

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการลูกค้าของค่านาคูการหนองคาย จังหวัดหนองคาย โดยนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
4. การบริหารงานของกรมศุลกากร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกภายในจิตใจ ซึ่งมีผลต่อการทำงาน และผลของงานอย่างมาก ในการศึกษาความพึงพอใจนั้น มีความจำเป็นจะต้องศึกษาความหมายและลักษณะของความพึงพอใจ ดังนี้

##### 1.1 ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกันดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน พจนานุกรม (2525 : 558) ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึก พอใจ ประทับใจ ความชอบและความรู้สึกที่ดี ต่อสิ่งต่าง ๆ

พิน คงพูน (2529 : 21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

ร.ต.อ.ปรัชัช เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : 62) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมว่า หมายถึง ทศนคติทั้งเชิงปฏิฐาน และเชิงนิเสธของประชาชน ที่มีต่อกระบวนการ

รัตนา สวาสดิพันธ์ (2539 : 6) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการ  
 จูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงินและ  
 รางวัลตอบแทนกันทั้งนั้น ประสพผลสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับสามารถทำด้วยตนเอง  
 และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นอกจากนี้ถ้าหน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติ  
 เกิดความพอใจในงานแล้ว หน่วยงานก็จะมีทางหาความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น และผู้  
 ปฏิบัติเต็มใจทำงานมากขึ้น

อมร รักษาสัตย์ (2539 : 23) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตร  
 อีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมิใช่สัก  
 แต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจของประชาชน

คอร์มิก (Cormick. 1947 : 298) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง  
 สภาพความต้องการต่างๆ ที่ได้รับการตอบสนอง

นิวคูเมอร์ (Newcumer. 1955 : 2) ได้ให้ความหมายว่า ความถึงพอใจเกิดจากการ  
 ได้รับการตอบสนองความต้องการ

มอร์ส (Morse. 1958 : 27 ; อ้างถึงใน พัชฎกร ศาสนะสุพันธ์. 2547 : 11) อธิบายว่า  
 ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มี  
 ความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะ  
 น้อยลง ความ พึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการ  
 ตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

เคนดอลล์ (Kendall. 1969 : 50 ; อ้างถึงใน พัชฎกร ศาสนะสุพันธ์. 2547 : 11)  
 กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกรวม ๆ ระหว่างความคาดหวังว่าบุคคลที่มีพื้นฐานมา  
 จากประสบการณ์ และความต้องการทางจิตวิทยาของเขาด้วย

เดลเลีย (D'Elia. 1972 : 173 ) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความรู้สึก  
 ของบุคคลในด้านความพอใจ หรือเป็นสภาพของบุคคลที่ชอบมากชอน้อยเพียงไร

กูด (Good. 1973 : 32 ) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ  
 หมายถึง สภาพคุณภาพหรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติ  
 ที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

วูลแมน (Woolman. 1973 : 384) ได้ให้ความหมายของความ พึงพอใจไว้ว่า  
 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย  
 ความต้องการหรือแรงจูงใจ

เดสเลอร์ (Dessler. 1983 : 23 ; อ้างถึงใน พัชกร ศาสนะสุพันธ์. 2547 : 11) อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า เป็นระดับความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของคนเรา เช่น การมีคุณภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่างๆ เหล่านี้ ได้รับการตอบสนองแล้ว

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความพอใจที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้ และเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงานของรัฐในมิติต่างๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับมา ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ เป็นสภาพความรู้สึก ชอบ พอใจ ประทับใจ ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะปรากฏทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากด่านศุลกากรหนองคายนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึก อารมณ์ และทัศนคติของแต่ละคนว่ามีความพึงพอใจเกิดขึ้นเพียงใด เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในด้านของจิตใจเป็นสำคัญ

## 1.2 ลักษณะเกี่ยวกับความพึงพอใจ

วัลลภา ชายหาด (2532 : 65) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการไว้ว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการ 4 ลักษณะ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ฉวีวรรณ ต้นไทย (2533 : 65-66) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการนั้นประกอบด้วยความพึงพอใจในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มต่างๆ ไม่ขาดแคลน และมีการประชาสัมพันธ์งานบริการ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบ มีขั้นตอนในการให้บริการ

3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้อง ตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ไว้บริการ มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการให้ประชาชน ทราบด้วย

4. ด้านระยะเวลาของการบริการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดไว้ชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องมีการแก้ไขทันที หรือไม่ชักช้า

5. ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง ความพอเพียงของข้อมูล มีขั้นตอนการขอรับบริการที่สะดวก ข้อมูลทันสมัยทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับประชาชน เปิดโอกาสให้มีการค้นหา ในอินเทอร์เน็ตและสอบถามเพิ่มเติมได้

พ.ต.ท. สุรศักดิ์ นาถวิล (2544 : 10) ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ ให้มีความเป็น ไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของ บุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคน มีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็น ประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัส บริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ ได้รับจริงในสถานการณ์ บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการ บริการนั้นไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกัน บริการจากการโฆษณา การใช้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ ผู้รับบริการ ใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของ ความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ คือ คาดหวังในสิ่งคิด ว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่

ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามคาดหวังก็ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ มากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

จากลักษณะความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ลักษณะของความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อการตอบสนองต่อความต้องการที่ได้รับจากปฏิสัมพันธ์และการรับรู้กับสิ่งแวดล้อมหรือการกระทำของบุคคลที่เกิดขึ้นในการให้บริการ โดยถ้าทำให้ผู้รับบริการประทับใจตามที่คาดหวังไว้ ก็จะได้รับความรู้สึกดีหรือพึงพอใจนั่นเอง และกล่าวอีกนัยหนึ่งลักษณะของความพึงพอใจเป็นการประเมินสถานการณ์จากข้อเท็จจริงที่ได้รับจากการบริการหมายความว่าสถานที่ให้บริการหนึ่ง ๆ จะมีเกณฑ์มาตรฐานการบริการกำหนดไว้ ดังนั้นถ้าบริการได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ก็แสดงว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจ หรือ ถ้าบริการได้ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานกำหนดก็แสดงว่าการบริการนั้นไม่เป็นที่พึงพอใจ

ดังนั้น จากแนวคิดและลักษณะความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ผู้วิจัยได้นำลักษณะของความพึงพอใจโดย มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 56-66) มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เพราะมีขอบข่ายครอบคลุมแนวคิดของนักวิชาการอื่น และมีเนื้อหาสอดคล้องกับแนวทางในการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย

### 1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ดันติพิบูลวินัย (2538 : 5-8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้งและการกระจาย สถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้มีสีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูหิ้วใส่ของ กระดาษ จดหมาย-ซอง ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การให้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ ในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ

บูแมนและนอร์แมน (Bouman and Norman. 1975 : 113 -121) ได้ทำการศึกษาถึงทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐบาลยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชนและพบว่าปัจจัยที่ทำให้การบริการสาธารณะ ในภาครัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน จนทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ

1. ลักษณะของงาน ที่ไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำวัน (routine หรือ day-to-day) อีกต่อไป

2. คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องมีการแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานให้ดีขึ้นด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจ เริ่มแรกคือจะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงาน มีการให้ข้อมูลข่าวสารความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน

จากปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังแต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้

#### 1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้บริการ

พิภพ อุคม (2537 : 61-62) ได้กล่าวถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่เป็นจริง เปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกยินดี ความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่ง และไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็วหรือลูกค้าเดินทาง ด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้ายอดนิยมที่กำหนดให้รับรางวัล

มิลเล็ท (Millet. 1954 : 397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) ไว้ว่า จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ นั้นพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม ในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคน จะได้รับการปฏิบัติโดยมีความเสมอภาคกันทั้งในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกศักดิ์กัน ในการให้บริการและทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐาน การให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตาม ลักษณะความจำเป็น รีบด่วน และการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความ ไม่พึงพอใจ ให้แก่ผู้รับบริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอ ในด้านสถานที่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และการให้บริการสาธารณะที่ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right Quantity at the Geographical) ซึ่งมิได้หมายความว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้ เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) คือ การให้บริการสาธารณะ ที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของ หน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางาน บริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยการให้บริการสาธารณะที่มี การปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กันด์ลาซ และเรด (Gundlach and Reaid, 1983 : 41) มีความเห็นว่าความพึงพอใจ ของบุคคลหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจของบุคคลที่ เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหาและทำให้เกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

จากระดับความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของผู้ให้บริการในลักษณะต่าง ๆ ที่ได้รับจากการมารับบริการ นั้น ได้แก่ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกัน โดยผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลใด



บุคคลหนึ่ง จะต้องบริการอย่างเท่าเทียมกันทุกคน ซึ่งการบริการนั้นจะต้องมีกฎเกณฑ์ที่แน่นอน เช่น การรับบัตรคิวแล้วให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่มีการเอาตำแหน่งหน้าที่การงานมาอ้าง หรือการมีสินบนรางวัล การบริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ รวมถึงในการให้บริการนั้นผู้บริการจะต้องมีการจัดเตรียมสถานที่ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เอกสาร แบบฟอร์ม ข้อมูล ไว้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการอยู่เสมอ เพื่อมิให้ขาดตกบกพร่อง เพราะถ้าหากขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วอาจเป็นเหตุให้การบริการนั้นล่าช้าได้ การให้บริการนั้น ระดับความพึงพอใจอยู่ที่คุณภาพของการบริการ หมายความว่าหากบริการได้ถูกต้องโดยไม่มีข้อผิดพลาดด้วยแล้ว แสดงว่าการบริการของเราประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย รวมไปถึง การลดขั้นตอนในการให้บริการให้สั้นลง สิ่งนั้นจะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

### 1.5 การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ศาสตราจารย์ ไชยสมบัติ (2534 : 39) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจต่อการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ อาจจะทำให้ได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้อง หรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากได้รับบริการแล้วเช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจ โดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

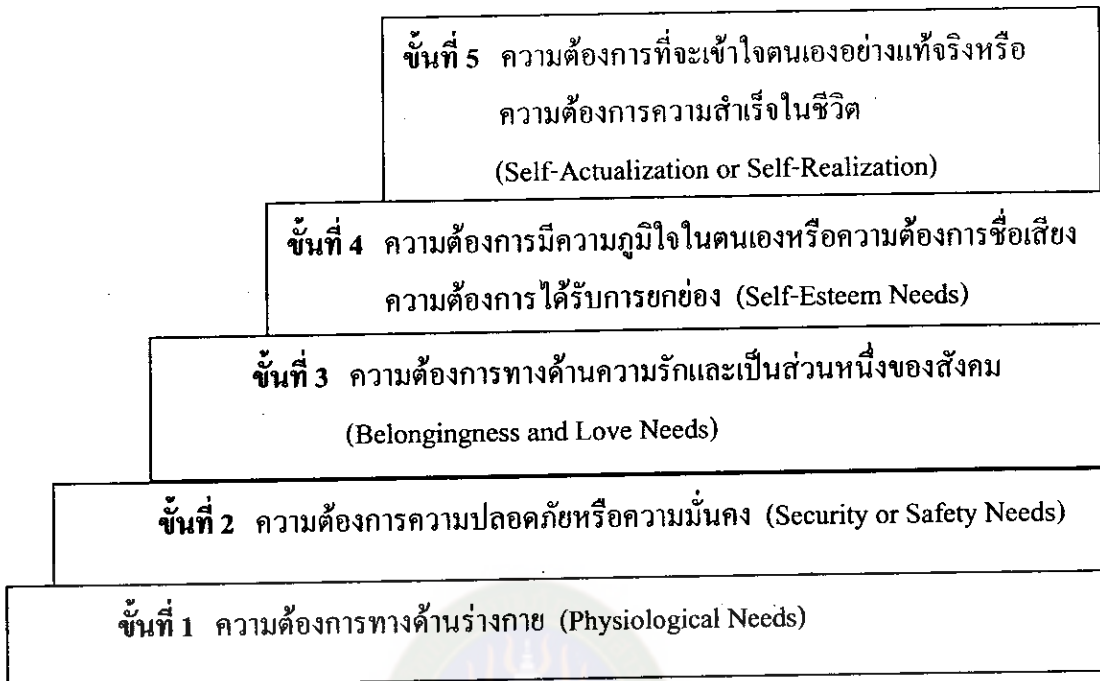
จากแนวคิดการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการข้างต้นสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้ เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต เป็นต้น

