 เรือไม่มีอุปกรณ์ติดตั้ง (Gearless Containership) ส่วนมากเป็นเรือขนาดใหญ่ที่บริการขนส่งสินค้าตามเมืองท่าสำคัญ และจำเป็นต้องเข้าหรือพึ่งท่าเรือที่มีปั้นจั่นยกตู้ (Gantry Crane) บนท่า ซึ่งเรือประเภทนี้มีจำนวนตู้มากพอที่จะคุ้มค่าใช้จ่ายทางเรือ

2. แบ่งตามวิธีการขนถ่ายตู้คอนเทนเนอร์ขึ้นลงเรือ

2.1 เรือคอนเทนเนอร์สมบูรณ์แบบ (Full Containership) เรือประเภทนี้ ได้เฝ้าระวังจะมีแผงกั้น (Cell Guide) ตู้คอนเทนเนอร์ออกเป็นช่อง ๆ ในแต่ละระวางในแต่ละช่องสามารถซ้อนตู้สูงได้ 2 - 5 ตู้ แผงกั้นจะป้องกันไม่ให้ตู้ที่วางอยู่เคลื่อนไปข้างหน้าข้างหลังและด้านข้างโดยไม่จำเป็นต้องใช้อุปกรณ์อื่นมาตรึงยึดตู้ให้อยู่กับที่ เรือประเภทนี้ออกแบบมาเฉพาะบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ทั้งลำ สะดวกและรวดเร็วในการขนถ่ายตู้ขึ้นลงจากเรือ โดยเฉลี่ยจะใช้เวลาเทียบท่าแต่ละครั้งไม่เกิน 24 ชั่วโมง

2.2 เรือกึ่งคอนเทนเนอร์ (Semi Containership) เรือประเภทนี้ระวางบรรจุและอุปกรณ์ยกขนได้รับการออกแบบและติดตั้งให้มีความสามารถจะรับสินค้าเทกอง (Break Bulk) และสินค้าที่บรรจุอยู่ในตู้คอนเทนเนอร์ การจัดระวางขึ้นอยู่กับความเหมาะสม

3. แบ่งตามวิธีปฏิบัติ

3.1 เรือเล็ก (Feeder Ship) เป็นเรือคอนเทนเนอร์ที่มีช่องบรรจุระหว่าง 200 - 300 ตู้เล็ก โดยรับขนตู้คอนเทนเนอร์จากท่าเรือต้นทางไปส่งต่อให้เรือใหญ่ที่ท่าเรือศูนย์กลาง (Relayed Port or Transshipment Port) ที่อยู่ระหว่างทาง เพื่อนำตู้ไปส่งต่อยังท่าเรือปลายทาง ใช้เวลาเดินทางแต่ละเที่ยวระหว่าง 7 - 40 วัน โดยสรุปเรือเล็กคือเรือที่ใช้สำหรับให้บริการตามเมืองท่าที่มีจำนวนตู้

สินค้าน้อย หรือไม่มากพอที่จะคุ้มค่าใช้จ่ายในการนำเรือใหญ่มาให้บริการ สำหรับท่าเรือกรุงเทพฯ เรือที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบันจะเป็นเรือเล็ก และท่าเรือศูนย์กลางสำหรับผู้สินค้าที่ไปจากกรุงเทพฯ ส่วนมาก จะใช้ท่าเรือประเทศสิงคโปร์และฮ่องกง

3.2 เรือใหญ่ (Linehaul Ship) เป็นเรือขนาดใหญ่ที่มีช่องบรรจุตู้คอนเทนเนอร์ตั้งแต่ 1,000 - 4,500 ตู้เล็ก ให้บริการตามเมืองท่าใหญ่ที่อยู่ริมทะเล ไม่มีอุปกรณ์ขนถ่ายตู้สินค้าติดตั้งอยู่บนตัวเรือต้องอาศัยปั้นจั่นยกตู้หน้าท่า การบรรจุและขนถ่ายตู้แต่ละลำต้องใช้ปั้นจั่นหน้าท่า 2-4 ตัว เพื่อให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉลี่ยจะใช้เวลาเทียบท่าไม่เกิน 24 - 36 ชั่วโมง สามารถเดินทางได้ระยะไกล ๆ ใช้เวลานาน ๆ เช่น สิงคโปร์/ฮ่องกง-อเมริกา สิงคโปร์/ฮ่องกง-ยุโรป

แบบของตู้คอนเทนเนอร์ (Type of Containers)

ตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้ในการขนส่งสินค้าทางทะเล หมายถึง ตู้สี่เหลี่ยมผืนผ้ากว้าง 8 ฟุต สูง 8.5 ฟุต ยาว 20, 35, 40 หรือ 45 ฟุต ทำจากเหล็กหรืออลูมิเนียมได้รับการผลิตอย่างดีกันไม่ให้ น้ำเข้าไปในตัวตู้ได้ใช้บรรจุสินค้าที่เป็นหีบ ห่อ ชิ้น ลัง พาร์เลิต กล่อง หรือไม่มีหีบห่อ เพื่อป้องกันการสูญหายและเสียหายระหว่างขนส่ง สะดวกและรวดเร็วต่อการเปลี่ยนวิธีการขนส่ง ซึ่งจะกระทบเฉพาะตัวตู้เท่านั้น โดยปราศจากการแกะต้องสินค้าที่บรรจุอยู่ภายใน ตู้คอนเทนเนอร์สามารถแบ่งออกเป็น 3 แบบ ตามประเภทหรือความเหมาะสมของสินค้าที่บรรจุอยู่ภายใน คือ

1. ตู้แห้งหรือสินค้าทั่วไป (Dry and General Cargo Container) เป็นตู้แบบทั่วไปและใช้มากที่สุด ใช้บรรจุสินค้าแห้งและสินค้าทั่วไปที่ไม่มีปัญหาต่อการเปลี่ยนแปลงอุณหภูมิภายในตู้

2. ตู้ควบคุมอุณหภูมิ (Thermal Container) ซึ่งแยกได้อีก 3 แบบ คือ

2.1 ตู้ห้องเย็น (Reefer Container) มีเครื่องทำความเย็นติดตั้งอยู่หน้าตู้ ภายในระบุด้วยฉนวนที่เป็นโฟมทุกด้าน เพื่อป้องกันความร้อนจากภายนอกแผ่เข้าไปในตู้ ใช้สำหรับบรรจุสินค้าประเภทอาหาร ผัก ผลไม้สด รวมทั้งเคมีภัณฑ์บางชนิดที่จำเป็นต้องเก็บอยู่ในที่อุณหภูมิคงที่ หรือต่ำกว่าอุณหภูมิทั่วไประบบความเย็นจะมีทั้งแบบเป่าจากบนลงล่างหรือเป่าจากพื้นตู้ขึ้นบน สามารถให้ความเย็นต่ำสุด -10 ฟาเรนไฮต์ หรือ -23 เซลเซียส

2.2 ตู้ฉนวน (Insulated Container) คล้ายกับตู้แบบทั่วไปแต่ภายในระบุด้วยแผ่นโฟมทุกด้าน เพื่อป้องกันไม่ให้ความร้อนจากภายนอกแผ่เข้าไปในตู้ ใช้บรรจุผักและผลไม้บางชนิด และส่วนมากจะใส่น้ำแข็งไว้ในตู้ทำให้เกิดความเย็นตามที่ต้องการเพื่อยืดอายุของสินค้า

2.3 ตู้ระบายอากาศ (Ventilated Container) คล้ายตู้แบบทั่วไปแต่ภายในมีการเจาะช่องสำหรับระบายอากาศ

3. ตู้พิเศษ (Special Container) แยกออกเป็น

3.1 ตู้แทงก์เกอร์ (Tank Container) มีถังเหล็กกลมยาวติดตั้งอยู่กับพื้นตู้เป็นตู้โปรง มีโครงเหล็กเล็กน้อยแทนผนังทุกด้านเพื่อยึดเสาและพื้นตู้เข้าด้วยกัน สะดวกแก่การซ้อน และยกขนขึ้น หรือลงจากเรือเหมือนกับตู้คอนเทนเนอร์แบบอื่น ๆ ใช้สำหรับบรรจุอาหาร เครื่องดื่ม เคมีภัณฑ์ และสินค้าอื่น ๆ ที่เป็นน้ำและของเหลว

3.2 ตู้เปิดหลังคา (Open Top Container) มีลักษณะเหมือนตู้สินค้าทั่วไป ยกเว้นหลังคาใช้ผ้าใบแทนแผ่นเหล็ก โครงหลังคาสามารถจะถอดออกและติดตั้งกลับอย่างสะดวกและรวดเร็ว ใช้สำหรับบรรจุเครื่องจักร หรือสินค้าที่มีความสูงเกินกว่าหลังคาตู้แบบทั่วไป เวลาบรรจุจะถอดโครงหลังคาและผ้าใบออกก่อน ส่วนมากใช้ป็นจั่นยกสินค้าผ่านทางหลังคาแล้ววางลงกับพื้นตู้ แล้วจึงติดตั้งโครงหลังคาพร้อมทั้งคลุมผ้าใบกลับอย่างเดิม ผ้าใบจะกันไม่ให้ฝนหรือน้ำทะเลเข้าไปในตู้ และทำความเสียหายแก่สินค้าตู้ประเภทนี้จะบรรจุไว้อยู่ชั้นบนสุดของฝาระวางเรือ

3.3 ตู้เปิดข้าง (Side Open Container) มีลักษณะเหมือนตู้สินค้าทั่วไป ยกเว้นผนังด้านข้างของตู้สามารถถอดออกได้หรือใช้ผ้าใบแทนผนังด้านข้าง ออกแบบมาสำหรับบรรจุสินค้าที่มีขนาดกว้างและยาวมาก และจำเป็นที่จะต้องยกเข้าออกจากตู้ทางด้านข้างแทนประตูหลัง

3.4 ตู้บรรทุกรถยนต์ (Car Container) คล้ายตู้แทงก์เกอร์ มีแต่พื้นตู้และโครงเหล็กโปรงยึดเสาตู้เท่านั้น ภายในอาจจะมีโครงเหล็กเพิ่มเติมใช้สำหรับบรรทุกรถยนต์ที่วางซ้อนกันได้

3.5 ตู้บรรทุกหนังเค็ม (High Cube Container) เหมือนตู้สินค้าทั่วไป เว้นแต่ความสูงของตู้จะสูงกว่า 1 ฟุต จากความสูง 8 ฟุต 6 นิ้ว เป็น 9 ฟุต 6 นิ้ว ใช้สำหรับบรรจุสินค้าทั่วไปที่ต้องการให้ได้ปริมาตรมากขึ้น

2. การขนส่งทางอากาศ เป็นการขนส่งที่ถ่าถึงได้รับความนิยมมากขึ้นโดยมีคุณลักษณะที่สำคัญ คือความเร็ว ในกระบวนการขนส่งนั้น การขนส่งทางอากาศนับว่ามีความเร็วมากที่สุดและความแน่นอนการขนส่งทางอากาศมีตารางที่แน่นอน สม่าเสมอและตรงต่อเวลา จากคุณสมบัติดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อผู้ส่งออกโดยตรง กล่าวคือ

2.1 ช่วยให้การติดต่อขายกับลูกค้าในต่างประเทศดำเนินไปอย่างรวดเร็ว

2.2 ผู้ส่งออกสามารถลดค่าใช้จ่ายในการสร้างโกดัง เพื่อเก็บสินค้าที่จะส่งออกเนื่องจากสินค้าที่ผลิตแล้วสามารถทำการสำรองที่เพื่อจัดส่งออกไปได้ทันที

2.3 ช่วยให้สินค้าแบบใหม่ ๆ โดยเฉพาะสินค้าประเภทแฟชั่นส่งไปถึงตลาดในที่ต่าง ๆ ทั่วโลกได้ในเวลาเดียวกัน

2.4 การบรรจุหีบห่อสำหรับสินค้าที่ส่งทางอากาศมักเป็นแบบง่าย ๆ ช่วยทำให้ประหยัดวัสดุและลดค่าขนส่ง

2.5 ผู้ส่งออกไม่ต้องพะวงถึงปัญหาการลักขโมยมากนัก เพราะการขนส่งสินค้าจากต้นทางไปถึงปลายทางใช้เวลาเพียงเล็กน้อย

2.6 ถ้าความนิยมในตลาดต่างประเทศเปลี่ยนแปลงไป ผู้ส่งออกสามารถปรับตัวให้ทันกับเหตุการณ์ของตลาดได้ทันที โดยเฉพาะตลาดที่มีการแข่งขันมาก การขนส่งทางอากาศสามารถช่วยให้ผู้ส่งออกจัดส่งสินค้าไปถึงตลาดต่างประเทศได้ทันการเสมอ

2.7 ในการขนส่งสินค้าจากเมืองหนึ่งไปยังอีกเมืองหนึ่ง การขนส่งทางอากาศสามารถทำได้ในเวลาอันรวดเร็วและไม่ต้องเสียเวลาสำหรับการดำเนินการด้านเอกสาร

2.8 ผู้ส่งออกสามารถลดรายจ่ายเบ็ดเตล็ดที่มีได้คาดคิดอื่น ๆ เช่น ค่าयरักษาการณ์อุบัติเหตุระหว่างการขนส่ง ทั้งยังสามารถทำการควบคุมติดตามสินค้าที่ส่งออกได้ง่าย เนื่องจากการขนส่งทางอากาศใช้เวลาน้อยกว่าการขนส่งโดยวิธีอื่น

ปัจจุบันสายการบินส่วนมากรวมทั้งการบินไทยได้นำระบบคอนเทนเนอร์มาใช้ในการขนส่งโดยใช้ระบบการควบคุมอัตโนมัติ ที่สามารถจัดส่งขึ้นไปวางบนเครื่องบิน ซึ่งส่วนใหญ่ตัวแทนและสายการบินมักจะใช้สำหรับอำนวยความสะดวกแก่ผู้ส่งสินค้า ปัจจุบันการบินไทยมีคอนเทนเนอร์ ระบบรักษาอุณหภูมิอีกด้วย คอนเทนเนอร์บรรจุสินค้ามีขนาดต่าง ๆ โดยสมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศได้มีการควบคุมและกำหนดขนาดตลาดจนมาตรฐาน และคุณภาพของคอนเทนเนอร์เหล่านี้ให้เหมือนกันเพื่อสะดวกในการใช้ นอกจากนี้สายการบินที่ใช้ระบบคอนเทนเนอร์ยังสามารถรับแลกเปลี่ยนคอนเทนเนอร์ของกันและกันแก่ลูกค้า และทำให้การจัดส่งสินค้าดำเนินไปอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ปัจจุบันได้มีการปรับปรุงและพัฒนาให้เครื่องบินที่ผลิตขึ้นใหม่มีสมรรถภาพในการบินสูง และยังสามารถรับน้ำหนักบรรทุกผู้โดยสารและสินค้าได้มากขึ้นอีกด้วย

เครื่องบินที่ใช้ในขณะนี้อาจแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. ประเภทที่บรรทุกได้ทั้งผู้โดยสารและสินค้า
2. ประเภทที่บรรทุกสินค้าเพียงอย่างเดียว (มีการนำมาใช้ในสายการบินบางสายเท่านั้น โดยคำนึงถึงผลตอบแทนที่จะได้รับจากการนำมาใช้เป็นสำคัญ)

4. ด้านการประกันภัย

ซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญอย่างยิ่งของการค้าขายระหว่างประเทศ การขนส่งแต่ละเที่ยวเป็นเรื่องต้องเสี่ยงภัยพิบัติด้านนี้ การประกันภัยขนส่ง นับเป็นเกราะคุ้มกันให้แก่พ่อค้า มิให้เกิดหายนะขึ้นจากภัยพิบัตินี้ แม้ว่าจะมีความจำเป็นดังที่กล่าวมาก็ตาม ผู้ส่งสินค้าออกและโดยเฉพาะผู้ที่เริ่มส่งสินค้าออกรายใหม่ ๆ มักจะมองการประกันภัยทางทะเล ว่าเป็นเรื่องซับซ้อน

ข้อเท็จจริงทางออกอย่างง่าย ๆ คือปล่อยให้เป็นที่ของผู้จัดการขนส่ง (Freight Forwarder) หรือตัวแทน (Agent) จัดการเรื่องรายละเอียดทั้งหมด ในการขนส่งแต่ละเที่ยว ผู้ที่มีส่วนได้เสียอันเห็นได้ชัดที่สุดก็คือ ฝ่ายที่เป็นเจ้าของสินค้าจริง ๆ ในขณะที่สินค้าอยู่ในการขนส่ง ผู้นี้อาจอาจจะเป็นผู้ส่งสินค้าออก หรืออาจไม่ใช่ก็ได้ขึ้นอยู่กับกรรมสิทธิ์ตามกฎหมายในสินค้านั้น ๆ จะผ่านจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อในช่วงเวลาใด และเรื่องนี้ก็จะอยู่กับเงื่อนไขที่ระบุในสัญญาซื้อขาย เช่น ภายใต้สัญญาซื้อขายแบบ F.O.B. ผู้ขายต้องรับผิดชอบในการสูญเสียและเสียหายตั้งแต่เริ่มต้นไปจนถึงเวลาที่สินค้านั้นขนไปอยู่บนเรือ ณ ท่าเรือตามที่ระบุไว้หรือยานพาหนะอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วแต่กรณี จากจุดนั้นไปผู้ซื้อจะเป็นเจ้าของสินค้านั้นและรับช่วงความรับผิดชอบต่อไปสำหรับความสูญเสียหรือเสียหายที่จะเกิดขึ้น แต่ภายใต้สัญญาซื้อขายแบบ C.I.F. นั้น กลับตรงกันข้าม ภาระการรับประกันภัยตกอยู่กับผู้ขายสินค้า ถึงแม้ว่าความเป็นเจ้าของและความรับผิดชอบเรื่องความสูญเสียหรือเสียหายจะได้สิ้นสุดลงเมื่อสินค้าถูกนำขึ้นไว้บนเรือก็ตาม แต่วิธีปฏิบัติในแต่ละท้องที่ก็อาจทำให้หลักการเรื่องนี้เปลี่ยนแปลงได้เหมือนกัน ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า ภาระผูกพันทางด้านการซื้อประกันภัยมิได้ขึ้นอยู่กับโดยตรงกับภาวะการเปลี่ยนกรรมสิทธิ์ในสินค้า ภาระในการรับประกันภัยจะถูกระบุไว้โดยเฉพาะในสัญญาซื้อขายที่ทำขึ้นเอกสารสำคัญของการทำประกันภัยทางทะเล ได้แก่ กรมธรรม์ กรมธรรม์ประกันภัยคือ สัญญาหรือเอกสารทางกฎหมายและหน้าที่หลักของกรมธรรม์ก็คือ ใช้เป็นหลักฐานแสดงการตกลงระหว่างผู้รับประกันภัยและผู้เอาประกันภัย ผู้ที่ดำเนินการฟ้องร้องเรียกค่าสินไหมทดแทนในศาลจะต้องนำกรมธรรม์มาแสดงด้วย นอกจากนี้ผู้ส่งสินค้าออกก็ต้องวางกรมธรรม์เป็นหลักประกันเมื่อไปขอรับเงินค่าสินค้าย่นหน้าจากธนาคาร กรมธรรม์ที่ออกเป็นรายฉบับ เพื่อคุ้มครองการขนส่งสินค้าเพียงเที่ยวเดียวนั้นบริษัทที่ทำการค้าขายระหว่างประเทศอยู่เป็นประจำจะไม่ค่อยใช้ กรมธรรม์เหล่านี้เหมาะที่จะใช้สำหรับคุ้มครองการเดินทางเพียงเที่ยวเดียวมากกว่า เช่น การส่งของใช้ประจำบ้าน เป็นต้น และเพื่อหลีกเลี่ยงความไม่สะดวกดังกล่าว โดยทั่วไปแล้วผู้ส่งสินค้าออกจะทำประกันเป็นกรมธรรม์ระยะยาว กรมธรรม์ลักษณะนี้ในประเทศอังกฤษเรียกว่า กรมธรรม์เปิด (Open Cover) และในสหรัฐอเมริกาเรียกว่า (Open Policy) สัญญาคุ้มครองแบบ (Open Cover) นี้ อาจมีผลบังคับใช้สำหรับระยะเวลาที่กำหนดไว้เช่น ระยะ 12 เดือน โดยมีเงื่อนไขการต่ออายุโดยอัตโนมัติ หรือ อาจมีผลบังคับเรื่อยไปโดยไม่มีกำหนดจนกว่าจะมีการยกเลิก ดังนั้นสัญญาเช่นนี้จึงอาจก่อให้เกิดความสับสนระยะยาวระหว่างผู้เอาประกันและผู้รับประกัน การจัดประกันภัยแบบเปิดเช่นนี้ให้ความสะดวกแก่พ่อค้ามาก ด้วยเหตุผลหลายประการ ประการแรกให้การคุ้มครองโดยต่อเนื่องไปโดยอัตโนมัติ ประการต่อไป ได้แก่ การช่วยลดความยุ่งยากในการที่จะต้องทำประกันภัยคุ้มครองใหม่ทุกครั้งที่มีการขนส่ง นอกจากนี้ยังช่วยให้พ่อค้าได้ทราบต้นทุนด้านการทำประกันภัยใน จำนวนที่แน่นอน ซึ่งช่วยให้การตั้งราคาจำหน่ายเมื่อสินค้าถึงจุดหมาย

ปลายทางแล้ว เป็นเรื่องง่ายขึ้นมาก ส่วนอัตราเบี้ยประกันจะขึ้นอยู่กับอัตราการเสี่ยงภัยและอัตราดังกล่าวนี้ก็จะขึ้นอยู่กับชนิดของสินค้า หรือจุดหมายปลายทางในการขนส่ง

ขอบเขตของการคุ้มครอง

1. TLVO (Total loss of Vessel Only) คือ การคุ้มครองแบบน้อยที่สุดที่จะมีได้ การคุ้มครองนี้ให้เฉพาะกรณีสินค้าสูญหายไปทั้งหมด อันเป็นผลจากความเสียหายโดยสิ้นเชิงของตัวเรือ

2. TLO (Total Loss Only) ให้การคุ้มครองเฉพาะกรณีที่เกิดความเสียหายโดยสิ้นเชิงของสินค้าที่เอาประกันภัย ไม่ว่าตัวเรือนั้นจะเสียหายโดยสิ้นเชิงหรือไม่ก็ตาม

3. FPA (Free of Particular Average) คือการคุ้มครองแบบน้อยที่สุดที่ใช้กันโดยทั่วไป นอกเหนือจากความคุ้มครองความเสียหายบางส่วน แต่ทั้งนี้ต้องเป็นกรณีที่เรือเกยตื้น จม ไฟไหม้ หรือกรณีเรือชนกัน

4. WA (With Average) เงื่อนไขนี้ขยายการคุ้มครองออกไปให้รวมถึงความสูญเสียบางส่วนในวงกว้างออกไป ธรรมเนียมแบบ WA ธรรมดาให้การคุ้มครองความเสียหายบางส่วนที่เกิดจากภัยในท้องทะเล ถ้าความเสียหายนี้มีอัตราเกินกว่าร้อยละที่กำหนดของราคาสินค้า โดยทั่วไปใช้ 3 % บริษัทประกันมักจะชดเชยค่าเสียหายให้ทั้งหมด

การเรียกร้องและการชดเชยค่าสินไหมทดแทนโดยทั่วไปแล้ว ผู้ส่งออกจะสลักหลังกรมธรรม์ให้แก่ผู้ซื้อในเวลาเดียวกับที่เขาสลักหลังใบตราส่งก่อนที่การเดินทางทะเลจะเริ่ม ดังนั้น ผู้ซื้อจะกลายเป็นคู่สัญญาการประกันภัย และถ้าสินค้าเกิดสูญหายหรือเสียหายหลังจากนี้ ต้องเป็นหน้าที่ของผู้ซื้อที่จะเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนและเขาเป็นบุคคลที่สนใจที่จะได้รับการชดเชยที่เขาพอใจเป็นครั้งแรก เอกสารที่ผู้เอากประกันต้องส่งมอบ คือ

1. กรมธรรม์ต้นฉบับหรือหนังสือรับรองการประกันภัย ซึ่งสลักหลังให้แก่ผู้เรียกร้องค่าเสียหาย
2. ใบตราส่งฉบับสมบูรณ์ หลักหลังเรียบร้อยแล้ว
3. ต้นฉบับ ใบกำกับสินค้าของผู้ส่งออก
4. Master's protest ซึ่งรับรองว่าเกิดเหตุการณ์ผิดปกติขึ้นขึ้นในระหว่างเดินทาง (อากาศเลวร้าย) ซึ่งอาจจะมีส่วนทำให้เกิดความเสียหาย

5. สำเนาหนังสือเรียกร้องค่าเสียหายต่อเรือและคำตอบใด ๆ ที่ได้รับเงื่อนไขการซื้อขาย

5.1 Ex-Warehouse (หรือ Ex Works etc.) ณ คลังสินค้าของผู้ขาย ผู้ซื้อต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายจนถึงจุดหมายปลายทาง และต้องจัดการประกันภัย เพื่อการคุ้มครองสินค้านับแต่เวลาที่สินค้าออกจากคลังสินค้า ณ สถานที่ส่งสินค้าจนกระทั่งเดินทางถึงจุดหมายปลายทาง

5.2 F.A.S. (Free Alongside Ship) ราคาส่งถึงข้างเรือ ผู้ขายรับผิดชอบค่าใช้จ่ายต่าง ๆ จนกระทั่งถึงข้างเรือ ซึ่งหมายถึง คลังสินค้าศุลกากร คลังสินค้าของเรือ ซึ่งผู้ซื้อต้องทำประกันภัยจากข้างเรือจนถึงจุดหมายปลายทาง

5.3 F.O.B. (Free on Board) ราคาส่งถึงบนเรือ ผู้ขายรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดและความเสียหายหรือเสียหายจนกระทั่งสินค้าขึ้นวางบนเรือหรือเรือที่ระบุชื่อ ผู้ซื้อรับผิดชอบหลังจากนั้นผู้ขายควรจะทำประกันภัยจนถึงจุด F.O.B. และผู้ซื้อต้องทำประกันภัยหลังจากนั้นจนถึงจุดหมายปลายทาง

5.4 C.&F. (Cost and Freight) ราคาและค่าระวาง ผู้ขายรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นรวมทั้งค่าระวางเรือจนถึงท่าเรือ ณ จุดหมายปลายทาง รวมทั้งรับผิดชอบความเสียหายหรือสูญเสียก่อนการส่งมอบสินค้าให้อยู่ในการดูแลของเจ้าของเรือ ณ เมืองท่าต้นทางหรือจุด F.O.B. ผู้ขายควรมีประกันภัยจนกระทั่งจุดนี้ ผู้ซื้อต้องทำประกันภัยจากจุดนี้ (F.O.B.) จนกระทั่งถึงจุดหมายปลายทาง

5.5 C.I.F. (Cost, Insurance, Freight) ราคารวมการประกันภัยและค่าระวาง ซึ่งเหมือนกับ C&F ทุกอย่างเว้นแต่ผู้ขายต้องจัดให้มีการประกันภัยสินค้าตามเงื่อนไขที่ใช้ในปัจจุบันของสินค้าประเภทนั้น จนกระทั่งถึงจุดหมายปลายทาง

5.6 E.S.T. (Ex-Ship's Tackle, or Ex-Ship) คล้ายกับ C.I.F. หลายประการ แต่ผู้ขายรับผิดชอบสำหรับความเสียหายหรือเสียหายจนกระทั่งส่งมอบสินค้าบนเรือ ณ ท่าเรือปลายทาง ผู้ซื้อทำหน้าที่ต้องทำประกันภัยจากท่าเรือปลายทางจนถึงจุดหมายปลายทาง

5. ด้านการส่งเสริมการส่งออก

กรมส่งเสริมการส่งออกมีหน้าที่และความรับผิดชอบเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายของรัฐบาลและของกระทรวงพาณิชย์ กรมส่งเสริมการส่งออก มีกิจกรรมที่สำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนการส่งออก พอสรุปได้ดังนี้

5.1 คณะผู้แทนการค้า การจัดคณะผู้แทนการค้าไปเยือนในตลาดต่างประเทศ และการเชิญคณะผู้แทนการค้าเข้ามายังประเทศไทยนับเป็นมาตรการเร่งรัดการส่งออกวิธีหนึ่งที่มีจุดประสงค์ให้ผู้ผลิตผู้ส่งออกของไทยได้มีโอกาสติดต่อเจรจาการค้าโดยตรงกับผู้นำเข้าในต่างประเทศ โดยเน้นสินค้าที่มีคู่ทางการส่งออกสูงและมีศักยภาพในการผลิตได้สูง ขณะเดียวกันจะเน้นให้การสนับสนุนแก่ผู้ผลิตผู้ส่งออกที่มีความพร้อมในการส่งออกที่มีความพร้อมในการส่งออกสามารถขยายตลาดได้มากขึ้น

5.2 งานแสดงสินค้า การจัดงานแสดงสินค้าเพื่อการส่งออกของกรมส่งเสริมการส่งออก แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

5.2.1 งานแสดงสินค้าในประเทศ เป็นงานที่จัดขึ้นในส่วนกลางโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรณรงค์ปลุกฝังให้ประชาชนชาวไทยคุ้นเคยกับสินค้าไทยและเพื่อเปลี่ยนทัศนคติต่อค่านิยมสินค้าต่างประเทศว่าดีกว่าสินค้าไทย ขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เลือกซื้อสินค้าคุณภาพดีได้มาตรฐานการส่งออก นอกจากนั้นเพื่อนำสินค้าที่ได้พัฒนาทั้งทางรูปแบบและเทคนิคการผลิตมาจัดนิทรรศการและจำหน่ายอันจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงเทคนิคการผลิตสินค้าอุตสาหกรรมประเภทต่าง ๆ ซึ่งจะพัฒนาเพื่อการส่งออกต่อไป

