

การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการพิธีการศุลกากร ในการให้บริการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

ณ ด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา*

ดวงฤทธิ์ เสือสิงห์

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการส่งสินค้าออก รวมทั้งรับทราบถึงปัญหาในการให้บริการด้านต่างๆ และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับความเข้าใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนพิธีการส่งออก โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ตัวแทนออกของซึ่งเป็นผู้ติดต่อกับด่านศุลกากรปาดังเบซาร์แทนผู้นำสินค้าเข้าโดยตรงจำนวน 110 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า แบบปลายเปิด การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า ตัวแทนออกของมีความพึงพอใจมาก ในงานลักษณะด้านกิริยา มารยาทเป็นกันเองและความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ใช้บริการและให้บริการเป็นอย่างดี ด้านการจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยดี ด้าน

ความมีประสิทธิภาพของเครื่องมืออุปกรณ์ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ สามารถเข้าใจการปฏิบัติงานได้ และการบริการด้านที่ตัวแทนออกของมีความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ด้านการให้บริการถูกต้องเที่ยงตรง ด้านการให้บริการรวดเร็ว ด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความสะดวกในการติดต่อประสานงานด้านความรวดเร็วฉบับไว และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนต่างๆ ทั้งนี้มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในเรื่องการประชาสัมพันธ์ โดยมุ่งให้ตัวแทนออกของรับรู้บทบาท ผลประโยชน์ที่ได้รับทางตรงและทางอ้อม ส่วนเรื่องตัวบทกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งต่างๆ ที่ไม่เหมาะสม 适合คล้องกับการปฏิบัติ เพราะความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม สังคม และการเมือง ให้เสนอผู้มีอำนาจปรับปรุงแก้ไขลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออก แก้ปัญหาความช้าช้อน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและประหยัดเวลาในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

* วิทยานิพนธ์หลักสูตรคุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวุฒิศาสตร์การพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ความเป็นมาและความสำคัญของปัจจัย

กรมศุลกากรเป็นส่วนราชการระดับสูงของประเทศไทย ทำหน้าที่ตรวจสอบสินค้าที่ส่งออกกว่าได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบกฎหมายต้องหรือไม่ ธุรกิจส่งออกเป็นธุรกิจที่นำรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศเข้าประเทศไทยมีความสำคัญต่อทางเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างมากในขณะนี้การปฏิบัติตามศุลกากรแนวใหม่ มีหลักการดังนี้ (1) กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่โปร่งใส (2) มีกลไกตรวจสอบการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน (3) รับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ (4) กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน (5) พัฒนาความรู้ในส่วนราชการอย่างสม่ำเสมอ (6) จัดทำความสะอาดเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติตาม คุณภาพการให้บริการความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

จากการปฏิบัติงานของด้านศุลกากร ปัจจัยที่ผ่านมา มีสิ่ติในการรับปริบัติ พริบัติสินค้าที่นำเข้าและส่งออกมีปริมาณเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก โดยในปีงบประมาณ 2546 (ตุลาคม 2545- มิถุนายน 2546) มีมูลค่าสินค้านำเข้ามากถึง 18,314.86 ล้านบาท ขณะเดียวกันก็มีมูลค่าสินค้าที่ส่งออกสูงถึง 33,772.91 ล้านบาท ซึ่งถือเป็นด้านศุลกากรที่มีภาระนำเข้าและส่งออกมากที่สุดหนึ่งในสามด้านศุลกากรของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 คือ ด้านศุลกากรปัจจัย เดือนตุลาคม ปีงบประมาณ 2546 ด้านศุลกากรสงขลา ปัจจุบันด้านศุลกากรปัจจัย ได้เปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคการสื่อสารไร้พรมแดน จึงทำให้การเขียนในทางการค้าระหว่างประเทศที่ความรุนแรงยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะการพัฒนาความเจริญของเทคโนโลยีไม่หยุดนิ่ง เป็นเหตุให้การติดต่อกันขยายและการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศได้รับความสะดวกรวดเร็ว อันเป็นผลทำให้ด้านศุลกากรปัจจัยต้องปรับเปลี่ยนระบบงาน

