



ประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า
ของสำนักงานตรวจสอบอากร กรมศุลกากร

กัลยา มีเดช

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2555



ใบรับรองสารนิพนธ์

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อสารนิพนธ์ ประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า
ของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร

เสนอโดย กัลยา มีเดช

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ วิชาเอก การจัดการโครงการ
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ พิพัฒน์ ไทยอารี
ได้พิจารณาเห็นชอบ โดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว

ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ คำริชอบ)

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ พิพัฒน์ ไทยอารี)

กรรมการ

(อาจารย์ สุตจิต นิมิตกุล)

คณะรัฐประศาสนศาสตร์รับรองแล้ว

รักษาการคณบดีคณะรัฐประศาสนศาสตร์

(อาจารย์ พูลศักดิ์ ประณูธนรพาล)

วันที่ 18 เดือน เม.ย. พ.ศ. 2555

เลขทะเบียน.....	0222104
วันลงทะเบียน.....	7 ส.ค. 2555
เลขเรียกหนังสือ.....	352.448
	ก398ป
	๒๕๕๕

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้ สำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ เนื่องจากบุคคลหลายท่านได้ให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รศ. พิพัฒน์ ไทยอารี ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาชี้แนะและตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อมูล นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษาวิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ประจำสาขารัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ สติปัญญา กรุณาถ่ายทอดความรู้วิชาตลอดจนประสบการณ์ต่างๆ ให้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาร่วมรุ่นสาขารัฐประศาสนศาสตร์ที่ได้ให้ความช่วยเหลือด้านคำปรึกษาแนะนำ ตลอดช่วงเวลาที่ได้รับการศึกษา

ขอขอบคุณรุ่นพี่ และเพื่อนทุกท่าน ที่ได้กรุณาสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลวิจัย และให้ความช่วยเหลือด้านอื่น ๆ รวมทั้งขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนให้คำแนะนำในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์จนได้ผลเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาวิจัย ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่เป็นกำลังใจ ให้การสนับสนุน และให้ความช่วยเหลือทุกอย่างแก่ผู้ศึกษาวิจัย ทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี และทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้อย่างสมบูรณ์

กัลยา มีเดช

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ค
กิตติกรรมประกาศ	ฅ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ซ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามของการวิจัย	2
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.4 สมมติฐานของการวิจัย	3
1.5 ขอบเขตการวิจัย	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.7 นิยามศัพท์	4
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่	5
2.2 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในการบริการ	10
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร	15
2.4 แนวคิดการจัดเก็บเอกสาร	20
2.5 การกิจและโครงสร้างขององค์กร	23
2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
3. ระเบียบวิธีวิจัยเกี่ยวข้อง	31
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	31
3.2 ประชากร และวิธีการสุ่มตัวอย่าง	33
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
4.1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ.....	37
4.2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า สำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร.....	40
4.3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านกับการจัด เก็บใบขนสินค้า สำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร.....	44
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	46
5. สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	55
5.1 วัตถุประสงค์และวิธีดำเนินการวิจัย.....	55
5.2 สรุปผล	56
5.3 อภิปรายผล	57
5.4 ข้อเสนอแนะ	60
บรรณานุกรม.....	62
ภาคผนวก.....	67
ประวัติผู้เขียน.....	74

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและ ค่าร้อยละ ของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ.....	38
4.1 (ต่อ).....	39
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ.....	41
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ.....	42
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อ ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการ.....	43
4.5 สรุปค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อ ปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า สำนักตรวจสอบอากร กรม ศุลกากร.....	44
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับประสิทธิผลการให้ บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า.....	45
4.7 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร เมื่อจำแนกตามเพศ.....	47
4.8 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร เมื่อจำแนกตามอายุ.....	48
4.9 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร เมื่อจำแนกตามระดับ การศึกษา.....	49
4.10 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร เมื่อจำแนกตามสถานภาพ.....	50
4.11 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร เมื่อจำแนกตามตำแหน่ง...	51
4.12 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร เมื่อจำแนกตามความถี่ใน การใช้บริการ.....	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 แสดงการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน โปดคโมเมนต์ (Pearson product moment correlation of Coefficient) ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการ เกี่ยวกับการจัดเก็บใบอนุญาต กับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บ ใบอนุญาตของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร.....	54

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
3.1 กรอบแนวความคิดในการศึกษา.....	32



หัวข้อสารนิพนธ์	ประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร
ชื่อผู้เขียน	กัลยา มีเดช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รศ.พิพัฒน์ ไทยอารี
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับประสิทธิผลในการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้าของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้าของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร

โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้าของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งเป็นการหาค่าสถิติทดสอบสมมติฐานคือ t-test และ f-test โดยมีผลการศึกษาดังนี้

1. ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 41 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/ เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร โดยมีตำแหน่งเป็นเจ้าพนักงานธุรการ และส่วนใหญ่ใช้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้าของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากรมาแล้ว 5 - 10 ปี
2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า สำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร พบว่า โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า สำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้ใช้บริการเห็นด้วยสูงที่สุดด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก และด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ให้บริการ ในระดับปานกลาง ตามลำดับ
3. ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของระบบการทำงานด้านอื่น ๆ ของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร เพื่อได้ทราบถึงข้อดีและข้อเสีย และนำผลจากการศึกษาที่ได้นั้น มาปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน ในองค์กรมีประสิทธิผลมากที่สุด

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการด้านการจัดเก็บและตรวจสอบเอกสารหลังผ่านพิธีการศุลกากร เพื่อทักท้วงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการกำหนดราคาศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากร การยกเว้นภาษีอากร การคืนหรือลดหย่อนค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและเงินอื่น ๆ เป็นการกำหนด กำหนดแนวทางหรือมาตรการด้านการตรวจสอบพิศัตราศุลกากร และการขอรับสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรให้ครบถ้วนถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบพิธีการนำเข้าและส่งออก ตรวจสอบบันทึกบัญชีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าหรือส่งออก ณ ที่ทำการของผู้นำเข้า ผู้ส่งของออก หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อปราบปรามการฉ้อฉลทางการค้า จัดทำ รวบรวม ปรับปรุง และพัฒนาฐานข้อมูลด้านศุลกากรของกรม เกี่ยวกับการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายเกี่ยวกับการนำเข้าและส่งออก และการให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

หน้าที่ความรับผิดชอบดังกล่าวจึงมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างมากกับเอกสารใบขนสินค้า ซึ่งเป็นเอกสารที่ผ่านพิธีการทางศุลกากรแล้ว ส่งมาจัดเก็บที่สำนักตรวจสอบอากร ปัญหาที่ผ่านมา คือ การให้บริการของหน่วยงานแก่ผู้มาติดต่อไม่สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว เนื่องจากอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่และปริมาณงานไม่สมดุลกัน มีปริมาณใบขนสินค้าเข้ามาเป็นจำนวนมาก เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอที่จะให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็วได้ ขั้นตอนในการจัดเก็บใบขนสินค้ามีหลายขั้นตอน และจากสภาพปัญหาเกี่ยวกับตัวเจ้าหน้าที่ เช่น ขาดความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี ขาดข้อมูลที่ถูกต้อง ขาดการบริการที่ดี ขาดการทำงานเป็นทีม และขาดการประสานงานกันอย่างเป็นระบบ

สำนักตรวจสอบอากร เป็นหน่วยงานในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ เพื่อสร้างความพอใจแก่ผู้มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจของกรมศุลกากร

1. ให้บริการทางศุลกากรที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ได้มาตรฐานโลก
2. ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและการแข่งขันของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากร
3. เพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมทางศุลกากรเพื่อปกป้องสังคม
4. จัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส

เพื่อประโยชน์ให้แก่ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจและได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วทันกับความต้องการใช้งานใบขนสินค้า

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยมีความสนใจและเห็นถึงความสำคัญที่จะศึกษาถึง “ประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร” มีมากน้อยเพียงไร โดยผู้วิจัยหวังว่าผลการศึกษานี้จะเกิดประโยชน์กับผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานและผู้มาติดต่อใช้บริการฝ่ายควบคุมและตรวจสอบใบขนสินค้า สำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร ตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และพัฒนาการบริการต่อไป

1.2 คำถามของการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ตั้งคำถามในการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้าของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร ดังนี้

1.2.1 ข้าราชการและพนักงาน สำนักตรวจสอบอากรมีประสิทธิผลในการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้าของสำนักตรวจสอบอากรระดับใด

1.2.2 ปัจจัยที่ทำให้การบริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้าของสำนักตรวจสอบอากรมีประสิทธิผล

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้ศึกษาได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้าของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงระดับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้าของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้าของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร

1.4 สมมติฐานของการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานในการศึกษาวิจัยว่า

1.4.1 ผู้รับบริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากรที่แตกต่างกัน

1.4.2 ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่แตกต่างกัน จะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากรแตกต่างกัน

1.5 ขอบเขตการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ตั้งข้อกำหนดคกฤเกณฑ์ในการทำวิจัยฉบับนี้ โดยมีขอบเขตดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านประชากร คือ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร และชิปปิง/ตัวแทนออกของ/ผู้ประกอบการที่มารับบริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า สำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร

1.5.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการเก็บ เดือนกุมภาพันธ์ 2555

1.5.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้ศึกษาได้จัดทำงานวิจัยเล่มนี้ขึ้นมาโดยคาดว่าจะได้รับประโยชน์ ดังนี้

1.6.1 ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร

1.6.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร

1.6.3 ในทางวิชาการ หน่วยงานและบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมศุลกากรและบุคลากรในสังกัด รวมตลอดทั้งสถาบันการศึกษา และนักศึกษาได้รับความรู้ทางวิชาการ โดยนำประโยชน์ไปใช้ในการเรียนการสอน และการทำวิจัย ในเรื่องประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้าของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร

1.6.4 ประโยชน์ในทางปฏิบัติ บุคคลและหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน สามารถนำไปใช้ประโยชน์จริง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริหารจัดการของหน่วยงาน หรือองค์กร ส่วนของประชาชน หากนำผลการศึกษานี้ไปศึกษาจะช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจเรื่องการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร

1.7 นิยามศัพท์

ศึกษาเรื่องนี้ ผู้ศึกษาวิจัยจะขอกล่าวถึงสาระสำคัญเกี่ยวกับความหมาย นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

1.7.1 ประสิทธิภาพ หมายถึง เป็นการปฏิบัติงานที่บรรลุผลตามพันธกิจของกรมศุลกากร ในเรื่องให้บริการทางศุลกากรที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ได้มาตรฐานโลก ในด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร ซึ่งมีผลต่อผู้มารับบริการ

1.7.2 การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ หรือการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มารับบริการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ในการให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

1.7.3 งานบริการ หมายถึง งานบริการที่เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายควบคุมและตรวจสอบใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร เป็นผู้ให้บริการ

1.7.4 ข้าราชการและพนักงาน หมายถึง ข้าราชการหน่วยงานจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร

1.7.5 ผู้รับบริการ หมายถึง หน่วยงานภายในกรมศุลกากร หรือส่วนราชการอื่นที่มีใช้หน่วยงานในกรมศุลกากร หรือประชาชนผู้ที่ได้รับการมอบอำนาจให้กระทำการแทนในการติดต่อขอยืมเอกสารใบขนสินค้า

1.7.6 ใบขนสินค้า หมายถึง แบบพิมพ์ที่กรมศุลกากรกำหนดให้ผู้นำเข้าและผู้ส่งออกต้องยื่นต่อกรมศุลกากรในการนำเข้าสินค้าและส่งออกสินค้า

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบอนุญาตสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร” ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการศึกษา ซึ่งรายละเอียดต่างๆ จะนำเสนอตามลำดับ ในประเด็นดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในการบริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร
- 2.4 แนวคิดการจัดเก็บเอกสาร
- 2.5 การกิจ และ โครงสร้างขององค์กร
- 2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เป็นแนวความคิดที่ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางของทุกประเทศ ภาครัฐ คือ กลไกหลักของการบริหารประเทศที่จะต้องสร้างความเข้มแข็ง สามารถปรับตัวให้เข้ากับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น การสร้างเสริมศักยภาพ ความเข้มแข็งของประเทศให้สามารถแข่งขันและช่วงชิงความได้เปรียบเพื่อสร้างความมั่นคง และความมั่นคงให้กับประเทศ

2.1.1 องค์ประกอบหลักของการจัดการภาครัฐแนวใหม่

จากผลสรุปแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของ The Commonwealth Association for Public Administration and Management ปี ค.ศ. 1994 แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ดังนี้

- 2.1.1.1 รัฐพึงทำเฉพาะบทบาทที่ตนทำได้ดี
- 2.1.1.2 การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
- 2.1.1.3 การลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่

หน่วยงาน

2.1.1.4 การกำหนด วัตถุประสงค์ และให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กรและในระดับบุคคล

2.1.1.5 การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทนและระบบคุณธรรม) และเทคโนโลยี (เช่น ระบบข้อมูลสารสนเทศ) เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์

2.1.1.6 การเปิดกว้างต่อแนวคิดการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันเองและระหว่างหน่วยงาน

2.1.2 วัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

2.1.2.1 เพื่อให้ราชการเป็นกลไกและเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพของรัฐบาล

2.1.2.2 เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะของประเทศไทยในการแข่งขันเวทีโลก

2.1.2.3 เพื่อสร้างความโปร่งใส ความตรงไปตรงมาในการปฏิบัติราชการ

2.1.2.4 เพื่อให้ราชการประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพ

2.1.2.5 เพื่อสร้างวัฒนธรรม และคุณค่าใหม่ในราชการ

2.1.3 หลักการสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

หลักการสำคัญในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มีดังนี้

2.1.3.1 การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People Center) โดยการปฏิบัติต่อประชาชนในลักษณะ “ลูกค้า” แทนผู้ปกครอง

2.1.3.2 ทำงานเฉพาะเท่าที่จำเป็น โดยสร้างเครือข่ายและทำงานร่วมกับภาคเอกชน และประชาชนแบบพันธมิตร