5.2.2 งานแสดงสินค้าในต่างประเทศ กรมส่งเสริมการส่งออกได้เข้าร่วมงานแสดงสินค้าในต่างประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่หรือส่งเสริมการผลิตและการจำหน่ายสินค้าที่ผลิตได้ในประเทศ รวมทั้งการจัดนิทรรศการหรือการเผยแพร่ทางเอกสารหรือสื่อมวลชน และการให้บริการข้อมูลการพาณิชย์เป็นสื่อกลางในการซื้อขาย หรือกิจกรรมอื่นใดที่เป็นการส่งเสริมเผยแพร่สินค้าไทย

5.3 ห้องแสดงสินค้าถาวร การจัดตั้งอาคารแสดงสินค้าถาวรนี้ สืบเนื่องมาจากเจตนารมณ์ของรัฐบาลที่ต้องการจัดให้มีสถานที่แสดงตัวอย่างสินค้าถาวรเพื่อเป็นศูนย์กลางในการรวบรวมตัวอย่างสินค้าที่มีคุณภาพดี ได้มาตรฐานที่ผลิตเพื่อการส่งออกให้ผู้ซื้อชาวต่างประเทศได้มีโอกาสชมและติดต่อซื้อขายได้ตลอดปี คณะกรรมการพัฒนาการส่งออกได้มีมติให้ใช้เงินกองทุนส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศสำหรับการจัดสร้างสถานที่แสดงตัวอย่างถาวร โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ คือ

5.3.1 เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ซื้อในต่างประเทศ ได้มีโอกาสรู้จักสินค้าไทยหลาย ๆ ประเภทที่ผลิตได้คุณภาพมาตรฐานของต่างประเทศ และยังสามารถติดต่อซื้อขายได้ตลอดปี

5.3.2 เพื่อกระตุ้นและชักจูงผู้ส่งออกไทย ให้เห็นความสำคัญของการจัดแสดงตัวอย่างสินค้า ซึ่งนอกจากจะมีผลทางการขายแล้วยังก่อให้เกิดการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของไทยในระยะยาวอีกด้วย

5.3.3 เพื่อให้บริการสมบูรณ์แบบแก่ผู้ซื้อทั้งที่เป็นคณะผู้แทนการค้า และบุคคลที่เดินทางมาเยือนประเทศไทย เป็นการประหยัดเวลาเดินทางไปติดต่อ

5.4 งานประชาสัมพันธ์และเอกสารเผยแพร่

5.4.1 นโยบายของกรมส่งเสริมการส่งออก ได้เปลี่ยนจากการทำ Thailand Exporters Directory เหมือนเช่นที่เคยจัดทำในอดีตมาเป็นการจัดทำ Selected List Of Exporters ทั้งนี้เพราะต้องการให้รายชื่อของผู้ส่งออกไทยเป็นรายชื่อที่ได้รับการคัดเลือกจริง ๆ จากกรมฯ และ

เมื่อรายชื่อนี้ออกเผยแพร่แล้ว จะสร้างความมั่นใจแก่ผู้นำเข้าในต่างประเทศ ในการติดต่อค้าขายกับผู้ส่งออกไทยที่ได้รับการคัดเลือกดังกล่าว ทั้งนี้จากอดีตที่ผ่านมา การเผยแพร่รายชื่อผู้ส่งออกทั่ว ๆ ไป โดยไม่มีการคัดเลือกเมื่อมีปัญหาในทางการค้าขึ้น ก็ไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือหาข้อยุติที่เป็นธรรมได้ เป็นผลให้เกิดภาพพจน์ในทางลบต่อกิจการส่งออกของประเทศเป็นอย่างมาก กรมฯ จึงหวังว่ารายชื่อผู้ส่งออกที่ได้รับการคัดเลือกนี้ จะช่วยสร้างความมั่นใจแก่ผู้นำเข้าต่างประเทศ และให้ภาพพจน์ผู้ส่งออกไทยดีขึ้น

5.4.2 การเผยแพร่ ทางกรมส่งเสริมการส่งออกได้แจกจ่ายเอกสารเผยแพร่ไปยังหน่วยงานของไทยในต่างประเทศทั้งศูนย์พาณิชย์กรรม สำนักงานที่ปรึกษาการพาณิชย์และสถานเอกอัครราชทูต ให้ทำการเผยแพร่ต่อผู้นำเข้าดังนั้นผู้ส่งออกที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้ส่งออกตาม Selected list จะได้รับประโยชน์จากการดำเนินการนี้เป็นอย่างมาก

5.5 การนัดหมายผู้นำเข้าจากต่างประเทศเป็นรายบุคคล โดยมีการดำเนินงาน 3 ขั้นตอนคือ

5.5.1 พิจารณารายชื่อผู้ผลิตผู้ส่งออกสินค้าใน Selected List ที่กรมส่งเสริมการส่งออกได้จัดทำขึ้น โดยให้ตรงกับความต้องการของผู้นำเข้า

5.5.2 ในกรณีผู้ผลิต ผู้ส่งออกมีความสนใจที่จะทำธุรกิจกับผู้นำเข้ารายนั้น ๆ กรมส่งเสริมการส่งออกก็จะทำการนัดหมายวัน และเวลา ให้ทั้ง 2 ฝ่ายได้เจรจาการค้าที่กรมส่งเสริมการส่งออก หรือที่อื่นตามความต้องการของผู้นำเข้า

5.5.3 กรณีที่ผู้นำเข้าสนใจจะชมสินค้าหรือเข้าชมโรงงาน ในขั้นต้นเจ้าหน้าที่ของกรมส่งเสริมการส่งออกจะพาชมสินค้าที่จัดแสดงในบริเวณอาคารกรมส่งเสริมการส่งออก (Permanent Exhibition) ก่อนและหากผู้นำเข้ามีความประสงค์จะขอเข้าชมโรงงานก็จะทำการติดต่อกับผู้ผลิต ผู้ส่งออกนั้น ๆ

5.6 ระบบข้อมูลการค้าของกรมส่งเสริมการส่งออก ประเภทของข้อมูลแบ่งออกเป็น 8 ประเภท ได้แก่

5.6.1 Exporter Registered Profile เป็นข้อมูลเกี่ยวกับผู้ส่งออกไทย แสดงชื่อ ที่อยู่ และรายละเอียดสินค้า ทุนจดทะเบียนการจ้างงาน ธนาคาร และส่งออกและข้อมูลอื่น ๆ ซึ่งใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงสำหรับกิจกรรมส่งเสริมการส่งออกของกรมส่งเสริมการส่งออกที่ให้แก่เอกชน และใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้นำเข้าในต่างประเทศในการติดต่อค้าขายกับผู้ส่งออكدังกล่าว

5.6.2 Foreign Importer Profile เป็นข้อมูลเกี่ยวกับผู้นำเข้าในประเทศต่าง ๆ แสดงชื่อที่อยู่ ธนาคาร สินค้านำเข้า และข้อมูลอื่น ๆ ที่ใช้การอ้างอิงของผู้ส่งออกไทยในการติดต่อกับผู้นำเข้าดังกล่าว

5.6.3 Country Profile เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของประเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะในระยะแรกจะเน้นข้อมูลประเทศคู่ค้าสำคัญ ๆ ของไทย ข้อมูลที่อยู่ใน PROFILE นี้ ประกอบด้วยข้อมูลพื้นฐานของประเทศเช่น ขนาดเนื้อที่ประเทศ ประชากรรายได้ประชาชาติ เป็นต้น และข้อมูลการค้าทั่วไปของประเทศ ซึ่งใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพิจารณากำหนดแผนและกิจกรรมส่งเสริมการส่งออกไปยังประเทศต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้รวมถึง Thailand Trade Profile ซึ่งมีรายละเอียดมากกว่า Country Profile ไปด้วย

5.6.4 Product Profile เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าซึ่งแยกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

5.6.4.1 Supply Profile เป็นข้อมูลแสดงสถานภาพของอุตสาหกรรมสินค้าส่งออกเพื่อใช้ประโยชน์ในการพิจารณาศักยภาพการส่งออกของสินค้านั้นเช่น ปริมาณการผลิตของอุตสาหกรรมกำลังการผลิตการส่งออกและการจ้างงานของอุตสาหกรรม เป็นต้น

5.6.4.2 Marketing Profile แสดงข้อมูลด้านตลาดต่างประเทศสำคัญ สินค้าตามเป้าหมายและสินค้าที่มีคู่แข่งทางการส่งออกของไทย เพื่อให้ทราบถึงขนาดความต้องการสินค้านั้น ๆ ในแต่ละตลาดและใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาส่งเสริมสินค้านั้น ๆ เข้าตลาดที่มีคู่แข่งได้มากขึ้น

5.6.5 Import Regulation เป็นข้อมูลด้านกฎเกณฑ์และระเบียบข้อบังคับในการนำเข้าของประเทศต่าง ๆ ตลอดจนข้อจำกัดทางการค้าของประเทศนั้น ๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้ส่งออกไทยได้ถือปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินการในการส่งออกสินค้าไปยังแต่ละประเทศ นั้น ๆ ตลอดจนเป็นการเอื้ออำนวยให้การส่งเสริมการส่งออกมีความคล่องตัว และลดต้นทุนการส่งออกลงได้

5.6.6 Tariffs and Trade Preference Profiles เป็นข้อมูลที่แสดงถึงข้อจำกัดทางการค้าด้านภาษีอากรของแต่ละสินค้านำเข้าที่แต่ละประเทศเรียกเก็บทั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึงต้นทุนในส่วนนี้ของการส่งสินค้าไทยเข้าไปแข่งขันในตลาดต่างประเทศ ขณะเดียวกันข้อมูลด้าน Trade Preference แสดงให้เห็นถึงประโยชน์ด้านการยกเว้นภาษีอากรหรือการลดภาษีอากรที่ประเทศไทยจะได้รับจากการส่งเสริมรายการต่าง ๆ ไปยังประเทศพัฒนาหรือการลดภาษีอากรได้แก่ สหรัฐอเมริกา คานาดา ประชาคมเศรษฐกิจยุโรป ออสเตรเลีย ญี่ปุ่น และนิวซีแลนด์ หรือที่เรียกว่า GSP และประเทศในกลุ่มเศรษฐกิจเดียวกัน เช่น อาเซียน หรือที่เรียกว่า PTA ข้อมูลสิทธิประโยชน์ทางภาษีศุลกากรนี้ จะช่วยให้ฐานะการแข่งขันสินค้าไทยที่ได้รับสิทธิประโยชน์ดังกล่าว ในประเทศที่ให้สิทธิประโยชน์นั้นมีมากขึ้น

5.6.7 Trade Reference หรือ Library System Management เป็น ข้อมูลเกี่ยวกับ แหล่งข้อมูลเอกสารข้อมูลการค้า ตลอดจน Directory ต่าง ๆ ที่มีอยู่สำหรับผู้ส่งออกและหน่วยงาน ต่าง ๆ ใช้ในการค้นคว้าและอ้างอิง

5.6.8 Trade Statistics เป็นข้อมูลสถิติการค้า ทั้งส่วนที่เป็นของไทย (กรม ศุลกากร) และส่วนที่องค์การสหประชาชาติจัดทำโดยเฉพาะสถิติการนำเข้าสินค้าต่าง ๆ ของ ประเทศทั่วโลก ซึ่งเป็นข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบการพิจารณาส่งเสริมสินค้าไทยไป ยังประเทศพัฒนา นอกจากระบบข้อมูลการค้าของกรมส่งเสริมการค้าส่งออกจะมีข้อมูลที่ใช้เฉพาะภายในอีก 2 ประเภท คือ Internal Management Planning และ Internal Administration

การเผยแพร่ข้อมูลการค้า

1. สื่อการเผยแพร่แยกออกเป็น 3 ประเภท คือ

- 1.1 คอมพิวเตอร์
- 1.2 ไมโครชิพ
- 1.3 เอกสาร

ทั้งนี้ การเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวจะเน้นด้านคอมพิวเตอร์เป็นสำคัญ

2. กลุ่มผู้รับข้อมูลการค้า

- 2.1 ผู้ผลิต ผู้ส่งออก โดยเฉพาะที่อยู่ใน Selected List
- 2.2 สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย และสมาคมอุตสาหกรรมไทย ตลอดจนสมาคม

อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.3 หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงเกษตรและ สหกรณ์ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน กระทรวงการต่างประเทศ เป็นต้น

2.4 หน่วยงานของกระทรวงพาณิชย์ ได้แก่ สำนักงานที่ปรึกษาการพาณิชย์ กรมการค้า ต่างประเทศ กรมเศรษฐกิจการพาณิชย์ และหน่วยงานของกรมส่งเสริมการค้าส่งออก

3. การสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

กรมส่งเสริมการค้าส่งออก จะเป็นศูนย์กลางในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์รับ และส่ง ข้อมูลการค้ากับศูนย์พาณิชย์กรรม และสำนักงานที่ปรึกษาการพาณิชย์ ตลอดจน ITC (International Trade Center) รวมถึง Data Base อื่น ๆ ในต่างประเทศโดยผ่านระบบสื่อสารโทรคมนาคม การ รับส่งข้อมูลดังกล่าวสามารถใช้ระบบ On Line ทันทีที่มีการจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เสร็จเรียบร้อยแล้ว

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. สนับสนุนให้การส่งเสริมการส่งออกสนองต่อนโยบายของรัฐได้เร็วขึ้น โดยอาศัยกิจกรรมด้านข้อมูลการค้า
2. ผู้ผลิต ผู้ส่งออกสามารถใช้ข้อมูลการค้าได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็วยิ่งขึ้น
3. สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานทั้งส่วนกลาง และในต่างประเทศ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพิ่มสมรรถภาพของผู้ส่งออกให้สามารถแข่งขันในตลาดโลกได้มากขึ้น

5.7 การฝึกอบรมเพื่อการส่งออก

5.7.1 วัตถุประสงค์

5.7.1.1 เพื่อเสริมสร้างความรู้และประสบการณ์ให้กับผู้ส่งออกของไทย เกี่ยวกับสถานการณ์และความรู้ด้านการตลาดที่จำเป็นในขณะนั้น

5.7.1.2 เพื่อฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการตลาดที่จำเป็นในการประกอบธุรกิจส่งออก โดยแบ่งการฝึกอบรมออกเป็น การฝึกอบรมทั่วไป ซึ่งมีการบรรยาย การซักถาม ปัญหาและการฝึกอบรมโดยการปฏิบัติ (Workshop)

5.7.1.3 เพื่อพัฒนานุเคราะห์ของส่วนราชการที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานส่งเสริมการส่งออก

5.7.1.4 เพื่อพัฒนาหลักสูตร ผู้สอน คำสอนและกรณีศึกษาด้านการส่งออก

5.7.1.5 เพื่อพัฒนาโสตทัศนูปกรณ์และสื่อการสอนด้านการส่งออก

5.7.1.6 เพื่อประสานงานกับประเทศในภูมิภาคอาเซียนสถาบัน และรัฐบาลต่างประเทศในโครงการความร่วมมือด้านการจัดการฝึกอบรมและสัมมนาระดับระหว่างประเทศ

5.7.1.7 เพื่อเป็นแกนกลางในการประสาน และในการจัดการให้มีการพัฒนา กำลังคนของประเทศไทย ร่วมกับสถาบันต่าง ๆ ในประเทศทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชน โดยมีเป้าหมายว่ากำลังคนที่จะได้รับการพัฒนา ให้มีความรู้ในด้านนี้จะเป็นตัวจักรสำคัญในการพัฒนาการส่งออกของไทย ต่อไปลักษณะการฝึกอบรมสัมมนาแยกออกได้ดังนี้

5.7.1.7.1 การฝึกอบรมสำหรับผู้ผลิตผู้ส่งออก

5.7.1.7.2 การสัมมนา

5.7.1.7.3 การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

5.7.1.7.4 การจัดกลุ่มผู้ผลิต/ผู้ส่งออกเดินทางไปทัศนศึกษาในงาน

แสดงสินค้าในต่างประเทศ (Study Tour)

5.7.1.7.5 การจัดสนทนาทางการค้า (Trade Talk)

5.7.1.7.6 การจัดสัมมนา และอภิปรายทางการค้าร่วมกับสถาบันของ

เอกชน

5.8 ศูนย์พาณิชย์กรรมในต่างประเทศ

ศูนย์พาณิชย์กรรมในต่างประเทศ ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางเชื่อมโยงโดยตรงระหว่างผู้นำเข้าในต่างประเทศและผู้ผลิตผู้ส่งออกของไทยเพื่อเป็นการส่งเสริมการส่งออก

5.8.1 วัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการขยายตลาดสินค้าไทยให้มียอดการส่งออกเพิ่มมากขึ้น ทั้งปริมาณและมูลค่าเพื่อเป็นการลดการขาดดุลการค้าให้น้อยลงโดย

5.8.1.1 แนะนำและส่งเสริมการส่งออกสินค้าที่กำหนดไว้ในเป้าหมายการส่งออก

5.8.1.2 แนะนำและส่งเสริมการส่งออกสินค้าที่มีภูมิตำทางพัฒนา ให้มีปริมาณและมูลค่าการส่งออกสูง โดยเฉพาะสินค้าที่ใช้ทรัพยากรและแรงงานในประเทศสูง

5.8.2 การดำเนินงาน

ศูนย์พาณิชย์กรรมแต่ละแห่งจะดำเนินการตามแผนงานของกรม ดังต่อไปนี้

5.8.2.1 จัดทำกิจกรรมสำรวจและวิเคราะห์ตลาด

5.8.2.2 ติดตามภาวะและความเคลื่อนไหวของสินค้า

5.8.2.3 รวบรวมข้อมูลการค้า เช่น ข้อมูลสินค้ากฎระเบียบการนำเข้าข้อมูลของผู้นำเข้าและสถาบันการค้า เป็นต้น

5.8.2.4 การพัฒนาผลิตภัณฑ์ โดยการนำตัวอย่างสินค้าไปทดสอบเพื่อหาข้อมูลในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ตลอดจนศึกษาติดตามการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของสินค้าและการบรรจุหีบห่อ

5.8.2.5 การเจาะตลาดโดยการนำตัวอย่างสินค้าหรือแคตตาล็อกไปเสนอขายแก่ผู้นำเข้า

5.8.2.6 การประสานงาน Mini Selling Mission จัดกำหนดการเชิญชวนและอำนวยความสะดวกให้ผู้ผลิตผู้ส่งออกไทยเดินทางไปเสนอขายเป็นรายบุคคลหรือกลุ่มเล็ก

5.8.2.7 Selling Mission นัดหมายผู้นำเข้าและอำนวยความสะดวกให้แก่คณะผู้แทนการค้าไทยเดินทางไป

5.8.2.8 Buying Mission เชิญชวนและจัดคณะผู้แทนการค้าผู้นำเข้าเดินทางมาซื้อสินค้าไทยโดยจัดในช่วงระยะเวลา ให้สอดคล้องกับงานแสดงสินค้าในประเทศ

5.8.2.9 Mini Buying Mission เชิญชวนและจัดผู้นำเข้า หรือผู้ซื้อเป็นรายบุคคล และเป็นกลุ่มให้เดินทางมาซื้อสินค้าไทย

5.8.2.10 งานแสดงสินค้าในต่างประเทศ ศูนย์พาณิชย์กรรมเป็นผู้ประสานงานและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ผลิต/ผู้ส่งออก ในการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าในต่างประเทศ

5.8.2.11 ส่งเสริมและเผยแพร่สินค้าไทยในห้างสรรพสินค้า

5.8.2.12 ประชาสัมพันธ์รู้เท่าทางส่งออก ตลอดจนข่าวสารความเคลื่อนไหวในตลาดต่างประเทศ โดยส่งข้อมูลให้ส่วนกลางประชาสัมพันธ์

5.8.2.13 ประชาสัมพันธ์เผยแพร่สินค้าไทยในต่างประเทศ โดยใช้เอกสารสิ่งพิมพ์และสื่อต่าง ๆ จากส่วนกลาง โดยการลงโฆษณาในสื่อมวลชนท้องถิ่น

ศูนย์พาณิชย์กรรมในต่างประเทศในขณะนี้มีอยู่ด้วยกัน 17 แห่ง นอกจากนี้ยังมีสำนักงานที่ปรึกษากรมพาณิชย์ในประเทศต่าง ๆ อีก 36 แห่ง

ศูนย์พาณิชย์กรรมส่วนภูมิภาค มีหน้าที่รับผิดชอบทุกจังหวัดในภาค โดยมีเป้าหมายดำเนินงานเพื่อกระจายการให้บริการของกรมส่งเสริมการส่งออก ช่วยเหลือและส่งเสริมให้ผู้ผลิต ผู้ส่งออกในภาคสามารถส่งออกสินค้าไปยังต่างประเทศมากขึ้น มีหน้าที่ ดังนี้

1. ศึกษา สำรวจ วิเคราะห์ ศักยภาพ อุปทาน การผลิตสินค้า เป้าหมาย ซึ่งมีแนวทางในการส่งออก

2. เผยแพร่ข้อมูลการค้า การตลาด สินค้าได้แก่ ผู้ผลิต ผู้ส่งออก ในภาคดำเนินการร่วมกับส่วนกลาง จัดต้อนรับคณะผู้แทนการค้าเข้าร่วมงานแสดงสินค้าในประเทศ/ต่างประเทศ จัดงานแสดงสินค้าส่งออกในภาคฯ จัดนิทรรศการเผยแพร่กิจกรรมและการให้บริการของศูนย์ฯ

3. พัฒนาการส่งออก ดำเนินการร่วมกับส่วนกลาง เสริมสร้างความรู้ด้านการส่งออกแก่ผู้ผลิต ผู้ส่งออกในภาค ได้แก่ ศึกษา สำรวจ วิเคราะห์สินค้าและตลาดส่งออก การจัดงานแสดงสินค้าส่งออกในภาคฯ จัดนิทรรศการเผยแพร่กิจกรรมและการให้บริการของศูนย์

4. เป็นสื่อกลางระหว่างผู้นำเข้าต่างประเทศกับผู้ผลิต ผู้ส่งออกในภาค ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า และการตลาด และก่อให้เกิดการสั่งซื้อสินค้าต่อไป

5. รวบรวมปัญหา อุปสรรคเกี่ยวกับการส่งออกของภาคฯ และประสานงานกับส่วนกลาง แก้ไขปัญหานั้น ๆ

6. เป็นศูนย์แสดงตัวอย่างสินค้าที่มีแนวทางในการส่งออกของภาค จัดแสดงตัวอย่างสินค้าในศูนย์แสดงสินค้าถาวร (Permanent Exhibition Center) เป็นศูนย์กลางจัดแสดงสินค้าตัวอย่างที่สามารถผลิตและส่งออกได้ในแต่ละภาค ซึ่งแต่ละศูนย์พาณิชย์กรรมได้กำหนดสินค้าเป้า

หมายที่จะส่งเสริม โดยสอดคล้องกับแหล่งทรัพยากรวัตถุดิบและแรงงานในแต่ละท้องถิ่น ศูนย์นี้จะ
เป็นประโยชน์ต่อผู้ผลิต/ผู้ส่งออก และให้ผู้นำเข้าต่างประเทศมีโอกาสเลือกชมและเลือกสั่งซื้อ
สินค้าไทยที่มีคุณภาพ และมาตรฐานเพื่อการส่งออกที่ผลิตได้ในแต่ละภาค ศูนย์แสดงสินค้าถาวร
ยังอำนวยความสะดวกให้ผู้นำเข้าจากต่างประเทศ ได้แก่ ผู้ซื้อหรือคณะผู้แทนการค้าที่จัดมาโดย
ศูนย์ต่างประเทศและผู้ซื้อที่เดินทางมาเอง มีโอกาสเลือกชมสินค้าที่ต้องการในเวลาอันจำกัด และ
เปิดโอกาสให้ผู้ส่งออกที่นำสินค้านำมาร่วมแสดงได้เจรจาซื้อขายสินค้ากับนักธุรกิจต่างประเทศได้
โดยตรง โดยมีเจ้าหน้าที่จากศูนย์พาณิชย์กรรมภาคนั้น ๆ จัดทำนัดหมายให้ผู้ซื้อเหล่านี้ได้พบกับ
ผู้ส่งออก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศูนย์พาณิชย์กรรม (2539 : 53) ได้ศึกษาถึงสาเหตุที่ทำให้สหรัฐอเมริกาหันเอมิเรตส์นำ
เข้าสินค้าเสื้อผ้าสำเร็จรูปไทยลดลงว่า เนื่องจากสินค้าคงคลังจากปี 2538 ยังคงเหลืออยู่เป็นปริมาณ
มาก ผู้ซื้อจากประเทศ CIS ที่เดินทางเข้าไปหาซื้อสินค้าในรัฐดูไบสำหรับนำกลับไปจำหน่าย เริ่ม
เลือกซื้อสินค้าที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่า เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากไม่สามารถ
ทำการได้สูงเท่าช่วงปีที่ผ่านมา ทั้งนี้สินค้าเสื้อผ้าได้มีการนำเข้าไปจำหน่ายในประเทศ CIS มากอยู่
ก่อนแล้ว ทำให้สินค้าที่นำเข้าไปใหม่ไม่สามารถสร้างกำไรได้มากเหมือนก่อน และมีการส่งออกต่อ
ไปประเทศแถบแอฟริกาเพิ่มมากขึ้น แต่ต้องการสินค้าที่มีราคาถูกซึ่งสินค้าจากไทยไม่สามารถแข่ง
ขันด้านราคากับสินค้าจากจีนและอินโดนีเซีย นักธุรกิจต่างชาติเข้าไปลงทุนในอุตสาหกรรมตัดเย็บ
เสื้อผ้าสำเร็จรูปโดยอาศัยการนำเข้าแรงงานราคาถูกจากอินเดีย ศรีลังกา บังกลาเทศ และจีน ผลิต
สินค้าเพื่อส่งออกไปยังประเทศอื่นเพิ่มจำนวนมากขึ้น นอกจากนี้กฎระเบียบเกี่ยวกับชาวต่างชาติที่
เดินทางเข้าไปทำงานในสหรัฐอเมริกาซึ่งออกมาใหม่มีผลทำให้ครอบครัวชาวต่างชาติที่
เดินทางเข้าไปทำงานในสหรัฐอเมริกาจำนวนมากต้องอพยพกลับไปยังประเทศของตน ส่งผล
ให้ความต้องการสินค้าลดลง และอิหร่านซึ่งเป็นตลาดรองรับสินค้าส่งออกต่อของรัฐดูไบ
ประสบปัญหาการขาดแคลนเงินตราต่างประเทศ จึงจำกัดการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ

สำนักงานพาณิชย์ในต่างประเทศ ณ กรุงไคโร (2539 : 57) ศึกษาถึงภาวะการค้าระหว่าง
ไทยกับอียิปต์ในช่วง 4 เดือนแรกของปี 2539 ว่ามีมูลค่ารวมกัน 759.8 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 15
สินค้าที่ไทยส่งออกไปยังอียิปต์มีมูลค่า 720.8 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 12.9 และสินค้าที่ไทยนำเข้าจาก
อียิปต์มีมูลค่า 38.9 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 41.1 มูลค่าการค้าเกินดุล 681.9 ล้านบาท สินค้าที่ไทยส่ง
ออกไปอียิปต์ที่สำคัญ 10 รายการแรกมีมูลค่ารวม 594 ล้านบาท เสื้อผ้าสำเร็จรูป เดิมเป็นสินค้าส่ง

ออกไปอียิปต์ที่มีมูลค่าสูงที่สุด แต่ในช่วง 4 เดือนแรกของปี 2539 มีมูลค่าส่งออกเพียง 155.9 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 60.6 สาเหตุมาจาก เสื้อผ้าที่ผลิตในไทยมีราคาสูงขึ้นมาก โดยเฉพาะเสื้อผ้าคุณภาพระดับล่างผู้นำเข้าจากจีนหันไปซื้อจากประเทศอินโดนีเซียและจีน เพราะราคาต่ำกว่าและยังมีรูปแบบใหม่ ๆ ให้เลือกหลากหลายกว่า นอกจากนี้เสื้อผ้าสำเร็จรูปจากเวียดนามก็เริ่มเข้าไปในตลาดอียิปต์แล้ว และได้เปรียบสินค้าไทยเพราะมีราคาต่ำกว่า

