บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยในการนำเสนอได้แบ่ง 5 หัวข้อดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีแรงจูงใจ
3. ด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ จังหวัดสงขลา
4. หลักวิชาที่เกี่ยวข้อง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายตามพจนานุกรมว่าทางด้านจิตวิทยา ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้ที่รับบริการและสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้เข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ (Chaplin 1968 : 437)

ชริณี เดชจินดา (ยุพดี ลิ้มมธุรสกุล 2541 : 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า “ ระบบความพึงพอใจ ” โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ

การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

ดิเรก ฤกษ์หร่าย (ศศิธร พูลสุข, 2538 : 24) กล่าวว่า ความพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : 60) ได้ศึกษางานวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมว่า ทัศนคติทั้งเชิงปฏิฐานและเชิงนิเสธของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (อ้างใน ยุพดี ลิ้มมธุรสกุล 2541 : 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

กิติมา ปรีดีดิลก (2524 : 321 –322) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

มณีวรรณ ตั้นไทย (2533 : 66 – 69) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

Good (1937 : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง สภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ

Maynard W. Shelly (ยุพดี ลิ้มมธุรสกุล 2541 : 5) ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบทางบวกและทางลบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก เป็นความรู้สึกที่ดีเมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำให้เกิดความสุข ซึ่งเป็นความสุขหรือความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนหลัง และความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีกได้ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

E.J. McCormick & I.R.Daniel (1980 : 306) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Need) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Davis (1967 : 61) มีความเห็นว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

Dalton (1968 : 48) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกของคนใดคนหนึ่งว่าชอบหรือไม่ชอบในบุคล สิ่งของหรือสภาพแวดล้อมที่เขาเข้าไปเกี่ยวข้อง

Morse (1958 : 27) ให้ความหมายว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ เพราะถ้าหากความเครียดของบุคคลมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือต่อกิจกรรมใด ๆ ได้

จากการค้นคว้าเกี่ยวกับความพึงพอใจข้างต้นสามารถประยุกต์เป็นแนวคิดในงานวิจัยในครั้งนี้ได้ว่า ตัวแทนออกของที่มีต่อการให้บริการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ จะมีความพึงพอใจในการได้รับบริการมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกซึ่งเป็นสิ่งเร้า คือ ระยะเวลาการให้บริการ (time) สถานที่ให้บริการ (place) และบุคคลที่ให้บริการ (person) ตลอดทั้งปัจจัยภายในของตัวแทนออกของ เช่น สถานภาพส่วนตัว คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ เป็นต้น

ความพึงพอใจและสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ได้มีนักวิชาการหลายคนได้กล่าวถึงความพึงพอใจและสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการไว้ดังนี้

ความพึงพอใจเป็นจิตใต้สำนึกที่เกิดขึ้นและเป็นปัจจัยหนึ่งของมนุษย์ทุกคนที่มีความรู้สึกพึงพอใจประทับใจ เมื่อได้รับบริการต่อสิ่งนั้น ที่ตรงกับความต้องการของตนเอง โดยที่ตนเองคิดว่าการให้บริการนั้นเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ เคารพสิทธิของประชาชนผู้รับบริการ ไม่มีการคอรัปชั่น มีระบบการตรวจสอบถ่วงดุลและมาตรการลงโทษเจ้าหน้าที่ชัดเจน ไม่มีระบบส่วย แต่ละระดับความพึงพอใจย่อมมีความแตกต่างไปตามทัศนคติ ค่านิยม ระดับการศึกษาของผู้นั้น ตลอดจนขึ้นอยู่กับสถานการณ์ สภาพแวดล้อมเป็นองค์ประกอบด้วยกล่าวคือ ความพึงพอใจเกิดขึ้นได้จากการที่ได้รับสิ่งที่คนปรารถนาและได้รับสนองตอบตามความต้องการนั้น

ดังจะเห็นได้ว่าความสำคัญของทฤษฎีความพึงพอใจอยู่ที่ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการกับคุณภาพการให้บริการ ดังนั้น ในการจัดการคุณภาพของการให้บริการ จึงนิยมใช้ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์มีการวัดแนวคิดนี้ สถาบันหัวหน้าคนงานแห่งชาติ (National, Foremen' s Institute 1963, ยุพดี ลิ้มมธุรสกุล 2541 : 10) ได้ให้แนวทางในการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการไว้ดังนี้

1) ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันก็จะต้องกระทำตนให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการด้วย เช่นกัน การกระทำสิ่งใดก็ตามจะต้องกระทำด้วยความมั่นใจว่าจะไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบเกิดขึ้นกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ที่สำคัญที่สุด คือ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีขึ้นในตัวผู้มาขอรับบริการว่าหน่วยงานหรือองค์การที่ผู้มารับบริการมาติดต่อนี้ เป็นสถานที่ให้บริการและน่าเชื่อถือมากที่สุด

2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้มีความภูมิฐาน มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีสง่าราศี

3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจะแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าตนต้องการทำอะไรบ้าง จะต้องใช้เวลามากน้อยเท่าใด มีเจ้าหน้าที่คนอื่นที่ผู้รับบริการต้องการพบหรือติดต่ออยู่หรือไม่ ในการติดต่อหรือให้บริการนั้น จะต้องสร้างความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อมและตั้งใจที่จะช่วยเหลือ หรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

4) เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้รับบริการทันที แม้ว่าในขณะนั้นอาจกำลังทำงานอื่นอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจนั้น ยังจะต้องรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือ หรือบริการทันที

5) อย่าพูดหรือพยายามเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของของการให้บริการ แต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า

6) พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่สามารถจะกระทำได้ การให้บริการอะไรนอกเหนือจากการให้บริการตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้น ให้เกิดสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์การที่มาติดต่อ

7) ถ้าเกิดความล่าช้าในการมาให้บริการอันเนื่องมาจากเหตุขัดข้องบางประการที่คาดไม่ถึงในสถานการณ์เช่นนี้

8) ในเมื่อผู้รับบริการมีความข้องใจหรือมีข้อสงสัยเรื่องใด ผู้ให้บริการจะต้องมีความสนใจและตอบคำถามโดยไม่มีการรีรอหรือชักช้า

9) ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับการไม่รีรอในการตอบรับข้อซักถาม หรือข้อข้องใจของผู้รับบริการ การไม่รีบแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นการสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

10) ในเมื่อไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการ ได้อันเนื่องมาจากเหตุผลต่าง ๆ เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ หมด ผู้ให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลือ ผู้รับบริการให้ได้แบบฟอร์มที่ต้องการ

จากที่อื่น ผู้รับบริการที่ได้รับความช่วยเหลือเช่นนี้ ย่อมมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการ ตลอดจนหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการนั้น ๆ ตลอดไป

แนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมานี้ เป็นแนวคิดที่มองความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแนวคิดดังกล่าวได้รับการพัฒนามาตั้งแต่ปี ค. ศ. 1960 หรือประมาณ 10 ปีที่ผ่านมานี้ แนวความคิดนี้ได้รับการพัฒนาไปบ้างจากกฎเกณฑ์ ในการสร้างความพึงพอใจ โดยผ่านความสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้รับบริการที่มีเพียง 10 ข้อ ได้พัฒนาเพิ่ม ดังนี้ (Freemantle , 1993, อ้างใน ยุพดี ลิ้มมธุรสกุล 2541 : 12-14)

1) รักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้แก่ผู้รับบริการ เมื่อมีการนัดหมายในการให้บริการจะต้องทำตามการนัดหมายหรือข้อตกลงนั้น ๆ โดยไม่บิดพลิ้ว และควรให้บริการรวดเร็วมีประสิทธิภาพ มีมิตรภาพด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีความนอบน้อม โดยไม่มีการบ่นถึงความเหนื่อยมาก หรือสิ้นเปลืองต่าง ๆ การกระทำเช่นนี้ ถือเป็นกฎสำคัญข้อแรกที่ผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นเกณฑ์ในการบริการแก้ข้อมูลผู้รับบริการ

2) รักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้แก่ผู้รับบริการ เมื่อมีการนัดหมายในการให้บริการจะต้องทำตามการนัดตอบรับโทรศัพท์ที่โทรเข้ามารวดเร็ว การตอบรับโทรศัพท์ช้า ถือว่าเป็นการทำลายภาพพจน์และความน่าเชื่อถือของหน่วยงานหรือองค์การ ได้มีการทำวิจัยพบว่า เวลาวินาทีเป็นเวลาที่ผู้รับโทรศัพท์ จะมีความรู้สึกสามารถอดทนรอคอยได้ดีที่สุดการปล่อยให้ผู้รับบริการทางโทรศัพท์รอคอยเกินวินาที อาจมีผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อหน่วยงานหรือองค์การ

3) มีการตอบรับในเรื่องเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ ภายใน 2 วัน เอกสารบางอย่างที่ส่งมายังหน่วยงาน หรือองค์การอาจไม่จำเป็นต้องตอบ แต่ว่าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอใช้บริการ หรือสอบถามบริการหรือข้อแนะนำต่าง ๆ ที่มีต่อหน่วยงานหรือองค์การควรจะได้รับการตอบรับทันที ทั้งนี้ควรจะทำให้แล้วเสร็จภายใน 2 วัน อาจจะมีเอกสารบางอย่างที่ไม่สามารถตอบได้ภายใน 2 วัน แต่ผู้ที่ให้บริการจะต้องตั้งเป้าหมายที่แน่ชัดว่าจะทำให้แล้วเสร็จเมื่อใด ในการตอบเอกสารต่าง ๆ เหล่านี้ เจ้าของเรื่องหรือบุคคลที่อ้างถึงในหนังสือหรือเอกสารนั้น ควรจะเป็นผู้ตอบหรือมีลายเซ็น แสดงว่าได้ตอบไม่ใช่ให้ผู้อ่านตอบแทน

4) ไม่ควรให้ผู้รับบริการรอคอยนานเกินวินาที เพราะจะเป็นการสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้รับบริการ ควรยึดหลักความจริงที่ว่าเวลาเป็นเงินเป็นทอง ดังนั้นการปล่อยให้ผู้รับบริการรอคอยเป็นเวลานาน ๆ เป็นการสูญเสียและเสียเศรษฐกิจ ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าการบริการที่ตนได้รับนั้นมีราคาแพงทั้ง ๆ ที่มองไม่เห็นตัวเงินที่จะเกิดขึ้น ดังนั้นการที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว จึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

จัดระบบนัดหมายที่ดีมีประสิทธิภาพจะเป็นมาตรการหนึ่งในการลดเวลาของการรอคอย แต่ต้องระมัดระวังไม่ให้ผู้รับบริการต้องมารอคอยและมีการผิดเวลานัดหมายเป็นอันขาด

5) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการทุกคนต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า ต้องให้เกียรติแสดงกิริยามารยาทเรียบร้อยอ่อนน้อมถ่อมตน มีความเป็นมิตรและแสดงความสนใจต่อผู้รับบริการทุกครั้ง มีผู้วิจัยพบว่าผู้มารับบริการประมาณร้อยละ 1 ที่แสดงกิริยามารยาทไม่เรียบร้อย หรือก้าวร้าวต่อผู้ให้บริการซึ่งถือว่าเป็นจำนวนน้อยนิดเมื่อเทียบกับผู้รับบริการอื่นที่สุภาพเรียบร้อย อ่อนน้อมถ่อมตน แต่ในกฎและแนวทางในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่ดีนั้น ผู้รับบริการจำนวน 1 เปอร์เซ็นต์ นี้ก็ควรได้รับบริการที่สุภาพและไม่ต้องแสดงอาการก้าวร้าวตอบ การมีทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการนั้นจะสามารถเห็นได้จากรอยยิ้มบนใบหน้า คำพูดที่อ่อนหวานหรือราบรื่นหู ความสนใจที่ให้แก่ผู้รับบริการอาจแสดงออกมาผ่านทางสายตา พูดขอบคุณที่ให้แก่ผู้รับบริการแม้เป็นเพียงสิ่งเล็กน้อยแต่เมื่อทำไปแล้ว จะกลายเป็นมนต์ขลังอย่างมากในการดึงดูดให้ผู้รับบริการหวนกลับมาใช้บริการอีก

6) เมื่อมีสิ่งบกพร่องเกิดขึ้น ผู้ให้บริการควรรีบหารือติดต่อกับผู้รับบริการก่อนที่ผู้รับบริการจะมาหาเช่น เหตุอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุหรือวิกฤติการณ์ต่าง ๆ ในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่นนี้ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องรีบอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องรีบติดต่อและแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อนที่เขาจะพบ ทำให้สถานการณ์ต่าง ๆ ไม่เลวลง ผู้ให้บริการสามารถลดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้รับบริการลงได้ การติดต่อกับผู้รับบริการอาจทำได้โดยการใช้โทรศัพท์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ หรือแม้กระทั่งรถยนต์ จึงไม่มีเหตุผลอะไรที่จะไม่แจ้งให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้าได้

7) การติดต่อสื่อสารใด ๆ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะต้องตั้งอยู่บนรากฐานของความซื่อสัตย์และเปิดเผยต่อกัน

8) ระบบการทำงานจะต้องมีความน่าเชื่อถือ หมายถึง ระบบการให้บริการต่าง ๆ จะต้องอยู่ในสภาพดีทำงานได้ตลอดเวลา เช่น เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ชำรุดเสียหายจะต้องซ่อมแซมแก้ไขให้สามารถบริการได้ดีตลอดเวลา ถ้าสภาพการณ์ทางด้านลบเกิดขึ้น อันเนื่องจากความไม่น่าเชื่อถือของระบบการทำงาน ย่อมจะสร้างภาพพจน์ไม่ดีให้เกิดขึ้นแก่หน่วยงานหรือองค์การ ที่สำคัญย่อมสร้างความไม่น่าพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

9) การแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว หมายความว่า ไม่ควรปล่อยให้ความผิดพลาดในเรื่องเดียวเกิดขึ้นเป็นครั้งที่สอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้รับบริการคนเดียวกัน เพราะจะสร้างทัศนคติในทางลบให้เกิดขึ้นเป็นทวีคูณ

10) เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานหรือองค์การจะต้องเป็นผู้รู้ คือ รู้ข้อมูลที่จำเป็นในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่สามารถตัดสินใจหรือตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยไม่ต้องกลัวว่าฝ่ายบริหารจะตำหนิ พนักงานที่ทำงานในลักษณะนี้จะต้องไม่ผลักภาระความรับผิดชอบไปให้ผู้อื่นหรือกล่าวว่า ตนเองไม่มีอำนาจการวินิจฉัยตัดสินใจในเรื่องนี้ ขอให้ไปถามผู้อื่นหรือผู้บริการ นอกจากนี้ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ดูว่าผู้รับบริการที่ติดต่อกับตนได้รับบริการหรือตอบคำถามเป็นที่พอใจหรือยัง แม้บางครั้งตนอาจจะไม่ใช่ผู้บริการหรือผู้ตอบคำถามโดยตรงก็ตาม ลักษณะเช่นนี้ จะทำให้ผู้ระบบบริการมีความรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนมีความพยายามที่จะสนองความต้องการของเขา

11) ให้สิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือบริการพิเศษเล็ก ๆ น้อย ๆ ซึ่งหลักข้อนี้พบว่า ในปัจจุบันมีผู้เห็นความสำคัญและมีการนำไปใช้กันมาก เพื่อมุ่งสร้างทั้งความพึงพอใจและสัมพันธภาพอันดีต่อผู้รับบริการ เช่น การแจกแจงหรือแถมสินค้าเป็นต้น ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลพิเศษกว่าคนอื่น ๆ

