

การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการพิธีการศุลกากร

ในการให้บริการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

ณ ด้านศุลกากรปางดงเบซาร์

อำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา*

ดวงฤดี เสือสิงห์

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องการพัฒนา รูปแบบการบริหารจัดการพิธีการศุลกากร ในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ศึกษากรณี การส่งออกทางด้านศุลกากรปางดงเบซาร์ เพื่อ วัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการ ส่งสินค้าออก รวมทั้งรับทราบถึงปัญหาในการให้ บริการด้านต่าง ๆ และเพื่อเป็นแนวทางในการ ปรับปรุงความเข้าใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอน พิธีการส่งออก โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ตัวแทนออกของซึ่งเป็นผู้ติดต่อกับด้านศุลกากร ปางดงเบซาร์แทนผู้นำสินค้าเข้าโดยตรงจำนวน 110 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า แบบปลายเปิด การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า ตัวแทนออกของมี ความพึงพอใจมาก ในงานลักษณะด้านกิริยา มารยาทเป็นกันเองและความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ ดีของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ ผู้ใช้บริการและให้บริการเป็นอย่างดี ด้านการจัด สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยดี ด้าน

ความมีประสิทธิภาพของเครื่องมืออุปกรณ์ และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ สามารถ เข้าใจการปฏิบัติงานได้ และการบริการด้านที่ ตัวแทนออกของมีความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ด้านการให้บริการถูกต้องเที่ยงตรง ด้านการให้บริการ รวดเร็ว ด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ ด้านความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความสะดวก ในการ ติดต่อบริษัทงานด้านความรวดเร็วฉับไว และ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการ เปลี่ยนแปลงขั้นตอนต่าง ๆ ทั้งนี้มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในเรื่องการ ประชาสัมพันธ์ โดยมุ่งให้ตัวแทนออกของรับรู้ บทบาท ผลประโยชน์ที่ได้รับทางตรงและทางอ้อม ส่วนเรื่องตัวบทกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งต่าง ๆ ที่ไม่เหมาะสม สอดคล้องกับการปฏิบัติ เพราะ ความเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อม สังคม และ การเมือง ให้เสนอผู้มีอำนาจปรับปรุงแก้ไขลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออก แก้ปัญหาความซ้ำซ้อน เพื่อ ให้เกิดความรวดเร็วและประหยัดเวลาในการ ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

* วิทยานิพนธ์หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนาศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมศุลกากรเป็นเสมือนประตูส่งออกของประเทศ ทำหน้าที่ตรวจสอบสินค้าที่ส่งออกว่า ได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบถูกต้องหรือไม่ ธุรกิจส่งออกเป็นธุรกิจที่นำรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศเข้าประเทศมีความสำคัญต่อทางเศรษฐกิจของประเทศอย่างมากในขณะนี้การปฏิบัติงานศุลกากรแนวใหม่ มีหลักการดังนี้ (1) กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่โปร่งใส (2) มีกลไกตรวจสอบการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน (3) รับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ (4) กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน (5) พัฒนาความรู้ในส่วนราชการอย่างสม่ำเสมอ (6) จัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน คุณภาพการให้บริการความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

จากการปฏิบัติงานของด่านศุลกากร ปาดังเบซาร์ที่ผ่านมา มีสถิติในการรับปฏิบัติพิธีการสินค้าที่นำเข้ามาและส่งออกมีปริมาณเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก โดยในปีงบประมาณ 2546 (ตุลาคม 2545-มิถุนายน 2546) มีมูลค่าสินค้านำเข้ามากถึง 18,314.86 ล้านบาท ขณะเดียวกันก็มีมูลค่าสินค้าที่ส่งออกสูงถึง 33,772.91 ล้านบาท ซึ่งถือเป็นด่านศุลกากรที่มีการนำเข้าและส่งออกมากที่สุดหนึ่งในสามด้านศุลกากรของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 คือ ด้านศุลกากรปาดังเบซาร์ ด้านศุลกากรสะเดา และด้านศุลกากรสงขลา ปัจจุบันด้านศุลกากร ปาดังเบซาร์ ได้เปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคการสื่อสารไร้พรมแดน จึงทำให้การแข่งขันในทางการค้าระหว่างประเทศทวีความรุนแรงยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะการพัฒนาความเจริญของเทคโนโลยีไม่หยุดนิ่ง เป็นเหตุให้การติดต่อค้าขายและการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศได้รับความสะดวกรวดเร็ว อันเป็นผลทำให้ด้านศุลกากรปาดังเบซาร์ต้องปรับเปลี่ยนระบบงาน