สำนักงานพาณิชย์ในต่างประเทศ ณ กรุงเทพมหานคร (2540 : 54 - 55) ได้ทำการวิจัยเรื่องการส่งออกของไทยสู่ชิลีว่าการค้าระหว่างไทยกับชิลีในช่วง 9 เดือนแรกของปี 2539 ปริมาณการค้ารวมมีมูลค่า 117.191 ล้านดอลลาร์ฯ (2,988.4 ล้านบาท) เพิ่มขึ้นจากระยะเดียวกันของปี 2538 ซึ่งมีมูลค่า 114.566 ล้านดอลลาร์ฯ (2,921.4 ล้านบาท) หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.3 มูลค่าการค้าในระยะ 9 เดือนแรกของปี 2539 ไทยขาดดุลการค้าให้แก่ชิลีมีมูลค่า 42.479 ล้านดอลลาร์ฯ (1,083.2 ล้านบาท) ลดลงจากระยะเดียวกันของปี 2538 ซึ่งมีมูลค่า 67.040 ล้านดอลลาร์ฯ (1,709.5 ล้านบาท) หรือไทยขาดดุลการค้ากับชิลี ลดลง ร้อยละ 57.8 มูลค่าสินค้าไทยส่งออกไปชิลี ในระยะ 9 เดือนแรกของปี 2539 โดยส่งสินค้าออกไปชิลี มีมูลค่า 37.356 ล้านดอลลาร์ฯ (952.6 ล้านบาท) เพิ่มขึ้นจากระยะเดียวกันของปี 2538 ซึ่งมีมูลค่า 90.803 ล้านดอลลาร์ฯ (2,315.5 ล้านบาท) หรือลดลง ร้อยละ 13.7 ตามสถิติข้อมูลการค้าระหว่าง ไทยและชิลี จะเห็นได้ว่าในระยะ 9 เดือนแรกของปี 2539 สินค้าไทยส่งออกไปชิลีมีมูลค่าเพิ่มขึ้นเกือบทุกรายการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเพิ่มขึ้นในสิ่งทอและเสื้อผ้าสำเร็จรูป เพิ่มขึ้นเกือบ 3 เท่าตัว โดยเฉพาะการเพิ่มในสินค้ากางเกงและเสื้อเชิ้ต ปัจจุบันชิลีได้หันมาให้ความสนใจค้าขายกับประเทศในเอเชียมากยิ่งขึ้น สินค้าจากประเทศไทยจึงมีโอกาสนี้และแนวโน้มที่ดีในการขยายตลาดในชิลี แต่ก็มีปัญหาอุปสรรคบางประการ ในการส่งเสริมการส่งออกสินค้าไทยในตลาดนี้ กล่าวคือ ผู้ส่งออกไทย ส่วนใหญ่ไม่ค่อยให้ความสนใจกับตลาดนี้เท่าที่ควร เพราะปริมาณการสั่งซื้อ แต่ละครั้งมักมีจำนวนไม่มาก ระยะทางไกลและต้นทุนในการขนส่งสูง ปัญหาด้านภาษา เนื่องจากชิลีใช้ภาษาสเปนเป็นส่วนใหญ่ และเป็นภาษาทางการ ภาษาอังกฤษมีใช้น้อย จึงเป็นอุปสรรคในการติดต่อระหว่างกัน

ศูนย์พาณิชย์กรรมบาร์เซโลนา (2540 : 58-59) ได้ทำการวิจัยเรื่องการส่งออกของไทยสู่สเปนว่า ในช่วงเดือนมกราคม-พฤษภาคม 2539 สเปนนำเข้าจากทั่วโลกเมื่อเปรียบเทียบกับระยะเวลาเดียวกันของปี 2538 เพิ่มขึ้น ร้อยละ 7.5 การค้ารวมไทย-สเปนมีมูลค่า 11,240 ล้านบาท คิดเป็นอัตราเพิ่มขึ้นร้อยละ 45 แยกเป็น สเปนนำเข้าจากไทยเพิ่มขึ้นร้อยละ 46 คิดเป็นมูลค่า 7,780 ล้านบาท สเปนส่งออกไปไทยเพิ่มขึ้นร้อยละ 42 มูลค่า 3,460 ล้านบาทเสื้อผ้าสำเร็จรูปและสิ่งทอ เปรียบเทียบกับช่วง 5 เดือนแรกของปี 2538 ซึ่งสเปนนำเข้าจากไทยเป็นเงิน 540 ล้านบาท แต่ในระยะเวลาเดียวกันปี 2539 มูลค่านำเข้าลดลงร้อยละ 23 โดยสเปนนำเข้าเพียง 416 ล้านบาท สินค้าในหมวดนี้ที่

มีมูลค่านำเข้าสูงได้แก่เสื้อเชิ้ตชายและเด็กชาย เสื้อชุด-กระโปรง-กางเกง สำหรับสตรีและเด็กหญิง เสื้อยืด อุปกรณ์ตกแต่งเสื้อผ้า เส้นด้ายฝ้าย และผ้าผืนทำด้วยใยสังเคราะห์ สเปนคือประตูการนำเข้าและการส่งออกที่สำคัญในยุโรปได้ นอกจากนั้นแล้วโดยลักษณะที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ และการมีวัฒนธรรมที่คล้ายคลึงกันกับกลุ่มประเทศแอฟริกาเหนือ ทำให้สเปนเป็นประตูนำเข้าสู่กลุ่มประเทศแอฟริกาเหนือที่มี มอร็อกโคและตูนิเซีย เป็นผู้นำทางเศรษฐกิจของกลุ่มประเทศแอฟริกาเหนือ ดังนั้นสินค้าไทยที่ส่งออกไปยังสเปนก็ยังมีโอกาสดีที่สเปนจะส่งออกไปยังประเทศกลุ่มแอฟริกาเหนือ อันจะเป็นโอกาสการขยายตลาดใหม่ของสินค้าไทยไปอีกภูมิภาคหนึ่งด้วย

สมเกียรติ สรณพานิชกุล ผู้อำนวยการศูนย์พาณิชย์กรรม ณ นครซิดนีย์ (2539 : 56 - 57) ได้ศึกษาถึงภาวะเศรษฐกิจของออสเตรเลียในช่วง 9 เดือนแรกของปี 2538 ว่าได้พุ่งสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว มูลค่าการส่งออกสินค้าและบริการสูงกว่าการนำเข้าเป็นครั้งแรกในรอบ 12 เดือน อัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจสูงขึ้นร้อยละ 1.3 โดยมีมูลค่าการนำเข้ารวม 57,640 ล้านดอลลาร์ออสเตรเลีย และมูลค่าการส่งออกรวม 52,444 ล้านดอลลาร์ออสเตรเลีย ส่วนภาวะการค้าระหว่างไทยกับออสเตรเลียในช่วง 9 เดือนแรกของปี 2538 มีมูลค่า 1,979 ล้านดอลลาร์ออสเตรเลีย แบ่งออกเป็นสินค้าที่ออสเตรเลียส่งออก 1,241 ล้านดอลลาร์และนำเข้าจากไทย 738 ล้านดอลลาร์ออสเตรเลียโดยออสเตรเลียเป็นฝ่ายได้เปรียบดุลการค้ามูลค่า 503 ล้านดอลลาร์ออสเตรเลีย โดยสินค้าเส้นใยประดิษฐ์ เส้นด้ายผสมและสิ่งทอมีมูลค่า 31.06 ล้านดอลลาร์ออสเตรเลีย ลดลงร้อยละ 17.13 ซึ่งมูลค่าการค้ารวมระหว่างไทยและออสเตรเลียเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ โดยเฉลี่ยเพิ่มขึ้นร้อยละ 17.5 ต่อปี แม้ว่าจะมีการนำเข้าจากไทยเพิ่มขึ้นร้อยละ 20 ต่อปีก็ตาม แต่ไทยก็ยังคงเป็นฝ่ายเสียเปรียบดุลการค้ามาตลอด ทั้งนี้เนื่องจากไทยมีความจำเป็นต้องนำเข้าสินค้าวัตถุดิบและสินค้ากึ่งสำเร็จรูปเพื่อใช้ป้อนโรงงานอุตสาหกรรม โดยเฉพาะทองคำและอูมิเนียมมีมูลค่าการนำเข้าสูงถึงร้อยละ 33 ของปริมาณการนำเข้ารวม และจากการที่เศรษฐกิจออสเตรเลียเริ่มฟื้นตัว รัฐบาลกลางจึงหันมาให้ความสนใจส่งเสริมการส่งออกอย่างจริงจัง โดยได้เปลี่ยนยุทธวิธีหันมามุ่งสู่ตลาดสหรัฐ ญี่ปุ่น ยุโรป

นายไพฑูรย์ สุขสมหมาย ผู้อำนวยการศูนย์พาณิชย์กรรม ณ เมืองฟูกูโอกะ (2539 : 58) ได้ทำการวิจัยว่า ตลอดปี 2538 ที่ผ่านมามีตลาดเสื้อผ้าญี่ปุ่นไม่ค่อยดีนัก ส่วนใหญ่จะเน้นเสื้อผ้าราคาถูก ทำให้เสื้อผ้าไทยต้องประสบกับปัญหาด้านราคา ไม่สามารถสู้ราคาสินค้าจากจีนและเวียดนามได้ ช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ผู้นำเข้าจากญี่ปุ่นมักจะซื้อสินค้าราคาถูกเข้ามาจำหน่าย ทำให้เกิดภาวะการแข่งขันกันเองสูง ทำให้เศรษฐกิจภายในไม่ค่อยดีนัก ต่อมาได้มีการปรับตลาดให้เข้าสู่รูปแบบเดิม ดังนั้นในช่วงนี้สินค้าเสื้อผ้าที่มีคุณภาพ ราคาแพงจากยุโรป อเมริกา สามารถเข้าตลาดได้ค่อนข้างดี ขึ้น สำหรับสินค้าเสื้อผ้าไทยสามารถขยายตลาดได้อีกครั้งหนึ่งหลังจากซบเซามาถึง 3 ปี ต่อไปสินค้าไทยคงจะไม่สามารถแข่งขันกับจีน เวียดนามได้อีก เนื่องจากปัจจุบันค่าแรงงาน ต้นทุน

ตลอดจนวัตถุดิบของไทยมีการปรับตัวสูงขึ้น ทำให้สินค้าไทยคงจะไม่สามารถลดราคาได้มากกว่านี้ อีก ดังนั้นทางออกของผู้ส่งออกไทย คือ ต้องปรับคุณภาพสินค้าให้สูงขึ้น ซึ่งจุดนี้ก็จะทำให้สินค้าไทยมีโอกาสอยู่ต่อไปในตลาดนี้ได้ ดังนั้นผู้ส่งออกไทยจึงควรให้ความสนใจตลาดญี่ปุ่นมากขึ้น จำเป็นต้องศึกษาแนวโน้มความนิยมของตลาด โดยการจัดเป็นร้านเล็ก ๆ แต่ไม่ใช่วัตถุดิบประสงค์เพื่อการขายแต่เพื่อสำรวจว่าผู้บริโภคญี่ปุ่นมีความสนใจสินค้าประเภทใดบ้าง แนวโน้มของสินค้าเป็นไปในลักษณะใด เพราะที่ผ่านมาผู้ส่งออกไทยมีจุดอ่อนคือ เป็นฐานผลิตแต่เพียงอย่างเดียว ดังนั้นถ้าต้องการตลาดนี้ก็ต้องเตรียมการระยะยาว ปัจจุบันผู้ส่งออกไทยขาดจุดนี้ ดังนั้นควรให้ความสำคัญให้มากขึ้น ช่วงระยะเวลา 4-5 ปีที่ผ่านมา ผู้ส่งออกไทยหมดความมั่นใจตลาดญี่ปุ่นไปมาก เนื่องจากเป็นตลาดที่มีการแข่งขันสูง ทำให้มีความรู้สึกไม่คิดจะลงทุน ไม่คิดจะทำอะไรใหม่ ๆ แปลก ๆ ซึ่งในระยะยาวจะไม่เป็นผลดีต่อธุรกิจการค้าของไทยผู้ส่งออกไทยที่จะค้าขายกับญี่ปุ่นอีกว่า เนื่องจากภาวะการแข่งขันในตลาดญี่ปุ่นสูงมาก จึงอยากให้ผู้ส่งออกไทยติดตามภาวะตลาด แนวโน้มแฟชั่น และควรที่จะเดินทางไปญี่ปุ่นอย่างน้อยปี ละ 2-3 ครั้ง เพื่อศึกษาว่า ขณะนี้ตลาดญี่ปุ่น มีการเปลี่ยนแปลงอย่างไร สินค้าตัวไหนกำลังเป็นที่นิยม ขณะเดียวกันก็เอาข้อมูลเกี่ยวกับความก้าวหน้าของผู้บริโภคว่าคิดอย่างไร มองอย่างไร นิยมสินค้าตัวไหนแล้วทำสินค้าล่งหน้า รูปแบบใหม่ ๆ เพราะถ้าทำสินค้าไม่น่าแฟชั่นก็สู้ประเทศคู่แข่งอื่นไม่ได้ นอกจากนี้ ระบบการจำหน่ายสินค้าของญี่ปุ่นช่วง 4-5 ปีที่ผ่านมา เริ่มเปลี่ยนและเปลี่ยนเร็วมาก จึงอยากให้ผู้ส่งออกไทยให้ความสำคัญด้วย เพราะว่าต่อไปบริษัทที่เคยเป็นผู้นำเข้ารายใหญ่มีโอกาสที่จะเลิกกิจการได้ ขณะเดียวกัน บริษัทเล็ก ๆ ก็อาจจะกลายมาเป็นบริษัทใหญ่ได้ ทุกอย่างในญี่ปุ่นขณะนี้เปลี่ยนเร็วมาก ดังนั้น ผู้ส่งออกไทยควรจะต้องติดตามข่าวภาวะตลาดอยู่ตลอด

ศูนย์พาณิชย์กรรม ณ นครแฟรงเฟิร์ต (2539 : 98 - 100) ได้สำรวจธุรกิจเสื้อผ้าวัยรุ่นสตรีในตลาดเยอรมัน ได้ดำเนินการวิเคราะห์จากฝ่ายจัดซื้อของธุรกิจปลีกเสื้อผ้าวัยรุ่นสตรีในเยอรมันจำนวน 250 ราย พบว่าผู้ค้าปลีกประมาณร้อยละ 46 จะนิยมจำหน่ายสินค้า “House Brand” และในส่วนของการที่ไม่มี House Brand ประมาณ 3 ใน 4 ยังคงมีแนวโน้มที่จะคงนโยบายการค้าเดิมไว้ โดยที่เหลืออยู่ระหว่างการพิจารณาความเหมาะสมโดยทั่วไปผู้ขายส่วนมากจะสั่งซื้อสินค้าประมาณ 6-7 Collection/ปี และประมาณร้อยละ 25 จะสั่งซื้อเพียงแค่ 4 Collection/ปี สำหรับการสั่งซื้อมักจะดำเนินการสั่งซื้อล่วงหน้าก่อนฤดูจำหน่ายประมาณ 5 เดือน โดยในระหว่างฤดูการจำหน่ายสินค้าที่สั่งซื้อครั้งก่อนก็จะดำเนินการวางแผนและสั่งซื้อสินค้าสำหรับช่วงฤดูขายครั้งต่อไป สำหรับฤดูการสั่งซื้อของสินค้ากลุ่มนี้ในปัจจุบันยังไม่สามารถกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับสถานะตลาด และประมาณร้อยละ 68 ของงบประมาณการสั่งซื้อสินค้าทั้งหมดจะสั่งซื้อล่วงหน้าก่อนฤดู

การจำหน่ายโดยสั่งซื้อสินค้าครั้งแรกก่อนงานแสดงสินค้าประมาณร้อยละ 15 สั่งซื้อระหว่างงานแสดง ร้อยละ 27 สั่งซื้อภายหลังงานแต่ก่อนฤดูการจำหน่ายร้อยละ 26 ส่วนที่เหลือประมาณ ร้อยละ 32 จะสั่งซื้อในระหว่างฤดูการจำหน่ายโดยสั่งซื้อในระหว่างฤดูการจำหน่ายโดยใน ส่วนนี้ ประมาณครึ่งหนึ่ง จะเป็นการสั่งซื้อซ้ำอีกครั้งจากการสั่งซื้อครั้งก่อน แต่มีข้อสังเกตประการหนึ่งก็คือกิจการเสื้อผ้าประเภทที่ต้องการคุณภาพสูงจะนิยมสั่งซื้อภายหลังช่วงงานแสดงเป็นส่วนใหญ่ สำหรับขนาดของตลาดเสื้อผ้าสตรีทั้งระบบในปี 1992 มีมูลค่าประมาณ 15,290 ล้านบาทจากมูลค่ารวมทั้งหมดของตลาดเสื้อผ้า/สิ่งทอ 72,946 ล้านบาท ส่วนการติดต่อโดยตรงถึงผู้นำเข้ารายใหญ่ เจ้าของลิขสิทธิ์ BRAND และการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าที่สำคัญในเยอรมันนับว่าเป็นวิธีที่เหมาะสมและได้ผลดี

กนกวรรณ นิลเพชร (2539 : 8 - 18) ได้ทำการวิจัยเรื่องศักยภาพการส่งออกของไทยในตลาดโลก ว่าการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของไทยจำเป็นต้องพึ่งพาการค้าระหว่างประเทศค่อนข้างสูง โดยสามารถวัดได้จากสัดส่วนการค้าต่างประเทศเทียบกับมูลค่าของผลิตภัณฑ์ประชาชาติ ในประเทศจะพบว่าในปี 2525 มูลค่าการค้าต่างประเทศ มีสัดส่วนประมาณร้อยละ 42.3 ของผลิตภัณฑ์ประชาชาติในประเทศ (G D P) ต่อมาปี 2535 มูลค่าการค้าต่างประเทศมีสัดส่วนสูงถึงประมาณร้อยละ 76.4 ของผลิตภัณฑ์ประชาชาติในประเทศเมื่อพิจารณาเฉพาะการส่งออกด้านเดียวก็จะพบว่าในปี 2524 มูลค่าการส่งออกมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 20.1 ของผลิตภัณฑ์ประชาชาติในประเทศ (G D P) และได้เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 33.9 ของผลิตภัณฑ์ประชาชาติในประเทศ ในปี 2538 จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการส่งออกมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศค่อนข้างสูง และเป็นผลให้เกิดรายได้ทั้งในด้านการจ้างงาน การเพิ่มมูลค่าผลิตผลในภาคอุตสาหกรรมการเกษตร การพัฒนาปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ควบคู่ไปกับการพัฒนาเทคโนโลยีการผลิต การพัฒนาตลาดและการกระจายรายได้ทั่วประเทศ ดังนั้นเมื่อการส่งออกของไทยมีการเติบโตในอัตราที่ลดลงย่อมส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยในภาพรวมอย่างไรก็ตามเรายังมีความหวังว่าในช่วงครึ่งปีหลังนี้ เรายังมีโอกาสที่จะส่งออกได้ดีกว่าช่วงครึ่งปีแรก มูลค่าการค้าระหว่างประเทศของไทยช่วง 4 เดือน ปี 2539 มีมูลค่า 1,075,024.8 ล้านบาท เทียบกับ 967,619.0 ล้านบาทในปี 2538 ในช่วงระยะเดียวกัน เพิ่มขึ้นร้อยละ 11.1 ในจำนวนนี้แยกเป็นการนำเข้า 616,361.2 ล้านบาท และส่งออก 458,663.6 ล้านบาท ไทยขาดดุลการค้า 157,697.6 ล้านบาท การส่งออกสิ่งทอในช่วงสี่เดือน ปี 2537 มีมูลค่า 43,294.0 ล้านบาท เทียบกับ 51,114.5 ล้านบาท ของปี 2538 ในช่วงระยะเดียวกันลดลง ร้อยละ 15.3 หรือคิดเป็นร้อยละ 17.6 ของประมาณการส่งออกที่ 189,950 ล้านบาท ในขณะที่มูลค่าการส่งออกในช่วงสี่เดือน ปี 2538 มีมูลค่าคิดเป็นร้อยละ 25.0 ของการส่งออกทั้งปี จะเห็นได้ว่าการส่งออกในช่วงสี่เดือน ปี 2539 นี้มีแนวโน้มลดลงทั้งนี้มีสาเหตุมาจากหลายประการด้วยกัน เช่น ต้นทุนการ

ผลิตสูง เมื่อเทียบกับประเทศคู่แข่งด้านการส่งออกในตลาดหลักคือสหรัฐฯ และสหภาพยุโรป รวมทั้งตลาดที่เป็นตัวกลาง เช่น สิงคโปร์ และโปแลนด์ เป็นต้น มีแนวโน้มลดลง เนื่องจากประเทศคู่แข่งขยายสัดส่วนการครองตลาดเข้าไปแทนที่ประเทศไทยมากขึ้น สินค้าสิ่งทอของไทยขาดจุดเด่น และตรึงมือเป็นของตนเองการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มค่อนข้างล่าช้า เนื่องจากกรมสรรพากรจำเป็นต้องตรวจสอบรายละเอียดก่อน มีผลให้ผู้ประกอบการขาดเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินธุรกิจ เป็นต้น ตลาดส่งออกสิ่งทอที่สำคัญคือสหรัฐฯ ร้อยละ 21.2 สหภาพยุโรป ร้อยละ 18.8 ญี่ปุ่นร้อยละ 11.3 สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ร้อยละ 6.1 ช่องกักร้อยละ 5.1 เป็นต้น

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2538 : 13 - 20) ได้วิจัยเรื่องการค้าต่างประเทศของไทยนั้นยังอยู่ในสถานะแจ่มใส วิกฤตการณ์ความผันผวนทางการเงินโลกยังไม่ส่งผลกระทบในระยะสั้นต่อการส่งออกสินค้าไทยอย่างน้อยก็ในช่วงไตรมาสแรกของปีนี้ ทางด้านเสื้อผ้าสำเร็จรูป มูลค่าการส่งออก 4 เดือนแรก 33,000 ล้านบาทเพิ่มขึ้นจากระยะเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมาร้อยละ 16.72 เสื้อผ้าสำเร็จรูปประเภทที่ส่งออกได้มากจะเป็นเสื้อผ้าที่ทำจากผ้าทอ และเสื้อผ้าเด็กอ่อน การขยายตัวที่เพิ่มขึ้นเป็นอัตราการขยายตัวที่ถดถอย หมายถึงการเพิ่มขึ้นในปริมาณที่ลดลง ซึ่งในประเด็นนี้ นายวิโรจน์ อมตกุลชัย นายกสมาคมอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มไทย กล่าวว่า การส่งออกเสื้อผ้าสำเร็จรูปในไตรมาสสองของปีนี้จะมียอดมูลค่าการส่งออกลดลงร้อยละ 2 เนื่องจากได้รับผลกระทบจากความผันผวนทางด้านอัตราแลกเปลี่ยนเงินเหรียญสหรัฐฯ ทำให้เกิดการซื้อขายล่วงหน้ามากขึ้น นอกจากนี้แล้วยังจะต้องเผชิญกับปัญหาวัตถุดิบในการผลิต โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผ้าฝ้าย กับ PTA มีการปรับราคาเพิ่มขึ้นทุกเดือนส่งผลให้ต้นทุนการผลิตของไทยสูงขึ้นด้วย ส่วนการส่งออกเสื้อผ้าสำเร็จรูปตลอดปี 2538 จะเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ นายชวลิต นิมละอ อู่นายกสมาคมอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มไทย ได้แสดงความเชื่อมั่นว่าผู้ส่งออกจะสามารถได้ตามเป้าหมายการส่งออกได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพราะตัวเลขเป้าหมายการส่งออกมีพื้นฐานการคำนวณมาจากโควตาที่จัดสรรให้กับบริษัทผู้ส่งออก ดังนั้นจึงไม่น่าจะมีบริษัทผู้ส่งออกรายใดขาดโควตาไทย เนื่องจากส่งออกเสื้อผ้าสำเร็จรูปได้ต่ำกว่าโควตาที่ได้รับการจัดสรร

๖. สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย และด้านการส่งเสริมการส่งออก แตกต่างกัน

1

2. ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย และการส่งเสริมการส่งออก แตกต่างกัน

3. ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย และการส่งเสริมการส่งออก แตกต่างกัน

4. ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีพื้นที่ของสถานประกอบการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย และการส่งเสริมการส่งออก แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ผู้จัดการบริษัทที่ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยไปยังต่างประเทศ ในปี 2540 จำนวน 1,458 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสัดส่วนของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 608) จากประชากร 1,458 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 302 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สถานที่ตั้ง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
เขตกรุงเทพ ฯ	1,193	247
เขตปริมณฑล	265	55
รวม	1,458	302

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความคิดของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐใน 5 ด้าน โดยผู้วิจัยอาศัยข้อมูลจากตำราเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสร้างเป็นคำถาม โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check-List) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐใน 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย และด้านการส่งเสริมการส่งออก รวม 50 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open Ended) เพื่อจะศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของรัฐใน 5 ด้าน ที่นอกเหนือจากแบบสอบถามตอนที่ 2

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการสร้างตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของรัฐในด้านต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน

2. สร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ตัวเลือก จำนวน 50 ข้อ โดยให้ครอบคลุมความคิดเห็นที่กำหนดไว้ และสร้างตามหลักการสร้างเครื่องมือในการวิจัย แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงในเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อปรับปรุงให้มีความเที่ยงตรงมากขึ้น

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้จัดการบริษัทที่ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทย ที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้มาจากการทดสอบมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1971 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่น .80

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้มีหนังสือถึงผู้จัดการบริษัทผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทย เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยได้แจกและรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง แบบสอบถามที่แจกไปยังกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 302 ฉบับ และได้รับคืนจำนวน 300 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 99.33

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมดมาคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS ของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม เกี่ยวกับความคิดเห็น ได้ใช้มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert) มีน้ำหนักคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐในระดับมากที่สุด

- 4 หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐในระดับมาก

- 3 หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐในระดับปานกลาง

- 2 หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐในระดับน้อย

- 1 หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐในระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยนี้ให้นักคำถาม แบ่งเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1987: 174) ดังนี้.-

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51 - 5.00 หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของ
ไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 - 4.50 หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของ
ไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51 - 3.50 หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของ
ไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51 - 2.50 หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของ
ไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 1.50 หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของ
ไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐในระดับน้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน
และพื้นที่ของสถานประกอบการที่ต่างกัน ที่มีต่อการให้บริการของรัฐโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และ
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบความแตกต่างของคะแนน โดยใช้ t-test และ
F - test

4. แบบสอบถามชนิดปลายเปิด ได้นำมาจำแนกเป็นความถี่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 หาค่าร้อยละ

1.2 หาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

1.3 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

2.1 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient)
ของครอนบาค (Cronbach, 1971 : 161)

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้
บริการของรัฐ จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และพื้นที่ของสถานประกอบการ
โดยใช้ t-test และ F - test

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร
(ถ้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2531 : 86)

$$t = \frac{X_1 - X_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติแสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม
 X_1, X_2 แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2
 S_1, S_2 แทน ความแปรปรวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2
 n_1, n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่าสองกลุ่ม
 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of
 Variance) (ถ้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2531 : 215 - 216)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ความแตกต่างค่าเฉลี่ยที่มีมากกว่าสองกลุ่ม
 MS_b แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกับในการแปลความหมายในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	หมายถึง	จำนวนผู้จัดการบริษัทในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t-distribution
F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F - distribution
SS	หมายถึง	ผลบวกกำลังของคะแนน
MS	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน
df	หมายถึง	ระดับขั้นความเป็นอิสระ
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญที่ระดับ .05
**	หมายถึง	มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และพื้นที่ของสถานประกอบการ ดังรายละเอียดในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	203	67.70
หญิง	97	32.30
รวม	300	100
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	192	64.00
30 - 40 ปี	92	30.70
41 ปีขึ้นไป	16	5.30
รวม	300	100
ประสบการณ์ในการทำงานของผู้ส่งออก		
ต่ำกว่า 5 ปี	158	52.70
5 - 10 ปี	117	39.00
10 ปีขึ้นไป	25	8.30
รวม	300	100
พื้นที่ของสถานประกอบการ		
เขตกรุงเทพ ฯ	245	81.70
เขตปริมณฑล	55	18.30
รวม	300	100

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่าผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า เพศชาย จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 67.70 เพศหญิง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่าอายุ 20-30 ปี จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 อายุ 31-40 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 30.70 อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 เมื่อพิจารณาตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 52.70 ประสบการณ์ 5-10 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 ประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 เมื่อ

พิจารณาตามพื้นที่ของสถานประกอบการ พบว่าเขตกรุงเทพ ฯ จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 81.70 เขตปริมณฑล จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ส่งออกสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐบาล
จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และพื้นที่ของสถานประกอบการ ดังรายละเอียดในตาราง 3 – 7

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรม
สิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐ จำแนกเป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน

ข้อที่	ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	ผู้ส่งออก N = 300		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.	
1	ด้านขั้นตอนพิธีการ	2.90	.88	ปานกลาง
2	ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก	2.71	.87	ปานกลาง
3	ด้านการขนส่ง	2.69	.85	ปานกลาง
4	ด้านการประกันภัย	2.80	.81	ปานกลาง
5	ด้านการส่งเสริมการส่งออก	2.82	.83	ปานกลาง
รวม		2.78	.84	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่าผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง และด้านการส่งเสริมการส่งออก อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.78$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทย เห็นด้วยกับด้านขั้นตอนพิธีการมากกว่าด้านอื่น ๆ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐ จำแนกตามเพศ โดยรวม และเป็นรายข้อ

ข้อที่	ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	รวม		ระดับ	เพศชาย		ระดับ	เพศหญิง		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
	ด้านขั้นตอนพิธีการ									
1.	ขั้นตอนพิธีการเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ	3.11	.86	ปานกลาง	3.10	.89	ปานกลาง	3.13	.80	ปานกลาง
2.	ใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานด้านเอกสารเพื่อสะดวกในการปฏิบัติ	3.10	.85	ปานกลาง	3.06	.87	ปานกลาง	3.20	.80	ปานกลาง
3.	การตรวจปล่อยสินค้าเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ	2.96	.94	ปานกลาง	2.91	.97	ปานกลาง	3.05	.88	ปานกลาง
4.	เอกสารแบบฟอร์มที่ใช้ให้อำนวยต่อการตรวจสอบ	2.81	.80	ปานกลาง	2.78	.80	ปานกลาง	2.88	.82	ปานกลาง
5.	เอกสารแบบฟอร์มที่ใช้ให้อำนวยต่อการติดตามงาน	2.77	.86	ปานกลาง	2.77	.85	ปานกลาง	2.75	.88	ปานกลาง
6.	การเตรียมเอกสารเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ	2.89	.93	ปานกลาง	2.88	.97	ปานกลาง	2.93	.84	ปานกลาง
7.	การยื่นใบขนสินค้าขาออกเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ	3.05	.99	ปานกลาง	3.00	1.01	ปานกลาง	3.14	.92	ปานกลาง
8.	การตรวจสอบเอกสารเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ	2.94	.94	ปานกลาง	2.93	.94	ปานกลาง	2.96	.95	ปานกลาง
9.	การประเมินอากรเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ	2.87	.92	ปานกลาง	2.85	.93	ปานกลาง	2.92	.89	ปานกลาง
10.	การชำระภาษีอากรเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ	2.76	.81	ปานกลาง	2.68	.78	ปานกลาง	2.91	.85	ปานกลาง
11.	รูปแบบของเอกสารที่ใช้มีความเป็นมาตรฐาน	2.62	.84	ปานกลาง	2.62	.84	ปานกลาง	2.63	.83	ปานกลาง
	รวม	2.90	.71	ปานกลาง	2.87	.73	ปานกลาง	2.95	.66	ปานกลาง