ศุลกากรของด้านฯ เพื่อให้ทันต่อสภาพการเปลี่ยนแปลงของโลก เช่น พันธกรณีต่าง ๆ ที่ประเทศไทยต้องเข้าไปเผชิญพันด้วยอย่าง WTO AFTA GATT SILES หรือการทุ่มตลาด เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ผู้รับจึงสนใจที่จะศึกษาหารูปแบบการบริการจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการผู้ส่งออกของด้านศุลกากรปัจจัย

วัตถุประสงค์ของ การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารการพิธีการศุลกากรตลอดจนการให้บริการในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศในปัจจุบัน

2. ศึกษาความพึงพอใจของตัวแทนออกของหรือผู้ประกอบการส่งออกที่มีต่อการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

3. ศึกษาปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของตัวแทนออกของต่อการให้บริการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ณ ด้านศุลกากรปัจจัย

4. ศึกษาปัญหาและสาเหตุของปัญหาการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

5. เสนอแนะแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศของด้านศุลกากรปัจจัย

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรสำหรับการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศเป็นปัญหาที่ควรจะได้รับการศึกษาและวิจัยอย่างละเอียดจริงจังศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ซึ่งได้แก่

ตัวแทนออกของ (Customs Broker) ที่มีหน้าที่ติดต่อดำเนินงานเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรในการส่งออกสินค้าโดยตรง ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ โดยทำการศึกษาจากกลุ่มประชากร คือตัวแทนออกของ (Customs Broker) จำนวน 110 คน ซึ่งส่งสินค้าออกในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม 2546 ถึงเดือนกรกฎาคม 2547 และเจ้าหน้าที่ศุลกากรในด้านศุลกากรปัจจับเบชาร์ จำนวน 10 คน

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้นี้คือ ตัวแทนออกของ ซึ่งเป็นผู้ที่มีติดต่อ กับด้านศุลกากรปัจจับเบชาร์โดยตรง ในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม 2546 ถึงเดือนกรกฎาคม 2547 จำนวน 110 คน และเจ้าหน้าที่ศุลกากร จำนวน 10 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้นี้ได้แก่

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

2) เจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนการผ่านพิธีการศุลกากร จำนวน 10 คน ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่พิธีการ เจ้าหน้าที่ประเมินเอกสาร เจ้าหน้าที่ควบคุมและตรวจสอบอย่างสินค้า เจ้าหน้าที่การเงิน นายตรวจศุลกากร และสารวัตศุลกากร ที่มีบทบาทและหน้าที่เกี่ยวข้องในการผ่านพิธีการศุลกากรส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

3. วิธีการวิจัย

1. การศึกษาสภาพการบริหารจัดการพิธีการศุลกากร เป็นการศึกษาสภาพการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรตลอดจนการให้บริการใน

การส่งสินค้าออกไปต่างประเทศในปัจจุบัน โดยการศึกษาจากทั้งเชิงปริมาณ ได้แก่ การใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวแทนออกของจำนวน 110 คน และจากการศึกษาเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับเจ้าหน้าที่และผู้บริหารด้านศุลกากรปัจจับเบชาร์ จำนวน 10 คน

2. ศึกษาความพึงพอใจของตัวแทนออกของต่อการให้บริการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ทำการศึกษาเชิงปริมาณโดยการออกแบบแบบสอบถามกับตัวแทนออกของที่มาขอรับบริการที่ด้านศุลกากรปัจจับเบชาร์ ในช่วงเดือนธันวาคม 2546 ถึงเดือนกรกฎาคม 2547 จำนวน 110 คน โดยทำการสอบถามถึงความพึงพอใจของตัวแทนออกของต่อการให้บริการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

3. ศึกษาปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยการศึกษาเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม โดยทำการศึกษาเพื่อหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของตัวแทนออกของต่อการให้บริการด้านพิธีการศุลกากร

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

5. เสนอแนะแนวทางพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการพิธีการศุลกากร โดยการวิเคราะห์ผลการศึกษาจาก ข้อ 1-4 เพื่อเสนอแนะยุทธศาสตร์ที่เหมาะสมในการพัฒนาการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยมีโครงสร้างแบบสอบถาม 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วๆ ไปของตัวแทนออกของ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ การผ่านอบรมหลักสูตรพิธีการศุลกากร จำนวนครั้งในการติดต่อกับส่วนพิธีการส่องออก

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของตัวแทนออกของต่อขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่องออก