## 2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

### 2.1 ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation)

มาสโลว์ (Maslow, 1968 : 153-154) ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง คือ ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) ซึ่งเป็นทฤษฎี ลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการ อยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อน ความต้องการ อย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็อาจจะเกิดขึ้นได้ ความต้องการ ของมนุษย์ มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ชั้น ดังแผนภูมิที่ 1

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



**แผนภูมิที่ 1** ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ตามแนวคิดของ Maslow's  
 (Maslow, 1968 : 153-154)

รายละเอียดของความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ขั้น ของมาสโลว์ มีดังต่อไปนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยา รักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs)  
 ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้นหมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะภาพทางสังคม

3. ความต้องการทางด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belongingness and Love Needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นคือ ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการมีความภูมิใจในตนเอง (Self-Esteem Needs) ความต้องการขั้นนี้จะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวของตนเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของคนอื่น หรืออยากที่จะทำให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ ก็คือ ความต้องการที่อยากจะได้รับผลสำเร็จในชีวิตตามความรู้สึกนึกคิดหรือความคาดหวัง ทะเยอทะยาน ใฝ่ฝันภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้วความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระ เฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนคาดหวังไว้สูงในทัศนะของตนเอง

จากทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์พอจะสรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์มีทั้งหมด 5 ขั้น ได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการปลอดภัย หรือความมั่นคง ความต้องการทางด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความต้องการมีความภูมิใจในตนเอง ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งแต่ละขั้นนั้นมีความสำคัญไม่เท่ากัน และมนุษย์จะมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุดขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจต่อไปส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสิ่งจูงใจและนอกจากนี้ ลักษณะความต้องการของมนุษย์ในแต่ละขั้นตอนจะมีลักษณะที่เกี่ยวกันอยู่ตลอดเวลา กล่าวคือเมื่อความต้องการในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในขั้นต่อไปจะเข้ามาแทนที่ไปเรื่อย ๆ โดยไม่จำเป็นว่าขั้นตอนที่ได้รับการตอบสนองแล้วนั้นจะต้องได้รับการตอบสนองจนถึงขั้นที่สูงที่สุดซึ่งนั่นก็คือความสุขของแต่ละบุคคลที่ไม่เหมือนกัน

## 2.2 ทฤษฎีความเสมอภาคของ อัดัมส์ (Equity Theory)

อัดัมส์ (J. Stacey Adams. 1963: 422-436 ; อ้างถึงใน สมยศ นาวิกาน.2522 : 393-396) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ไว้ดังนี้

ทฤษฎีความเสมอภาคของอัดัมส์ จะพอใจต่อสถานการณ์ของความสมดุลหรือความเสมอภาคที่เกิดขึ้น เมื่อเรารับรู้ว่าอัตราส่วนของปัจจัยและผลลัพธ์ของเราเท่ากับอัตราส่วนของปัจจัยและผลลัพธ์ของบุคคลอื่นที่ถูกเปรียบเทียบภายในสถานการณ์เดียวกันแล้ว การคัดเลือกบุคคลที่เราจะเปรียบเทียบกับตัวเองขึ้นอยู่กับมุมมองการเปรียบเทียบที่เหมาะสมของเรเอง ตัวอย่างเช่น ในการพิจารณาความเสมอภาคของการขึ้นเงินเดือน เราอาจจะเปรียบเทียบที่เหมาะสมของเรากับบุคคลระดับเดียวกัน บางคนภายในหน่วยงานอื่นและ/หรือ บุคคลอื่นที่มีความคล้ายคลึงกัน ที่ทำงานอยู่กับบริษัทอื่น ตามทฤษฎีความเสมอภาค สถานการณ์ของความไม่เสมอภาคจะเกิดขึ้นทุกครั้งที่ย่อตราส่วนปัจจัย-ผลลัพธ์ของบุคคลอื่นที่ถูกเปรียบเทียบ ภายใต้การใช้ดุลยพินิจทางความเสมอภาค เราจะพิจารณาความเสมอภาคเทียบเคียง (การเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น) แทนที่จะเป็นการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ นี้แสดงความหมายว่า เราอาจจะรู้สึกถูกปฏิบัติอย่าง เสมอภาคภายในสถานการณ์ที่เราได้ให้ปัจจัยที่สูง และได้รับผลลัพธ์ที่ต่ำตราบเท่าที่บุคคลที่เราเปรียบเทียบกับตัวเองได้ให้ปัจจัยที่สูงและได้รับผลลัพธ์ที่ต่ำด้วย ในทำนองเดียวกันเราจะรู้สึกถูกปฏิบัติอย่างเสมอภาคถ้าบุคคลอื่นมีผลลัพธ์ที่สูงกว่าเราตราบเท่าที่เราทราบว่าปัจจัยของพวกเขาสูงกว่าของเราที่เป็นเหตุผลของความแตกต่างได้ แม้ว่าทฤษฎีความเสมอภาคยืนยันว่าเราจะรู้สึก ถูกปฏิบัติอย่างไม่เสมอภาค เมื่อเรารับรู้ว่าอัตราส่วนปัจจัย-ผลลัพธ์ของเราสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นด้วย (เช่น เราได้รับการขึ้นเงินเดือนสูงกว่าทุกคนทั้งที่เราทราบว่าปัจจัยของเราจะเหมือนกับบุคคลอื่น) การวิจัยได้เสนอแนะว่าบุคคลจะปรับปรุงสถานการณ์ของการได้รางวัล สูงเกินไปเช่นนี้ค่อนข้างรวดเร็ว ดังนั้นสถานการณ์ของการให้รางวัลต่ำเกินไป (อัตราส่วนปัจจัยผลลัพธ์ของเราต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น) จะมีผลกระทบต่อแรงจูงใจมากกว่าสถานการณ์ของการได้รางวัลสูงเกินไป

จากทฤษฎีความเสมอภาคของอัดัมส์พอจะสรุปได้ว่า แรงจูงใจตามทฤษฎีของความเสมอภาคจะอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงที่สำคัญสองข้อ คือประการแรกทฤษฎีความเสมอภาคยืนยันว่าการรับรู้ความไม่เสมอภาคจะสร้างความเครียดภายในตัวเรา ประการที่สองความเครียดจะจูงใจให้เราจัดหรือลดความไม่เสมอภาคลง ดังนั้นความไม่เสมอภาคที่ถูกรับรู้ยังมีมากเท่าไรความเครียดก็รุนแรงขึ้น และแรงจูงใจของเราที่จะลดความเครียดก็มีมากขึ้นเท่านั้น

### 2.3 ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ฮัลล์ และลินเซย์ (Hall and Lindzey. 1966: 142 ; อ้างถึงใน พัชรกร ศาสนะสุพินธ์. 2547 :20) ได้กล่าวถึงทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ แฮร์รี สแต็ก ซัลลิแวน (Harry Stack Sullivan's Theory of Interpersonal Relationships) ไว้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพของซัลลิแวน โดยซัลลิแวนเห็นว่าตลอดเวลาที่มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ จำเป็นต้องมีสัมพันธภาพซึ่งกันและกันกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งแวดล้อมนี้ จะรวมทั้งบุคคลนั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากการที่บุคคลอื่นมองเขาและเข้าใจเขา มนุษย์มีความปรารถนาพื้นฐาน 2 ประการ คือ ความพอใจ (Satisfactory) และความมั่นคง (Security) ซึ่งความปรารถนา 2 ประการนี้ ทำให้บุคคลเกิดสัมพันธภาพซึ่งกันและกัน

2. พัฒนาการของบุคลิกภาพตามทัศนะของซัลลิแวน เขากล่าวว่าการพัฒนาในแต่ละขั้นตอนของชีวิตขึ้นอยู่กับโอกาสสนองตอบความต้องการอย่างเหมาะสม ย่อมพัฒนาบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ แต่ในทางตรงกันข้ามหากในแต่ละขั้นตอนของชีวิตมนุษย์ขาด สัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นย่อมพัฒนาบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสม

เพปพลา (Peplau. 1962 : 87 ; อ้างถึงใน จินตนา ประยูรพันธ์. 2527 : 42) มีความเห็นสอดคล้องกับทฤษฎีสัมพันธภาพของ ซัลลิแวน โดยมีความเชื่อว่า บุคคลแต่ละคนประกอบด้วยลักษณะที่ต้องการทางชีววิทยา สรีรวิทยา และด้านสัมพันธภาพซึ่งผลของการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนี้มีพื้นฐานมาจากพัฒนาการทางบุคลิกภาพตั้งแต่วัยทารกจนตลอดชั่วชีวิต พัฒนาการนี้เป็นไปเพื่อให้ชีวิตมีความสุขและมีประโยชน์ บุคคลมีความต้องการเฉพาะตนเมื่อความต้องการ ไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นผลให้เกิดความไม่พอใจความคับข้องใจ ความเครียดและความวิตกกังวล ความรู้สึกเหล่านี้เกี่ยวข้องกับระดับความปรารถนาที่แต่ละบุคคลตั้งไว้บุคคลจะจัดการความรู้สึกพอใจ และรู้สึกที่เกื้อหนุนกับการเปลี่ยนพฤติกรรมจึงมีความมุ่งหวังให้ตัวเองรู้สึกพอใจและรู้สึกมั่นคงมากขึ้นอาจเรียกได้ว่าพฤติกรรมการดำรงตนที่แสดงออกนี้เป็นผลมาจากการรับรู้ของบุคคลต่อสถานการณ์รอบด้าน

จากทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่ามนุษย์เราจะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้นั้น จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลกับบุคคล หรือบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ฉะนั้นแล้วเมื่อบุคคลมีการปฏิสัมพันธ์กันย่อมมีความปรารถนาที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและการมีความมั่นคงต่อกัน ซึ่งลักษณะเช่นนี้เรียกว่าการมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันและกัน เมื่อมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันแล้วสิ่งที่จะตามมาก็จะเกิดการพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีอีกด้วย ซึ่งในแต่ละขั้นตอนของการพัฒนาบุคลิกภาพนั้น ขึ้นอยู่กับการตอบสนองต่อความ

ต้องการอย่างเหมาะสมหรือการมีปฏิสัมพันธ์อันดีด้วย เป็นผลที่จะทำให้เกิดการพัฒนาบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ตามมาด้วย หรือถ้าหากขาดสัมพันธ์ภาพที่ดีแล้ว ย่อมทำให้การพัฒนาบุคลิกภาพเป็นไปในทางที่ไม่เหมาะสม

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Services Delivery และได้มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่ต้นนุขัยมารวมกันอยู่เป็นประเทศ แต่ละประเทศก็มีลักษณะของบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครอง และอาจจะถือว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของรัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ

#### 3.1 ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์ (2540 : 13) ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ อาจเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็น “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ป้ายชี้แนะเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิต หรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปฐม มณีโรจน์ (2540 : 5) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการให้บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้ จำเป็นต้องพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

จากความหมายของการให้บริการสาธารณะดังกล่าวพอจะสรุปได้ว่าการให้บริการสาธารณะเป็นการที่มีอำนาจหน้าที่อาจเป็นรัฐบาลซึ่งมีอำนาจสูงสุด หรือหน่วยงานของรัฐทำการสนองตอบต่อความต้องการของสาธารณชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ คือ สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ผลผลิตหรือตัวบริการ ช่องทางการให้บริการ ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

### 3.2 แนวคิดของการให้บริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนกุล (2538 : 116-121) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของการให้บริการสาธารณะมีอยู่ 4 ประการ ที่สำคัญคือ

1. การบริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก

สถาบันดำรงราชานุภาพ (2540 : 11-14) ได้ศึกษาและรวบรวมหลักการให้บริการประชาชนของรัฐว่าต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการคือ

#### 1. เพื่อประโยชน์สาธารณะ

การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชน ซึ่งองค์กรของรัฐจะมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ

- 1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย
- 1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