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	รวม		ระดับ	เพศชาย		ระดับ	เพศหญิง		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก										
1.	สิทธิทางด้านภาษีอากรตามม.19 ทวี มีประสิทธิภาพ	3.03	.88	ปานกลาง	2.95	.88	ปานกลาง	3.19	.85	ปานกลาง
2.	การขอเงินชดเชยค่าภาษีอากร ได้เงินครบตามจำนวน	2.71	.89	ปานกลาง	2.67	.93	ปานกลาง	2.79	.80	ปานกลาง
3.	การจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภท โรงผลิตสินค้ามีประสิทธิภาพ	2.66	.86	ปานกลาง	2.60	.80	ปานกลาง	2.79	.95	ปานกลาง
4.	การนิคมอุตสาหกรรมส่งออกให้ผลคุ้มค่าแก่การลงทุนของรัฐ	2.71	.82	ปานกลาง	2.67	.80	ปานกลาง	2.78	.84	ปานกลาง
5.	การนิคมอุตสาหกรรมส่งออกให้บริการอย่างยุติธรรม	2.70	.84	ปานกลาง	2.65	.85	ปานกลาง	2.80	.82	ปานกลาง
6.	การขอใช้สิทธิทางด้านส่งเสริมการลงทุนดำเนินการอย่างรวดเร็ว	2.79	.95	ปานกลาง	2.78	.99	ปานกลาง	2.80	.86	ปานกลาง
7.	การขอลดและยกเว้นอากรสำหรับสินค้าพิเศษประเภทเป็นไปอย่างรวดเร็ว	2.91	.91	ปานกลาง	2.85	.92	ปานกลาง	3.03	.88	ปานกลาง
8.	สิทธิประโยชน์ที่รัฐจัดให้เป็นที่พักพอใจ	2.52	.89	ปานกลาง	2.48	.87	น้อย	2.60	.93	ปานกลาง
9.	พ.ร.บ.ส่งเสริมการลงทุนที่ใช้ในปัจจุบันมีความเหมาะสม	2.74	.81	ปานกลาง	2.71	.84	ปานกลาง	2.79	.74	ปานกลาง
10.	รัฐให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้ส่งออกอย่างเพียงพอ	2.56	.90	ปานกลาง	2.53	.92	ปานกลาง	2.61	.85	ปานกลาง
11.	สิทธิทางด้านภาษีอากรยุติธรรม	2.50	.81	ปานกลาง	2.49	.83	น้อย	2.53	.77	ปานกลาง
12.	การขอใช้สิทธิทางด้านส่งเสริมการลงทุนดำเนินการไปอย่างยุติธรรม	2.69	.95	ปานกลาง	2.66	.99	ปานกลาง	2.63	.88	ปานกลาง
รวม		2.71	.69	ปานกลาง	2.67	.70	ปานกลาง	2.79	.65	ปานกลาง

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	รวม		ระดับ	เพศชาย		ระดับ	เพศหญิง		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
ด้านการขนส่ง										
1.	รัฐมีการอบรมให้ผู้ส่งออกได้รับความรู้เกี่ยวกับการขนส่งที่เหมาะสมกับลักษณะของสินค้า	2.57	.85	ปานกลาง	2.52	.86	ปานกลาง	2.67	.81	ปานกลาง
2.	รัฐให้ข้อมูลช่วยให้ผู้ส่งออกทราบอัตราค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม	2.54	.76	ปานกลาง	2.49	.73	ปานกลาง	2.63	.83	ปานกลาง
3.	รัฐให้ข้อมูลช่วยให้ผู้ส่งออกทราบสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ	2.69	.79	ปานกลาง	2.65	.77	ปานกลาง	2.76	.81	ปานกลาง
4.	ผู้ดำเนินธุรกิจด้านการขนส่งให้บริการแก่ผู้ส่งออกอย่างมีประสิทธิภาพ	2.72	.89	ปานกลาง	2.69	.91	ปานกลาง	2.77	.87	ปานกลาง
5.	ระยะเวลาการขนส่งทางเรือตรงต่อเวลา	2.89	.91	ปานกลาง	2.85	.92	ปานกลาง	2.99	.87	ปานกลาง
6.	ระยะเวลาการขนส่งทางอากาศตรงต่อเวลา	2.86	.97	ปานกลาง	2.79	.97	ปานกลาง	3.01	.96	ปานกลาง
7.	ค่าใช้จ่ายของการขนส่งทางเรือมีความยุติธรรม	2.61	.85	ปานกลาง	2.58	.82	ปานกลาง	2.68	.91	ปานกลาง
8.	ค่าใช้จ่ายของการขนส่งทางอากาศมีความยุติธรรม	2.65	.83	ปานกลาง	2.64	.84	ปานกลาง	2.67	.85	ปานกลาง
รวม		2.69	.69	ปานกลาง	2.65	.69	ปานกลาง	2.77	.69	ปานกลาง
ด้านการประกันภัย										
1.	การประกันภัยช่วยให้เกรงคุ้มครองความเสี่ยงให้แก่ผู้ส่งออก	3.01	.85	ปานกลาง	3.00	.88	ปานกลาง	3.03	.80	ปานกลาง
2.	รัฐมีการอบรมให้ผู้ส่งออกมีความรู้เกี่ยวกับระบบการประกันภัยอย่างมีประสิทธิภาพ	2.69	.77	ปานกลาง	2.71	.76	ปานกลาง	2.66	.80	ปานกลาง
3.	ค่าใช้จ่ายของการประกันภัยอยู่ในอัตราดอกเบี้ยประกันภัยยุติธรรม	2.74	.78	ปานกลาง	2.74	.79	ปานกลาง	2.74	.74	ปานกลาง

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	รวม		ระดับ	เพศชาย		ระดับ	เพศหญิง		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
4.	ตัวแทนที่ให้บริการด้านการประกันภัยมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันภัยอย่างชัดเจน	3.02	.90	ปานกลาง	2.98	.90	ปานกลาง	3.10	.90	ปานกลาง
5.	ขอบเขตของการประกันภัยด้านการคุ้มครองมิให้เลือกหลายประเภทตามความเหมาะสมแก่ผู้ส่งออก	2.77	.71	ปานกลาง	2.73	.69	ปานกลาง	2.87	.74	ปานกลาง
6.	เอกสารของการประกันภัยเป็นขั้นตอนเป็นระบบเข้าใจง่าย	2.78	.76	ปานกลาง	2.74	.78	ปานกลาง	2.88	.71	ปานกลาง
7.	การขอชดเชยค่าสินไหมทดแทนไม่ยุ่งยาก	2.56	.86	ปานกลาง	2.52	.86	ปานกลาง	2.65	.84	ปานกลาง
8.	บริการของตัวแทนการประกันภัยมีประสิทธิภาพ	2.98	.82	ปานกลาง	2.92	.84	ปานกลาง	3.10	.77	ปานกลาง
9.	การประกันภัยเป็นระบบและขั้นตอนไม่ก่อให้เกิดความสับสน	2.68	.84	ปานกลาง	2.65	.89	ปานกลาง	2.74	.74	ปานกลาง
รวม		2.80	.62	ปานกลาง	2.77	.64	ปานกลาง	2.86	.56	ปานกลาง
<u>ด้านการส่งเสริมการส่งออก</u>										
1.	กิจกรรมด้านการส่งเสริมการส่งออกมีประสิทธิภาพ	2.96	.86	ปานกลาง	2.90	.86	ปานกลาง	3.10	.84	ปานกลาง
2.	การดำเนินงานของคณะผู้แทนการค้าประสบความสำเร็จ	2.72	.82	ปานกลาง	2.66	.84	ปานกลาง	2.86	.76	ปานกลาง
3.	งานแสดงสินค้าน่าสนใจแตกต่างจากครั้งประสบความสำเร็จ	2.80	.83	ปานกลาง	2.77	.84	ปานกลาง	2.87	.80	ปานกลาง
4.	การมีห้องแสดงสินค้าน่าถาวรช่วยสนับสนุนการส่งออก	2.64	.86	ปานกลาง	2.65	.87	ปานกลาง	2.62	.85	ปานกลาง
5.	งานประชาสัมพันธ์และเอกสารเผยแพร่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ	2.79	.86	ปานกลาง	2.75	.89	ปานกลาง	2.86	.76	ปานกลาง

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็นที่เสนอต่อการให้บริการ	รวม		ระดับ	เพศชาย		ระดับ	เพศหญิง		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
6.	การเจรจาต่อรองกับผู้นำเข้าจากต่างประเทศเป็นบุคคลก่อให้เกิดการ ลังเลเกินกว่าเพื่อการส่งออก	2.85	.80	ปานกลาง	2.82	.81	ปานกลาง	2.91	.79	ปานกลาง
7.	ระบบข้อมูลการค้ามีความสมบูรณ์สามารถนำมาใช้ในการตัดสินใจได้ ทันที	2.94	.78	ปานกลาง	2.90	.82	ปานกลาง	3.04	.71	ปานกลาง
8.	การฝึกอบรมเพื่อส่งออกประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์	2.94	.81	ปานกลาง	2.92	.83	ปานกลาง	3.00	.79	ปานกลาง
9.	ศูนย์พาณิชย์กรมในต่างประเทศมีส่วนช่วยสนับสนุนในการส่งออก	2.71	.76	ปานกลาง	2.72	.78	ปานกลาง	2.69	.71	ปานกลาง
10.	กิจกรรมส่งเสริมการส่งออกยุติธรรม	2.75	.84	ปานกลาง	2.73	.81	ปานกลาง	2.78	.90	ปานกลาง
รวม		2.81	.62	ปานกลาง	2.78	.64	ปานกลาง	2.87	.58	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่าผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการทุก ๆ ด้านของรัฐในระดับปานกลาง โดยพิจารณาทางด้านดังนี้

สำหรับด้านขั้นตอนพิธีการ ในส่วนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานของรัฐ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ส่งออกอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90$) ซึ่งพิจารณาในระดับปานกลางด้วยกันนี้จะเห็นว่า ขั้นตอนพิธีการเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ส่งออกสูงสุด ($\bar{X} = 3.11$) และรูปแบบของเอกสารที่ใช้มีความเป็นมาตรฐานมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ส่งออกต่ำสุด ($\bar{X} = 2.62$)

ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ในส่วนที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ และความยุติธรรมในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ส่งออกอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.71$) ซึ่งพิจารณาในระดับปานกลางด้วยกันนี้จะเห็นว่า สิทธิทางด้านการคืนภาษีอากรตาม ม.19 ทวิ มีประสิทธิภาพนั้นมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ส่งออกสูงสุด ($\bar{X} = 3.03$) และสิทธิทางด้านการคืนภาษีอากรมีความยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ส่งออกต่ำสุด ($\bar{X} = 2.50$)

ด้านการขนส่ง ในส่วนที่เกี่ยวกับการให้ข้อมูล ประสิทธิภาพและความยุติธรรมในการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ส่งออกอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.69$) ซึ่งพิจารณาในระดับปานกลางด้วยกันนี้จะเห็นว่าระยะเวลาการขนส่งทางเรือตรงต่อเวลามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ส่งออกสูงสุด ($\bar{X} = 2.89$) และรัฐให้ข้อมูลช่วยให้ผู้ส่งออกทราบอัตราค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ส่งออกต่ำสุด ($\bar{X} = 2.54$)

ด้านการประกันภัย ในส่วนที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพและความยุติธรรมในการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ส่งออกอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$) ซึ่งพิจารณาในระดับปานกลางด้วยกันนี้ จะเห็นว่าตัวแทนที่ให้บริการด้านการประกันภัยมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันภัยอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ส่งออกสูงสุด ($\bar{X} = 3.02$) และการขอชดใช้ค่าสินไหมทดแทนไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ส่งออกต่ำสุด ($\bar{X} = 2.56$)

ด้านการส่งเสริมการส่งออก ในส่วนที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพและความยุติธรรมในการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ส่งออกอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.81$) ซึ่งพิจารณาในระดับปานกลางด้วยกันนี้ จะเห็นว่ากิจกรรมด้านการส่งเสริมการส่งออกมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ส่งออกสูงสุด ($\bar{X} = 2.96$) และการมีห้องแสดงสินค้าถาวรช่วยสนับสนุนการส่งออก มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ส่งออกต่ำสุด ($\bar{X} = 2.64$)

ในการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ส่งออกข้อ 1 จำแนกตามเพศ

จากตาราง 4 ในด้านขั้นตอนพิธีการ ผู้ส่งออกเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานของรัฐสูงกว่าเพศชาย ($\bar{X} = 2.95$ และ 2.8 ตามลำดับ)

ในด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ผู้ส่งออกเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพและความยุติธรรมในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ส่งออกเพศชาย ($\bar{X} = 2.79$ และ 2.67 ตามลำดับ)

ในการขนส่ง ผู้ส่งออกเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ข้อมูล ประสิทธิภาพและความยุติธรรมในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ส่งออกเพศชาย ($\bar{X} = 2.77$ และ 2.65 ตามลำดับ)

ในการประกันภัย ผู้ส่งออกเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพและความยุติธรรมในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ส่งออกเพศชาย ($\bar{X} = 2.86$ และ 2.77 ตามลำดับ)

ในการส่งเสริมการส่งออก ผู้ส่งออกเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพและความยุติธรรมในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ส่งออกเพศชาย ($\bar{X} = 2.87$ และ 2.78 ตามลำดับ)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐ จำแนกตามอายุ โดยรวม และเป็นรายข้อ

ข้อที่	ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	รวม		ต่ำกว่า 30 ปี		ระดับ	30 - 40 ปี		ระดับ	41 ปีขึ้นไป		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
	ด้านขั้นตอนพิธีการ											
1.	ขั้นตอนพิธีการเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ	3.11	.86									
2.	ใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานด้านเอกสารเพื่อสะดวกในการปฏิบัติ	3.10	.85	3.23	.80	ปานกลาง	2.92	.92	ปานกลาง	2.81	.98	ปานกลาง
3.	การตรวจปล่อยสินค้าเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ	2.96	.94	3.23	.78	ปานกลาง	2.90	.91	ปานกลาง	2.69	.95	ปานกลาง
4.	เอกสารแบบฟอร์มที่ใช้เพื่ออำนวยความสะดวก			3.14	.86	ปานกลาง	2.70	1.02	ปานกลาง	2.31	.87	ปานกลาง
5.	ตรวจสอบเอกสารแบบฟอร์มที่ใช้เพื่ออำนวยความสะดวกติดตามงาน	2.81	.80	2.91	.77	ปานกลาง	2.66	.80	ปานกลาง	2.50	1.03	น้อย
6.	การเตรียมเอกสารเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ	2.77	.86	2.91	.83	ปานกลาง	2.57	.83	ปานกลาง	2.19	.91	น้อย
7.	การยื่นใบขนสินค้าขาออกเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ	2.89	.93	3.04	.93	ปานกลาง	2.71	.87	ปานกลาง	2.19	.83	น้อย
		3.05	.99	3.20	.93	ปานกลาง	2.90	1.03	ปานกลาง	2.06	.68	น้อย

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	รวม		ระดับ	ต่ำกว่า 30 ปี		ระดับ	30 - 40 ปี		ระดับ	41 ปีขึ้นไป		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
8.	การตรวจสอบเอกสารเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ	2.94	.94	ปานกลาง	3.10	.87	ปานกลาง	2.75	.99	ปานกลาง	2.13	.81	น้อย
9.	การประเมินอากรเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ	2.87	.92	ปานกลาง	2.99	.89	ปานกลาง	2.66	.92	ปานกลาง	2.63	1.02	ปานกลาง
10.	การชำระภาษีอากรเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ	2.76	.81	ปานกลาง	2.85	.78	ปานกลาง	2.66	.83	ปานกลาง	2.19	.75	น้อย
11.	รูปแบบของเอกสารที่ใช้มีความเป็นมาตรฐาน	2.62	.84	ปานกลาง	2.68	.80	ปานกลาง	2.52	.92	ปานกลาง	2.56	.89	น้อย
	รวม	2.90	.71	ปานกลาง	3.03	.66	ปานกลาง	2.72	.73	ปานกลาง	2.39	.67	น้อย
ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก													
1.	สิทธิทางด้านภาษีอากรตาม ม.19 ทวิ มีประสิทธิภาพ	3.03	.88	ปานกลาง	3.11	.86	ปานกลาง	2.96	.89	ปานกลาง	2.31	.70	น้อย
2.	การขอเงินชดเชยค่าภาษีอากรได้เงินครบตามจำนวน	2.71	.89	ปานกลาง	2.78	.89	ปานกลาง	2.67	.89	ปานกลาง	2.00	.52	น้อย
3.	การจัดตั้งคลังสินค้าพัฒนาประเภทโรงผลิตสินค้ามีประสิทธิภาพ	2.66	.86	ปานกลาง	2.71	.80	ปานกลาง	2.65	.94	ปานกลาง	2.06	.77	น้อย

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็นที่ต่อการให้บริการ	รวม		ระดับ		ต่ำกว่า 30 ปี		ระดับ		30 - 40 ปี		ระดับ		41 ปีขึ้นไป		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.			$\bar{X}$	S.D.			$\bar{X}$	S.D.			$\bar{X}$	S.D.	
4.	การนิคมอุตสาหกรรมส่งออกให้ผลคุ้มค่าแก่การลงทุนของรัฐ	2.71	.82	ปานกลาง		2.80	.79	ปานกลาง		2.62	.80	ปานกลาง		2.13	1.02	น้อย
5.	การนิคมอุตสาหกรรมส่งออกให้บริการอย่างยุติธรรม	2.70	.84	ปานกลาง		2.76	.82	ปานกลาง		2.65	.83	ปานกลาง		2.19	.98	น้อย
6.	การขอใช้สิทธิทางด้าน การส่งเสริมการลงทุนดำเนินการรวดเร็ว	2.79	.95	ปานกลาง		2.90	.93	ปานกลาง		2.66	.93	ปานกลาง		2.13	1.02	น้อย
7.	การขอลดและยกเว้นอากรสำหรับสินค้าพิเศษประเภทเป็นไปอย่างรวดเร็ว	2.91	.91	ปานกลาง		30.1	.90	ปานกลาง		2.80	.92	ปานกลาง		2.25	.77	น้อย
8.	สิทธิประโยชน์ที่รัฐจัดให้เป็นที่ยังพอใจ	2.52	.89	ปานกลาง		2.61	.90	ปานกลาง		2.37	.80	ปานกลาง		2.25	.58	น้อย
9.	พ.ร.บ.ส่งเสริมการลงทุนที่ใช้ในปัจจุบันมีความเหมาะสม	2.74	.81	ปานกลาง		2.84	.74	ปานกลาง		2.62	.86	ปานกลาง		2.13	.96	น้อย
10.	รัฐให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้ส่งออกอย่างเพียงพอ	2.56	.90	ปานกลาง		2.64	.92	ปานกลาง		2.40	.81	ปานกลาง		2.44	1.03	น้อย
11.	สิทธิทางด้าน การคืนภาษีอากรยุติธรรม	2.50	.81	ปานกลาง		2.54	.82	ปานกลาง		2.46	.80	ปานกลาง		2.38	.72	น้อย

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็นที่มอบหมายให้บริการ	รวม		ระดับ	ต่ำกว่า 30 ปี		ระดับ	30 - 40 ปี		ระดับ	41 ปีขึ้นไป		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
12.	การขอใช้สิทธิทางด้าน การส่งเสริมการ ลงทุนดำเนินไปอย่างยุติธรรม	2.69	.95	ปานกลาง	2.79	.93	ปานกลาง	2.58	.95	ปานกลาง	2.06	1.06	น้อย
	รวม	2.71	.69	ปานกลาง	2.79	.66	ปานกลาง	2.62	.70	ปานกลาง	2.19	.67	น้อย
ด้านการขนส่ง													
1.	รัฐมีการอบรมให้ผู้ส่งออกได้รับความรู้ เกี่ยวกับการขนส่งที่เหมาะสมกับลักษณะ ของสินค้า	2.57	.85	ปานกลาง	2.65	.82	ปานกลาง	2.50	.88	ปานกลาง	2.06	.77	น้อย
2.	รัฐให้ข้อมูลช่วยให้ผู้ส่งออกทราบอัตรา ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม	2.54	.76	ปานกลาง	2.57	.71	ปานกลาง	2.52	.88	ปานกลาง	2.25	.68	น้อย
3.	รัฐให้ข้อมูลช่วยให้ผู้ส่งออกทราบสิทธิ ประโยชน์ต่าง ๆ	2.69	.79	ปานกลาง	2.74	.78	ปานกลาง	2.64	.79	ปานกลาง	2.25	.68	น้อย
4.	ผู้ดำเนินการจัดด้านการขนส่งให้บริการ แก่ผู้ส่งออกอย่างมีประสิทธิภาพ	2.72	.89	ปานกลาง	2.84	.88	ปานกลาง	2.57	.88	ปานกลาง	2.06	.68	น้อย
5.	ระยะเวลาการขนส่งทางเรือตรงต่อเวลา	2.89	.91	ปานกลาง	3.00	.87	ปานกลาง	2.84	.91	ปานกลาง	1.94	.77	น้อย
6.	ระยะเวลาการขนส่งทางอากาศตรงต่อ เวลา	2.86	.97	ปานกลาง	3.00	.93	ปานกลาง	2.76	.95	ปานกลาง	1.75	.86	น้อย

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็นที่ต่อการให้บริการ	รวม		ต่ำกว่า 30 ปี		ระดับ	30 - 40 ปี		ระดับ	41 ปีขึ้นไป		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
7.	ค่าใช้จ่ายของการขนส่งทางเรือมีความยุติธรรม	2.61	.85	2.70	.81	ปานกลาง	2.52	.88	ปานกลาง	2.06	.85	น้อย
8.	ค่าใช้จ่ายของการขนส่งทางอากาศมีความยุติธรรม	2.65	.83	2.71	.80	ปานกลาง	2.59	.90	ปานกลาง	2.25	.69	น้อย
	รวม	2.69	.69	2.78	.66	ปานกลาง	2.62	.72	ปานกลาง	2.08	.61	น้อย
ด้านการประกันภัย												
1.	การประกันภัยช่วยให้เราจะคุ้มครองกันความเสี่ยงให้แก่ผู้ส่งออก	3.01	.85	3.12	.79	ปานกลาง	2.92	.87	ปานกลาง	2.19	.98	น้อย
2.	รัฐมีการอบรมให้ผู้ส่งออกมีความรู้เกี่ยวกับระบบการประกันภัยอย่างมีประสิทธิภาพ	2.69	.77	2.78	.72	ปานกลาง	2.58	.80	ปานกลาง	2.31	1.01	น้อย
3.	ค่าใช้จ่ายของการประกันภัยอยู่ในอัตราดอกเบี้ยประกันที่ยุติธรรม	2.74	.78	2.83	.69	ปานกลาง	2.67	.85	ปานกลาง	2.06	.93	น้อย
4.	ตัวแทนที่ให้บริการด้านการประกันภัยมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันภัยอย่างชัดเจน	3.02	.90	3.17	.83	ปานกลาง	2.88	.94	ปานกลาง	2.06	.77	น้อย

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	รวม		ระดับ	ต่ำกว่า 30 ปี		ระดับ	30 - 40 ปี		ระดับ	41 ปีขึ้นไป		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.				
5.	ขอบเขตของการประกันภัยด้านการคุ้มครองมิให้เลือกหลายประเภทตามความเหมาะสมแก่ผู้ส่งออก	2.77	.71	ปานกลาง	2.81	.65	ปานกลาง	2.76	.79	ปานกลาง	2.38	.81	น้อย
6.	เอกสารของการประกันภัยเป็นขั้นตอนเป็นระบบเข้าใจง่าย	2.78	.76	ปานกลาง	2.84	.69	ปานกลาง	2.76	.86	ปานกลาง	2.25	.86	น้อย
7.	การขอชดใช้ค่าสินไหมทดแทนไม่ยุ่งยาก	2.56	.86	ปานกลาง	2.60	.86	ปานกลาง	2.55	.84	ปานกลาง	2.06	.85	น้อย
8.	บริการของตัวแทนการประกันภัยมีประสิทธิภาพ	2.98	.82	ปานกลาง	3.05	.79	ปานกลาง	2.91	.83	ปานกลาง	2.50	1.03	น้อย
9.	การประกันภัยเป็นระบบและขั้นตอนไม่ก่อให้เกิดความสับสน	2.68	.84	ปานกลาง	2.73	.84	ปานกลาง	2.58	.83	ปานกลาง	2.56	.89	ปานกลาง
	รวม	2.80	.62	ปานกลาง	2.88	.57	ปานกลาง	2.73	.64	ปานกลาง	2.26	.75	น้อย
ด้านการส่งเสริมการส่งออก													
1.	กิจกรรมด้านการส่งเสริมการส่งออกมีประสิทธิภาพ	2.96	.86	ปานกลาง	3.06	.80	ปานกลาง	2.93	.86	ปานกลาง	2.00	.89	น้อย
2.	การดำเนินงานของคณะผู้แทนการค้าประสบความสำเร็จ	2.72	.82	ปานกลาง	2.81	.78	ปานกลาง	2.66	.83	ปานกลาง	2.00	.89	น้อย

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	รวม		ระดับ	ต่ำกว่า 30 ปี		ระดับ	30 - 40 ปี		ระดับ	41 ปีขึ้นไป		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.				
3.	งานแสดงสินค้าในต่างประเทศทุกครั้งประสบความสำเร็จ	2.80	.83	ปานกลาง	2.88	.85	ปานกลาง	2.73	.74	ปานกลาง	2.31	.87	น้อย
4.	การมีห้องแสดงสินค้าถาวรช่วยสนับสนุนการส่งออก	2.64	.86	ปานกลาง	2.71	.86	ปานกลาง	2.57	.86	ปานกลาง	2.13	.72	น้อย
5.	งานประชาสัมพันธ์และเอกสารเผยแพร่เป็นอย่างดีสม่ำเสมอ	2.79	.85	ปานกลาง	2.92	.78	ปานกลาง	2.59	.92	ปานกลาง	2.38	.96	น้อย
6.	การเจรจาดำเนินการผู้นำเข้าจากต่างประเทศเป็นบุคคลก่อให้เกิดการสั่งซื้อสินค้าเพื่อการส่งออก	2.85	.80	ปานกลาง	2.89	.74	ปานกลาง	2.84	.83	ปานกลาง	2.44	1.21	น้อย
7.	ระบบข้อมูลการค้ามีความสมบูรณ์สามารถนำมาใช้ในการตัดสินใจได้ทันที	2.94	.78	ปานกลาง	3.07	.75	ปานกลาง	2.79	.78	ปานกลาง	2.25	.77	น้อย
8.	การฝึกอบรมเพื่อส่งออกประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์	2.94	.81	ปานกลาง	3.06	.77	ปานกลาง	2.79	.83	ปานกลาง	2.38	.89	น้อย

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	รวม		ต่ำกว่า 30 ปี		ระดับ		30 - 40 ปี		ระดับ		41 ปีขึ้นไป		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			$\bar{X}$	S.D.			$\bar{X}$	S.D.	
9.	ศูนย์พาณิชย์กรรมในต่างประเทศมีส่วนช่วยสนับสนุนในการส่งออก	2.71	.76	2.78	.71	ปานกลาง		2.64	.76	ปานกลาง		2.31	1.14	น้อย
10.	กิจกรรมส่งเสริมการค้าส่งออกอุตสาหกรรม	2.75	.84	2.82	.76	ปานกลาง		2.73	.92	ปานกลาง		2.06	1.06	น้อย
	รวม	2.81	.62	2.90	.59	ปานกลาง		2.73	.62	ปานกลาง		2.22	.68	น้อย

ในการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ส่งออกข้อ 2 จำแนกตามอายุ

จากตาราง 5 ในด้านขั้นตอนพิธีการ ผู้ส่งออกที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุ 30 - 40 ปี และ 41 ปี ขึ้นไป ($\bar{X} = 3.03, 2.72$ และ 2.39 ตามลำดับ)

ในด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ผู้ส่งออกที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพและความยุติธรรมในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุ 30 - 40 ปี และ 41 ปี ขึ้นไป ($\bar{X} = 2.79, 2.62$ และ 2.19 ตามลำดับ)

ในการขนส่ง ผู้ส่งออกที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ข้อมูลประสิทธิภาพและความยุติธรรมในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุ 30-40 ปี และ 41 ปี ขึ้นไป ($\bar{X} = 2.78, 2.62$ และ 2.08 ตามลำดับ)

ในการประกันภัย ผู้ส่งออกที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพและความยุติธรรมในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุ 30 - 40 ปี และ 41 ปี ขึ้นไป ($\bar{X} = 2.88, 2.73$ และ 2.26 ตามลำดับ)