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของตัวแทนออกของต่อการให้บริการศุลกากรในการส่องสินค้าออกไปต่างประเทศ โดยแบ่งเป็น ขั้นตอนการผ่านพิธีการใบอนุสินค้าข้าออกและขั้นตอนการตรวจปล่อยสินค้า

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการพิธีการศุลกากรในการส่องสินค้าออกไปต่างประเทศ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การวิจัยทางเอกสาร โดยเก็บและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารของทางราชการและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่องสินค้าออกของราชอาณาจักร กรณีศึกษาการส่องสินค้าออกทางด้านศุลกากร ปัจจุบัน

2. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยทำการสัมภาษณ์ระดับผู้บริหารของด้านศุลกากร ปัจจุบัน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร

3. การทดสอบแบบสอบถาม โดยทดสอบแบบสอบถามผู้บริหารเจ้าหน้าที่ในระดับผู้ปฏิบัติงาน ในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

6. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัยโดยการคำนวนหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แคลฟฟาร์ของครอนบัค (Cronbach's alpha Coefficient)

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ใช้สถิติพารามา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นข้อมูลที่ได้จากการสำรวจตามแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์เชิงตัวแปรและเหตุผลที่เกิดขึ้น รวมทั้งสัดส่วนเชิงปริมาณและของตัวแปรต่างๆ การกระจายข้อมูล

2.2 สถิติอ้างอิงใช้ในการทดสอบ (*t-test*) ในการทดสอบสมมติฐาน เพื่อความแตกต่างของความพึงพอใจของตัวแปร เพศ และระดับการศึกษา กับความพึงพอใจ และหาค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ รายได้ อายุการทำงาน ความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนพิธีการศุลกากร การผ่านการอบรมหลักสูตรพิธีการศุลกากร และจำนวนใบอนุสินค้าข้าออกที่ยื่นผ่านพิธีการศุลกากร กับความพึงพอใจในการให้บริการพิธีการศุลกากรในการส่องสินค้าออกไปต่างประเทศ โดยหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอันตรภาคชั้นและตัวแปรอัตราส่วน และไคลแครเพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นนามบัญญัติและจัดลำดับ

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของกลุ่ม

ตัวอย่างตัวแทนออกของ ผู้มารับบริการ ณ ด้าน ศุลกากรปัตตันเบซาร์ อำเภอสะเดา จังหวัด สงขลา

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของตัวแทนที่ตอบแบบสอบถาม

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%) จำนวนใบอนุสินค้าที่ยื่นติดต่อ ดำเนินงานกับส่วนพิธีการส่งออกน้อยสุด 1 ใน ต่อวัน มากที่สุด 90 ใบต่อวัน เฉลี่ย 10 ใน ต่อวัน จำนวนครั้งที่ยื่นใบอนุสินค้าออกน้อยสุด 1 ครั้งต่อเดือน มากที่สุด 800 ครั้งต่อเดือน เฉลี่ย 72 ครั้งต่อเดือน

2. ระดับความรู้ความเข้าใจต่อพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

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

3. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

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

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

ป้อเสบอ๊ะ:

ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้พบว่า ตัวแทน ออกของมีความพึงพอใจต่อบริการพิธีการศุลกากร ในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศอยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การให้บริการด้าน พิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่าง ประเทศของด้านศุลกากรปัตตันเบซาร์ ควรจะมี การปรับปรุงระดับความพึงพอใจของตัวแทน ออกของ และการให้บริการแก่ผู้ใช้ภาษีให้ดีขึ้น เพื่อสร้างภาพพจน์ใหม่ให้แก่ด้านศุลกากร ปัตตันเบซาร์ ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยเห็นว่าควรปรับปรุง แก้ไขพิธีการศุลกากรเป็นอันดับแรก โดยมี แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขตามผลการ วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ด้านระเบียบกฎหมาย

ในด้านระเบียบกฎหมายจากข้อคําตอบ จะเห็นได้ว่า ปัญหาในเรื่องนี้ส่วนใหญ่ เป็น ปัญหาของพิธีการศุลกากรในขั้นตอนการผ่าน พิธีการใบอนุสินค้าออก โดยประเด็นที่เป็น ปัญหาคือ ระเบียบกฎหมายที่ในเรื่องการปฏิบัติ พิธีการมีความยุ่งยากซับซ้อนมีการเปลี่ยนแปลง อยู่เสมอ และไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงของ ธุรกิจ และปัญหาความไม่แน่นอนไม่เป็น มาตรฐานเดียว กัน แนวทางการแก้ไขในเรื่องนี้ ควรดำเนินการดังนี้