การให้บริการขององค์กรของรัฐจึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภทคือ องค์กรที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมและองค์กรที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคลโดยองค์กรที่ทำหน้าที่ดำเนินการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลให้ประชาชน



อยู่ภายใต้กฎหมายและเกิดความเป็นระเบียบขึ้นในสังคม ส่วนองค์การให้บริการส่วนบุคคล เป็นองค์การที่ส่งเสริมความเป็นอยู่อาชีพและอนามัยให้ดีขึ้น

## 2. หลักการบริการประชาชน

การให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐจะต้องบริการประโยชน์สาธารณะ รัฐจะต้องมีหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อย การแก้ไข ปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชน โดยกฎหมาย การป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ ต่อบ้านเมือง การออกกฎหมายสวัสดิภาพแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร เช่น เงินภาษี อารจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษา แก่ประชาชนแบบให้เปล่า การวางแผนการใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและ วางแผนชุมชนเมือง และการจัดทำบริการสาธารณะ

## 3. หลักการจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services & One Roof Concept)

แนวคิดการจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นเรื่องความพยายามที่จะจัดหน่วยงาน ของรัฐ ให้เกิดความสมบูรณ์แบบและครบวงจร โดยประชาชนไม่ต้องเสียเวลาไปติดต่องานที่ ต่าง ๆ หลายแห่ง ให้มีเพียงหน่วยงานเดียวที่ทำหน้าที่ให้บริการอย่างเบ็ดเสร็จและอย่างมี ประสิทธิภาพ ซึ่งพอจะสรุปหลักเกณฑ์ที่สำคัญได้ดังนี้

3.1 การกำหนดให้การบริการประชาชนอยู่ในองค์กรเดียวกันหรือในสถานที่ เพียงแห่งเดียว การจัดตั้งสำนักงานของรัฐเพื่อให้บริการประชาชน จะต้องคำนึงถึงที่ตั้ง สำนักงานให้เป็นศูนย์รวมการให้บริการที่มีอำนาจหน้าที่ด้านนั้นเพียงแห่งเดียว โดยมี 2 วัตถุประสงค์คือ

3.1.1 ความเป็นเอกภาพ ในการบริหารราชการของรัฐในระดับนั้นและจัด บริการอยู่ในหน่วยงานหรือสถานที่เดียวกัน ในการบริหารราชการต้องคำนึงว่าหน่วยงาน ต่าง ๆ ต้องอยู่ภายใต้การควบคุม และการสั่งการขององค์กรเพียงแห่งเดียว

3.1.2 ประชาชนสามารถติดต่อราชการหรือขอรับบริการ ได้อย่างรวดเร็วและ ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ

3.2 การเพิ่มอำนาจหน้าที่และกระจายกิจกรรม เพื่อบริการประชาชนให้แก่ ศูนย์บริการของรัฐแบบครบวงจร การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนในองค์กรเดียวกันนั้น ต้องคำนึงถึงบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรแห่งนั้นด้วย กล่าวคือต้องมีอำนาจหน้าที่ใน การบริการอย่างทั่วถึงและเบ็ดเสร็จเด็ดขาดในหน่วยงานนั้น

แนวความคิดสมัยใหม่พยายามเพิ่มบทบาทของหน่วยงานที่จัดตั้งเพื่อบริการประชาชน ให้มากขึ้นโดยเน้นหนักเรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิต (Human Service) เพื่อยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ทั้งสุขภาพอนามัยและสุขภาพจิต งานพัฒนาคุณภาพชีวิตนี้จะมุ่งไปที่ความต้องการของแต่ละบุคคลที่ต้องการได้รับการช่วยเหลือจากรัฐ โดยผ่านหน่วยงานที่จัดตั้ง ในท้องที่ในการบริการอย่างทั่วถึงและสะดวก ปลอดภัย ไม่ต้องติดต่อกับหลายหน่วยงาน (One Single Department for a Variety of Human Service)

3.3 การกำหนดให้หน่วยงานจัดบริการประชาชน ให้เสร็จสิ้นในคราวเดียว การบริการของหน่วยงานของรัฐ การถือหลักว่าผู้ไปติดต่อราชการได้รับการเสร็จสิ้นในคราวเดียวกันกับผู้ไปติดต่อราชการแห่งนั้น ไม่ต้องกลับมาติดต่อซ้ำซ้อนหลายครั้ง

3.4 การให้บริการในเรื่องต่าง ๆ มีความสัมพันธ์และผสมผสานอย่างเหมาะสม กรณีที่งานต่างๆ ไม่อาจสำเร็จลงได้ เมื่อประชาชนไปติดต่อครั้งแรกในคราวเดียวกัน เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น กระบวนการทำงานก็มีหลายขั้นตอน ต้องระดมเจ้าหน้าที่จากหลายแผนกที่เกี่ยวข้องเข้ามาปฏิบัติงาน โดยการกำหนดแนวทางปฏิบัติอย่างรัดกุม และให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มาติดต่ออย่างกระจ่างชัด เช่น การเตรียมเอกสาร พยานหลักฐาน ที่ต้องนำมาแสดง แก่เจ้าหน้าที่ในครั้งต่อไป

3.5 ระยะเวลาที่ประชาชนใช้ในการติดต่อขอรับบริการน้อยที่สุดโดยกำหนดระยะเวลาที่พอจะกระทำได้ และผู้มาติดต่อมีความพึงพอใจในการบริการนั้น ๆ ระเบียบหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานต้องปรับปรุงให้ชัดเจนและรัดกุม

3.6 ประชาชนได้รับความพอใจสูงสุดจากราชการของรัฐ เป็นการสะท้อนถึงผลที่ทางราชการได้รับเพียงเครื่องชี้ถึงผลสำเร็จที่ทางราชการได้รับตามเป้าหมายมิใช่สิ่งที่ประชาชนต้องการโดยตรง

สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร (2540 : 33) มีความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือหน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

กุลธน ธนาพงศธร (2542 : 303-304) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการไว้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่ ใช้เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายในการให้บริการนั้นต้องไม่มากจนเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างสภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้รับบริการมากจนเกินไป

เวอร์มา (Verma. 1988 : 72 ; อ้างถึงใน วราวุฒิ กลิ่นนุบผา. 2548 : 20) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตรโดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานรับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึง การรับบริการ จากความหมายดังกล่าวเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (Systems Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหว เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

อิน จุง วัง (In Jung Wang. 1986 : 63 ; อ้างถึงใน วราวุฒิ กลิ่นนุบผา : 2548 : 32) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่ง ไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัย ที่สำคัญคือ

1. ตัวบริการ (Services)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client Groups)

กิลเบิร์ตและเบิร์คเฮด (Gilbert and Birkhead. 44 : 1977 ; อ้างถึงใน วราวุฒิ กลิ่นนุบผา. 2548 : 33) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญคือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

4. ความคิดเห็น (Opinions) ผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมา เป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกับแนวคิดของ เวอร์มา จากความหมายดังกล่าว มีประเด็นสำคัญประการหนึ่งคือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากให้บริการซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการจากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้นคือการสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีการหนึ่งคือการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ที่มีหน้าที่ให้บริการเพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการได้หรือไม่เพียงใด

จากแนวคิดการบริการสาธารณะพอจะสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะนั้นเกิดขึ้นได้ในหลายมิติ ได้แก่มิติด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งจะพิจารณาในส่วนของตัวแปรด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งจะขยายความในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านระบบการให้บริการ ประกอบด้วย
  - 1.1 ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ
  - 1.2 ความทั่วถึงเพียงพอของบริการที่ให้
  - 1.3 การมีคุณค่าทางประโยชน์ใช้สอยของผลบริการที่ได้รับ
  - 1.4 ความคุ้มค่าและยุติธรรมในราคาของบริการที่ให้
2. ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย
  - 2.1 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

- 2.2 ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ
- 2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้
- 2.4 ความปลอดภัยของบริการที่ให้
- 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย
  - 3.1 ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่บริการ
  - 3.2 ความเสมอภาคและเสมอหน้าของบริการที่ให้
  - 3.3 การมีบุคลิก ท่าที และมารยาทในการบริการ
  - 3.4 ความซื่อสัตย์ สุจริตของผู้ให้บริการ

#### 4. การบริหารงานของกรมศุลกากร

##### 4.1 ประวัติความเป็นมาของกรมศุลกากร

กิจการภาษี หรือการศุลกากร มีมาตั้งแต่ก่อนสมัยสุโขทัยจากหลักฐาน ศิลาจารึกของพ่อขุนรามคำแหง เรียกว่า "จกอบ" ในสมัยสุโขทัยมีการ ค้าขายเป็นปัจจัย ในการสร้างความมั่งคั่งของรัฐ การเก็บภาษีนี้นี้ในช่วง ระยะเวลาหนึ่งกรุงสุโขทัย ได้มีประกาศยกเว้นแก่ผู้มาค้าขายดังหลักฐานที่ปรากฏในศิลาจารึกว่า "เมืองสุโขทัยนี้ดี ในน้ำมีปลา ในนามีข้าว พ่อเมืองบ่เอาจกอบ ในไพร่ลู่ทาง เพื่อนจูงวัวไปค้า ขี่ม้าไปขาย ใครจักใคร่ค้าช้างค้า ใครจักใคร่ค้าม้าค้า" ต่อมาในสมัยกรุงศรีอยุธยาหน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านตรวจเก็บภาษีขาเข้าขาออกเฉพาะเรียกว่า พระคลังสินค้า มีสถานที่สำหรับการภาษี เรียกว่า ขนอน เก็บภาษีจากระวางบรรทุกสินค้าและจากสินค้า ในสมัยกรุงธนบุรีบ้านเมืองอยู่ในยุคสงครามการค้าขายระหว่าง ประเทศไม่ปรากฏหลักฐานในทางประวัติศาสตร์ เมื่อเข้าสู่ครุฑน โทสินทร์ในรัชสมัยสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว มีการประมวลผูกขาดการเรียกเก็บภาษีอากร เรียกว่า "ระบบเจ้าภาษีนายอากร" ส่วนสถานที่เก็บภาษีเรียกว่า "โรงภาษี" ต่อมาในสมัยรัชกาลที่ 4 การติดต่อกับค้าขายกับต่างประเทศมากขึ้น มีการทำสนธิสัญญาเบาริ่งที่เกี่ยวกับศุลกากรคือยกเลิกการเก็บค่าธรรมเนียมปากเรือเปลี่ยนมาเป็นเก็บภาษีสินค้าขาเข้า ที่เรียกว่า "ภาษีร้อยชักสาม" ส่วนสินค้าขาออกให้เก็บตามที่ระบุในท้ายสัญญาเป็นชนิดไป มีการตั้งโรงภาษี เรียกว่าศุลกสถาน (Customs House) ขึ้นเป็นที่ทำการศุลกากร

ยุคใหม่ของศุลกากรไทยเริ่มในปี พ.ศ. 2417 เมื่อรัชกาลที่ 5 ทรง จัดตั้ง หอรัษฎากรพิพัฒน์ เป็นสำนักงานกลางใน การรวบรวมรายได้ของแผ่นดิน งานศุลกากรซึ่งทำหน้าที่จัดเก็บภาษี ขาเข้าขาออกเป็นรายได้ของรัฐอยู่ในความควบคุมดูแลของหอรัษฎากรพิพัฒน์ คือการก่อตั้ง

กรมศุลกากร งานศุลกากรได้เจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วความเปลี่ยนแปลงของบ้านเมืองและสถานการณ์ของโลก ได้มีการสร้างอาคารที่ทำการใหม่ให้เหมาะสม ขึ้นแทนที่ทำการศุลกากรที่เรียกว่าศุลกากรสถานเดิมในปี 2497 นั่นคือสถานที่ตั้งกรมศุลกากรคลองเตยในปัจจุบัน ในช่วงเวลาที่ผ่านม้อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจของไทยมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านการค้าระหว่างประเทศซึ่งเดิม กรมศุลกากรมีภารกิจหลักคือจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในและส่งออกป็นอกราชอาณาจักรเพื่อนำไปพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศและดูแลป้องกันปราบปรามการลักลอบหนีศุลกากรเพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปตามเป้าหมายและเกิดความเป็นธรรม แก่ผู้ประกอบการที่สุจริต