ในการส่งเสริมการส่งออก ผู้ส่งออกที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพและความยุติธรรมในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุ 30 - 40 ปี และ 41 ปี ขึ้นไป ($\bar{X} = 2.90, 2.73$ และ 2.22 ตามลำดับ)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐ จำแนกตามประเภทงาน
ในการทำงาน โดยรวมและเป็นรายข้อ

ข้อที่	ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	รวม		ระดับ	ต่ำกว่า 5 ปี		ระดับ	5 - 10 ปี		ระดับ	11 ปีขึ้นไป		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.				
ด้านขั้นตอนพิธีการ													
1.	ขั้นตอนพิธีการเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ	3.11	.86	ปานกลาง	3.21	.82	ปานกลาง	3.03	.87	ปานกลาง	2.92	1.00	ปานกลาง
2.	ใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานด้านเอกสารเพื่อสะดวกในการปฏิบัติ	3.10	.85	ปานกลาง	3.26	.82	ปานกลาง	2.97	.82	ปานกลาง	2.72	.98	ปานกลาง
3.	การตรวจปล่อยสินค้าเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ	2.96	.94	ปานกลาง	3.12	.83	ปานกลาง	2.85	1.05	ปานกลาง	2.40	.82	น้อย
4.	เอกสารแบบฟอร์มที่ใช้ใช้อำนวยความสะดวกตรวจสอบ	2.81	.80	ปานกลาง	2.87	.78	ปานกลาง	2.79	.77	ปานกลาง	2.56	1.04	ปานกลาง
5.	เอกสารแบบฟอร์มที่ใช้ใช้อำนวยความสะดวกติดตามงาน	2.77	.86	ปานกลาง	2.86	.82	ปานกลาง	2.75	.86	ปานกลาง	2.24	.93	น้อย
6.	การเตรียมเอกสารเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ	2.89	.93	ปานกลาง	3.03	.86	ปานกลาง	2.85	.96	ปานกลาง	2.24	.93	น้อย
7.	การขึ้นใบขนสินค้าออกเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ	3.05	.99	ปานกลาง	3.24	.91	ปานกลาง	2.93	1.00	ปานกลาง	2.40	1.04	น้อย

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	รวม		ระดับ	ต่ำกว่า 5 ปี		ระดับ	5 - 10 ปี		ระดับ	11 ปีขึ้นไป		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
8.	การตรวจสอบเอกสารเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ	2.94	.94	ปานกลาง	3.15	.84	ปานกลาง	2.79	.99	ปานกลาง	2.32	.95	น้อย
9.	การประเมินอาการเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ	2.87	.92	ปานกลาง	3.02	.86	ปานกลาง	2.71	.95	ปานกลาง	2.72	1.02	ปานกลาง
10.	การชำระภาษีอากรเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ	2.76	.81	ปานกลาง	2.85	.72	ปานกลาง	2.68	.87	ปานกลาง	2.48	.96	น้อย
11.	รูปแบบของเอกสารที่ใช้มีความเป็นมาตรฐาน	2.62	.84	ปานกลาง	2.69	.79	ปานกลาง	2.55	.90	ปานกลาง	2.56	.87	ปานกลาง
	รวม	2.90	.71	ปานกลาง	3.03	.64	ปานกลาง	2.81	.73	ปานกลาง	2.50	.77	น้อย
ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก													
1.	สิทธิทางด้านการค้าเสรีการตาม ม.19 ทีวี มีประสิทธิภาพ	3.03	.88	ปานกลาง	3.15	.82	ปานกลาง	2.97	.93	ปานกลาง	2.52	.82	ปานกลาง
2.	การขอเงินชดเชยค่าภาษีอากรได้เงินครบตามจำนวน	2.71	.89	ปานกลาง	2.85	.85	ปานกลาง	2.60	.93	ปานกลาง	2.32	.80	น้อย
3.	การจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้ามีประสิทธิภาพ	2.66	.86	ปานกลาง	2.77	.76	ปานกลาง	2.54	.93	ปานกลาง	2.52	1.00	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	รวม		ระดับ	ต่ำกว่า 5 ปี		ระดับ	5 - 10 ปี		ระดับ	11 ปีขึ้นไป		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
4.	การนิคมอุตสาหกรรมส่งออกให้ผลดี ค่าแก่การลงทุนของรัฐ	2.71	.82	ปานกลาง	2.84	.71	ปานกลาง	2.63	.89	ปานกลาง	2.28	.94	น้อย
5.	การนิคมอุตสาหกรรมส่งออกให้บริการ อย่างยุติธรรม	2.70	.84	ปานกลาง	2.80	.77	ปานกลาง	2.63	.88	ปานกลาง	2.36	.99	น้อย
6.	การขอใช้สิทธิทางด้านส่งเสริมการ ลงทุนด้านอย่างรวดเร็ว	2.79	.95	ปานกลาง	2.89	.89	ปานกลาง	2.72	.96	ปานกลาง	2.44	1.19	น้อย
7.	การขอลดและยกเว้นอากรสำหรับสินค้า พิเศษประเภทเป็นไปอย่างรวดเร็ว	2.91	.91	ปานกลาง	3.04	.86	ปานกลาง	2.85	.95	ปานกลาง	2.36	.86	น้อย
8.	สิทธิประโยชน์ที่รัฐจัดให้เป็นที่พักพอใจ	2.52	.89	ปานกลาง	2.56	.79	ปานกลาง	2.51	1.01	ปานกลาง	2.28	.84	น้อย
9.	พ.ร.บ.ส่งเสริมการลงทุนที่ใช้ในปัจจุบัน มีความเหมาะสม	2.74	.81	ปานกลาง	2.89	.74	ปานกลาง	2.63	.85	ปานกลาง	2.28	.79	น้อย
10.	รัฐให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้ส่งออกอย่าง เพียงพอ	2.56	.90	ปานกลาง	2.61	.87	ปานกลาง	2.50	.95	น้อย	2.44	.82	น้อย
11.	สิทธิทางด้านภาษีอากรยุติธรรม	2.50	.81	ปานกลาง	2.57	.75	ปานกลาง	2.44	.90	ปานกลาง	2.36	.70	น้อย

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	รวม		ระดับ	ต่ำกว่า 5 ปี		ระดับ	5 - 10 ปี		ระดับ	11 ปีขึ้นไป		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
12.	การขอใช้สิทธิทางด้านการส่งเสริมการลงทุนดำเนินไปอย่างยุติธรรม	2.69	.95	ปานกลาง	2.80	.90	ปานกลาง	2.63	1.01	ปานกลาง	2.24	.88	น้อย
	รวม	2.71	.69	ปานกลาง	2.81	.61	ปานกลาง	2.64	.75	ปานกลาง	2.37	.68	น้อย
ด้านการขนส่ง													
1.	รัฐมีการอบรมให้ผู้ส่งออกได้รับความรู้เกี่ยวกับการขนส่งที่เหมาะสมกับลักษณะของสินค้า	2.57	.85	ปานกลาง	2.65	.81	ปานกลาง	2.55	.86	ปานกลาง	2.20	.91	น้อย
2.	รัฐให้ข้อมูลช่วยให้ผู้ส่งออกทราบอัตราค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม	2.54	.76	ปานกลาง	2.60	.73	ปานกลาง	2.48	.81	น้อย	2.40	.76	น้อย
3.	รัฐให้ข้อมูลช่วยให้ผู้ส่งออกทราบสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ	2.69	.79	ปานกลาง	2.77	.72	ปานกลาง	2.65	.84	ปานกลาง	2.36	.81	น้อย
4.	ผู้ดำเนินธุรกิจด้านการขนส่งให้บริการแก่ผู้ส่งออกอย่างมีประสิทธิภาพ	2.72	.89	ปานกลาง	2.82	.86	ปานกลาง	2.65	.92	ปานกลาง	2.40	.91	น้อย
5.	ระยะเวลาการขนส่งทางเรือตรงต่อเวลา	2.89	.91	ปานกลาง	3.03	.86	ปานกลาง	2.86	.94	ปานกลาง	2.16	.75	น้อย
6.	ระยะเวลาการขนส่งทางอากาศตรงต่อเวลา	2.86	.97	ปานกลาง	3.03	.86	ปานกลาง	2.80	1.03	ปานกลาง	2.04	.93	น้อย

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็นที่พึงต่อการให้บริการ	รวม		ระดับ	ต่ำกว่า 5 ปี		ระดับ	5 - 10 ปี		ระดับ	11 ปีขึ้นไป		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
7.	ค่าใช้จ่ายของการขนส่งทางเรือมีความยุติธรรม	2.61	.85	ปานกลาง	2.70	.78	ปานกลาง	2.57	.91	ปานกลาง	2.28	.89	น้อย
8.	ค่าใช้จ่ายของการขนส่งทางอากาศมีความยุติธรรม	2.65	.83	ปานกลาง	2.74	.84	ปานกลาง	2.60	.84	ปานกลาง	2.28	.61	น้อย
	รวม	2.69	.69	ปานกลาง	2.74	.63	ปานกลาง	2.64	.74	ปานกลาง	2.26	.66	น้อย
ด้านการประกันภัย													
1.	การประกันภัยช่วยให้เกราะคุ้มกันความเสียหายให้แก่ผู้ส่งออก	3.01	.85	ปานกลาง	3.16	.76	ปานกลาง	2.92	.86	ปานกลาง	2.44	1.04	น้อย
2.	รัฐบาลมอบกรมให้ผู้ส่งออกมีความรู้เกี่ยวกับระบบการประกันภัยอย่างมีประสิทธิภาพ	2.69	.77	ปานกลาง	2.83	.72	ปานกลาง	2.59	.71	ปานกลาง	2.32	1.11	น้อย
3.	ค่าใช้จ่ายของการประกันภัยอยู่ในอัตราดอกเบี้ยประกันที่ยุติธรรม	2.74	.78	ปานกลาง	2.92	.74	ปานกลาง	2.61	.73	ปานกลาง	2.20	.87	น้อย
4.	ตัวแทนที่ให้บริการด้านการประกันภัยมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันภัยอย่างชัดเจน	3.02	.90	ปานกลาง	3.27	.80	ปานกลาง	2.85	.88	ปานกลาง	2.28	.98	น้อย

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	รวม		ระดับ	ต่ำกว่า 5 ปี		ระดับ	5 - 10 ปี		ระดับ	11 ปีขึ้นไป		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
5.	ขอบเขตของการประกันภัยด้านการคุ้มครองมิให้เลือกหลายประเภทตามความเหมาะสมแก่ผู้ส่งออก	2.77	.71	ปานกลาง	2.87	.69	ปานกลาง	2.74	.70	ปานกลาง	2.32	.69	น้อย
6.	เอกสารของการประกันภัยเป็นขั้นตอนเป็นระบบเข้าใจง่าย	2.78	.76	ปานกลาง	2.93	.62	ปานกลาง	2.69	.88	ปานกลาง	2.28	.74	น้อย
7.	การขอชดเชยค่าสินไหมทดแทนไม่ยุ่งยาก	2.56	.86	ปานกลาง	2.67	.84	ปานกลาง	2.48	.82	น้อย	2.24	1.05	น้อย
8.	บริการของตัวแทนการประกันภัยมีประสิทธิภาพ	2.98	.82	ปานกลาง	3.16	.76	ปานกลาง	2.86	.80	ปานกลาง	2.32	.90	น้อย
9.	การประกันภัยเป็นระบบและขั้นตอนไม่ก่อให้เกิดความสับสน	2.68	.84	ปานกลาง	2.80	.80	ปานกลาง	2.56	.86	ปานกลาง	2.44	.92	น้อย
	รวม	2.80	.62	ปานกลาง	2.96	.55	ปานกลาง	2.70	.60	ปานกลาง	2.31	.75	น้อย
ด้านการส่งเสริมการส่งออก													
1.	กิจกรรมด้านการส่งเสริมการส่งออกมีประสิทธิภาพ	2.96	.86	ปานกลาง	3.09	.75	ปานกลาง	2.91	.88	ปานกลาง	2.44	1.12	น้อย
2.	การดำเนินงานของคณะผู้แทนการค้าประสบความสำเร็จ	2.72	.82	ปานกลาง	2.85	.71	ปานกลาง	2.62	2.62	ปานกลาง	2.36	.81	น้อย

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	รวม		ระดับ	ต่ำกว่า 5 ปี		ระดับ	5 - 10 ปี		ระดับ	11 ปีขึ้นไป		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
3.	งานแสดงสินค้าในต่างประเทศทุกครั้งประสบความสำเร็จ	2.80	.83	ปานกลาง	2.90	.76	ปานกลาง	2.71	.90	ปานกลาง	2.64	.86	ปานกลาง
4.	การมีห้องแสดงสินค้าถาวรช่วยสนับสนุนการส่งออก	2.64	.86	ปานกลาง	2.80	.77	ปานกลาง	2.50	.92	ปานกลาง	2.28	.89	น้อย
5.	งานประชาสัมพันธ์และเอกสารเผยแพร่เป็นอย่างดีสม่ำเสมอ	2.79	.86	ปานกลาง	2.95	.72	ปานกลาง	2.68	.93	ปานกลาง	2.24	.97	น้อย
6.	การเจรจานั้นคหนายผู้นำเข้าจากต่างประเทศเป็นบุคคลก่อให้เกิดการตั้งข้อสงสัยต่อการส่งออก	2.85	.80	ปานกลาง	2.97	.73	ปานกลาง	2.77	.80	ปานกลาง	2.48	1.08	น้อย
7.	ระบบข้อมูลการค้ามีความสมบูรณ์สามารถนำมาใช้ในการตัดสินใจได้ทันที	2.94	.78	ปานกลาง	3.13	.69	ปานกลาง	2.85	.82	ปานกลาง	2.24	.72	น้อย
8.	การฝึกอบรมเพื่อส่งออกประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์	2.94	.81	ปานกลาง	3.13	.75	ปานกลาง	2.81	.82	ปานกลาง	2.40	.87	น้อย

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	รวม		ระดับ	ต่ำกว่า 5 ปี		5 - 10 ปี		ระดับ	11 ปีขึ้นไป		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
9.	ศูนย์พาณิชยกรรมในต่างประเทศมีส่วนช่วยสนับสนุนในการส่งออก	2.71	.76	ปานกลาง	2.83	.63	ปานกลาง	.82	ปานกลาง	2.40	1.04	น้อย
10.	กิจกรรมส่งเสริมการส่งออกยุติธรรม	2.75	.84	ปานกลาง	2.87	.70	ปานกลาง	.96	ปานกลาง	2.28	.89	น้อย
	รวม	2.81	.62	ปานกลาง	2.95	.52	ปานกลาง	.68	ปานกลาง	2.38	.67	น้อย

ในการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ส่งออกข้อ 3 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

จากตาราง 6 ในด้านขั้นตอนพิธีการ ผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี และ 11 ปี ขึ้นไป ($\bar{X}$ = 3.03, 2.81 และ 2.50 ตามลำดับ)

ในด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพและความยุติธรรมในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี และ 11 ปี ขึ้นไป ($\bar{X}$ = 2.81, 2.64 และ 2.37 ตามลำดับ)

ในการขนส่ง ผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ข้อมูล ประสิทธิภาพและความยุติธรรมในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี และ 11 ปี ขึ้นไป ($\bar{X}$ = 2.79, 2.64 และ 2.26 ตามลำดับ)

ในการประกันภัย ผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพและความยุติธรรมในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี และ 11 ปี ขึ้นไป ($\bar{X}$ = 2.96, 2.70 และ 2.31 ตามลำดับ)

ในการส่งเสริมการส่งออก ผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพและความยุติธรรมในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี และ 11 ปี ขึ้นไป ($\bar{X}$ = 2.95, 2.71 และ 2.38 ตามลำดับ)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐ จำแนกตามพื้นที่
ของสถานประกอบการ โดยรวมและเป็นรายชื่อ

ข้อที่	ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	รวม		ระดับ	เขต กรุงเทพ ฯ		ระดับ	เขต ปริมณฑล		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
	ด้านขั้นตอนพิธีการ									
1.	ขั้นตอนพิธีการเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ	3.11	.86	ปานกลาง	3.12	.85	ปานกลาง	3.09	.89	ปานกลาง
2.	ใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานด้านเอกสารเพื่อสะดวกในการปฏิบัติ	3.10	.85	ปานกลาง	3.09	.83	ปานกลาง	3.15	.95	ปานกลาง
3.	การตรวจปล่อยสินค้าเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ	2.96	.94	ปานกลาง	2.99	.96	ปานกลาง	2.82	.88	ปานกลาง
4.	เอกสารแบบฟอร์มที่ใช้เพื่ออำนวยความสะดวกตรวจสอบ	2.81	.80	ปานกลาง	2.85	.81	ปานกลาง	2.65	.78	ปานกลาง
5.	เอกสารแบบฟอร์มที่ใช้เพื่ออำนวยความสะดวกติดตามงาน	2.77	.86	ปานกลาง	2.80	.86	ปานกลาง	2.64	.85	ปานกลาง
6.	การเตรียมเอกสารเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ	2.89	.93	ปานกลาง	2.93	.94	ปานกลาง	2.73	.89	ปานกลาง
7.	การยื่นใบขนสินค้าขาออกเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ	3.05	.99	ปานกลาง	3.10	.99	ปานกลาง	2.84	.94	ปานกลาง
8.	การตรวจสอบเอกสารเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ	2.94	.94	ปานกลาง	2.97	.95	ปานกลาง	2.80	.89	ปานกลาง
9.	การประเมินอากรเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ	2.87	.92	ปานกลาง	2.88	.94	ปานกลาง	2.85	.83	ปานกลาง
10.	การชำระภาษีอากรเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ	2.76	.81	ปานกลาง	2.76	.82	ปานกลาง	2.76	.74	ปานกลาง
11.	รูปแบบของเอกสารที่ใช้มีความเป็นมาตรฐาน	2.62	.84	ปานกลาง	2.62	.84	ปานกลาง	2.64	.85	ปานกลาง
	รวม	2.90	.71	ปานกลาง	2.92	.71	ปานกลาง	2.81	.68	ปานกลาง

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็นที่ต่อการให้บริการ	รวม		ระดับ	เขต กรุงเทพ ฯ		ระดับ	เขต ปริมณฑล		ระดับ	
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		
		ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก									
1.	สิทธิทางด้านภาษีอากรตามม.19 ทวิ มีประสิทธิภาพ	3.03	.88	ปานกลาง		3.06	.88	ปานกลาง	2.89	.88	ปานกลาง
2.	การขอเงินชดเชยค่าภาษีอากรได้เงินครบตามจำนวน	2.71	.89	ปานกลาง		2.73	.89	ปานกลาง	2.62	.87	ปานกลาง
3.	การจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้าที่มีประสิทธิภาพ	2.66	.86	ปานกลาง		2.68	.87	ปานกลาง	2.55	.79	ปานกลาง
4.	การนิคมอุตสาหกรรมส่งออกให้ผลคุ้มค่าแก่การลงทุนของรัฐ	2.71	.82	ปานกลาง		2.70	.83	ปานกลาง	2.76	.74	ปานกลาง
5.	การนิคมอุตสาหกรรมส่งออกให้บริการอย่างยุติธรรม	2.70	.84	ปานกลาง		2.70	.82	ปานกลาง	2.67	.92	ปานกลาง
6.	การขอใช้สิทธิทางด้านภาษีอากรส่งเสริมการลงทุนดำเนินการอย่างรวดเร็ว	2.79	.95	ปานกลาง		2.80	.96	ปานกลาง	2.73	.91	ปานกลาง
7.	การขอลดและยกเว้นอากรสำหรับสินค้าพิเศษประเภทเป็นไปอย่างรวดเร็ว	2.91	.91	ปานกลาง		2.92	.94	ปานกลาง	2.85	.80	ปานกลาง
8.	สิทธิประโยชน์ที่รัฐจัดให้เป็นที่พึงพอใจ	2.52	.89	ปานกลาง		2.53	.92	ปานกลาง	2.47	.77	น้อย
9.	พ.ร.บ.ส่งเสริมการลงทุนที่ใช้ในปัจจุบันมีความเหมาะสม	2.74	.81	ปานกลาง		2.76	.83	ปานกลาง	2.64	.70	ปานกลาง
10.	รัฐให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้ส่งออกอย่างเพียงพอ	2.56	.90	ปานกลาง		2.57	.91	ปานกลาง	2.51	.88	ปานกลาง
11.	สิทธิทางด้านภาษีอากรยุติธรรม	2.50	.81	ปานกลาง		2.51	.82	ปานกลาง	2.49	.79	น้อย
12.	การขอใช้สิทธิทางด้านภาษีอากรส่งเสริมการลงทุนดำเนินการไปอย่างยุติธรรม	2.69	.95	ปานกลาง		2.70	.90	ปานกลาง	2.62	.93	ปานกลาง
รวม		2.71	.69	ปานกลาง		2.72	.70	ปานกลาง	2.65	.63	ปานกลาง

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	รวม		ระดับ	เขต กรุงเทพ ฯ		ระดับ	เขต ปริมณฑล		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
ด้านการขนส่ง										
1.	รัฐมีการอบรมให้ผู้ส่งออกได้รับความรู้เกี่ยวกับการขนส่งที่เหมาะสมกับลักษณะของสินค้า	2.57	.85	ปานกลาง	2.58	.87	ปานกลาง	2.53	.72	ปานกลาง
2.	รัฐให้ข้อมูลช่วยให้ผู้ส่งออกทราบอัตราค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม	2.54	.76	ปานกลาง	2.52	.77	ปานกลาง	2.60	.76	ปานกลาง
3.	รัฐให้ข้อมูลช่วยให้ผู้ส่งออกทราบสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ	2.69	.79	ปานกลาง	2.68	.81	ปานกลาง	2.71	.69	ปานกลาง
4.	ผู้ดำเนินการจัดด้านการขนส่งให้บริการแก่ผู้ส่งออกอย่างมีประสิทธิภาพ	2.72	.89	ปานกลาง	2.73	.89	ปานกลาง	2.64	.91	ปานกลาง
5.	ระยะเวลาการขนส่งทางเรือตรงต่อเวลา	2.89	.91	ปานกลาง	2.89	.90	ปานกลาง	2.91	.95	ปานกลาง
6.	ระยะเวลาการขนส่งทางอากาศตรงต่อเวลา	2.86	.97	ปานกลาง	2.86	.96	ปานกลาง	2.87	1.02	ปานกลาง
7.	ค่าใช้จ่ายของการขนส่งทางเรือมีความยุติธรรม	2.61	.85	ปานกลาง	2.62	.87	ปานกลาง	2.60	.74	ปานกลาง
8.	ค่าใช้จ่ายของการขนส่งทางอากาศมีความยุติธรรม	2.65	.83	ปานกลาง	2.65	.85	ปานกลาง	2.62	.76	ปานกลาง
รวม		2.69	.69	ปานกลาง	2.69	.70	ปานกลาง	2.68	.67	ปานกลาง
ด้านการประกันภัย										
1.	การประกันภัยช่วยให้เกราะคุ้มกันความเสี่ยงให้แก่ผู้ส่งออก	3.01	.85	ปานกลาง	3.03	.85	ปานกลาง	2.93	.88	ปานกลาง
2.	รัฐมีการอบรมให้ผู้ส่งออกมีความรู้เกี่ยวกับระบบการประกันภัยอย่างมีประสิทธิภาพ	2.69	.77	ปานกลาง	2.69	.75	ปานกลาง	2.71	.69	ปานกลาง
3.	ค่าใช้จ่ายของการประกันภัยอยู่ในอัตราดอกเบี้ยประกันภัยที่ยุติธรรม	2.74	.78	ปานกลาง	2.75	.79	ปานกลาง	2.71	.71	ปานกลาง

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	รวม		ระดับ	เขต กรุงเทพ ฯ		ระดับ	เขต ปริมณฑล		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
4.	ตัวแทนที่ให้บริการด้านการประกันภัยมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ การประกันภัยอย่างชัดเจน	3.02	.90	ปานกลาง	3.04	.88	ปานกลาง	2.95	.97	ปานกลาง
5.	ขอบเขตของการประกันภัยด้านการคุ้มครองมิให้เลือกหลายประเภท ตามความเหมาะสมแก่ผู้ส่งออก	2.77	.71	ปานกลาง	2.78	.70	ปานกลาง	2.75	.78	ปานกลาง
6.	เอกสารของการประกันภัยเป็นขั้นตอนเป็นระบบเข้าใจง่าย	2.78	.76	ปานกลาง	2.78	.79	ปานกลาง	2.78	.63	ปานกลาง
7.	การขอชดเชยค่าสินไหมทดแทนไม่ยุ่งยาก	2.56	.86	ปานกลาง	2.56	.86	ปานกลาง	2.56	.86	ปานกลาง
8.	บริการของตัวแทนการประกันภัยมีประสิทธิภาพ	2.98	.82	ปานกลาง	2.98	.83	ปานกลาง	2.96	.83	ปานกลาง
9.	การประกันภัยเป็นระบบและขั้นตอนไม่ก่อให้เกิดความสับสน	2.68	.84	ปานกลาง	2.68	.85	ปานกลาง	2.64	.80	ปานกลาง
รวม		2.80	.62	ปานกลาง	2.81	.62	ปานกลาง	2.78	.61	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการส่งออก										
1.	กิจกรรมด้านการส่งเสริมการส่งออกมีประสิทธิภาพ	2.96	.86	ปานกลาง	2.98	.86	ปานกลาง	2.91	.84	ปานกลาง
2.	การดำเนินงานของคณะผู้แทนการค้าประสบความสำเร็จ	2.72	.82	ปานกลาง	2.73	.82	ปานกลาง	2.65	.80	ปานกลาง
3.	งานแสดงสินค้าในต่างประเทศทุกครั้งประสบความสำเร็จ	2.80	.83	ปานกลาง	2.82	.82	ปานกลาง	2.75	.87	ปานกลาง
4.	การมีห้องแสดงสินค้าการช่วยสนับสนุนการส่งออก	2.64	.86	ปานกลาง	2.66	.86	ปานกลาง	2.55	.88	ปานกลาง
5.	งานประชาสัมพันธ์และเอกสารเผยแพร่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ	2.79	.86	ปานกลาง	2.79	.86	ปานกลาง	2.76	.84	ปานกลาง

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	รวม		ระดับ	เขต กรุงเทพ ฯ		ระดับ	เขต ปริมณฑล		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
6.	การเจรจนาแนะนำผู้เข้าจากต่างประเทศเป็นบุคคลก่อให้เกิดการ สั่งซื้อสินค้าเพื่อการส่งออก	2.85	.80	ปานกลาง	2.84	.82	ปานกลาง	2.87	.75	ปานกลาง
7.	ระบบข้อมูลการค้ำมีความสมบูรณ์สามารถนำมาใช้ในการตัดสินใจได้ ทันที	2.94	.78	ปานกลาง	2.93	.78	ปานกลาง	3.00	.79	ปานกลาง
8.	การฝึกอบรมเพื่อส่งออกประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์	2.94	.81	ปานกลาง	2.95	.83	ปานกลาง	2.93	.77	ปานกลาง
9.	ศูนย์พาณิชย์กรมในต่างประเทศมีส่วนช่วยสนับสนุนในการส่งออก	2.71	.76	ปานกลาง	2.71	.77	ปานกลาง	2.73	.73	ปานกลาง
10.	กิจกรรมส่งเสริมการส่งออกยุติธรรม	2.75	.84	ปานกลาง	2.75	.85	ปานกลาง	2.75	.80	ปานกลาง
รวม		2.81	.62	ปานกลาง	2.81	.62	ปานกลาง	2.79	.63	ปานกลาง

ในการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ส่งออกข้อ 4 จำแนกตามพื้นที่ของสถานประกอบการ

จากตาราง 7 ในด้านขั้นตอนพิธีการ ผู้ส่งออกที่มีสถานประกอบการอยู่ในเขตกรุงเทพฯ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ส่งออกที่มีสถานประกอบการอยู่ในเขตปริมณฑล ($\bar{X} = 2.92$ และ 2.81 ตามลำดับ)

ในด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ผู้ส่งออกที่มีสถานประกอบการอยู่ในเขตกรุงเทพฯ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพและความยุติธรรมในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ส่งออกที่มีสถานประกอบการอยู่ในเขตปริมณฑล ($\bar{X} = 2.72$ และ 2.65 ตามลำดับ)

ในการขนส่ง ผู้ส่งออกที่มีสถานประกอบการอยู่ในเขตกรุงเทพฯ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ข้อมูลประสิทธิภาพและความยุติธรรมในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างไปจากผู้ส่งออกที่มีสถานประกอบการอยู่ในเขตปริมณฑล ($\bar{X} = 2.69$ และ 2.68 ตามลำดับ)

ในการการประกันภัย ผู้ส่งออกที่มีสถานประกอบการอยู่ในเขตกรุงเทพฯ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ และความยุติธรรมในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ส่งออกที่มีสถานประกอบการอยู่ในเขตปริมณฑล ($\bar{X} = 2.81$ และ 2.78 ตามลำดับ)