ศุลกากรของด่านฯ เพื่อให้ทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงของโลก เช่น พันธกรณีต่าง ๆ ที่ประเทศไทยต้องเข้าไปผูกพันด้วยอย่าง WTO AFTA GATT SILES หรือการพุ่มตลาด เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาหารูปแบบการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งออกออกไปต่างประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการผู้ส่งออกของด้านศุลกากร ปาดังเบซาร์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรตลอดจนการให้บริการในการส่งออกสินค้า ออกไปต่างประเทศในปัจจุบัน
2. ศึกษาความพึงพอใจของตัวแทนออกของหรือผู้ประกอบการส่งออกที่มีต่อการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งออกสินค้าออกไปต่างประเทศ
3. ศึกษาปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของตัวแทนออกของต่อการให้บริการพิธีการศุลกากรในการส่งออกสินค้าออกไปต่างประเทศ ณ ด้านศุลกากรปาดังเบซาร์
4. ศึกษาปัญหาและสาเหตุของปัญหาการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งออกสินค้าออกไปต่างประเทศ
5. เสนอแนะแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งออกสินค้าออกไปต่างประเทศของด้านศุลกากร ปาดังเบซาร์ที่มีประสิทธิภาพ

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรสำหรับการส่งออกสินค้าออกไปต่างประเทศเป็นปัญหาที่ควรจะได้รับการศึกษาวินิจฉัยอย่างละเอียดจริงจังศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ซึ่งได้แก่

ตัวแทนออกของ (Customs Broker) ที่มีหน้าที่ติดต่อดำเนินงานเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรในการส่งออกสินค้าโดยตรง ตลอดจนข้อเสนอนั้นๆ โดยทำการศึกษาจากกลุ่มประชากร คือ ตัวแทนออกของ (Customs Broker) จำนวน 110 คน ซึ่งส่งสินค้าออกไปในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม 2546 ถึงเดือน กรกฎาคม 2547 และเจ้าหน้าที่ศุลกากรในด้านศุลกากรป่าดงเบขาร์ จำนวน 10 คน

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนออกของ ซึ่งเป็นผู้ที่มาติดต่อกับด้านศุลกากรป่าดงเบขาร์โดยตรงในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม 2546 ถึงเดือนกรกฎาคม 2547 จำนวน 110 คน และเจ้าหน้าที่ศุลกากร จำนวน 10 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่

1) ตัวแทนออกของที่มาใช้บริการที่ด้านศุลกากรป่าดงเบขาร์ในช่วงเดือนธันวาคม 2546 ถึงเดือนกรกฎาคม 2547 จำนวน 110 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2) เจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนการผ่านพิธีการศุลกากร จำนวน 10 คน ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่พิธีการ เจ้าหน้าที่ประเมินอากร เจ้าหน้าที่ควบคุมและตรวจปล่อยสินค้า เจ้าหน้าที่การเงิน นายตรวจศุลกากร และสารวัตรศุลกากร ที่มีบทบาทและหน้าที่เกี่ยวข้องในการผ่านพิธีการศุลกากรส่งออกสินค้าออกไปต่างประเทศ

3. วิธีการวิจัย

1. การศึกษาสภาพการบริหารจัดการพิธีการศุลกากร เป็นการศึกษาภาพการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรตลอดจนการให้บริการใน

การส่งสินค้าออกไปต่างประเทศในปัจจุบัน โดยการศึกษาจากทั้งเชิงปริมาณ ได้แก่ การใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวแทนออกของจำนวน 110 คน และจากการศึกษาเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับเจ้าหน้าที่และผู้บริหารด้านศุลกากรป่าดงเบขาร์ จำนวน 10 คน

2. ศึกษาความพึงพอใจของตัวแทนออกของต่อการให้บริการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ทำการศึกษาเชิงปริมาณโดยการออกแบบสอบถามกับตัวแทนออกของที่มาขอรับบริการที่ด้านศุลกากรป่าดงเบขาร์ ในช่วงเดือน ธันวาคม 2546 ถึงเดือน กรกฎาคม 2547 จำนวน 110 คน โดยทำการสอบถามถึงความพึงพอใจของตัวแทนออกของต่อการให้บริการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

3. ศึกษาปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยการศึกษาเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม โดยทำการศึกษาเพื่อหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของตัวแทนออกของต่อการให้บริการด้านพิธีการศุลกากร

4. ศึกษาปัญหาและสาเหตุของปัญหาการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ โดยทำการศึกษาเชิงคุณภาพ จากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่และผู้บริหารด้านศุลกากร จำนวน 10 คน ด้วยการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง โดยการถามในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการสาเหตุของปัญหาและอุปสรรค

5. เสนอนโยบายแนวทางพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการพิธีการศุลกากร โดยการวิเคราะห์ผลการศึกษาจาก ข้อ 1-4 เพื่อเสนอนโยบายศาสตร์ที่เหมาะสมในการพัฒนาการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยมีโครงสร้างแบบสอบถาม 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวแทนออกของ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ การผ่านอบรมหลักสูตรพิธีการศุลกากร จำนวนครั้งในการติดต่อกับส่วนพิธีการส่งออก