ในปัจจุบันกรมศุลกากร ได้รับบทบาทและหน้าที่จากเดิมที่เน้นการจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในและส่งออกป็นอกราชอาณาจักรมาเป็นการมุ่งเน้นที่จะพัฒนาส่งเสริมด้านการค้าระหว่างประเทศและการส่งออกของไทยที่มีศักยภาพ ในการแข่งขันกับตลาดการค้าของโลกได้ ควบคู่กันนั้นกรมศุลกากรได้พัฒนาระบบงานการจัดองค์กรการ นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงาน ตลอดจนพัฒนา ประสิทธิภาพของข้าราชการให้มีความสอดคล้องกับความเจริญ ก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศ (กรมศุลกากร. 2548 : 4-6)

#### 4.2 ภารกิจหลักตามที่กฎหมายกำหนด

กรมศุลกากรได้ปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ดังนี้

4.2.1 ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่การจัดเก็บภาษีอากรจากการนำเข้าสินค้าและส่งออกสินค้า จัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิตสำหรับสินค้าบางประเภท ภาษีเพื่อมหาดไทย รวมทั้งจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ คือ ค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร ค่าธรรมเนียมพิเศษว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุน และค่าธรรมเนียมตามกฎหมายอื่น เช่น ค่าธรรมเนียมประกาศารตามกฎหมาย ว่าด้วยการเดินเรือในน่านน้ำไทย

4.2.2 สืบสวน ป้องกัน และปราบปรามการลักลอบและหนีศุลกากร โดยมีมาตรการลงโทษผู้กระทำผิดให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการที่สุจริต สร้างความเป็นธรรมทางภาษีอากร เพื่อให้การจัดเก็บอากรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งดำเนินการ ที่เกี่ยวกับของกลางและผู้กระทำผิด ตลอดจนการควบคุมยานพาหนะและสินค้านำเข้าและส่งออกไม่ให้มีการลักลอบหรือหนีศุลกากร

4.2.3 ดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมการส่งออกโดยมาตรการทางภาษี ได้แก่การคืนอากรแก่ผู้ที่นำเข้าวัตถุดิบเข้ามาผลิต ผสม ประกอบ หรือบรรจุเพื่อส่งออก ชดเชยภาษีอากร

แก่ผู้ส่งออก สนับสนุนการจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บน เขตปลอดอากรและนิคมอุตสาหกรรม เพื่อการผลิตส่งออก รวมทั้งให้ความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในด้านการส่งเสริมการลงทุน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้แก่ผู้ประกอบการ

4.2.4 เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรในทางศุลกากรต่อกระทรวง ได้แก่ การเสนอปรับปรุงโครงสร้างภาษีศุลกากรให้สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน ภายในและระหว่างประเทศ การลดและผูกพันอัตราอากรตามข้อตกลงระหว่างประเทศ

4.2.5 ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของกรม หรือตามที่ กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

### 4.3 โครงสร้างองค์กรของกรมศุลกากร

การแบ่งส่วนราชการ กรมศุลกากรจัดแบ่งส่วนราชการตามลักษณะงานเป็น 5 กลุ่มภารกิจดังนี้

4.3.1 กลุ่มภารกิจด้านยุทธศาสตร์ มีภารกิจในการผลักดันการดำเนินงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในเรื่องยุทธศาสตร์ ศุลกากรระหว่างประเทศ โครงสร้างอัตราอากร และการตรวจสอบ ภายใน มีหน่วยงานในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ประกอบด้วย

- 1) สำนักแผนและการต่างประเทศ
- 2) กลุ่มงานพิทักษ์อัตราศุลกากร (เฉพาะงานด้านโครงสร้างอัตราอากร)
- 3) กลุ่มงานส่งเสริมประสิทธิภาพ
- 4) สำนักกฎหมาย

4.3.2 กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ มีภารกิจในการผลักดันการดำเนินงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในเรื่องกฎหมาย การบริหารและพัฒนาบุคลากร การบัญชี งบประมาณ พัสดุ และการประสานงานทั้งภายในและภายนอก โดยมีหน่วยงานในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- 1) สำนักกฎหมาย
- 2) สำนักบริหารและพัฒนาบุคคล
- 3) กองคลัง
- 4) สำนักงานเลขานุการกรม

4.3.3 กลุ่มภารกิจด้านจัดเก็บภาษีอากร มีภารกิจในการผลักดันการดำเนินงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในเรื่องพิธีการศุลกากร ราคาศุลกากร พิทักษ์ศุลกากร กฎว่าด้วยแหล่งกำเนิดสินค้า

และการวิเคราะห์สินค้าและศุลกากรระหว่างประเทศ โดยมีหน่วยงานในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

- 1) กลุ่มงานมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร
- 2) กลุ่มงานพิทักษ์อัตราศุลกากร (เฉพาะงานด้านพิทักษ์ศุลกากร)
- 3) กลุ่มงานวิเคราะห์สินค้า
- 4) สำนักงานที่ปรึกษาการศุลกากรประจำสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงบรัสเซลส์

4.3.4 กลุ่มภารกิจด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร มีภารกิจในการผลักดันการดำเนินงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในเรื่องสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรในเขตปลอดอากร คลังสินค้า ทัณฑ์บน การคืนอากร การชดเชยค่าภาษีอากร และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีหน่วยงานในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

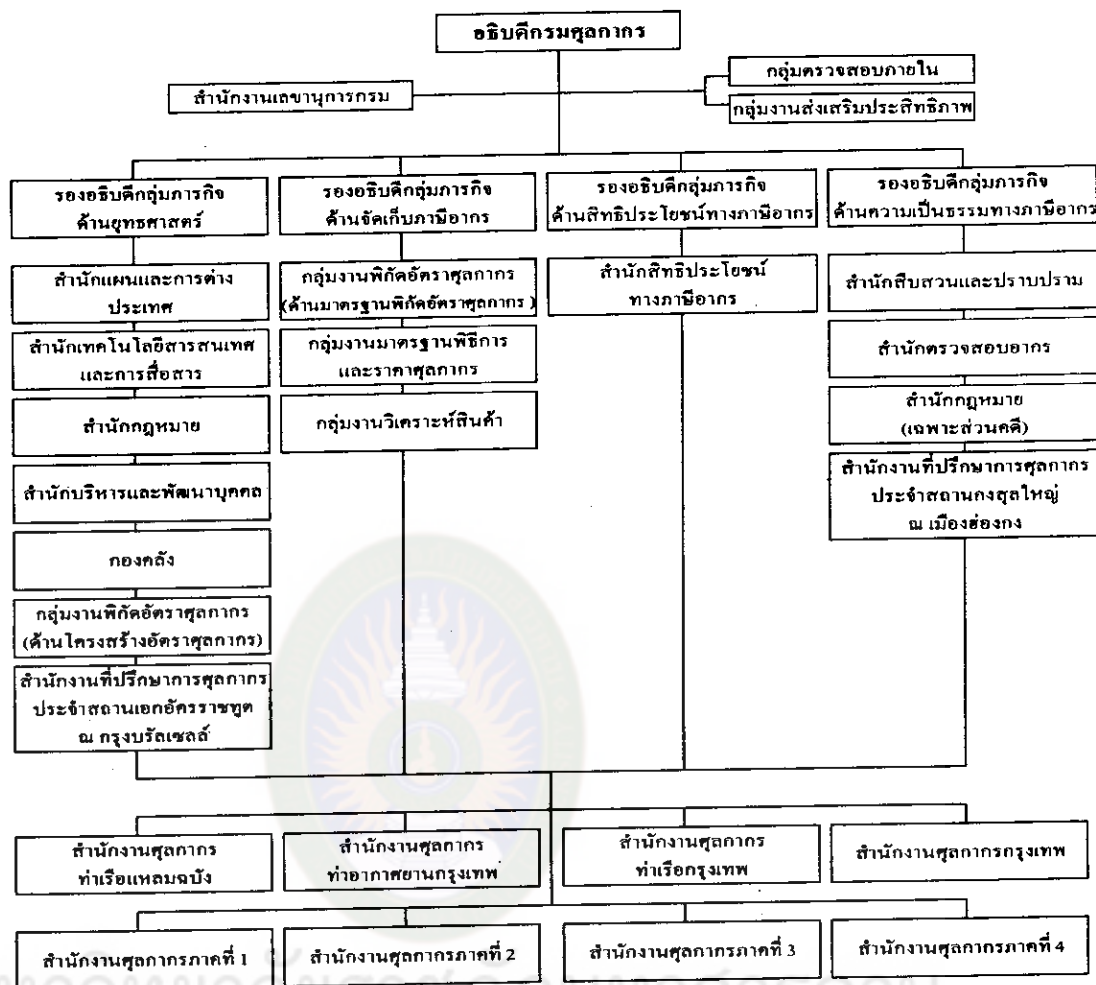
- 1) สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร
- 2) สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

4.3.5 กลุ่มภารกิจด้านความเป็นธรรมทางภาษีอากร มีภารกิจในการผลักดันการดำเนินงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในเรื่อง การป้องกันและปราบปรามการลักลอบหนีศุลกากรและการหลีกเลี่ยงอากร การตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย การเสียภาษีและการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร โดยมีหน่วยงานในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

- 1) สำนักสืบสวนและปราบปราม
- 2) สำนักตรวจสอบอากร
- 3) สำนักกฎหมาย (เฉพาะส่วนคดี)
- 4) สำนักงานที่ปรึกษาการศุลกากรประจำสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง

ให้การปฏิบัติงานของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1-4 อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของกลุ่มภารกิจทั้ง 5 ด้าน ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการกิจด้านใด





แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานของกรมศุลกากร  
ที่มา : กรมศุลกากร (2548 : 12)

#### 4.4 ด้านศุลกากรหนองคาย

ด้านศุลกากรหนองคาย เป็นหน่วยงานสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ตั้งอยู่ที่บ้านคอนคู้ ตำบลหนองกอมเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จัดตั้งขึ้นโดยกำหนดด้านศุลกากรทางอนุวัติ และที่ตั้งด่านพรมแดนอย่างเป็นทางการ ตามกฎกระทรวง ฉบับที่ 22 (พ.ศ. 2499) มีด่านพรมแดน 3 แห่ง จุดผ่อนปรน 5 แห่ง คือ

1. ด่านพรมแดนท่าเรือหนองคาย (ท่าเรือหายโศก) ตั้งอยู่ที่ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยกฎกระทรวง ให้ไว้ ณ วันที่ 22 เมษายน พ.ศ. 2548 และเปิดเป็นจุดผ่านแดนถาวร ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ณ วันที่ 11 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 เรื่องเปลี่ยนแปลงเวลาเปิดจุดผ่านแดนถาวรชายแดนไทย-ลาว เป็นระหว่างเวลา 08.00-18.00 น. ทุกวัน

2. ค่านพรมแดนหนองคาย ตั้งอยู่ที่เชิงสะพานมิตรภาพไทย – ลาว ตำบลมีชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยกฎกระทรวง ให้ไว้ ณ วันที่ 22 เมษายน พ.ศ. 2548 และเกิดเป็นจุดผ่านแดนถาวร ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ณ วันที่ 10 ตุลาคม พ.ศ. 2544 เรื่องการขยายเวลาเปิดด่านสะพานมิตรภาพไทย – ลาวเป็นระยะเวลา 06.00-22.00 น. ทุกวัน

3. ค่านพรมแดนท่าแพขนานยนต์ ตั้งอยู่ที่ตำบลมีชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ตามกฎกระทรวง ให้ไว้ ณ วันที่ 22 เมษายน พ.ศ. 2548

4. จุดผ่อนปรนบ้านเป่งงาน กิ่งอำเภอรัตนวาปี อยู่ตรงข้ามกับบ้านทวยเมืองท่าพระบาท แขวงบอลิคำไซ เปิดทำการเฉพาะวันพุธ และวันอาทิตย์ ระหว่างเวลา 08.30-16.30 น. ตามประกาศจังหวัดหนองคาย ณ วันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2542