1.1 ด้านบุคลากรในเรื่องควรให้เจ้าหน้าที่

ปฏิบัติงานให้ตรงเวลา ควรให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ และปรับปรุงมาตรฐานของเจ้าหน้าที่กับผู้ที่มาติดต่อให้มากขึ้น

1.2 ด้านระเบียบกฎหมายควรติดประกาศแจ้งจะเบียบข้อกฎหมายต่างๆ ที่ผู้มาติดต่อเห็นได้ชัดเจน และเรื่องระเบียบต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทำให้ผู้มาติดต่อไม่สามารถปฏิบัติตาม ควรกำหนดระเบียบพิธีการคุลาการให้ชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่

2. ด้านขั้นตอนพิธีการคุลาการ

ด้านขั้นตอนการตรวจปล่อยสินค้าจากคำตอบใบแบบสอบถาม จะเห็นได้ว่าขั้นตอนการผ่านพิธีการใบขันสินค้าและการตรวจปล่อยสินค้าตัวแทนออกของส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ในประเด็นปัญหาส่วนใหญ่มี 2 ประเด็น คือ ขั้นตอนการตรวจปล่อยมีหลักขั้น และมีเจ้าหน้าที่หลายฝ่ายเข้ามาเกี่ยวข้อง ทำให้เกิดความล่าช้าและเป็นการเพิ่มต้นทุนให้แก่ตัวแทนออกของ แนวทางในการแก้ไขปัญหานี้ควรนำระบบการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) เข้ามาโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาทำการสุมตรวจไม่จำเป็นต้องตรวจสินค้าทุกใบขันสินค้าออก เพื่อเป็นการลดขั้นตอนและเพื่อความรวดเร็วในการตรวจปล่อยสินค้าและเห็นควรให้ยกเลิกการตรวจร่วมจากหน่วยงานอื่นในทุกรายนี้ เพื่อเป็นการลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า มีปัจจัยที่มีผลต่อกำไรพึงพอใจของตัวแทนออกของต่อพิธีการคุลาการในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ซึ่งได้แก่ อายุการทำงาน การผ่านการอบรมหลักสูตรพิธีการคุลาการ และจำนวนใบขันสินค้าออกที่ยื่นผ่านพิธีการกับส่วนพิธีการส่งออก ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้เป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้กำไรพึงพอใจต่อพิธีการ

ศุลกากรของตัวแทนออกของแต่ละกันออกไปและเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยต่างๆ จะเห็นได้ว่า เมื่อตัวแทนออกของได้ยื่นใบขันสินค้าผ่านพิธีการคุลาการมากขึ้น จะทำให้มีความพึงพอใจต่อพิธีการคุลาการต่างๆ แสดงให้เห็นว่า yangคงมีปัญหาและอุปสรรคซึ่งคงสร้างความเบื่อหน่าย ความไม่สะດวกสบายนี้แก่ตัวแทนออกของอยู่เสมอ ๆ โดยมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงในเรื่องดังต่อไปนี้

1) ควรมีโครงการให้ความรู้แก่ตัวแทนออกของต่อขั้นตอนพิธีการคุลาการในการส่งออกโดยเน้นกลุ่มที่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี และกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท และกลุ่มที่มีจำนวนใบขันสินค้าออกต่อวัน จำนวน 20 ใบ/วัน

2) ควรเข้มงวดเรื่องเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่คุลาการด้านการส่งออก

3) ควรให้ความรู้ความเข้าใจแก่ตัวแทนออกของ โดยทำการฝึกอบรมของด้านคุลาการปอดังเบซาร์

4) ควรปรับปรุงการติดป้ายประกาศระเบียบ และข้อกฎหมายให้ชัดเจนและถูกง่าย อ่านง่าย น่าสนใจ

5) ควรลดขั้นตอนการตรวจปล่อยสินค้าต่างๆ ให้เหมาะสมทันสมัยกับความต้องการโดยเน้นประโยชน์ของผู้ส่งออก