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของตัวแทนออกของต่อขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่งออก

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของตัวแทนออกของต่อการให้บริการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ โดยแบ่งเป็น ขั้นตอนการผ่านพิธีการใบขนสินค้าขาออกและขั้นตอนการตรวจปล่อยสินค้า

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การวิจัยทางเอกสาร โดยเก็บและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารของทางราชการและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกนอกราชอาณาจักร กรณีศึกษาการส่งสินค้าออกทางด้านศุลกากรป่าดงเบงชาร์

2. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยทำการสัมภาษณ์ระดับผู้บริหารของด่านศุลกากรป่าดงเบงชาร์ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร

3. การตอบแบบสอบถาม โดยทดสอบแบบสอบถามผู้บริหารเจ้าหน้าที่ในระดับผู้ปฏิบัติงาน ในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

6. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัยโดยการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha Coefficient)

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นข้อมูลที่ได้จากการสำรวจตามแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์เชิงตรรกะและเหตุผลที่เกิดขึ้น รวมทั้งสัดส่วนเชิงปริมาณและของตัวแปรต่างๆ การกระจายข้อมูล

2.2 สถิติอ้างอิงใช้ในการทดสอบ (t-test) ในการทดสอบสมมติฐาน เพื่อดูความแตกต่างของความพึงพอใจของตัวแปร เพศ และระดับการศึกษากับความพึงพอใจ และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อดูความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ รายได้ อายุการทำงาน ความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนพิธีการศุลกากร การผ่านการอบรมหลักสูตรพิธีการศุลกากร และจำนวนใบขนสินค้าขาออกที่ยื่นผ่านพิธีการศุลกากรกับความพึงพอใจในการให้บริการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ โดยหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอันตรภาคชั้นและตัวแปรอัตราส่วน และไคสแควเพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นนามบัญญัติและจัดลำดับ

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของกลุ่ม

ตัวอย่างตัวแทนออกของ ผู้มารับบริการ ณ ด้าน
ศุลกากรป่าดงเบงขาร์ อำเภอสะเดา จังหวัด
สงขลา

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของตัวแทนที่ตอบ
แบบสอบถาม

ตัวแทนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่
เป็นชาย (73.60%) อายุระหว่าง 18 – 28 ปี
(60.90%) ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี
(52.70%) มีอายุการทำงาน 1– 5 ปี (72.70%)
รายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท (71.90%)
ไม่เคยผ่านการอบรมหลักสูตรพิธีการศุลกากร
(69.10%) จำนวนใบอนุญาตสินค้าที่ยื่นติดต่อ
ดำเนินงานกับส่วนพิธีการส่งออกน้อยสุด 1 ใบ
ต่อวัน มากที่สุด 90 ใบต่อวัน เฉลี่ย 10 ใบ
ต่อวัน จำนวนครั้งที่ยื่นใบอนุญาตขาออกน้อยสุด
1 ครั้งต่อเดือน มากที่สุด 800 ครั้งต่อเดือน
เฉลี่ย 72 ครั้งต่อเดือน

2. ระดับความรู้ความเข้าใจต่อพิธีการ
ศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

ตัวแทนส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีระดับความรู้
ความเข้าใจต่อขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่ง
สินค้าออก (75.97%) และไม่มีความรู้ (24.03%)

3. ระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ
พิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่าง
ประเทศ

ตัวแทนออกของมีความพึงพอใจมาก
ในงานลักษณะการให้บริการที่เหมาะสม ด้าน
กิริยามารยาทเป็นกันเองและความมีมนุษยสัมพันธ์
ที่ดีของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ
แก่ผู้ให้บริการและให้บริการเป็นอย่างดี ด้าน
การจัดสถานที่บริการ สะอาด ด้านการจัด
สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยดี ด้าน
ความมีประสิทธิภาพของเครื่องมืออุปกรณ์ และ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ สามารถ

เข้าใจการปฏิบัติงานได้ และการบริการด้านที่
ตัวแทนออกของมีความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่
ด้านการให้บริการถูกต้องเที่ยงตรง ด้านการให้
บริการรวดเร็ว ด้านความกระตือรือร้นในการให้
บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความซื่อสัตย์ในการ
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความ
สะดวกในการติดต่อประสานงานด้านความ
รวดเร็วฉับไว และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล
ข่าวสาร เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้พบว่า ตัวแทน
ออกของมีความพึงพอใจต่อบริการพิธีการศุลกากร
ในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศอยู่ในระดับ
ปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การให้บริการด้าน
พิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่าง
ประเทศของด่านศุลกากรป่าดงเบงขาร์ ควรจะมี
การปรับปรุงระดับความพึงพอใจของตัวแทน
ออกของ และการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีให้ดีขึ้น
เพื่อสร้างภาพพจน์ใหม่ให้แก่ด่านศุลกากร
ป่าดงเบงขาร์ ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยเห็นว่าควรปรับปรุง
แก้ไขพิธีการศุลกากรเป็นอันดับแรก โดยมี
แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขตามผลการ
วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ด้านระเบียบกฎหมาย