5. จุดผ่อนปรนบริเวณ หมู่ที่ 1 ตำบลจุมพล อำเภอโพนพิสัย อยู่ตรงข้ามกับบ้านโคกใต้ เมืองปากงึม นครหลวงเวียงจันทน์ เปิดทำการเฉพาะวันอังคาร และวันเสาร์ ระหว่างเวลา 08.00-16.00 น. ตามประกาศจังหวัดหนองคาย ณ วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2548

6. จุดผ่อนปรนบริเวณ บ้านห้วยคาค ตำบลปากคาค อำเภอปากคาค อยู่ตรงข้ามกับบ้านทวย เมืองท่าพระบาท แขวงบอลิคำไซ เปิดทำการเฉพาะวันจันทร์ และวันพฤหัสบดี ระหว่างเวลา 08.00-16.00 น. ตามประกาศจังหวัดหนองคาย ณ วันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2548

7. จุดผ่อนปรนบริเวณ หมู่ที่ 8 ตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมืองศรีเชียงใหม่ อยู่ตรงข้ามกับบ้านด่านคำ (ท่าเรือเก่าเลี้ยว) เมืองสีโคตตะบอง นครหลวงเวียงจันทน์ เปิดทำการเฉพาะวันอังคาร และวันเสาร์ ระหว่างเวลา 08.00-17.00 น. ตามประกาศจังหวัดหนองคาย ณ วันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2548

8. จุดผ่อนปรนบริเวณ หมู่ที่ 2 บ้านม่วง ตำบลบ้านม่วง อำเภอสังคม อยู่ตรงข้ามกับบ้านโคกแห่ เมืองสังทอง นครหลวงเวียงจันทน์ เปิดทำการเฉพาะวันพุธ และวันเสาร์ ระหว่างเวลา 06.00-18.00 น. ตามประกาศจังหวัดหนองคาย ณ วันที่ 28 เมษายน พ.ศ. 2549

#### 4.4.1 เขตความรับผิดชอบ

ด้านศุลกากรหนองคายรับผิดชอบในเขตพื้นที่จังหวัดหนองคาย ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอศรีเชียงใหม่ อำเภอสังคม กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก อำเภอท่าบ่อ กิ่งอำเภอสระใคร อำเภอโพนพิสัย กิ่งอำเภอเฝ้าไร่ กิ่งอำเภอรัตนวาปี อำเภอโซ่พิสัย และอำเภอปากคาค ตามประกาศกระทรวงการคลัง ลงวันที่ 26 ตุลาคม พ.ศ. 2545 เรื่อง กำหนดและแบ่งส่วนราชการ ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2545

#### 4.4.2 การกิจและหน้าที่รับผิดชอบ

ด้านศุลกากรหนองคาย มีสายการบังคับบัญชาขึ้นอยู่กับสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 กรมศุลกากร มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

- 1) จัดเก็บภาษีอากรจากสินค้านำเข้าและส่งออก ตามพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 และจัดภาษีอากรแทนส่วนราชการอื่น เช่น กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต
- 2) ส่งเสริมการส่งออก โดยอาศัยมาตรการทางภาษีเป็นการลดภาระค่าภาษีอากรและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ส่งออกในรูปแบบต่าง ๆ
- 3) เป็นหน้าด่านหลัก ปกป้องความปลอดภัยทางสังคมจากสินค้าอันตรายควบคุม กำกับ ดูแล สินค้าผ่านแดนจากประเทศที่สามไป สปป.ลาว และจาก สปป.ลาว ไปยังประเทศที่สาม
- 4) จัดทำสถิติสินค้านำเข้า-ส่งออก สินค้าผ่านแดน และข้อมูลอื่น ๆ เผยแพร่แก่หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจนผู้สนใจทั่วไป

#### 5) สนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ว่าราชการจังหวัด

#### 4.4.3 โครงสร้างการบริหารงานของด้านศุลกากรหนองคาย

การปฏิบัติราชการของด้านศุลกากรหนองคาย ตามระเบียบกรมศุลกากรที่ 6/2548 ลงวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2548 แก้ไขเพิ่มเติมประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร พ.ศ. 2544 ภาค 1 หมวด 1 บทที่ 2 ข้อ 14 ว่าด้วยหน้าที่และความรับผิดชอบของส่วนราชการ สำนักงานศุลกากรภาค 1-4 และอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 33 และ 38 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. 2546 คำสั่งกรมศุลกากรที่ 372/2548 ลงวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 คำสั่งกรมศุลกากรที่ 416/2548 ลงวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2548 กำหนดหน้าที่และจัดแบ่งโครงสร้างในการบริหารงานของด้านศุลกากรหนองคาย โดยแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย ดังนี้

#### 1) ฝ่ายบริการศุลกากร

มีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานด้านอำนาจการ การปฏิบัติพิธีการศุลกากร การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล การกำหนดโครงการ/แผนงาน จัดทำแผนปฏิบัติงานตามโครงการ/แผนงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแนวทางการบริหารงานของกรมศุลกากร กำหนดเป้าหมายในการจัดเก็บภาษีอากร และแผนปฏิบัติงาน/มาตรการด้านการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากร สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร และควบคุมบังคับบัญชาเจ้าหน้าที่ศุลกากรในฝ่ายบริการศุลกากร ซึ่งประกอบด้วยงานต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

งานธุรการ มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวกับการรับส่งลงทะเบียนหนังสือ เก็บและค้นหาหนังสือ รวบรวมข้อมูล ร่าง โต้ตอบ บันทึก ย่อเรื่อง คัดสำเนา พิมพ์ ตรวจทานหนังสือ ดูแลรักษาและเบิกจ่ายพัสดุ ครุภัณฑ์ ดูแลรักษาจัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ช่วยติดต่อและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ ผู้มาติดต่อขอรับบริการตลอดจนงานอื่น ๆ ได้แก่

- (1) ปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office)
- (2) ดำเนินการบริการเกี่ยวกับเทคโนโลยีและสารสนเทศ
- (3) ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน
- (4) ติดต่อประสานงานและการบริการทั่วไป

งานพิธีการและประเมินอากร มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบการผ่านพิธีการศุลกากรสำหรับ ใบขนสินค้าขาเข้า-ขาออก พิจารณาคำขอยกเว้นหรือลดหย่อนภาษีอากรขาเข้า พิจารณาคำร้องเกี่ยวกับพิธีการนำเข้า-ส่งออก การตรวจสอบพิกัดอัตราศุลกากร ราคาสินค้าและกำหนดราคาศุลกากร จัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นและ/หรือวางประกันตั้งการตรวจ พิจารณาการคืนอากรทั่วไปแก่ของที่นำเข้า-ส่งออก ทางด่านศุลกากรหนองคาย ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดราคาศุลกากร การคำนวณภาษีอากรสำหรับของกลางและของตกค้าง ดำเนินการวิเคราะห์และทดสอบตัวอย่างสินค้านำเข้าทั้งหมดทั้งสินค้านำเข้า ต้องห้าม ต้องจำกัด ตามกฎหมายอื่นที่นำเข้า-ส่งออกทางด่านศุลกากรหนองคาย ดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านคลังสินค้าทัณฑ์บนเขตปลอดอากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และเขตอุตสาหกรรมส่งออกตามกฎหมายว่าด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

งานคดีและของกลาง มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพิจารณาวินิจฉัยปัญหากฎหมาย ร่างและพิจารณาตรวจร่างกฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง จัดทำนิติกรรม รวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพื่อดำเนินการทางคดี การสอบสวน ตรวจพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับคดีความผิดตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการขอเบิกจ่ายเงินสินบนรางวัลและค่าภาระคดีพันต่าง ๆ

ดำเนินการเกี่ยวกับการรับ เก็บรักษา สำรอง ตรวจสอบและจำหน่ายของกลางของตกค้าง

งานการเงิน งานบัญชี และงบประมาณ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีรับ-จ่าย และงบประมาณของด่านศุลกากรหนองคาย จัดทำรายงานและเอกสารด้านการเงิน ตรวจสอบและจัดเก็บค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้ต่าง ๆ การรับเงินประกันเกี่ยวกับภาษีอากรทุกประเภททั้งเงินสดและหนังสือค้ำประกัน การจ่ายคืนภาษีอากรและรายได้อื่น ตรวจสอบการคืนประกัน ควบคุมการรับและนำส่งเงินรายได้แผ่นดิน

งานควบคุมและตรวจสอบสินค้า มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุม ยานพาหนะ และสินค้า และตรวจปล่อยของที่นำเข้า-ส่งออก สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดน ควบคุมการบรรทุก การขนถ่าย การเก็บรักษา และตรวจปล่อยสินค้าที่นำเข้า-ส่งออกจาก คลังสินค้าทัณฑ์บน เขตปลอดอากร หรือนิคมอุตสาหกรรมส่งออก ที่อยู่ในเขตรับผิดชอบ ตรวจสอบสิ่งของยานพาหนะและบุคคลที่ผ่าน เข้า-ออกเขตปลอดอากร หรือเขตอุตสาหกรรม ส่งออกที่อยู่ในความรับผิดชอบ ตรวจสอบและควบคุมสินค้าที่นำเข้า-ส่งออก ตามแบบ ศบ.1 และ ศบ.3 จัดส่งต้นฉบับใบขนสินค้าขาเข้า-ขาออก ใบขนสินค้าขาออกฉบับมูมน้ำเงิน ใบอนุญาตต่าง ๆ ที่สักรายการรับบรรทุกเรียบร้อยแล้วไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบ คอนเทนเนอร์ที่นำเข้า-นำออกนอกอารักขาศุลกากร ควบคุมยานพาหนะและสินค้าที่ขนย้ายไป ปฏิบัติพิธีการ ณ ที่ทำการศุลกากรอื่น

งานพัสดุและสถานที่ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้างการ บำรุงดูแลรักษา เบิกจ่ายพัสดุครุภัณฑ์ ตลอดจนบำรุง ดูแลรักษา และจัดสถานที่ ของหน่วยงานให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยพร้อมใช้งาน

งานยานพาหนะ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมการใช้ ยานพาหนะ บำรุงรักษาให้ยานพาหนะอยู่ในสภาพดีพร้อมใช้ปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อำนาจความสะดวกด้านการขนส่งและการเดินทางไปปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ของทางราชการ

งานทบทวนหลังการตรวจปล่อย มีหน้าที่และความรับผิดชอบในด้านการ ทบทวนเอกสารต่าง ๆ หลังการผ่านพิธีการศุลกากร เพื่อทักท้วงหรือรองรับการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร การกำหนดราคาศุลกากร พิศัตย์ตราศุลกากร ยกวันอากร การคืนหรือลดหย่อนค่าภาษีอากรค่าธรรมเนียม จัดทำข้อมูลของผู้ประกอบการที่ผ่านการทบทวน หลังการตรวจปล่อยเพื่อประเมินความเสี่ยง พร้อมทั้งจัดทำ LOCAL PROFILE เพื่อเลือกตรวจ สินค้า ดำเนินการเรียกเก็บค่าภาษีอากรที่ขาดเพิ่มเติมให้ครบถ้วน

## 2) ฝ่ายควบคุมทางศุลกากร

มีหน้าที่รับผิดชอบการควบคุมดูแลการกระทำความผิดตามกฎหมายศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงใน การนำเข้าและส่งออก รวมทั้งจัดทำประเมินผลพัฒนาและปรับปรุง PROFILE ปฏิบัติงาน ร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย และ ควบคุม บังคับบัญชาเจ้าหน้าที่ศุลกากรในฝ่ายควบคุมทางศุลกากร ซึ่งประกอบด้วยงานต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

งานป้องกันและปราบปราม มีหน้าที่ในการสืบสวนและปราบปรามการกระทำผิดตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลการลักลอบและหลีกเลี่ยงทางศุลกากรในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ กำหนดเป้าหมายการตรวจสอบ จัดทำแผนป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการนำเข้าและส่งออก เพื่อพัฒนาและปรับปรุงข้อมูลให้ทันเหตุการณ์