12) อย่ามองข้ามความสำคัญของรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ การมองข้ามสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ แม้ว่าส่วนสำคัญใหญ่ ๆ จะสมบูรณ์ก็อาจทำให้ผู้รับบริการรู้สึกแปลกหรือ ขาดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการได้เช่นกัน เช่น การเรียกชื่อผู้มารับบริการผิดพลาด เป็นต้น

13) พยายามจัดการหน่วยงานหรือองค์การ และวัสดุครุภัณฑ์ทุกอย่างในหน่วยงานหรือองค์การให้มีความสง่า การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ต้องให้ถูกต้องให้ดูเรียบร้อย สวยงามมีสง่าแต่ไม่ใช่แต่งตัวเหมือนกับการประกวดแฟชั่นหรือสวยแบบดาราหรือนักแสดง คือ ต้องให้มีความเหมาะสม หลักการพื้นฐานข้อนี้เป็นเรื่องทางจิตวิทยาพื้นฐานที่ว่าผู้ใดก็ตาม ถ้ามองเห็นว่าหน่วยงานหรือองค์การนั้นๆ ไม่สวยงามก็จะตีความหรือมีความรู้สึกนึกคิดว่าหน่วยงานหรือองค์การนั้น ๆ คงให้บริการไม่ดี ไม่มีคุณภาพ ในทำนองเดียวกัน ถ้าเห็นเจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สง่า ก็จะมองว่าเจ้าหน้าที่ผู้นั้นไม่มีความสามารถในการให้บริการที่ดีหรือมีคุณสมบัติด้อย อันเนื่องมาจากภูมิหลังที่ด้อย เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจที่ได้รับบริการ

Gandlach and Nelson (สายบัว หุ่นจันทร์ 2538 : 14) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการว่าการสนองความต้องการ การแก้ไขปัญหา รวมทั้งการลดปัญหาของเจ้าหน้าที่ ทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจมากน้อยเพียงใด

ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนา ความพึงพอใจของมนุษย์แต่ละคนที่มีต่อสิ่งเร้า (Stimulus) ใดสิ่งเร้าหนึ่ง ย่อมมีความเข้มข้นกันไปตามทัศนคติ ค่านิยม ระดับการศึกษาของผู้นั้นตลอดจนสถานการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ในขณะที่มีการปะทะ สังสรรค์ (Interaction) กันเป็นองค์ประกอบอยู่ด้วย กล่าวกันว่า ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้น ได้จากการที่ได้รับสิ่งที่ตนปรารถนาหรืออยากได้ความพึงพอใจ จึงเป็นพฤติกรรม (Behavior) และกระบวนการ (Process) ในการลดความตึงเครียด (Tension)

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery)

ได้มีนักวิชาการหลายคนได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ (2535 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ผลผลิตหรือตัวบริการ ช่องทางการให้บริการ และผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากแนวคิดบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องสรุปเป็นแนวทางการศึกษาครั้งนี้ ในมิติด้านพึงพอใจของผู้รับบริการได้พิจารณาตัวแปรด้านระบบ กระบวนการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1) ด้านระบบการให้บริการ
   (1) ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ
   (2) ความทั่วถึงเพียงพอของบริการที่ให้
   (3) การมีคุณค่าทางประโยชน์ใช้สอยของผลบริการที่ได้รับ
   (4) ความคุ้มค่าและยุติธรรมในราคาของบริการที่ให้
   (5) ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบที่ให้
2) ด้านกระบวนการให้บริการ
   (1) ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ
   (2) ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ
   (3) ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้
   (4) ความปลอดภัยของบริการที่ให้
   (5) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
   (6) ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่บริการ
   (7) ความเสมอภาคและเสมอหน้าของบริการที่ให้

(8) การมีบุคลิก ท่าที และมารยาทในการบริการ

(9) ความซื่อสัตย์ สุจริตของผู้ให้บริการ

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างใน Suchita,1986 :21) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจจากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และ ผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรก คือ ปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องการให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

In Joung Wang (อ้างใน Suchita, 1986 : 104 –105) ได้พิจารณาจากการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้าย เรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ 1) ตัวบริการ (Service) 2) แหล่งหรือสถานที่บริการ (Sources) 3) ช่องทางในการให้บริการ (Channels) 4) ผู้รับบริการ (Client Groups) จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระยะที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม จากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเป็นไปได้ว่า การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

James S. McCullough (1954 : 55) มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service recipient) ได้ประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

Fitzgerald and Durant (1980 : 586) ให้ความมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ(Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการเรียนรู้ (Perception) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1) ด้านอัตวิสัย (Surjection) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบบริการ

2) ด้านวัตถุวิสัย (Objection) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

B.M. Verma (Suchita, 1986 : 55) ให้ความหมายการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณา โดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานทั้งหมดที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการเกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต้องไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจเกิดขึ้นกับผู้รับบริการและผู้ที่ทำหน้าที่ที่ให้บริการ ต้องปฏิบัติงานให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการ จึงเป็นการวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่งคือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใดอย่างไร การวัดความพึงพอใจหน่วยงานจะต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อหาข้อบกพร่องนำมาปรับปรุงแก้ไข ทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ปัจจัยที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

Weber (1966:44) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การให้บริการจะมีประสิทธิภาพและเป็นการให้ประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

ปรัชญา เวสารัชช์ (2521 : 61-76) จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม ระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น 3 ประเภท องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์กรเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อซึ่งองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อที่ออกย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจหรือการกระทำ ซึ่งจะทำให้ส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์การและองค์การเอง

กลธน ธนาพงศธร (2528 : 120) แบ่งหลักการให้บริการไว้ดังนี้

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไป ในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ทฤษฎีแรงจูงใจ

ความหมายของแรงจูงใจ (Motivation)

คือ ภาวะใด ๆ ก็ตามที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา ส่วนการจูงใจ (motivation) คือ การนำปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นแรงจูงใจมาผลักดันให้บุคคลหรือเงื่อนไขในสิ่งที่ต้องการ ปัจจัยต่าง ๆ ที่นำมาอาจจะเป็นเครื่องล่อรางวัล การลงโทษ การทำให้เกิดการตื่นตัว รวมทั้งทำให้เกิดความคาดหวัง การจูงใจนี้จึงเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาตราบใดที่มนุษย์ยังมีความต้องการ (need) ทำให้สภาวะของร่างกายเกิดความไม่สมดุล เมื่อร่างกายไม่สมดุลจะทำให้มีแรงขับ (drives) ที่จะกำหนดทิศทาง เพื่อแสดงพฤติกรรมและการกระทำไปสู่เป้าหมายที่จะสนองตอบต่อความต้องการนั้น เมื่อคนเราได้รับการตอบสนองแรงขับก็จะลดลงเราจึงเกิดความพึงพอใจ เช่น เวลา เราหิวเกิดขึ้นก็มีน้ำย่อยกระตุ้นกระเพาะอาหารทำให้คนเราแสวงหาอาหาร (ทิศทาง) เมื่ออิ่มแล้วจึงหายหิวเกิดสภาวะสมดุลในร่างกาย

ลักษณะของแรงจูงใจ

ลักษณะของแรงจูงใจนั้นมีอยู่สองประการคือ แรงจูงใจภายใน (intrinsic motivation) แรงจูงใจภายในเป็นภาวะที่บุคคลต้องการที่กระทำหรือเรียนรู้บางสิ่งบางอย่างที่ต้องการด้วยตนเองไม่ต้องอาศัยการจูงใจจากสิ่งเร้าภายนอก ได้แก่ ความต้องการ ความสนใจพิเศษ ความรู้สำนึกคิด หรือทัศนคติของแต่ละบุคคลซึ่งผลักดันให้บุคคลเกิดพฤติกรรม ส่วนแรงจูงใจภายนอก (extrinsic motivation) นั้น เป็นสภาวะที่บุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าภายนอก ทำให้มองเห็นจุดหมายเร้าให้บุคคล เกิดความต้องการและแสดงพฤติกรรมไปสู่จุดมุ่งหมายนั้น (สุชา จันทร์เอมและสุรางค์ จันทร์เอม 2520 : 30)