ในด้านระเบียบกฎหมายจากข้อคำตอบ
จะเห็นได้ว่า ปัญหาในเรื่องนี้ส่วนใหญ่ เป็น
ปัญหาของพิธีการศุลกากรในขั้นตอนการผ่าน
พิธีการใบอนุญาตขาออก โดยประเด็นที่เป็น
ปัญหาคือ ระเบียบกฎเกณฑ์ในเรื่องการปฏิบัติ
พิธีการมีความยุ่งยากซับซ้อนมีการเปลี่ยนแปลง
อยู่เสมอ และไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงของ
ธุรกิจ และปัญหาความไม่แน่นอนไม่เป็น
มาตรฐานเดียวกัน แนวทางการแก้ไขในเรื่องนี้
ควรดำเนินการดังนี้

1.1 ด้านบุคลากรในเรื่องควรให้เจ้าหน้าที่

ปฏิบัติงานให้ตรงเวลา ควรให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ และปรับปรุงมารยาทของเจ้าหน้าที่กับผู้ที่มาติดต่อให้มากขึ้น

1.2 ด้านระเบียบกฎหมายควรตีประกาศแจ้งระเบียบข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่ผู้มาติดต่อเห็นได้ชัดเจน และเรื่องระเบียบต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทำให้ผู้มาติดต่อไม่สามารถปฏิบัติได้ ควรกำหนดระเบียบวิธีการศุลกากรให้ชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่

2. ด้านขั้นตอนพิธีการศุลกากร

ด้านขั้นตอนการตรวจปล่อยสินค้าจากคำตอบในแบบสอบถาม จะเห็นได้ว่าขั้นตอนการผ่านพิธีการใบขนสินค้าและการตรวจปล่อยสินค้าตัวแทนออกของส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ในประเด็นปัญหาส่วนใหญ่มี 2 ประเด็น คือ ขั้นตอนการตรวจปล่อยมีหลายชั้น และมีเจ้าหน้าที่หลายฝ่ายเข้ามาเกี่ยวข้องทำให้เกิดความล่าช้าและเป็นการเพิ่มต้นทุนให้แก่ตัวแทนออกของ แนวทางในการแก้ไขปัญหานี้ควรนำระบบการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) เข้ามาโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาทำการสุ่มตรวจไม่จำเป็นต้องตรวจสินค้าทุกใบขนสินค้าขาออก เพื่อเป็นการลดขั้นตอนและเพื่อความรวดเร็วในการตรวจปล่อยสินค้าและเห็นควรให้ยกเลิการตรวจร่วมจากหน่วยงานอื่นในทุกกรณี เพื่อเป็นการลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า มีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของตัวแทนออกของต่อพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ซึ่งได้แก่ อายุการทำงาน การผ่านการอบรมหลักสูตรพิธีการศุลกากร และจำนวนใบขนสินค้าขาออกที่ยื่นผ่านพิธีการกับส่วนพิธีการส่งออก ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้เป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้ความพึงพอใจต่อพิธีการ

ศุลกากรของตัวแทนออกของแตกต่างกันออกไป และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยต่าง ๆ จะเห็นได้ว่า เมื่อตัวแทนออกของได้ยื่นใบขนสินค้าผ่านพิธีการศุลกากรมากขึ้น จะทำให้มีความพึงพอใจต่อพิธีการศุลกากรต่ำลง แสดงให้เห็นว่ายังคงมีปัญหาและอุปสรรคซึ่งคงสร้างความเบื่อหน่าย ความไม่สะดวกสบายให้แก่ตัวแทนออกของอยู่เสมอ ๆ โดยมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงในเรื่องดังต่อไปนี้

1) ควรมีโครงการให้ความรู้แก่ตัวแทนออกของต่อขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่งออก โดยเน้นกลุ่มที่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี และกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท และกลุ่มที่มีจำนวนใบขนสินค้าขาออกต่อวัน จำนวน 20 ใบ/วัน

2) ควรเข้มงวดเรื่องเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ศุลกากรด้านการส่งออก

3) ควรให้ความรู้ความเข้าใจแก่ตัวแทนออกของ โดยทำการฝึกอบรมของด่านศุลกากร ปาดังเบซาร์

4) ควรปรับปรุงการตีป้ายประกาศระเบียบ และข้อกฎหมายให้ชัดเจนและดูง่าย อ่านง่าย น่าสนใจ