ในการส่งเสริมการส่งออก ผู้ส่งออกที่มีสถานประกอบการอยู่ในเขตกรุงเทพฯ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพและความยุติธรรมในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ส่งออกที่มีสถานประกอบการอยู่ในเขตปริมณฑล ($\bar{X} = 2.81$ และ 2.79 ตามลำดับ)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐ จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และพื้นที่ของสถานประกอบการ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐ โดยรวมทุกด้านและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	รวม N = 300			เพศชาย N = 203			เพศหญิง N = 97		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านขั้นตอนพิธีการ	2.90	.71	ปานกลาง	2.87	.73	ปานกลาง	2.95	.66	ปานกลาง
ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก	2.71	.69	ปานกลาง	2.67	.70	ปานกลาง	2.78	.65	ปานกลาง
ด้านการขนส่ง	2.69	.69	ปานกลาง	2.65	.69	ปานกลาง	2.77	.69	ปานกลาง
ด้านการประกันภัย	2.80	.62	ปานกลาง	2.77	.64	ปานกลาง	2.86	.56	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการส่งออก	2.81	.62	ปานกลาง	2.78	.64	ปานกลาง	2.87	.58	ปานกลาง
รวม	2.78	.61	ปานกลาง	2.75	.62	ปานกลาง	2.85	.56	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่าผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐโดยรวมทุกด้านอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยระดับปานกลางทุกด้าน ($\bar{X} = 2.78$) โดยด้านขั้นตอนพิธีการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.90$) ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.71$) ด้านการขนส่ง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.69$) ด้านการประกันภัย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.80$) ด้านส่งเสริมการส่งออก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.81$)

ในการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ส่งออกรายด้าน จำแนกตามเพศว่าจะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ ดูในตาราง 9

ตาราง 9 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐ
โดยรวมทุกด้านและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	เพศชาย N = 203		เพศหญิง N = 97		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านขั้นตอนพิธีการ	2.87	.73	2.95	.66	-0.96
ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก	2.67	.70	2.78	.65	-1.43
ด้านการขนส่ง	2.65	.69	2.77	.69	-1.44
ด้านการประกันภัย	2.77	.64	2.86	.56	-1.22
ด้านการส่งเสริมการส่งออก	2.78	.64	2.87	.58	-1.22
รวม	2.75	.62	2.85	.56	-1.38

ตาราง 9 ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย และด้านการส่งเสริมการส่งออก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐ โดยรวมทุกด้านและรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	รวม N = 300			ต่ำกว่า 30 ปี N = 192			30-40 ปี N = 92			41 ปี ขึ้นไป N = 16		
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
ด้านขั้นตอนพิธีการ	2.90	.71	ปานกลาง	3.02	.66	ปานกลาง	2.72	.73	ปานกลาง	2.38	.67	ปานกลาง
ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก	2.71	.69	ปานกลาง	2.79	.66	ปานกลาง	2.62	.70	ปานกลาง	2.19	.67	ปานกลาง
ด้านการขนส่ง	2.69	.69	ปานกลาง	2.78	.66	ปานกลาง	2.61	.72	ปานกลาง	2.07	.61	ปานกลาง
ด้านการประกันภัย	2.80	.62	ปานกลาง	2.88	.57	ปานกลาง	2.73	.64	ปานกลาง	2.26	.75	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการส่งออก	2.81	.62	ปานกลาง	2.90	.59	ปานกลาง	2.72	.62	ปานกลาง	2.22	.68	ปานกลาง
รวม	2.78	.61	ปานกลาง	2.88	.56	ปานกลาง	2.69	.63	ปานกลาง	2.24	.61	ปานกลาง

จากตาราง 10 พบว่าผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐ โดยรวมทุกด้านและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านขั้นตอนพิธีการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.90$) ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.71$) ด้านการขนส่ง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.69$) ด้านการประกันภัย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.80$) ด้านการส่งเสริมการส่งออก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.81$)

ในการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ส่งออกรายด้าน จำแนกตามอายุว่าจะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ ดูในตาราง 11

ตาราง 11 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ส่งออกสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐ รายด้าน
จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นที่มีต่อการให้ บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านขั้นตอนพิธีการ	ระหว่างกลุ่ม	2	10.14	5.0715	10.8149**
	ภายในกลุ่ม	297	139.27	0.4689	
	รวม	299	149.41		
ด้านสิทธิประโยชน์ ในการส่งออก	ระหว่างกลุ่ม	2	6.25	3.1272	6.8734**
	ภายในกลุ่ม	297	165.12	0.4550	
	รวม	299	141.38		
ด้านการขนส่ง	ระหว่างกลุ่ม	2	7.92	3.9628	8.6823**
	ภายในกลุ่ม	297	135.55	0.4564	
	รวม	299	143.48		
ด้านการประกันภัย	ระหว่างกลุ่ม	2	6.24	3.1241	8.6472**
	ภายในกลุ่ม	297	107.30	0.3613	
	รวม	299	133.55		
ด้านการส่งเสริมการ ส่งออก	ระหว่างกลุ่ม	2	7.64	3.8219	10.4252**
	ภายในกลุ่ม	297	108.88	0.3666	
	รวม	299	116.52		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	7.4143	3.7071	10.7230**
	ภายในกลุ่ม	297	102.6782	0.3457	
	รวม	299	110.0925		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 11 พบว่าผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย ด้านการส่งเสริมการส่งออก และโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพบว่าผู้ส่งออกที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบโดยวิธีการของนิวแมนเพื่อดูว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน รายละเอียดจากการศึกษา ปรากฏในตาราง 12 - 17

ตาราง 12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีอายุต่างกัน ที่มีต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ จำแนกเป็นรายคู่

ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	อายุ	$\bar{X}$	41 ปีขึ้นไป	30 - 40 ปี	ต่ำกว่า 30 ปี
			2.3864	2.7233	3.0260
ด้านขั้นตอนพิธีการ	41 ปีขึ้นไป	2.3864	-	0.3369	0.6396*
	30 - 40 ปี	2.7233		-	0.3027*
	ต่ำกว่า 30 ปี	3.0260			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 แสดงให้เห็นว่าผู้ส่งออกที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นในด้านขั้นตอนพิธีการดีกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป และผู้ส่งออกที่มีอายุ 30 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ส่งออกที่มีอายุ 30 - 40 ปี กับผู้ส่งออกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป พบว่ามีความคิดเห็นในด้านขั้นตอนพิธีการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีอายุต่างกัน ที่มีต่อการให้บริการของรัฐในด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก จำแนกเป็นรายคู่

ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	อายุ	$\bar{X}$	41 ปีขึ้นไป	30 - 40 ปี	ต่ำกว่า 30 ปี
			2.1927	2.6223	2.7912
ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก	41 ปีขึ้นไป	2.1927	-	0.4296*	0.5985*
	30 - 40 ปี	2.6223		-	0.1689
	ต่ำกว่า 30 ปี	2.7912			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 แสดงให้เห็นว่าผู้ส่งออกที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นในด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออกดีกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป และผู้ส่งออกที่มีอายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็นในด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออกดีกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ส่งออกที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี กับผู้ส่งออกที่มีอายุ 30 - 40 ปี พบว่ามีความคิดเห็นในด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 14 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีอายุต่างกัน
ที่มีต่อการให้บริการของรัฐในด้านการขนส่ง จำแนกเป็นรายคู่

ความคิดเห็นที่มีต่อการให้ บริการ	อายุ	$\bar{X}$	41 ปีขึ้นไป	30 - 40 ปี	ต่ำกว่า 30 ปี
			2.0781	2.6168	2.7769
ด้านการขนส่ง	41 ปีขึ้นไป	2.0781	-	0.5387*	0.6988*
	30 - 40 ปี	2.6168		-	0.1601
	ต่ำกว่า 30 ปี	2.7769			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 แสดงให้เห็นว่าผู้ส่งออกที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นในด้านการขนส่งดีกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป และผู้ส่งออกที่มีอายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็นในด้านการขนส่งดีกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนผู้ส่งออกที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี กับผู้ส่งออกที่มีอายุ 30 - 40 ปี พบว่ามีความคิดเห็นในด้านการขนส่ง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 15 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีอายุต่างกัน ที่มีต่อการให้บริการของรัฐในการประกันภัย จำแนกเป็นรายคู่

ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	อายุ	$\bar{X}$	41 ปีขึ้นไป	30 - 40 ปี	ต่ำกว่า 30 ปี
			2.2639	2.7335	2.8914
ด้านการประกันภัย	41 ปีขึ้นไป	2.2639	-	0.4716*	0.6275*
	30 - 40 ปี	2.7335		-	0.1559
	ต่ำกว่า 30 ปี	2.8914			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 แสดงให้เห็นว่าผู้ส่งออกที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นในการประกันภัยดีกว่าผู้ส่งออกอายุ 41 ปีขึ้นไป และผู้ส่งออกที่มีอายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็นในการประกันภัยดีกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ส่งออกที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี กับผู้ส่งออกที่มีอายุ 30 - 40 ปี พบว่ามีความคิดเห็นในการประกันภัย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีอายุต่างกัน ที่มีต่อการให้บริการของรัฐในด้านการส่งเสริมการส่งออก จำแนกเป็นรายคู่

ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	อายุ	$\bar{X}$	41 ปีขึ้นไป	30 - 40 ปี	ต่ำกว่า 30 ปี
			2.2250	2.7272	2.8995
ด้านการส่งเสริมการส่งออก	41 ปีขึ้นไป	2.2250	-	0.5022*	0.6745*
	30 - 40 ปี	2.7272		-	0.1723
	ต่ำกว่า 30 ปี	2.8995			-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 16 แสดงให้เห็นว่าผู้ส่งออกที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นในด้านการส่งเสริมการส่งออกดีกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป และผู้ส่งออกที่มีอายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็นในด้านการส่งเสริมการส่งออกดีกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ส่งออกที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี กับผู้ส่งออกที่มีอายุ 30 - 40 ปี พบว่ามีความคิดเห็นในด้านการส่งเสริมการส่งออก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 17 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีอายุต่างกัน ที่มีต่อการให้บริการของรัฐรวมทุกด้าน จำแนกเป็นรายคู่

ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	อายุ	$\bar{X}$	41 ปีขึ้นไป	30 - 40 ปี	ต่ำกว่า 30 ปี
			2.2363	2.6850	2.8784
รวมทุกด้าน	41 ปีขึ้นไป	2.2363	-	0.4487*	0.6421*
	30 - 40 ปี	2.6850		-	0.1934*
	ต่ำกว่า 30 ปี	2.8784			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 แสดงให้เห็นว่าผู้ส่งออกที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นรวมทุกด้านดีกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป และผู้ส่งออกที่มีอายุ 30 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มผู้ส่งออกที่มีอายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็นรวมทุกด้านดีกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรม
สิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐโดยรวมทุกด้านและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์
ในการทำงาน

ความคิดเห็นที่มีต่อ การให้บริการ	รวม N = 300			ต่ำกว่า 5 ปี N = 158			5 - 10 ปี N = 117			11 ปีขึ้นไป N = 25		
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
ด้านขั้นตอนพิธีการ	2.90	.71	ปานกลาง	3.03	.64	ปานกลาง	2.81	.73	ปานกลาง	2.50	.77	น้อย
ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก	2.71	.69	ปานกลาง	2.81	.61	ปานกลาง	2.64	.75	ปานกลาง	2.37	.68	น้อย
ด้านการขนส่ง	2.69	.69	ปานกลาง	2.79	.63	ปานกลาง	2.64	.74	ปานกลาง	2.26	.66	น้อย
ด้านการประกันภัย	2.80	.62	ปานกลาง	2.96	.55	ปานกลาง	2.70	.86	ปานกลาง	2.31	.75	น้อย
ด้านการส่งเสริมการส่งออก	2.81	.62	ปานกลาง	2.95	.52	ปานกลาง	2.71	.68	ปานกลาง	2.38	.67	น้อย
รวม	2.78	.61	ปานกลาง	2.91	.52	ปานกลาง	2.70	.65	ปานกลาง	2.37	.65	น้อย

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับอายุของผู้ส่งออกคือ ประสบการณ์ในการทำงาน ตาราง 17 พบว่า ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐโดยรวมทุกด้านอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกย่อยลงไปพบว่า ผู้มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยที่ผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐโดยรวมสูงสุด ($\bar{X} = 2.91$) รองลงมาคือ ผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี ($\bar{X} = 2.70$) และผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป ต่ำสุด ($\bar{X} = 2.37$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ส่งออกโดยรวมมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านขั้นตอนพิธีการ ($\bar{X} = 2.90$) ด้านการส่งเสริมการส่งออก ($\bar{X} = 2.81$) ด้านการประกันภัย ($\bar{X} = 2.80$) ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ($\bar{X} = 2.71$) ด้านการขนส่ง ($\bar{X} = 2.69$) ที่น่าสังเกตคือ ผู้มีประสบการณ์ในการทำงานทุกกลุ่มอายุมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการสูงสุด ($\bar{X} = 2.90$) รองลงมาคือด้านการส่งเสริมการส่งออก ($\bar{X} = 2.81$) เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ส่งออกที่มีต่อการให้บริการของรัฐจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นรายด้านพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังตาราง 19

ตาราง 19 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ส่งออกสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านขั้นตอนพิธีการ	ระหว่างกลุ่ม	2	7.4201	3.7100	7.7599**
	ภายในกลุ่ม	297	141.9962	0.4781	
	รวม	299	149.4163		
ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก	ระหว่างกลุ่ม	2	5.2172	2.6086	5.6898**
	ภายในกลุ่ม	297	136.1646	0.4585	
	รวม	299	141.3817		
ด้านการขนส่ง	ระหว่างกลุ่ม	2	6.3656	3.1828	6.8940**
	ภายในกลุ่ม	297	137.1162	0.4617	
	รวม	299	143.4818		
ด้านการประกันภัย	ระหว่างกลุ่ม	2	10.9799	5.4849	15.8803**
	ภายในกลุ่ม	297	102.5815	0.3454	
	รวม	299	113.5514		
ด้านการส่งเสริมการส่งออก	ระหว่างกลุ่ม	2	8.9000	4.4500	12.2801**
	ภายในกลุ่ม	297	107.6258	0.3624	
	รวม	299	116.5259		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	7.4887	3.7446	10.8385**
	ภายในกลุ่ม	297	102.6038	0.3455	
	รวม	299	110.0925		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 19 ผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย ด้านการส่งเสริมการส่งออก และโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

ผู้วิจัยยังได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย และด้านการส่งเสริมการส่งออก และโดยรวมทุกด้านเป็นรายคู่จำแนกตามตัวแปรด้านประสบการณ์ในการทำงาน โดยวิธีของนิวแมนคูล พบว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป กับผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี และผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป กับผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 - 10 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในแต่ละด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตาราง 20 - 25

ตาราง 20 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทย ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ที่มีต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ จำแนกเป็นรายคู่

ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	ประสบการณ์ในการทำงาน	$\bar{X}$	11 ปีขึ้นไป 2.5055	5-10 ปี 2.8096	ต่ำกว่า 5 ปี 3.0276
ด้านขั้นตอนพิธีการ	11 ปีขึ้นไป	2.5055	-	0.3041*	0.5221*
	5-10 ปี	2.8096		-	0.2180*
	ต่ำกว่า 5 ปี	3.0276			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 20 แสดงให้เห็นว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นในด้านขั้นตอนพิธีการดีกว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป และผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5- 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี มีความคิดเห็นในด้านขั้นตอนพิธีการดีกว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี สามารถยอมรับระเบียบในการทำงานของขั้นตอนพิธีการได้ดีกว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี และผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป

ตาราง 21 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ที่มีต่อการให้บริการของรัฐในด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก จำแนกเป็นรายคู่

ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	ประสบการณ์ในการทำงาน	$\bar{X}$	11 ปีขึ้นไป 2.3667	5 - 10 ปี 2.6382	ต่ำกว่า 5 ปี 2.8182
ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก	11 ปีขึ้นไป	2.3667	-	0.2715*	0.4515*
	5 - 10 ปี	2.6382		-	0.1800
	ต่ำกว่า 5 ปี	2.8182			-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 21 แสดงให้เห็นว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นในด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออกดีกว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไปและผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี มีความคิดเห็นในด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออกดีกว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี กับผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี พบว่า มีความคิดเห็นในด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี และผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี สามารถยอมรับสิทธิประโยชน์ในการส่งออกที่รัฐให้ได้ดีกว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป

ตาราง 22 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มี
ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ที่มีต่อการให้บริการของรัฐในด้านการขนส่ง จำแนกเป็น
รายคู่

ความคิดเห็นที่มีการให้ บริการ	ประสบการณ์ ในการทำงาน	$\bar{X}$	11 ปีขึ้นไป 2.2650	5 - 10 ปี 2.6453	ต่ำกว่า 5 ปี 2.7911
ด้านการขนส่ง	11 ปีขึ้นไป	2.2650	-	0.3803*	0.5261*
	5 - 10 ปี	2.6453		-	0.1458
	ต่ำกว่า 5 ปี	2.7911			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 แสดงให้เห็นว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความ
คิดเห็นในด้านการขนส่งดีกว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป และผู้ส่งออกที่มี
ประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี มีความคิดเห็นในด้านการขนส่งดีกว่าผู้ส่งออกที่มีประสบ
การณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ส่งออกที่มีประสบ
การณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี กับผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี พบว่า มีความ
คิดเห็นในด้านการขนส่ง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากผู้ส่งออกที่มีประสบ
การณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี และผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี สามารถยอม
รับบริการด้านการขนส่งได้ดีกว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป

ตาราง 23 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มี
ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ที่มีต่อการให้บริการของรัฐด้านการประกันภัย จำแนกเป็น
รายคู่

ความคิดเห็นที่มีการให้ บริการ	ประสบการณ์ ในการทำงาน	$\bar{X}$	11 ปีขึ้นไป 2.3156	5 - 10 ปี 2.6999	ต่ำกว่า 5 ปี 2.9578
ด้านการประกันภัย	11 ปีขึ้นไป	2.3156	-	0.3843*	0.6422*
	5 - 10 ปี	2.6999		-	0.2579*
	ต่ำกว่า 5 ปี	2.9578			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 แสดงให้เห็นว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความ
คิดเห็นในด้านการประกันภัยดีกว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป และผู้ส่ง
ออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ส่งออกที่
มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี มีความคิดเห็นในด้านการประกันภัยดีกว่าผู้ส่งออกที่มี
ประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากผู้ส่งออกที่
มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี สามารถยอมรับบริการด้านการประกันภัยได้ดีกว่าผู้ส่ง
ออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี และผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป

ตาราง 24 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มี
ประสบการณ์ ในการทำงานต่างกัน ที่มีต่อการให้บริการของรัฐในด้านการส่งเสริมการส่งออก
จำแนกเป็นรายคู่

ความคิดเห็นที่มีการให้ บริการ	ประสบการณ์ ในการทำงาน	$\bar{X}$	11 ปีขึ้นไป	5-10 ปี	ต่ำกว่า 5 ปี
			2.3760	2.7145	2.9506
ด้านการส่งเสริมการส่งออก	11 ปีขึ้นไป	2.3760	-	0.3385*	0.5746*
	5-10ปี	2.7145		-	0.2361*
	ต่ำกว่า 5 ปี	2.9506			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 แสดงให้เห็นว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความ
คิดเห็นในด้านการส่งเสริมการส่งออกดีกว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป
และผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้
ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี มีความคิดเห็นในด้านการส่งเสริมการส่งออกดีกว่า
ผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่อง
จากผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี สามารถยอมรับบริการด้านการส่งเสริมการ
ส่งออกได้ดีกว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี และผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ใน
การทำงาน 11 ปีขึ้นไป

ตาราง 25 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มี
ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ที่มีต่อการให้บริการของรัฐ โดยรวมทุกด้าน

ความคิดเห็นที่มีการให้ บริการ	ประสบการณ์ ในการทำงาน	$\bar{X}$	11 ปีขึ้นไป 2.3736	5 - 10 ปี 2.7034	ต่ำกว่า 5 ปี 2.9103
รวมทุกด้าน	11 ปีขึ้นไป	2.3736	-	0.3298*	0.5367*
	5 - 10 ปี	2.7034		-	0.2069*
	ต่ำกว่า 5 ปี	2.9103			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 แสดงให้เห็นว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นรวมทุกด้านดีกว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป และผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี มีความคิดเห็นรวมทุกด้านดีกว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี สามารถยอมรับบริการทุกด้านได้ดีกว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี และผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป

ตาราง 26 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรม
สิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐ โดยรวมทุกด้านและรายด้าน จำแนกตามพื้นที่ของ
สถานประกอบการ

ความคิดเห็นที่มีต่อการให้ บริการ	รวม			เขตกรุงเทพ ฯ			เขตปริมณฑล		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านขั้นตอนพิธีการ	2.90	.71	ปานกลาง	2.92	.71	ปานกลาง	2.81	.68	ปานกลาง
ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก	2.71	.69	ปานกลาง	2.72	.70	ปานกลาง	2.65	.63	ปานกลาง
ด้านการขนส่ง	2.69	.69	ปานกลาง	2.69	.70	ปานกลาง	2.68	.67	ปานกลาง
ด้านการประกันภัย	2.80	.62	ปานกลาง	2.81	.62	ปานกลาง	2.77	.61	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการส่งออก	2.81	.62	ปานกลาง	2.81	.62	ปานกลาง	2.79	.63	ปานกลาง
รวม	2.78	.61	ปานกลาง	2.79	.61	ปานกลาง	2.74	.57	ปานกลาง

ผู้วิจัยได้ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยจำแนกตามพื้นที่ของสถานประกอบการ ตาราง 26 แสดงให้เห็นว่าผู้ส่งออกที่มีพื้นที่ของสถานประกอบการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐ โดยรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.78$) โดยความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของรัฐโดยรวมทุกด้านในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน ($\bar{X} = 2.79$ และ $\bar{X} = 2.74$ ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ส่งออกมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านขั้นตอนพิธีการ ($\bar{X} = 2.90$) ด้านการส่งเสริมการส่งออก ($\bar{X} = 2.81$) ด้านการประกันภัย ($\bar{X} = 2.80$) ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ($\bar{X} = 2.71$) ด้านการขนส่ง ($\bar{X} = 2.69$) และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐโดยรวมทุกด้านและรายด้าน พบว่าผู้ส่งออกที่มีพื้นที่ของสถานประกอบการในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐด้านต่าง ๆ และโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังตาราง 27

ตาราง 27 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐ โดยรวมทุกด้านและรายด้าน จำแนกตามพื้นที่ของสถานประกอบการ

ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	เขตกรุงเทพฯ N = 245		เขตปริมณฑล N = 55		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านขั้นตอนพิธีการ	2.92	.71	2.81	.68	1.00
ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก	2.72	.70	2.65	.63	0.73
ด้านการขนส่ง	2.69	.70	2.68	.67	0.08
ด้านการประกันภัย	2.81	.62	2.78	.61	0.35
ด้านการส่งเสริมการส่งออก	2.81	.62	2.79	.63	0.28
รวม	2.79	.62	2.74	.57	0.60

ตาราง 27 ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีพื้นที่ของสถานประกอบการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย และด้านการส่งเสริมการส่งออก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 สรุปความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของรัฐตามความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทย

ตาราง 28 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิดของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
	<u>ด้านขั้นตอนพิธีการ</u>	
1	ควรมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บเอกสารและข้อมูลให้มากกว่านี้	4
2	การผ่านพิธีการกรมศุลกากรเวลาออกระเบียบใหม่ควรประกาศให้ทราบทั่วกันก่อนจะเริ่มใช้	2
3	การแก้ไขเอกสาร ควรจะอำนวยความสะดวกให้มากขึ้น	1
4	เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรควรทำงานให้ตรงตามเวลา และให้เต็มเวลา	1
	<u>ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก</u>	
1	ควรลดขั้นตอนในการขอรับเงินชดเชย	6
2	ควรเพิ่มอัตราชดเชยสำหรับเสื้อผ้าสำเร็จรูปให้มากกว่านี้	5
3	ควรมีกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารของเจ้าหน้าที่ในการขอรับเงินชดเชยให้มีระยะเวลาด้านลง	1
4	กรมศุลกากรควรจะเพิ่มอัตราชดเชยจากปัจจุบันขึ้นอีก จะได้มีการส่งออกมากขึ้นกว่าเดิม	1
	<u>ด้านการขนส่ง</u>	
1	การทำเรือ่น่าที่จะให้ความสะดวกแก่ผู้ส่งออกให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน	5
2	ค่าใช้จ่ายในการส่งออกทางเรือ่น่าจะถูกกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเพื่อลดค่าใช้จ่ายของผู้ส่งออก	3
	<u>ด้านการประกันภัย</u>	
1	น่าจะมีการประชาสัมพันธ์การขอกรมประกันภัยให้ทั่วถึง	3
	<u>ด้านการส่งเสริมการส่งออก</u>	
1	รัฐน่าจะช่วยส่งเสริมการส่งออกและให้สิทธิกับผู้ส่งออกและให้ความรู้ในการส่งออกให้เพิ่มขึ้น	5
2	ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้	2

จากตาราง 28 แสดงให้เห็นว่าผู้ส่งออกสิ่งทอของไทยได้ให้ข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนพิธีการ ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยให้ความเห็นว่า ควรมีการนำเอกสารคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บเอกสารและข้อมูลให้มากกว่านี้ การผ่านพิธีการกรมศุลกากรเวลาออกระเบียบใหม่ควรประกาศให้ทราบทั่วกันก่อนจะเริ่มใช้ การแก้ไขเอกสาร ควรจะอำนวยความสะดวกให้มากขึ้น และเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรควรทำงานให้ตรงตามเวลาและให้เต็มเวลา
2. ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยให้ความเห็นว่า ควรลดขั้นตอนในการขอรับเงินชดเชย ควรเพิ่มอัตราชดเชยสำหรับเสื้อผ้าสำเร็จรูปให้มากกว่านี้ ควรมีกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารของเจ้าหน้าที่ในการขอรับเงินชดเชยให้มีระยะเวลาที่สั้นลง และกรมศุลกากรควรเพิ่มอัตราชดเชยจากปัจจุบันขึ้นอีกจะได้มีการส่งออกมากขึ้นกว่าเดิม
3. ด้านการขนส่ง ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยให้ความเห็นว่า การทำเรือ่น่าที่จะให้ความสะดวกแก่ผู้ส่งออกให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และค่าใช้จ่ายในการส่งออกทางเรือ่น่าจะถูกลงกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเพื่อลดค่าใช้จ่ายของผู้ส่งออก
4. ด้านการประกันภัย ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยให้ความเห็นว่า น่าจะมีการประชาสัมพันธ์การขอกรมประกันภัยให้ทั่วถึง
5. ด้านการส่งเสริมการส่งออก ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยให้ความเห็นว่า รัฐบาลจะช่วยส่งเสริมการส่งออกให้สิทธิกับผู้ส่งออกและให้ความรู้ในการส่งออกให้เพิ่มขึ้น และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐใน 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย และด้านการส่งเสริมการส่งออก
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐใน 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย และด้านการส่งเสริมการส่งออก

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้านี้ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง คือผู้จัดการบริษัทที่ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่ดำเนินกิจการด้านจัดหาและจัดส่งสินค้าไปยังประเทศคู่ค้าต่างประเทศ ในปี พ.ศ. 2540 จำนวน 302 คน โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปให้คนละ 1 ฉบับ รวม 302 ฉบับ ได้รับคืนจำนวน 300 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 99.33

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check-List) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ถามความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐ 5 ด้าน รวมทั้งสิ้น 50 ข้อแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือด้านขั้นตอนพิธีการ 11 ข้อ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก 12 ข้อ ด้านการขนส่ง 8 ข้อ ด้านการประกันภัย 9 ข้อ และด้านการส่งเสริมการส่งออก 10 ข้อ แบบ

สอบถามนี้ก่อนนำไปใช้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแล้ว ได้ค่าความเชื่อมั่น .80

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของรัฐ รวม 5 ด้าน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีการดำเนินการทางสถิติ ดังนี้

1. หาค่าสถิติพื้นฐาน โดยหาค่าร้อยละของข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง
2. หาค่าสถิติพื้นฐาน โดยหาค่าเฉลี่ย (X) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยเป็นรายข้อและรายด้าน
3. วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ส่งออกสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐ จากค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน และค่าเฉลี่ยรวม โดยใช้เกณฑ์ในการประเมินระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทย ที่มีต่อการให้บริการของรัฐในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทย ที่มีต่อการให้บริการของรัฐในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทย ที่มีต่อการให้บริการของรัฐในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทย ที่มีต่อการให้บริการของรัฐในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทย ที่มีต่อการให้บริการของรัฐในระดับมากที่สุด

4. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ส่งออกที่มีต่อการให้บริการของรัฐ จำแนกตามเพศ และพื้นที่ของสถานประกอบการ โดยใช้ t - test ส่วนการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ส่งออกที่มีต่อการให้บริการของรัฐจำนวนตามอายุ และประสบการณ์ในการทำงาน โดยใช้ F - test แบบ One Way ANOVA และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของนิวแมนคูล

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. จากการศึกษาโดยรวมและรายด้าน สรุปได้ดังนี้

1.1 ผู้ส่งออกมีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านที่มีต่อการให้บริการของรัฐ คือ ในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านการประกันภัย ด้านการส่งเสริมการส่งออก ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก และด้านการขนส่ง อยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเรียงตามลำดับ

1.2 ความคิดเห็นจำแนกตามเพศ สรุปได้ดังนี้

1.2.1 ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยเพศชายมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย ด้านการส่งเสริมการส่งออก ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

1.2.2 ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย ด้านการส่งเสริมการส่งออก ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

1.2.3 ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในทุกด้านโดยรวมและแต่ละด้าน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ส่งออกเพศชาย

1.3 ความคิดเห็นจำแนกตามอายุ สรุปได้ดังนี้

1.3.1 ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย ด้านการส่งเสริมการส่งออก ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

1.3.2 ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีอายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย ด้านการส่งเสริมการส่งออก ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

1.3.3 ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย ด้านการส่งเสริมการส่งออก ทุกด้านอยู่ในระดับน้อย