แนวคิดทฤษฎีจูงใจ

มาสโลว์ สร้างทฤษฎีที่มีชื่อเสียงที่สุด คือ ทฤษฎีจูงใจ (Motivator Theory) หรือที่เรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow ′s General Theory of Humanmotivation) มาสโลว์ได้ตั้งสมมุติฐานแห่งสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วจะมีความต้องการอื่นเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป แต่ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองนั้นจะเป็นสิ่งจูงใจแทนความต้องการของบุคคลจะเริ่มจากระดับต่ำไประดับสูงซึ่งเรียกว่าลำดับขั้นแห่งความต้องการ (Hierachy of Needs หรือ Maslow ′s Hierachy of Needs Theory) แบ่งออกเป็น 5 ขั้น ตามลำดับจากต่ำไปหาสูงดังนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ

2) ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองและปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่มีต่อร่างกาย ตลอดจนความแน่นอนหรือรับประกันต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน และการส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงทางด้านการเงิน

3) ความต้องการทางด้านสังคม (social or belonging needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะเป็นผู้ได้รับการยอมรับความเป็นมิตร ความรู้จักจากผู้ร่วมงานและการยอมรับจากบุคคลอื่นมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและการยกย่องในสังคม (esteem needs) เป็นความต้องการอยากเด่นในสังคมความเชื่อมั่นในตนเองความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ การนับถือตนเองรวมถึงความต้องการเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย

5) ความต้องการความสำเร็จ ความสมหวังในชีวิต หรือประจักษ์ในคุณค่าของตนเอง (self-actualization) เป็นความต้องการของบุคคลอยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตรงตามความนึกคิดของตน

ความต้องการดังกล่าวของมาสโลว์ได้แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับต่ำ (lower order needs) และระดับสูง (higher order needs) (สุชา จันทร์เอม 2541 :104) ดังแสดงในแผนภาพที่ 1

แผนภาพที่ 1 ระดับความต้องการของคนตามทฤษฎีของมาสโลว์

ดังนั้น ความต้องการของคนไม่คงที่ สิ่งใดได้รับตอบสนองแล้วก็จะมีความต้องการสิ่งอื่นต่อไป ความต้องการของคนจะเริ่มจากระดับต่ำไปหาระดับสูง ตั้งต้นจากความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและความต้องการความสำเร็จ

ด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

ด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ เดิมเป็นด่านตรวจศุลกากรปาดังเบซาร์ ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2461 ต่อมาได้กำหนดให้เป็นด่านพรมแดนของท่ากรุงเทพฯ ตามกฎกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ลงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2474 จนกระทั่งปี พ.ศ. 2481 จึงได้ยกฐานะเป็น “ด่านศุลกากรปาดังเบซาร์” ตามกฎกระทรวงการคลัง ลงวันที่ 21 ตุลาคม พ.ศ. 2481 (ด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ 2547 : 3-5)

พื้นที่รับผิดชอบ

ด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ มีพื้นที่รับผิดชอบ 3 ตำบล คือ ตำบลทุ่งหมอ ตำบลปาดังเบซาร์และตำบลท่าโพธิ์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา มีแนวติดต่อกับพรมแดนของรัฐเปอร์ลิส ประเทศมาเลเซีย มีระยะทางประมาณ 40 กิโลเมตร บริเวณด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ มีส่วนราชการ

อื่นมาประจำเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการด้วย ได้แก่ ด่านตรวจคนเข้าเมือง ด่านตรวจพืชปาดังเบซาร์ ด่านตรวจคนจัดหางาน สำนักงานจัดหางาน ด่านตรวจสัตว์น้ำ และสำนักงานสงเคราะห์การทำสวนยาง เป็นต้น

การขนส่งสินค้าและการเดินทางเข้าประเทศมาเลเซียสามารถทำได้ 2 ทาง คือ

1) ทางรถยนต์ ทางหลวงหมายเลข 4054 (บ้านปาดังเบซาร์–สะเดา) เชื่อมต่อกับทางหลวงหมายเลข 4 ที่อำเภอสะเดา

2) ทางรถไฟ รถไฟขบวนพิเศษโดยสารระหว่างประเทศจากกรุงเทพฯ–บัตเตอร์เวอร์ธ และการขนส่งสินค้าโดยระบบคอนเทนเนอร์จากกัวลาลัมเปอร์ ถึงกรุงเทพฯ (ด่านศุลกากรรถไฟและ ICD ลาดกระบัง)

อำนาจหน้าที่ของด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ มีดังนี้

1) ดำเนินการด้านพิธีการนำเข้า-ส่งออก จัดเก็บภาษีอากรและการตรวจปล่อยของทางด่านศุลกากร ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ

2) นำเงินรายได้ทุกประเภท ส่งคลังจังหวัดตามระเบียบข้อบังคับ

3) ทำหน้าที่เบิกจ่ายเงินตามระเบียบว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินจากคลังจังหวัด

4) ดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาคืนค่าภาษีอากร

5) เก็บรักษาสินค้าที่นำเข้า – ส่งออก รวมตลอดถึงการเก็บรักษาและจำหน่ายของกลางและของตกค้างให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ

6) ดำเนินการเกี่ยวกับการคดีและการจ่ายเงินสินบน – รางวัล

7) จัดการตรวจตราและควบคุมกิจการของด่านตรวจและด่านพรมแดน ซึ่งอยู่ในความควบคุมของด่านฯ ศุลกากรปาดังเบซาร์

8) ทำหน้าที่ป้องกันและปราบปรามการลักลอบหนีศุลกากรภายในเขตอำนาจด่านฯ หรือตามที่ได้รับมอบหมาย จากสำนักงานศุลกากรภาคหรือกรมศุลกากร

9) ร่วมมือประสานงานกับส่วนราชการต่าง ๆ

10) ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

พิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกด้วยระบบ EDI ของด่านศุลกากรปาดังเบซาร์

ผู้ส่งออกหรือตัวแทนออกของบันทึกข้อมูลใบขนสินค้าจาก Invoice ผ่านโปรแกรมจัดทำใบขนสินค้าขาเข้าขาออกออนไลน์เข้าระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร หลังจากรับข้อมูลทำการตรวจสอบ และแจ้งผลให้ผู้ส่งออกหรือตัวแทนออกของพิมพ์ใบขนสินค้าและนำไปยื่นที่ทำการศุลกากรพร้อมเอกสารต่าง ๆ ซึ่งสินค้าไม่ต้องตรวจสอบพิกัดราคาสามารถผ่านช่องเขียว แต่หาก

สินค้าจะต้องตรวจสอบพิกัดราคาจะต้องผ่านช่องแดง ซึ่งต้องผ่านการตรวจสอบที่ฝ่ายพิธีการส่งออกก่อน และชำระภาษีอากร(ถ้ามี) ต่อจากนั้นจะตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารกับข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ฝ่ายตรวจสินค้า เครื่องจะกำหนดชื่อนายตรวจ สารวัตรโดยอัตโนมัติ ต่อจากนั้นนายตรวจ สารวัตรทำการตรวจปล่อยและรับบรรทุก ซึ่งในปัจจุบันขั้นตอนการผ่านพิธีการศุลกากรใบขนสินค้าขาออก ในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศของด่านฯ ปาดังเบซาร์มีวิธีการการผ่านพิธีการเอกสารและการตรวจปล่อยสินค้า ดังนี้

1) การผ่านพิธีการเอกสาร มี 2 ระบบ โดยผู้ส่งออกสามารถเลือกใช้ระบบใดระบบหนึ่ง ดังนี้

(1) ระบบ Manual ปัจจุบันกรมศุลกากรได้ปรับปรุงลดขั้นตอนการผ่านพิธีการส่งออก โดยผู้ส่งออก / ตัวแทนสามารถยื่นเอกสารเพื่อผ่านพิธีการ ณ จุดรับใบขนสินค้า และรอรับใบขนสินค้า ที่เจ้าหน้าที่ตรวจสอบรับรองเรียบร้อยแล้วได้ ณ จุดคืนใบขนสินค้า ทั้งนี้เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้เดินเอกสารระหว่างเจ้าหน้าที่แต่ละจุดเอง นอกจากนี้ได้มีการลดขั้นตอนพิธีการจากเดิม 4 ขั้นตอน เหลือเพียง 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของใบขนสินค้าขาออก / เอกสารประกอบและสั่งการตรวจ (ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ประเมินอากร)