2.1.3.3 มีความรับผิดชอบสูง โดยวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรม

2.1.4 ลักษณะการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

ลักษณะการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มีกระบวนการและวิธีการทำงานดังนี้

2.1.4.1 ยึดหลักการ การสร้างบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เป็นกรอบและกระบวนการทำงาน

2.1.4.2 มีการทบทวนบทบาทและภาระหน้าที่ใหม่ เลือกลงและสร้างเครือข่ายเป็นพันธมิตรกับงานเฉพาะบทบาทที่รัฐจำเป็นต้องทำทำนั้นกับภาคเอกชนและภาคประชาชน อย่างประสานสัมพันธ์กัน เพื่อเป้าหมายการพัฒนาและความเจริญของประเทศร่วมกัน

2.1.4.3 มีการบริหารงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management) มีดัชนี (Critical Success Factors) ของแผนงานและดัชนีวัดผลการปฏิบัติงาน (Key performance Indicators) ในระดับองค์การและระดับบุคคล

2.1.4.4 มีประชาชนเป็นเป้าหมายการทำงาน คือประชาชนเป็นหลัก โดยการให้บริการอย่างหลากหลายตามสภาพธรรมชาติท้องถิ่นและชุมชน

2.1.4.5 เพิ่มความคล่องตัวแก่หน่วยงานในระดับล่างและระดับปฏิบัติการ โดยการบริการประชาชนที่มีคุณภาพสูง

2.1.4.6 เปิดกว้างต่อแนวคิดเรื่องการแข่งขันการให้บริการทั้งระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันและระหว่างหน่วยงานของรัฐและภาคเอกชน เพื่อยกมาตรฐานงานให้สูงได้มาตรฐานมากที่สุด

2.1.4.7 มีการวัดความพึงพอใจของลูกค้า ความพึงพอใจของประชาชนและเจ้าหน้าที่ โดยการวัดประสิทธิภาพและความคุ้มค่า

2.1.4.8 มีการจัดการด้านการเงิน การคลัง และระบบการตัดสินใจที่โปร่งใส

2.1.4.9 มีระบบการบังคับบัญชาที่สั้น คล่องตัว และเน้นการทำงานแบบแนวนอนมากกว่าแนวตั้ง

2.1.4.10 มีบุคลากรที่มีคุณภาพสูง มีรายได้มาตรฐานเดียวกับภาคเอกชน

2.1.4.11 ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายมีส่วนร่วมกันในการบริหารจัดการเพื่อให้การปรับปรุงคุณภาพการบริการ มีการพัฒนาที่ยั่งยืน

2.1.4.12 ได้รับการยอมรับจากสังคมในการมีมาตรฐานสูงในการปฏิบัติงาน (สุเทพ เชาวลิต, 2549: 10-14)

2.1.5 การพัฒนาและเครื่องมือในการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

องค์กรจะต้องมีการปรับตัวทั้งทางด้าน โครงสร้าง วัฒนธรรม และค่านิยมขององค์กร ผู้บริหารจะต้องถ่วงดุลระหว่าง โครงสร้าง รูปแบบ และกระบวนการบริหารจัดการ ระบบข้อมูลสารสนเทศระบบการจูงใจและลงโทษ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการวางแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน ดังนั้นรูปแบบองค์กรในอนาคตจะมีลักษณะเป็นแบบราบ มีการทำงานเป็นทีม และการเชื่อมโยงแบบเครือข่าย แต่โครงสร้างดังกล่าวจะไม่คงที่ตายตัว คือ จะต้องมีความยืดหยุ่นเตรียมพร้อมรับการปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงทางการแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบัน และการค้นหาแนวกลยุทธ์ใหม่ ๆ ที่มีการพัฒนาให้เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

องค์กรในอนาคตจะให้ความสำคัญกับความหลากหลายของการเรียนรู้ การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐในอนาคตจะต้องมีการนำเครื่องมือการจัดการต่าง ๆ ที่มีอยู่หลากหลายมาปรับใช้ในองค์กรให้เหมาะสม ดังนั้นการที่จะนำเครื่องมือในการบริหารจัดการต่าง ๆ มาใช้และให้เกิดประโยชน์กับองค์กร ได้อย่างแท้จริงนั้นต้องปฏิบัติดังนี้

1. ศึกษาเครื่องมือทางการจัดการต่าง ๆ ให้เข้าใจถ่องแท้ก่อนที่จะเริ่มใช้งานเนื่องจากเครื่องมือแต่ละประเภทย่อมมีข้อดีและข้อเสีย รวมทั้งความเหมาะสมในการใช้งานที่แตกต่างกัน
2. ผู้บริหารภายในองค์กรจะต้องเป็นผู้ที่สนับสนุนและผลักดันการใช้เครื่องมือทางการจัดการต่าง ๆ ไม่ใช่อาศัยนักวิชาการหรือที่ปรึกษาข้างนอกเพียงอย่างเดียว แต่ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีและสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรได้อย่างเหมาะสม
3. ในการนำเครื่องมือในการจัดการมาใช้จะต้องปรับปรุง พัฒนาเครื่องมือทางการจัดการให้เหมาะสมกับองค์กร ไม่ใช่ปรับองค์กรให้สอดคล้องและเหมาะสมกับเครื่องมือ

เครื่องมือการจัดการที่นิยมใช้กันมากในปัจจุบันประกอบด้วย Activity Based management-Balanced Scorecard, Benchmarking, Change Management Programs, Contingency Planning, Core Competencies, Corporate Code of Ethics, Corporate Venturing, Customer Relationship Management, Customer Segmentation, Customer Surveys, Downsizing Economics, Value-Added Analysis, growth Strategies, Knowledge Management, Merger Integration Teams Mission and Vision Statement Outsourcing, Pay-for-Performance Reengineering, Stock Buybacks, Strategic Alliances, Strategic Planning, Supply Chain Integration, Total Quality Management (TQM), New Public Management (NPM), Good Governance, Results Based Management (RBM), Learning organization ในการบริหารองค์กรนั้นเพื่อให้การบริหารจัดการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายตามที่ตั้งใจไว้ จะต้องมีกระบวนการจัดการอย่างมีขั้นตอน และแต่ละขั้นตอนนี้จะประยุกต์ทฤษฎีหรือเครื่องมือทางการจัดการแบบใดมาใช้ ตัวอย่างที่จะกล่าวต่อไปเป็นรูปแบบหนึ่งของการประยุกต์ทฤษฎีมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ โดยเริ่มจาก

ขั้นแรก นำเครื่องมือทางการจัดการเชิงกลยุทธ์ และวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ มาปรับใช้ในการจัดการเชิงกลยุทธ์ หมายถึง กระบวนการต่อเนื่องในการกำหนดภารกิจและเป้าประสงค์ขององค์กรภายใต้บริบทของสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร การกำหนดกลวิธีที่เหมาะสม การปฏิบัติงาน

ตามกลวิธีที่กำหนดไว้ การใช้อำนาจหน้าที่ในการควบคุมกลยุทธ์ เพื่อให้มั่นใจว่ากลวิธีขององค์กรที่นำมาใช้สามารถนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management Process)

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นของการนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ โดยใช้เครื่องมือ Balanced Scorecard Balanced Scorecard ถือเป็นระบบการจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานแบบสมดุล รูปแบบหนึ่ง ประกอบด้วยมุมมองด้านต่าง ๆ 4 ด้าน Balanced Scorecard ยังมีรูปแบบและวิธีการที่ช่วยให้การถ่ายทอดทิศทางขององค์กร กลยุทธ์ และเป้าหมาย ลงสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสื่อสารที่ดีในการสื่อสารทั้งกลยุทธ์ และผลงานสู่พนักงานทุกระดับในองค์กร อันนำไปสู่การพัฒนาผลงานอย่างต่อเนื่อง

Balanced Scorecard มีจุดเริ่มต้นจากบุคคล 2 คน คือ Professor Robert Kaplan อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย Harvard และ Dr. David Norton ที่ปรึกษาทางด้านการจัดการ โดยทั้งสองคนได้มีการศึกษาและสำรวจถึงสาเหตุของการที่ตลาดหุ้นของอเมริกาประสบปัญหาในปี 1987 และพบว่าองค์กรส่วนใหญ่ในอเมริกานิยมใช้แต่ตัวชี้วัดทางการเงินเป็นหลัก ทั้งสองจึงได้เสนอแนวคิดในเรื่องของการประเมินผลองค์กร โดยแทนที่จะพิจารณาเฉพาะตัวชี้วัดทางการเงิน (Financial Indicators) ทั้งสองเสนอว่าองค์กรควรจะพิจารณาตัวชี้วัดในสี่มุมมอง (Perspectives) ได้แก่

1. มุมมองด้านการเงิน
2. มุมมองด้านลูกค้า
3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน
4. มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา

สำหรับภาครัฐได้นำแนวคิด Balanced Scorecard มาปรับใช้ในการประเมินผลและการแปลงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ของหน่วยงาน โดยดูจากมิติที่สำคัญ 4 ด้านคือ มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งองค์กรไม่ว่าจะภาครัฐหรือเอกชนจะสำเร็จแต่ละมุมมองได้นั้น องค์กรจะต้องเลือกใช้เครื่องมือทางการจัดการอื่นๆ มาสนับสนุนที่เหมาะสม

2.2 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในการบริการ

2.2.1 ความหมายความพึงพอใจในการบริการ

ในการศึกษามักจะศึกษาสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Join satisfaction) และความพึงพอใจในการใช้บริการ (service satisfaction) การศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาในด้านการใช้บริการ มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไว้ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน(2525 : 585) ได้ให้ความหมายคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมใจ ชอบ เหมาะ

วรูม (Vroom, 1964) กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจสิ่งใดหนึ่งสามารถให้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะในด้านบวกจะแสดงออกมาเป็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทักษะด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

โวลแมน (Woman, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Felling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (wants) หรือแรงจูงใจ (motivation)

เพาเวลล์ (Powell, 1983 : 17-18) ได้ให้ความหมายของคำว่าพึงพอใจ ว่า ความสามารถของบุคคลในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สนุกสนานปราศจากรู้สึกที่เป็นทุกข์ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า บุคคลจะต้องได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ในทุก ๆ สิ่งที่ต้องการ แต่ความพึงพอใจนั้นจะหมายถึงความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของตนต่อสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลต่อความต้องการของบุคคลและการได้รับการตอบสนองจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้น

หลุย จัปาเทศ (2523) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังกัดได้จากสาเหตุ คำพูด การแสดงออก

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึกที่มีมูลเหตุจากภาวะที่เป็น อคติวิสัยและวัตถุวิสัย ความพึงพอใจจึงมีความสัมพันธ์กับภูมิหลังหรือคุณสมบัติของแต่ละบุคคลกับภาวะวิสัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกนึกคิด อันจะเป็นการนำไปสู่การประเมินค่า ด้วยเหตุนี้ ทักษะของปัจเจกชนและผลกระทบจากภายนอก ซึ่งอาจจะเป็นผลกระทบโดยตรงหรือโดยอ้อมก็ตาม ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคคลหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ความพึงพอใจสัมพันธ์กับทักษะ และปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้น ๆ เป็นสำคัญ

2.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ

กุลนดา โขติมุกตะ (2538 : 50-51) ได้เสนอแนวความคิดว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการ และสอดคล้องปัจจัยพื้นฐานของ อด์ และแอนเดอร์สันประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการคือ

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ได้แก่

- ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่ายและความมากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง
- ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้นว่า มีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง
- การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Out-come of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้น ๆ ว่า มีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (user) มากน้อยเพียงใด
- ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่กับราคา จำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ
- ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตว่าดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final work flow) ประกอบด้วย

- ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความง่ายของการขอใช้บริการ
- ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา
- ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3 ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น

- ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ

- ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการ ในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้าง หยาบคาย

2.2.3 ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้ (อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนากิจ, 2548 : 172-173)

2.2.3.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้

2.2.3.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการเนื่องจากเป็นเกณฑ์ชัดเจนและส่งผลกระทบต่อการกลับมาใช้บริการของผู้รับบริการ

2.2.3.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานบริการจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตนก่อน

2.2.3.4 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการ ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกรับของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่คุณรับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คาดว่าจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยก็ได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

จากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ารับบริการ และความพึงพอใจที่ต้องพิจารณาในหลายๆ ด้าน

2.2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539 : 38-40)

2.2.4.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2.2.4.2 การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

2.2.4.3 ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

2.2.4.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ของจดหมายเป็นต้น

2.2.4.5 กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้ใช้บริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อขององค์กรต่างๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคิดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นที่ไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

2.2.5 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

อมร รักษาสัตย์ (อ้างถึงใน ฉัตรชัย คงสุข, 2535 :23) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอีกอย่างหนึ่งที่วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะให้เสร็จไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจของประชาชน

ปรัชญา เวสารัชช (2526 : 251) การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย

1) การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกของสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้จำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ

- 1.1 ให้บริการเท่ากันแก่สมาชิกสังคม
- 1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม
- 1.3 ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป
- 1.4 ให้บริการ โดยปรับปรุงให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงเสมอ

2) การให้บริการ โดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตย ซึ่งจะต้องทำหน้าที่ภายใน การขึ้นนำทางการเมืองตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (2534 : 32) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะต่างๆ นั้น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการนั้นว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งบ่งชี้ได้ว่าบริการสาธารณะดังกล่าว ประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ความพึงพอใจต่อการบริการ

สาธาณณนี้มีนักวิชาการบางท่านได้ให้ความหมายไว้ ได้แก่ ไมเคิล อาร์ ฟิตซ์เจอร์ลด์ (Michael R. Fitzgerald), โรเบิร์ต เอ ดูแรนท์ (Robert F. Durant), จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millet), ฟิตเจอร์ลด์ และดูแรนท์ ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่า เป็นการประเมินผลที่มีความแตกต่างกันไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่ได้รับเป็นเกณฑ์ ซึ่งแต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคล โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้ 2 ด้านคือ

- 1) ด้านอัตวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้การส่งมอบบริการ
- 2) ด้านวัตถุวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของบริการ

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะและความพึงพอใจของผู้รับบริการดังกล่าว พอที่จะสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะต้องจัดให้อยู่ภายใต้เกณฑ์เดียวกัน เข้าถึงบริการได้โดยง่าย ตลอดจนเป็นการบริการที่ผู้เข้ารับบริการมีความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ กล่าวคือ มีขั้นตอนที่ไม่สลับซับซ้อน มีความพอเพียงในการให้บริการและเข้าถึงแหล่งบริการอย่างสะดวก

ประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งจะเป็นตัววัดประสิทธิผลหรือคุณภาพของบริการก็คือ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการอันเป็นความรู้สึกเชิงบวก ความรู้สึกพึงพอใจดังกล่าว เป็นความรู้สึกที่มีภูมิหลังจากอัตวิสัยของตัวบุคคลและวัตถุวิสัยที่มากระทบ อย่างไรก็ตามแม้ว่าความพึงพอใจจะเกี่ยวพันกับทัศนคติ แต่ก็สามารถที่จะวัดได้

ด้วยเหตุนี้ องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ จึงมีความสำคัญที่หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะต้องให้ความสนใจ ทั้งนี้เพื่อค้นหามูลเหตุแห่งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่จะนำไปสู่การปรับเปลี่ยนแปลงบริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ

2.3.1 ขอบข่ายและความหมาย

ในการศึกษาถึงความหมายของประสิทธิผลขององค์การในยุคเริ่มต้นแนวคิดทางการจัดการนั้น ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การว่า หมายถึง “ระดับ” ซึ่งองค์การบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ แต่เนื่องจากนิมดังกล่าวยังไม่ชัดเจนในเรื่องของการนิยามเป้าหมาย ดังนั้น นักวิจัยและนักปฏิบัติจึงได้ตกลงกันที่จะใช้เป้าหมายที่เป็นเงื่อนไขความสำเร็จขององค์การ ซึ่งได้แก่ ความอยู่รอด หากแต่ใช้ความอยู่รอดเป็นเกณฑ์วัดประสิทธิผลขององค์การได้นั้น ต้องสามารถระบุดึงความไม่อยู่รอดหรือการสูญสลายขององค์การได้ และเป็นที่น่าสังเกตว่าองค์การไม่มีการตายเหมือนมนุษย์ องค์การส่วนใหญ่ไม่ตายเพราะจะมีการเปลี่ยนรูป (Reform) โดยการรวมตัวกับองค์การอื่น การปรับปรุง การจัดการองค์การหรือการขายกิจการ การสูญหายไปของ

องค์การแท้จริงเป็นการเปลี่ยนรูปเป็นองค์การอื่น จึงเป็นการยากที่จะตัดสินเรื่องความอยู่รอดขององค์การ หากยังมีองค์การบางประเภท เช่น องค์การของรัฐบาลหรือองค์การธุรกิจขนาดใหญ่ ในทางปฏิบัติแล้วไม่เคยตาย การที่องค์การบางประเภทมีความอยู่รอด ไม่ได้หมายถึง ความมีประสิทธิผลขององค์การ เพราะแท้จริงแล้วองค์การเหล่านั้นสามารถอยู่รอดได้ ทั้ง ๆ ที่องค์การไม่มีประสิทธิผลยังเป็นเรื่องที่ต้องใช้ความรอบคอบและต้องพิจารณาถึงความเหมาะสม

ดังนั้น การจะเลือกเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อวัดประสิทธิผลขององค์การขึ้นอยู่กับความแตกต่างกันขององค์การที่จะทำการวัดหรือประเมินประสิทธิผลขององค์การ ประสิทธิผลขององค์การจึงไม่มีนิยามเชิงปฏิบัติการ (Operational Definition) ที่เป็นสากล ผู้ทำการศึกษาวิจัยประสิทธิผลขององค์การต้องทำการนิยามเชิงปฏิบัติการ สำหรับเรื่องที่จะศึกษาวิจัยต้องอยู่บนหลักพื้นฐานทางวิชาการ กล่าวคือต้องนิยามโดยใช้เกณฑ์หลายอย่าง และต้องพิจารณาถึงความหมายหรือกระบวนการ (Mean or Process) และจุดมุ่งหมายหรือผลได้ (End or Outcome) (กิ่งพร ทองใบ, 2531 : 11-12)

ปัจจุบันมีการศึกษาประสิทธิผลขององค์การกันอย่างแพร่หลายและมีการนิยามความหมายประสิทธิผลขององค์การแตกต่างไปจากช่วงแรก กล่าวคือ แทนที่จะเป็นการนิยามง่าย ๆ ไม่ซับซ้อนด้วยเกณฑ์วัดตัวเดียว เช่น ความอยู่รอด การนิยามในช่วงนี้เป็นการใช้เกณฑ์มาประกอบกัน ทำให้ประสิทธิผลขององค์การมีความหมายแตกต่างกันออกไป โดยมีผู้ให้ความหมายหรือค่านิยามต่าง ๆ กันดังนี้

ภรณ์ กิรีดิบุตร (2529 : 97) อธิบายความหมายของประสิทธิผลไว้ว่า หมายถึง ตัวการที่เป็นเครื่องตัดสินใจขั้นสุดท้ายของการบริหารงานหรือการจัดการ ว่าประสบผลสำเร็จเพียงใด

ประสิทธิผล มีความสัมพันธ์กับผลงานที่องค์กรพึงประสงค์ หมายถึงความสำเร็จของการปฏิบัติที่เป็นไปหรือบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้น ประสิทธิผลจึงหมายถึง ผลที่เกิดขึ้นของงานนั้นจะต้องสนองตอบ หรือบรรลุตาม วัตถุประสงค์ขององค์กร (รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร, 2536 : 107)

ประสิทธิผล หมายถึง การทำกิจกรรมการดำเนินงานขององค์กรสามารถสร้างผลงานได้สอดคล้องกับเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ทั้งในส่วนของผลผลิต และผลลัพธ์ เป็นกระบวนการเปรียบเทียบผลงานจริงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ ก่อให้เกิด ผลผลิตผลลัพธ์ ที่ตรงตามความคาดหวัง ที่กำหนดล่วงหน้าไว้มากน้อยเพียงใด การมีประสิทธิผลจึงมีความเกี่ยวข้องกับผลผลิตและผลลัพธ์การดำเนินงานเป็นกระบวนการ วัดผลงานที่เน้นด้านปัจจัยนำออก (สุพจน์ ทรายแก้ว, 2545 : 18)

ธงชัย สันติวงษ์ (2533 : 314) เห็นว่าประสิทธิผลขององค์การจะมีขึ้นได้ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่า องค์การสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดอยู่เบื้องหลังควบคู่กับประสิทธิผล คือ ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งหมายถึงการมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูงสุด โดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป

มัฆวาท สุวรรณเรือง (2536 : 7) ได้ให้ความหมายประสิทธิผลไว้ว่า หมายถึงความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพอใจในงานและองค์การ โดยส่วนรวมสามารถปรับตัวและพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้

สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์, 2536 : 21) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ว่า หมายถึง การพิจารณาผลของการทำงานที่ทำสำเร็จลุล่วงดังประสงค์หรือที่คาดหวังไว้เป็นหลัก เป็นเรื่องของ การนำเอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังไว้มาพิจารณาว่า องค์การประสบความสำเร็จเพียงใด ในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือสภาพที่องค์การปรารถนาให้เกิดขึ้น

ไฟแลนด์ และไฟ โอเกิล (Friendlander and Pilokle อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์, 2536 : 21-22) เห็นว่าองค์ประกอบที่สำคัญของประสิทธิผลขององค์การ คือ ความมากน้อยของการที่ องค์การสนองต่อความต้องการของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้า ซึ่งวัดได้จากสิ่งที่ลูกค้า ได้รับจากหน่วยงานในแง่ของคุณภาพสินค้าหรือ บริการ ปริมาณ ความเรียบร้อย และการได้มาตรฐานของสินค้าหรือบริการ ความรวดเร็วของบริการ ความเต็มใจช่วยเหลือ ความเป็นมิตรและ ลักษณะท่าทีของพนักงาน คือ พฤติกรรมของพนักงานนั่นเอง

เจม แอล ไพร์ซ (Price อ้างอิงใน ภรณ์ กิริติบุตร, 2529 : 57) มีแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การจำกัดเพียงว่าเป็นระดับของสาขาหรือความสามารถในการบรรลุถึงเป้าหมาย (Degree of Goal Achievement) ที่กำหนดไว้เท่านั้น

โดยสรุปแล้ว ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในฐานะเป็นระบบหนึ่งของสังคม ในการที่จะบรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้โดยการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรและหนทางที่มีอยู่ ทำให้องค์การดำรงอยู่ต่อไปได้

อย่างไรก็ตามคำว่า ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นคำที่ใช้กันอย่างกว้างขวาง และมักจะใช้ผิดที่หรือผิดความหมาย จึงใคร่ขอเสนอแนวความคิดเกี่ยวกับความหมายทั้ง 2 คำดังต่อไปนี้ การปฏิบัติการ (Performance) ที่ยังผลให้เกิดปริมาณและคุณภาพสูงที่สุดนั้น หมายถึง ประสิทธิภาพ (Efficiency) นั้น เนื่องจากทรัพยากรมีจำกัด ผู้ปฏิบัติจะประสบความสำเร็จจะต้องใช้

ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ผู้ปฏิบัติจะประสบความสำเร็จจะต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดนั้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดและผู้บังคับบัญชามักต้องเห็นความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วย ซึ่งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ถ้าอยู่ในลักษณะสมดุลก็จะเกิดประสิทธิผลสูงพอดีกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ถ้ามุ่งเน้นด้านประสิทธิผลมากเกินไป อาจต้องมีการจัดสรรทรัพยากรมากและทำให้ขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติการ ในทางตรงกันข้าม ถ้ามุ่งเน้นประสิทธิภาพมากเกินไป อาจทำให้ประสิทธิผลลดลง (วุฒิชัย จ้านง, 2530 : 70)

2.3.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร

มีนักวิชาการ นักวิทยาศาสตร์การจัดการ หรือผู้คนมากมายได้ศึกษาและเสนอแนวทางการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพไว้มากมายหลายแบบ บางแบบเน้นเฉพาะตัวแปรภายในองค์กร บางแบบเน้นความสัมพันธ์ขององค์กรในฐานะบทย่อยของสังคม บางแบบเน้นการปรับตัวตามสภาพแวดล้อมและเงื่อนไข บางแบบผสมผสานกัน เป็นต้น ซึ่งเป็นแนวคิดทฤษฎีในการบริหารหรือการจัดการที่แตกต่างกันไปตามแง่มุมในการศึกษา ฐานคติของผู้ศึกษาและลักษณะขององค์กรที่ใช้ในการศึกษา ยังหาข้อสรุปไม่ได้ว่าแนวคิดทฤษฎีของใครจะถูกต้องที่สุด ดีที่สุด ทั้งนี้ เพราะแนวทางของทฤษฎีหรือแนวคิดเหล่านี้ก็เน้นฐานคติอันเป็นแนวทางที่จะเอื้อต่อแนวทางการสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรด้วยกันทั้งสิ้น

ความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร บางแนวคิดได้เสนอตัวแบบที่มีฐานคติมาจากการที่องค์กรจะมีประสิทธิผลนั้น ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และภารกิจชัดเจน มีการมอบหมายงาน มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีระบบการวัดผล มีระบบการให้คุณให้โทษ ซึ่งก็คือการวางแผนควบคุม วรรณช (2527 : 535-553) ได้เสนอตัวแบบและแนวทางการศึกษา ที่เห็นว่าสำคัญและมีประโยชน์ 6 ตัวแบบคือ

2.3.2.1 ตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล (Rational Model) ซึ่งมีฐานคติที่ว่า องค์กรจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องมีการวางแผน ควบคุมตัวแปร ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน คือ การมีวัตถุประสงค์ การกำหนดภารกิจ และการมอบหมายงาน การมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน การมีระบบวัดผล การมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน การมีระบบวัดผล การมีมาตรฐานให้คุณให้โทษ

2.3.2.2 ตัวแบบทางด้านการจัดการ (Management Model) โดยมีฐานคติว่า สมรรถนะขององค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งสมรรถนะขององค์กรประกอบด้วย โครงสร้าง บุคลากร งบประมาณ สถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.3.2.3 ตัวแบบทางด้านการพัฒนาองค์กร (Organization Model) มีฐานคติว่าการมีส่วนร่วมจะทำให้เกิดการมีผลต่อประสิทธิภาพ ดังนั้น ตัวแปรในที่นี้ คือ การจูงใจ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีม ความผูกพันและการยอมรับ

2.3.2.4 ตัวแบบทางกระบวนการของระบบราชการ (Bureaucratic Process Model) เป็นตัวแปรที่พัฒนาจากนักสังคมวิทยาองค์กร ซึ่งมีฐานคิดว่า อำนาจขององค์กรไม่ได้อยู่ที่ตำแหน่งทางรูปนัย หากแต่กระจัดกระจายอยู่ทั่วไปในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้าราชการที่มีหน้าที่ต้องติดต่อกับประชาชนอย่างใกล้ชิด สามารถใช้วิจารณญาณในการปฏิบัติหน้าที่ของตน โดยที่ผู้บังคับไม่อาจจะควบคุมได้ การขัดแย้ง โครงการใหม่ๆ จะมีผลกระทบหรือเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติในวิถีชีวิตประจำวันของข้าราชการเหล่านี้ มักจะไร้ผลในทางปฏิบัติ นอกจากข้าราชการเหล่านี้จะยอมรับหรือปรับนโยบายแนวทางปฏิบัติเหล่านั้น เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ประจำวันของเขาเอง ตัวแปรที่ใช้ศึกษาความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้แก่ ระดับความเข้าใจ สภาพความเป็นจริงในการให้บริการของผู้กำหนดนโยบายหรือผู้บริหาร โครงการพัฒนาระดับของการยอมรับนโยบายเข้าไปมีส่วนหนึ่งของหน้าที่ประจำวัน