5) ควรลดขั้นตอนการตรวจปล่อยสินค้าต่าง ๆ ให้เหมาะสมทันสมัยกับความต้องการ โดยเน้นประโยชน์ของผู้ส่งออก

ข้อเสนอแนะเชิงยุทธศาสตร์

1. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ในการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการพิธีการศุลกากร ด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ พบว่าการใช้แบบสอบถามในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการสอบถามผู้ใช้บริการโดยตรงเพียงฝ่ายเดียว โดยวัดความพึงพอใจซึ่งแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับ

ภูมิหลังของแต่ละบุคคล จึงยังไม่สามารถสะท้อนภาพรวมของกระบวนการบริการพิธีการส่งออกได้ ดังนั้นควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ศึกษาพฤติกรรมของผู้ให้บริการที่ส่งผลต่อการทำงานและศึกษาระบบการทำงานของด้านศุลกากรป่าดงเบซาร์ เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อระบบการทำงาน (เป็นการวัดแบบทุก ๆ ด้าน ด้านผู้รับบริการและด้านผู้ให้บริการ) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการบริหารกระบวนการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

พิจารณายกเลิกระเบียบ คำสั่งและประกาศต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ โดยพิจารณาความรวดเร็วตลอดจนนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในการใช้เทคโนโลยีให้แก่ผู้รับบริการให้มากขึ้น

กฎหมายเกี่ยวกับภาษีศุลกากรมีความยุ่งยากในด้านปฏิบัติ ทั้งเจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการมีการเปลี่ยนแปลงทำให้การชำระภาษีศุลกากรต้องเปลี่ยนแปลงตาม ทำให้ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจ ดังนั้นเพื่อให้การนำนโยบายไปปฏิบัติให้สำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติได้สำเร็จ คือ การประชาสัมพันธ์ ซึ่งต้องมีการสำรวจผลหลังจากการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ข้อมูลป้อนกลับว่านโยบายต่าง ๆ ที่นำไปใช้นั้น มีมาตรฐานประสิทธิภาพ และผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

3. ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร

จากผลการวิจัยในการวัดระดับความพึงพอใจโดยวัดที่ลักษณะงานการให้บริการด้านต่าง ๆ ซึ่งได้ค่า ระดับความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้ ที่จัดทำเป็นข้อเสนอแนะเพื่อให้ผู้บริการได้นำไปปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลง

ไปตามสถานการณ์ สภาพแวดล้อมและเทคโนโลยี

1) ลักษณะการให้บริการมีความถูกต้องเที่ยงตรง

ระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.38 นั่นคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในงานลักษณะการให้บริการมีความถูกต้องเที่ยงตรง แต่ก็ยังต้องการพัฒนาต่อไปอีก เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจสูงสุด

1.1 ด้านศุลกากรป่าดงเบซาร์ ควรจัดให้มีการพัฒนา ความรู้ ความสามารถของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ

1.2 ควรมีการวัดผลประเมินเป็นระยะ เพื่อกระตุ้นความใฝ่รู้ของเจ้าหน้าที่

1.3 ควรจัดหาเครื่องมือมาช่วยในการทำงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

2) ลักษณะการให้บริการมีความรวดเร็วระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.33 นั่นคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก แต่ก็ยังต้องมีการพัฒนาต่อไป เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้เพิ่มขึ้น ดังนี้

2.1 เพื่อความรวดเร็ว ทั้งในด้านค้นหาข้อมูล ควรมีการรวบรวมข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยี สารสนเทศ ที่ทันสมัย เชื่อมโยงข้อมูลอื่น ๆ ได้อย่างรวดเร็ว และแม่นยำ เพื่อความสะดวกรวดเร็วลดค่าใช้จ่าย

2.2 ปรับปรุงและลดขั้นตอนปฏิบัติพิธีการศุลกากรให้รวดเร็วขึ้นอาจทำในลักษณะ One Stop Service ลดภาระการเดินทางเอกสารที่ฟุ่มเฟือย

2.3 ทั้งนี้ต้องจัดให้มีการพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่ทำงานให้ได้หลากหลาย เพื่อช่วยกันทำงานเป็นทีม หรือทำงานแทนกันได้ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความรวดเร็วไม่ต้องรอให้ผ่านการนำเสนอหลายขั้นตอนที่ยุ่งยาก

3) ลักษณะงานด้านความกระตือรือร้น

ให้บริการของเจ้าหน้าที่

ระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.19 นั่นคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก แต่ควรมีการปรับปรุงเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น ดังนี้

3.1 มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ และมีการวัดผลประเมินเป็นระยะ เพื่อกระตุ้นความใฝ่รู้ของเจ้าหน้าที่ ในการพัฒนาทักษะความสามารถอยู่เสมอ