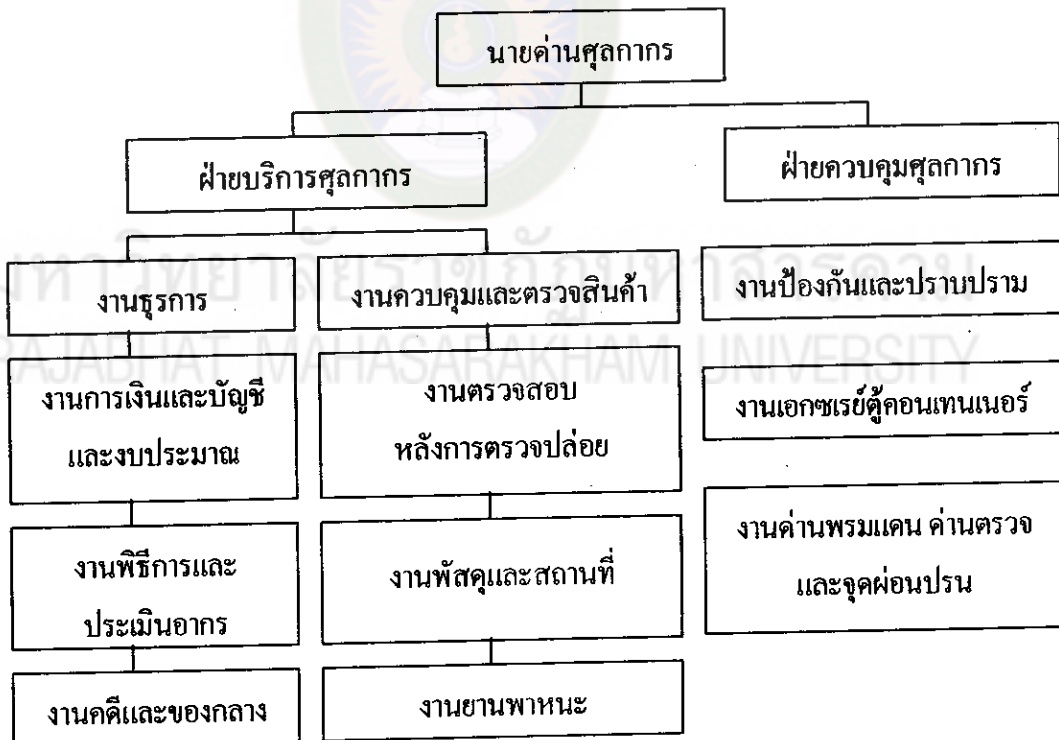
งานด่านพรมแดน ด้านตรวจ และจุดผ่อนปรน มีหน้าที่ในการกำกับดูแลและควบคุมกิจการของด่านพรมแดน ด้านตรวจ และจุดผ่อนปรนที่อยู่ในความรับผิดชอบ กำกับดูแลและปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับบุคคล สิ่งของ ยานพาหนะ ที่ผ่านเข้า-ออก ด่านพรมแดน ด้านตรวจ และจุดผ่อนปรนที่อยู่ในความรับผิดชอบให้เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติศุลกากรและกฎหมายอื่น ที่เกี่ยวข้อง กำกับดูแลของติดตัวผู้โดยสารที่เดินทางเข้า-ออก ด่านพรมแดนด่านตรวจและจุดผ่อนปรน

งานเอกซเรย์ผู้คอนเทนเนอร์ มีหน้าที่ในการตรวจสอบสินค้านำเข้า-ส่งออก สินค้าผ่านแดน ด้วยเครื่องเอกซเรย์คอนเทนเนอร์ตามใบขนสินค้าขาเข้า-ขาออก ใบขนสินค้าผ่านแดน และ ตรวจสอบยานพาหนะขนส่งทั้งทางด้านขาเข้าและขาออกด้วยเครื่องเอกซเรย์คอนเทนเนอร์ ตลอดจนการบริการและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับอันตรายและการป้องกันรังสีจากเครื่องเอกซเรย์แก่ผู้ประกอบการและบุคคลทั่วไป

จากหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรหนองคาย ดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่มีภารกิจตามอำนาจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติงานตามกฎหมายกำหนดไว้ 6 ประการ คือการจัดเก็บภาษีอากรจากสินค้านำเข้าและส่งออก ตามพระราชกำหนดพิทักษ์ตราศุลกากร พ.ศ. 2530 และจัดภาษีอากรแทนส่วนราชการอื่น เช่น กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต การส่งเสริมการส่งออก โดยอาศัยมาตรการทางภาษีเป็นการลดภาระค่าภาษีอากรและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ส่งออกในรูปแบบต่าง ๆ เป็นหน้าด่านหลัก ปกป้องความปลอดภัยทางสังคมจากสินค้าอันตราย ควบคุม กำกับ ดูแลสินค้านำเข้า-ส่งออก และ สินค้าผ่านแดนจากประเทศที่สามไป สปป.ลาว และจาก สปป.ลาว ไปยังประเทศที่สาม การจัดทำสถิติสินค้านำเข้า-ส่งออก สินค้าผ่านแดน และข้อมูลอื่น ๆ เผยแพร่แก่หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจนผู้สนใจทั่วไป และการสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้นำราชการจังหวัด

ด่านศุลกากรหนองคาย มี (สารวัตรศุลกากร 8) ปฏิบัติงานในฐานะนายด่านศุลกากรรับผิดชอบในการบริหารงานทุกงานในด่านศุลกากรหนองคาย โดยมีสารวัตรศุลกากร 7 อีก 2 ตำแหน่ง ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าฝ่ายเป็นผู้ช่วยเหลือนายด่านศุลกากรในการบริหารงานในแต่ละฝ่ายและทำหน้าที่ควบคุม ดูแล รับผิดชอบงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และมี

ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ (ผู้ปฏิบัติงาน) ปฏิบัติงานตามความเหมาะสมและปริมาณงานในด้าน  
 ศุลกากรหนองคาย ซึ่งดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การกำหนดราคาศุลกากร  
 การตรวจสอบราคา การจัดเก็บค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น สำหรับของที่นำเข้า-  
 ส่งออกทางด้านศุลกากร ควบคุมยานพาหนะและสินค้า และตรวจปล่อยของที่นำเข้า-ส่งออก  
 ของถ่ายลำ ของผ่านแดนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ ควบคุมและตรวจของที่นำเข้า หรือส่งออก  
 จากคลังสินค้าทัณฑ์บนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบหรือตามที่กรมมอบหมาย นำเงินรายได้ทุก  
 ประเภท ส่งคลังจังหวัด ตามระเบียบข้อบังคับ เบิกจ่ายเงินตามระเบียบว่าด้วยการเบิกจ่ายเงิน  
 ดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาคืนอากรทั่วไป เก็บรักษาสินค้าที่นำเข้า-ส่งออก รวมตลอดถึง  
 การเก็บรักษาและจำหน่ายของกลางและของตกค้างให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ ดำเนินการ  
 เกี่ยวกับคดีและการเบิกจ่ายสินบนรางวัล ตรวจตราและควบคุมกิจการของด่านตรวจหรือด่าน  
 พรมแดนซึ่งขึ้นต่อด่านศุลกากร ป้องกันและปราบปรามการลักลอบหนีศุลกากรภายในเขต  
 อำนาจของด่านศุลกากร หรือตามที่ได้รับมอบหมายจากกรมหรือสำนักงานศุลกากรภาค และ  
 ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย



แผนภูมิที่ 3 โครงสร้างการบริหารงานของด่านศุลกากรหนองคาย

ที่มา : คำสั่งด่านศุลกากรหนองคายที่ 10/2549

#### 4.4.4 เป้าหมายในการปฏิบัติงาน

- 1) พัฒนาระบบพิกัดศุลกากร ระบบราคาศุลกากร ระบบพิธีการศุลกากร ระบบการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย และกฎว่าด้วยแหล่งกำหนดสินค้าให้เป็นไปตามมาตรฐานองค์กรศุลกากรโลก รวมทั้งพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะบุคลากรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ
- 2) จัดทำแผนแม่บท และนำแผนแม่บทมาปฏิบัติ รวมทั้งพัฒนาระบบการคลังอิเล็กทรอนิกส์ พัฒนาระบบบริหารงานบุคคลอิเล็กทรอนิกส์ พัฒนาระบบสำนักงานอัตโนมัติ และพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร
- 3) พัฒนาการบริหารงานศุลกากรให้สอดคล้องกับปฏิญญาอรุชาโดยมุ่งมั่นในเรื่องระเบียบปฏิบัติ การมีส่วนร่วมกับภาคเอกชน และเรื่องบุคลากร
- 4) การจัดเก็บภาษีศุลกากรมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และมีความเป็นธรรม
- 5) พัฒนาระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าอิเล็กทรอนิกส์ (e-Import) พัฒนาระบบพิธีการศุลกากรส่งออกอิเล็กทรอนิกส์ (e-Export) นำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้สิทธิประโยชน์ ตลอดจนส่งเสริมการค้าชายแดน สนับสนุนการท่องเที่ยว (Shopping Paradise) และสนับสนุนการเป็นศูนย์กลางการค้าในอินโดจีน
- 6) ควบคุมและร่วมมือกับหน่วยงานอื่นเพื่อควบคุมสินค้าที่เป็นอันตรายต่อสังคม

#### 4.4.5 การชำระอากรปากระวาง

โดยทั่วไปของทุกชนิดที่นำเข้ามาในประเทศไทยต้องชำระค่าภาษีอากรและปฏิบัติตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องเว้นแต่จะเข้าข้อยกเว้น ผู้โดยสารที่เดินทางมาจากต่างประเทศ มีหน้าที่ต้องเสียภาษีเช่นเดียวกัน แต่กรมศุลกากรได้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารให้สามารถชำระภาษีอากรสำหรับของติดตัวผู้โดยสารได้ โดยไม่ต้องผ่านพิธีการศุลกากรอย่างเต็มรูปแบบ เรียกว่า การชำระอากรปากระวางซึ่งมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขดังต่อไปนี้

- 1) เป็นของที่นำเข้ามาใช้เอง และมีจำนวนเห็นได้ชัดว่ามีไว้เพื่อการค้า
- 2) มูลค่าไม่เกิน 20,000 บาท
- 3) ผู้โดยสารสามารถชำระค่าภาษีอากรได้เป็นเงินสด ณ วันนำเข้า
- 4) ไม่เป็นของต้องห้ามต้องจำกัดตามกฎหมายอื่น



กรณีไม่เข้าหลักเกณฑ์ดังกล่าวเจ้าหน้าที่ศุลกากรจะส่งของทั้งหมดไปปฏิบัติพิธีการศุลกากรที่ด่านศุลกากรและให้ยื่นใบขนสินค้าขาเข้าชำระอากรตามปกติ

#### 4.4.6 หลักเกณฑ์และวิธีการนำเข้าส่งออก

##### 1) พิธีการนำเข้า

ในการนำเข้าสินค้า ผู้นำเข้าจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และประกาศที่กรมศุลกากรและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการนำเข้า อาทิ กระทรวงพาณิชย์ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กรมปศุสัตว์ จัดเตรียมเอกสารและปฏิบัติตามขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการนำเข้าสินค้า เอกสารที่ควรจัดเตรียมในการนำเข้าสินค้า ดังนี้

- (1) ต้นฉบับใบขนสินค้าขาเข้า (กศก. 99/1) พร้อมสำเนา 1 ฉบับ
- (2) ใบตราส่งสินค้า
- (3) บัญชีราคาสินค้า
- (4) แบบธุรกิจต่างประเทศ (ธ.ต. 2) กรณีมูลค่าของนำเข้าเกินกว่า