2.3.2.5 ด้านการเมือง (Political Model) มีฐานคิดว่า องค์กรจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติ เกิดจากความสามารถของบุคคลที่เป็นตัวแทนขององค์กร กลุ่มสถาบันแลความสัมพันธ์กับปัจจัยภายนอก ตัวแปร คือ จำนวนหน่วยที่เกี่ยวข้องในการนำนโยบายไปปฏิบัติ บุคลิกภาพของตัวแทน ความรู้ความสามารถ สถานะ อำนาจและทรัพยากรของหน่วยงาน การสนับสนุนจากสื่อมวลชน นักการเมือง หัวหน้าหน่วยงานอื่น ๆ กลุ่มอิทธิพล และความสามารถในการต่อรอง

2.3.2.6 ตัวแบบทั่วไป (General Model) เป็นตัวแบบที่มีส่วนของตัวแปรจาก 5 ตัวแบบข้างต้นผสมอยู่มากพอที่จะช่วยให้เป็นตัวแปรที่มีความกว้างขวางกว่าตัวแปรอื่น ๆ ตัวแบบนี้ให้ความสำคัญปัจจัยหลัก 3 ตัว คือกระบวนการสื่อสารความ ปัญหาทางด้านสมรรถนะขององค์กรและความร่วมมือสนับสนุนของผู้ปฏิบัติ ตัวแปรที่ใช้ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ กระบวนการติดต่อสื่อสารกิจกรรมเพื่อให้การบังคับมีผลลักษณะของหน่วยปฏิบัติ สภาพเศรษฐกิจและสังคม สภาพทางการเมือง บรรทัดฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ทรัพยากร การสนับสนุนของผู้ปฏิบัติ

2.3.4 การประเมินประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในองค์กร

ในการประเมินประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งมีการศึกษา ค้นคว้า และวิเคราะห์สร้างแบบจำลอง เพื่อวัดประสิทธิผลนั้น ประเทศไทยยังมีการศึกษาในแง่มุมนี้น้อย แต่มีการศึกษากันอย่างกว้างขวางในต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งกรณี กีร์ติบุตร (2529 : 184) ชี้ว่าวัดได้จากหลายทางคือ

- (1) การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรในแง่เป้าหมาย
- (2) การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรในแง่ระบบ ทรัพยากร
- (3) การประเมินประสิทธิภาพโดยใช้หลายเกณฑ์

แนวความคิดทำนองเดียวกันนี้ได้ถูกนำเสนอในลักษณะของการสร้างแบบโดยสรุปจากการรวบรวมผลการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาพบว่า เครื่องบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์การควรประกอบด้วยตัวแปร ดังต่อไปนี้

- (1) ความสามารถในการผลิต (Productivity)
- (2) ประสิทธิภาพ (Efficiency)
- (3) ความพึงพอใจ (Satisfaction)
- (4) การปรับตัว (Adaptive)
- (5) การพัฒนา (Development)

2.4 แนวคิดการจัดเก็บเอกสาร

2.4.1 ความหมายของการจัดเก็บเอกสาร

การจัดเก็บเอกสารถือได้ว่าเป็นงานที่สำคัญของการจัดเก็บใบขนสินค้า หรือการบริหารงานเอกสารซึ่งนับได้ว่าเป็นภาระงานที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากเอกสารเป็นหลักฐานที่มีลักษณะเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งได้ถูกรวบรวมไว้เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลในการปฏิบัติงาน อันจะช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานภายในองค์กรสามารถเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เมื่อหน่วยงานมีความก้าวหน้ามากขึ้น การขยายตัวของเอกสารที่มีวัตถุประสงค์ในการนำมาใช้เพื่อเป็นแหล่งข้อมูล หรือมีจุดประสงค์เพื่อไว้ใช้เป็นหลักฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษรย่อมต้องยิ่งขยายตัวตามมากขึ้นเป็นลำดับ หากภายในองค์กรมีมาตรการในการบริหารจัดการเอกสารเหล่านี้ได้อย่างเป็นระบบ และมีระเบียบ นั้นย่อมต้องก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรทั้งในแง่ความประหยัดทั้งในด้านเวลา และประหยัดในด้านงบประมาณการบริหารอันจะบังเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กรทั้งภายในและภายนอกองค์กรโดยภาพรวม

การเก็บเอกสาร (Filling) มีผู้ได้ให้คำนิยามไว้หลายท่าน

สง่า ชีรนรวิชย์ (255 : 24) ได้ให้ความหมายของการเก็บเอกสารไว้ว่า การเก็บเอกสาร หมายถึง กระบวนการในการจัดเก็บ การค้นหา และการนำเอกสารมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างมีระเบียบแบบแผน มีระบบการจัดเก็บ และแหล่งเก็บที่สะดวก ปลอดภัย ประหยัด สามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็ว

สมสรวง พฤติกุล (2543 : 9) ได้ให้ความหมายของคำว่าจัดเก็บเอกสารไว้ว่า เป็นกระบวนการจัดระบบจำแนก และเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ และสะดวกในการนำมาใช้เมื่อต้องการ การออกแบบระบบการจัดเก็บเอกสารเป็นการกำหนดว่า จะจำแนกเอกสารตามระบบใดระบบหนึ่ง และกำหนดกระบวนการจัดเก็บเอกสารแต่ละฉบับตามระบบที่กำหนดไว้

สุรางค์ นพคุณ (2540 : 4) ให้ความหมายของการเก็บเอกสารไว้ว่าเป็นกระบวนการจัดและเก็บเอกสาร ให้เป็นระเบียบอย่างมีระบบเพื่อค้นหาได้ง่ายทันทีที่ต้องการใช้ ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากความหมายของการจัดเก็บเอกสาร หรือการเก็บเอกสารดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น สามารถสรุปความหมายของการจัดเก็บเอกสารได้ว่าเป็นการจำแนกและจัดเก็บเอกสารอย่างมีระเบียบแบบแผน และความสะดวกในการค้นหาเอกสารได้อย่างทันทีในกรณีที่มีความต้องการนำมาใช้ อันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เกิดขึ้นภายในองค์กร

2.4.2 ประโยชน์ของการจัดเก็บเอกสาร

การจัดเก็บเอกสารที่ดีเป็นกระบวนการหนึ่งที่สามารถตอบสนองในเชิงสร้างสรรค์ต่อการบริหารจัดการภายในองค์กรแต่ละแห่งซึ่งไม่สามารถหลีกเลี่ยงความเกี่ยวข้องของเอกสารได้ แต่ในทุกๆ องค์กรหรือส่วนใหญ่ในองค์กร แต่ละแห่งย่อมประสบกับปัญหาที่สำคัญคล้ายคลึงกันเกี่ยวกับงานเอกสารคือ การที่บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความล่าช้าอันเนื่องมาจากใช้เวลามากในการดำเนินการค้นหาหรือการสูญหายของเอกสารซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากการละเลยไม่ให้ความสำคัญและขาดการใส่ใจต่อการจัดเก็บเอกสารให้ระบบดั่งมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2540 : 304 - 308) ได้สรุปถึงปัญหาที่พบเสมอในทุกๆ องค์กรคือ การปฏิบัติที่ล่าช้า และปัญหาหนังสือสูญหายหรือค้นหาไม่พบ ดังนั้น หากทุกองค์กรให้ความใส่ใจในการจัดเก็บเอกสารให้มากขึ้น โดยยึดมั่นว่า หัวใจของการจัดเก็บเอกสารคือ ต้องสามารถค้นหาเอกสารได้ง่าย และรวดเร็ว (สุวรรณ เขียมจิตวนิช, ม.บ.ป. : 4-5) องค์กรแต่ละแห่งย่อมพบเงื่อนไขแห่งความสำเร็จอันเนื่องมาจากการมีระบบการจัดเก็บเอกสารที่ดี โดยประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับจากการจัดเก็บเอกสารมีผู้ให้รายละเอียดไว้ดังนี้

ประภาวดี สืบสนธิ (2536 : 15) ได้ให้รายละเอียดของประโยชน์ที่จะได้รับจากการจัดเก็บเอกสาร คือ ช่วยให้ได้พื้นที่สำนักงาน และอุปกรณ์การเก็บเอกสารเพิ่มขึ้น เนื่องจากพื้นที่ของสำนักงานมากกว่าครั้งหนึ่งซึ่งเดิมใช้จัดเก็บเอกสารสามารถนำไปใช้เป็นที่ทำงานของบุคลากรหรือใช้วางอุปกรณ์สำนักงานอื่น ๆ นอกจากนี้ยังช่วยในด้านการประหยัดงบประมาณที่ใช้ในการเช่าพื้นที่ปฏิบัติงาน อันเป็นการก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับองค์กร

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2546 : 89-90) ได้ระบุถึงประโยชน์ของการจัดเก็บเอกสารไว้ดังนี้

1. การจัดเก็บเอกสารเพื่อใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง หมายถึง การจัดเก็บเอกสารที่ได้ทำการติดต่อโต้ตอบกันในเรื่องต่าง ๆ เสร็จสิ้นลงแล้ว ก็จะจัดเก็บสำเนาเอกสาร หรือต้นฉบับนั้นไว้

ในกระบวนการจัดเก็บเพื่อใช้อ้างอิงในหลักฐานที่ปรากฏเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น เอกสารสัญญาต่างๆ เอกสารทางการเงิน จดหมายธุรกิจ

2. เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน หมายถึง ในการดำเนินธุรกิจต้องอาศัยเอกสารเป็นเครื่องมือช่วยให้การติดต่อ โต้ตอบ สื่อความหมายมีความชัดเจน เกิดความเข้าใจที่ติดต่อกัน เช่น จดหมายสอบถาม จดหมายสั่งซื้อ การติดต่อสื่อสารด้วยเอกสารสามารถสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง และสามารถให้รายละเอียดได้อย่างครบถ้วน เอกสารจึงเป็นเครื่องมือช่วยในการดำเนินงานของธุรกิจต่างๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้

3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน หมายถึง เอกสารบางประเภทมีความสำคัญ เช่น นโยบายของบริษัท เอกสารเกี่ยวกับการตัดสินใจต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางยึดถือปฏิบัติในการทำงานได้แก่ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เอกสารเหล่านี้เป็นเอกสารที่เกิดจากการระดมสมองอาศัยความคิดเห็นของบุคคลหลายฝ่ายให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลดีซึ่งมีคุณค่าควรแก่การเก็บรักษาเอกสารไว้

4. เพื่อใช้สำหรับการบริหารงานประกอบการตัดสินใจ หมายถึง เอกสารที่เกี่ยวกับข้อมูล ตัวเลขผลการวิจัย สถิติต่าง ๆ ในแต่ละปีที่มีการจัดทำ และสำรวจเป็นเอกสารที่ถือเป็นข้อมูลสำหรับนักบริหารในการตัดสินใจที่จะกระทำ หรือไม่กระทำ สำหรับการกำหนดนโยบายที่สำคัญต้องอาศัยข้อมูลเหล่านี้ทั้งในอดีต และปัจจุบันเป็นเครื่องมือที่แนวทางในการดำเนินงาน

5. เพื่อช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ หมายถึง เอกสารที่อยู่ในระหว่างการค้า การยังไม่เสร็จสิ้นจะช่วยให้การติดต่อในเรื่องต่าง ๆ เป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่ต้องเสียเวลาในการอ้างอิงความเดิมสามารถดูได้จากเอกสารครั้งสุดท้ายที่ทำการติดต่อเพื่อแจ้งเรื่องราวที่สื่อข้อความไปได้โดยทันที

ดิลก พัฒน์วิชัย โชติ (2532 : 6) ได้บรรยายละเอียดของประโยชน์ที่ได้จากการจัดเก็บเอกสารไว้ดังนี้

1. เป็นไปตามระเบียบ หมายถึง การบริหารงานเอกสารครบถ้วนทุกขั้นตอน
2. เรียบร้อยสวยงาม เมื่อใดจัดเก็บหนังสือราชการเป็นระบบเดียวกัน ย่อมก่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสวยงามเป็นไปตามคำกล่าวที่ว่า “หยิบง่าย หา รู้ ดูงามตา”
3. ติดตามเรื่องง่าย การทำงานอย่างมีระบบจะช่วยให้การควบคุมและติดตามงานทำได้ง่ายมีที่มา ที่อยู่ และที่ไป ครบทุกขั้นตอน
4. ได้งานทันเวลาเพราะมีความคล่องตัวในการทำงาน งานจึงไม่ล่าช้าเนื่องจากหาเรื่องเดิมได้อย่างรวดเร็ว

5. การจัดเก็บหนังสือราชการเป็นระบบนั้น ทำให้สถานที่ทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม และมีบรรยากาศในการทำงาน

6. ประสานความสามัคคีเมื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องไม่มาปฏิบัติหน้าที่คนอื่นสามารถทำงานแทนได้ เป็นการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดความเห็นอกเห็นใจกัน รักใคร่ปรองดอง นำมาซึ่งความสามัคคีของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

7. เป็นแบบอย่างที่ดีแก่หน่วยงานการจัดเก็บหนังสือราชการ อย่างมีระบบนำมาซึ่งความเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงามแต่หน่วยงานทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความภาคภูมิใจและสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีแก่หน่วยงานอื่นได้

2.5 ภารกิจ และโครงสร้างขององค์กร

2.5.1 อำนาจหน้าที่ของสำนักตรวจสอบอากร

สำนักตรวจสอบอากรมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. กำหนดแนวทางหรือมาตรการด้านการตรวจสอบการจัดเก็บภาษีอากรและสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร

2. จัดเก็บและตรวจสอบเอกสารหลังผ่านพิธีการศุลกากร เพื่อทักท้วงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการกำหนดราคาศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากร การยกเว้นภาษีอากร การคืนหรือลดหย่อนค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และเงินอื่น ๆ

3. ตรวจสอบพิกัตอัตราศุลกากร และการขอรับสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรให้ครบถ้วนถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบพิธีการนำเข้าและส่งออก

4. ตรวจสอบบันทึกบัญชีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าหรือส่งออก ณ ที่ทำการของผู้นำเข้า ผู้ส่งออก หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อปราบปรามการฉ้อฉลทางการค้า

5. จัดทำ รวบรวม ปรับปรุง และพัฒนาฐานข้อมูลด้านศุลกากรของกรม เกี่ยวกับการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายเกี่ยวกับการนำเข้าและส่งออกและการให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร

6. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

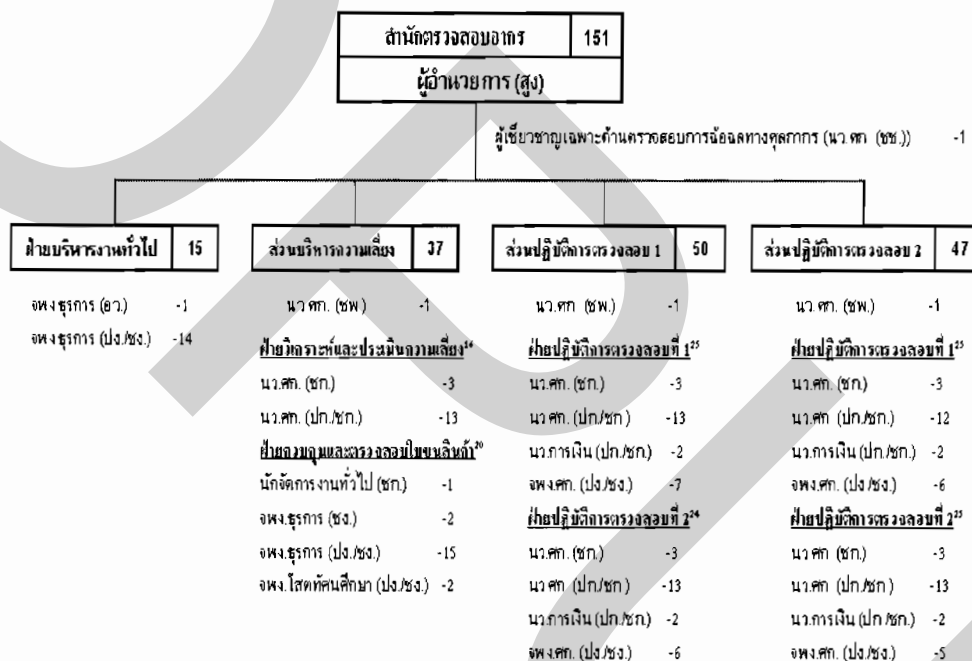
2.5.2 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและหน้าที่ความรับผิดชอบ

สำนักตรวจสอบอาคาร แบ่งงานออกเป็น ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
2. ส่วนบริหารความเสี่ยง
3. ส่วนปฏิบัติการตรวจสอบ 1
4. ส่วนปฏิบัติการตรวจสอบ 2

23 สตบ.

แผนภูมิโครงสร้างอัตรากำลังกรมศุลกากร



จำนวนอัตราค้ำชง/พนักงานราชการในสำนักตรวจสอบอาคาร

- ลูกจ้างประจำ - 12 อัตรา
- พนักงานราชการ - 34 อัตรา

ข้อมูล ณ วันที่ 18 พ.ย. 63

ภาพที่ 2.1 โครงสร้างสำนักตรวจสอบอาคาร
ที่มา: ฝบท. กรมศุลกากร

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ดังนี้

- ปฏิบัติงานสารบรรณ และงานธุรการ
- ดำเนินการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่การปฏิบัติงาน
- ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ
- จัดทำโครงการ/แผนงานและแผนปฏิบัติงานตามโครงการ/แผนงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ และแนวทางการบริหารของกรมศุลกากร รวมทั้งติดตามและประเมินผลการดำเนินการ

- ดำเนินการเกี่ยวกับงบประมาณและพัสดุครุภัณฑ์
- ดำเนินการเกี่ยวกับงานบุคลากร

2. ส่วนบริหารความเสี่ยง มีหน้าที่ดังนี้

- ดำเนินการเกี่ยวกับการวางแผนและกำหนดแนวทางหรือมาตรการด้านการตรวจสอบการจัดเก็บภาษีอากร และสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร
- ดำเนินการตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า และส่งออก
- วิเคราะห์ ประเมินความเสี่ยง และจัดลำดับความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจปล่อยสินค้า การตรวจสอบเอกสารหลังการตรวจปล่อย และหน่วยงานด้านปราบปราม
- วางแผน จัดทำ ประเมินผล พัฒนา และปรับปรุงฐานข้อมูลด้านศุลกากรของกรมเพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยง (Central Profile)
- ตรวจสอบเอกสารหลังผ่านพิธีการศุลกากร เพื่อทักท้วงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการกำหนดราคาศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากร การยกเว้นภาษีอากร การคืนหรือลดหย่อนค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และเงินอื่น ๆ
- ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดราคาศุลกากร การคำนวณภาษีอากรกรณีตรวจพบความผิดจากใบขนสินค้าหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางศุลกากร

- จัดเก็บใบขนสินค้าขาเข้า ใบขนสินค้าขาออก พร้อมเอกสารประกอบ ซึ่งส่งมาจากหน่วยงานต่าง ๆ และดำเนินการเกี่ยวกับการให้ยืมหรือให้บริการจัดทำสำเนาภาพถ่ายใบขนสินค้าและเอกสารประกอบ

- ถ่ายภาพใบขนสินค้า และจัดทำดัชนีข้อมูลการจัดเก็บ ค้นหา ให้ยืมใบขนสินค้า
- ตำรวจใบขนสินค้าและเอกสารที่ครบอายุการจัดเก็บ เพื่อขออนุมัติทำลาย

แบ่งงานภายในดังนี้

2.1 ฝ่ายวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง มีหน้าที่

- กำหนดแนวทางหรือมาตรการด้านการตรวจสอบการจัดเก็บภาษีอากร และสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร

- ตำรวจและจัดทำฐานข้อมูลผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า และส่งออก

- วิเคราะห์ ประเมินความเสี่ยง และจัดลำดับความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบการ และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจปล่อยสินค้า การตรวจสอบเอกสารหลังการตรวจปล่อย และหน่วยงานด้านปราบปราม

- วางแผน จัดทำ ประเมินผล พัฒนา และปรับปรุงฐานข้อมูลด้านศุลกากรของกรมเพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยง (Central Profile)

- ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการกำหนดราคาศุลกากร การคำนวณ ภาษีอากรกรณีตรวจพบความผิดจากใบขนสินค้าหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการกระทำ ความผิดทางศุลกากร รวมทั้งออกแบบแจ้งการประเมินอากร

- สนับสนุน ให้คำปรึกษา และแนะนำในการจัดทำฐานข้อมูลด้านศุลกากรของกรมเพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยง

2.2 ฝ่ายควบคุมและตรวจสอบใบขนสินค้า มีหน้าที่

- จัดเก็บใบขนสินค้าขาเข้า ใบขนสินค้าขาออก พร้อมเอกสารประกอบ ซึ่งส่งมาจากหน่วยงานต่าง ๆ และให้บริการยืมใบขนสินค้าและเอกสารประกอบ

- ถ่ายภาพใบขนสินค้า และจัดทำดัชนีข้อมูลการจัดเก็บ ค้นหา และดำเนินการเกี่ยวกับการให้ยืมหรือให้บริการจัดทำสำเนาภาพถ่ายใบขนสินค้าและเอกสารประกอบ

- ตรวจสอบข้อมูลการนำเข้า ส่งออก การเก็บภาษีอากร การยกเว้น การคืนหรือลดหย่อนภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และเงินอื่น ๆ รวมทั้งการขอรับสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร และสิทธิประโยชน์อย่างอื่นจากกรมศุลกากร เพื่อทักท้วงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

- ดำเนินการสืบค้นสำเนาและเอกสารที่ครบอายุการจัดเก็บ เพื่อขออนุมัติทำลาย

3. ส่วนปฏิบัติการตรวจสอบ 1 มีหน้าที่ดังนี้

- ดำเนินการเกี่ยวกับการวางแผน และกำหนดแนวทางหรือมาตรการด้านการตรวจสอบการจัดเก็บภาษีอากร และสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร

- ดำเนินการสำรวจเบื้องต้น (Pre audit Survey) และ/หรือเรียกเอกสารเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการ

- วางแผนและดำเนินการตรวจสอบบันทึกบัญชีเอกสาร และข้อมูลในรูปแบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าหรือส่งออก ณ ที่ทำการของผู้นำเข้า ผู้ส่งออก หรือผู้เกี่ยวข้อง เพื่อปราบปรามการฉ้อฉลทางการค้า

- ตรวจสอบพิกัตศุลกากร และการขอรับสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรให้ครบถ้วนถูกต้องตามกฎหมาย และระเบียบพิธีการนำเข้าและส่งออก
แบ่งงานภายใน ดังนี้

3.1 ฝ่ายปฏิบัติการตรวจสอบที่ 1 มีหน้าที่

- ดำเนินการสำรวจเบื้องต้น (Pre audit Survey) และ/หรือเรียกเอกสารเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการ

- วางแผนและดำเนินการตรวจสอบบันทึกบัญชีเอกสาร และข้อมูลในรูปแบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าหรือส่งออก ณ ที่ทำการของผู้นำเข้า ผู้ส่งออก หรือผู้เกี่ยวข้อง เพื่อปราบปรามการฉ้อฉลทางการค้า

- ตรวจสอบพิกัตศุลกากรและการขอรับสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรให้ครบถ้วนถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบพิธีการนำเข้าและส่งออก

3.2 ฝ่ายปฏิบัติการตรวจสอบที่ 2 มีหน้าที่เดียวกับฝ่ายปฏิบัติการตรวจสอบที่ 1

4. ส่วนปฏิบัติการตรวจสอบ 2 มีหน้าที่ดังนี้

- ดำเนินการเกี่ยวกับการวางแผน และกำหนดแนวทางหรือมาตรการด้านการตรวจสอบการจัดเก็บภาษีอากร และสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร
- ดำเนินการสำรวจเบื้องต้น (Pre audit Survey) และ/หรือเรียกเอกสารเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการ
- วางแผนและดำเนินการตรวจสอบบันทึกบัญชีเอกสาร และข้อมูลในรูปแบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำของเข้าหรือส่งของออก ณ ที่ทำการของผู้นำเข้า ผู้ส่งออก หรือผู้เกี่ยวข้องเพื่อปราบปรามการฉ้อฉลทางการค้า
- ตรวจสอบพิกัตอัตราศุลกากร และการขอรับสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรให้ครบถ้วนถูกต้องตามกฎหมาย และระเบียบพิธีการนำเข้าและส่งออก
แบ่งงานภายใน ดังนี้

4.1 ฝ่ายปฏิบัติการตรวจสอบที่ 1 มีหน้าที่

- ดำเนินการสำรวจเบื้องต้น (Pre audit Survey) และ/หรือเรียกเอกสารเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการ
- วางแผนและดำเนินการตรวจสอบบันทึกบัญชีเอกสาร และข้อมูลในรูปแบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำของเข้าหรือส่งของออก ณ ที่ทำการของผู้นำเข้า ผู้ส่งออก หรือผู้เกี่ยวข้องเพื่อปราบปรามการฉ้อฉลทางการค้า
- ตรวจสอบพิกัตอัตราศุลกากรและการขอรับสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรให้ครบถ้วนถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบพิธีการนำเข้าและส่งออก

2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริพร แฉ่งจั่น (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 1 กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า

1. ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 1 กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก
2. เจ้าหน้าที่และประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 1 กรุงเทพมหานครต่างกัน ดังนี้ เจ้าหน้าที่เห็นว่า ปัจจัยด้านการวางแผน

และการควบคุม ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านการพัฒนาองค์การ และปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ ในขณะที่ประชาชนเห็นว่า ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ความเสมอภาคในการให้บริการ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ ความต่อเนื่องในการให้บริการ ความก้าวหน้าหรือการปรับปรุงการให้บริการ มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ

รัตนา มั่นหาด (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของระบบการชำระค่าภาษีอากรผ่านธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment): กรณีศึกษา สำนักงานสุทธการท่าอากาศยานกรุงเทพ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการระบบ e-Payment ต่อประสิทธิภาพของระบบการชำระค่าภาษีอากรผ่านธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ด้านบริการ ด้านเวลา ด้านพนักงาน และด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ไม่มีผลกับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบการชำระค่าภาษีอากรผ่านธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ส่วนความถี่ในการใช้บริการมีผลกับประสิทธิภาพของระบบการชำระค่าภาษีอากรผ่านธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุทธิพร โพธิ์สุขสิริกุล (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของธนาคาร กรณีศึกษา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความแตกต่างระหว่างรายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา อายุ และเพศ มีผลต่อระดับทัศนคติด้านประสิทธิผลในการให้บริการ แก่ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านความหลากหลายของรูปแบบการให้บริการของธนาคาร ด้านอาคารและสถานที่ตั้ง และด้านกระบวนการให้บริการ ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พูนรัตน์ กัปตัน (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของข้าราชการสำนักงานสรรพสามิต : กรณีศึกษา สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ผลการศึกษาพบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการให้บริการในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านเรียงตามลำดับ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับเห็นด้วยมาก รองลงมาเป็นด้านกระบวนการและขั้นตอนการ

ให้บริการ มีระดับเห็นด้วยมาก ด้านความพร้อมวัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้ มีระดับเห็นด้วยมาก ด้านสถานที่ให้บริการ มีระดับเห็นด้วยมาก และด้านความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมในการบริการ มีระดับเห็นด้วยปานกลาง

2. ผลการทดสอบสมมติฐานภูมิหลังของบุคคลที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการต่างกัน จากการศึกษาวิจัยพบว่า เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ เขตพื้นที่บริการ ความถี่ และประเภทงานบริการ จะประเมินประสิทธิผลการให้บริการไม่ต่างกัน ส่วนอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกันจะประเมินการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของข้าราชการสำนักงานสรรพสามิต มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ และด้านความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมในงานบริการ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อิทธิชัย อิทธิวรรณพงศ์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิผลการให้บริการแหล่งเรียนรู้พิพิธภัณฑ์ธรณีศึกษา พิพิธภัณฑ์ธรณีวิทยา กรมทรัพยากรธรณี ผลการศึกษาพบว่า