1.3.4 ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐรายด้าน และโดยรวมสูงกว่า ผู้ส่งออกที่มีอายุ 30 - 40 ปี และทั้ง 2 กลุ่มอายุมีค่าความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐรายด้านและโดยรวมสูงกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญ

1.4 ความคิดเห็นจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน สรุปได้ดังนี้

1.4.1 ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย ด้านการส่งเสริมการส่งออก ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

1.4.2 ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย ด้านการส่งเสริมการส่งออก ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

1.4.3 ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย ด้านการส่งเสริมการส่งออก ทุกด้านอยู่ในระดับน้อย

1.4.4 ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐรายด้านและโดยรวมสูงกว่า ผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี และ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป

1.5 ความคิดเห็นจำแนกตามพื้นที่ของสถานประกอบการ สรุปได้ดังนี้

1.5.1 ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีพื้นที่ของสถานประกอบการในเขตกรุงเทพฯ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย ด้านการส่งเสริมการส่งออก ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

1.5.2 ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีพื้นที่ของสถานประกอบการในเขตปริมณฑล มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย ด้านการส่งเสริมการส่งออก ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

1.5.3 ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีพื้นที่ของสถานประกอบการในเขตกรุงเทพฯ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐโดยรวมและรายด้าน สูงกว่าผู้ส่งออกที่มีพื้นที่ของสถานประกอบการในเขตปริมณฑล และแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

1.6 ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีเพศ และพื้นที่ของสถานประกอบการต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการสูงสุด รองลงมาคือด้านการส่งเสริมการส่งออกด้านการประกันภัย ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก และด้านการขนส่งโดยเฉลี่ยตามลำดับ

1.7 ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีเพศและพื้นที่ของสถานประกอบการต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย ด้านการส่งเสริมการส่งออก ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ส่งออกสิ่งทอของไทยที่มีอายุ และมีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย ด้านการส่งเสริมการส่งออก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. จากผลการทดสอบสมมติฐาน

2.1 จากสมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ส่งออกที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย และด้านการส่งเสริมการส่งออก แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย และด้านการส่งเสริมการส่งออก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 จากสมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ส่งออกที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย และด้านการส่งเสริมการส่งออก แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่าผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย ด้านการส่งเสริมการส่งออก และโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ด้านขั้นตอนพิธีการผู้ส่งออกที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นในด้านขั้นตอนพิธีการดีกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป และผู้ส่งออกที่มีอายุ 30 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ส่งออกที่มีอายุ 30 - 40 ปี กับผู้ส่งออกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป พบว่ามีความคิดเห็นในด้านขั้นตอนพิธีการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ผู้ส่งออกที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นในด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออกดีกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป และผู้ส่งออกที่มีอายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็นในด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออกดีกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ส่งออกที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี กับผู้ส่งออกที่มีอายุ 30 - 40 ปี พบว่ามีความคิดเห็นในด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออกแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

[illegible]

บริการด้านส่งเสริมการส่งออกได้ดีกว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี และผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ 11 ปีขึ้นไป และโดยรวมทุกด้าน ผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นรวมทุกด้านดีกว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป และผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี มีความคิดเห็นรวมทุกด้านดีกว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี สามารถยอมรับบริการทุกด้านได้ดีกว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี และผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป

2.4 จากสมมติฐานข้อที่ 4 ผู้ส่งออกที่มีพื้นที่ของสถานประกอบการต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย และด้านการส่งเสริมการส่งออก แตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีพื้นที่ของสถานประกอบการต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย และด้านการส่งเสริมการส่งออก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของรัฐในด้านต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ด้านขั้นตอนพิธีการ ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยเสนอแนะว่า ควรมีการนำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บเอกสารและข้อมูลให้มากกว่านี้ การผ่านพิธีการกรมศุลกากรเวลาออกระเบียบใหม่ควรประกาศให้ทราบทั่วกันก่อนจะเริ่มใช้ การแก้ไขเอกสารควรจะทำอำนวยความสะดวกให้มากขึ้น และเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรควรทำงานให้ตรงตามเวลาและให้เต็มเวลา

3.2 ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยเสนอแนะว่า ควรลดขั้นตอนในการขอรับเงินชดเชย ควรเพิ่มอัตราชดเชยสำหรับเสื้อผ้าสำเร็จรูปให้มากกว่านี้ ควรมีการกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารของเจ้าหน้าที่ในการขอรับเงินชดเชยให้มีระยะเวลาที่สั้นลง และกรมศุลกากรควรเพิ่มอัตราชดเชยจากปัจจุบันขึ้นอีกจะได้มีการส่งออกมากขึ้นกว่าเดิม

3.3 ด้านการขนส่ง ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยเสนอแนะว่า การทำเรือน่าจะทำให้ความสะดวกแก่ผู้ส่งออกให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และค่าใช้จ่ายในการส่งออกทางเรือน่าจะถูกลงกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเพื่อลดค่าใช้จ่ายของผู้ส่งออก

3.4 ด้านการประกันภัย ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยเสนอแนะว่าน่าจะมีการประชาสัมพันธ์การขอเคมประกันภัยให้ทั่วถึง

3.5 ด้านการส่งเสริมการส่งออก ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยเสนอแนะว่ารัฐน่าจะช่วยเหลือส่งเสริมการส่งออกและให้สิทธิกับผู้ส่งออก และให้ความรู้ในการส่งออกให้เพิ่มขึ้น และควรจะมีการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้

อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐ มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ผู้ส่งออกมีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านที่มีต่อการให้บริการของรัฐ คือ ในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านการประกันภัย ด้านการส่งเสริมการส่งออก ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก และด้านการขนส่ง อยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเรียงตามลำดับ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ความคิดเห็นจำแนกตามเพศ สรุปได้ดังนี้

ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในทุกด้าน โดยรวมและแต่ละด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากทั้งผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างมีมาตรการและประสบการณ์ในการทำงานเดียวกัน ความคิดเห็นจึงไม่แตกต่างกันมากนัก แต่เมื่อพิจารณาในระดับปานกลางด้วยกันนี้พบว่าผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่เป็นเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐรวมทุกด้านและแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลางที่สูงกว่าผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่เป็นเพศชาย เนื่องจากผู้ส่งออกที่เป็นเพศหญิงมีความอ่อนน้อม สุภาพในการทำงานมากกว่าเพศชาย จึงสามารถยอมรับบริการของรัฐที่มีให้ได้มากกว่า

1.2 ความคิดเห็นจำแนกตามอายุ สรุปได้ดังนี้

ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีอายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐทุกด้านและรวมรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากระดับอายุไม่แตกต่างกันมากนัก การทำงานอย่างเดียวกัน ความคิดเห็นจึงไม่แตกต่างกันมากนัก แต่เมื่อพิจารณาในระดับปานกลางด้วยกันนั้น ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีอายุมากกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐรวมทุกด้านโดยรวม และแต่ละด้านสูงกว่าผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีอายุ 30 - 40 ปี เนื่องจากผู้ส่งออกที่มีอายุน้อย มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ใฝ่หาความรู้จากประสบการณ์ใหม่

ส่วนผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับน้อย เนื่องจากผู้ส่งออกที่มีอายุนั้น การเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ และความกระตือรือร้นในการทำงานก็ลดน้อยลง และต้องการความเป็นระเบียบเรียบร้อยมากกว่าระดับอายุอื่น ๆ

1.3 ความคิดเห็นจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน สรุปได้ดังนี้

ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี และผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐรายด้านและโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งในระดับปานกลางด้วยกันนั้น ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางที่สูงกว่า ผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี เนื่องจากผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย สามารถยอมรับขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงานได้ดีกว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า ส่วนผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐรายด้านและโดยรวมอยู่ในระดับน้อย เนื่องจากผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก เป็นผู้ที่ทำงานมานานแล้ว มักมีความเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานว่ายุ่งยากเกินไป ไม่ต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ

1.4 ความคิดเห็นจำแนกตามพื้นที่ของสถานประกอบการ สรุปได้ดังนี้

ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยทั้งที่มีพื้นที่ของสถานประกอบการในเขตกรุงเทพ ฯ และในเขตปริมณฑล มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐรายด้านและโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากสถานที่ประกอบการไม่มีผลต่อการดำเนินกิจการในด้านการส่งออก เพราะการติดต่อต้องมาติดต่อที่สถานที่ราชการเท่านั้น

2. จากผลการทดสอบสมมติฐาน

2.1 จากสมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ส่งออกที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย และด้านการส่งเสริมการส่งออก แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย และด้านการส่งเสริมการส่งออกแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับการสัมภาษณ์ของนายทักษิณ ชินวัณ (2541 : 76) ที่ได้ให้สัมภาษณ์ในบทความวันเปิดพรรคไทยรักไทยเกี่ยวกับเพศว่าผู้หญิงและผู้ชายที่ทำงานในลักษณะและอาชีพเดียวกัน มีสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่แตกต่างกัน ต้องติดต่อและรับการ

บริการจากรัฐและองค์กรอื่นภายใต้แบบแผนเดียวกัน และมีสิทธิในการคิดการกระทำเท่าเทียมกัน ทำให้มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.2 จากสมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ส่งออกที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย และด้านการส่งเสริมการส่งออก แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่าผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย ด้านการส่งเสริมการส่งออก และโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ด้านขั้นตอนพิธีการผู้ส่งออกที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นในด้านขั้นตอนพิธีการดีกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป และผู้ส่งออกที่มีอายุ 30 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากผู้ส่งออกที่มีอายุน้อยมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ใฝ่หาความรู้ และประสบการณ์ใหม่ ๆ อยู่เสมอ ส่วนผู้ส่งออกที่มีอายุ 30 - 40 ปี กับผู้ส่งออกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป พบว่ามีความคิดเห็นในด้านขั้นตอนพิธีการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ผู้ส่งออกที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นในด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออกดีกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป และผู้ส่งออกที่มีอายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็นในด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออกดีกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากผู้ส่งออกที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี เพิ่งมีประสบการณ์ในการทำงาน จึงมีความพอใจในสิทธิประโยชน์ที่รัฐจัดให้ได้ดีกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุมากกว่า ส่วนผู้ส่งออกที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี กับผู้ส่งออกที่มีอายุ 30 - 40 ปี พบว่ามีความคิดเห็นในด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออกแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ในด้านการขนส่ง ผู้ส่งออกที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นในด้านการขนส่งดีกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากผู้ส่งออกที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี เพิ่งมีประสบการณ์ในการทำงาน จึงสามารถยอมรับขั้นตอนในการทำงานที่ยุ่งยากได้มากกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุมากกว่า ส่วนผู้ส่งออกที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี กับผู้ส่งออกที่มีอายุ 30 - 40 ปี พบว่ามีความคิดเห็นในด้านการขนส่ง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการประกันภัย ผู้ส่งออกที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นในด้านการประกันภัยดีกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป และผู้ส่งออกที่มีอายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็นในด้านการประกันภัยดีกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากผู้ส่งออกที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี เพิ่งมีประสบการณ์ในการทำงาน จึงสามารถยอมรับระบบของการทำงาน

ได้ดีกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุมากกว่า ส่วนผู้ส่งออกที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี กับผู้ส่งออกที่มีอายุ 30 - 40 ปี พบว่ามีความคิดเห็นในด้านการประกันภัยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการส่งเสริมการส่งออก ผู้ส่งออกที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นในด้านการส่งเสริมการส่งออกมากกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป และผู้ส่งออกที่มีอายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็นในด้านการส่งเสริมการส่งออกดีกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากผู้ส่งออกที่มีอายุน้อยเพียงมีประสบการณ์ในการทำงาน จึงสามารถยอมรับขั้นตอนการทำงานที่ยุ่ยากได้มากกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุมากกว่า ส่วนผู้ส่งออกที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี กับผู้ส่งออกที่มีอายุ 30 - 40 ปี พบว่ามีความคิดเห็นในด้านการส่งเสริมการส่งออก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ในรวมทุกด้าน ผู้ส่งออกที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นรวมทุกด้านดีกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป และผู้ส่งออกที่มีอายุ 30 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากผู้ส่งออกที่มีอายุน้อย สามารถยอมรับบริการที่รัฐให้ได้ดีกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุมากกว่า ส่วนกลุ่มผู้ส่งออกที่มีอายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็นรวมทุกด้านมากกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากผู้ส่งออกที่มีอายุน้อยกว่าเพียงมีประสบการณ์ในการทำงาน จึง สามารถยอมรับบริการที่รัฐให้ได้มากกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุมากกว่า โดยกลุ่มผู้ส่งออกที่มีอายุน้อยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐโดยรวมและรายด้านสูงกว่าผู้ส่งออกที่มีอายุมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ส่งออกที่มีอายุน้อยมีความสนใจในขั้นตอน และขบวนการของการส่งออกมากกว่า เนื่องจากเพิ่งเริ่มเข้ามาดำเนินการในธุรกิจแขนงนี้ แต่โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จเร จุฑารัตนกุล (2540 : 42) ที่พบว่าผู้ส่งออกสูงอายุมักมีความคิดเห็นต่างกับผู้ส่งออกที่มีอายุน้อยกว่า

2.3 จากสมมติฐานข้อที่ 3 ผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย และด้านการส่งเสริมการส่งออก แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย ด้านการส่งเสริมการส่งออกและโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ด้านขั้นตอนพิธีการผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นในด้านขั้นตอนพิธีการดีกว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป และผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากผู้ส่งออกที่มี

รวมทุกด้าน ผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นรวมทุกด้านดีกว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป และผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่ามีความกระตือรือร้นมากกว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า ส่วนผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี มีความคิดเห็นรวมทุกด้านดีกว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี เพิ่งมีประสบการณ์ในการทำงาน จึงสามารถยอมรับบริการทุกด้านได้ดีกว่าผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี และผู้ส่งออกที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป ซึ่งขัดแย้งกับที่ไพบูลย์ วินัยวร (2523 : 90) พบว่าผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการวิจัยของชุมพล บุญชู (2529 : 69) พบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 จากสมมติฐานข้อที่ 4 ผู้ส่งออกที่มีพื้นที่ของสถานประกอบการต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย และด้านการส่งเสริมการส่งออก แตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีพื้นที่ของสถานประกอบการต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย และด้านการส่งเสริมการส่งออก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ส่งออกที่มีพื้นที่ของสถานประกอบการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะพื้นที่ของสถานประกอบการไม่ว่าจะเป็นในเขตกรุงเทพฯ ฯ หรือเขตปริมณฑล ต่างได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และผู้ประกอบการติดตามความเคลื่อนไหวในการส่งออกเป็นอย่างดี พื้นที่ของสถานประกอบการจึงไม่มีผลต่อการส่งออกแต่อย่างใด ซึ่งสอดคล้องกับสุธรรม สุขสว่าง (2533 : 49) พบว่า พื้นที่ประกอบการในเขตเทศบาล เทศบาลเมือง กับนอกเขตเทศบาล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัย

รัฐควรปรับปรุงการบริการการส่งออกในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย และด้านการส่งเสริมการส่งออก ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เนื่องจากผู้ส่งออกมีความเห็นว่าปัจจุบันการบริการอยู่เพียงระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยอย่างละเอียด โดยให้เพิ่มตัวแปรหลาย ๆ ด้าน เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาการส่งออกอุตสาหกรรมในหลาย ๆ ประเภท เพื่อจะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อกรมส่งเสริมการส่งออกโดยตรง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กนกวรรณ นิตเพ็ชร. “ศักยภาพการส่งออกของไทยในตลาดโลก,” ใน ผู้ส่งออก. 10 (217)

ปีที่หลัง : 8 - 18 ; สิงหาคม 2539.

ชาติชาย เชียงยงพันธ์. ช่องทางการจำหน่าย. กรุงเทพฯ ฯ : เอกสารวิชาการส่งออก ,

กรมส่งเสริมการส่งออก, 2537 - 2538.

ดุสิต นนทะนาคร. การเลือกคู่ค้า. กรุงเทพฯ ฯ : เอกสารวิชาการส่งออก, กรมส่งเสริม

การส่งออก, 2537 - 2538.

ดนัย วณิชเคโซชัย. ช่องทางการจัดจำหน่าย. กรุงเทพฯ ฯ : เอกสารวิชาการส่งออก,

กรมส่งเสริมการส่งออก, 2537 - 2538.

นรวัฒน์ สุวรรณ. ทำไมจึงต้องส่งออก. กรุงเทพฯ ฯ : เอกสารวิชาการส่งออก, กรมส่งเสริม

การส่งออก, 2537 - 2538.

นิวัฒน์ แจ่มอริยวงศ์. Marketing in Shipping Business. กรุงเทพฯ ฯ : เอกสารวิชาการส่งออก,

กรมส่งเสริมการส่งออก, 2537 - 2538.

ประกาศรี อมรสิน. การเลือกตลาดและการเลือกสินค้าเพื่อการส่งออก. กรุงเทพฯ ฯ : เอกสารวิชา

การส่งออก, กรมส่งเสริมการส่งออก, 2537 - 2538.

_____. การวิจัยตลาดเพื่อการส่งออก. กรุงเทพฯ ฯ : เอกสารวิชาการส่งออก,

กรมส่งเสริมการส่งออก, 2537 - 2538.

ป๋าน คงเจริญเกียรติ. คุณค่าของบรรจุภัณฑ์. กรุงเทพฯ ฯ : เอกสารวิชาการส่งออก, กรมส่งเสริม

การส่งออก, 2537 - 2538.

_____. การออกแบบผลิตภัณฑ์และการบรรจุหีบห่อเพื่อการส่งออก. กรุงเทพฯ ฯ :

เอกสารวิชาการส่งออก, กรมส่งเสริมการส่งออก, 2537 - 2538.

_____. บันได 3 ขั้นของการพัฒนาบรรจุภัณฑ์. กรุงเทพฯ ฯ : เอกสารวิชาการส่ง

ออก, กรมส่งเสริมการส่งออก, 2537 - 2538.

ประเสริฐ คณะพาณิชย์เกษตร. คุณค่าของบรรจุภัณฑ์. กรุงเทพฯ ฯ : เอกสารวิชาการส่งออก,
กรมส่งเสริมการส่งออก, 2537 - 2538.

ประสิทธิ์ รุ่งนภา. การขนส่งระบบคอนเทนเนอร์. กรุงเทพฯ ฯ : เอกสารวิชาการส่งออก,
กรมส่งเสริมการส่งออก, 2537 - 2538.

_____. MARKETING IN SHIPPING BUSINESS. กรุงเทพฯ ฯ : เอกสารวิชาการ
ส่งออก, กรมส่งเสริมการส่งออก, 2537 - 2538.

พชร สีนสวัสดิ์. การส่งเสริมการส่งออกและการปฏิบัติพิธีการส่งออกของกรมศุลกากร.
กรุงเทพฯ ฯ : เอกสารวิชาการส่งออก, กรมส่งเสริมการส่งออก, 2537 - 2538.

พยอม วงศ์สารศรี. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ ฯ : พรานนกการพิมพ์, 2534.

พรุประยูร อิศรศักดิ์. สินเชื่อเพื่อการส่งออก. กรุงเทพฯ ฯ : เอกสารวิชาการส่งออก,
กรมส่งเสริมการส่งออก, 2537 - 2538.

พิตร ทองชั้น. หลักการวัดผล. กรุงเทพฯ ฯ : พระพิมพ์, 2524.

พิศักดิ์ นิเวตพันธุ์. การคำนวณต้นทุนและการตั้งราคาสินค้าเพื่อการส่งออก. กรุงเทพฯ ฯ :
เอกสารวิชาการส่งออก, กรมส่งเสริมการส่งออก, 2537 - 2538.

พีระ พนาสุภน. ช่องทางการจัดจำหน่าย. กรุงเทพฯ ฯ : เอกสารวิชาการส่งออก,
กรมส่งเสริมการส่งออก, 2537 - 2538.

มิ่ง เขาวมาลัย. แสงจตุรรม..สงวนจุดต่าง ยุทธวิธีพัฒนาอุตสาหกรรมสิ่งทอของ
ไทยในศตวรรษหน้า. 11 (244) ปีที่แรก : ตุลาคม 2540.

ยลวัลย์ นิมปีดิวัน. การขนส่งสินค้าทางอากาศ. กรุงเทพฯ ฯ : เอกสารวิชาการส่งออก,
กรมส่งเสริมการส่งออก, 2537 - 2538.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ ฯ : คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2531.

วัชร ปิยะพงษ์. สินเชื่อเพื่อการส่งออก. กรุงเทพฯ ฯ : เอกสารวิชาการส่งออก,
กรมส่งเสริมการส่งออก, 2537 - 2538.

วิรัตน์ บาห์อัน. ขั้นตอนและเอกสารในการส่งออก. กรุงเทพฯ ฯ : เอกสารวิชาการส่งออก ,
กรมส่งเสริมการส่งออก, 2537 - 2538.

ศักดิ์ สุนทรเสณี. เจตคติ. กรุงเทพฯ ฯ : รุ่งวัฒนา, 2531.

ศูนย์พาณิชย์กรรม ณ รัฐคูไบ ประเทศสหรัฐอเมริกาสำหรับ อเมริกา. “สินค้าเสื้อผ้าเจตคติหลายด้าน
CIS นำเข้าน้อยเกินคาด,” ผู้ส่งออก. 10 (220) ปีที่แรก : 53 ; ตุลาคม 2539.

ศูนย์พาณิชย์กรรมบาร์เซโลนา ประเทศสเปน. “สินค้าเป้าหมายไทยสไตลใจผู้บริโภค
สเปนนำเข้าเกินร้อยละหลายรายการ,” ผู้ส่งออก. 10 (228) ปีที่แรก : 58 - 59 ;
กุมภาพันธ์ 2540.

ศูนย์พาณิชย์กรรม ณ นครซิดนีย์ ประเทศออสเตรเลีย. “เศรษฐกิจออสเตรเลียเริ่มฟื้นตัว
บุกเบิกตลาดเอเชียจึงจูงใจมากขึ้น,” ผู้ส่งออก. 9 (205) ปีที่หลัง : 56 - 68 ;
กุมภาพันธ์ 2539.

ศูนย์พาณิชย์กรรม ณ เมืองฟูกูโอกะ ประเทศญี่ปุ่น. “ภาวะการแข่งขันสินค้าเสื้อผ้าแฟชั่นไทย
เจตคติหนักต้องปรับรูปแบบผู้,” ผู้ส่งออก. 9 (205) ปีที่หลัง : 98 ; กุมภาพันธ์
2539.

ศูนย์พาณิชย์กรรม ณ นครแฟรงเฟิร์ต ประเทศเยอรมัน. “ผู้ค้าปลีกเสื้อผ้าวัยรุ่นสตรีเยอรมัน
นิยมจำหน่ายสินค้ามีฮีโร่,” ผู้ส่งออก. 9 (205) ปีที่หลัง : 98 - 100 ;
กุมภาพันธ์ 2539.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. “จับชีพจรส่งออกปี 38 สถานการณ์ 4 เดือนแรกสไต,” ผู้ส่งออก.
8 (190) ปีที่แรก : 8 - 18 ; กรกฎาคม 2538.

สิทธิชัย สถาพรณพัฒน์. การจัดองค์การและการบริหารแผนกส่งออก. กรุงเทพฯ ฯ :
เอกสารวิชาการส่งออก, กรมส่งเสริมการส่งออก, 2537 - 2538.

สุชา จันทน์เอม และสุรางค์ จันทน์เอม. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ ฯ : แพรวพิทยา, 2520.

สุรินทร์ ดันติสุวรรณากุล. การประกันภัยการขนส่งสินค้าทางทะเล. กรุงเทพฯ ฯ : เอกสาร
วิชาการส่งออก, กรมส่งเสริมการส่งออก, 2537 - 2538.

สมพงษ์ เพื่องอารมณ. สินเชื่อเพื่อการส่งออก. กรุงเทพฯ : เอกสารวิชาการส่งออก,
กรมส่งเสริมการส่งออก, 2537 - 2538.

สำนักงานพาณิชย์ในต่างประเทศฯ ณ กรุงไคโร ประเทศอียิปต์. “สินค้าไทยชมเชาอียิปต์เปิด
เกมรุกใหม่ขอมลคภานี้นำเข้าลงอีกร้อยละ 10,” ผู้ส่งออก. 10 (220) ปีแรก :
57 - 58 ; ตุลาคม 2539.

สำนักงานพาณิชย์ในต่างประเทศฯ ณ กรุงซานติอาโก ประเทศชิลี. “จีดีพีปรับกลยุทธใหม่เน้น
ค้า-ขายกับเอเชียมากขึ้น เศรษฐกิจดี-มีอำนาจซื้อสูง-เป็นประตูสู่ลาตินอเมริกา,”
ผู้ส่งออก. 10 (228) ปีแรก : 4 - 66 ; กุมภาพันธ์ 2540.

อจลรา สงวนพงศ์. สิทธิประโยชน์ด้านภาษีอากรเพื่อการส่งออก. กรุงเทพฯ : เอกสารวิชา
การส่งออก, กรมส่งเสริมการส่งออก, 2537 - 2538.

โอภาส พานิชชีวะกุล. การเลือกคู่ค้า. กรุงเทพฯ : เอกสารวิชาการส่งออก , กรมส่งเสริมการ
ส่งออก, 2537 - 2538.

Best, John W. Research in Education. 3 rd ed. New Jersey : Prentice-Hall, 1978.

Cronbach, Lee Joseph. Essential of Psychological Testing. 3 rd ed. New York : Haper and
Row, 1971.