ข้อเสนอแนะเชิงยุทธศาสตร์

1. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ในการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการพิธีการคุลาการ ด้านคุลาการปอดังเบซาร์ พนักงานการใช้แบบสอบถามในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการสอบถามผู้ใช้บริการโดยตรงเพียงฝ่ายเดียว โดยวัดความพึงพอใจซึ่งแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับ

ภูมิหลังของแต่ละบุคคล จึงยังไม่สามารถ สะท้อนภาพรวมของกระบวนการบริการพิธีการ ส่งออกได้ดังนั้นความมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมใน ส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ศึกษาพฤติกรรม ของผู้ให้บริการที่ส่งผลต่อการทำงานและศึกษา ระบบการทำงานของด้านศุลกากรปอดังเบซาร์ เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อระบบ การทำงาน (เป็นการวัดแบบทุกๆ ด้าน ด้าน ผู้รับบริการและด้านผู้ให้บริการ) เพื่อนำข้อมูลที่ ได้ไปใช้ในการบริหารกระบวนการพิธีการ ศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

พิจารณาแก้ไขกระบวนการเบิกบ คำสั่งและ ประกาศต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ โดยพิจารณาความรวดเร็วลดความนำเทคโนโลยี สมัยใหม่มาใช้ และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ใน การใช้เทคโนโลยีให้แก่ผู้รับบริการให้มากขึ้น

กฎหมายเกี่ยวกับภาษีศุลกากรมีความยุ่ง ยากในด้านปฏิบัติ ทั้งเจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการ มีการเปลี่ยนแปลงทำให้การชำระภาษีศุลกากร ต้องเปลี่ยนแปลงตาม ทำให้ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจ ดังนั้นเพื่อให้การนำนโยบายไปปฏิบัติให้สำเร็จ ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ปัจจัยหนึ่งที่จะ ทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติได้สำเร็จ คือ การ ประชาสัมพันธ์ ซึ่งต้องมีการสำรวจผลลัพธ์จาก การประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ข้อมูลป้อนกลับว่า นโยบายต่างๆ ที่นำไปใช้นั้น มีมาตรฐาน ประสิทธิภาพ และผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

3. ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร

จากการวิจัยในการวัดระดับความพึง พอยใจโดยวัดที่ลักษณะงานการให้บริการด้าน ต่างๆ ซึ่งได้ค่า ระดับความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้ ที่จัดทำเป็นข้อแนะเพื่อให้ผู้รับบริการได้นำไป ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการให้สอดคล้อง กับความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลง

ไปตามสถานการณ์ สภาพแวดล้อมและ เทคโนโลยี

1) ลักษณะการให้บริการมีความถูกต้อง เที่ยงตรง

ระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.38 นั้นคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในงาน ลักษณะการให้บริการมีความถูกต้องเที่ยงตรง แต่ก็ยังต้องการพัฒนาต่อไปอีก เพื่อเพิ่มระดับ ความพึงพอใจสูงสุด

1.1 ด้านศุลกากรปอดังเบซาร์ ควร จัดให้มีการพัฒนา ความรู้ ความสามารถของ บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ

1.2 ควรมีการวัดผลประเมินเป็นระยะ เพื่อกราดต้นความไม่รู้ของเจ้าหน้าที่

1.3 ควรจัดหาเครื่องมือมาช่วยใน การทำงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

2) ลักษณะการให้บริการมีความรวดเร็ว ระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.33 นั้นคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก แต่ก็ยัง ต้องมีการพัฒนาต่อไป เพื่อยกระดับความพึง พอยใจของผู้ใช้บริการให้เพิ่มขึ้น ดังนี้

2.1 เพื่อความรวดเร็ว ทั้งในด้านค้นหา ข้อมูล ความมีการรวบรวมข้อมูลด้วยเครื่อง คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยี สารสนเทศ ที่มั่นสมัย เชื่อมโยงข้อมูลอื่นๆ ได้อย่างรวดเร็ว และแม่นยำ เพื่อความสะดวกรวดเร็วลดค่าใช้จ่าย

2.2 ปรับปรุงและลดขั้นตอนปฏิบัติ พิธีการศุลกากรให้รวดเร็วขึ้นอาจทำในลักษณะ One Stop Service ลดภาระการเดินเอกสารที่ ฟุ่มเฟือย