1. การให้บริการประชาชนของแหล่งเรียนรู้พิพิธภัณฑ์ธรณีวิทยามีประสิทธิผลสูง
2. เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ธรณีวิทยาและผู้มาใช้บริการพิพิธภัณฑ์ธรณีวิทยามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินระบบและการประเมินการนำโครงการไปปฏิบัติของแหล่งเรียนรู้พิพิธภัณฑ์ธรณีวิทยาอยู่ในระดับดี

3. กลุ่มเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ธรณีวิทยาและผู้มาใช้บริการพิพิธภัณฑ์ธรณีวิทยามีความเห็นไม่แตกต่างกัน ในการประเมินการนำโครงการไปปฏิบัติและการประเมินเพื่อปรับปรุงโครงการ

อารีรัตน์ ศรีวรกุล (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิผลการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร: ศึกษากรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา ผลการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีมักมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ผู้เสียภาษีที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัยเกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึง“ประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร” การออกแบบงานวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาว่าข้าราชการและพนักงานมีประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบการ ระดับใด และมีความแตกต่างกันหรือไม่โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามเนื้อหาสาระดังนี้

- 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย
- 3.2 ประชากร และวิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี รวมถึงผลวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้กำหนดแนวความคิดไว้ดังนี้

ภาพที่ 3.1 กรอบแนวความคิดในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

1. ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์
 - เพศ
 - อายุ
 - ระดับการศึกษา
 - สถานภาพตำแหน่ง
 - ชื่อตำแหน่ง
 - ความถี่ของการมารับบริการ
2. ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ
 - ความมุ่งมั่นหรือเอาใจใส่
 - จำนวนเจ้าหน้าที่
 - พฤติกรรมการให้บริการ
3. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ
 - จำนวนขั้นตอน
 - การบริหารจัดการ
 - การพัฒนาองค์การ
4. ความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการ
 - ความเข้าใจในสิทธิ
 - การแสดงความคิดเห็น
 - การแจ้งความเดือดร้อน

ประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บ
ใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร

3.2 ประชากร และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากวิจัยฉบับนี้ไม่ทราบขนาดกลุ่มประชากร กลุ่มตัวอย่างจึงประกอบด้วยข้าราชการ/ เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร และชิปปิ้ง/ ตัวแทนออกของ/ ผู้ประกอบการ ที่มาติดต่อขอรับบริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า สำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2555 เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

3.2.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างจะกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยข้อมูลที่เก็บได้จากกลุ่มตัวอย่างมีการกระจายแบบปกติ (Normal Distribution) โดยสัดส่วนของประชากรที่ต้องการสุ่มเท่ากับ 20% หรือ 0.2 ดังนั้นการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ 5% หรือเท่ากับ 0.05 ซึ่งหมายถึงค่าความคาดหวังที่วัดได้สามารถคลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน ± 0.05 คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ W.G. Cochran (1953)

$$n = \frac{P(1 - P)Z^2}{d^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
 P คือ สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม
 Z คือ ค่าความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ที่ระดับระดับนัยสำคัญทางสถิติ Z ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96 (ความเชื่อมั่น 95%)
 d คือ สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้

แทนค่า
$$n = \frac{0.2(1-0.2)1.96^2}{(0.05)^2}$$

จากสูตรข้างต้น ขนาดของตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 245.86 ตัวอย่าง หรือประมาณ 246 ตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการสร้างเครื่องมือ สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นเครื่องมือวัดประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร ดังนี้

3.3.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพตำแหน่ง ชื่อตำแหน่ง ความถี่ของการมารับบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการ ของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร เป็นคำถามแบบ ปลายปิด (Closed-ended Question) ที่ให้เลือกตอบตามความคิดเห็นเพียงข้อความละ 1 คำตอบ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) ได้ดังนี้ (ชานินทร์ ศิลปจารุ, 2550 : 77)

ระดับประสิทธิผลการให้บริการ	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
ประสิทธิผลมากที่สุด	ค่าระดับคะแนน 5 คะแนน
มีประสิทธิผลมาก	ค่าระดับคะแนน 4 คะแนน
มีประสิทธิผลปานกลาง	ค่าระดับคะแนน 3 คะแนน
มีประสิทธิผลน้อย	ค่าระดับคะแนน 2 คะแนน
มีประสิทธิผลน้อยที่สุด	ค่าระดับคะแนน 1 คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนน ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประสิทธิผล ใช้เกณฑ์การแปลผลคะแนน (ประคอง วรรณสุด, 2542 : 73) ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
4.50 – 5.00	มีประสิทธิผลมากที่สุด
3.50 – 4.49	มีประสิทธิผลมาก
2.50 – 3.49	มีประสิทธิผลปานกลาง
1.50 – 2.49	มีประสิทธิผลน้อย
1.00 – 1.49	มีประสิทธิผลน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 การประเมินประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขน เป็นคำถามแบบ ปลายปิด (Closed-ended Question) ที่ให้เลือกตอบตามความคิดเห็นเพียงข้อความละ 1 คำตอบ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) ได้ดังนี้ (ชานินทร์ ศิลปจารุ, 2550 : 77)

ระดับประสิทธิผลการให้บริการ	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
ประสิทธิผลมากที่สุด	ค่าระดับคะแนน 5 คะแนน
มีประสิทธิผลมาก	ค่าระดับคะแนน 4 คะแนน
มีประสิทธิผลปานกลาง	ค่าระดับคะแนน 3 คะแนน
มีประสิทธิผลน้อย	ค่าระดับคะแนน 2 คะแนน
มีประสิทธิผลน้อยที่สุด	ค่าระดับคะแนน 1 คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนน ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อมีประสิทธิผล ใช้เกณฑ์การแปลผลคะแนน (ประคอง กรรณสูต. 2542 : 73) ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
4.50 – 5.00	มีประสิทธิผลมากที่สุด
3.50 – 4.49	มีประสิทธิผลมาก
2.50 – 3.49	มีประสิทธิผลปานกลาง
1.50 – 2.49	มีประสิทธิผลน้อย
1.00 – 1.49	มีประสิทธิผลน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไข เป็นคำถาม ปลายเปิด (Open – ended)

3.3.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า สำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามตลอดจนพัฒนาและปรับปรุงแบบสอบถามที่สร้างให้ครอบคลุมแบบตรงตามเนื้อหาของเรื่องที่ทำการศึกษา

2. ศึกษาวิจัยสร้างแบบสอบถามตามหลักการสร้างแบบสอบถามแบบประเมินค่า 5 ระดับตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert's five-point rating scale) และหลักการวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสนออาจารย์ประจำวิชาเพื่อพิจารณาแก้ไขข้อบกพร่องให้มีความถูกต้องครอบคลุมตามขอบเขตและนิยามศัพท์ที่ศึกษา พร้อมทั้งตรวจสอบสำนวนภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขแล้วไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตาม ดังนี้

เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสำรวจเก็บผู้ที่มาใช้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า สำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร ได้แก่ เฉพาะข้าราชการ/เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร และชิปปิ้ง/ตัวแทนออกของ/ผู้ประกอบการ โดยประสานกับงานใบขนสินค้า สำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร เพื่อขอความร่วมมือในการแจกและเก็บแบบสอบถาม โดยมีระยะเวลาในการเก็บข้อมูล เดือนกุมภาพันธ์ 2555

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยการประมวลผลทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 11.5 ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในกรณีวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สำนักที่สังกัด ความถี่ของการใช้บริการ จากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า สำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean ; \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation; S.D.)

3.5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า สำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร จากแบบสอบถามส่วนที่ 3 ที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean ; \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation; S.D.)

3.5.4 การคำนวณหาข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากแบบสอบถามส่วนที่ 4 ที่มีลักษณะปลายเปิด (Open – ended) ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วสรุปออกมาเป็นความถี่ (Frequency) โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร” โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย นำมาประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ โดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ

4.2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า สำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร โดยใช้ค่าความถี่ และร้อยละ

4.3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับการประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า สำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร โดยใช้ค่าความถี่ และร้อยละ

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ

การวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง และความถี่ของการมารับบริการ โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและ ค่าร้อยละ ของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 เพศ		
ชาย	101	41.1
หญิง	145	58.9
รวม	246	100.0
2. อายุ		
21 – 30 ปี	42	17.1
31 – 40 ปี	107	43.5
41 – 50 ปี	74	30.1
51 ปีขึ้นไป	23	9.3
รวม	246	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ปวช. / หรือเทียบเท่า	22	8.9
ปวส. / หรือเทียบเท่า	22	8.9
ปริญญาตรี	175	71.1
ปริญญาโท	24	9.8
สูงกว่าปริญญาโท	3	1.2
รวม	246	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. สถานภาพ		
ข้าราชการ/ เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร	134	54.5
ชิปปิ้ง/ ตัวแทนออกของ/ ผู้ประกอบการ	112	45.5
รวม	246	100.0
5. ตำแหน่ง (เฉพาะข้าราชการ/เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร)		
เจ้าพนักงานธุรการ	48	35.8
เจ้าพนักงาน โสตทัศน์ศึกษา	6	4.5
เจ้าพนักงานศุลกากร	10	7.5
นักวิชาการศุลกากร	26	19.4
นิติกร	13	9.7
พนักงานประจำสำนักงาน	31	23.1
รวม	134	100.0
6. ความถี่ของการมารับบริการ		
ต่ำกว่า 5 ปี	60	24.4
5 - 10 ปี	80	32.5
11 - 15 ปี	73	29.7
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	33	13.4
รวม	246	100.0

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ จำนวน 246คน จำแนกตามตัวแปร ได้ผลดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวนร้อยละ 58.9 และเพศชาย จำนวนร้อยละ 41.1

อายุ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวนร้อยละ 43.5 รองลงมาคือ อายุ 41 – 50 ปี จำนวนร้อยละ 30.1 รองลงมาอีกคือ อายุ 21 – 30 ปี จำนวนร้อยละ 17.1 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวนร้อยละ 9.3

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวนร้อยละ 71.1 รองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวนร้อยละ 9.8 รองลงมาอีกคือ ปวช. / หรือเทียบเท่า กับ ปวส./หรือเทียบเท่า(สัดส่วนเท่ากัน) จำนวนร้อยละ 8.9 และสูงกว่าปริญญาโทจำนวนร้อยละ 1.2

สถานภาพ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/ เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร มีจำนวนร้อยละ 54.5 และชีพี้ง/ ตัวแทนออกของ/ ผู้ประกอบการ จำนวนร้อยละ 45.5

ตำแหน่ง พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นข้าราชการ/ เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นเจ้าพนักงานธุรการ มีจำนวนร้อยละ 35.8 รองลงมาคือ พนักงานประจำสำนักงาน จำนวนร้อยละ 23.1 รองลงมาอีกคือ เจ้าพนักงานธุรการ จำนวนร้อยละ 19.4 และนิติกร จำนวนร้อยละ 9.7

ความถี่ของการมารับบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากรมาแล้ว 5 - 10 ปี มีจำนวนร้อยละ 32.5 รองลงมาคือ 11 - 15 ปี จำนวนร้อยละ 29.7 รองลงมาอีกคือ ต่ำกว่า 5 ปี จำนวนร้อยละ 24.4 และมากกว่า 15 ปีขึ้นไป จำนวนร้อยละ 13.4

4.2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการ เกี่ยวกับการจัดเก็บใบขนสินค้า สำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร

การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการเกี่ยวกับการจัดเก็บใบขนสินค้า ซึ่งประกอบด้วย ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 4.2 – 4.5

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเอาใจใส่ต่อการให้บริการ	3.99	.75	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนเหมาะสม	3.78	.84	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง	3.84	.76	มาก
4. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.80	.80	มาก
รวม	3.85	.65	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า สำนักตรวจสอบอากรกรมศุลกากร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ใช้บริการเห็นด้วยสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเอาใจใส่ต่อการให้บริการ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) ส่วนข้อที่ผู้ใช้บริการเห็นด้วยต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนเหมาะสม ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.82	.78	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3.73	.77	มาก
3. ระยะเวลาที่ให้บริการจนแล้วเสร็จมีความเหมาะสม	3.70	.81	มาก
4. เมื่อไม่เข้าใจขั้นตอนการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้อธิบายขั้นตอนระเบียบและวิธีการปฏิบัติ	3.85	.81	มาก
5. หน่วยงานที่ให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้ามีความ พร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่มี ความรู้ความเข้าใจในระบบ IT	3.85	.80	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	3.71	.76	มาก
7. ขั้นตอนในการขอยืม-การคืนใบขนสินค้าไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.71	.77	มาก
รวม	3.77	.64	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า สำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ใช้บริการเห็นด้วยสูงที่สุดคือ เมื่อไม่เข้าใจขั้นตอนการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้อธิบายขั้นตอนระเบียบและวิธีการปฏิบัติ กับหน่วยงานที่ให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้ามีความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบ IT (สัดส่วนเท่ากัน)ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) รองลงมาคือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) ส่วนข้อที่ผู้ใช้บริการเห็นด้วยต่ำที่สุดคือ ระยะเวลาที่ให้บริการจนแล้วเสร็จมีความเหมาะสม ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการ

ด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อกับงานใบอนุญาตสินค้า	3.83	.78	มาก
2. รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	3.56	.84	มาก
3. เคยมีปัญหาในการขอรับบริการจากงานใบอนุญาตสินค้าบ่อยครั้ง	2.09	1.16	น้อย
4. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการที่มารับบริการ	3.50	.93	มาก
รวม	3.24	.59	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บใบอนุญาตสินค้า สำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ใช้บริการเห็นด้วยสูงที่สุดคือ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อกับงานใบอนุญาตสินค้า ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) รองลงมาคือ รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) ส่วนข้อที่ผู้ใช้บริการเห็นด้วยต่ำที่สุดคือ เคยมีปัญหาในการขอรับบริการจากงานใบอนุญาตสินค้าบ่อยครั้ง ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.09$)

ตารางที่ 4.5 สรุปค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบอนุญาต สำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร

ปัจจัยด้านการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.85	.65	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.77	.64	มาก
ด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ให้บริการ	3.24	.59	ปานกลาง
รวม	3.62	.56	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการ การจัดเก็บใบอนุญาต สำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้ให้บริการเห็นด้วยสูงที่สุดด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) และด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ให้บริการ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) ตามลำดับ