Krejcie, Robert V. and Daryle E. Morgan. “Determining Sample Size for Research Activities,”
Journal of Education and Psychological Measurement. 30(3) : 608 ; 1970.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจคุณภาพเครื่องมือ

1. นางสาวพัชร์พริ้ม เมธาวิกุล
เจ้าหน้าที่กองพิธีการ
บริษัท ซีแอตเทิล ซิปปิงเซอร์วิส จำกัด
2. นายนที เทียนมณี
เจ้าหน้าที่กองพิธีการ
บริษัทเอ็กเซลล์ จำกัด
3. นายนันทวัฒน์ กรุณานนท์
เจ้าหน้าที่กองพิธีการ
กรมสุลการ
ท่าเรือ คลองเตย กรุงเทพฯ ฯ

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

17 กุมภาพันธ์ 2542

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

เรียน

ข้าพเจ้า น.ส.เพ็ญจันทร์ เปี่ยมสุขศิริกุล นิสิตปริญญาโท ภาคพิเศษ วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังศึกษาค้นคว้าเพื่อทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอไทยตามความคิดเห็นของผู้ส่งออก แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการให้บริการของรัฐ คำตอบของท่านจะเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการวิจัย และเป็นประโยชน์ในการวางแผนและปรับปรุงเกี่ยวกับการให้บริการส่งเสริมการส่งออก หากขาดข้อมูลในส่วนนี้การวิจัยครั้งนี้ก็ไม้อาจสำเร็จลุล่วงไปได้ ข้าพเจ้าจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดกรุณาตอบแบบสอบถามนี้ตามความคิดเห็นของท่าน ผลการตอบแบบสอบถามนี้ไม่มีผลเสียหายหรือกระทบกระเทือนต่อท่าน และบุคคลหนึ่งบุคคลใด เพราะมุ่งศึกษาในส่วนรวมและประโยชน์ต่อส่วนรวมเท่านั้น

ความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้ขึ้นอยู่กับความอนุเคราะห์จากท่าน ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(น.ส.เพ็ญจันทร์ เปี่ยมสุขศิริกุล)

นิสิตปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทย ตามความคิดเห็นของผู้ส่งออก

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ส่งออกสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของท่าน

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่เป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 30 ปี

() 30 - 40 ปี

() 41 ปีขึ้นไป

3. ประสบการณ์ในการทำงานด้านการส่งออก

() ต่ำกว่า 5 ปี

() 5 - 10 ปี

() 10 ปีขึ้นไป

4. พื้นที่ของสถานประกอบการ

() เขตกรุงเทพฯ

() เขตปริมณฑล

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐ

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ด้าน แต่ละข้อจะถามความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการให้บริการของรัฐ ให้ท่านพิจารณาว่ามีความคิดเห็นต่อข้อความนั้นมากน้อยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียวเท่านั้น ซึ่งช่องต่าง ๆ มีความหมายดังนี้

มากที่สุด หมายถึง เป็นความคิดเห็นมากที่สุดที่มีต่อการให้บริการของรัฐ

มาก หมายถึง เป็นความคิดเห็นมากที่มีต่อการให้บริการของรัฐ

ปานกลาง หมายถึง เป็นความคิดเห็นปานกลางที่มีต่อการให้บริการของรัฐ

น้อย หมายถึง เป็นความคิดเห็นน้อยที่มีต่อการให้บริการของรัฐ

น้อยที่สุด หมายถึง เป็นความคิดเห็นน้อยที่สุดที่มีต่อการให้บริการของรัฐ

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการดำเนินพิธีการใช้ระยะเวลาสั้น		✓			

ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนพิธีการ					
1. ขั้นตอนพิธีการเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ					
2. ใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานด้านเอกสาร					
3. การตรวจปล่อยสินค้าเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ					
4. เอกสารแบบฟอร์มที่ใช้เอื้ออำนวยต่อการตรวจสอบ					
5. เอกสารแบบฟอร์มที่ใช้เอื้ออำนวยต่อการติดตามงาน					
6. การเตรียมเอกสารเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ					
7. การยื่นใบขนสินค้าขาออกเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ					
8. การตรวจสอบเอกสารเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ					
9. การประเมินอากรเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ					
10. การชำระภาษีอากรเป็นลำดับสะดวกในการปฏิบัติ					
11. รูปแบบของเอกสารที่ใช้มีความเป็นมาตรฐาน					

ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก					
1. สิทธิทางการค้าการคืนภาษีอากรตาม ม.19 ทวิมีประสิทธิภาพ					
2. การขอเงินชดเชยค่าภาษีอากรได้เงินครบตามจำนวน					
3. การจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้ามีประสิทธิภาพ					
4. การนิคมอุตสาหกรรมส่งออกให้ผลคุ้มค่าแก่การลงทุนของรัฐ					
5. การนิคมอุตสาหกรรมส่งออกให้บริการอย่างยุติธรรม					
6. การขอใช้สิทธิทางการค้าส่งเสริมการลงทุนดำเนินอย่างรวดเร็ว					
7. การขอลดและยกเว้นอากรสำหรับสินค้าพิเศษบางประเภทเป็นไปอย่างรวดเร็ว					
8. สิทธิประโยชน์ที่รัฐจัดให้เป็นที่พึงพอใจ					
9. พ.ร.บ.ส่งเสริมการลงทุนที่ใช้ในปัจจุบันมีความเหมาะสม					
10. รัฐบาลให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้ส่งออกอย่างพอเพียง					
11. สิทธิทางการค้าการคืนภาษีอากรยุติธรรม					
12. การขอใช้สิทธิทางการค้าส่งเสริมการลงทุนดำเนินไปอย่างยุติธรรม					

ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการขนส่ง					
1. รัฐมีการอบรมให้ผู้ส่งออกได้รับความรู้เกี่ยวกับการขนส่งที่เหมาะสมกับลักษณะของสินค้า					
2. รัฐให้ข้อมูลช่วยให้ผู้ส่งออกทราบอัตราค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม					
3. รัฐให้ข้อมูลช่วยให้ผู้ส่งออกทราบสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ					
4. ผู้ดำเนินธุรกิจด้านการขนส่งให้บริการแก่ผู้ส่งออกอย่างมีประสิทธิภาพ					
5. ระยะเวลาการขนส่งทางเรือตรงต่อเวลา					
6. ระยะเวลาการขนส่งทางอากาศตรงต่อเวลา					
7. ค่าใช้จ่ายของการขนส่งทางเรือมีความยุติธรรม					
8. ค่าใช้จ่ายของการขนส่งทางอากาศมีความยุติธรรม					
ด้านการประกันภัย					
1. การประกันภัยช่วยเป็นเกราะคุ้มกันความเสี่ยงให้แก่ผู้ส่งออก					
2. รัฐมีการอบรมให้ผู้ส่งออกมีความรู้เกี่ยวกับระบบการประกันภัยอย่างมีประสิทธิภาพ					
3. ค่าใช้จ่ายของการประกันภัยอยู่ในอัตราเบี้ยประกันที่ยุติธรรม					

ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ตัวแทนที่ให้บริการด้านการประกันภัยมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันภัยอย่างชัดเจน					
5. ขอบเขตของการประกันภัยด้านการคุ้มครองมิให้เลือกหลายประเภทตามความเหมาะสมแก่ผู้ส่งออก					
6. เอกสารของการประกันภัยเป็นขั้นตอนเป็นระบบเข้าใจง่าย					
7. การขอชดใช้ค่าสินไหมทดแทนไม่ยุ่งยาก					
8. บริการของตัวแทนการประกันภัยมีประสิทธิภาพ					
9. การประกันภัยเป็นระบบและขั้นตอนไม่ก่อให้เกิดความสับสน					
<u>ด้านการส่งเสริมการส่งออก</u>					
1. กิจกรรมด้านการส่งเสริมการส่งออกมีประสิทธิภาพ					
2. การดำเนินงานของคณะผู้แทนการค้าประสบความสำเร็จ					
3. งานแสดงสินค้าในต่างประเทศทุกครั้งประสบความสำเร็จ					
4. การมีห้องแสดงสินค้าถาวร ช่วยสนับสนุนการส่งออก					
5. งานประชาสัมพันธ์และเอกสารเผยแพร่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ					

ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. การเจรจันัดหมายผู้นำเข้าจากต่างประเทศ เป็นรายบุคคล ก่อให้เกิดการสั่งซื้อสินค้าเพื่อการส่งออก					
7. ระบบข้อมูลการค้า มีความสมบูรณ์สามารถนำมาใช้ในการตัดสินใจได้ทันที					
8. การฝึกอบรมเพื่อการส่งออก ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์					
9. ศูนย์พาณิชย์กรรมในต่างประเทศ มีส่วนช่วยสนับสนุนในการส่งออก					
10. กิจกรรมส่งเสริมการส่งออกยุทธธรรม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โปรดแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของรัฐในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. ด้านขั้นตอนพิธีการ

2. ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก

3. ด้านการขนส่ง

4. ด้านการประกันภัย

5. ด้านการส่งเสริมการส่งออก

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัย

ภาคผนวก ค.

รายชื่อบริษัทที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

รายชื่อบริษัทที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

1. หจก.ปาป้า ชินครณี จำกัด
2. พันชัย อิมพอร์ต เอ็กซ์พอร์ต จำกัด
3. บริษัทแวลเลอร์ เทรคคี่ จำกัด
4. บริษัทกรุงเทพชนแพ็ค เอ็กซ์พอร์ต จำกัด
5. หจก.ซีคาร์ส อินเตอร์เนชั่นแนล อิมพอร์ต เอ็กซ์พอร์ต
6. บริษัทปาร์มา แลป์ จำกัด
7. บลูไนล์ อินเตอร์เทรด จำกัด
8. บริษัทเมลด้า อิมเพ็คซ์ จำกัด
9. บริษัททามมิ เทรคคิง จำกัด
10. บริษัทอาร์ อาร์ อาร์ จำกัด
11. บริษัทเอสต้า จำกัด
12. บริษัทไทยเอนอิน เมนูแฟ็คเจอร์ จำกัด
13. บริษัทสกาย เวป เทรคคิง จำกัด
14. บริษัทเคียร์เน่ ฟาแฟร์ จำกัด
15. บริษัทเอลดีเคอร์ กรุป จำกัด
16. หจก.เชียวรา อินเตอร์เนชั่นแนล
17. บริษัททาวน์อินทอทาวน์ เทรคคิง จำกัด
18. บริษัทแข่งกานีเอ็นเตอร์ไพรส์ เทรคคิง จำกัด
19. บริษัทวีอาร์ เน็ตคิง จำกัด
20. บริษัทเอ วันอินเตอร์เทรด จำกัด
21. บริษัทการาจี้ เอ็มพอริยม จำกัด
22. บริษัทริเอทีป แอนด์ ดีไซน์ จำกัด
23. บริษัทราฟาเอล จำกัด
24. บริษัทสยามแมรี อินดัสเตรียม จำกัด
25. บริษัทอินเตอร์เท็กซ์ การ์เมนต์ จำกัด
26. บริษัท เจ.เอส.เอ็น ซิลเวอร์เท็กซ์ไทล์ จำกัด
27. บริษัทอัฟริสัน กรุป จำกัด
28. หจก.จีปเปอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล

29. บริษัทไทยอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
30. บริษัทอาทสัน อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
31. บริษัทดีนา อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
32. บริษัทอัลซาเทรคเคิ่ง จำกัด
33. บริษัทเอ็กซ์ปอร์ต เซอร์วิส จำกัด
34. บริษัทยูเอ็มซี อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
35. บริษัทบานาสเซอร์เทรคเคิ่ง จำกัด
36. บริษัทเทพนิมิตร อินเตอร์เทรค จำกัด
37. หจก.ไทยเบงกอล
38. บริษัทไนซ์แปชั่น มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
39. หจก.ออเธอร์ไรเซอร์เทรคเคิ่ง
40. บริษัทกุลตาเทรคอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
41. บริษัท ซีจีอี เทรคเคิ่ง จำกัด
42. บริษัทดับบลิว เอ็น ซี เอ็กซ์พอร์ต อิมพอร์ต จำกัด
43. บริษัทออร์เนท มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
44. บริษัทอัสมา อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
45. บริษัทเซาคัลเลอร์ (ประเทศไทย) จำกัด
46. บริษัทไทยสแกน วอเตอร์ จำกัด
47. บริษัทสยามลิวี่ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
48. หจก.โฮม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
49. บริษัทอัลดีมาค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
50. บริษัทมานูญครอง อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
51. หจก.ส.ไพบูลย์
52. บริษัทไทยซารามิค คัลเลอร์ จำกัด
53. หจก.ทีบาร์ การ์เมนต์
54. บริษัทเอเชียวิวัฒน์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
55. บริษัทแมนควลิตี จำกัด
56. บริษัทสปอร์ต เอ็กซ์เพรส จำกัด
57. บริษัท เอ.เอส.อินเตอร์เทรค จำกัด
58. บริษัทไทยจอยเวนเจอร์ จำกัด

59. หจก.โฮม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
60. หจก.โยกิร์ู เอ็นเตอร์ไพรส์
61. หจก.เอ็น.เอส.คอลลีกชั่น
62. บริษัททีบา อินเตอร์เทรด จำกัด
63. บริษัทออนไลน์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
64. บริษัทสตีลฟอรั่ม จำกัด
65. บริษัทไทยจอยเวนเจอร์ มาลี คอร์ปอเรชั่น จำกัด
66. บริษัทเอ.เอส.เอส.อินเตอร์เทรด จำกัด
67. บริษัทสปอร์ เอ็กซ์เพรส จำกัด
68. บริษัทวันออฟ เอ็กซ์พอร์ต อิมพอร์ต จำกัด
69. บริษัทแอล ชัมพนี อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
70. บริษัท พี อี เอส อิมพอร์ต เอ็กพอร์ต จำกัด
71. บริษัทสยามแมธี อินดัสเตรียล จำกัด
72. บริษัทอินเตอร์แปชั่น การ์เมนต์ จำกัด
73. บริษัท เอ.เอส.เอ็น ซิลเวอร์ไอแลนด์เท็กซ์ไทล์ จำกัด
74. หจก.กิจพรชัยเจริญ
75. หจก.จีปเปอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล
76. บริษัทอาทลีน อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
77. บริษัทคีน่า อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
78. บริษัทยูเอ็มซี อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์เปอร์เรชั่น จำกัด
79. บริษัทเทพนิมิตร อินเตอร์เทรด จำกัด
80. บริษัทโซรานาตัน (ประเทศไทย) จำกัด
81. หจก.ไทย มิกเคิล อีสท์ มาร์เก็ตติ้ง
82. บริษัทไนซ์เฟชั่น มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
83. บริษัทเวป อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
84. บริษัทไทยเอนอิน เมนูแฟ็คเจอร์ จำกัด
85. บริษัทไบโอ.สกรีนเนอร์ โปรดักส์ จำกัด
86. บริษัทโมโน อิมเม็กซ์ จำกัด
87. บริษัทซิลเวอร์สตาร์ เอ็กซ์พอร์ต อิมพอร์ต จำกัด
88. บริษัทพีเจียน อินเตอร์เทรด จำกัด

89. บริษัทแคนนี่ อินเตอร์เทรด จำกัด
90. บริษัทแวลเลอร์ เทรคคิง จำกัด
91. บริษัทมัทธนา อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
92. บริษัทบางกอกอินเตอร์กราฟ จำกัด
93. บริษัทแบกซ์ อินเตอร์เทรด จำกัด
94. บริษัทฟูลทองอุตสาหกรรม จำกัด
95. บริษัททอกัน อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
96. บริษัททามิ เทรคคิง จำกัด
97. บริษัทเอ็กซ์ฟลอเรอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
98. บริษัท กรี๊ป กรุป จำกัด
99. บริษัทสยามโมธอร์ด จำกัด
100. บริษัทอินพาราไดซ์ มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
101. บริษัทสตีล ฟอรัม จำกัด
102. บริษัทออนไลน์ อินเตอร์เทรด จำกัด
103. บริษัทอี.เอส.อโต้เทรด จำกัด
104. บริษัทไทยสแกน วอเตอร์ซิสเต็ม จำกัด
105. หจก.เอ็น.เอสคอลเลกชั่น
106. บริษัทสยามสวลิ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
107. บริษัทออร์เนท มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
108. บริษัทอาร์วี อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
109. บริษัทเอเชียการ์เมนต์ จำกัด
110. บริษัทสยามคัท กรุป จำกัด
111. บริษัทโกลบอล เนท์ จำกัด
112. บริษัทอาษา เทรคคิง จำกัด
113. หจก.ออเธอร์ไรเซอร์เทรดคิง
114. หจก.ซูไบเทรดคิง คอร์ปอเรชั่น
115. หจก.ม.อมร กรุป
116. บริษัทไทยอากเนย์ นิตติ้ง จำกัด
117. หจก.แอ็นค์ซิมอินเตอร์เทรด
118. บริษัท อี.เอส.อินเตอร์เทรด จำกัด

119. บริษัท กาชี่ ยูเนี่ยน จำกัด
120. บริษัท ยูไนเต็ค เทรคคิง จำกัด
121. บริษัทกรุงเทพ เท็กซ์ไทล์ จำกัด
121. บริษัท เอ.วัน.อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
123. บริษัทบายเท็น อินเตอร์เรซ จำกัด
124. บริษัท ชันนี อิมพอร์ต เอ็กซ์พอร์ต จำกัด
125. บริษัทบีโอเน่ แพลงเก็ต อินดัสเทรียล จำกัด
126. บริษัทสวิต เจ.อินดัสทรี จำกัด
127. บริษัทอัล อาซิมิ เทรคคิง จำกัด
128. หจก.โอ.เอส กรุป
129. หจก.ไอ.โอ.ซี เทรคคิง
130. บริษัทอุตสาหกรรมรองเท้าผ้าใบ จำกัด
131. SIN HENG TOWEL LTD. PART.
132. บริษัทเซอร์เอ็กซ์เพรส จำกัด
133. บริษัท สุปรานี ยูเนี่ยน จำกัด
134. ORTENTAL EMBROIDERY LACE. CO., LTD.
135. BIO SCREENER PRODUCTS.CO., LTD.
136. บริษัท วี.ดี การ์เมนต์ จำกัด
137. บริษัทอาร์ออฟ ลิฟวิ่ง จำกัด
138. บริษัททানা เทรคคิง จำกัด
139. บริษัทเลฟลีเบบี้ โรส จำกัด
140. บริษัทอัลจัสตีเทรคคิง จำกัด
141. บริษัทไคคา เอ็กซ์พอร์ต จำกัด
142. หจก.ซัมมิกโปรดักซ์
143. บริษัท เอ แอนด์ เอส เอ็ฟแฟเรียล จำกัด
144. บริษัทเอ็น แอล เท็กซ์ จำกัด
145. บริษัทสยามคัทกรุป จำกัด
146. บริษัท ไอเบลโปรเจก จำกัด
147. บริษัทออฟโรท กรุป จำกัด
148. บริษัทอินเตอร์ทูล เทคโนโลยี จำกัด

149. บริษัท เอฟ เอฟ เอ็น เทรคคิง จำกัด
150. บริษัทอังกานา เทรคคิง จำกัด
151. บริษัท วี.อาร์.นิตติง จำกัด
152. บริษัทเมย์แฟร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
153. บริษัท เอฟ.เอฟ.เอ็น.เทรคคิง จำกัด
154. บริษัทชันดู จำกัด
155. บริษัทเฮ็ดสกาซี โกลิธคิง จำกัด
156. บริษัทอัลฟ่า แอนด์บราเคอร์ อิมพอร์ต เอ็กชพอร์ต จำกัด
157. หจก.เอลต้า จำกัด
158. หจก.ซิกม่า อินเตอร์เทรด
159. บริษัท สิริไทย นิตติง จำกัด
160. บริษัทจุลสุวรรณ อิมพอร์ต เอ็กชพอร์ต จำกัด
161. หจก.บุญศิริ อิมพอร์ต เอ็กชพอร์ต
162. หจก.นันทกุล อินเตอร์โปรดักส์
163. บริษัทเคสซี อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
164. บริษัทสวาท เจ อินดัสทรี จำกัด
165. บริษัทท้อปคราส อินเตอร์เทรด จำกัด
166. บริษัท อัลบีไทย อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
167. หจก.โฮม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
168. บริษัทไซ.เทล แอบแบเรลอินดัสตรี จำกัด
169. บริษัทเหรียญไทย เท็กซ์ไทล์ อินดัสเตรียล จำกัด
170. บริษัทสมาร์ดี การ์เมนต์ จำกัด
171. บริษัทอาร์ททีซ เท็กซ์ไทล์ จำกัด
172. บริษัทที.เค.ซี.อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
173. บริษัทเอ็ม.เอ.เค.ซี อินเตอร์เทรด จำกัด
174. บริษัทแซนด์สโตน อินเตอร์ เนชั่นแนล จำกัด
175. หจก.แอนนาไหมไทย
176. บริษัทจรูญชัย อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
177. บริษัทอาษา เทรคคิง จำกัด
178. บริษัทไทยการ์เมนต์ เอ็กชพอร์ต จำกัด

179. บริษัทเอ.แอนด์.เอช อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
180. บริษัทแพกซ์ อินเตอร์เทรด จำกัด
181. บริษัทเอส.ที.เทรดดิ้ง จำกัด
182. หจก.ซิกมา อินเตอร์เทรด
183. หจก.ซูไฮ เทรดดิ้ง
184. หจก.แฮนด์ชั่น อินเตอร์เทรด
185. บริษัท ยูไนเต็ค แอปเพรล จำกัด
186. บริษัทมหานครอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
187. บริษัทโชนารัตน์ (ประเทศไทย) จำกัด
188. บริษัทเลิฟเบรด์ จำกัด
189. บริษัทไทย-มิกเคิล อีสท์ มาเก็ตติ้ง
190. บริษัทไดนามิก ยูเนียน
191. บริษัทเงินนิวอิน เล็ตเชอร์ จำกัด
192. บริษัทอัลพีไทย อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
193. หจก. ซาฮัค เทรดดิ้ง
194. บริษัทสวิต เจ อิน คัสทรี จำกัด
195. บริษัทเคสซี่อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
196. บริษัทสิทธิอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
197. หจก.นันทกุลอินเตอร์ โปรดักส์
198. หจก.ที.เจ.ยู อิมพอร์ต เอ็กซ์พอร์ต
199. หจก.เอฟ.เอ.อาร์ อินเตอร์เทรด จำกัด
200. บริษัทกู๊ดเอดส์ เซอร์วิส จำกัด
201. บริษัทนันทาน เทรดดิ้ง จำกัด
202. บริษัทอาร์ เอส อิมพอร์ต เอ็กซ์พอร์ต จำกัด
203. บริษัทโอเวอร์ซี เอ็กซ์พอร์ต จำกัด
204. บริษัทสุวรรณอิมพอร์ต เอ็กซ์พอร์ต
205. หจก.บุญศิริ อิมพอร์ต เอ็กซ์พอร์ต
206. บริษัทบายเท็น อินเตอร์เรช จำกัด
207. บริษัทโรแยล คราวน์ เอเยนซี่ จำกัด
208. บริษัทอัลมารีฟ แอน เอ็กซ์พอร์ต จำกัด

209. หจก. D.S. การ์ดาร์จันทร์
210. บริษัทอัสมัสดุส จำกัด
211. บริษัท อี.พี.เอส.อิมพอร์ต เอ็กซ์พอร์ต จำกัด
212. บริษัทเกรค ซาอุดิอินเตอร์เทรด จำกัด
213. บริษัทแอล-ซัมรานี อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
214. บริษัทวัน ออฟ เอ็กซ์พอร์ต อิมพอร์ต จำกัด
215. บริษัทอิมพาราไดซ์ มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
216. บริษัทสยามโมฮอร์ด จำกัด
217. บริษัทแข่งกานี เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
218. บริษัททาวน์ เทรคคิง จำกัด
219. บริษัทท๊อป อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
220. บริษัททวิออฟ กรุ๊ป จำกัด
221. บริษัทเอ็กซ์พอร์ต อินเตอร์เทรด จำกัด
222. บริษัทออกัน อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
223. บริษัทออฟกันไทย อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
224. บริษัทพุลทอง อุตสาหกรรม จำกัด
225. บริษัทบางกอก อินเตอร์คราฟ จำกัด
226. บริษัทเรลีน่า อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
227. บริษัทมรรณาเทรดคิง จำกัด
228. บริษัทไอพีที ซีซาร์อินเตอร์แปซิฟิค จำกัด
229. บริษัท วี.ที.การ์เมนต์ จำกัด
230. บริษัทแคนนี่ อินเตอร์เทรด จำกัด
231. บริษัท ดีเอียน อินเตอร์เทรด จำกัด
232. บริษัทซีไอ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
233. บริษัทอี.ซี.โค จำกัด
234. บริษัทซิลเวอร์ สตาร์ บิซิเนส
235. บริษัทที.พี.เอ็ม.เทรดคิง จำกัด
236. บริษัทแอล.พี.วี.เทรดคิง จำกัด
237. บริษัทโมโน อิมเม็กซ์ จำกัด
238. บริษัทซันนี่ แอ้มแบเรล จำกัด

239. หจก.เชียร่า อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล
240. บริษัทปีเตอร์ แอนด์โคชมา เฟอร์นิเจอร์ จำกัด
241. บริษัทคาร์โก้ เซอร์วิส เซส ทรานสแปก จำกัด
242. บริษัทเวฟ.อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด
243. บริษัทโฮเค้น ดีเวลลอปเมนท์ จำกัด
244. บริษัทวันเคอร์ฟูล แอฟแฟเรล จำกัด
245. บริษัทเอส.พี.อิมแพ็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
246. บริษัทนาวานี จำกัด
247. หจก.เอ็ม.เอส.ฟอร์เวอร์ดิง
248. บริษัทนิวบ็อกเซอร์ อิมพอร์ต เอ็กซ์พอร์ต จำกัด
249. บริษัทสกายเปรช จำกัด
250. บริษัทสยามอินเทอร์เน็ตเทรด จำกัด
251. บริษัทบูลคอนเนอร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด
252. บริษัทแม็กเบ็ค จำกัด
253. บริษัทอนุ-วาฤทธิ์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด
254. บริษัทโฮสต์ทาวน์ จำกัด
255. บริษัทโอเซียน มารีน มาร์เก็ต จำกัด
256. บริษัทเค แอนด์ เอช บิสซิเนส จำกัด
257. บริษัทเอส.เอส.บี.กรุ๊ป จำกัด
258. บริษัทอาลาเมน เทรคคิง จำกัด
259. หจก.สุจริต เอ็กซ์พอร์ต
260. บริษัทบราวดี เอ็กซ์พอร์ต จำกัด
261. บริษัทเซลล่า เซคน่า จำกัด
262. บริษัทลินเด็กซ์ เทรคคิง จำกัด
263. บริษัทโกลนอล เน็ค จำกัด
264. บริษัทเวสต์ आफริก จำกัด
265. บริษัทไทยเทปปากลับ จำกัด
266. บริษัท เอฟ.เอ็ม.พี.อิมพอร์ต เอ็กซ์พอร์ต
267. บริษัทเบนนี่ คอสเมติก คอร์ปอเรชั่น จำกัด
268. บริษัทอัล-ญุนาดี้ จำกัด

269. บริษัท เอส.เอส.แอนด์.ซันส์ อินเตอร์เทรด จำกัด
270. บริษัท อี.เอส อินเตอร์เทรด จำกัด
271. หจก.เค.เอ็ม.อาร์ กรุ๊ป จำกัด
272. บริษัท ไอมีค จำกัด
273. บริษัท อำนวย เทรดดิ้ง จำกัด
274. บริษัท เนอชั่น จำกัด
275. บริษัท ฮานา ดีไซน์ จำกัด
276. บริษัท นารูลา ดีไซน์ การ์เมนต์
277. บริษัท 154 มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
278. บริษัท ที.เอ บิสซิเนส กรุ๊ป จำกัด
279. บริษัท สหิทธิอินเตอร์เนชั่นแนล เทรดดิ้ง จำกัด
280. บริษัท ไอ.อี.เอส.เทรดดิ้ง จำกัด
281. บริษัท แบน ควอลิตี้ลิฟวิ่ง จำกัด
282. บริษัท ภัคดีสุข จำกัด
283. บริษัท นันท์อิมพอร์ต เอ็กซ์พอร์ต จำกัด
284. บริษัท เลเธอร์ มายน์ จำกัด
285. บริษัท ทรู ศรี เอชั่น จำกัด
286. บริษัท ทานา อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
287. บริษัท วาย.เอส.ไทย.เทรดดิ้ง จำกัด
288. บริษัท อัลซาดิก อินเตอร์เนชั่นแนล กรุ๊ป จำกัด
289. บริษัท เค.แอนด์ เอฟ บิสซิเนส จำกัด
290. บริษัท ศรีเมืองไทย (2525) จำกัด
291. บริษัท สยามวิคตอรี (ไทยแลนด์) จำกัด
292. บริษัท เวิลด์แวร์ อินคัสตรี จำกัด
293. บริษัท ศรีวงส์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
294. บริษัท สกายไลท์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
295. บริษัท ไคเรด คอนเทนเนอร์ จำกัด
296. หจก.เอส.เค.วี.เทรดดิ้ง แอนด์ เซอร์วิส
297. บริษัท เจริญเจริญ จำกัด
298. บริษัท ทวราพร การ์เมนต์ จำกัด

299. บริษัทสยามอัสสา จำกัด

300. บริษัทแมคโดเวลล์ กรุ๊ป

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ น.ส.เพ็ญจันทร์ เปี่ยมสุขศิริกุล
 เกิดวันที่ 29 เดือน กรกฎาคม พุทธศักราช 2510
 สถานที่เกิด กรุงเทพมหานคร
 ที่อยู่ปัจจุบัน 124 ถนนตากสิน ตากสิน 18 นุคคโล ธนบุรี กรุงเทพฯ 10600
 ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน ผู้จัดการ
 บริษัท ที. ซี. เอ็น. อิมพอร์ต เอ็กพอร์ต จำกัด

ประวัติการศึกษา

- | | |
|------|--|
| 2531 | ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (การตลาด)
จาก วิทยาลัยพณิชยการบพิตรพิมุข |
| 2534 | การศึกษามัธยมศึกษา วิชาเอกธุรกิจศึกษา (การตลาด)
จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร |
| 2542 | การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร |

การส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทย ตามความคิดเห็นของผู้ส่งออก

บทคัดย่อ

ของ

เพ็ญจันทร์ เปี่ยมสุขศิริกุล

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

พฤษภาคม 2542

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีต่อการให้บริการของรัฐใน 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการขนส่ง ด้านการประกันภัย และด้านการส่งเสริมการส่งออก

กลุ่มตัวอย่างคือผู้จัดการบริษัทที่ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่ดำเนินกิจการด้านการจัดหาและจัดส่งสินค้าไปยังประเทศคู่ค้าต่างประเทศ ในปี พ.ศ. 2540 จำนวน 302 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการวิจัยที่สรุปได้ดังนี้

1. ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีเพศ และมีพื้นที่ของสถานประกอบการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านการส่งเสริมการส่งออก ด้านการประกันภัย ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก และด้านการขนส่ง อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

2. ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 30 – 40 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านการส่งเสริมการส่งออกด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก ด้านการประกันภัย และด้านการขนส่ง อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการบริการของรัฐในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับน้อย

3. ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี และประสบการณ์ในการทำงาน 5 – 10 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านการส่งเสริมการส่งออก ด้านการประกันภัย ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก และด้านการขนส่ง อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการบริการของรัฐในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับน้อย

4. ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีเพศ และพื้นที่ของสถานประกอบการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านการส่งเสริมการส่งออก ด้านการประกันภัย ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก และด้านการขนส่ง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ผู้ส่งออกอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทยที่มีอายุ และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรัฐในด้านขั้นตอนพิธีการ ด้านการส่งเสริมการส่งออก ด้านการประกันภัย ด้านสิทธิประโยชน์ในการส่งออก และด้านการขนส่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

THE OPINION OF EXPORTERS ON THAI GARMENT
INDUSTRIAL EXPORT

AN ABSTRACT
BY
PHENCHAN PEIMSUKSIRIKUL

Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinwirot University
May 1999

The purpose of this study was to investigate the opinions of Thai industrial textile exporters. There were 5 areas where services were measured including procedures, benefits of export, transportation, insurance, and export promotion.

The participants were managers of Thai textile export companies, providing and exporting goods to trader countries. The 1997 study included 302 persons surveyed. The method used for collecting the data was a point rating scale questionnaire created by the researcher. The statistics used for analyzing the data were mean, standard deviation, and the t - test, F - test

The main research findings were summarized as follows:

1. Thai textile industrial exporters, having different genders and geographical locations, maintained a mean average in their responses regarding services in the above mentioned areas.
2. Thai textile industrial exporters whose age was lower than 30 years and those between 30 and 40 years of age had similar opinions, in the mean, toward providing services in the five areas. However, the exporters over 41 years of age had a different opinion toward providing services. They ranked low on the scale used as a scale of measurement.
3. Thai textile industrial exporters who had less than 5 years experience and those with 5 to 10 years experience held similar mid-level opinions in regards to the services provided in the five areas mentioned. However, those with greater work experience, exceeding 11 years, had a low level opinion, relating to the five service areas.
4. Thai textile industrial exporters of different gender and geographical location, held differing opinions in the 5 service areas, although, they were not statistically significant.
5. Thai textile industrial exporters who were of different ages and experience had different opinions toward the 5 areas mentioned. These differences resulted in a 0.05 statistical difference.