2.3 ทั้งนี้ต้องจัดให้มีการพัฒนาความ สามารถของเจ้าหน้าที่ทำงานให้ได้หลากหลาย เพื่อช่วยกันทำงานเป็นทีม หรือทำงานแทนกัน ได้ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความรวดเร็วไม่ต้อง รอให้ผ่านการนำเสนอหลายชั้นตอนที่ยุ่งยาก

3) ลักษณะงานด้านความกระตือรือร้น

ให้บริการของเจ้าหน้าที่

ระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.19 นั่นคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก แต่ ความมีการปรับปรุงเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น ดังนี้

3.1 มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ และมีการวัดผลประเมินเป็นระยะ เพื่อกратตุนความฝรั่งของเจ้าหน้าที่ ในการพัฒนาทักษะความสามารถอยู่เสมอ

3.2 อบรมเจ้าหน้าที่ให้เป็นผู้ให้บริการที่ดี Service Mind ปลูกจิตสำนึก ความรับผิดชอบในการให้บริการแก่บุคลากรทุกระดับ

3.3 ส่งเสริมให้มีการอบรม สร้างและพัฒนาให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ ในการใช้เทคโนโลยีและวิทยาการสมัยใหม่

3.4 จัดให้มีการอบรม สร้างและพัฒนาให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ ในการใช้เทคโนโลยีและวิทยาการสมัยใหม่

4) ลักษณะงานด้านการให้บริการ ด้านข้อมูล ข่าวสาร หลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีปฏิบัติงาน

ระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.40 นั่นคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก ยังคงมีการพัฒนาเรื่องการ ให้ข้อมูลข่าวสาร ดังนั้น ควรปรับปรุง เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้มากที่สุด ดังนี้

4.1 จัดเจ้าหน้าที่ตอบปัญหาให้เป็นระบบ และจัดให้มีการอบรมสร้างความตื่นเต้น ประทับใจให้เห็นโดยชัดเจนประชาสัมพันธ์ให้กับผู้มาติดต่อ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบข้อมูล ด้านกฎหมาย และข้อปฏิบัติต่าง ๆ อย่างชัดเจน

4.2 จัดให้มีการสร้างความตื่นเต้น ประทับใจ เพิ่มทักษะและปลูกจิตสำนึก ความรับผิดชอบในการให้บริการแก่บุคลากรทุกระดับ

4.3 รับฟังความคิดเห็นรับฟังปัญหา

จากผู้ใช้บริการ ติดไว้ที่สำนักงานเพื่อนำข้อมูล มาปรับปรุงการให้บริการของด้านศุลกากร ปาดังเบซาร์

5) ลักษณะงานด้านความเสมอภาคใน การให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.30 นั่นคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก แสดงว่า การให้บริการในด้านนี้ ยังคงมีปัญหาเรื่องภาพลักษณ์ ทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกว่าบริการนั้นเสมอภาค ดังนั้น ความมีการปรับปรุง อบรม เจ้าหน้าที่ให้มีทัศนคติในการให้บริการเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใด หรือกลุ่มใด โดยเฉพาะ ให้มีการปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ยุทธศาสตร์การพัฒนาการให้บริการพิธีการ ศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การสร้าง ความพึงพอใจ

วัตถุประสงค์

- สร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- สร้างความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ และตัวแทนของ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์การเพิ่มขีด ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์

- เพิ่มพูนความรู้ ศักยภาพความ สามารถในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร
- สร้างจิตสำนึก และทัศนคติต่องาน ที่ดีให้เกิดกับเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้อง

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การเพิ่ม ศักยภาพการบริหารจัดการพิธีการศุลกากร

วัตถุประสงค์

- เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ของหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะยุทธศาสตร์และโครงการที่เหมาะสม เพื่อนำไปสู่การพัฒนารูปแบบบริหารจัดการในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ที่มีประสิทธิภาพของด้านศุลกากรปัจจุบัน

5.4.1 ยุทธศาสตร์การสร้างความพึงพอใจในตัวแทนออกของ ควรจัดให้มีโครงการฝึกอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่และตัวแทนออกของโครงการเสริมสร้างศักยภาพ และขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ (ฝึกปฏิบัติ) โครงการประชาสัมพันธ์งานด้านข้อมูลข่าวสาร ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และโครงการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ

โครงการที่เหมาะสม

1. การฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่และตัวแทนออกของ
2. การเสริมสร้างศักยภาพและขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ (ฝึกปฏิบัติ)
3. การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสาร งานด้านการส่งสินค้าออก
4. ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
5. กฎระเบียบ / ข้อบังคับ ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
6. เทคโนโลยีสารสนเทศ
7. การประเมินความเสี่ยง

5.4.2 ยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถ สามารถของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในการปฏิบัติงาน ควรจัดให้มีโครงการฝึกอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่และตัวแทนออกของ โครงการเสริมสร้างศักยภาพและขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ (ฝึกปฏิบัติ) และโครงการที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

5.4.3 ยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ควรจัดให้มีโครงการให้ความรู้ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินงาน โครงการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการประเมินความเสี่ยง

ยุทธศาสตร์

1. ยุทธศาสตร์การสร้างความพึงพอใจให้กับตัวแทนออกของ
2. ยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในการปฏิบัติงาน
3. ยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพ

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศจากตัวแทนออก ได้แก่ ปัญหาระเบียบกฎหมายไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงของธุรกิจปัจจุบัน ความล่าช้าของข้อมูล ข่าวสาร เมื่อมีการเปลี่ยน率ระเบียบพิธีการศุลกากร เจ้าหน้าที่จึงควรมีความรู้และให้คำแนะนำ เพื่อแก้ไขปัจจุบันปัญหาในการส่งออกได้ทุกราย และความมีเจ้าหน้าที่ไว้เฉพาะ เพื่อ

ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศจากตัวแทนออก ได้แก่ ปัญหาระเบียบกฎหมายไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงของธุรกิจปัจจุบัน ความล่าช้าของข้อมูล ข่าวสาร เมื่อมีการเปลี่ยน率ระเบียบพิธีการศุลกากร เจ้าหน้าที่จึงควรมีความรู้และให้คำแนะนำ เพื่อแก้ไขปัจจุบันปัญหาในการส่งออกได้ทุกราย และความมีเจ้าหน้าที่ไว้เฉพาะ เพื่อ

ติดต่อ สอปถก ในด้านพิธีการส่งออก นอกจากนั้นยังมีปัญหาความไม่ตรงเวลาของเจ้าหน้าที่มารยาท การพูดจาในการให้บริการ ความไม่เสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สถานที่สำหรับตรวจปล่อยลิ้น้ำรถบรรทุกไม่เพียงพอ มีบริเวณคับแคบเกินไปรวมมีช่องทางสำหรับจุดพร้อมเดิน ในแต่ละช่องให้ขัดเจนกว่าที่เป็นอยู่ เช่น

ช่องรถบรรทุกเข้า หรือช่องบรรทุกออกของการขนส่งเคลื่อนย้ายไม่สะดวก เพราะมีพื้นที่น้อยเกินไป รวมถึงปัญหานี้ตอนการตรวจulatory นั้นตอน ควรลดชั้นตอนในการทำงานและเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้มากขึ้นกว่าเดิม และเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจในงานพิธีการ

บรรณานุกรม

กลอน ธนาพงศ์ธร. 2528. การบริหารงานบุคคล. เอกสารการสอนஆடுவிசா 32304 หน่วยที่ 6-16 สาขาวิชาการจัดการ พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์วิทยาลัยสุไหะธรรมราช.

กิติมา ปรีดีลก. 2524. ทฤษฎีการบริการองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ขจรเดช จันทร์กระจาง, มาลี สุมโนทยาน, รัตนา ลักษณะ, สาธิต ภู่กอมเจริญ และวิภาวดี. 2540. การประเมินผลการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรด้านการนำเข้าและการส่งออก กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรของท่าอากาศยานกรุงเทพ. กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

คณะกรรมการด้านศุลกากรป้าดังเบซาร์, สำนักงาน. 2547. ภารกิจผลการปฏิบัติงานของด้านศุลกากร ป้าดังเบซาร์ปี 2547. สงขลา.

จรวยา ศิริพร. 2537. ความพอใจในการบริหารของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรม โรงพยาบาล จุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย. ภาคนิพนธ์ พbm. กรุงเทพมหานคร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จีราพร วีระพงษ์. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษารณี สำนักงานเขตตลิ่งชัน. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนา บริหารศาสตร์.