4.3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบอนุญาต สำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร

การวิเคราะห์เกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบอนุญาต โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า

การให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิผล
1. มีการแจ้งระยะเวลาที่จะใช้ในการรับเอกสารใบขนสินค้าไว้ อย่างชัดเจน	3.87	.81	มาก
2. มีการให้บริการตรงตามเวลาราชการ และมีการจัดเจ้าหน้าที่ ให้บริการในเวลาพักกลางวัน	3.69	.93	มาก
3. มีการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถสูงให้บริการทำให้ลด ความผิดพลาดและความล่าช้าในการบริการ	3.70	.83	มาก
4. การให้บริการ เสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด	3.73	.83	มาก
5. การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ ช่วยลดระยะเวลาลง	3.90	.85	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	3.79	.79	มาก
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังผู้มาก่อนได้รับ บริการก่อน	3.76	.79	มาก
8. การกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน สามารถปฏิบัติได้	3.77	.78	มาก
9. มีการจัดวางระบบและลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็น ระบบ	3.88	.73	มาก
10. มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.78	.79	มาก
11. มีความพอใจในกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความสะดวกรวดเร็ว	3.84	.76	มาก
รวม	3.79	.67	มาก

จากตารางที่ 4.6 โดยภาพรวมผู้ใช้บริการประเมินประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า สำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร พบว่า มีประสิทธิผลการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อผู้ใช้บริการคิดว่าที่มีประสิทธิผลสูงที่สุดคือ การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ ช่วยลดระยะเวลาลง ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) รองลงมาคือ มีการ

จัดวางระบบและลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) ส่วนข้อที่
 ผู้ใช้บริการคิดว่ามีประสิทธิผลน้อยที่สุดคือ มีการให้บริการตรงตามเวลาราชการ และมีการจัด
 เจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักกลางวัน ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$)

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1: ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน มีความ
 คิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร ที่
 แตกต่างกัน ซึ่งประกอบด้วยสมมติฐานย่อย 6 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 “ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้
 บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากรที่ต่างกัน” ซึ่งสามารถเขียนเป็น
 สมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการ
 จัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากรที่ไม่ต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการ
 จัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากรที่ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม
 เป็นอิสระกัน (Independent t-test) ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐาน
 ต่อเมื่อ ค่าความน่าจะเป็น (Sig.) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 4.7

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร เมื่อจำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{x}	S.D	t-Test	Sig.
ชาย	101	3.66	.64	-2.622	.009
หญิง	145	3.88	.68		
รวม	246	3.79	.67		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.009 < 0.05$) แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เป็นที่ยอมรับได้ร้อยละ 95

สมมุติฐานที่ 1.2 “ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากรที่ต่างกัน” ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากรที่ไม่ต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากรที่ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร เมื่อจำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{x}	S.D	F-Test	Sig.
21 – 30 ปี	42	3.76	.61	2.201	.089
31 – 40 ปี	107	3.83	.67		
41 – 50	74	3.67	.72		
51 ปีขึ้นไป	23	4.06	.60		
รวม	246	3.79	.67		

จากตารางที่ 4.8 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.089 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.089 > 0.05$) แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร ไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เป็นที่ยอมรับได้ร้อยละ 95

สมมุติฐานที่ 1.3 “ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากรที่ต่างกัน” ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากรที่ไม่ต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากรที่ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{x}	S.D	F-Test	Sig.
ปวช. / หรือเทียบเท่า	22	3.60	.83	2.250	.064
ปวส. / หรือเทียบเท่า	22	4.00	.58		
ปริญญาตรี	175	3.76	.67		
ปริญญาโท	24	3.97	.50		
สูงกว่าปริญญาโท	3	4.42	.52		
รวม	246	3.79	.67		

จากตารางที่ 4.9 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.064 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.064 > 0.05$) แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร ไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เป็นที่ยอมรับได้ร้อยละ 95

สมมุติฐานที่ 1.4 “ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากรที่ต่างกัน” ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากรที่ไม่ต่างกัน

H_1 : ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากรที่ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานต่อเมื่อ ค่าความน่าจะเป็น (Sig.) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตาราง 4.10

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร เมื่อจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	n	\bar{X}	S.D	t-Test	Sig.
ข้าราชการ/ เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร	134	4.06	.58	7.591*	.000
ชิปปิ้ง/ ตัวแทนออกของ/ ผู้ประกอบการ	112	3.47	.63		
รวม	246	3.79	.67		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร เมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.000 < 0.05$) แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เป็นที่ยอมรับได้ร้อยละ 95

สมมุติฐานที่ 1.5 “ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากรที่ต่างกัน” ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากรที่ไม่ต่างกัน

H_1 : ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากรที่ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร เมื่อจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	n	\bar{X}	S.D	F-Test	Sig.
เจ้าพนักงานธุรการ	48	4.14	.60	.469	.799
เจ้าพนักงาน โสดทัศนศึกษา	6	3.97	.43		
เจ้าพนักงานศุลกากร	10	4.13	.54		
นักวิชาการศุลกากร	26	3.93	.51		
นิติกร	13	4.03	.56		
พนักงานประจำสำนักงาน	31	4.06	.68		
รวม	134	4.06	.58		

จากตารางที่ 4.11 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร เมื่อจำแนกตามตำแหน่ง พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.799 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.799 > 0.05$) แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร ไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เป็นที่ยอมรับได้ร้อยละ 95

สมมุติฐานที่ 1.6 “ผู้ให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากรที่ต่างกัน” ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้ให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากรที่ไม่ต่างกัน

H_1 : ผู้ให้บริการที่ความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากรที่ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบอนุญาตของสำนักตรวจสอบอาคาร เมื่อจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ	n	\bar{x}	S.D	F-Test	Sig.
ต่ำกว่า 5 ปี	60	3.79	.59	.045	.987
5 - 10 ปี	80	3.79	.72		
11 - 15 ปี	73	3.78	.71		
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	33	3.83	.65		
รวม	246	3.79	.67		

จากตารางที่ 4.12 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบอนุญาตของสำนักตรวจสอบอาคาร เมื่อจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.987 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.987 > 0.05$) แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบอนุญาตของสำนักตรวจสอบอาคารไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ขอมรับได้ร้อยละ 95

สมมติฐานการวิจัยที่ 2: ปัจจัยด้านการให้บริการเกี่ยวกับการจัดเก็บใบอนุญาต มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บ ใบอนุญาตของสำนักตรวจสอบอาคาร กรมศุลกากร

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านการให้บริการเกี่ยวกับการจัดเก็บใบอนุญาต ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บ ใบอนุญาตของสำนักตรวจสอบอาคาร กรมศุลกากร

H_1 : ปัจจัยด้านการให้บริการเกี่ยวกับการจัดเก็บใบอนุญาต มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บ ใบอนุญาตของสำนักตรวจสอบอาคาร กรมศุลกากร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้ทดสอบโดยสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความสัมพันธ์ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 144) ดังนี้ ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

มีค่า	:	0.81 ขึ้นไป	ถือว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงหรือสูงมาก
		0.61 - 0.80	ถือว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
		0.40- 0.60	ถือว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
		0.2 - 0.39	ถือว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ
		ต่ำกว่า 0.2	ถือว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน โพลด์โมเมนต์ (Pearson product moment correlation of Coefficient) ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการเกี่ยวกับการจัดเก็บใบขนสินค้า กับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บ ใบขนสินค้าของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร

ปัจจัยด้านการให้บริการเกี่ยวกับการจัดเก็บใบขนสินค้า	ประสิทธิผลการให้บริการ		
	Pearson Correlation (r)	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	.763**	.000	มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง
ด้านกระบวนการให้บริการ	.860**	.000	มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับสูง
ด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการ	.624**	.000	มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง
รวม	.843**	.000	มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับสูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการ กับ ประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการจัดเก็บ ใบขนสินค้าของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า โดยภาพรวม มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการจัดเก็บ ใบขนสินค้าของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในระดับสูง ($r = 0.843$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เป็นที่ยอมรับได้ร้อยละ 95

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการจัดเก็บ ใบขนสินค้าของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 พบทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

1) ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีความสัมพันธ์กันในทางบวก กับการประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บ ใบขนสินค้าของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.763$)

2) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันในทางบวก กับประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการจัดเก็บ ใบขนสินค้าของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร ในระดับสูง ($r = 0.860$)

3) ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับ ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้าของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.624$)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบอนุญาตสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร ผู้วิจัยนำมาสรุปสาระสำคัญตามลำดับดังนี้

- 5.1 วัตถุประสงค์และวิธีดำเนินการวิจัย
- 5.2 สรุปผลการวิจัย
- 5.3 อภิปรายผล
- 5.4 ข้อเสนอแนะ

5.1 วัตถุประสงค์และวิธีดำเนินการวิจัย

5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.1.1.1 เพื่อศึกษาถึงระดับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบอนุญาตสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร

5.1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บ ใบอนุญาตสินค้าของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร

5.1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ข้าราชการ/ เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร และชิปปิ้ง/ ตัวแทนออกของ/ ผู้ประกอบการ ที่มารับบริการ ด้านการจัดเก็บใบอนุญาตสินค้า สำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 246 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยค่าสถิติที (t-test) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

5.2 สรุปผล

ผลการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจ สอบอากร กรมศุลกากร” สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.2.1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวนร้อยละ 71.1 ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/ เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร มีตำแหน่งเป็นเจ้าพนักงานธุรการ และส่วนใหญ่ใช้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากรมาแล้ว 5 - 10 ปี มีจำนวนร้อยละ 32.5 รองลงมาคือ 11 - 15 ปี จำนวนร้อยละ 29.7 รองลงมาอีกคือ ต่ำกว่า 5 ปี จำนวนร้อยละ 24.4 และมากกว่า 15 ปีขึ้นไป จำนวนร้อยละ 13.4

5.2.2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการ เกี่ยวกับการจัดเก็บใบขนสินค้า สำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร พบว่า โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการ เกี่ยวกับการจัดเก็บใบขนสินค้า สำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้ให้บริการเห็นด้วยสูงที่สุดด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก และด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ให้บริการ ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

5.2.3 ผลการวิเคราะห์การประเมินประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า สำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร พบว่า โดยภาพรวมผู้ให้บริการประเมินประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า สำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีประสิทธิผลสูงที่สุดคือ การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ ช่วยให้ลดระยะเวลาลง ในระดับมาก รองลงมาคือ มีการจัดวางระบบและลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีประสิทธิผลน้อยที่สุดคือ มีการให้บริการตรงตามเวลาราชการ และมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักกลางวัน ในระดับมาก

5.2.4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้ผลดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1: ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร ที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่เพศ และสถานภาพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และความถี่ในการเข้ารับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร ไม่ต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2: ปัจจัยด้านการให้บริการเกี่ยวกับการจัดเก็บใบขนสินค้า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บ ใบขนสินค้าของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการประเมินประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บ ใบขนสินค้าของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.3 อภิปรายผล

ผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจ และนำมาอภิปราย ได้ดังนี้

5.3.1 จากผลการวิเคราะห์การประเมินประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า สำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร พบว่า โดยภาพรวมผู้ให้บริการประเมินประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า สำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องจากบุคลากรด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า สำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร มีบริการที่ดี มีคุณภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างตรงจุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร แจ่มจั่น (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 1 กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 1 กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก

5.3.2 จากผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่เพศ และสถานภาพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ และสถานภาพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร ที่แตกต่างกัน มีรายละเอียดดังนี้

5.3.2.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งพบว่าเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสูงกว่าเพศชาย ทั้งนี้อาจเนื่องจากเพศหญิงนั้นมีการพิจารณาในรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการมากกว่าเพศชาย ยังเป็นเพศที่อ่อนไหวต่ออารมณ์ความรู้สึกต่อการบริการ ดังนั้นผู้บริการที่เพศแตกต่างกัน จึงมีความคิดเห็นที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอารีรัตน์ ศรีวรกุล (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร: ศึกษากรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา ผลการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5.3.2.2 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งพบว่าข้าราชการ/ เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสูงกว่ากลุ่มของชิปปิ้ง/ ตัวแทนออกของ/ ผู้ประกอบการ ทั้งนี้อาจเนื่องจากข้าราชการ/ เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เป็นคนในองค์กรซึ่งมีความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ มีความรู้ความเข้าใจในระบบและขั้นตอนต่างๆ ได้มากกว่าผู้บริการที่เป็นชิปปิ้ง/ ตัวแทนออกของ/ ผู้ประกอบการ ดังนั้นจึงมีความคิดเห็นในระดับสูงกว่าแตกต่างกันในด้านองความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร แจ่มจั่น (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 1 กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่และประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 1

กรุงเทพมหานครต่างกัน ดังนี้ เจ้าหน้าที่เห็นว่า ปัจจัยด้านการวางแผนและการควบคุม ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านการพัฒนาองค์การ และปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ ในขณะที่ประชาชนเห็นว่า ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ความเสมอภาคในการให้บริการ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ ความต่อเนื่องในการให้บริการ ความก้าวหน้าหรือการปรับปรุงการให้บริการ มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ

5.3.3 จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการ กับการประเมินประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บ ใบขนสินค้าของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร พบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการประเมินประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการจัดเก็บ ใบขนสินค้าของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า ถ้าผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการสูงขึ้น ก็จะทำให้ประสิทธิผลในการให้บริการอยู่ในระดับสูงขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ไฟแลนด์ และไพโอเกล (Friendlander and Pilokle อ้างอิงถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2536 : 21-22) เห็นว่าองค์ประกอบที่สำคัญของประสิทธิผลองค์การ คือ ความมากน้อยของการที่องค์การสนองต่อความต้องการของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้า ซึ่งวัดได้จากสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากหน่วยงานในแง่ของคุณภาพสินค้าหรือ บริการ ปริมาณ ความเรียบร้อย และการได้มาตรฐานของสินค้าหรือบริการ ความรวดเร็วของบริการ ความเต็มใจช่วยเหลือ ความเป็นมิตรและลักษณะท่าทีของพนักงาน คือ พฤติกรรมของพนักงานนั่นเอง และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของพูนรัตน์ กัปตัน (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของข้าราชการสำนักงานสรรพสามิต : กรณีศึกษา สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของข้าราชการสำนักงานสรรพสามิต มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ และด้านความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมในงานบริการ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.4.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