ขั้นตอนที่ 2 การออกเลขที่ใบขนสินค้าและเลขที่ยกเว้นอากร (ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่พิธีการศุลกากร)

ทั้งนี้ ขั้นตอนการตรวจสอบดำเนินการทั้ง 2 ขั้นตอนดังกล่าว ใช้เวลาเพียงประมาณ 5 นาที

(2) ระบบ EDI (Electronic Data Interchange) ด่านฯ ปาดังเบซาร์ใช้บริการผ่านพิธีการส่งออกด้วยระบบ EDI โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผู้ส่งออก/ตัวแทนส่งข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่จะส่งออกจากเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเองผ่านสายสื่อสาร ไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร

ขั้นตอนที่ 2 เครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะตรวจสอบข้อมูล หากถูกต้องจะแจ้งเลขที่ใบขนสินค้า กลับไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ส่งออก/ ตัวแทน หากไม่ถูกต้องก็จะแจ้งกลับไปให้บริษัทส่งออกให้แก้ไขข้อมูลใหม่ให้ถูกต้อง

ขั้นตอนที่ 3 ผู้ส่งออก/ตัวแทน จัดพิมพ์ใบขนสินค้าจากข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์แล้วนำมายื่นต่อเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 2.1 สถิติมูลค่าสินค้านำเข้าสูงสุด 10 อันดับ ของปีงบประมาณ 2547 (ต.ค.46 - ส.ค.47)

ลำดับที่	ชนิดสินค้า	มูลค่า/ล้านบาท
1	หลอดภาพโทรทัศน์	7,076.067
2	อุปกรณ์ควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า	2,544.377
3	ส่วนประกอบเครื่องจักรกล	890.231
4	เครื่องประมวลผล	618.761
5	อุปกรณ์ใช้กับสิ่งกำเนิดไฟฟ้า	539.123
6	มอเตอร์ไฟฟ้าและเครื่องกำเนิดไฟฟ้า	473.647
7	อุปกรณ์เครื่องจักร	449.776
8	ส่วนประกอบวิทยุ-โทรทัศน์	402.440
9	ผลิตภัณฑ์อลูมิเนียม	370.868
10	ผลิตภัณฑ์พลาสติก	333.344
	เบ็ดเตล็ด	3.537.070
	รวม	**17,235.704**

ที่มา : (ด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ ภารกิจด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ 2547)

ตารางที่ 2.2 สถิติมูลค่าสินค้าส่งออกสูงสุด 10 อันดับ ของปีงบประมาณ 2547 (ต.ค.46 - ส.ค.47)

ลำดับที่	ชนิดสินค้า	มูลค่า/ล้านบาท
1	ยาง	6,527.812
2	ชิ้นส่วนอุปกรณ์เครื่องประมวลผล	2,182.579
3	ถุงมือยาง	1,524.737
4	ไม้ยางพาราแปรรูป	1,052.243
5	อุปกรณ์ไฟฟ้าจากระบบเหนียวนำแม่เหล็ก	868.445
6	อุปกรณ์เครื่องเสียง	717.847
7	หลอดเทอร์มิโอนิก, หลอดโคลด์แคโทด	551.569
8	ผลิตภัณฑ์จากกระดาษ	541.010
9	ส่วนประกอบยานยนต์	505.922
10	อาหารทะเลแช่แข็ง	471.951
	เบ็ดเตล็ด	42,450.327
	รวม	**57,394.442**

ที่มา : (ด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ ภารกิจด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ 2547)

ตารางที่ 2.3 แสดงจำนวนใบขนสินค้าขาเข้า-ขาออก ระหว่างปีงบประมาณ 2545-2547

เดือน	2545		2546		2547	
	ขาเข้า	ขาออก	ขาเข้า	ขาออก	ขาเข้า	ขาออก
ตุลาคม	876	2,111	1,224	2,713	1,610	3,232
พฤศจิกายน	857	1,862	1,306	2,716	1,582	2,784
ธันวาคม	770	1,967	1,046	2,663	1,573	3,399
มกราคม	1,024	2,026	1,328	2,918	1,376	2,684
กุมภาพันธ์	814	1,683	1,210	2,461	1,475	2,970
มีนาคม	1,103	2,149	1,423	2,685	1,536	3,540
เมษายน	900	2,020	1,317	2,385	1,027	3,195
พฤษภาคม	955	2,074	1,441	2,741	1,408	3,373
มิถุนายน	951	2,233	1,644	2,841	1,562	3,289
กรกฎาคม	957	2,295	1,332	3,090	1,476	3,398
สิงหาคม	988	2,517	1,348	3,091	1,358	3,066
กันยายน	1,066	2,617	1,521	3,300	1,576	4,035
รวม	**11,261**	**25,554**	**16,140**	**33,604**	**17,559**	**38,965**

ที่มา : (ด่านศุลากากรปาดังเบซาร์ ภารกิจด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ 2547)

หลักวิชาที่เกี่ยวข้อง

หลักวิชาเกี่ยวกับทฤษฎีระบบ

ทฤษฎีระบบ (Systems Theory) ของเฉลียว บุรีภักดี (2543 : 1-2) มีสาระสำคัญ ดังนี้

1) แต่ละสิ่งในเอกภพมีความคิดเป็นหนึ่งหน่วยระบบ

2) แต่ละหนึ่งหน่วยระบบเป็นหน่วยทำงานมีผลผลิต (Output) มีกระบวนการทำงาน (Process) และมีปัจจัยนำเข้า (Input)

3) แต่ละหนึ่งหน่วยระบบเป็นส่วนย่อยของหน่วยอภิระบบและประกอบด้วยอนุระบบจำนวนหนึ่ง

4) แต่ละหนึ่งหน่วยระบบมีขอบเขต(Boundary) สิ่งอื่นใดที่อยู่นอกขอบเขตถือเป็นบริบท (Context) ของหน่วยระบบนั้น

5) ผลผลิตของหน่วยระบบหนึ่งจะเลื่อนไหลไปเป็นปัจจัยนำเข้าของหน่วยระบบข้างเคียงภายในบริบท

6) ผลผลิตของหน่วยระบบเป็นผลมาจากการทำงานของหน่วยระบบ ผลผลิตดังกล่าวอาจมีมากกว่าหนึ่งรายการก็ได้

7) หน่วยระบบมีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดบนมิติเวลา

8) หน่วยระบบมีที่มาและมีที่ไป

จากที่กล่าวมาข้างโครงสร้างทางความคิดที่แสดงคุณสมบัติของหนึ่งหน่วยระบบดังแสดงในแผนภาพที่ 2

หลักวิชาเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การพัฒนา

1) ยุทธศาสตร์ หมายถึง แผนการอันชาญฉลาดสำหรับกระทำอันหนึ่งอันใดให้บรรลุเป้าหมาย (เฉลียว บุรีภักดี 2543: 1-2)