500,000 บาท

- (5) ใบแจ้งยอดเบี่ยประกัน

##### 2) ขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า

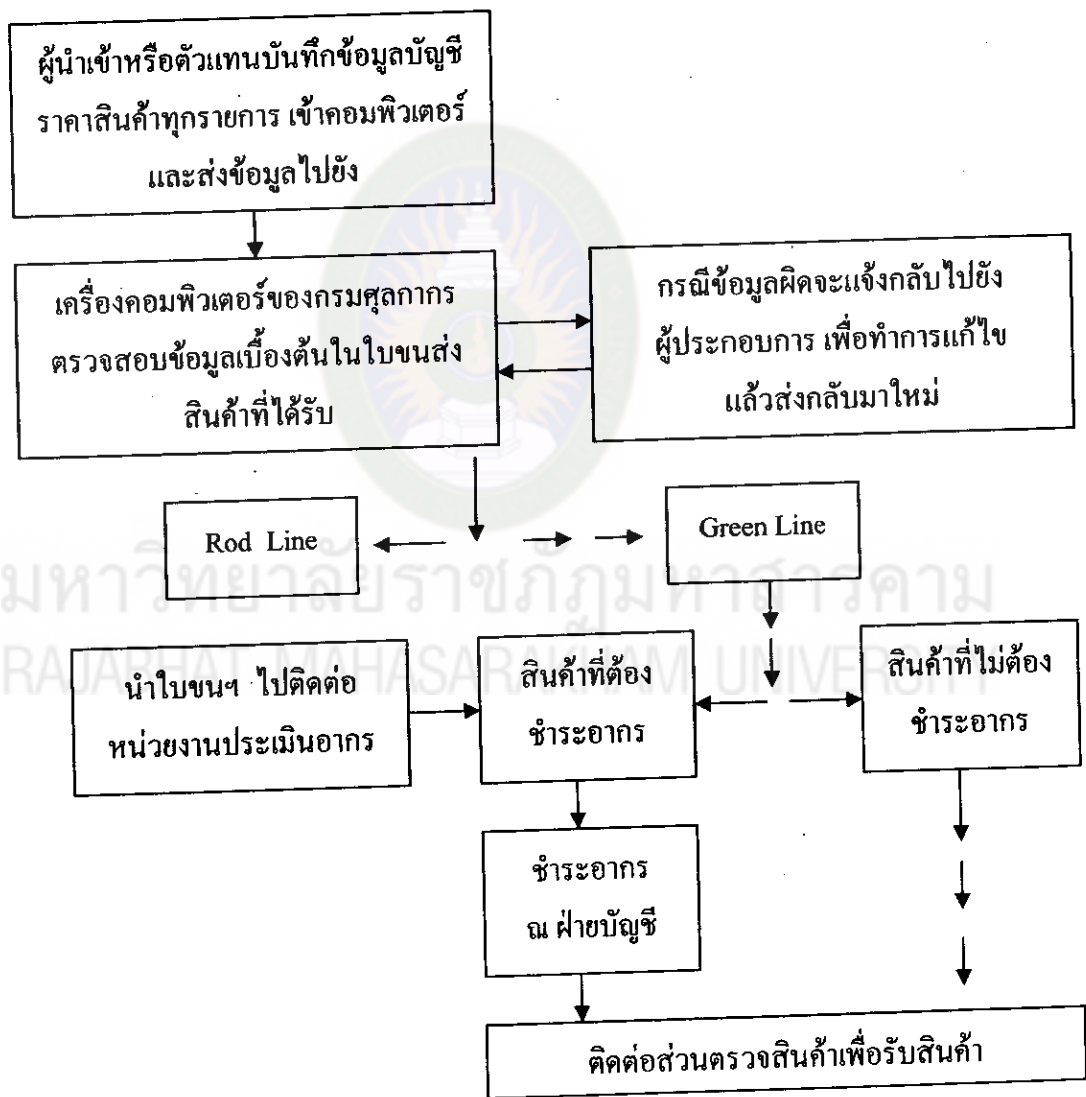
(1) ผู้นำเข้าหรือตัวแทนบันทึกข้อมูลบัญชีราคาสินค้า (Invoice) ทุกรายการเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเองหรือผ่าน Service Counter โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์จะแปลงข้อมูลบัญชีราคาสินค้าให้เป็นข้อมูลใบขนสินค้าโดยอัตโนมัติ และให้ผู้นำเข้าหรือตัวแทนส่งเฉพาะข้อมูลใบขนสินค้ามายังเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร

(2) เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรตรวจสอบข้อมูลในใบขนสินค้าที่ส่งมาถูกต้องครบถ้วนแล้ว จะออกเลขที่ใบขนสินค้าขาเข้า ผู้นำเข้าหรือตัวแทนสามารถนำใบขนสินค้าขาเข้าไปชำระค่าภาษีอากรและรับการตรวจปล่อยสินค้าได้ต่อไป

ใบขนสินค้าเป็นเอกสารที่จำเป็นและสำคัญมาก ที่จะต้องใช้ในการออกของ ขณะผ่านพิธีการตามขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ นอกจากนี้ยังเป็นเอกสารเพื่อการเรียกเก็บอากร การคืนอากรหรือประกันและการสถิติ เป็นต้น

บัญชีราคาสินค้า (Invoice) คือ เอกสารที่ผู้ขายในต่างประเทศ ออกให้แก่ผู้ซื้อสินค้าในประเทศ ต้องทำเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ ถ้าเป็นภาษาอื่นจะต้องมีคำแปลเป็นภาษาไทยหรืออังกฤษ ประกอบติดกับบัญชีราคาสินค้าด้วย ถ้าเป็นสำเนาจะต้องมีการรับรองว่าถูกต้องตามต้นฉบับ พร้อมกับลงชื่อและประทับตราของบริษัท บัญชีสินค้าที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่นั้นต้องมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- (1) ประเทศที่ซื้อ ประเทศที่ส่งของและประเทศกำเนิดของมัน
- (2) วันที่มีการตกลงซื้อขาย
- (3) ข้อความที่แสดงว่าของมันได้ขายเสร็จเด็ดขาดหรือมีสัญญาซื้อขายเป็นของที่ส่งมายังห้าง บริษัทใด ๆ
- (4) รายละเอียดแห่งของได้แก่ ชื่อของ ชนิด คุณภาพ ปริมาณ น้ำหนักสุทธิ เครื่องหมายการค้า
- (5) ราคาขายหรือมูลค่าแห่งของต่อหน่วย เป็นเงินตราตามสกุลที่ซื้อขาย



แผนภูมิที่ 4 ขั้นตอนการนำเข้าสินค้า

ที่มา : คำานศุลกากรหนองคาย (2548: 13)

## 3) พิธีการส่งออก

ในการส่งออกสินค้า ผู้ส่งออกก็ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และประกาศที่กรมศุลกากรและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการส่งออกกำหนดไว้ให้ครบถ้วน เช่นเดียวกับการนำเข้า โดยมีคำแนะนำในการจัดเตรียมเอกสาร และปฏิบัติตามขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่งออกสินค้า เอกสารที่ผู้ส่งออกควรจัดเตรียมในการส่งออกสินค้า ดังนี้

(1) ใบขนสินค้าขาออก ประกอบด้วยต้นฉบับและสำเนา 1 ฉบับ

(2) บัญชีราคาสินค้า 2 ฉบับ

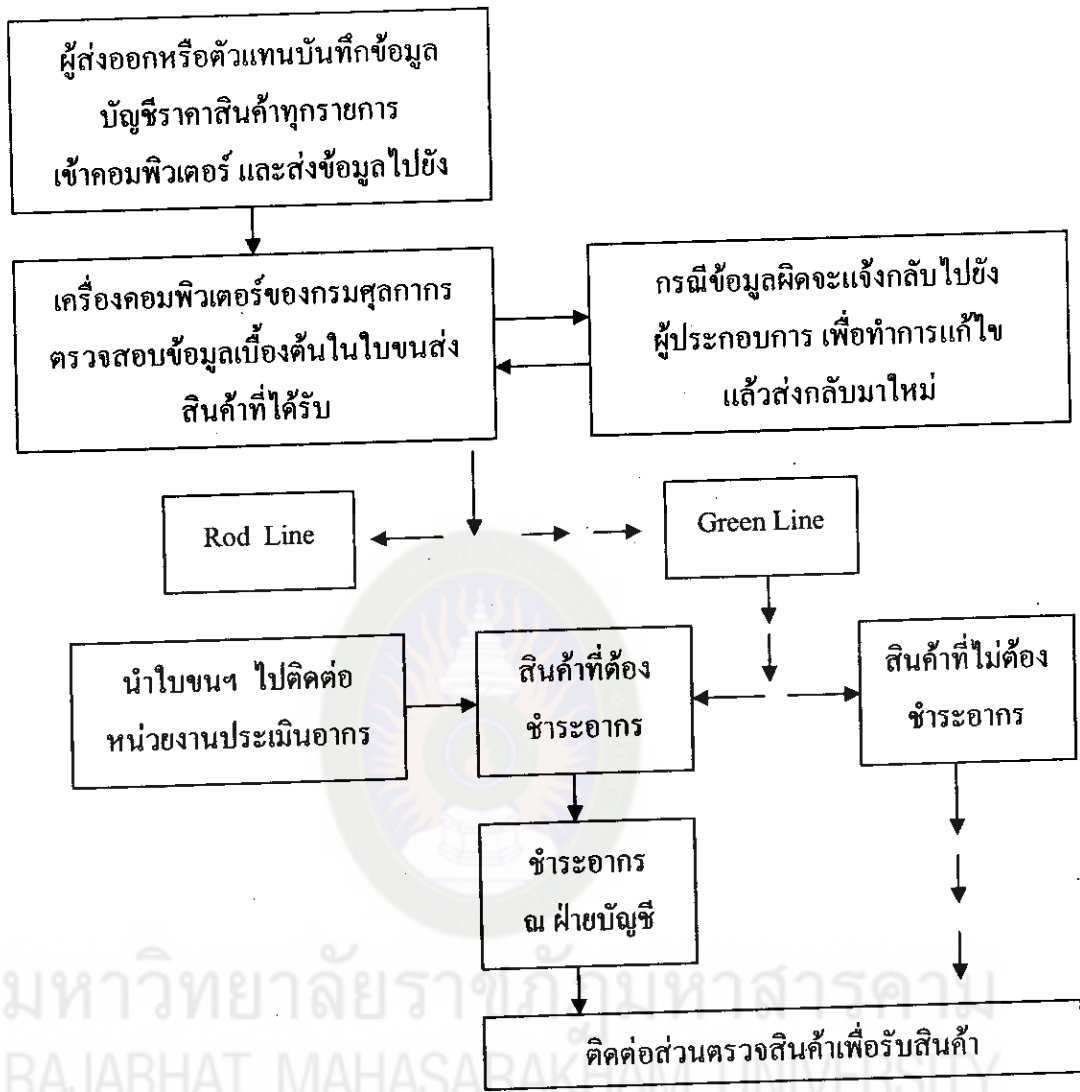
(3) แบบธุรกิจต่างประเทศ (Foreign Transaction Form) : ๓๓. 1 จำนวน 2 ฉบับ กรณีสินค้าส่งออกมีราคา FOB (Free On Board) เกิน 500,000 บาท

(4) ใบอนุญาตส่งออกหรือเอกสารอื่นใดสำหรับสินค้าควบคุมการส่งออก

## 4) ขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการส่งออกสินค้า

(1) ผู้ส่งออกหรือตัวแทนส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาออกและบัญชีราคาสินค้า (Invoice) ทุกรายการจากเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ส่งออกหรือตัวแทนมายังเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร โดยผ่านบริษัทผู้ให้บริการระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

(2) เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรตรวจสอบข้อมูลในใบขนสินค้าขาออกส่งมาถูกต้องครบถ้วนแล้ว จะออกเลขที่ใบขนสินค้าขาออก เพื่อจัดพิมพ์ใบขนสินค้า ผู้ส่งออกหรือตัวแทน สามารถนำใบขนสินค้าขาออกไปรับการตรวจปล่อยสินค้าออกนอก –  
ราชอาณาจักรต่อไป



แผนภูมิที่ 5 ขั้นตอนการส่งออกสินค้า

ที่มา : ด้านศุลกากรหนองคาย (2548: 14)

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศัลยกรรมของค่านศัลยกรรมหนองคาย จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้รวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

### 5.1 งานวิจัยภายในประเทศ

อัจฉรา โทบุญ (2534 : 192-203) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมในระดับปานกลาง ศึกษาตามประเด็นความพึงพอใจ 6 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาการรอคอย ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจในระดับมากในการบริการด้านความถูกต้องของเอกสาร และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการ ส่วนด้านอื่น ๆ นอกจากนี้ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