5.4.1.1 ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นทางสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร ควรจะสำรวจจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในขณะนี้ว่าเพียงพอต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด โดยเฉพาะในเวลาที่มิผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากนั้น ควรจะมีเจ้าหน้าที่ไว้คอยเสริมเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการอย่างทั่วถึง เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ

5.4.1.2 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ระยะเวลาที่ให้บริการจนแล้วเสร็จมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นทางสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร ควรจะมีการกำหนดเวลาที่แน่นอนในการให้บริการแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน เช่น 10 – 15 นาที ต่อการบริการสำหรับผู้ใช้บริการ 1 ท่าน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถวางแผนในการมาใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

5.4.1.3 ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการ พบว่า เคยมีปัญหาในการขอรับบริการจากงานใบขนสินค้าบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการพบปัญหาในการขอรับบริการจากงานใบขนสินค้าในระดับน้อย ซึ่งหมายถึงดัชนีทางสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร ได้มีการบริการเป็นที่น่าพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นควรจะรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีนี้ไว้ อีกทั้งพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องและไม่หยุดนิ่ง เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

5.4.1.4 ผลการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า สำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร พบว่า ข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุดคือ มีการให้บริการตรงตามเวลาราชการและมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักกลางวัน ดังนั้นทางสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร ควรจะรักษามาตรฐานเวลาในการให้บริการตามที่ส่วนราชการกำหนด อีกทั้งจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการในช่วงเวลาพักกลางวันอีกส่วนหนึ่ง เนื่องจากผู้ใช้บริการบางส่วนไม่สามารถมาใช้บริการในเวลาราชการได้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ

5.4.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.4.2.1 ควรทำการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของระบบการทำงานด้านอื่นๆ เช่น ศึกษากระบวนการสารสนเทศเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงการจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร เพื่อจะได้ทราบถึงข้อดีและข้อเสียของระบบต่างๆ และนำผลจากการศึกษาที่ได้มานั้น มาปรับปรุงและพัฒนารูปแบบระบบการทำงานต่างๆ ในองค์กรให้มีประสิทธิผลสูงสุด

5.4.2.2 ควรทำการศึกษาวิจัยตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากที่ได้ศึกษามาแล้ว เช่น ความพึงพอใจหรือความคาดหวังต่อการให้บริการ ปัญหาที่พบในการให้บริการ เป็นต้น

5.4.2.3 ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพประกอบด้วย เพื่อจะได้ข้อมูลเชิงลึกที่ครอบคลุมและชัดเจนมากยิ่งขึ้น เนื่องจากแบบสอบถามไม่สามารถประเมินความคิดเห็นได้อย่างละเอียดชัดเจน

ด

บ

บรรณานุกรม

ค

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- กมล อุดลพันธุ์. (2522). การบริหารรัฐกิจเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2538). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหาร” ในเอกสารการสอนชุดวิชา
จิตวิทยาการบริการ หน้าที่ 12 หน้า 181 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์.
- จินตนา บุญบังการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ.
กรุงเทพมหานคร : ฟอร์แมทพริ้นติ้ง.
- นิวัฒน์ วัชรวารการ. (2544). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526..
กรุงเทพมหานคร : สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.
- ประคอง วรรณสุด. (2542). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร:
จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ประวิทย์ มาลีประเสริฐ. (2532). คู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณ. หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญ
ศึกษากระทรวงศึกษาธิการ.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). “ประชากรแลกลุ่มตัวอย่างการวิจัย” ในประมวลสาระชุดวิชา
วิทยานิพนธ์ 2 หน้าที่ 6 หน้า 42 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
สาขาวิทยาการจัดการ.
- วันชัย มีชาติ. (2550). “การประเมินประสิทธิผลองค์กร” ใน ประมวลสาระชุดวิชา 33707 การ
บริหารองค์กร หน้าที่ 15 หน้า 15-1 ถึง 15-54 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
สาขาวิทยาการจัดการ.
- สง่า ชีรนรวิชย์. (2544). การบริหารงานเอกสาร. การจัดการเอกสาร. กรุงเทพมหานคร : ฟิสิกส์
เซนเตอร์.

อิสระ สุวรรณพล. (2550). “การพัฒนาระบบบริหารภาครัฐ” ใน ประมวลสาระชุดวิชา 33702 การบริหารภาครัฐ หน่วยที่ 1 หน้า 8-9 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.

เอกสารอื่นๆ

- ประมุข วิจารณ์ปรีชา. (2538). **ประสิทธิผลของระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ**. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาพัฒนาลังคม. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พูนรัตน์ กัปตัน. (2552). **ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของข้าราชการสำนักงานสรรพสามิต : กรณีศึกษา สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล**. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารรัฐประศาสนศาสตร์. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- ภัทรดา ลิ้มพะสุต. (2530). **การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม**. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัตนา มั่นหาด. (2549). **ประสิทธิผลของระบบการชำระภาษีอากรผ่านธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment): กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ**. การศึกษาปัญหาพิเศษปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารรัฐกิจ. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุทธิพร โพธิ์สุขสิริกุล, อรณัฐไพเราะ. (2552) **การศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของธนาคารกรณีศึกษา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.

อารีรัตน์ ศรีวรกุล. (2553). การประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระ
ภาษีอากร: ศึกษากรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา.
สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อิทธิชัย อิทธิวรรณพงศ์. (2552). การประเมินประสิทธิผลการให้บริการแหล่งเรียนรู้พิพิธภัณฑ์
กรณีศึกษา พิพิธภัณฑ์ธรณีวิทยา กรมทรัพยากรธรณี. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วิทยานิพนธ์

กึ่งทอง ทองใบ. (2533). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะองค์การกับประสิทธิผลขององค์การ
ภาครัฐบาลในการบริหารราชการไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการ
ให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

มัทนา สุวรรณเรือง. (2536). ประสิทธิผลของการนำนโยบายป้องกันปราบทุจริตเลือกตั้งของ
โครงการ ท.ม.ก. ไปปฏิบัติ กรณีวิจัยปฏิบัติการในเขตเลือกตั้ง ค. จังหวัดนครราชสีมา.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาพัฒนาสังคม. กรุงเทพมหานคร : สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ลือชัย เจริญทรัพย์. (2538). ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักเขตชั้นกลาง กรุงเทพมหานคร
: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางเขน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชา
พัฒนาสังคม. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วัลลภา ชายหาย. (2532). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารสาธารณะด้านการรักษา

ความสะอาดของกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชา

รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ศิริพร แจ่มจั่น. (2551). ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 1 กรุงเทพมหานคร.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาสาขาวิชาวิทยาการจัดการ. นนทบุรี :

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

กรมศุลกากร. (2553). แผนภูมิโครงสร้างอัตราค่าตั้งกรมศุลกากร. โครงสร้างสำนักตรวจสอบอากร

ฝบท. กรมศุลกากร ข้อมูล ณ วันที่ 18 พฤศจิกายน 2553 สืบค้นเมื่อวันที่ 15 ธันวาคม

2554, จาก <http://intranet.customs.go.th/>

ปราณี อินทรวงษ์. (2550). ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระดี อำเภอเมือง

จังหวัดปทุมธานี. ห้องสมุดงานวิจัยศูนย์ข้อเสนอแนะการวิจัย ว.ช. จาก

<http://ricilib.nrct.go.th/>

ศุภสิทธิ์ โตสุกวรรณ. (2547). ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีของสำนัก

การโยธาธิการ กรุงเทพมหานคร. ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์สถาบันอุดมศึกษา (ThaiLIS)

จาก <http://202.28.18.23/dcms/browse.php>

สถาพร สถาพรวรรณ. (2547). ประสิทธิภาพการให้บริการในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารในพื้นที่

เขตคลองสามวา. ห้องสมุดงานวิจัยศูนย์ข้อเสนอแนะการวิจัย ว.ช. จาก

<http://ricilib.nrct.go.th/>



ภาคผนวก



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการจัดเก็บใบขนสินค้า

ของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร

.....

คำชี้แจงการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับการศึกษาวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บใบขนสินค้า ของสำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร ในการให้บริการที่มุ่งสู่ “ศุลกากรมาตรฐาน โปรงใส ทันสมัย ทันใจ” ต่อไป ซึ่งผู้วิจัยจะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ในลักษณะโดยส่วนรวม จะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านตลอดจนการปฏิบัติหน้าที่ของท่านแต่อย่างใด ข้อมูลรายละเอียดที่ได้จากผู้วิจัย จะเก็บไว้เป็นความลับตามจรรยาบรรณของนักวิจัยอย่างเคร่งครัดและไม่ต้องระบุชื่อของท่านลงในแบบสอบถามฉบับนี้

2. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการการจัดเก็บใบขนสินค้า สำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร

ตอนที่ 3 การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บใบขนสินค้า สำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

3. ผู้วิจัยต้องขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้เป็นอย่างดี

นางสาวกัลยา มีเดช

นักศึกษาปริญญาโท คณะรัฐประศาสนศาสตร์

สาขาการจัดการ โครงการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. ปัจจุบันท่านอายุ

1. 21 - 30 ปี

2. 31 - 40 ปี

3. 41 - 50 ปี

4. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ปวช./เทียบเท่า

2. ปวส./เทียบเท่า

3. ปริญญาตรี

4. ปริญญาโท

5. สูงกว่าปริญญาโท

4. สถานภาพตำแหน่งงานของท่าน

1. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร(กรุณาตอบคำถามข้อ 5)

2. ซิปโป้ง/ตัวแทนออกของ/ผู้ประกอบการ

5. ชื่อตำแหน่งของท่าน (เฉพาะข้าราชการ/เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร)

1. เจ้าพนักงานธุรการ

2. เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา

3. เจ้าพนักงานศุลกากร

4. นักวิชาการศุลกากร

5. นิติกร

6. พนักงานประจำสำนักงาน

6. ความถี่ของการมารับบริการ

1. ต่ำกว่า 5 ปี

2. 5 - 10 ปี

3. 11 - 15 ปี

4. มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2: แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ การจัดเก็บ
ใบขนสินค้า สำนักตรวจสอบอากร กรมศุลกากร

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว
ตามลำดับประสิทธิผล มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง มีประสิทธิผล ในระดับมากที่สุด
มาก	หมายถึง มีประสิทธิผล ในระดับมาก
ปานกลาง	หมายถึง มีประสิทธิผล ในระดับปานกลาง
น้อย	หมายถึง มีประสิทธิผล ในระดับน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง มีประสิทธิผล ในระดับน้อยที่สุด

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเอาใจใส่ต่อการ ให้บริการมากน้อยเพียงใด					
2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนเหมาะสม เพียงใด					
3. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ท่านด้วยความเป็น กันเองมากน้อยเพียงใด					
4. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นใน การให้บริการแก่ท่านมากน้อยเพียงใด					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
5. ท่านคิดว่าขั้นตอนในการให้บริการมีความ เหมาะสมมากน้อยเพียงใด					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วเพียงใด					

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. ระยะเวลาที่ให้บริการจนแล้วเสร็จมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด					
8. เมื่อท่านไม่เข้าใจขั้นตอนการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้อธิบายขั้นตอนระเบียบ และวิธีการปฏิบัติหรือไม่					
9. หน่วยงานที่ให้บริการด้านการจัดเก็บใบขนสินค้ามีความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบ IT เพียงใด					
10. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ท่าน					
11. ขั้นตอนในการขอยืม-การคืนใบขนสินค้าไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
ความรู้ความเข้าใจของผู้ให้บริการ					
12. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อกับงานใบขนสินค้ามากน้อยเพียงใด					
13. ท่านรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการการจัดเก็บใบขนสินค้า มากน้อยเพียงใด					
14. ท่านเคยมีปัญหาในการขอรับบริการ จากงานใบขนสินค้าบ่อยครั้งเพียงใด					
15. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการที่ท่านมารับบริการมากน้อยเพียงใด					

ส่วนที่ 3: การประเมินประสิทธิผลการให้บริการ การจัดเก็บใบขนสินค้า สำนักตรวจสอบอากรกรมศุลกากร

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียวตามลำดับประสิทธิผล มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง มีประสิทธิผล ในระดับมากที่สุด
มาก	หมายถึง มีประสิทธิผล ในระดับมาก
ปานกลาง	หมายถึง มีประสิทธิผล ในระดับปานกลาง
น้อย	หมายถึง มีประสิทธิผล ในระดับน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง มีประสิทธิผล ในระดับน้อยที่สุด

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16. มีการแจ้งระยะเวลาที่จะใช้ในการรับเอกสารใบขนสินค้าไว้อย่างชัดเจน					
17. มีการให้บริการตรงตามเวลาราชการ และมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักกลางวัน					
18. มีการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถสูงให้บริการทำให้ลดความผิดพลาดและความล่าช้าในการบริการ					
19. การให้บริการ เสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด					
20. การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ ช่วยลดระยะเวลาลง					
21. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
22. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ผู้มาก่อนได้รับบริการก่อน					

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
23. การกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนสามารถปฏิบัติได้					
24. มีการจัดวางระบบและลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ					
25. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
26. ท่านมีความพอใจในกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว					

ส่วนที่ 4 : ปัญหาและข้อเสนอแนะ

1. ปัญหาและอุปสรรค

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่าง

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

นางสาวกัลยา มีเดช

ประวัติการศึกษา

บริหารธุรกิจบัณฑิต วิชาเอกระบบสารสนเทศ

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพณิชย์พระนคร

ปี 2547

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี ระดับปฏิบัติงาน

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1

กรมศุลกากร