ความชาญฉลาดของยุทธศาสตร์ ปรากฏในลักษณะดังต่อไปนี้

(1) มีหลักวิชาการรองรับและเป็นหลักวิชาที่ถูกต้องเป็นวิทยาศาสตร์

(2) ใช้ข้อมูลสภาพจริงของท้องถิ่นหรือสถานที่แห่งนั้นมาช่วยในการกำหนดยุทธศาสตร์

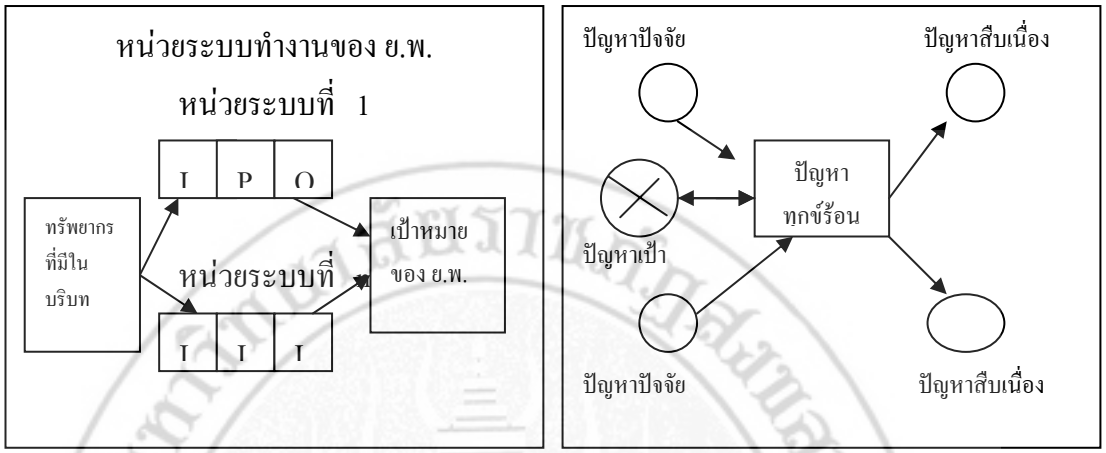
(3) เป็นแผนการที่คนทั่วไป (หรือฝ่ายตรงข้าม) ไม่คุ้นเคยมาก่อน

(4) เมื่อดำเนินการตามแผนการนี้จะได้ผลอย่างคุ้มค่าหรือคุ้มทุน

2) การพัฒนา (Development) หมายถึง การสร้างความเจริญซึ่งเป็นผลผลิต (Output) โดยใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) และกระบวนการ (Process) ที่จะก่อให้เกิดผลผลิตนั้น (เฉลียว บุรีภักดี 2543)

3) โครงสร้างการทำงานของยุทธศาสตร์การพัฒนาในการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรปาดังเบซาร์ ดังปรากฏในแผนภาพที่ 3

ยุทธศาสตร์การพัฒนา หน่วยท้องถิ่นที่จะพัฒนา



แผนภาพที่ 3 โครงสร้างและการทำงานของยุทธศาสตร์การพัฒนา

หมายเหตุ ย.พ. = ยุทธศาสตร์การพัฒนา

จะเห็นว่าเมื่อนักพัฒนาจะกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาสำหรับหน่วยท้องถิ่นที่ตนเลือก ควรกระทำตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์หน่วยท้องถิ่น เพื่อค้นหา “ปัญหาเป้า” (Target Problem) สำหรับการค้นหาปัญหาเป้าในการพัฒนาแต่ละครั้งนักพัฒนาต้องกำหนดเลือกเองจากผลการวิเคราะห์เลือกตามที่เห็นสมควร

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนา ที่มีลักษณะดังนี้

- เป้าหมายของยุทธศาสตร์การพัฒนาตรงกับเป้าหมาย
- หน่วยระบบการทำงานของยุทธศาสตร์การพัฒนา อาจมีมากกว่าหนึ่งแต่ต้องเล็งไปสู่เป้าหมาย ยุทธศาสตร์การพัฒนาอันเดียวกัน และเสริมกัน
- ทรัพยากรในบริบทของหน่วยระบบทำงานของยุทธศาสตร์การพัฒนาต้องมีมากเพียงพอที่จะเป็น I ให้แก่หน่วยระบบทำงาน 1 - n ถ้าไม่พอต้องลดขนาดของหน่วยระบบทำงานลงตามสัดส่วน ซึ่งมักจะมีผลไปถึงการพิจารณาลดเป้าหมายของยุทธศาสตร์การพัฒนาและอาจต้องปรับเปลี่ยนปัญหาเป้า เพื่อให้เหมาะสมกับทรัพยากรที่มี

1. หน่วยระบบการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

ปัจจัยนำเข้า หรือ Input (I)	กระบวนการ หรือ Process (P)	ผลผลิต หรือ Output (O)
I_1 = เจ้าหน้าที่	P_1 = ขั้นตอนการผ่านพิธีการใบขนสินค้าขาเข้า-ออก	O_1 = ผู้นำเข้า-ส่งออกชำระค่าภาษีอากร
I_2 = ใบขนสินค้าขาเข้า-ออก	P_2 = ขั้นตอนการตรวจปล่อยสินค้า	O_2 = ได้รับการตรวจปล่อยสินค้าจากเจ้าหน้าที่ทันเวลา
I_3 = ความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนพิธีการศุลกากร	P_3 = ขั้นตอนการผ่านพิธีการศุลกากร	O_3 = ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการส่งสินค้าออก
I_4 = ระเบียบและกฎหมายต่างๆ		

2. หน่วยระบบการสร้างความพึงพอใจให้กับตัวแทนออกของ

ปัจจัยนำเข้า หรือ Input (I)	กระบวนการ หรือ Process (P)	ผลผลิต หรือ Output (O)
I_1 = ตัวแทนออกของ	P_1 = การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการประกันระยะเวลา	O_1 = ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร
I_2 = ผู้นำเข้า / ผู้ส่งออก	P_2 = ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง	O_2 = ได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
I_3 = ประชาชนผู้มาติดต่อ	P_3 = การตรวจสอบเอกสารและค่าภาษีอากร	
	P_4 = การตรวจปล่อยสินค้าขาออก	
	P_5 = การติดต่อรับคืนเอกสารสิทธิประโยชน์ เงินชดเชยต่าง ๆ	

แผนภาพที่ 3 โครงสร้างทางความคิดที่แสดงคุณสมบัติของหนึ่งหน่วยระบบ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

อัจฉรา โทบุญ (2534 : 199) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร์ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจับพบว่า ประชาชนผู้ที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร์ มีความพึงพอใจการให้บริการทุกด้าน โดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาหลายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับสูงในด้านความถูกต้องของเอกสารและด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่เท่านั้น

ธีระศักดิ์ วระสุข (2537 : 61-63) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ พบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการของธนาคารกรุงเทพ คือ ประมาณ 92% ตอบว่า ตนเองมีความพึงพอใจในบริการของธนาคารกรุงเทพโดยภาพรวมและพบว่า การปรับปรุงบริการในด้านความรู้สึกสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้าการอบรมพัฒนาบุคลากรของธนาคารให้มีความรู้ความชำนาญกว้างขวางพอที่จะตอบสนองปัญหา และความต้องการของลูกค้าให้มากขึ้น ระบบการทำงานต้องมีประสิทธิภาพ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการบริการต้องไม่เสียบ่อยหรือเมื่อเสียแล้วต้องรีบแก้ไข การปรับปรุงเรื่องอาคารสถานที่ และความสะดวกสบายของธนาคารก็ต้องปรับปรุง เป็นการพัฒนาคุณภาพของธนาคารให้ดียิ่งขึ้น ในการวิจัยของ ธีระศักดิ์ วระสุข ครั้งนี้ยังพบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้บริการในอนาคต ผู้ให้ความพึงพอใจ พบว่า มีความตั้งใจที่จะใช้บริการกับธนาคารตลอดไป ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ มีผลต่อการดึงดูดลูกค้าผู้ใช้บริการให้ใช้บริการธนาคารตลอดไป

จีราพร วีระหงษ์ (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตตลิ่งชัน ซึ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ตลอดจนเหตุปัจจัยของความพึงพอใจต่อบริการด้านต่างๆของสำนักงานตลิ่งชัน ซึ่งเป็นเขตชั้นนอกของกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในกิจกรรมการให้บริการของเขตด้านสาธารณูปโภคสูงกว่าผู้ที่ไม่พึงพอใจ คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 72.3 ต่อ 25.2 นอกจากนั้นเป็นผู้ไม่ออกความเห็น และในงานบริการด้านสาธารณูปโภค 4 งาน พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับค่อนข้างสูงทุกด้าน คือ งานปกครอง งานรักษาความสะอาด งานโยธา งานอนามัย (ร้อยละ 71.00 , 79.60 , 72.3 และ 36.8 ตามลำดับ)