3.2 อบรมเจ้าหน้าที่ให้เป็นผู้ให้บริการที่ดี Service Mind ปลูกจิตสำนึก ความรับผิดชอบในการให้บริการแก่บุคลากรทุกระดับ

3.3 ส่งเสริมให้มีการอบรม สัมมนา และพัฒนาให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ ในการใช้เทคโนโลยีและวิทยาการสมัยใหม่

3.4 จัดให้มีการอบรม สัมมนาเชิงปฏิบัติการ ส่งเสริมให้มีการอบรม สัมมนา และพัฒนาให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ ในการใช้เทคโนโลยีและวิทยาการสมัยใหม่

4) ลักษณะงานด้านการให้บริการ ด้านข้อมูล ข่าวสาร หลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.40 นั่นคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก ยังคงมีการพัฒนาเรื่องการ ให้ข้อมูลข่าวสาร ดังนั้น ควรปรับปรุง เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้มากที่สุด ดังนี้

4.1 จัดเจ้าหน้าที่ตอบปัญหาให้เป็นระบบ และจัดให้มีการอบรมสัมมนาหรือตีตประกาศให้เห็นโดยชัดเจนประชาสัมพันธ์ให้กับผู้มาติดต่อ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลด้านกฎหมาย และข้อปฏิบัติต่าง ๆ อย่างชัดเจน

4.2 จัดให้มีการสัมมนาอบรมเชิงปฏิบัติการ เพิ่มทักษะและปลูกจิตสำนึก ความรับผิดชอบในการให้บริการแก่บุคลากรทุกระดับ

4.3 รับฟังความคิดเห็นรับฟังปัญหา

จากผู้ใช้บริการ ติดไว้ที่สำนักงานเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการของด้านบุคลากร ปราดังเบซาร์

5) ลักษณะงานด้านความเสมอภาคในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.30 นั่นคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก แสดงว่าการให้บริการในด้านนี้ ยังคงมีปัญหาเรื่องภาพลักษณ์ ทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกว่าการนั้นเสมอภาค ดังนั้น ควรมีการปรับปรุง อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีทัศนคติในการให้บริการเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใด หรือกลุ่มใด โดยเฉพาะ ให้มีการปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการให้บริการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การสร้าง ความพึงพอใจ

วัตถุประสงค์

1. สร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
2. สร้างความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ และตัวแทนออกของ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์

1. เพิ่มพูนความรู้ ศักยภาพความสามารถในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร
2. สร้างจิตสำนึก และทัศนคติต่องานที่ดีที่เกิดกับเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้อง

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการพิธีการศุลกากร

วัตถุประสงค์

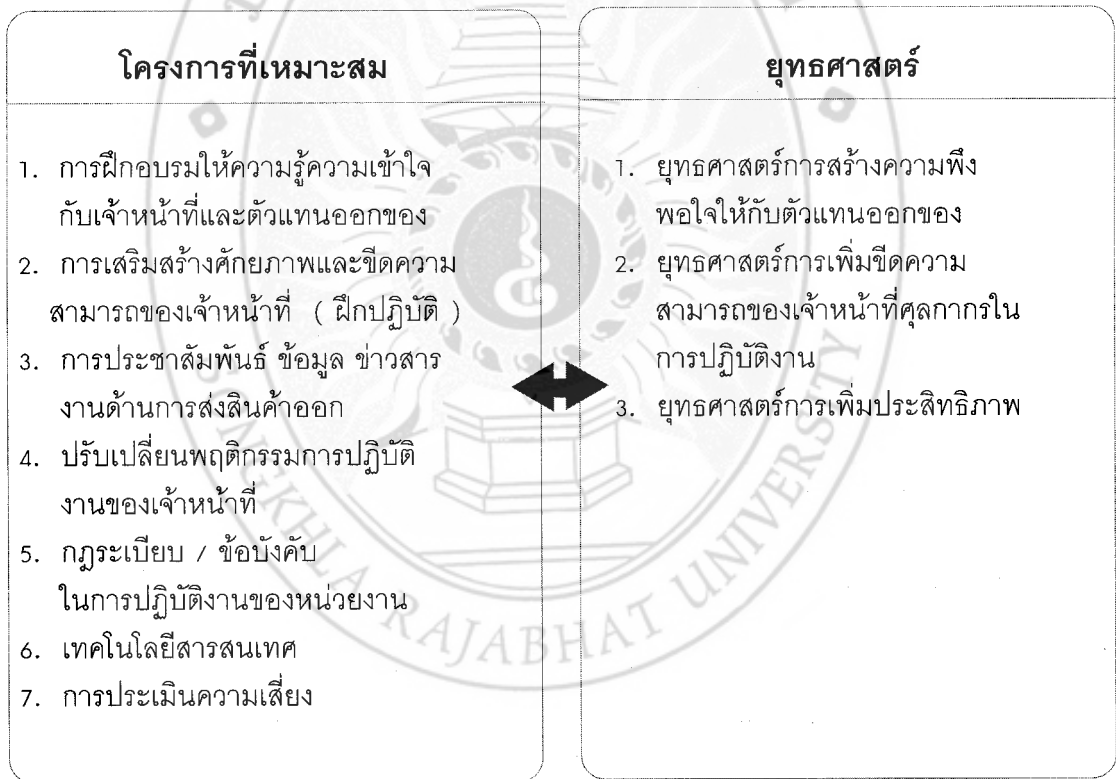
1. เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะยุทธศาสตร์และโครงการที่เหมาะสม เพื่อนำไปสู่การพัฒนา รูปแบบบริหารจัดการในการส่งออกต่างประเทศ ที่มีประสิทธิภาพของด้านศุลกากรปาดังเบซาร์