ร.ต.อ. วิบูลย์ วงศ์ก้อม (2535 : 47-48) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ เมื่อจำแนกไปตามเขตที่อยู่ คือ ชุมชนแออัด ชุมชนหนาแน่นและชุมชนเมืองผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจเมื่อจำแนกไปตามรายด้าน คือด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความเสมอภาคในการปฏิบัติหน้าที่และด้านการสร้างความร่วมมือจากชุมชน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การสร้างความมั่นคงจากชุมชน และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ส่วนความพึงพอใจของประชาชนในระดับน้อยมี 1 ด้าน คือความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ในด้านต่าง ๆ เมื่อจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่าประชาชนที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจแตกต่างกันในด้านความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน โดยประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนชานเมืองมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่อยู่อาศัยเขตชุมชนแออัด และประชาชนที่อยู่อาศัยอยู่ชุมชนหนาแน่น ส่วนความพึงพอใจต่อด้านอื่น ๆ อีก 4 ด้าน คือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน และสร้างความร่วมมือจากชุมชนที่มีอยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

พ.ต.ต. สมเกียรติ สมพงษ์ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร โดยรวบรวมจากหัวหน้าครอบครัวที่อาศัยในกิ่งอำเภอหนองสูง จำนวน 506 คน เพื่อสอบถามความพึงพอใจใน 5 ด้าน คือด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างทันเวลา ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ และด้านการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน พบว่าประชาชนโดยภาพรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง และประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ล่อแหลม และพื้นที่ไม่ล่อแหลมต่อการเกิดอาชญากรรมมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

เรื่องบุญ สิริรังศรี (2535: 107-112) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม ในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ผลจากการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มารับบริการบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ในระดับมากเช่นเดียวกัน

กำพล เกียรติปฐมวัย (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร โดยศึกษาความพึงพอใจ 4 มิติ คือ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ กระบวนการปฏิบัติงาน สถานที่ และการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก

สันทนา เจียมเจตจรูญ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลสมิติเวชศรีราชา ประกอบภาคินพนธ์พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการในภาพรวมอยู่ในระดับสูงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่ละด้าน ได้แก่ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการบริการอยู่ในระดับสูง ด้านระบบการบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทบริการ ประเภทผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่องานบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่องานบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พ.ค.ท. สุรศักดิ์ นาถวิล (2544 : 126) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านความสะอาดที่ได้รับ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เมื่อจำแนกตามประเภทผู้ใช้ยานพาหนะ พบว่าผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคล (รถกระบะ) ผู้ใช้รถบรรทุก ผู้ใช้รถยนต์โดยสารประจำทางในจังหวัด (รถสองแถว) และรถสามล้อรับจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน ผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคล (รถเก๋ง) มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และผู้ใช้รถจักรยานยนต์มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับน้อย

วิศาล วุฒิสักดิ์ศิลป์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางพัฒนาการให้บริการสุลการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี: กรณีศึกษา สำนักงานสุลการท่าอากาศยานกรุงเทพ พบว่า ความพึงพอใจในการบริการนั้น ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติที่มีผลทางด้านบวกมากกว่าด้านลบ ในเรื่องของการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยคุณสมบัติทางด้านลบจะเกี่ยวข้องกับเรื่องการให้บริการอย่างทันเวลา ซึ่งผู้รับบริการต้องการให้กำหนดมาตรฐานเวลาในการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้รับบริการเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยังขาดการเป็นผู้ให้บริการที่ดี (Service Minded)

ร.ค.อ. พัชรกร ศาสนะสุพินธ์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

และเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านบุคลากรและการให้บริการประชาชน ด้านความสะดวกรวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ และด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ให้บริการ

2. การศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ระหว่างกลุ่มอาชีพ และกลุ่มเพศ

2.1 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือกลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกร และกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มเกษตรกร

2.2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะทั่วไป ของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ รวม 28 ข้อ เรียงความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ประชาชนเสนอแนะจากมากไปน้อย 5 อันดับแรก คือ สถานีตำรวจควรจัดให้มีห้องน้ำไว้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เพียงพอแก่ประชาชนที่มาติดต่องาน ห้องทำงานที่จัดให้ประชาชนเข้าไปติดต่อขอรับบริการบนสถานีตำรวจควรจะขยายให้มีความกว้างมากขึ้น เจ้าหน้าที่ตำรวจควรใช้วาจาสุภาพกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ และอาคารสถานที่ของสถานีตำรวจควรจะขยายพื้นที่ให้มีความกว้างมากขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะทั่วไปนั้นประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจควรลดหย่อนผ่อนปรนหรือลดความเคร่งครัดในการบังคับใช้กฎหมาย เช่น กฎหมายเกี่ยวกับการจราจร

ธนพร ชุมวรฐายี (2545 : 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงาน สำนัคดีศึกษาจังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุบลราชธานี พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความ



จากการศึกษางานวิจัยภายในประเทศพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกในความประทับใจที่ได้รับ หลังจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการในการไปติดต่อราชการ ในงานที่เกี่ยวกับกระบวนการในการปฏิบัติงาน ด้านอาคารสถานที่ การประชาสัมพันธ์ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่นั้นควรคำนึงถึงหลักการบริการอย่างเสมอภาค การบริการอย่างทันเวลา การบริการอย่างพอเพียง และการบริการอย่างต่อเนื่อง

## 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

สติแพค (Stipak ; อ้างถึงใน พัทธิกร ศาสนะสุพิน. 2547 : 35) ได้ทำการวิจัยใน ลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่าบริการที่จัดหาโดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลด้านปัจเจกบุคคล สำนะโนประชากร การบริการและอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินทางด้านลักษณะของบริการลักษณะของผู้ให้บริการ ลักษณะของแต่ละบริเวณและลักษณะของปัจเจกบุคคลเกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย (Subjective Evaluation Scales) สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการทางด้านสำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะ และบริการอื่น ๆ ส่วนเกณฑ์การประเมิน วัตถุวิสัย (Objective Service Characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราของทรัพย์สินที่ได้รับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัว และอัตราของการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่มีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่าลักษณะของบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการและในขณะเดียวกันการประเมินทางด้านอัตวิสัย ก็มีข้อจำกัด เนื่องจากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริการนั้นน้อย เพราะจากการวิจัยทางด้านสาธารณะมติพบว่าประชาชนมีความรู้ที่น้อยในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาลและกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นก็ยังต้องการที่จะแสดงทัศนคติทางการเมืองออกมาด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินการให้บริการที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดหา แม้ว่าเราจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้การประเมินการให้บริการไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของบริการที่แตกต่างกันได้

ฟิตซ์เจอร์าลด์และดูรันท์ (Fitzgerald and Durant ; อ้างถึงใน พัทธิกร ศาสนะสุพิน. 2547 : 36) ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเทนเนสซีที่มีต่อการบริการที่ได้รับ 5 ประเภท คือบริการด้านตำรวจอศศักดิ์ย อนามัย การศึกษา และถนนหนทางซึ่งเป็นการศึกษาวิจัย ที่เน้นการประเมินจาก อัตวิสัย (Subjective Aspect of Evaluaitons) โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ เป็นตัวที่ทำให้เกิดทั้งคุณและโทษในสังคมอเมริกัน

กล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักจะเป็นคนที่ถูกมองว่าน่าจะมีความรู้สึกว่าตนถูกกีดกันในการได้รับบริการเมื่อเปรียบเทียบกับคนขาว คนมีเงิน และวัยรุ่นในเมืองนั้น ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมืองนั้นถ้าขนาดของเมืองใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนที่เพิ่มขึ้น ปัญหาในการส่งมอบบริการจะมีมากกว่าเมืองที่มีขนาดเล็ก จากการศึกษา พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ในแทนเนสซี มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชนและปัจจัยทางด้านทัศนคติเป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ แต่ถ้าต้องการที่จะพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ และระดับความต้องการของประชาชนที่เข้ามา มีอิทธิพลในระบบทางส่งมอบบริการระหว่างค่าใช้จ่ายที่คนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ หนึ่งในกรพยากรณ์ปฏิกริยาของประชาชน (ความต้องการที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ) ควรที่จะพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับมากกว่าที่จะพิจารณาจากเชื้อชาติ อายุ หรือ จากทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่คนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

พิตซ์เจอร์ราดส์และคูร์นัท ยังได้ให้แนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ก็คือผลการประเมินการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะมีแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละคนได้รับ เกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละคนตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วย การประเมินผลแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

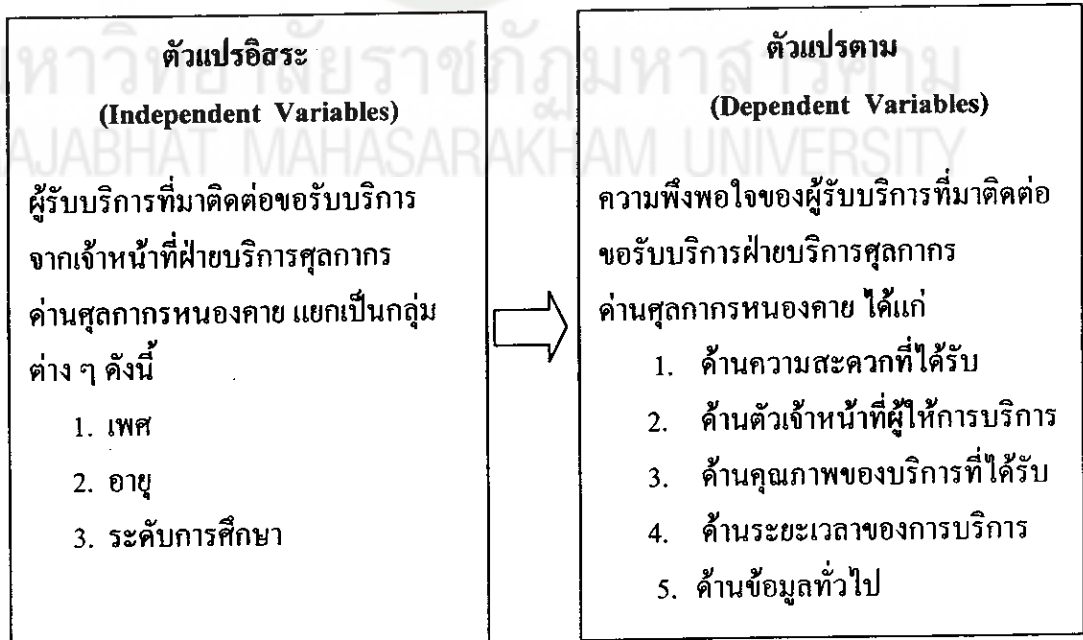
1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการของประชาชนหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

จากการศึกษางานวิจัยภายในต่างประเทศพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ รวมถึงการได้รับปริมาณและคุณภาพการบริการของประชาชนหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหาแล้วทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจได้จากการบริการที่ได้รับ การวัดความพึงพอใจนั้นมีเกณฑ์ประเมิน

ด้านอัตวิสัย (Subjective Evaluation Scales) เป็นการสร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการ เช่น ทางด้านสำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะ และการบริการอื่น ๆ ส่วนเกณฑ์การประเมินวัตถุวิสัย (Objective Service Characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลขได้แก่การปราบปรามของตำรวจ อัตราของทรัพย์สินที่ได้รับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัว และอัตราของการเกิดอาชญากรรม ซึ่งตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่มีความสำคัญ พอที่จะบ่งบอกได้ว่า ลักษณะของบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการ เกณฑ์การประเมินทางด้านอัตวิสัยมีข้อจำกัดเนื่องจากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริการนั้นน้อย แต่อย่างไรก็ตามประชาชนก็ยังคงต้องการที่จะแสดงทัศนคติออกมา ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินการให้บริการที่หน่วยงานของทางราชการ แม้ว่าเราจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้การประเมินการให้บริการ ไม่สามารถที่จะสะท้อนถึงคุณภาพของการบริการที่แตกต่างกันได้อย่างแท้จริง

## 6. กรอบความคิดการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการลูกค้าของด่านศุลกากรหนองคาย ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดของ มณีวรรณ ต้นไทย (2533: 65-66) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้



แผนภูมิที่ 6 กรอบแนวคิดในการวิจัย