ส่วนสาเหตุของความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าวข้างต้น ที่สำคัญแยกตามกลุ่มงานมีดังนี้

1) งานโยธา มีสาเหตุสำคัญ คือ ไม่มีคุณค่าใช้สอย ไม่ปลอดภัยและความไม่เอาใจใส่หน้าที่

2) งานรักษาความสะอาด มีสาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความไม่เพียงพอทั่วถึง ความไม่สม่ำเสมอ และความไม่เอาใจใส่ในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

3) งานอนามัย มีสาเหตุของความไม่พึงพอใจความไม่เพียงพอทั่วถึง ความไม่สะดวกในการขอรับบริการและความไม่เอาใจใส่ในหน้าที่

4) งานปกครอง มีสาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือความไม่พัฒนา ก้าวหน้าและความไม่รวดเร็วขั้นตอนต่าง ๆ เขตตลิ่งชันควรปรับปรุงด้านระบบการให้บริการในเรื่องความมีคุณค่าใช้สอย ความเพียงพอทั่วถึงและความพัฒนาก้าวหน้าด้านระบบการให้บริการควรปรับปรุง เรื่องความสะดวกในการขอรับบริการ ความรวดเร็วในขั้นตอน และความสม่ำเสมอต่อเนื่องด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องความเอาใจใส่ในหน้าที่ ทั้งนี้โดยการพิจารณาตามลักษณะของกิจกรรมแต่ละเรื่องและประเด็นสาเหตุของกิจกรรมนั้น ๆ ผลการศึกษาของ Borman and Norman (1976 : 113–121) ซึ่งทำการศึกษาทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐบาล ยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการใช้บริการสาธารณะภาคเอกชนและไม่ควรจะมีลักษณะในภาครัฐบาล ยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะภาคเอกชน และไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำ (Routine หรือ Day–to–Day) อีกต่อคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้น สิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์การหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องมีการแก้ไขภาพพจน์ที่ดี

ขจรเดช จันทร์กระจ่าง และคณะ (2540) ได้ศึกษาและจัดทำรายงานเชิงสำรวจ (Survey Research) เรื่อง “การประเมินผลการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรด้านการนำเข้าและส่งออกกรณีศึกษาสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ” โดยสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการศุลกากรด้านการนำเข้าและส่งออก เฉพาะสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ ทั้งในด้านผู้รับบริการและผู้ให้บริการ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 148 ราย และผู้ให้บริการจำนวน 50 ราย โดยการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีเชิงปริมาณและวิธีเชิงคุณภาพในลักษณะการสัมภาษณ์เจาะลึกจากผู้รับบริการและผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจด้านความซื่อสัตย์ของผู้รับบริการและผู้ให้บริการมีสัดส่วนที่แตกต่างกัน โดยการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานโดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

จรรยา ศิริพร (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรม โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มารับบริการ จำนวน 300 คน เป็นผู้ป่วยนอก 150 คน และผู้ป่วยใน 150 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยพิจารณาถึงปัจจัยของความพึงพอใจ 5 ด้าน คือ ด้านความพร้อมของการบริการ ด้านความสะดวกและรวดเร็ว ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านความเป็นธรรมในการบริการ และด้านค่ารักษาพยาบาลและระยะเวลาเปิดบริการ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในมีความแตกต่างในระดับความพึงพอใจในบริการเล็กน้อย โดยทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างสูง

สำหรับสาเหตุของความพึงพอใจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเนื่องจากสาเหตุสำคัญ 4 ด้าน คือ ด้านความพร้อมของการบริการ ด้านสะดวกรวดเร็ว ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านความเป็นธรรมในการบริการ ส่วนสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับต่ำ คือ ด้านความเป็นธรรมในการบริการ

ไพบูลย์ ทาสระคู (อ้างใน ยุพดี ลิ้มมธุรสกุล, 2541 : 25) ศึกษาการบริหารงานของกรุงเทพมหานคร (2522) พบว่าเขตซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะนำเอาบริการต่าง ๆ ออกสู่ประชาชนให้ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการแก่ประชาชนหลายประการ เช่น เขตยังไม่มีอำนาจในการตัดสินใจให้ดำเนินการที่มีผลกระทบต่อชีวิตของชาวกรุงเทพมหานครอย่างเพียงพอ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่วัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ก็ไม่เพียงพอผลก็คือการบริการงานของเขตล่าช้า จากการสอบถามทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเขตเหมือนกัน แม้ว่าส่วนใหญ่จะเห็นว่าการให้บริการของเขตต่าง ๆ ในปัจจุบันดีแล้ว แต่ประชาชนยังเห็นว่าจะต้องมีการปรับปรุงในด้านอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ให้มากกว่าด้านตัวเจ้าหน้าที่ และด้านเจ้าหน้าที่เองควรจะมีอัธยาศัยเป็นกันเองกับประชาชนผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

สุวนิช ศิลาอ่อน (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก ด้านสาธารณูปโภคกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก โดยในการบริการด้านสาธารณูปโภค 4 งาน กลุ่มตัวอย่าง พึงพอใจงานปกครองค่อนข้างมากในงานโยธาและงานรักษาความสะอาด พึงพอใจปานกลางในงานอนามัย

สาเหตุของความไม่พึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

1) งานอนามัย สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้ ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ท่าทีและมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

2) งานรักษาความสะอาด สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบการบริการที่ให้ความสม่ำเสมอต่อเนื่องจากในกระบวนการให้บริการและท่าทีมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

3) งานโยธา สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการและความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

4) งานร้องทุกข์และประชาสัมพันธ์ สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบการบริการที่ให้ความสม่ำเสมอต่อเนื่องในกระบวนการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ (2535 อ้างในวีรพล เลิศทรัพย์สุรีย์ 2540 :15) ศึกษาวิจัยเรื่องที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : ศึกษากรณีสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครใน 4 มิติ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการและความเป็นธรรมในการให้บริการ โดยมีตัวแปรอิสระ คือ ความชัดเจนในเป้าหมายของนโยบาย ความซับซ้อนของโครงสร้าง ความพร้อมของทรัพยากร และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ พบว่าประสิทธิผลในมิติความพึงพอใจนั้น ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว สามารถอธิบายได้ ประสิทธิผลในมิติความรวดเร็วตัวแปรอิสระ 3 ตัว สามารถอธิบายได้ยกเว้นการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ ประสิทธิผลในมิติความเสมอภาคตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัว สามารถอธิบายได้และประสิทธิภาพในมิติความเป็นธรรมนั้น มีเพียงตัวแปรความชัดเจนในเป้าหมายนโยบายเท่านั้นที่สามารถอธิบายได้ โดยได้เสนอแนะแนวทางการแก้ไขไว้ คือ การจัดระบบงานการให้บริการที่ง่ายและรวดเร็วขึ้นเน้นการกระจายอำนาจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม โดยเน้นประโยชน์อยู่ที่ประชาชน การประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการบริการ สร้างจิตสำนึกรับผิดชอบแก่เจ้าหน้าที่ สนับสนุนให้อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อบริการที่รวดเร็ว ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการผลิต การให้บริการ เพิ่มบทบาทภาคเอกชนในการช่วยบริการ สร้างจัดให้หน่วยประชาสัมพันธ์ และสร้างสิ่งจูงใจให้ประชาชนอยากเข้ามามีส่วนร่วม ลดขั้นตอนการให้บริการให้สั้นลงและง่ายขึ้น