5.4.1 ยุทธศาสตร์การสร้างความพึงพอใจในตัวแทนออกของ ควรจัดให้มีโครงการฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่และตัวแทนออกของโครงการเสริมสร้างศักยภาพและขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ (ฝึกปฏิบัติ) โครงการประชาสัมพันธ์งานด้านข้อมูลข่าวสารปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ และโครงการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ

5.4.2 ยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในการปฏิบัติงาน ควรจัดให้มีโครงการฝึกอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่และตัวแทนออกของ โครงการเสริมสร้างศักยภาพและขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ (ฝึกปฏิบัติ) และโครงการที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

5.4.3 ยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ควรจัดให้มีโครงการให้ความรู้ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินงาน โครงการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการประเมินความเสี่ยง



ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการพิธีการศุลกากรในการส่งออกต่างประเทศจากตัวแทนออกของที่ตอบแบบสอบถาม

ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการพิธีการศุลกากรในการส่งออกต่างประเทศจากตัวแทนออก ได้แก่ ปัญหาระเบียบกฎหมายไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงของธุรกิจปัจจุบัน ความล่าช้าของข้อมูล ข่าวสาร เมื่อมีการเปลี่ยนระเบียบพิธีการศุลกากร เจ้าหน้าที่จึงควรมีความรู้ และให้คำแนะนำ เพื่อแก้ไขปรับปรุงปัญหาในการส่งออกได้ทุกกรณี และควรมีเจ้าหน้าที่ไว้เฉพาะ เพื่อ

ติดต่อ สอบถาม ในด้านพิธีการส่งออก นอกจากนี้
นั้นยังมีปัญหาความไม่ตรงเวลาของเจ้าหน้าที่
มารยาท การพูดจาในการให้บริการ ความไม่
เสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สถานที่
สำหรับตรวจปล่อยสินค้านำเข้าและส่งออกไม่เพียงพอ
มีบริเวณคับแคบเกินไปควรมีช่องทางสำหรับจุด
พรมแดน ในแต่ละช่องให้ชัดเจนกว่าที่เป็นอยู่ เช่น

ช่องรถบรรทุกขาเข้า หรือช่องบรรทุกขาออก การ
ขนส่งเคลื่อนย้ายไม่สะดวก เพราะมีพื้นที่น้อย
เกินไป รวมถึงปัญหาขั้นตอนการตรวจหลายขั้น
ตอน ควรลดขั้นตอนในการทำงานและเพิ่มเจ้า
หน้าที่ในการปฏิบัติงานให้มากขึ้นกว่าเดิม และ
เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจในงานพิธีการ

บรรณานุกรม

- กลธน ธนาพงศธร. 2528. **การบริหารงานบุคคล**. เอกสารการสอนชุดวิชา 32304 หน่วยที่ 6-16
สาขาวิทยาการจัดการ พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์วิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กิติมา ปรีดีลภ. 2524. **ทฤษฎีการบริการองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร.
- ขจรเดช จันทรกระจ่าง, มาลี สุมโนทยาน, รัตนา สกฤษณะ, สาธิต ภู่ออมเจริญ และวิภาค ภัทรเขต. 2540.
**การประเมินผลการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรด้านการนำเข้าและการส่งออก กรณีศึกษา
สำนักงานศุลกากรของท่าอากาศยานกรุงเทพ**. กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- คณะกรรมการด้านศุลกากรป่าดงเบขาร์, สำนักงาน. 2547. **ภารกิจผลการปฏิบัติงานของด้านศุลกากร
ป่าดงเบขาร์ปี 2547**. สงขลา.
- จรรยา ศิริพร. 2537. **ความพอใจในการบริหารของผู้รับบริการในแผนกศุลกากร โรงพยาบาล
จุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย**. ภาคนิพนธ์ บบม. กรุงเทพมหานคร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิราพร วีระพงษ์. 2538. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร
ศึกษากรณี สำนักงานเขตตลิ่งชัน**. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนา
บริหารศาสตร์.
- ชัยศักดิ์ แสงทอง และคณะ. 2541. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการให้บริการจัดเก็บภาษี
น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน กรณีศึกษา สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดระยอง**. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท
คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ด้านศุลกากรป่าดงเบขาร์. 2547. **ภารกิจด้านศุลกากรป่าดงเบขาร์**. สงขลา
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. 2535. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการ
แก่ประชาชนไปปฏิบัติ**. กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนา
บริหารศาสตร์ดุสิตบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา)สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธีระศักดิ์ วีระสุข. 2537. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
สาขาอำนาจเจริญ**. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- เฉลียว บุรีภักดี และคณะ. 2545. “ชุดการวิจัยชุมชน” ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตการจัดการและการประเมินโครงการ. สำนักมาตรฐานการศึกษา สำนักงานสถาบันราชภัฏ กระทรวงศึกษาธิการ ทบวงมหาวิทยาลัย.
- มณีวรรณ ต้นเจริญ. 2533. **พฤติกรรมการณ์ให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ.** กรุงเทพมหานคร :มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรัชญา เวสารัชช. **องค์การกับลูกค้า .** วารสารสตรีสังคม (ตุลาคมี ธันวาคม 2521) : 61-76.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2531. **ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรมการวิจัยสำรวจและผลกระทบระดับดีแวิเอทและระดับมัลติแวิเอท.** กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประหยัด ยะนะคอง. 2523. **ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของหน่วยปกครองท้องถิ่นกรณีศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา.** วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิตกรุงเทพมหานคร ภาควิชาการปกครองบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพบุลย์ ทาสระคู. 2522. **การบริหารของเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญา มหาบัณฑิตแผนกวิชาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภักดี ตันยพงศกร. 2539. **พฤติกรรมการณ์ให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาหนองจิก จังหวัดปทุมธานี** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคใต้.
- ยุพดี ลิ้มธูรสกุล. 2541. **ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทสายการบินต่อการให้บริการของท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย.** ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศศิธร พูลสุข. 2538. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานครศึกษาสำนักงานเขตพระนคร.** ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วีรพล เลิศทรัพย์สุรีย์. 2540. **ความพึงพอใจของตัวแทนผู้ส่งออกในการบริการส่งออกด้านการตรวจปล่อยของสำนักงานศุลกากรส่งออกท่าเรือกรุงเทพ.** ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์บัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. 2540. **รายงานผลการวิจัยเรื่องผู้ใช้บริการคิดอย่างไรกับกรมศุลกากร.** กรุงเทพมหานคร.
- สุชา จันทร์เอม. **จิตวิทยา.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช. 2541.
- สุนิษ ศิลลาอ่อน. 2538. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก.** ภาคนิพนธ์ปริญญาโท คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สายบัว หุ่นจันทร์. 2538. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการจัดหางานของสำนักงานจังหวัดศึกษาระณีจังหวัดอุบลราชธานี** ภาคนิพนธ์ปริญญาโท คณะพัฒนาสังคมสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อัจฉรา ไทบุญ. 2534. **ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม.** วิทยานิพนธ์มหาสารคาม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- Bouman James S. and JR. , David L. Norman. 1976. “titudes Toward The Public Service : A Survery of University students.” *Public Personal Management* (March-April) : 113-121.
- Chaplin, J.P. 1968. **Dictionary of Psychology .** Reaquin Books..

- Dalton Farland E. 1968. *Mc. Personal Management : Theory and Practice*. New York. The Macmillan Company.
- Davis Daith. 1967. *Human Relation at work : The Dynamic of Organizational Behavior*. New York Mc. Graw-Hill .
- Fitzgerald, Michail R. and Robert F . Dunrant.1980 . “Citiaen Evaluation and Urban Management : Service Delivery in an Era of Protest.” *Public Administration Review* (November - December) : 585-594 .
- Good Carter V. 1937 . *Dictionary of Education* . 3rd ed. New York : Mc. Graw-Hill .
- Mc Cormick Ernest J and Daniel. 1980. Ilgen R. *Industrial Psychology* . Emglewood Cliffs , N.J. Prentice-Hall , Inc.
- Mc Cullough. 1954. *J.S. Management in the Public Service : The Best for Effective Performance*. New York : Mc Graw-Hill Book Company.
- Morse, Naney c. 1958. *Satisfaction in the White Collar Jab*. Michigan University of Michigan.
- Weber Max. 1966. *The Theory of Social and Economic Organization* trans. 4th eds A.M. Handerson and Tallcott Paraon.
- Suchitra Punyaratbandhu-Bhakdi. 1986. et al. *Delivery of Public Services in Asian Countries : Case in Development Administration*. Bangkok : Thammasat university Press,.