ชัยศักดิ์ แสงทอง และคณะ. 2541. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการให้บริการจัดเก็บภาษี น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรจังหวัดระยอง. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ด่านศุลกากรป้าดังเบซาร์. 2547. ภารกิจด้านศุลกากรป้าดังเบซาร์. สงขลา

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. 2535. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการ แก่ประชาชนไปปฏิบัติ. กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนา บริหารศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ธีระศักดิ์ วรรษุ. 2537. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.

- เฉลี่ยว บุรีภักดี และคณะ. 2545. “ชุดการวิจัยชุมชน” ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตร
ประกาศนียบัตรบัณฑิตการจัดการและการประเมินโครงการ. สำนักมาตรฐานการศึกษา สำนักงาน
สภาพัฒนราษฎร์ กระทรวงศึกษาธิการ ทบทวนมหาวิทยาลัย.
- มนีวรรณ ตันเจริญ. 2533. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มีส่วนได้เสีย. กรุงเทพมหานคร :มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรัชญา เกสรวัช. องค์การกับลูกค้า . วารสารสั่งคม (ตุลาคม มี ธันวาคม 2521) : 61-76.
- ประชัย เปิ่มสมบูรณ์. 2531. ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม
การวิจัยสำรวจและผลกระทบระดับตัวบุคคลและระดับมูลค่า. กรุงเทพมหานคร: สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประยัด ยะนะวงศ์. 2523. ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของหน่วยปกครองท้องถิ่น
กรณีศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร์มหาบัณฑิตกรุงเทพมหานคร
ภาควิชาการปักครองบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไฟบูลย์ ทาสระคุ. 2522. การบริหารของเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบัณฑิต
แผนกวิชาการปักครอง บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภัสดี ตนัยพงศ์. 2539. พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานองจิก จังหวัดปัตตานี ปริญญา ni พนธ์ศิลปาศาสตร์
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ ภาคใต้.
- ยุพดี ลีมธุรสกุล. 2541. ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทสายการบินต่อการให้บริการของท่า
อากาศยานแห่งประเทศไทย. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนาบัณฑิตวิหารศาสตร์ สถาบันบัณฑิต
พัฒนาบัณฑิตวิหารศาสตร์.
- ศศิธร พูลสุข. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร
ศึกษาสำนักงานเขตพระนคร. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนาบัณฑิตวิหารศาสตร์ สถาบันบัณฑิต
พัฒนาบัณฑิตวิหารศาสตร์.
- วีรพล เดิมทรัพย์สุรีย์. 2540. ความพึงพอใจของตัวแทนผู้ส่งออกในการบริการส่งออกดำเนินการตรวจ
ปล่อยของสำนักงานศุลกากรส่งออกท่าเรือกรุงเทพ. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนาบัณฑิตวิหารศาสตร์
สถาบันบัณฑิตพัฒนาบัณฑิตวิหารศาสตร์.
- สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. 2540. รายงานผลการวิจัยเรื่องผู้ใช้บริการคิดอย่างไรกับกรมศุลกากร.
กรุงเทพมหานคร.
- สุชา จันทร์เอม. จิตวิทยา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช. 2541.
- สุวนิช ศิลปอาช. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงาน
เทศบาลเมืองนครนายก. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนาบัณฑิตวิหารศาสตร์.
สายบัว ทุ่นจันทร์. 2538. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการจัดงานของสำนักงานจังหวัด
ศึกษากรณีจังหวัดอุบลราชธานี ภาคนิพนธ์ปริญญาโท คณะพัฒนาสังคมสถาบันบัณฑิต
พัฒนาบัณฑิตวิหารศาสตร์.
- อัจฉรา ใหญ่. 2534. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราชภัฏ สำนักงานทะเบียน
อำเภอเมืองมหาสารคาม. ปริญญา ni พนธ์มหาสารคาม มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒมหาสารคาม.
- Bouman James S. and JR. , David L. Norman. 1976. “itudes Toward The Public Service :
A Survey of University students.” Public Personal Management (March-April) : 113-121.
- Chaplin, J.P. 1968. **Dictionary of Psychology** . Requin 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 Talcott Paraon.
- Suchitra Punyaratbandhu-Bhakdi. 1986. et al. Delivery of Public Services in Asian Countries :
Case in Development Administration. Bangkok : Thammasat university Press,.