ภักดี ตนัยพงศกร (2539 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยหนองจิก จังหวัดปัตตานี ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พฤติกรรมการไปใช้บริการที่ธนาคาร ลูกค้าส่วนใหญ่มีพฤติกรรมไปธนาคารคนเดียว (ร้อยละ 87.60) ใช้บริการโดยดำเนินการด้วยตนเอง (ร้อยละ 92.50) ไปธนาคารในวันจันทร์ (ร้อยละ 43.30) ไปใช้บริการในช่วงเช้า (ร้อยละ 52.60) และไปใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 52.60) ในด้านพฤติกรรมการใช้บริการด้านการเงินของธนาคาร ลูกค้าส่วนใหญ่มีพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้ ใช้บริการฝาก – ถอน เงิน (ร้อยละ 93.40) รู้จักฝ่ายต่าง ๆ ของธนาคารโดยดูจากป้ายของฝ่ายธนาคาร (ร้อยละ 66.70) เมื่อมีผู้ใช้บริการมากจะยื่นเรื่องแล้วรอรับบริการตามลำดับจนแล้วเสร็จ (ร้อยละ 86.40) กรองรายการต่าง ๆ โดยศึกษาจากตัวอย่าง (ร้อยละ 58.20) และเมื่อใช้บริการแล้วตรวจสอบความถูกต้องทุกครั้ง (ร้อยละ 69.50) ในด้านพฤติกรรมการใช้บริการทั่วไปในขณะอยู่ที่ธนาคารลูกค้าส่วนใหญ่มีพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้ เมื่อไปถึงธนาคารรีบติดต่อธุระทันที (ร้อยละ 68.50) ระหว่างรอรับบริการจะนั่งพักรอที่เก้าอี้ (ร้อยละ 64.80) สนใจอ่านแผ่นพับ หรือใบโฆษณาบางครั้ง (ร้อยละ 70.90) สนใจอ่านข่าวสารที่บอร์ดบางครั้ง (ร้อยละ 73.70) และสนใจอ่านหนังสือพิมพ์บางครั้ง (ร้อยละ 71.80)

2. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารตามตัวแปรด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และศาสนา พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประหยัด ยะคะนอง (2523 : บทคัดย่อ) ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมือง ฉะเชิงเทรา โดยมีระดับความไม่พอใจในอัตราที่ใกล้เคียงกัน สาเหตุของการให้บริการสาธารณะไม่ตรงตามความต้องการของประชาชน สรุปได้ว่าเนื่องจากปัญหาต่าง ๆ เช่น ปัญหากับตัวบุคคล ปัญหาเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนา

มณีวรรณ ตั้นไทย (2533 : บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยากับประสิทธิภาพในการทำงานโดยวัดความพึงพอใจของประชาชนพบว่า พฤติกรรมให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยามีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูงและยิ่งการให้บริการแบบไม่ถึงตัวบุคคลมากเท่าใด ก็ยิ่ง

ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากเท่านั้น และการประเมินค่าระดับความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการรับบริการปรากฏว่าอยู่ในเกณฑ์ปานกลางไม่ดีของการจ้างให้ดีขึ้น ด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจเริ่มแรก คือ จะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงาน มีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ดี สร้างความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน จะต้องมีการสร้างรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นเรื่องสวัสดิการ นันทนาการ หรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญ คือ จะต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย ไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริการและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

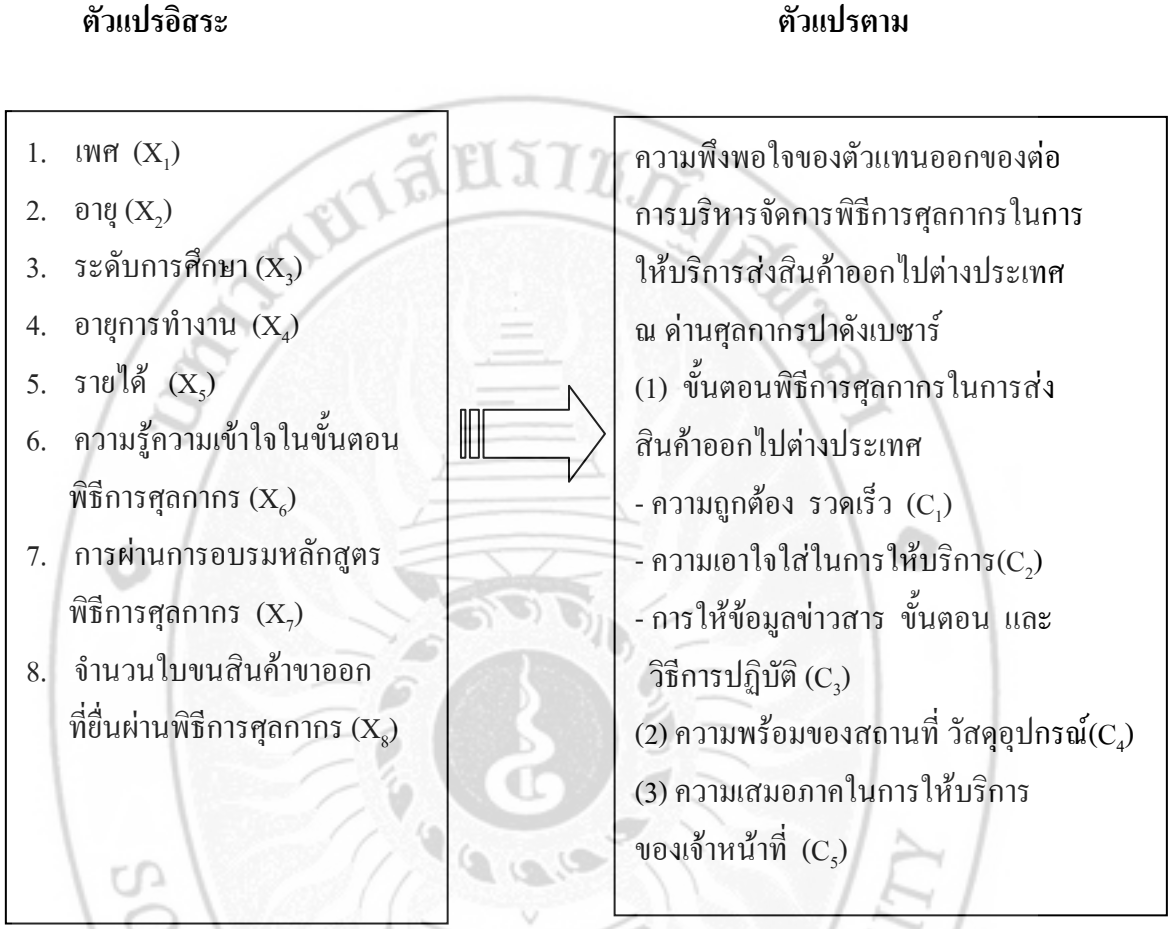
ชัยศักดิ์ แสงทอง และคณะ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการบริการจัดเก็บภาษีน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมันของสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดระยอง พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในเรื่อง การจัดสรรเจ้าหน้าที่ไปบริการประจำสถานประกอบการและในเรื่องความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความชัดเจนและความง่ายของแบบฟอร์ม การให้บริการลดหย่อนภาษี ยกเว้นภาษีหรือคืนภาษี การให้บริการส่งออกนอกราชอาณาจักรและนำเข้าและการชำระภาษี ความรู้ความสามารถทางด้านน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมันของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สถาบันราชภัฏสวนดุสิต (2540) ได้ศึกษาเรื่อง ผู้ใช้บริการคิดอย่างไรกับกรมศุลกากร โดยได้สำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการของกรมศุลกากร จากแบบสอบถามเพื่อสำรวจในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการทั่วไป ความสะดวกรวดเร็วในเรื่องพิธีการ ความสะดวกรวดเร็วในการตรวจปล่อยสินค้า ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจสรุปได้ว่า หากคนได้รับการตอบสนองต่อความต้องการที่ตนประสงค์จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองนั้น ทั้งนี้ความพึงพอใจจะได้รับในระดับใดย่อมขึ้นอยู่กับระดับของการตอบสนองซึ่งแต่ละปัจเจกบุคคลมีความแตกต่างกัน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า หากคนได้รับการตอบสนองที่ตนประสงค์จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองนั้น ทั้งนี้ความพึงพอใจจะได้รับในระดับใดย่อมขึ้นอยู่กับระดับการตอบสนองซึ่งแต่ละปัจเจกบุคคลมีความแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัย