



การปรับปรุงงานบริการตรวจสอบสินค้าด้วย Mobile X-Ray กรณีศึกษาด้านศุลกากรมุกดาหาร



โดย  
นายประชา ศตสุข

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การปรับปรุงงานบริการตรวจสอบสินค้าด้วย Mobile X-Ray กรณีศึกษาด้านอุตสาหกรรมอาหาร



ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**AN IMPROVEMENT OF INSPECTION SERVICES BY MOBILE X - RAY : A CASE  
STUDY OF MUKDAHAN CUSTOMS HOUSE**



**ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี**

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree**

**MASTER OF ARTS**

**Program of Public and Private Management**

**Graduate School**

**SILPAKORN UNIVERSITY**

**2010**

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง “ การปรับปรุงงานบริการตรวจสอบสินค้าด้วย Mobile X - Ray กรณีศึกษาด้านสุลกากรมุกดาหาร ” เสนอโดย นายประชา ศตสุข เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะตั้งกูร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรม รัตนโชติ

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.กฤษฎา พัทธราวิทย์)

...../...../.....

กรรมการ

(อาจารย์ ดร.นพดล เหลืองภิรมย์)

ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรม รัตนโชติ)

...../...../.....



50601609 : สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ/บริการตรวจสอบสินค้า

ประชา ศตสุข : การปรับปรุงงานบริการตรวจสอบสินค้าโดย Mobile X - Ray กรณีศึกษาด้านอุตสาหกรรมอาหาร. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : ผศ.ดร.สุธรรม รัตนโชติ. 116 หน้า.

วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้มีการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการตรวจสอบโดย Mobile X-Ray ของด้านอุตสาหกรรมอาหาร, เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการดังกล่าวและให้คำแนะนำในการปรับปรุงเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการบริการตรวจสอบสินค้า ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษามีการเก็บรวบรวมจากผู้เข้ารับบริการ โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย โดยการแจกแบบสอบถาม ค่าความถี่,เปอร์เซ็นต์และค่าเฉลี่ยถูกใช้เพื่ออธิบายความหมายของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการดังที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น

ผลการวิจัยนี้คือ 1) ระดับของความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการโดยรวมจากการสำรวจพบว่าสูงมาก( $X = 4.25$ ) .ส่วนในรายละเอียดพบว่าความพึงพอใจด้านคุณภาพของการตรวจสอบสินค้ามีความพึงพอใจสูงสุดและด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดด้วยเหมือนกัน แต่อย่างไรก็ตามความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของสถานที่ที่เข้ารับบริการที่เหมาะสมและความสะดวกของสถานที่เข้ารับบริการมีระดับความพึงพอใจต่ำได้ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย 3.96 และ 3.85 ตามลำดับและ 2) อย่างไรก็ตามในการทดสอบสมมติฐานไม่มีนัยสำคัญที่แตกต่างกันในทุกๆ สมมติฐานดังนั้นก็สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการไม่ได้รับผลกระทบจากปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางด้านกฎหมาย

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ .....

50601609 : MAJOR : PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT

KEY WORD : SATISFACTION / INSPECTION SERVICE

PRACHA SATASUK : AN IMPROVEMENT OF INSPECTION SERVICES BY MOBILE X-RAY: A CASE STUDY OF MUKDAHAN CUSTOMS HOUSE. INDEPENDENT STUDY ADVISOR :ASST. PROF. SUDHAM RATTANACHOT.,Ph.D. 116.pp.

The objectives of this study were to study levels of customers'satisfaction on inspection services by Mobile X-ray of Mukdahan Customs House,To find out the factors affecting the levels of customers'satisfaction,as mentioned and to offer suggestions in improving the technology related to inspection services.The data had been collected through 100 samples by questionnaires.The frequencies,percentages,and means were used for describing the sample data.The one-way ANOVA had been applied to use in finding out the factors affected the levels of customers'satisfaction,as mentioned above.

The results of this research were 1)The levels of customers'satisfaction as a whole were found polling "very high"( $\bar{X} = 4.25$ ).whereas,in the detail,satisfaction in quality of the audit was in " highest " and on the officers was also in " highest ." However,satisfactions on the environment of place to get appropriate services and facities of the place into service were falling in " low " with the average of 3.96 and 3.85 respectively and 2) in testing the hypotheses,however,there were no significantly differences in any hypothesis.Therefore,it was concluded that the customer'satisfactions were not affected by personal and legal factors

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

Program of Public and Private Management Graduate School,Silpakorn University Academic Year 2010  
Student's signature .....  
Independent Study Advisor's signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ สำเร็จลงด้วยดี ด้วยการได้รับการสนับสนุนและคำปรึกษาแนะนำจาก ผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน รวมทั้งกำลังใจและความช่วยเหลือที่ได้รับจากเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ และ เจ้าหน้าที่ทั้งหลายจากด่านศุลกากรมุกดาหาร กรมศุลกากร มาโดยตลอดในการทำวิจัย

ขอขอบคุณ นายไพศาล ชื่นจิตร นายด่านศุลกากรมุกดาหาร ตลอดจนหัวหน้าฝ่าย บริการศุลกากร หัวหน้างานด้านพรมแดน และหัวหน้าศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีทางศุลกากร ผู้ให้การสนับสนุน และอนุญาตให้เก็บข้อมูลในการวิจัย และคอยให้คำปรึกษาชี้แนะ ตรวจสอบให้ คำแนะนำและชี้แนะในการวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ขอขอบคุณอาจารย์ ดร.กฤษฎา พัชราวณิช, อาจารย์ ดร.นพดล เหลืองภิรมย์และผู้ช่วย ศาสตราจารย์ ดร.สุธรรม รัตนโชติ ผู้ควบคุมงานวิจัย และให้คำปรึกษาตลอดจนให้ข้อเสนอแนะใน การแก้ไขปรับปรุงการทำวิจัยฉบับนี้จนสำเร็จได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัว ที่คอยเป็นกำลังใจ ในการทำวิจัยฉบับ นี้ตลอดมา



ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ญ
<b>บทที่</b>	
1    บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของเรื่องที่ศึกษา.....	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	7
สมมติฐานของการวิจัย.....	9
คำนิยามศัพท์.....	13
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	14
2    เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	15
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	23
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	27
การบริหารงานของกรมศุลกากร.....	33
<b>ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>66</b>
3    ระเบียบวิธีวิจัย.....	70
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	70
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	71
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	72
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
สถิติที่ใช้ในงานวิจัย.....	74
4    วิเคราะห์ผลการศึกษา.....	75
ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของตัวอย่าง.....	75



บทที่	หน้า
ตอนที่ 2 ลักษณะปัจจัยทางด้านกฎหมาย.....	76
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจ.....	78
ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจกับลักษณะส่วนบุคคลและ ปัจจัยด้านกฎหมาย.....	78
5 สรุปผลการวิจัย.....	105
สรุปผลการวิจัย.....	105
ปัญหาและอุปสรรค.....	107
ข้อเสนอแนะ.....	108
บรรณานุกรม.....	109
ภาคผนวก.....	112
ประวัติผู้วิจัย.....	116

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและอายุ.....	75
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ลักษณะปัจจัยทางด้านกฎหมาย.....	76
3	จำนวน ค่าเฉลี่ย และความหมาย ของระดับความพึงพอใจ.....	78
4	ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆจำแนกตาม เพศของผู้เข้ารับบริการ .....	80
5	ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆจำแนกตาม อายุของผู้เข้ารับบริการ.....	82
6	ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆจำแนกตาม ผู้ดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร.....	88
7	ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆจำแนกตาม การดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร.....	92
8	ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆจำแนกตาม ประเภทของสินค้าที่นำเข้า-ส่งออก.....	97
9	ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆจำแนกตาม ประเภทของรถสินค้าที่เข้ารับบริการ.....	102

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
2	ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ตามแนวคิดของ Maslow.....	24
3	โครงสร้างการบริหารงานของกรมศุลกากร.....	37
4	โครงสร้างการบริหารงานของด่านศุลกากรมุกดาหาร .....	43
5	แสดงขั้นตอนการนำเข้าสินค้า.....	46
6	แสดงขั้นตอนการส่งออกสินค้า.....	47
7	เครื่องเอกซเรย์ตู้คอนเทนเนอร์ THSCAN รุ่น MT 1213LT.....	50
8	หลอดกำเนิดรังสีเอกซ์.....	52
9	รูปภาพแสดงการตรวจสอบวัสดุภายในด้วยเทคนิคการส่งผ่านรังสี.....	53
10	รูปภาพแสดงการตรวจสอบวัสดุภายในตู้สินค้าด้วยเทคนิคการส่งผ่านรังสี.....	53
11	รูปแสดงลักษณะป้ายเตือนทางรังสี.....	63
12	รูปภาพเครื่องวัดรังสีแบบ Survey Meter.....	64
13	รูปภาพแสดงเครื่องวัดปริมาณรังสีบุคคลชนิดอ่านค่าได้ทันที.....	64
14	ฟิล์มวัดรังสี.....	65
15	รูปภาพเครื่องวัดรังสีแบบ เทอร์โมลูมิเนสเซนส์.....	66

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของเรื่องที่ศึกษา

ปัจจุบัน โลกได้ก้าวเข้าสู่ยุคสมัยแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารที่มีลักษณะทันทีและต่อเนื่องตลอดเวลา ทำให้การสื่อสารที่เป็นอิสระมากขึ้น เป็นเหตุให้การค้าการลงทุนสามารถเชื่อมโยงแต่ละประเทศในภูมิภาคต่าง ๆ ของโลกเข้าด้วยกัน ตลอดจนเกิดการผสมผสานระหว่างกันทางวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของผู้คน จนอาจกล่าวได้ว่าเส้นแบ่งหรือเขตแดนระหว่างประเทศ มิได้เป็นนัยสำคัญของความสัมพันธ์ระหว่างประเทศในปัจจุบัน หรืออาจกล่าวได้ว่าโลกได้พัฒนาก้าวไปสู่การเป็นหมู่บ้านแห่งโลกอย่างแท้จริง และเมื่อโลกต้องดำรงอยู่ท่ามกลางกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ จึงนับเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่ประเทศต่าง ๆ จะต้องปรับเปลี่ยนบทบาทและก้าวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลง เพื่อสนองตอบและดำรงอยู่ได้ในสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ผู้ที่อาศัยอยู่ในประเทศยังจะต้องปรับเปลี่ยนวิถีชีวิต ระบบความคิด ตลอดจนวัฒนธรรมในการดำรงชีวิตให้สอดคล้องและรองรับความเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดยั้งนี้ด้วย

ระบบการค้าของโลกในขณะนี้ได้เกิดการผสมผสานทางด้านเศรษฐกิจ โดยมีการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจภายในประเทศเข้ากับเศรษฐกิจโลกผ่านทางการค้า การลงทุนระหว่างประเทศ การเคลื่อนย้ายแรงงาน และการแลกเปลี่ยนเทคโนโลยีระหว่างประเทศ ความร่วมมือทางการค้าและการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจทั้งในระดับพหุภาคีระดับภูมิภาค และระหว่างคู่ค้าอย่างกว้างขวาง ทั้งในส่วนของภาคเอกชนได้เกิดธุรกิจการค้ารูปแบบต่าง ๆ ขึ้นมากมาย เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจและการร่วมทุนเพื่อเป็นหุ้นส่วนทางการค้า (Partnership) อีกทั้งกระแสการเปิดเสรีทางการค้า (Free Trade Areas: FTA) เกิดการแข่งขันทางธุรกิจที่มีแนวโน้มรุนแรงและต่อเนื่องยิ่งขึ้น

ท่ามกลางความหลากหลายทางเศรษฐกิจที่ดำรงอยู่ในระบบการค้าโลก ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญเปรียบเสมือนเส้นเลือดใหญ่ที่คอยหล่อเลี้ยงประเทศให้ดำรงอยู่ได้ คือการค้าระหว่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการส่งสินค้าออกไปขายยังตลาดต่างประเทศนั้น ถือได้ว่าเป็นแนวทางหลักในการนำเงินตราเข้าสู่ประเทศ ยิ่งปริมาณและมูลค่าการส่งออกเพิ่มมากขึ้นเท่าไร

ผลที่ได้รับก็คือการสามารถนำเงินตราต่างประเทศเข้ามาได้มากยิ่งขึ้นเท่านั้น ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงสถานภาพความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจของประเทศและความอยู่ดีกินดีของประชาชน

ดังนั้นการเพิ่มขีดความสามารถในด้านการส่งออก จึงมีความหมายต่อทุกประเทศทั่วโลกในการสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและการพัฒนาประเทศ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว สิ่งสำคัญสำหรับการค้าระหว่างประเทศในปัจจุบันคือ การให้บริการที่ดีในการนำเข้าและส่งออกสินค้า ซึ่งจะต้องรวดเร็ว ตรงต่อเวลา มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย ปลอดภัย รองรับและสนองตอบต่อความต้องการทางการค้าที่จะเพิ่มมากขึ้นในอนาคต เป็นผลทำให้ต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการนำเข้าและส่งออกสินค้าลดลง เกิดสภาพคล่องทางการค้า และเสริมสร้างสภาพแวดล้อมทางการค้าระหว่างประเทศ ที่เหมาะสม ซึ่งการสร้างและดำรงระบบการค้าระหว่างประเทศตามแนวทางที่กล่าวมาข้างต้นได้นั้น หน่วยงานหนึ่งที่เป็นแกนนำในการพัฒนาด้านการค้าระหว่างประเทศและคอยควบคุมบทบาทดังกล่าว ให้ดำเนินไปอย่างเป็นธรรมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลก็คือกรมศุลกากร (เกริกฤทธิ์ ฉายศิริกุล 2548:1-2)

กรมศุลกากรในฐานะที่เป็นองค์กรภาครัฐ ซึ่งมีหน้าที่ในการดูแลจัดการด้านการค้าระหว่างประเทศ เปรียบเสมือนประตูสำคัญที่จะนำพาการพัฒนาและการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ บทบาทที่ผ่านมาของกรมศุลกากร กล่าวได้ว่ามุ่งเน้นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกิจการในภาครัฐที่จะช่วยในการส่งเสริมการส่งออกสินค้าออก และจัดการสินค้านำเข้าโดยเฉพาะการควบคุมการจัดเก็บภาษีศุลกากรจากสินค้านำเข้า ตลอดจนการดูแลกิจกรรมต่อเนื่องจากการมีสินค้านำเข้า-ออกประเทศ และเป็นหน้าด่านหลักในการป้องกันและปราบปรามการลักลอบและหลีกเลี่ยงภาษีศุลกากรและการหนีอากรทางการค้า กรมศุลกากรได้พยายามตลอดมาที่จะปรับปรุง พัฒนา และปรับเปลี่ยนบทบาทของตนเองให้สอดคล้องรองรับกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ เพื่อให้ประเทศสามารถก้าวทัน ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย

ด้านศุลกากรมุกดาหารเป็นหน่วยงานหนึ่งของกรมศุลกากร ขึ้นตรงต่อการบริหารราชการส่วนกลางที่มีสำนักงานตั้งอยู่ส่วนภูมิภาค สังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 มีอาณาเขตที่ติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านคือสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นประตูนำเข้าและส่งออกของสินค้านำเข้าระหว่างประเทศระหว่างไทยกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และสินค้านำเข้าแดน จึงต้องดำเนินการให้เป็นไปตามพันธกิจของกรมศุลกากร ซึ่งจะต้องดำเนินการให้โปร่งใส รวดเร็ว รัดกุมและป้องกันภัยต่าง ๆ อันจะทำให้สังคมได้รับผลกระทบในภาพรวมรวมทั้งเน้น กลยุทธ์ในการประสานความร่วมมือระหว่างด้านศุลกากรและภาคเอกชน

ตลอดจนบุคลากร ของประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงทางการค้าระหว่างประเทศ อย่างมีประสิทธิภาพ มีหน้าที่หลักในการจัดเก็บภาษีอากรปฏิบัติพิธีการศุลกากร เพื่ออำนวยความสะดวกในการนำเข้า-ส่งออกสินค้า การป้องกันและปราบปรามสินค้าลักลอบหนีศุลกากร รวมทั้ง การส่งเสริมการส่งออกด้วย (ด้านศุลกากรมุกดาหาร 2548:บทนำ )

ด้านศุลกากรมุกดาหารมีบทบาทสำคัญในด้านการจัดเก็บค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าปรับค่าขายของกลาง รายได้เบ็ดเตล็ด ซึ่งเป็นรายได้หลักของกรมศุลกากรและเป็นหน่วยที่ สัมผัสและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยตรงซึ่งเสมือนตัวแทนของรัฐบาลหรือระบบราชการใน ความรู้สึกของผู้รับบริการ ความประพฤติ พฤติกรรม ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ย่อมมีผลกระทบ ในทางสร้างสรรค์หรือทำลายได้ จึงเป็นความจำเป็นที่ต้องวางตัวให้เป็นที่เคารพรักและเป็น ที่ไว้วางใจของผู้รับบริการ อำนวยความสะดวก บริการด้วยมิตรสัมพันธ์อันดี สร้างความพอใจให้แก่ ผู้รับบริการ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากร มุกดาหาร ก็จะสามารถรักษาความศรัทธาเชื่อถือ เชื่อมมั่นในระบบราชการจากผู้รับบริการไว้ได้

ปัจจุบันกระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) และนวัตกรรม (Innovation) ได้ก้าวข้ามมีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของเราจน แทบจะขาดไม่ได้ เนื่องจากคนทุกคนต้องการใช้ข้อมูลสารสนเทศ (Information Data) และ เทคโนโลยีด้านต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน การพัฒนาและการแก้ไขปัญหา โดยเฉพาะ อย่างยิ่งสารสนเทศที่มาในรูปแบบของเว็บเพจ (Webpage) ในระบบอินเทอร์เน็ต (Internet System) ซึ่งใช้งานผ่านอุปกรณ์ที่เรียกว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer) ตลอดจนเทคโนโลยีสื่อสารไร้สาย (Wireless Communication Technology) ต่าง ๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าของ เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย ทำให้สังคมของเรามีความต้องการ ข้อมูลสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น รวมไปถึงความต้องการที่จะใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เข้ามาช่วยใน การทำงานที่เป็นข้อมูล (Data) และการประมวลผลของข้อมูล (Data Processing) มากขึ้น เมื่อนำกระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมาประกอบกับแนวคิดการจัดการภาครัฐยุคใหม่ (New Public Administration) ซึ่งมุ่งเน้นลูกค้าและผลลัพธ์เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจ โครงสร้างองค์กรและกลไกในการให้บริการหลากหลาย องค์กรมีลักษณะเป็นอิสระมากขึ้น (Aucoin 1996 อ้างถึงในทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ 2548) แนวความคิดเรื่องรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ซึ่งสอดคล้องกับการจัดการภาครัฐยุคใหม่ การนำเทคโนโลยีเข้า มาเป็นเครื่องมือเพื่อสนับสนุนการจัดการภาครัฐยุคใหม่ ที่เน้นลูกค้า ผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายการให้บริการของภาครัฐสู่การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) กรมศุลกากรจึงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาจัดการบริหารภายในและการให้บริการการผ่านพิธีการศุลกากรของกรมศุลกากรให้กับผู้ประกอบการ ให้เป็นมาตรฐานสากล และอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศ อันเป็นการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันทางการค้าของประเทศ โดยสามารถนำมาช่วยในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้เร็วขึ้น ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล และมีความสำคัญในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของกรมศุลกากร

กรมศุลกากรได้นำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในการบริหารงานทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร โดยระบบอิเล็กทรอนิกส์หลักสำหรับภายในองค์กร เช่น ระบบอินทราเน็ต เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสาร แจ้งประกาศ ข่าว หนังสือเวียน คำสั่ง เพื่อให้บุคลากรภายในทราบ ระบบการส่งหนังสือราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อช่วยในการสืบค้น การบันทึก ส่งหนังสือราชการระหว่างหน่วยงานภายในกรมศุลกากร นอกจากนี้ยังมีอินเทอร์เน็ตใช้ในการสืบค้นข้อมูล เพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้ประกอบการและบุคคลภายนอก สำหรับระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการแก่บุคคลภายนอกองค์กร เช่น ระบบ e – Customs เพื่อใช้ในการส่งข้อมูลใบขนสินค้า ระบบ e – Payment เพื่อใช้ในการชำระภาษีผ่านทางธนาคาร เป็นต้น ในส่วนของงานด้านตรวจสอบสินค้า กรมศุลกากรได้นำระบบตรวจสอบสินค้าด้วยเครื่องเอกซเรย์ มาช่วยในการประมวลผลข้อมูล เพื่อให้การตรวจสอบสินค้าที่บรรจุอยู่ในตู้คอนเทนเนอร์สินค้ามีความสะดวกรวดเร็ว โดยไม่จำเป็นต้องเปิดตู้คอนเทนเนอร์สินค้าเพื่อทำการตรวจสอบสินค้า ช่วยลดเวลาจากขั้นตอนการเปิดตรวจสอบสินค้าโดยปกติที่จะใช้เวลาในการเปิดตรวจสอบเป็นเวลานาน ช่วยลดขั้นตอนในการดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากรเพื่อนำเข้า หรือส่งออกสินค้า เพื่อให้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการจัดการให้ประสบผลสำเร็จดังกล่าวได้ ด้านศุลกากรมุกดาหารจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และความพร้อมในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

จากการสัมภาษณ์บุคลากรในด้านศุลกากรมุกดาหาร ซึ่งปฏิบัติงานและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ในการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ มักพบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของด้านศุลกากรหลายประการ เช่น

1. การตรวจสอบสินค้าด้วยวิธีการเปิดตู้คอนเทนเนอร์ตรวจสอบโดยบุคคลใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบสินค้าเป็นเวลานานส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องใช้เวลาดำเนินการผ่านพิธีนำเข้า/ส่งออก นาน ตามไปด้วย

2. การตรวจสอบสินค้าด้วยวิธีการเปิดตู้คอนเทนเนอร์ และทำการตรวจสอบโดยบุคคล นอกจากจะใช้เวลาในการตรวจสอบเป็นเวลานานแล้ว ยังมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น เช่น ค่าจ้างคนงาน ค่าขนส่ง เป็นต้น ทำให้เป็นการเพิ่มต้นทุนให้แก่ผู้ประกอบการ

3. ผู้ประกอบการหรือผู้ใช้บริการบางราย ไม่เข้าใจถึงความสำคัญและคุณค่าประโยชน์ของเทคโนโลยีใหม่ ที่นำมาใช้ จึงมีความรู้สึกต่อต้าน และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อระบบเทคโนโลยีใหม่ที่นำมาใช้งาน

4. บุคลากรบางส่วน ยังขาดความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีนั้น และไม่มีความพร้อมในการใช้งาน ซึ่งอาจทำให้การนำเทคโนโลยีไปใช้ ไม่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่าที่ควร

5. โดยทั่วไปแล้วขณะที่อยู่ระหว่างการเปลี่ยนระบบงาน ระเบียบการปฏิบัติงานบางอย่างยังไม่ได้รับการแก้ไข มักจะต้องทำคู่ขนานกันไประหว่างการปฏิบัติงานด้วยวิธีเดิม กับการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีใหม่ ทำให้เสมือนต้องทำงานซ้ำซ้อนกัน ไม่ก่อให้เกิดประสิทธิผลเท่าที่ควร

จากปัญหาที่พบข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยเกิดความคิดที่จะทำการศึกษาวิเคราะห์ถึงประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีมาใช้งาน โดยอาศัยการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีระบบตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเอกซเรย์ ของผู้ใช้บริการ ณ ด้านศุลกากรมุกดาหาร ซึ่งเป็นผู้เกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการระบบเทคโนโลยีดังกล่าว อันเป็นปัจจัยสำคัญตัวหนึ่งในการวัดประสิทธิผลของการนำระบบเทคโนโลยีตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเอกซเรย์ มาใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกทางการค้าให้แก่ผู้มาใช้บริการ ณ ด้านศุลกากรมุกดาหาร ซึ่งถือเป็นบทบาทและภารกิจภายใต้ระเบียบการค้าของโลกใหม่ ข้อตกลงการค้าใหม่ๆ ที่ให้บริการเกี่ยวกับการนำเข้า – ส่งออกสินค้าและหันต่อกระบวนการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งในการปฏิบัติงานจะต้องมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนก่อให้เกิดการพัฒนางานให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ของกรมศุลกากรได้



ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเอกซเรย์ของผู้ให้บริการ ณ ด้านศุลกากรมุกดาหาร อันจะเป็นประโยชน์ในการนำข้อมูลและผลการวิจัยที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานของด้านศุลกากรมุกดาหารต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ของผู้ให้บริการ ณ ด้านศุลกากรมุกดาหาร

2.2 เพื่อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการระบบเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ของกรมศุลกากร ณ ด้านศุลกากรมุกดาหาร

## 3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเทคโนโลยี การตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ของผู้ให้บริการ ณ ด้านศุลกากรมุกดาหาร

3.2 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการ หรือ ตัวแทนออกของ (Shipping Agent) หรือ ผู้ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากรเพื่อนำเข้า/ ส่งออกสินค้า ณ ด้านศุลกากรมุกดาหาร จำนวน 100 ราย

### 3.3 ตัวแปรที่ใช้

3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

3.3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่มาติดต่อใช้บริการระบบเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ของผู้ให้บริการ ณ ด้านศุลกากรมุกดาหาร จำแนกตาม

ผลงานวิทยานิพนธ์ที่ศึกษา ระดับปริญญาตรี

3.3.1.1.1 เพศ

3.3.1.1.2 อายุ

3.3.1.2 ปัจจัยทางด้านกฎหมาย ได้แก่

3.3.1.2.1 ประเภทของผู้ดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร

3.3.1.2.2 ประเภทของการดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร

3.3.1.2.3 ประเภทของสินค้าที่นำเข้า-ส่งออก

3.3.1.2.4 ประเภทของรถสินค้าที่เข้ารับบริการ

3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีการตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ของผู้ให้บริการ ณ ด้านศุลกากรมุกดาหาร

### 3.4 ระยะเวลาที่ใช้ในการทำวิจัย

ระหว่างเดือนมิถุนายน – ตุลาคม พ.ศ. 2552

## 4. กรอบแนวคิด

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ของผู้ใช้บริการ ณ ด่านศุลกากรมุกดาหาร ซึ่งมีความสอดคล้องและสัมพันธ์กัน จึงได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

มีการกำหนดตัวแปร (Variable) ดังนี้

### 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

4.1.1 เพศ

4.1.2 อายุ

### 4.2 ปัจจัยทางด้านกฎหมาย

4.2.1 ประเภทของผู้ดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร

4.2.2 ประเภทของการดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร

4.2.3 ประเภทของสินค้าที่นำเข้า-ส่งออก

4.2.4 ประเภทของรถสินค้าที่เข้ารับบริการ

### 4.3 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการตรวจสอบสินค้าด้วยรถ Mobile-X-Ray

4.3.1 ด้านคุณภาพในการตรวจสอบสินค้าด้วย Mobile X-Ray

4.3.2 ด้านสถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสม

4.3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเต็มใจ

4.3.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอ

4.3.5 ด้านการให้ข้อมูลในการเข้ารับบริการมีความชัดเจน

4.3.6 ด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่เข้ารับบริการเหมาะสม

4.3.7 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่เข้ารับบริการ

4.3.8 ด้านกระบวนการในการให้บริการตรวจสอบเหมาะสม

4.3.9 ด้านความสามารถในการให้บริการเพียงพอกับความต้องการ

4.3.10 ด้านความพึงพอใจในการรับบริการโดยปลอดค่าธรรมเนียม

ผลงานวิจัยนิตยสาร ระดับปริญญาตรี

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

## 5. สมมติฐานของการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1** : ระดับความพึงพอใจของการใช้บริการเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์โดยรวมแตกต่างกันไปตามเพศ

สมมติฐานที่ 1.1 : ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพแตกต่างกันไปตามเพศ

สมมติฐานที่ 1.2 : ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่แตกต่างกันไปตามเพศ

สมมติฐานที่ 1.3 : ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจแตกต่างกันไปตามเพศ

สมมติฐานที่ 1.4 : ระดับความพึงพอใจด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอแตกต่างกันไปตามเพศ

สมมติฐานที่ 1.5 : ระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลในการเข้ารับบริการแตกต่างกันไปตามเพศ

สมมติฐานที่ 1.6 : ระดับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมแตกต่างกันไปตามเพศ

สมมติฐานที่ 1.7 : ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันไปตามเพศ

สมมติฐานที่ 1.8 : ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการแตกต่างกันไปตามเพศ

สมมติฐานที่ 1.9 : ระดับความพึงพอใจด้านบริการที่เพียงพอแตกต่างกันไปตามเพศ

สมมติฐานที่ 1.10 : ระดับความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียมแตกต่างกันไปตามเพศ

**สมมติฐานที่ 2** : ระดับความพึงพอใจของการใช้บริการเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์โดยรวมแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานที่ 2.1 : ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานที่ 2.2 : ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่แตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานที่ 2.3 : ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานที่ 2.4 : ระดับความพึงพอใจด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานที่ 2.5 : ระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลในการเข้ารับบริการแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานที่ 2.6 : ระดับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานที่ 2.7 : ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันไป

ตามอายุ

สมมติฐานที่ 2.8 : ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการ  
แตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานที่ 2.9 : ระดับความพึงพอใจด้านบริการที่เพียงพอแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานที่ 2.10 : ระดับความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียมแตกต่างกันไปตามอายุ

**สมมติฐานที่ 3 : ระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันไปตามประเภทของผู้ดำเนินการ  
ผ่านพิธีการศุลกากร**

สมมติฐานที่ 3.1 : ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพแตกต่างกันไปตามประเภทของ  
ผู้ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากร

สมมติฐานที่ 3.2 : ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่แตกต่างกันไปตามประเภทของ  
ผู้ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากร

สมมติฐานที่ 3.3 : ระดับความพึงพอใจด้านกรให้บริการด้วยความเต็มใจ  
แตกต่างกันไปตามประเภทของผู้ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากร

สมมติฐานที่ 3.4 : ระดับความพึงพอใจด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอแตกต่าง  
ไปตามประเภทของผู้ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากร

สมมติฐานที่ 3.5 : ระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลในการเข้ารับบริการแตกต่าง  
ไปตามประเภทของผู้ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากร

สมมติฐานที่ 3.6 : ระดับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมแตกต่างกันไปตาม  
ประเภทของผู้ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากร

สมมติฐานที่ 3.7 : ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันไป  
ตามประเภทของผู้ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากร

สมมติฐานที่ 3.8 : ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการ  
แตกต่างกันไปตามประเภทของผู้ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากร

สมมติฐานที่ 3.9 : ระดับความพึงพอใจด้านบริการที่เพียงพอแตกต่างกันไปตาม  
ประเภทของผู้ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากร

สมมติฐานที่ 3.10 : ระดับความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียมแตกต่างกันไปตาม  
ประเภทของผู้ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากร

**สมมติฐานที่ 4 : ระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันไปตามประเภทของการ  
ดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร**



สมมติฐานที่ 5.5 : ระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลในการเข้ารับบริการแตกต่างไปตามประเภทของสินค้าที่นำเข้า-ส่งออก

สมมติฐานที่ 5.6 : ระดับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมแตกต่างไปตามประเภทของสินค้าที่นำเข้า-ส่งออก

สมมติฐานที่ 5.7 : ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างไปตามประเภทของสินค้าที่นำเข้า-ส่งออก

สมมติฐานที่ 5.8 : ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการแตกต่างไปตามประเภทของสินค้าที่นำเข้า-ส่งออก

สมมติฐานที่ 5.9 : ระดับความพึงพอใจด้านบริการที่เพียงพอแตกต่างไปตามประเภทของสินค้าที่นำเข้า-ส่งออก

สมมติฐานที่ 5.10 : ระดับความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียมแตกต่างไปตามประเภทของสินค้าที่นำเข้า-ส่งออก

สมมติฐานที่ 6 : ระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างไปตามประเภทของรถสินค้าที่เข้ารับบริการ

สมมติฐานที่ 6.1 : ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพแตกต่างไปตามประเภทของรถสินค้าที่เข้ารับบริการ

สมมติฐานที่ 6.2 : ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่แตกต่างไปตามประเภทของรถสินค้าที่เข้ารับบริการ

สมมติฐานที่ 6.3 : ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจแตกต่างไปตามประเภทของรถสินค้าที่เข้ารับบริการ

สมมติฐานที่ 6.4 : ระดับความพึงพอใจด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอแตกต่างไปตามประเภทของรถสินค้าที่เข้ารับบริการ

สมมติฐานที่ 6.5 : ระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลในการเข้ารับบริการแตกต่างไปตามประเภทของรถสินค้าที่เข้ารับบริการ

สมมติฐานที่ 6.6 : ระดับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมแตกต่างไปตามประเภทของรถสินค้าที่เข้ารับบริการ

สมมติฐานที่ 6.7 : ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างไปตามประเภทของรถสินค้าที่เข้ารับบริการ

สมมติฐานที่ 6.8 : ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการแตกต่างไปตามประเภทของรถสินค้าที่เข้ารับบริการ

ผลงานวิจัยนี้ศึกษา ระดับปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 6.9 : ระดับความพึงพอใจด้านบริการที่เพียงพอแตกต่างกันไปตามประเภทของรถสินค้าที่เข้ารับบริการ

สมมติฐานที่ 6.10 : ระดับความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียมแตกต่างกันไปตามประเภทของรถสินค้าที่เข้ารับบริการ

## 6. คำนิยามศัพท์

6.1 สุลกากร หมายถึง อากรที่เรียกเก็บจากสินค้าขาเข้าและสินค้าขาออก ได้แก่ อากรขาเข้าและอากรขาออก

6.2 ด้านศุลกากร หมายถึง ด้านศุลกากรมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร

6.3 เจ้าหน้าที่ศุลกากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหารฝ่ายหนึ่งซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานด้านอำนวยความสะดวก การปฏิบัติพิธีการศุลกากร การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล การกำหนดโครงการ/แผนงาน จัดทำแผนปฏิบัติงานตามโครงการ/แผนงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแนวทางการบริหารงานของกรมศุลกากร กำหนดเป้าหมายในการจัดเก็บภาษีอากร และแผนปฏิบัติงาน/มาตรการด้านการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากร สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร

6.4 ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ประกอบการ หรือ ตัวแทนออกของ (Shipping Agent) หรือ ผู้ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากรเพื่อนำเข้า/ ส่งออกสินค้า ที่มาติดต่อขอรับบริการตรวจสอบสินค้าด้วยระบบเทคโนโลยีเอกซเรย์ ณ ด้านศุลกากรมุกดาหาร

6.5 ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึก พอใจ ประทับใจ ความชอบ และความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศุลกากรด้านศุลกากรมุกดาหาร

6.6 ความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจต่อความสะดวกในการรับบริการสถานที่ตั้งของด้านศุลกากรมุกดาหาร ความสะดวกในการติดต่อ ห้องทำงานแต่ละงานของฝ่ายบริการศุลกากรของด้านศุลกากรมุกดาหารสะดวก ช่องทางเดินระหว่างงานจัดได้เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ มีโต๊ะ-เก้าอี้เพียงพอกับจำนวนผู้มาขอรับบริการ

6.7 ความพึงพอใจด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจต่อตัวเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ ให้คำแนะนำที่ดี เป็นกันเองกับผู้รับบริการยิ้มแย้ม แจ่มใส กระตือรือร้นในการให้บริการ และมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ

6.8 ความพึงพอใจด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับการตรวจสอบข้อมูล ชัดเจน ถูกต้อง ตามกฎหมาย การให้คำแนะนำ ชี้แจงขั้นตอนและ



วิธีการต่าง ๆ ในการรับบริการ ผู้รับบริการสามารถร้องเรียนหรือเข้าพบผู้บังคับบัญชาชั้นสูงเมื่อเกิดปัญหาหรือได้รับความไม่เป็นธรรม

6.9 ความพึงพอใจด้านระยะเวลาของการบริการ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับความรวดเร็วของการให้บริการแต่ละครั้งแต่ละเรื่อง การลดขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ ขั้นตอนในการติดต่อชัดเจน ง่าย สะดวก มีป้ายหรือเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ รวมถึงการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ติดต่อไปยังกรมศุลกากรสะดวก รวดเร็ว

6.10 ความพึงพอใจด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจต่อรูปแบบการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูล แนะนำ ชี้แนะขั้นตอนในการรับบริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย เอกสารแบบฟอร์มมีความถูกต้อง มีบริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตด้วยเครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ

6.11 เอกซเรย์ (X-Ray) หมายถึง รังสีแม่เหล็กไฟฟ้า ซึ่งใช้ประโยชน์ในทางการแพทย์ วิศวกรรม อุตสาหกรรม เป็นต้น , รังสีเร็นต์เก็น หรือรังสีเอ็กซ์

6.12 ระบบ Profile หมายถึง ระบบงานคอมพิวเตอร์ระยะหนึ่งของกรมศุลกากรที่ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยงที่ปฏิบัติงานภายใต้ระบบ EDI ซึ่งมีลักษณะคล้ายฐานข้อมูล (Database) ที่ประกอบด้วยข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ประกอบการ เช่น ชื่อผู้ประกอบการ แหล่งกำเนิดสินค้า ปริมาณและมูลค่าสินค้า ประเภทผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

6.13 คอนเทนเนอร์ หมายถึง ภาชนะบรรจุของชนิดที่ใช้บรรจุของเพื่อความสะดวกหรือความปลอดภัยในการขนส่งระหว่างประเทศ

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ของผู้ใช้บริการผ่านพิธีการศุลกากรเพื่อนำเข้าหรือส่งสินค้าออก ณ ด่านศุลกากรมุกดาหาร

7.2 เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการประชาชน ณ ด่านศุลกากรมุกดาหารให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

7.3 เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ คือประชาชนเป็นหลัก

7.4 เพื่อเป็นแนวทางให้แก่ผู้สนใจศึกษาระบบการให้บริการแก่ประชาชนได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมต่อไป

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการระบบเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ของด่านศุลกากรมุกดาหาร โดยนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
4. การบริหารงานของกรมศุลกากร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกภายในจิตใจ ซึ่งมีผลต่อการทำงานและผลของงานอย่างมาก ในการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจนั้น มีความจำเป็นจะต้องศึกษาความหมายและลักษณะของความพึงพอใจ ดังนี้

##### 1.1 ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกันดังนี้

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

พิน กงพูน (2529:21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

ร.ต.อ.ปुरुชัย เปี่ยมสมบุรณ์ (2531:62) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมว่า หมายถึง ทศนคติทั้งเชิงปฏิฐาน และเชิงนิเสธของประชาชนที่มีต่อกระบวนการ

รัตนา สวาสติพันธ์ (2539:6) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงานโดยออกมาในรูปของความพอใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงินและรางวัลตอบแทนกันทั้งนั้น ประสพผลสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับสามารถทำได้ด้วยตนเองและมี

โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นอกจากนี้ถ้าหน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจในงานแล้ว หน่วยงานก็จะมีทางหาความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น และผู้ปฏิบัติเต็มใจทำงานมากขึ้น

**อมร รักษาสัตย์ (2539:23)** มีความเห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรวัด อีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจของประชาชน

**คอร์มิก (Cormick 1947:298)** ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึงสภาพความต้องการต่างๆ ที่ได้รับการตอบสนอง

**นิวคูเมอร์ (Newcumer 1955:2)** ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ

**มอร์ส (Morse 1958 : 27 อ้างถึงใน พัทธกร ศาสนะสุพินธ์.2547:11)** อธิบายว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมด หรือบางส่วนความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

**เคนดอลล์ (Kendall 1969 : 50 อ้างถึงใน พัทธกร ศาสนะสุพินธ์.2547:11)** กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกรวมๆ ระหว่างความคาดหวังว่า บุคคลที่มีพื้นฐานมาจากประสบการณ์ และความต้องการทางจิตวิทยาของเขาด้วย

**เดลเลีย (D'Elia 1972 : 173 )** ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลในด้านความพอใจ หรือเป็นสภาพของบุคคลที่ชอบมากชอบน้อยเพียงไร

**กูต (Good 1973 : 32 )** ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง สภาพคุณภาพหรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

**วูลแมน (Woolman 1973: 384)** ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

**เดสเลอร์ (Dessler 1983: 23 อ้างถึงใน พัทธกร ศาสนะสุพินธ์.2547:11)** อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า เป็นระดับความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของคนเรา เช่น การมีคุณภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่างๆ เหล่านี้ ได้รับการตอบสนองแล้ว

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความพอใจที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้ และเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับมา ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจาก สิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ เป็นสภาพความรู้สึก ชอบ พอใจ ประทับใจ ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะปรากฏทางพฤติกรรม และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเทคโนโลยีเอกซเรย์จากด่านศุลกากรมุกดาหารนั้น เป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึก อารมณ์ และทัศนคติของแต่ละคนว่ามีความพึงพอใจเกิดขึ้นเพียงใด เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในด้านของจิตใจเป็นสำคัญ

## 1.2 ลักษณะเกี่ยวกับความพึงพอใจ

วิไลลา ชายหาด (2532 : 65) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการไว้ว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการ 4 ลักษณะคือ

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

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 65-66) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการนั้นประกอบด้วยความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ ไม่ขาดแคลน และมีการประชาสัมพันธ์งานบริการ

2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้งานสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบ มีขั้นตอน ในการให้บริการ

3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้องตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ไว้บริการ มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการให้ประชาชนทราบด้วย

4. ด้านระยะเวลาของการบริการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดไว้ชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องมีการแก้ไขทันทีหรือไม่ซ้ำ

5. ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง ความพอใจของข้อมูล มีขั้นตอนการขอรับบริการที่สะดวก ข้อมูลทันสมัยทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับประชาชน เปิดโอกาสให้มีการค้นหาในอินเทอร์เน็ตและสอบถามเพิ่มเติมได้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.2539 อ้างถึงใน สุรศักดิ์ นาดิว 2544 :10) ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ ให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การใช้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการ ใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ คือ คาดหวังในสิ่งคิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามคาดหวังก็ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน

(Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Dixcrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

จากลักษณะความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าลักษณะของความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อการตอบสนองต่อความต้องการที่ได้รับจากปฏิสัมพันธ์และการรับรู้กับสิ่งแวดล้อมหรือการกระทำของบุคคลที่เกิดขึ้นในการให้บริการ โดยถ้าทำให้ผู้รับบริการประทับใจตามที่คาดหวังไว้ก็จะได้รับความรู้สึกดีหรือพึงพอใจนั่นเองและกล่าวอีกนัยหนึ่งลักษณะของความพึงพอใจเป็นการประเมินสถานการณ์จากข้อเท็จจริงที่ได้รับจากการบริการหมายความว่าสถานที่ให้บริการหนึ่งๆจะมีเกณฑ์มาตรฐานการบริการกำหนดไว้ดังนั้นถ้าบริการได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ก็แสดงว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือถ้าบริการได้ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานกำหนดก็แสดงว่าบริการนั้นไม่เป็นที่พึงพอใจ

### 1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ต้นดีพุลวินัย (2538:5-8) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. สถานที่บริการการเข้าถึงการบริการ ได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้งและการกระจาย สถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ

เกี่ยวกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้มีสีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูหิ้วใส่ของกระดาษ จดหมาย-ซอง ผลิตสินค้า เป็นต้น

5. กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการ ในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การให้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ

บูแมนและนอร์แมน (Bowman and Norman, 1975 : 113 -121) ได้ทำการศึกษาถึงทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐบาลยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชนและพบว่าปัจจัยที่ทำให้การบริการสาธารณะในภาครัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน จนทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ

1. ลักษณะของงาน ที่ไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำวัน (routineหรือday-to-day) อีกต่อไป

2. คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องมีการแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานให้ดีขึ้นด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจ เริ่มแรกคือจะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงาน มีการให้ข้อมูลข่าวสารความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน

จากปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่ผันแปรได้ตามปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้

#### 1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้บริการ

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

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกยินดี ความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็วหรือ ลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลื้มปริ่มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถ ที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่ง พร้อมกันได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือ ลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รับรางวัล

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

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม ในการบริหารงานของรัฐ ที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติโดยมีความเสมอภาคกัน ทั้งในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการ และทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน และการให้บริการสาธารณะ จะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และการให้บริการสาธารณะที่ต้องมีลักษณะ มีจำนวน การให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right Quantity at the Geographical) ซึ่ง มิลเล็ทเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่



ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กันต์ลาซ และเรด (Gundlach and Reaid, 1983 : 41) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของบุคคลหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจของบุคคลที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาหรือแก้ปัญหารวมทั้งลดปัญหาและทำให้เกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

จากระดับความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของผู้ให้บริการในลักษณะต่างๆ ที่ได้รับการมารับบริการนั้น ได้แก่ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันโดยผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะต้องบริการอย่างเท่าเทียมกันทุกคน ซึ่งการบริการนั้นจะต้องมีกฎเกณฑ์ที่แน่นอน เช่น การรับบัตรคิวแล้วให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่มีการเอาตำแหน่งหน้าที่การงานมาอ้าง หรือการมีสินบนรางวัล การบริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ รวมถึงในการให้บริการนั้นผู้บริการจะต้องมีการจัดเตรียมสถานที่ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เอกสาร แบบฟอร์ม ข้อมูล ให้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการอยู่เสมอ เพื่อให้ขาดตกบกพร่อง เพราะถ้าหากขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วอาจเป็นเหตุให้การบริการนั้นล่าช้าได้ การให้บริการนั้น ระดับความพึงพอใจอยู่ที่คุณภาพของการบริการหมายความว่าหากบริการได้ถูกต้องโดยไม่มีข้อผิดพลาดด้วยแล้ว แสดงว่าการบริการของเราประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย รวมไปถึงการลดขั้นตอนในการให้บริการให้สั้นลง สิ่งนั้นจะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

### 1.5 การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลาโรซ ไชยสมบัติ (2534 : 39) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจต่อการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการของ

องค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ อาจจะทำให้ได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

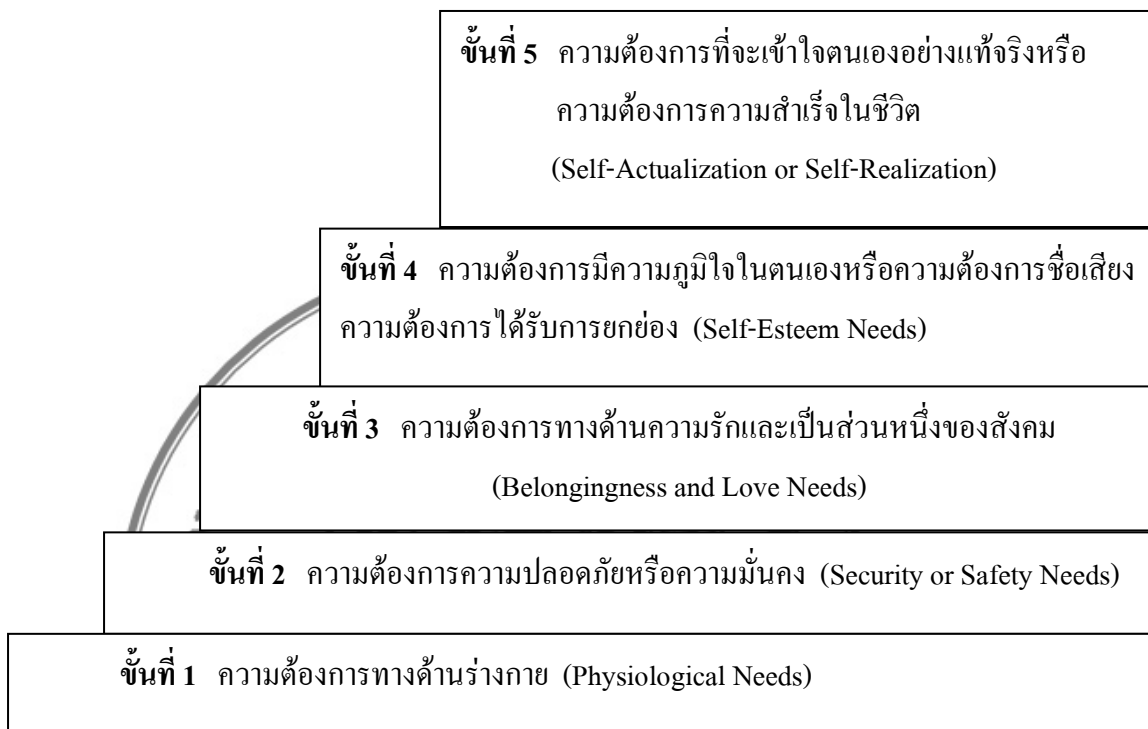
3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากรับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจ โดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน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

จากแนวความคิดการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการข้างต้นสรุปได้ว่า 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 ลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็อาจจะเกิดขึ้นได้ ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ขั้น ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ตามแนวคิดของ Maslow  
ที่มา: Maslow, Abraham H, Motivation and Personality (New York : Harper and Row, 1970),  
153-154

รายละเอียดของความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ขั้น ของมาสโลว์ มีดังต่อไปนี้

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

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะภาพทางสังคม

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

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

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะได้รับผลสำเร็จในชีวิต ตามความรู้สึกนึกคิดหรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝันภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้วความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระ เฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนคาดฝันไว้สูงในทัศนะของตนเอง

จากทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์พอจะสรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์มีทั้งหมด 5 ขั้น ได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง ความต้องการทางด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความต้องการมีความภูมิใจในตนเอง ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งแต่ละขั้นนั้นมีความสำคัญไม่เท่ากัน และมนุษย์จะมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุดขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจต่อไปส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสิ่งจูงใจและนอกจากนี้ ลักษณะความต้องการของมนุษย์ในแต่ละขั้นตอนจะมีลักษณะที่เกี่ยวกันอยู่ตลอดเวลา กล่าวคือเมื่อความต้องการในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในขั้นต่อไปจะเข้ามาแทนที่ไปเรื่อย ๆ โดยไม่จำเป็นว่าขั้นตอนที่ได้รับการตอบสนองแล้วนั้นจะต้องได้รับการตอบสนองจนถึงขั้นที่สูงที่สุดซึ่งนั่นก็คือความสุขของแต่ละบุคคลที่ไม่เหมือนกัน

## 2.2 ทฤษฎีความเสมอภาคของ อัดัมส์ (Equity Theory)

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

ทฤษฎีความเสมอภาคของอดัมส์ จะพอใจต่อสถานการณ์ของความสมดุลหรือความเสมอภาคที่เกิดขึ้น เมื่อเรารับรู้ว่าอัตราส่วนของปัจจัยและผลลัพธ์ของเราเท่ากับอัตราส่วนของปัจจัยและผลลัพธ์ของบุคคลอื่นที่ถูกเปรียบเทียบภายในสถานการณ์เดียวกันแล้ว การคัดเลือกบุคคลที่เราจะเปรียบเทียบกับตัวเราเองขึ้นอยู่กับมุมมองการเปรียบเทียบที่เหมาะสมของเราเอง ตัวอย่างเช่น ในการพิจารณาความเสมอภาคของการขึ้นเงินเดือน เราอาจจะเปรียบเทียบที่เหมาะสมของเรากับบุคคลระดับเดียวกัน บางคนภายในหน่วยงานอื่นและ/หรือ บุคคลอื่นที่มีความคล้ายคลึงกัน ที่ทำงานอยู่กับบริษัทอื่น ตามทฤษฎีความเสมอภาค สถานการณ์ของความไม่เสมอภาคจะเกิดขึ้นทุกครั้งที่อัตราส่วนปัจจัย-ผลลัพธ์ของบุคคลอื่นที่ถูกเปรียบเทียบ ภายใต้การใช้ดุลยพินิจทางความเสมอภาค เราจะพิจารณาความเสมอภาคเทียบเคียง (การเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น) แทนที่จะเป็นการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ นี่แสดงความหมายว่าเราอาจจะรู้สึกถูกปฏิบัติอย่าง เสมอภาคภายในสถานการณ์ที่เราได้ให้ปัจจัยที่สูง และได้รับผลลัพธ์ที่ต่ำตราบเท่าที่บุคคลที่เราเปรียบเทียบกับตัวเราเองได้ให้ปัจจัยที่สูงและได้รับผลลัพธ์ที่ต่ำด้วย ในทำนองเดียวกันเราจะรู้สึกถูกปฏิบัติอย่างเสมอภาคถ้าบุคคลอื่นมีผลลัพธ์ที่สูงกว่าเรา ตราบเท่าที่เราได้รับรู้ว่าปัจจัยของพวกเขาส่งกว่าของเราที่เป็นเหตุผลของความแตกต่างได้ แม้ว่าทฤษฎีความเสมอภาคยืนยันว่าเราจะรู้สึก ถูกปฏิบัติอย่างไม่เสมอภาค เมื่อเรารับรู้ว่าอัตราส่วนปัจจัย-ผลลัพธ์ของเราสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นด้วย (เช่น เราได้รับการขึ้นเงินเดือนสูงกว่าทุกคนทั้งที่เราได้รับรู้ว่าปัจจัยของเราจะเหมือนกับบุคคลอื่น) การวิจัยได้เสนอแนะว่าบุคคลจะปรับปรุงสถานการณ์ของการได้รางวัล สูงเกินไปเช่นนี้ค่อนข้างรวดเร็ว ดังนั้นสถานการณ์ของการให้รางวัลต่ำเกินไป (อัตราส่วนปัจจัยผลลัพธ์ของเราต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น) จะมีผลกระทบต่อแรงจูงใจมากกว่าสถานการณ์ของการได้รางวัลสูงเกินไป

จากทฤษฎีความเสมอภาคของอดัมส์พอจะสรุปได้ว่า แรงจูงใจตามทฤษฎีของความเสมอภาคจะอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงที่สำคัญสองข้อ คือประการแรกทฤษฎีความเสมอภาคยืนยันว่าการรับรู้ความไม่เสมอภาคจะสร้างความเครียดภายในตัวเรา ประการที่สอง ความเครียดจะจูงใจให้เราจัดหรือลดความไม่เสมอภาคลง ดังนั้นความไม่เสมอภาคที่ถูกรับรู้ยังมีมากเท่าไร ความเครียดยิ่งรุนแรงขึ้นและแรงจูงใจของเราที่จะลดความเครียดยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น

### 2.3 ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

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

1. แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพของชัณลีแวน โดยชัณลีแวนเห็นว่า ตลอดเวลาที่มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ จำเป็นต้องมีสัมพันธภาพซึ่งกันและกันกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งแวดล้อมนี้ จะรวมทั้งบุคคลนั้นส่วนหนึ่งเกิดจากการที่บุคคลอื่นมองเขาและเข้าใจเขามนุษย์มีความปรารถนาพื้นฐาน 2 ประการ คือ ความพอใจ (Satisfactory) และความมั่นคง (Security) ซึ่งความปรารถนา 2 ประการนี้ทำให้บุคคลเกิดสัมพันธภาพซึ่งกันและกัน

2. พัฒนาการของบุคลิกภาพ ตามทัศนะของชัณลีแวน เขากล่าวว่า การพัฒนา ในแต่ละขั้นตอนของชีวิตขึ้นอยู่กับโอกาสสนองตอบความต้องการอย่างเหมาะสม ย่อมพัฒนาบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ แต่ในทางตรงกันข้าม หากในแต่ละขั้นตอนของชีวิตมนุษย์ขาดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นย่อมพัฒนาบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสม

เพปพลาว (Peplau, 1962 : 87 อ้างถึงใน จินตนา ประยูรพันธ์, 2527 : 42) มีความเห็นสอดคล้องกับทฤษฎีสัมพันธภาพของ ชัณลีแวน โดยมีความเชื่อว่า บุคคลแต่ละคนประกอบด้วยลักษณะที่ต้องการทางชีววิทยา สรีรวิทยา และด้านสัมพันธภาพซึ่งผลของการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนี้มีพื้นฐานมาจากพัฒนาการทางบุคลิกภาพตั้งแต่วัยทารกจนตลอดชั่วชีวิต พัฒนาการนี้เป็น ไปเพื่อให้ชีวิตมีความสุขและมีประโยชน์ บุคคลมีความต้องการเฉพาะตนเมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นผลให้เกิดความไม่พอใจความคับข้องใจ ความเครียดและความวิตกกังวล ความรู้สึกเหล่านี้เกี่ยวข้องกับระดับความปรารถนาที่แต่ละบุคคลตั้งไว้บุคคลจะจัดการความรู้สึกพอใจ และรู้สึกที่เกิขึ้นกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจึงมีความมุ่งหวังให้ตัวเองรู้สึกพอใจและรู้สึกมั่นคงมากขึ้นอาจเรียกได้ว่าพฤติกรรมการดำรงตนที่แสดงออกนี้เป็นผลมาจากการรับรู้ของบุคคลต่อสถานการณ์รอบด้าน

จากทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า มนุษย์เราจะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้นั้น จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลกับบุคคล หรือบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ฉะนั้นแล้วเมื่อบุคคลมีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลที่มีความปรารถนาที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและการมีความมั่นคงต่อกัน ซึ่งลักษณะเช่นนี้เรียกว่าการมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันและกัน เมื่อมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันแล้วสิ่งที่จะตามมาที่จะเกิดการพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีอีกด้วย ซึ่งในแต่ละขั้นตอนของการพัฒนาบุคลิกภาพนั้น ขึ้นอยู่กับการตอบสนองต่อความต้องการอย่างเหมาะสมหรือการมีปฏิสัมพันธ์อันดีด้วย เป็นผลที่จะทำให้เกิดการพัฒนาบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ตามมาด้วย หรือถ้าหากขาดสัมพันธภาพที่ดีแล้ว ย่อมทำให้การพัฒนาบุคลิกภาพเป็นไปในทางที่ไม่เหมาะสม

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Services Delivery และได้มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่มนุษย์มารวมกันอยู่เป็นประเทศ แต่ละประเทศก็มีลักษณะของบริการสาธารณะ

ที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครอง และอาจจะถือว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของรัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ

### 3.1 ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

**เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2540 : 13)** ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะอาจเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็น “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

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

**ปฐม มณีโรจน์ (2540: 5)** ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็น การให้บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้ จำเป็นต้องพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

จากความหมายของการให้บริการสาธารณะดังกล่าวจะสรุปได้ว่าการให้บริการสาธารณะ เป็นการที่ผู้มีอำนาจหน้าที่อาจเป็นรัฐบาลซึ่งมีอำนาจสูงสุด หรือหน่วยงานของรัฐทำการสนองต่อความต้องการของสาธารณชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ คือ สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ผลผลิตหรือตัวบริการ ช่องทางการให้บริการ ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

### 3.2 แนวคิดของการให้บริการสาธารณะ

**ประยูร กาญจนดุล (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 โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนาจประโยชน์แก่ประชาชน ซึ่งองค์กรของรัฐจะมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ

- 1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

- 1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม การให้บริการขององค์กรของรัฐจึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภทคือ องค์กรที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมและองค์กรที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคลโดยองค์การที่ทำหน้าที่ดำเนินการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมายและเกิดความเป็นระเบียบขึ้นในสังคม ส่วนองค์กรให้บริการส่วนบุคคลเป็นองค์การ ที่ส่งเสริมความเป็นอยู่อาชีพและอนามัยให้ดีขึ้น

## ผลงานวิสัยทัศน์การบริการประชาชนระดับปริญญาตรี

การให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐจะต้องบริการประโยชน์สาธารณะรัฐจะต้องมีหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อย การแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมาย การป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อบ้านเมือง การออกกฎหมายสวัสดิภาพแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร เช่น เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพการให้การศึกษาแก่ประชาชนแบบให้เปล่า การวางแผนการใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนเมือง และการจัดทำบริการสาธารณะ



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

Concept)

แนวคิดการจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นเรื่องความพยายามที่จะจัดหน่วยงานของรัฐ ให้เกิดความสมบูรณ์แบบและครบวงจร โดยประชาชนไม่ต้องเสียเวลาไปติดต่อกันที่ต่าง ๆ หลายแห่ง ให้มีเพียงหน่วยงานเดียวที่ทำหน้าที่ให้บริการอย่างเบ็ดเสร็จและอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งพอจะสรุปหลักเกณฑ์ที่สำคัญได้ดังนี้

3.1 การกำหนดให้การบริการประชาชนอยู่ในองค์กรเดียวกัน หรือในสถานที่เพียงแห่งเดียว การจัดตั้งสำนักงานของรัฐเพื่อให้บริการประชาชน จะต้องคำนึงถึงที่ตั้งสำนักงานให้เป็นศูนย์รวมการให้บริการที่มีอำนาจหน้าที่ด้านนั้นเพียงแห่งเดียว โดยมี 2 วัตถุประสงค์คือ

3.1.1 ความเป็นเอกภาพ ในการบริหารราชการของรัฐในระดับนั้นและจัดบริการอยู่ในหน่วยงานหรือสถานที่เดียวกัน ในการบริหารราชการต้องคำนึงว่าหน่วยงานต่าง ๆ ต้องอยู่ภายใต้การควบคุม และการสั่งการขององค์กรเพียงแห่งเดียว

3.1.2 ประชาชนสามารถติดต่อราชการหรือขอรับบริการได้อย่างรวดเร็วและประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ

3.2 การเพิ่มอำนาจหน้าที่และกระจายกิจกรรม เพื่อบริการประชาชนให้แก่ศูนย์บริการของรัฐแบบครบวงจร การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนในองค์กรเดียวกันนั้น ต้องคำนึงถึงบทบาท และอำนาจหน้าที่ขององค์กรแห่งนั้นด้วย กล่าวคือต้องมีอำนาจหน้าที่ ในการบริการอย่างทั่วถึงและเบ็ดเสร็จเด็ดขาดในหน่วยงานนั้น

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 การถือหลักว่าผู้ไปติดต่อราชการได้รับบริการเสร็จสิ้นในคราวเดียวกันกับผู้ไปติดต่อราชการแห่งนั้น ไม่ต้องกลับมาติดต่อซ้ำซ้อนหลายครั้ง

3.4 การให้บริการในเรื่องต่าง ๆ มีความสัมพันธ์และผสมผสานอย่างเหมาะสม กรณีที่งานต่าง ๆ ไม่อาจสำเร็จลงได้ เมื่อประชาชนไปติดต่อครั้งแรก ในคราวเดียวกัน เจ้าหน้าที่ ต้องใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น กระบวนการทำงานก็มีหลายขั้นตอน

ต้องระดมเจ้าหน้าที่จากหลายแผนกที่เกี่ยวข้องเข้ามาปฏิบัติงานโดยการกำหนดแนวทางปฏิบัติอย่างรัดกุม และให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มาติดต่ออย่างกระจ่างชัด เช่น การเตรียมเอกสารพยานหลักฐานที่ต้องนำมาแสดงแก่เจ้าหน้าที่ในครั้งต่อไป

3.5 ระยะเวลาที่ประชาชนใช้ในการติดต่อขอรับบริการน้อยที่สุดโดยกำหนดระยะเวลาที่พอจะกระทำได้ และผู้มาติดต่อมีความพึงพอใจในการบริการนั้น ๆ ระเบียบหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานต้องปรับปรุงให้ชัดเจนและรัดกุม

3.6 ประชาชนได้รับความพอใจสูงสุดจากบริการของรัฐ เป็นการสะท้อนถึงผลที่ทางราชการได้รับเพียงเครื่องชี้ถึงผลสำเร็จที่ทางราชการได้รับตามเป้าหมายมิใช่สิ่งที่ประชาชนต้องการโดยตรง

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

กฤษณ ชนาพงศธร (2542 : 303-304) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการไว้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

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

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายในการให้บริการนั้นต้องไม่มากจนเกินไปกว่า ผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างสภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้รับบริการมากจนเกินไป

เวอร์มา (Verma : 1988: อ้างถึงใน วราวุฒิ กลิ่นนุบผา: 2548 : 20) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบ

การให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานรับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึง การรับบริการ จากความหมายดังกล่าวเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (Systems Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ(Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหว เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

อิน จุง วัง (In Jung Wang : 1986 อ้างถึงใน วราวุฒิ กลิ่นบุบผา: 2548 : 32) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ทำให้เรามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัย ที่สำคัญคือ

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

กิลเบิร์ตและเบิร์คเฮด (Gilbert and Birkhead :1977: อ้างถึงในวราวุฒิ กลิ่นบุบผา 2548 : 33) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญคือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากรอื่นได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

4. ความคิดเห็น (Opinions) ผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมา เป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกับแนวคิดของ เวอร์มา จากความหมายดังกล่าวมีประเด็นสำคัญประการหนึ่งคือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากให้บริการซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้นคือการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการดังนั้นการ

ที่จะวัดว่าการให้บริการจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีการหนึ่งคือการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการเพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการได้หรือไม่เพียงใด

จากแนวคิดการบริการสาธารณะพอจะสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะนั้นเกิดขึ้นได้ในหลายมิติ ได้แก่ มิติด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ 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 การเก็บภาษีนี้ในช่วง ระยะเวลาหนึ่งกรุงสุโขทัยได้มีประกาศยกเว้นแก่ผู้มาค้าขายดังหลักฐานที่ปรากฏในศิลาจารึกว่า "เมืองสุโขทัยนี้ดี ในน้ำมีปลา ในนามีข้าว พ่อเมืองบ่เอาจกอบในไพร่ลู่ทาง เพื่อนจูงวัวไปค้า จัมนำไปขาย ใครจักใคร่ค้าช้างค้า ใครจักใคร่ค้าม้าค้า" ต่อมาในสมัย

กรุงศรีอยุธยาหน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านตรวจเก็บภาษีขาเข้าขาออกเฉพาะเรียกว่า พระคลังสินค้า มีสถานที่สำหรับการภาษี เรียกว่า ขนอน เก็บภาษีจากระวางบรรทุกสินค้าและจากสินค้า ในสมัยกรุงธนบุรีบ้านเมืองอยู่ในยุคสงครามการค้าขายระหว่าง ประเทศไม่ปรากฏหลักฐาน ในทางประวัติศาสตร์ เมื่อเข้าสู่ยุครัตนโกสินทร์ในรัชสมัยสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวมีการประมูลผูกขาดการเรียกเก็บภาษีอากร เรียกว่า "ระบบเจ้าภาษีนาयर" ส่วนสถานที่เก็บภาษีเรียกว่า "โรงภาษี" ต่อมาในสมัยรัชกาลที่ 4 การติดต่อค้าขายกับต่างประเทศมากขึ้น มีการทำสนธิสัญญาเบาริงที่เกี่ยวกับศุลกากรคือยกเลิกการเก็บค่าธรรมเนียมปากเรือเปลี่ยนมาเป็นเก็บภาษีสินค้าขาเข้าที่เรียกว่า "ภาษีร้อยชักสาม" ส่วนสินค้าขาออกให้เก็บตามที่ระบุในท้ายสัญญาเป็นชนิดไป มีการตั้งโรงภาษี เรียกว่าศุลกสถาน (Customs House) ขึ้นเป็นที่ทำการศุลกากร

ยุคใหม่ของศุลกากรไทยเริ่มในปี พ.ศ. 2417 เมื่อรัชกาลที่ 5 ทรงจัดตั้ง หอรัษฎากรพิพัฒน์ เป็นสำนักงานกลางในการรวบรวมรายได้ของแผ่นดิน งานศุลกากรซึ่งทำหน้าที่จัดเก็บภาษี ขาเข้าขาออกเป็นรายได้ของรัฐอยู่ในความควบคุมดูแลของหอรัษฎากรพิพัฒน์ ก่อตั้ง กรมศุลกากร งานศุลกากรได้เจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วตามความเปลี่ยนแปลงของบ้านเมืองและสถานการณ์ของโลก ได้มีการสร้างอาคารที่ทำการใหม่ให้เหมาะสม ขึ้นแทนที่ทำการศุลกากร ที่เรียกว่าศุลกสถานเดิมในปี 2497 นั่นคือสถานที่ตั้งกรมศุลกากรคลองเตยในปัจจุบัน ในช่วงเวลาที่ผ่านม้อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจของไทยมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะด้านการค้าระหว่างประเทศซึ่งเดิม กรมศุลกากรมีภารกิจหลักคือจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในและส่งออกป็นอกราชอาณาจักรเพื่อนำไปพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศและดูแลป้องกันปราบปรามการลักลอบหนีศุลกากรเพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปตามเป้าหมายและเกิดความเป็นธรรม แก่ผู้ประกอบการที่สุจริต

ในปัจจุบันกรมศุลกากร ได้รับบทบาทและหน้าที่จากเดิมที่เน้นการจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในและส่งออกป็นอกราชอาณาจักรมาเป็นการมุ่งเน้นที่จะพัฒนาส่งเสริมด้านการค้าระหว่างประเทศและการส่งออกของไทยที่มีศักยภาพ ในการแข่งขันกับตลาดการค้าของโลกได้ ควบคู่กันนั้น กรมศุลกากรได้พัฒนาระบบงานการจัดองค์กรการ นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงาน ตลอดจนพัฒนา ประสิทธิภาพของข้าราชการให้มีความสอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศ (กรมศุลกากร 2548:4-6)

## 4.2 ภารกิจหลักตามที่กฎหมายกำหนด

กรมศุลกากรได้ปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ดังนี้

4.2.1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่การจัดเก็บภาษีอากรจากการนำเข้าสินค้าและส่ง

สินค้าออก จัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิตสำหรับสินค้าบางประเภท ภาษีเพื่อมหาดไทย รวมทั้งจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ คือ ค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร ค่าธรรมเนียมพิเศษว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุน และค่าธรรมเนียมตามกฎหมายอื่น เช่น ค่าธรรมเนียมประกาศตามกฎหมาย ว่าด้วยการเดินเรือในน่านน้ำไทย

4.2.2. สืบสวน ป้องกัน และปราบปรามการลักลอบและหนีศุลกากร โดยมีมาตรการลงโทษผู้กระทำผิดให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการที่สุจริต สร้างความเป็นธรรมทางภาษีอากร เพื่อให้การจัดเก็บอากรบรรลุปเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งดำเนินการ ที่เกี่ยวกับของกลางและผู้กระทำผิด ตลอดจนการควบคุมยานพาหนะและสินค้านำเข้าและส่งออกไม่ให้มีการลักลอบหรือหนีศุลกากร

4.2.3. ดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมการส่งออกโดยมาตรการทางภาษี ได้แก่ การ คืนอากรแก่ผู้นำเข้าวัตถุดิบเข้ามาผลิต ผสม ประกอบ หรือบรรจุเพื่อส่งออก ชดเชยภาษีอากรแก่ ผู้ส่งของออก สนับสนุนการจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บน เขตปลอดอากรและนิคมอุตสาหกรรมเพื่อการผลิตส่งออก รวมทั้งให้ความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในด้านการส่งเสริมการลงทุน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้แก่ผู้ประกอบการ

4.2.4. เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรในทางศุลกากรต่อกระทรวง ได้แก่ การ เสนอปรับปรุงโครงสร้างภาษีศุลกากรให้สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจ การค้า การลงทุนภายในและระหว่างประเทศ การลดและผูกพันอัตราอากรตามข้อตกลงระหว่างประเทศ

4.2.5. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของกรม หรือ ตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

### 4.3 โครงสร้างองค์กรของกรมศุลกากร

การแบ่งส่วนราชการ กรมศุลกากรจัดแบ่งส่วนราชการตามลักษณะงานเป็น 5 กลุ่มภารกิจดังนี้ **ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี**

4.3.1. กลุ่มภารกิจด้านยุทธศาสตร์ มีภารกิจในการผลักดันการดำเนินงานให้เกิด ผลสัมฤทธิ์ในเรื่องยุทธศาสตร์ ศุลกากรระหว่างประเทศ โครงสร้างอัตราอากร และการตรวจสอบภายใน มีหน่วยงานในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ประกอบด้วย

สำนักแผนและการต่างประเทศ

กลุ่มงานพิทักษ์อัตราศุลกากร (เฉพาะงานด้าน โครงสร้างอัตราอากร)

กลุ่มงานส่งเสริมประสิทธิภาพ

สำนักกฎหมาย

4.3.2. กลุ่มภารกิจด้านอำนาจการ มีภารกิจในการผลักดันการดำเนินงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในเรื่องกฎหมาย การบริหารและพัฒนาบุคลากร การบัญชีงบประมาณ พัสดุ และการประสานงานทั้งภายในและภายนอก โดยมีหน่วยงานในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

สำนักกฎหมาย

สำนักบริหารและพัฒนาบุคคล

กองคลัง

สำนักงานเลขานุการกรม

4.3.3. กลุ่มภารกิจด้านจัดเก็บภาษีอากร มีภารกิจในการผลักดันการดำเนินงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในเรื่องพิธีการศุลกากร ราคาศุลกากร พิภักศุลกากร กฎว่าด้วยแหล่งกำเนิดสินค้า และการวิเคราะห์สินค้าและศุลกากรระหว่างประเทศ โดยมีหน่วยงานในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

กลุ่มงานมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร

กลุ่มงานพิภักศุลกากร (เฉพาะงานด้านพิภักศุลกากร)

กลุ่มงานวิเคราะห์สินค้า

สำนักงานที่ปรึกษาการศุลกากรประจำสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุง

บรัสเซลส์

4.3.4. กลุ่มภารกิจด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร มีภารกิจในการผลักดันการดำเนินงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในเรื่องสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรในเขตปลอดอากร คลังสินค้าทัณฑ์บน การคืนอากร การชดเชยค่าภาษีอากร และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีหน่วยงานในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ผลงานวิจัยที่ศึกษา องค์กรปรัชญาตรี

4.3.5. กลุ่มภารกิจด้านความเป็นธรรมทางภาษีอากร มีภารกิจในการผลักดันการดำเนินงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในเรื่อง การป้องกันและปราบปรามการลักลอบหนีศุลกากรและการหลีกเลี่ยงอากร การตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย การเสียภาษีและการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร โดยมีหน่วยงานในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

สำนักสืบสวนและปราบปราม

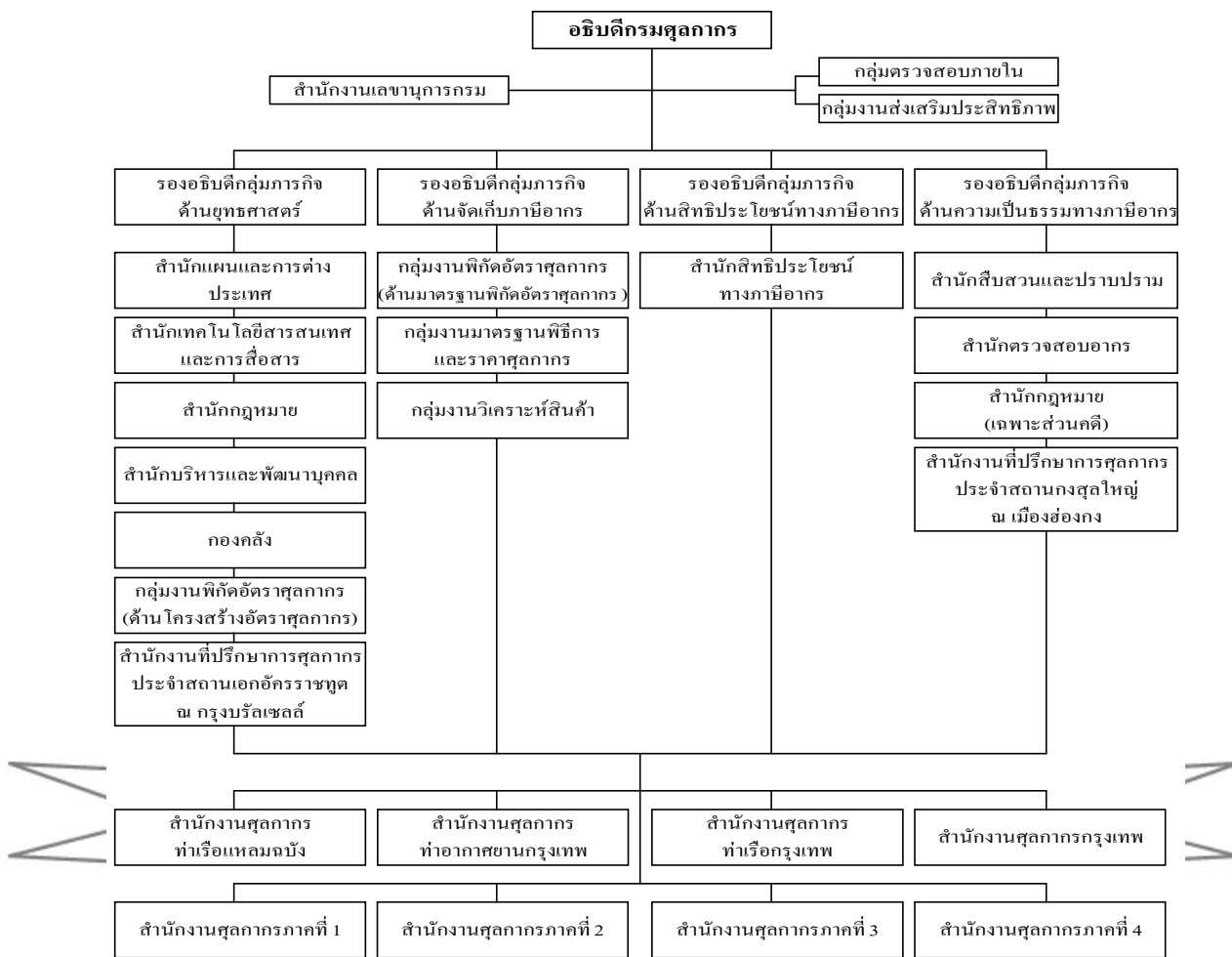
สำนักตรวจสอบอากร

สำนักกฎหมาย (เฉพาะส่วนคดี)

สำนักงานที่ปรึกษาการศุลกากรประจำสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง

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

**โครงสร้างการบริหารงานของกรมศุลกากร**



ภาพที่ 3 โครงสร้างการบริหารงานของกรมศุลกากร

ที่มา: กรมศุลกากร, รายงานประจำปี 2548 (กรุงเทพฯ : กรมศุลกากร, 2548), 12



#### 4.4 ด้านศุลกากรมุกดาหาร

ด้านศุลกากรมุกดาหาร เป็นหน่วยงานสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ตั้งอยู่ที่บ้านนาโปน้อย อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จัดตั้งขึ้นโดยกำหนดด้านศุลกากรทางอนุมัติ และที่ตั้งด่านพรมแดนอย่างเป็นทางการ ตามกฎกระทรวงการคลัง (ฉบับที่ 10) ลงวันที่ 6 ธันวาคม พ.ศ.2484 มีด่านพรมแดน 2 แห่ง คือ

1. ด่านพรมแดนท่าเรือเทศบาลเมืองมุกดาหาร ตั้งอยู่ที่ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร เปิดจุดผ่านแดนระหว่างเวลา 08.00-18.00 น. ทุกวัน
2. ด่านพรมแดนมุกดาหาร ตั้งอยู่ที่เชิงสะพานมิตรภาพไทย – ลาวแห่งที่ 2 บ้านสงเปือย อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร เวลาเปิดด่านสะพานมิตรภาพไทย – ลาวแห่งที่ 2 ระหว่างเวลา 06.00-22.00 น. ทุกวัน

##### 4.4.1 เขตความรับผิดชอบ

ด้านศุลกากรมุกดาหารรับผิดชอบในเขตพื้นที่ 3 จังหวัดได้แก่จ.มุกดาหาร จ.กาฬสินธุ์ และจ.มหาสารคาม

##### 4.4.2 ภารกิจและหน้าที่รับผิดชอบ

ด้านศุลกากรมุกดาหาร มีสายการบังคับบัญชาขึ้นอยู่กับสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 กรมศุลกากร มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

4.4.2.1 จัดเก็บภาษีอากรจากสินค้านำเข้าและส่งออก ตามพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 และจัดภาษีอากรแทนส่วนราชการอื่น เช่น กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต

4.4.2.2 ส่งเสริมการส่งออก โดยอาศัยมาตรการทางภาษีเป็นการลดภาระค่าภาษีอากรและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ส่งออกในรูปแบบต่าง ๆ

4.4.2.3 เป็นด่านควบคุมการนำเข้า-ส่งออกสินค้าป้องกันภัยทางสังคมจากสินค้านำเข้า ควบคุม กำกับ ดูแล สินค้าผ่านแดนจากประเทศที่สามไป สปป.ลาว และจาก สปป.ลาว ไปยังประเทศที่สาม

4.4.2.4 จัดทำสถิติสินค้านำเข้า-ส่งออก สินค้าผ่านแดน และข้อมูลอื่น ๆ เผยแพร่แก่หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจนผู้สนใจทั่วไป

4.4.2.5 สนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ว่าราชการจังหวัด

##### 4.4.3 โครงสร้างการบริหารงานของด้านศุลกากรมุกดาหาร

การปฏิบัติราชการของด้านศุลกากรมุกดาหาร ตามระเบียบกรมศุลกากรที่ 6/2548 ลงวันที่ 1 ธันวาคม 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 คำสั่ง กรมศุลกากรที่ 372/2548 ลงวันที่ 1 พฤศจิกายน 2548 คำสั่งกรมศุลกากรที่ 416/2548 ลงวันที่ 1 ธันวาคม 2548 กำหนดหน้าที่และจัดแบ่งโครงสร้างในการบริหารงานของด่านศุลกากร มุกดาหาร โดยแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย ดังนี้

#### 4.4.3.1 ฝ่ายบริการศุลกากร

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

งานธุรการมีหน้าที่ในการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวกับการรับส่งลงทะเบียนหนังสือ เก็บและค้นหาหนังสือ รวบรวมข้อมูล ร่าง โต้ตอบบันทึก ย่อเรื่อง คัดสำเนา พิมพ์ ตรวจทานหนังสือ ดูแลรักษาและเบิกจ่ายพัสดุ ครุภัณฑ์ ดูแลรักษาจัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ช่วยติดต่อและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ ผู้มาติดต่อขอรับบริการตลอดจนงานอื่น ๆ ได้แก่

ปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office)

ดำเนินการบริการเกี่ยวกับเทคโนโลยีและสารสนเทศ

ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน

ติดต่อประสานงานและการบริการทั่วไป

งานพิธีการและประเมินอากร มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบการผ่านพิธีการศุลกากรสำหรับใบขนสินค้าขาเข้า-ขาออก พิจารณาคำขอยกเว้นหรือลดหย่อนภาษีอากรขาเข้า พิจารณาคำร้องเกี่ยวกับพิธีการนำเข้า-ส่งออก การตรวจสอบพิกัดอัตราศุลกากร ราคาสินค้าและกำหนดราคาศุลกากร จัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นและ/หรือวางประกันสิ่งการตรวจ พิจารณาการคืนอากรทั่วไปแก่ของที่นำเข้า-ส่งออก ทางด้านศุลกากร มุกดาหาร ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดราคาศุลกากร การคำนวณภาษีอากรสำหรับของกลางและของตกค้าง ดำเนินการวิเคราะห์และทดสอบตัวอย่างสินค้ารวมทั้งสินค้าต้องห้าม ต้องกำกับ ตามกฎหมายอื่นที่นำเข้า-ส่งออกทางด้านศุลกากร มุกดาหาร ดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้าน

คลังสินค้าทัณฑ์บนเขตปลอดอากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และเขตอุตสาหกรรมส่งออกตามกฎหมายว่าด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

งานคดีและของกลาง มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพิจารณาวินิจฉัยปัญหากฎหมาย ร่างและพิจารณาตรวจร่างกฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง จัดทำ นิติกรรม รวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพื่อดำเนินการทางคดี การสอบสวน ตรวจสอบพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับคดีความผิดตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการขอเบิกจ่ายเงินสินบนรางวัลและค่าภาระติดพันต่าง ๆ ดำเนินการเกี่ยวกับการรับ เก็บรักษา สำรวจ ตรวจสอบและจำหน่ายของกลางของตกค้าง

งานการเงิน งานบัญชี และงบประมาณ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีรับ-จ่าย และงบประมาณของด่านศุลกากรหนองคาย จัดทำรายงานและเอกสาร ด้านการเงิน ตรวจสอบและจัดเก็บค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้ต่าง ๆ การรับเงินประกันเกี่ยวกับภาษีอากรทุกประเภททั้งเงินสดและหนังสือค้ำประกัน การจ่ายเงินคืนภาษีอากรและรายได้อื่น ตรวจสอบการคืนประกัน ควบคุมการรับและนำส่งเงินรายได้แผ่นดิน

งานควบคุมและตรวจสอบสินค้า มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมยานพาหนะ และสินค้า และตรวจปล่อยของที่นำเข้า-ส่งออก สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดน ควบคุมการบรรทุก การขนถ่าย การเก็บรักษา และตรวจปล่อยสินค้าที่นำเข้า-ส่งออกจากคลังสินค้าทัณฑ์บน เขตปลอดอากร หรือนิคมอุตสาหกรรมส่งออก ที่อยู่ในเขตรับผิดชอบ ตรวจสอบสิ่งของยานพาหนะและบุคคลที่ผ่าน เข้า-ออกเขตปลอดอากร หรือเขตอุตสาหกรรมส่งออกที่อยู่ในความรับผิดชอบ ตรวจสอบและควบคุมสินค้าที่นำเข้า-ส่งออก ตามแบบ ศบ.1 และ ศบ.3 จัดส่งต้นฉบับใบอนุญาตสินค้าขาเข้า-ขาออก ใบขนสินค้าขาออกฉบับมูมน้ำเงิน ใบอนุญาตต่าง ๆ ที่สักรายการรับบรรทุกเรียบร้อยแล้วไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบคอนเทนเนอร์ที่นำเข้า-นำออกนอกอรัญญาศุลกากร ควบคุมยานพาหนะและสินค้าที่ขนย้ายไปปฏิบัติพิธีการ ณ ที่ทำการศุลกากรอื่น

งานพัสดุและสถานที่ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง การบำรุงดูแลรักษา เบิกจ่ายพัสดุครุภัณฑ์ ตลอดทั้งบำรุง ดูแลรักษาและจัดสถานที่ของหน่วยงานให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยพร้อมใช้งาน

งานยานพาหนะ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ การควบคุมการใช้ยานพาหนะ บำรุงรักษาให้ยานพาหนะอยู่ในสภาพดีพร้อมใช้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อำนวยความสะดวกด้านการขนส่งและการเดินทางไปปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ของทางราชการ

งานทบทวนหลังการตรวจปล่อย มีหน้าที่และความรับผิดชอบในด้านการทบทวนเอกสารต่าง ๆ หลังการผ่านพิธีการศุลกากร เพื่อทักท้วงหรือรองรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร การกำหนดราคาศุลกากร พิทักษ์อัตราศุลกากร ยกเว้นอากร การคืนหรือลดหย่อนค่าภาษีอากรค่าธรรมเนียม จัดทำข้อมูลของผู้ประกอบการที่ผ่านการทบทวนหลังการตรวจปล่อยเพื่อประเมินความเสี่ยง พร้อมทั้งจัดทำ LOCAL PROFILE เพื่อเลือกตรวจสินค้า ดำเนินการเรียกเก็บค่าภาษีอากรที่ขาดเพิ่มเติมให้ครบถ้วน

งานเอกซเรย์ตู้คอนเทนเนอร์ มีหน้าที่ในการตรวจสอบสินค้านำเข้า-ส่งออก สินค้าผ่านแดน ด้วยเครื่องเอกซเรย์คอนเทนเนอร์ตามใบขนสินค้าขาเข้า-ขาออก ใบขนสินค้าผ่านแดน และ ตรวจสอบยานพาหนะขนส่ง ทั้งทางด้านขาเข้าและขาออกด้วยเครื่องเอกซเรย์คอนเทนเนอร์ ตลอดจนการบริการและประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับอันตรายและการป้องกันรังสี จากเครื่องเอกซเรย์ แก่ผู้ประกอบการและบุคคลทั่วไป

#### 4.4.3.2 ฝ่ายควบคุมทางศุลกากร

มีหน้าที่รับผิดชอบการควบคุมดูแลการกระทำความผิดตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการนำเข้าและส่งออก รวมทั้งจัดทำประเมินผลพัฒนาและปรับปรุง PROFILE ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย และควบคุม บังคับบัญชาเจ้าหน้าที่ศุลกากรในฝ่ายควบคุมทางศุลกากร ซึ่งประกอบด้วยงานต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

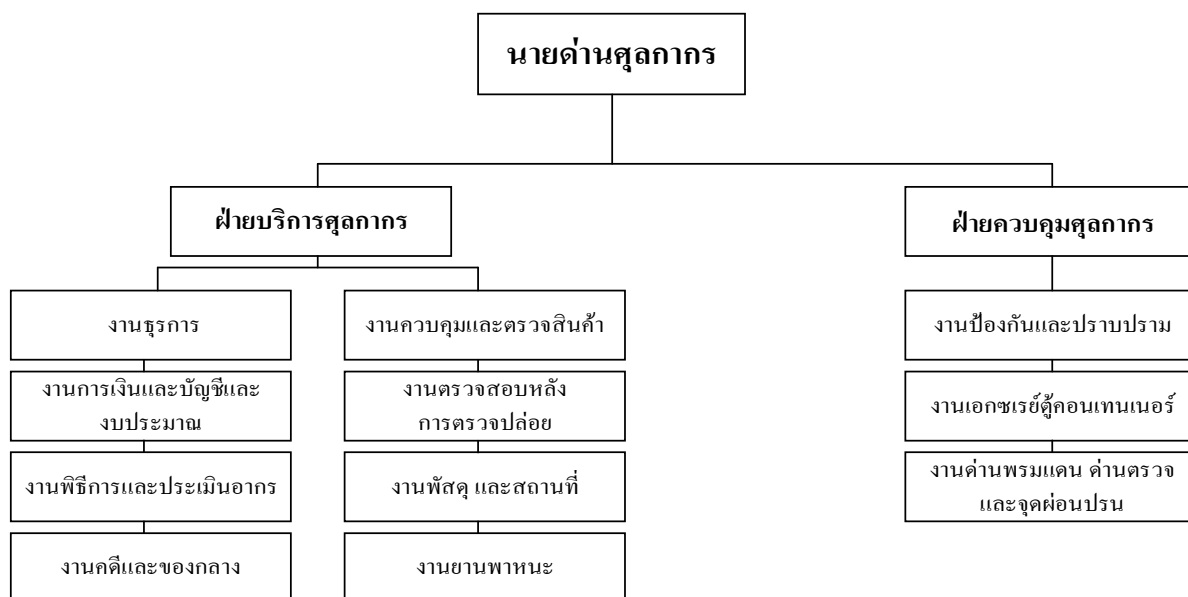
งานป้องกันและปราบปราม มีหน้าที่ในการสืบสวนและปราบปรามการกระทำความผิดตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลการลักลอบและหลีกเลี่ยงทางศุลกากรในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ กำหนดเป้าหมายการตรวจสอบ จัดทำแผนป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการนำเข้าและส่งออกเพื่อพัฒนาและปรับปรุงข้อมูลให้ทันเหตุการณ์

งานด่านพรมแดน ด่านตรวจ และจุดผ่อนปรน มีหน้าที่ในการกำกับดูแลและปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับบุคคล สิ่งของ ยานพาหนะ ที่ผ่านเข้า-ออก ด่านพรมแดน ด่านตรวจ และจุดผ่อนปรนที่อยู่ในความรับผิดชอบให้เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง กำกับดูแลของติดตัวผู้โดยสารที่เดินทางเข้า-ออก ด่านพรมแดนด่านตรวจและจุดผ่อนปรน

จากหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้าน  
 สุลกากรมุกดาหารดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ที่มีภารกิจตามอำนาจหน้าที่ที่จะต้อง  
 ปฏิบัติงานตามกฎหมายกำหนดไว้ 6 ประการ คือการจัดเก็บภาษีอากรจากสินค้านำเข้าและส่งออก  
 ตามพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 และจัดเก็บภาษีอากรแทนส่วนราชการอื่น เช่น  
 กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต การส่งเสริมการส่งออก โดยอาศัยมาตรการทางภาษีเป็นการลด  
 ภาระค่าภาษีอากรและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ส่งออกในรูปแบบต่าง ๆ เป็นหน้าด่านหลัก  
 ปกป้องความปลอดภัยทางสังคมจากสินค้าอันตราย ควบคุม กำกับ ดูแลสินค้านำเข้า-ส่งออก และ  
 สินค้าผ่านแดนจากประเทศที่สามไป สปป.ลาว และจาก สปป.ลาว ไปยังประเทศที่สาม การจัดทำ  
 สถิติสินค้านำเข้า-ส่งออก สินค้าผ่านแดน และข้อมูลอื่น ๆ เผยแพร่แก่หน่วยงานภาครัฐและ  
 ภาคเอกชน ตลอดจนผู้สนใจทั่วไป และการสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ว่าราชการจังหวัด

ด้านศุลกากรมุกดาหาร มี(สารวัตรศุลกากร 9) ปฏิบัติงานในฐานะ  
 นายด่านศุลกากรรับผิดชอบในการบริหารงานทุกงานในด้านศุลกากรมุกดาหาร โดยมีสารวัตร  
 ศุลกากร 7 อีก 2 ตำแหน่ง ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าฝ่ายเป็นผู้ช่วยเหลือนายด่านศุลกากรในการ  
 บริหารงาน ในแต่ละฝ่ายและทำหน้าที่ควบคุม ดูแล รับผิดชอบงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย  
 และมีข้าราชการและเจ้าหน้าที่ (ผู้ปฏิบัติงาน) ปฏิบัติงานตามความเหมาะสมและปริมาณงานใน  
 ด้านศุลกากรมุกดาหาร ซึ่งดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การกำหนดราคาศุลกากร  
 การตรวจสอบราคา การจัดเก็บค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น สำหรับของที่นำเข้า-  
 ส่งออกทางด้านศุลกากร ควบคุมยานพาหนะและสินค้า และตรวจปล่อยของที่นำเข้า-ส่งออก  
 ของถ่ายลำ ของผ่านแดนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ ควบคุมและตรวจของที่นำเข้า หรือส่งออกจาก  
 คลังสินค้าทัณฑ์บนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบหรือตามที่กรมมอบหมาย นำเงินรายได้ทุกประเภท  
 ส่งคลังจังหวัด ตามระเบียบข้อบังคับ เบิกจ่ายเงินตามระเบียบว่าด้วยการเบิกจ่ายเงิน ดำเนินการ  
 เกี่ยวกับการพิจารณาเงินอากรทั่วไป เก็บรักษาสินค้าที่นำเข้า-ส่งออก รวมถึงตลอดถึงการเก็บรักษา  
 และจำหน่ายของกลางและของตกค้างให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ ดำเนินการเกี่ยวกับคดีและ  
 การเบิกจ่ายสินบนรางวัล ตรวจตราและควบคุมกิจการของด่านตรวจหรือด่านพรมแดนซึ่งขึ้นต่อ  
 ด้านศุลกากร ป้องกันและปราบปรามการลักลอบหนีศุลกากรภายในเขตอำนาจของด่านศุลกากร  
 หรือตามที่ได้รับมอบหมายจากกรมหรือสำนักงานศุลกากรภาค และปฏิบัติ งานอื่นที่เกี่ยวข้อง  
 หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

## โครงสร้างการบริหารงานของด่านศุลกากร



ภาพที่ 4 โครงสร้างการบริหารงานของด่านศุลกากรมุกดาหาร  
(คำสั่งด่านศุลกากรมุกดาหารที่ 10/2549)

### 4.4.4 เป้าหมายในการปฏิบัติงาน

4.4.4.1 พัฒนาระบบพิทักษ์ศุลกากร ระบบราคาศุลกากร ระบบพิธีการศุลกากร ระบบการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย และกฏำด้วยแหล่งกำหนดสินค้าให้เป็นไปตามมาตรฐานองค์กรศุลกากรโลก รวมทั้งพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะบุคลากรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

4.4.4.2 จัดทำแผนแม่บท และนำแผนแม่บทมาปฏิบัติ รวมทั้งพัฒนาระบบการคลังอิเล็กทรอนิกส์ พัฒนาระบบบริหารงานบุคคลอิเล็กทรอนิกส์ พัฒนาระบบสำนักงานอัตโนมัติ และพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร

4.4.4.3 พัฒนาการบริหารงานศุลกากรให้สอดคล้องกับปัญญาอรรษา โดยมุ่งมั่นในเรื่องระเบียบปฏิบัติ การมีส่วนร่วมกับภาคเอกชน และเรื่องบุคลากร

4.4.4.4 การจัดเก็บภาษีศุลกากรมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และมีความเป็นธรรม

4.4.4.5 พัฒนาระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าอิเล็กทรอนิกส์ (e-Import) พัฒนาระบบพิธีการศุลกากรส่งออกอิเล็กทรอนิกส์ (e-Export) นำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้สิทธิประโยชน์ ตลอดจนส่งเสริมการค้าชายแดน สนับสนุนการท่องเที่ยว (Shopping Paradise) และสนับสนุนการเป็นศูนย์กลางการค้าในอินโดจีน

4.4.4.6 ความคุ้มครองและร่วมมือกับหน่วยงานอื่นเพื่อควบคุมสินค้าที่เป็นอันตรายต่อสังคม

#### 4.4.5 การชำระอากรปากระวาง

โดยทั่วไปของทุกชนิดที่นำเข้ามาในประเทศไทยต้องชำระค่าภาษีอากรและปฏิบัติตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องเว้นแต่จะเข้าข้อยกเว้น ผู้โดยสารที่เดินทางมาจากต่างประเทศ มีหน้าที่ต้องเสียภาษีเช่นเดียวกัน แต่กรมศุลกากรได้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารให้สามารถชำระภาษีอากรสำหรับของติดตัวผู้โดยสารได้ โดยไม่ต้องผ่านพิธีการศุลกากรอย่างเต็มรูปแบบ เรียกว่า การชำระอากรปากระวางซึ่งมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขดังต่อไปนี้

1. เป็นของที่นำเข้ามาใช้เอง และมีจำนวนเห็นได้ชัดว่ามีใช้เพื่อการค้า
2. มูลค่าไม่เกิน 20,000 บาท
3. ผู้โดยสารสามารถชำระค่าภาษีอากรได้เป็นเงินสด ณ วันนำเข้า
4. ไม่เป็นของต้องห้ามต้องกำกัตามกฎหมายอื่น

กรณีไม่เข้าหลักเกณฑ์ดังกล่าวเจ้าหน้าที่ศุลกากรจะส่งของทั้งหมดไปปฏิบัติพิธีการศุลกากรที่ด่านศุลกากรและให้ยื่นใบขนสินค้าขาเข้าชำระอากรตามปกติ

#### 4.4.6 หลักเกณฑ์และวิธีการนำเข้าส่งออก

##### 4.4.6.1 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 (ช.ต.2) กรณีมูลค่าของนำเข้าเกินกว่า

500,000 บาท

5. ใบแจ้งยอดเบี่ยประกัน

##### 4.4.6.2 ขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า

1. ผู้นำเข้าหรือตัวแทนบันทึกข้อมูลบัญชีราคาสินค้า (Invoice) ทุกรายการเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเองหรือผ่าน Service Counter โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

จะแปลงข้อมูลบัญชีราคาสินค้าให้เป็นข้อมูลใบขนสินค้าโดยอัตโนมัติ และให้ผู้นำเข้าหรือตัวแทนส่งเฉพาะข้อมูลใบขนสินค้ามายังเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร

2. เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรตรวจสอบข้อมูลในใบขนสินค้าที่ส่งมาถูกต้องครบถ้วนแล้ว จะออกเลขที่ใบขนสินค้าขาเข้า ผู้นำเข้าหรือตัวแทนสามารถนำใบขนสินค้าขาเข้าไปชำระค่าภาษีอากรและรับการตรวจปล่อยสินค้าได้ต่อไป

ใบขนสินค้าเป็นเอกสารที่จำเป็นและสำคัญมาก ที่จะต้องใช้ในการออกของขณะผ่านพิธีการตามขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ นอกจากนี้ยังเป็นเอกสารเพื่อการเรียกเก็บอากร การคืนอากรหรือประกันและการสถิติ เป็นต้น

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

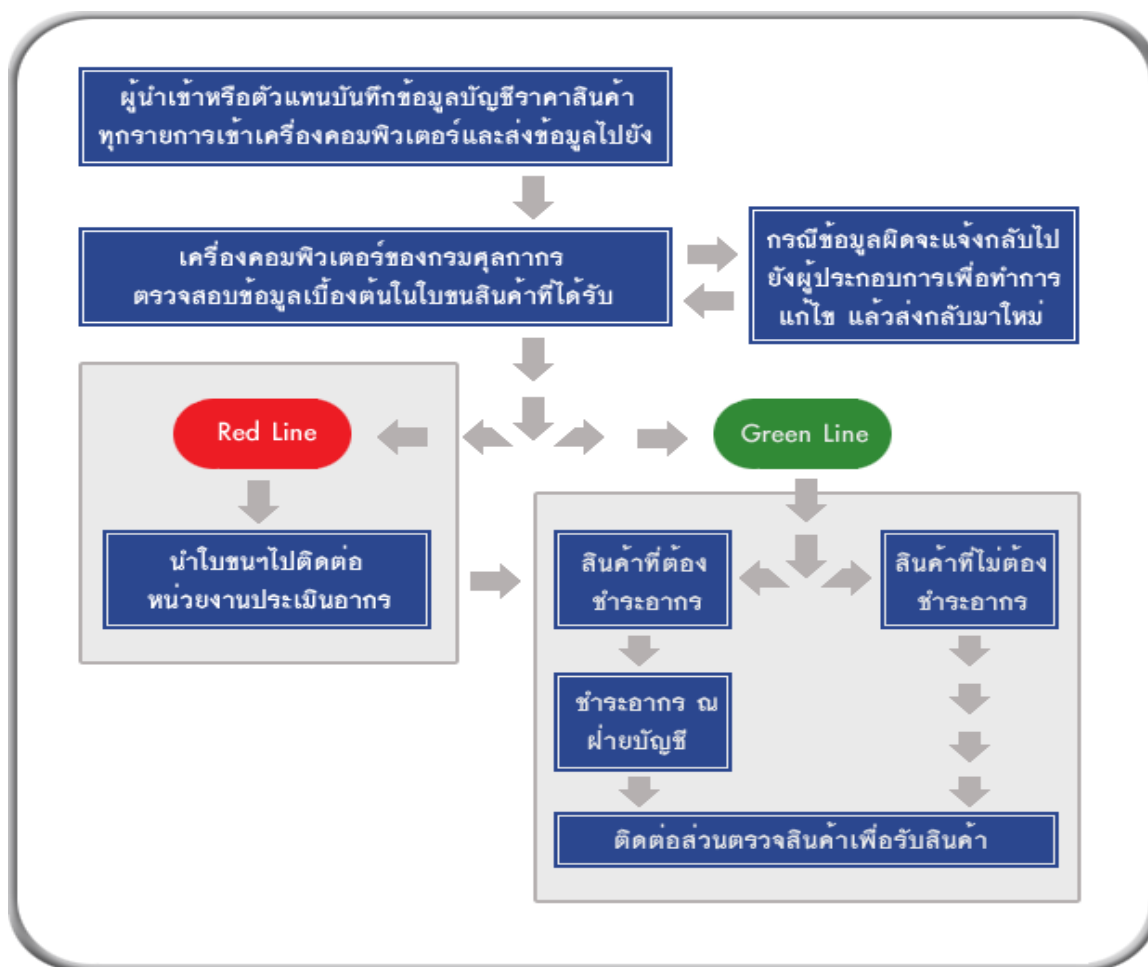
ประเทศที่ซื้อ ประเทศที่ส่งของและประเทศกำเนิดของนั้น  
วันที่มีการตกลงซื้อขาย  
ข้อความที่แสดงว่าของนั้น ได้ขายเสร็จเด็ดขาดหรือมีสัญญาซื้อขายเป็นของที่ส่งมายังห้าง บริษัทใด ๆ

รายละเอียดแห่งของได้แก่ ชื่อของ ชนิด คุณภาพ ปริมาณ น้ำหนักสุทธิ  
เครื่องหมายการค้า

ราคาขายหรือมูลค่าแห่งของต่อหน่วย เป็นเงินตราตามสกุลที่ซื้อขาย

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี





ภาพที่ 5 แสดงขั้นตอนการนำเข้าสินค้า

ที่มา: [พิธีการนำเข้า\[Online\]](http://www.customs.go.th/Formality/ImportFormalities.jsp), accessed 1 December 2009. Available from

<http://www.customs.go.th/Formality/ImportFormalities.jsp>

#### 4.4.6.3 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) : ๕๓. 1

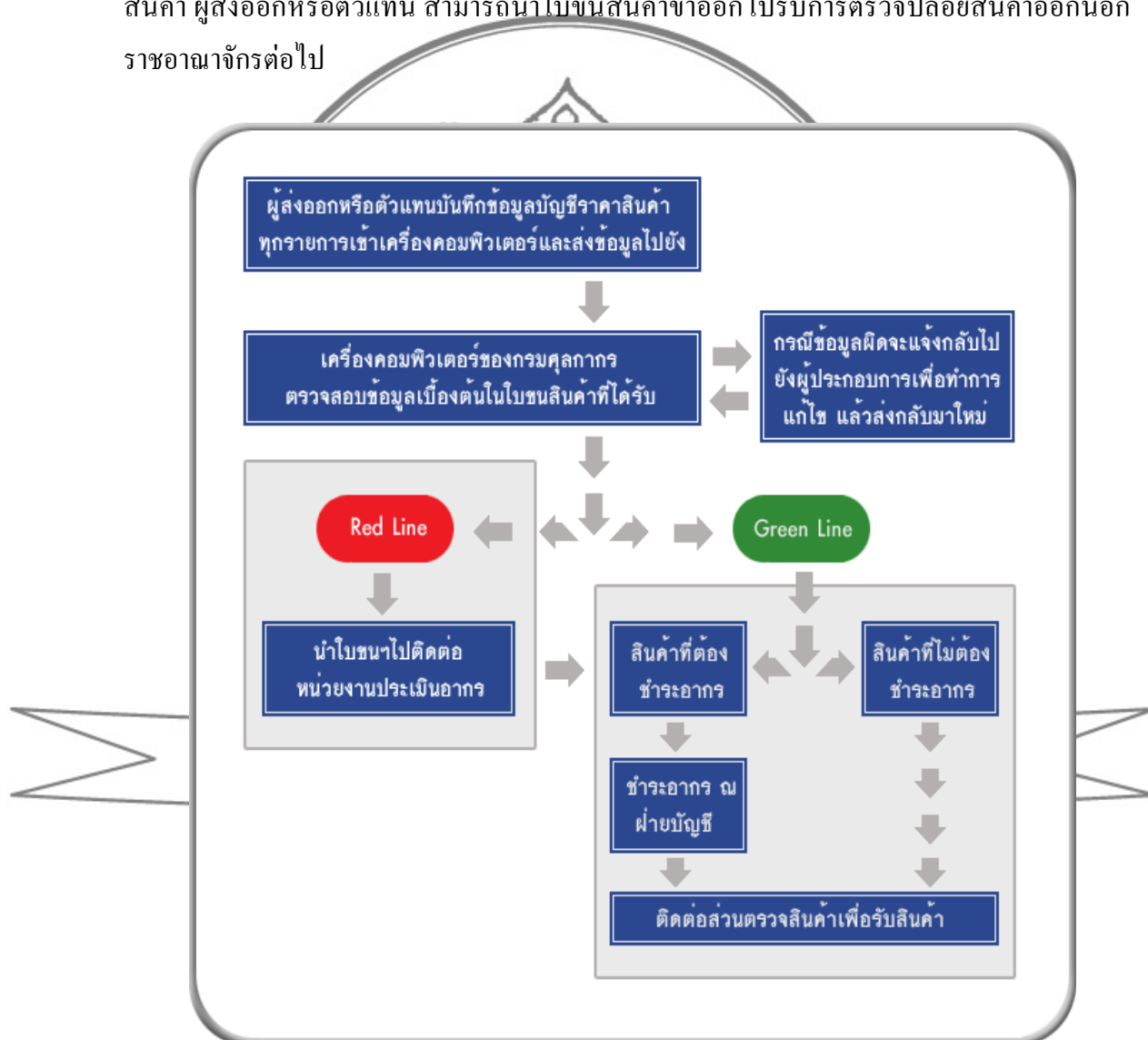
จำนวน 2 ฉบับ กรณีสินค้าส่งออกมีราคา FOB (Free On Board) เกิน 500,000 บาท

4. ใบอนุญาตส่งออกหรือเอกสารอื่นใดสำหรับสินค้าควบคุมการ

ส่งออก

#### 4.4.6.4. ขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการส่งออกสินค้า

1. ผู้ส่งออกหรือตัวแทนส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาออกและบัญชีราคาสินค้า (Invoice) ทุกรายการจากเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ส่งออกหรือตัวแทนมายังเครื่องคอมพิวเตอร์ ของกรมศุลกากร โดยผ่านบริษัทผู้ให้บริการระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
2. เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรตรวจสอบข้อมูลในใบขนสินค้าขาออกส่งมาถูกต้องครบถ้วนแล้ว จะออกเลขที่ใบขนสินค้าขาออกเพื่อจัดพิมพ์ใบขนสินค้า ผู้ส่งออกหรือตัวแทน สามารถนำใบขนสินค้าขาออกไปรับการตรวจปล่อยสินค้าออกนอกราชอาณาจักรต่อไป



ภาพที่ 6 แสดงขั้นตอนการส่งออกสินค้า

ที่มา:พิธีการส่งออก[Online], accessed 1 December 2009. Available from

<http://www.customs.go.th/Formality/ExportFormalities.jsp>

#### 4.5 โครงการนำเทคโนโลยีระบบเอกซเรย์มาใช้ในการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้า ความเป็นมาของโครงการ

เนื่องจากสถานการณ์ด้านธุรกิจปัจจุบันมีปริมาณธุรกรรมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันรัฐบาลและสังคม ยังมุ่งหวังให้หน่วยงานด้านการศุลกากร สามารถควบคุมการนำเข้า และส่งออกสินค้า ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการสนับสนุนด้านความปลอดภัยและส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ โดยนำระบบเทคโนโลยีมาช่วย ในการปฏิบัติงาน

การนำเครื่องเอกซเรย์มา เพื่อใช้ในการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์ สามารถเพิ่ม ประสิทธิภาพ การปฏิบัติพิธีการศุลกากรได้โดยไม่ก่อให้เกิดความล่าช้า และช่วยโดยลดการใช้ดุลย พินิจของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ยังนำระบบบริหารความเสี่ยง(Risk Management) มาใช้คัดเลือกสินค้า ที่มีความเสี่ยงสูงเข้าตรวจสอบด้วยเครื่องเอกซเรย์ตู้คอนเทนเนอร์

ดังนั้น โครงการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์ โดยใช้เทคโนโลยีรังสีเอกซ์ สามารถที่จะ รองรับเป้าหมายที่ต้องการ จากที่ปัจจุบันกรมศุลกากร ได้มีโครงการลดอัตราการเปิดตรวจให้เหลือ 10% ของปริมาณตู้สินค้าขาเข้า และสนับสนุนการยกเลิกการเปิดตรวจตู้สินค้าขาออก เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการ อีกทั้งยังสอดคล้องกับ โครงการว่าด้วยความปลอดภัยของผู้ขนส่ง สินค้า(Container Security Initiative – CSI) ตามข้อผูกพันกับประเทศสหรัฐอเมริกา ที่ให้มีการ ตรวจสอบตู้สินค้า ณ ท่าต้นทางก่อนส่งออก เพื่อป้องกันการก่อการร้ายที่อาจมากับตู้สินค้าส่งออก วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบสินค้าที่ขนส่งด้วยการบรรจุตู้คอนเทนเนอร์
2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร
3. เพื่อป้องกันและปราบปรามการลักลอบและหลีกเลี่ยงศุลกากร

4. เพื่อลดปัญหาการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากการเปิดตรวจสินค้าตามปกติ เพื่อให้การ

ปฏิบัติงานมีความโปร่งใส

#### การดำเนินโครงการ

กรมศุลกากร ได้จัดซื้อเครื่องเอกซเรย์ตู้คอนเทนเนอร์ THSCAN รุ่น MT1213LT จำนวน 7 เครื่อง จาก NUCTECH CO., LTD. ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน โดยเครื่องเอกซเรย์ ตู้คอนเทนเนอร์ 2 เครื่องแรก เดินทางมาถึงประเทศไทย เมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2547 เครื่องที่ 3 และ 4 มาถึงประเทศไทยเมื่อวันที่ 13 กรกฎาคม 2547 สำหรับเครื่องที่ 5 มาถึงเมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2547 และล่าสุด เครื่องที่ 6 และ 7 ได้มาถึงเมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2547 เครื่องเอกซเรย์ตู้คอนเทน

เนอร์ที่นำเข้ามานี้ เป็นเครื่องเอกซเรย์แบบเคลื่อนที่ได้ ( X-ray scanning mobile unit ) ติดตั้งอยู่บนรถบรรทุกขนาด 12 ล้อ จึงสามารถเคลื่อนย้ายเพื่อไปปฏิบัติงาน ณ ที่ต่างๆได้โดยสะดวก

กรมศุลกากรมีโครงการนำเครื่องเอกซเรย์ผู้คอนเทนเนอร์มาใช้ในการตรวจสอบสินค้า ณ ที่ต่างๆ ดังนี้

1. สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง
2. สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ
3. สำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าลาดกระบัง
4. สำนักสืบสวนและปราบปราม
5. ด้านศุลกากรสะเดา
6. ด้านศุลกากรหนองคาย
7. ด้านศุลกากรแม่สาย



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

คุณสมบัติและความสามารถของเครื่องเอกซเรย์ตู้คอนเทนเนอร์ THSCAN รุ่น MT 1213LT



ภาพที่ 7 เครื่องเอกซเรย์ตู้คอนเทนเนอร์ THSCAN รุ่น MT 1213LT

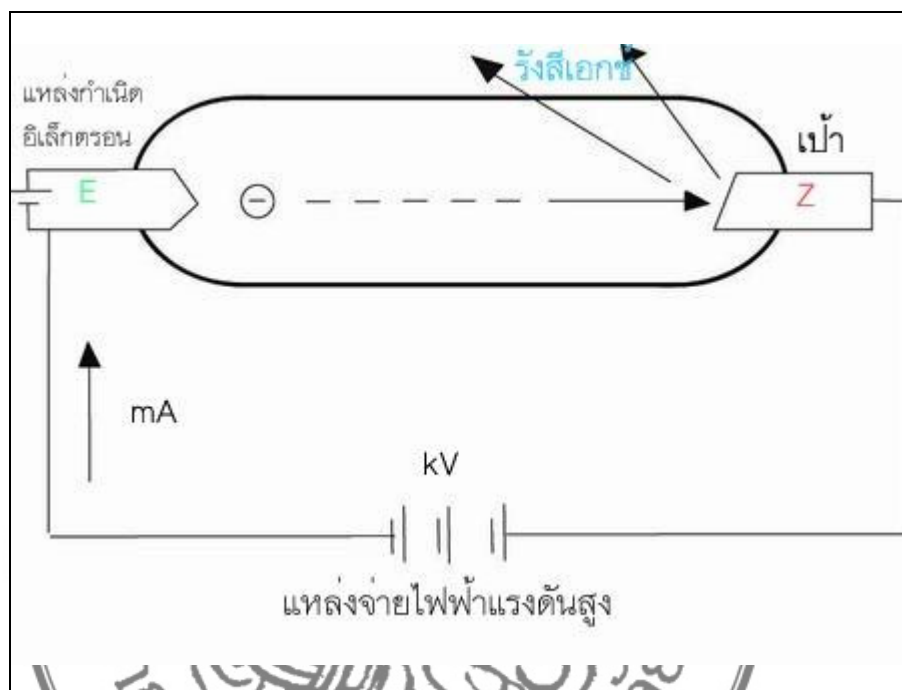
### คุณสมบัติทั่วไป

- ผู้ปฏิบัติงาน	สามารถปฏิบัติงานโดยใช้เจ้าหน้าที่ เพียง 2 คน
- อุณหภูมิการทำงาน	ระหว่าง -5 ถึง 50 องศาเซลเซียส
- อุณหภูมิเก็บรักษา	ระหว่าง -25 ถึง 55 องศาเซลเซียส
- เวลาเตรียมระบบให้พร้อมเอกซเรย์	น้อยกว่า 30 นาที
- ขนาดของตู้คอนเทนเนอร์ที่นำมา สแกน	ความสูงไม่เกิน 4.6 เมตร และกว้างไม่เกิน 3.5 เมตร
- พื้นที่ปฏิบัติงาน (กว้าง x ยาว)	25 เมตร x 35 เมตร
- ความเร็วในการตรวจสอบตู้คอนเทน เนอร์	ประมาณ 3 นาที สำหรับตู้คอนเทนเนอร์ขนาด 40 ฟุต ประมาณ 1.5 นาที สำหรับตู้คอนเทนเนอร์ขนาด 20 ฟุต โดยรถเอกซเรย์จะเคลื่อนที่ด้วยความเร็ว 10 ซม. ต่อวินาที และสามารถปรับความเร็วเป็น 20 ซม. ต่อวินาทีได้
- พลังงานไฟฟ้าที่ใช้	1. ไฟฟ้ากระแสสลับ แรงดัน 380 โวลต์ ชนิด 3 เฟส หรือ 2. เครื่องกำเนิดไฟฟ้าภายในตัวรถ (Generator) ขนาดกำลัง 32 กิโลวัตต์
- ระบบขับเคลื่อนรถขณะเอกซเรย์	มอเตอร์ไฟฟ้า

### ลักษณะทั่วไปของรังสีเอกซ์

เครื่องกำเนิดรังสีเอกซ์(X-ray machine) เป็นต้นกำเนิดรังสีที่ทำงานด้วยกลไกทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยบังคับให้อิเล็กตรอนพลังงานสูง เคลื่อนชนอะตอมของเป้า (Target) กำเนิดรังสีเอกซ์ เกิดอันตรกิริยา ทำให้อิเล็กตรอน สูญเสียพลังงานบริเวณชั้นโคจรของอิเล็กตรอน และปลดปล่อยคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าที่มีขนาดพลังงานต่างๆ กันออกมา เรียกว่ารังสีเอกซ์ จึงทำให้รังสี

เอกซ์มีพลังงานในย่านกว้าง ตั้งแต่ศูนย์ถึงพลังงานสูงสุดที่จ่ายแรงดันไฟฟ้าเร่งให้กับอิเล็กตรอน ซึ่งปริมาณความเข้มของรังสี ขึ้นอยู่กับกระแสไฟฟ้า และแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายให้กับหลอดกำเนิดรังสีเอกซ์

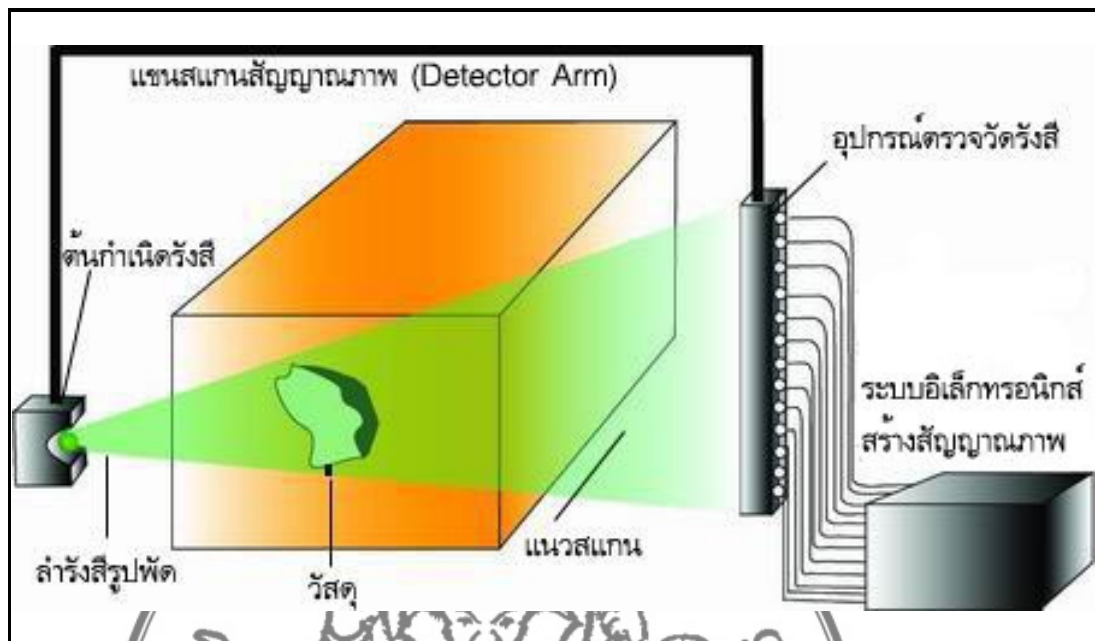


ภาพที่ 8 หลอดกำเนิดรังสีเอกซ์ ขณะจ่ายแรงดันไฟฟ้าทำให้อิเล็กตรอนถูกเร่งให้มีพลังงานสูงเคลื่อนชนเป้าและปลดปล่อยรังสีเอกซ์

### ระบบอิเล็กทรอนิกส์สร้างสัญญาณภาพ

การถ่ายภาพรังสีจะจัดลำรังสีจากต้นกำเนิดรังสีเป็นรูปพัด (Fan-shaped beam) ส่องผ่านวัสดุ และตรวจวัดปริมาณรังสี ด้วยอุปกรณ์ตรวจวัดรังสี ซึ่งรับสัญญาณภาพแต่ละจุดเรียงเป็นแถวตามแนวลำรังสีรูปพัด โดยวัดความเข้มของรังสีจากการตรวจจับรังสีแล้วแปลงเป็นสัญญาณ ส่งให้ระบบอิเล็กทรอนิกส์สร้างสัญญาณภาพเป็นภาพแบบ Analog แล้วจึงผ่านกระบวนการแปลงเป็นสัญญาณภาพ Digital อีกครั้ง





ภาพที่ 9 รูปภาพแสดงการตรวจสอบวัตถุที่อยู่ภายในด้วยเทคนิคการส่งผ่านรังสี



ภาพที่ 10 รูปภาพแสดงการตรวจสอบวัตถุภายในตู้สินค้าด้วยเทคนิคการส่งผ่านรังสี



## ห้องปฏิบัติการและตรวจสอบภาพถ่ายรังสี

ภายในห้องปฏิบัติการและตรวจสอบภาพถ่ายรังสี มีผู้ปฏิบัติงานจำนวน 2 คน รับผิดชอบขั้นตอนการบันทึก ข้อมูลรายการสินค้าที่บรรจุในตู้คอนเทนเนอร์และควบคุมการฉายรังสีเอกซ์ เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ ที่เรียกว่าระบบตรวจสอบและปฏิบัติการเอกซเรย์ Operation & Inspection Station (OIS) จำนวน 1 คน และวิเคราะห์ผลภาพถ่ายรังสีจากระบบคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า ระบบประมวลผลรูปภาพ Image & Processing Station (IPS) จำนวน 1 คน



ขนาดและสมรรถนะของรถเอกซเรย์	
ขนาดของรถขณะทำการเคลื่อนย้าย	ยาว 11.4 เมตร สูง 4.2 เมตร กว้าง 2.5 เมตร
ขนาดของรถขณะปฏิบัติงาน	ยาว 9.6 เมตร สูง 5.51 เมตร กว้าง 8.5 เมตร
ความเร็วสูงสุดในการขับเคลื่อนรถ	70 กม./ชม.
น้ำหนักรวม	32 ตัน
ตัวถังรถ	VOLVO FM 12
กำลังของเครื่องกำเนิดไฟฟ้าในตัวรถ	32 กิโลวัตต์

### ความสามารถในการตรวจสอบสินค้าด้วยเครื่องเอกซเรย์

1.รังสีเอกซ์เป็นรังสีประเภทคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าความถี่สูง เครื่องเอกซเรย์ตู้คอนเทนเนอร์ THSCAN รุ่น MT1213LT มีอำนาจทะลุทะลวงผ่านเหล็กกล้า(Steel)หนาสูงถึง 20 เซนติเมตร โดยสามารถมองเห็นเส้นลวดทั้งสแตนเลสเส้นผ่านศูนย์กลาง 3 มม. ที่วางหลังแผ่นเหล็กหนา 10 ซม.ได้

2.การตรวจสอบภาพถ่ายรังสี สามารถทำการวิเคราะห์ภาพด้วยความละเอียดสูงสุดถึง 65536 ระดับโทนสี ความแตกต่างของสีขึ้นอยู่กับความหนาแน่นของวัตถุ และสามารถจัดเก็บข้อมูลภาพไว้ในฐานข้อมูลได้มากกว่า 10,000 ภาพ

3.ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีการเปิดตรวจตู้คอนเทนเนอร์ตามปกติ (เฉลี่ย 3 นาที สำหรับตู้ขนาด 40 ฟุต และ 1.5 นาที สำหรับตู้ขนาด 20 ฟุต)

4.มีระบบตรวจสอบสารกัมมันตรังสีในตู้คอนเทนเนอร์ โดยใช้ระบบ RMS (Radioactivity Monitoring System)

5.รังสีเอกซ์มีความปลอดภัยต่อสินค้า และผู้ปฏิบัติงานที่ เนื่องจากพลังงานรังสีที่ออกมาจากเครื่องเอกซเรย์ THSCAN รุ่น MT1213LT มีเพียง 2.5 MeV (เมกะอิเล็กตรอนโวลต์) น้อยกว่ามาตรฐานสากลที่องค์การอนามัยโลก (WHO)กำหนดให้เครื่องมือเอกซเรย์สำหรับทำการถ่ายภาพด้วยรังสีในเชิงพาณิชย์ มีพลังงานรังสีไม่เกิน 10 MeV

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

### การตรวจสอบภาพถ่ายรังสี



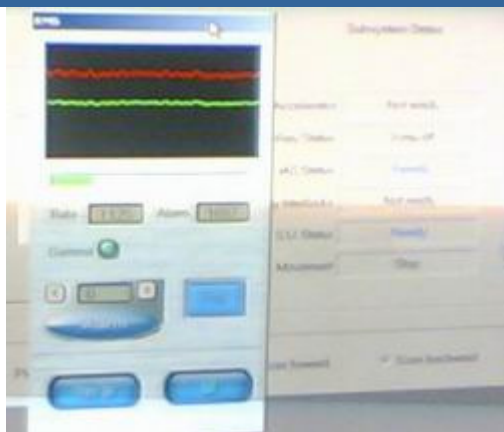
การวิเคราะห์ภาพ จะปรากฏรูปภาพพร้อมกันได้ถึง 2 หน้าจอ โดยผู้ปฏิบัติหน้าที่สามารถตรวจสอบ และ วิเคราะห์ภาพได้ทันที เมื่อการเอกซเรย์ตู้สินค้าเสร็จสิ้น

### ระบบขับเคลื่อนด้วยมอเตอร์ไฟฟ้า



ขณะทำการเอกซเรย์ รถเอกซเรย์จะขับเคลื่อนด้วย มอเตอร์ ไฟฟ้า (driving wheels) ที่ติดตั้งอยู่บริเวณล้อ โดยรถเอกซเรย์สามารถเคลื่อนที่ด้วยความเร็วสูงสุด 20 เซนติเมตร ต่อ 1 วินาที

### ระบบ RMS (Radioactivity Monitoring System)



ระบบ RMS มีความสามารถตรวจจับสารกัมมันตรังสี ภายในตู้คอนเทนเนอร์ และแสดงผลบนหน้าจอคอมพิวเตอร์เป็นเส้นกราฟ พร้อมทั้งเตือนด้วยสัญญาณเสียง เมื่อมีสารกัมมันตรังสีเกินกว่าระดับที่ตั้งค่าไว้

### เครื่องเอกซเรย์ THSCAN MT1213LT

THSCAN MT1213LT ถูกออกแบบมาให้มีลักษณะเป็นเครื่องเอกซเรย์คอนเทนเนอร์ชนิดเคลื่อนที่ได้ Mobile X-ray Container / Vehicle ซึ่งนำมาใช้ตรวจสอบสินค้าที่อยู่ในตู้คอนเทนเนอร์ โดยมีการนำเทคโนโลยีขั้นสูงด้านต่างๆมาประยุกต์ใช้งานร่วมกัน เช่น เทคโนโลยีด้านอิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการประมวลสัญญาณไฟฟ้า เทคโนโลยีการควบคุมอัตโนมัติ และเทคโนโลยีเครื่องกลที่มีระบบขับเคลื่อน โดยเครื่องเอกซเรย์ดังกล่าวมีความสามารถในการฉายรังสีทะลุทะลวงวัตถุที่มีความหนาแน่นสูง ทำให้สามารถมองเห็นสิ่งบรรจุภายในตู้คอนเทนเนอร์ได้ โดยไม่ต้องเปิดตรวจ ถือเป็นเครื่องอำนวยความสะดวกที่นำเทคโนโลยีการถ่ายภาพด้วยรังสี มาใช้ในระบบการตรวจสอบสินค้าทางอากาศยาน ทางเรือ และบริเวณด่านพรมแดนระหว่างประเทศ

เครื่อง THSCAN MT1213LT ได้ผ่านการรับรองการวัดระดับการแผ่รังสี ตามกฎเกณฑ์ข้อบังคับขององค์การนาชาติ IAEA (International Atomic Energy Agency), WHO (World Health Organization) และ ICRP (International Committee on Radiological Protection) กำหนดเอาไว้ ซึ่งระดับค่ารังสีที่วัดได้มีค่าต่ำกว่าเกณฑ์ที่สถาบันต่าง ๆ กำหนด จึงมั่นใจได้ว่าจะไม่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ ผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนทั่วไป สินค้าที่ตรวจสอบ รวมถึงสภาพแวดล้อม

#### ส่วนประกอบต่างๆของเครื่อง THSCAN MT1213LT

- Accelerator Subsystem	ทำหน้าที่สร้างรังสีเอกซ์
- Detector Subsystem	ทำหน้าที่รับแปลงสัญญาณคลื่นรังสีเอกซ์ ซึ่งฉายผ่านสินค้าในตู้คอนเทนเนอร์และแปลงไปเป็นสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์
- Image Acquisition Subsystem	ทำหน้าที่แปลงสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์เป็นสัญญาณภาพระบบ Analog และ แปลงเป็นสัญญาณภาพระบบ Digital อีกขั้นตอนหนึ่งเพื่อให้สามารถปรับแต่งภาพให้คมชัดมองเห็นรายละเอียดได้มากยิ่งขึ้น
- Scanning Unit Subsystem	ทำหน้าที่ควบคุมกลไกในการเคลื่อนที่ของงานเอกซเรย์
- Scanning Control Subsystem	ทำหน้าที่ควบคุมขั้นตอนการฉายรังสี และมีระบบป้องกันอันตรายอันอาจเกิดจากรังสี
- Operation & Inspection Subsystem	ทำหน้าที่ควบคุมการทำงานของระบบปฏิบัติการทั้งหมด การตรวจวิเคราะห์ภาพ และการจัดการกับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับระบบงานและการวิเคราะห์ภาพ

### Accelerator Subsystem

เป็นระบบหลักที่ทำให้เราสามารถเห็นภาพสินค้าในตู้คอนเทนเนอร์ได้โดยไม่ต้องเปิดตรวจ ในขณะที่ทำงานจะมีการสร้างรังสีเอกซ์เกิดขึ้น โดยรังสีที่เกิดขึ้นนี้มีพลังงานอยู่ในระดับที่กำหนดไว้ ในมาตรฐานด้านความปลอดภัยเกี่ยวกับการใช้รังสี ระบบย่อยนี้ประกอบไปด้วย หัวฉายรังสี, เครื่องผลิต/แปลงกระแสไฟฟ้า, ระบบระบายความร้อนและควบคุมอุณหภูมิ

หลักการการทำงานของระบบนี้ก็คือ Pulse Modulator จะทำการแปลงพลังงานไฟฟ้าไปเป็น high-voltage pulse ซึ่งเป็นตัวจ่ายพลังงานสำหรับ magnetron ผ่าน pulse transformer magnetron ซึ่งจะทำการสร้างคลื่นไมโครเวฟ แล้วส่งผ่าน waveguide system และ waveguide window ไปยัง accelerating tube

High-voltage(HV) pulse ที่สร้างใน pulse modulator จะถูกส่งไปยัง electron gun สำหรับ HV pulse เหล่านี้ จะดึงอิเล็กตรอนออกจาก cathode ที่ถูกทำให้ร้อนขึ้นโดย filament ของ electron gun อนุภาคอิเล็กตรอนจะถูกเร่งใน accelerating cavity ของ accelerator tube เพื่อทำปฏิกิริยากับคลื่นไมโครเวฟ หลังจากกระบวนการเร่งอนุภาคอิเล็กตรอน อิเล็กตรอนจะวิ่งไปชนเป้าหมายทำให้เกิดสเปกตรัมรังสีเอกซ์อย่างต่อเนื่อง Shielding body ที่ทำด้วยทังสเตนจะทำหน้าที่ป้องกันและควบคุมให้รังสีฉายไปในทิศทางที่กำหนด และ collimator จะกั้นรังสีเอกซ์และควบคุมให้รังสีเอกซ์ฉายผ่านตู้คอนเทนเนอร์ไปยังตัว detector



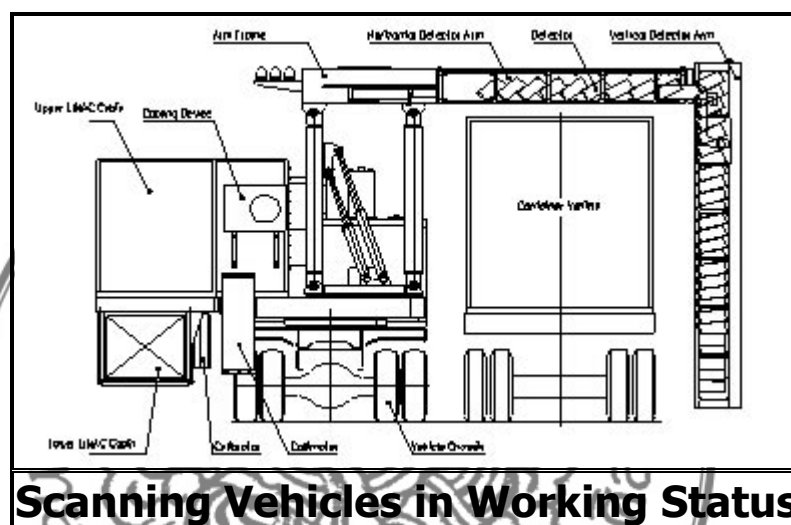
ผลงานวิจัยนี้

คุณภาพตรี

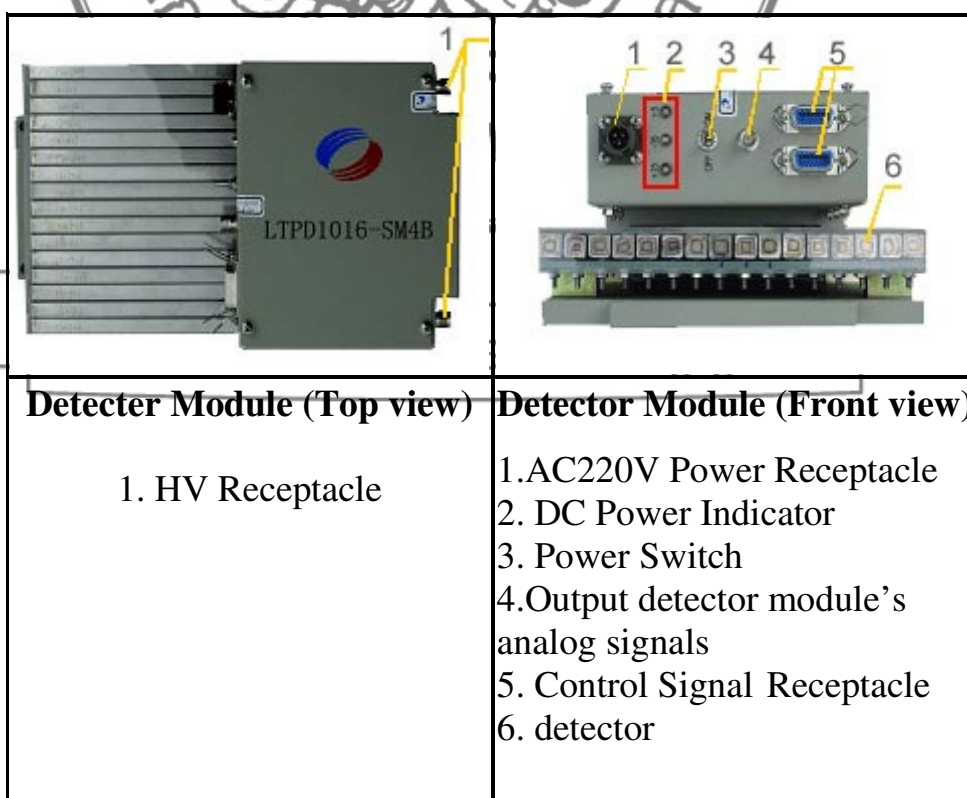


### Detector Subsystem

เป็นระบบย่อยที่สำคัญส่วนหนึ่งของเครื่อง THSCAN MT1213LT มีหน้าที่หลักในการรับรังสีเอกซ์ที่ทะลุทะลวงผ่านวัตถุที่ตรวจสอบ แล้วแปลงสัญญาณที่ได้รับไปเป็นสัญญาณไฟฟ้า แล้วจึงแปลงเป็นสัญญาณภาพอนาล็อก สัญญาณภาพที่ได้จะถูกส่งต่อไปยัง image data station สำหรับการวิเคราะห์ภาพต่อ

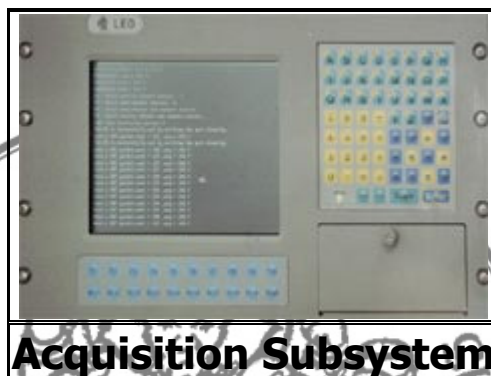


**Scanning Vehicles in Working Status**



### Image Acquisition Subsystem

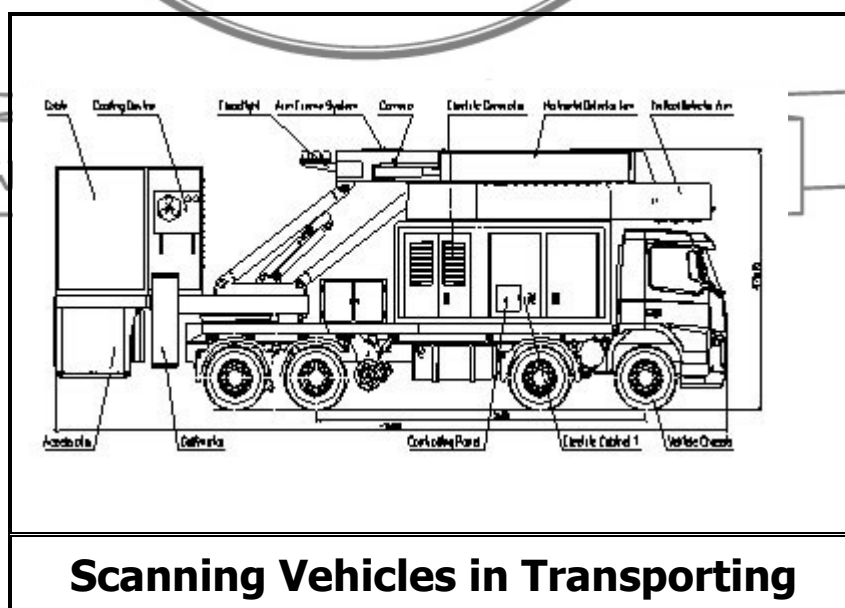
ระบบย่อยนี้จะทำหน้าที่แปลงสัญญาณอนาล็อกจาก Detector ให้เป็นสัญญาณดิจิทัล โดยจะส่งผ่านข้อมูลไปยังระบบ Operation and Inspection Subsystem โดยผ่าน serial communication bus CAN เพื่อแปลงเป็นสัญญาณภาพ ในระบบดิจิทัลทำให้สามารถปรับแต่งภาพได้สะดวกยิ่งขึ้น



**Acquisition Subsystem**

### Scanning Unit Subsystem

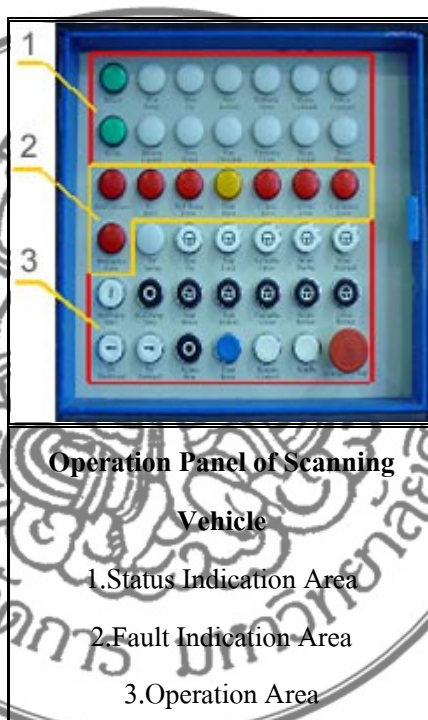
เป็นส่วนสำคัญ ซึ่งจะทำหน้าที่เปลี่ยนแปลงสถานะของเครื่องจากสภาพพร้อมเคลื่อนที่ (เพื่อสะดวกในการเคลื่อนย้ายไปปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ) ไปเป็นสถานะพร้อมทำงาน ด้วยการเคลื่อนไหวของกลไกต่างๆ เพื่อเตรียมทำการฉายรังสี รับและส่งสัญญาณภาพไปยัง Operation & Inspection Subsystem



**Scanning Vehicles in Transporting**

### Scanning Control Subsystem

เป็นระบบควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด ควบคุมอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การสแกน “ควบคุมการส่งผ่านข้อมูลให้ Operation & Inspection Subsystem และ Accelerator Subsystem” และควบคุมระบบความปลอดภัยในการทำงานเรียกว่า Safety Inter Lock System ซึ่ง จะ ทำการควบคุมและป้องกันมิให้มีการฉายรังสีมาก มิให้มีความผิดพลาด หรือเกิดความขัดข้องของ ระบบ รวมทั้งระบบหยุดการทำงานฉุกเฉิน เพื่อความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง



### Operation & Inspection Subsystem

ระบบย่อยนี้เป็นส่วนที่สำคัญของระบบการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์ (THSCAN MT1213LT) โดยทำหน้าที่ควบคุมระบบการทำงานทั้งหมดของระบบ รวมถึงการตรวจสอบ วิเคราะห์ภาพจากตู้คอนเทนเนอร์ และการบริหารจัดการกับข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ของระบบ และข้อมูลการวิเคราะห์ภาพ





## Operation & Inspection Subsystem

การใช้เครื่องเอกซเรย์ในการตรวจสอบสินค้าที่บรรจุในตู้คอนเทนเนอร์

ตามที่กรมศุลกากรได้นำเครื่องเอกซเรย์ตู้คอนเทนเนอร์มาใช้ในการตรวจสอบสินค้า เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ในการตรวจสอบสินค้า อันเป็นการเอื้อประโยชน์แก่ ผู้นำของเข้า - ส่ง ของออก และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ทางการค้าระหว่างประเทศ ปัจจุบันจึงมีการใช้งานเครื่องเอกซเรย์ ในการตรวจสอบสินค้าที่บรรจุอยู่ในตู้คอนเทนเนอร์ 2 ลักษณะ ดังนี้

### 1. การตรวจสอบสินค้าขาเข้าตามปกติ

เป็นการตรวจสอบสินค้าที่บรรจุมาในตู้คอนเทนเนอร์ที่ถูกกำหนดเงื่อนไข (Profile) ให้เปิด ตรวจสอบ ตามหลักเกณฑ์ประมวลฯ ข้อ 2 01 13 02 (3.1.3) และผู้นำสินค้าเข้าประสงค์จะนำออกไป พร้อมตู้คอนเทนเนอร์

### 2. การตรวจสอบสินค้าของสำนักสืบสวนและปราบปราม

เป็นการตรวจสอบสินค้าที่บรรจุมาในตู้คอนเทนเนอร์ที่สำนักสืบสวนและปราบปราม มีข้อมูลหรือข่าวสารว่าตู้คอนเทนเนอร์ใดมีของต้องห้าม ต้องกักตุน หรือของตกขอบหลีกเลี่ยงค่า ภาษีหรือมีการทุจริตเกี่ยวกับค่าภาษีอากรทั้งการนำเข้าและการส่งออก และต้องการตรวจสอบตู้ คอนเทนเนอร์โดยวิธีการเอกซเรย์

**มาตรการควบคุมความปลอดภัย สำหรับการฉายรังสี**

รังสีสามารถก่อให้เกิดอันตรายต่อมนุษย์ได้ หากได้รับรังสีในปริมาณที่สูง การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับรังสี จึงต้องมีมาตรการควบคุมเพื่อให้ทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียงมีความปลอดภัย และได้รับรังสีในปริมาณที่ไม่ก่อให้เกิดอันตราย ดังนี้

ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับแหล่งกำเนิดรังสีและมีโอกาสได้รับรังสีเอกซเรย์ มากกว่า บุคคลอื่น เพราะฉะนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกคน จะได้รับการอบรมวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง โดยให้คำนึงถึงความปลอดภัยต่อสุขภาพร่างกาย และทรัพย์สิน และในขณะที่ทำการเอกซเรย์

ผู้ปฏิบัติงาน จำเป็นที่จะต้องอยู่ในห้องปฏิบัติการบนรถ มาตรการเพื่อความปลอดภัยเบื้องต้น ได้แก่ ห้องปฏิบัติการซึ่งสร้างจากวัสดุที่มีความหนาแน่นสูง เช่น ตะกั่วและทังสแตน สามารถใช้เป็นเครื่องกำบังรังสี (Shielding) เพื่อลดและป้องกันการแพร่กระจายของรังสี นอกจากนี้การควบคุมเวลาในการปฏิบัติงานกับรังสี เป็นวิธีการสำคัญในการลดปริมาณรังสีที่จะได้รับ โดยให้มีการสลับหมุนเวียนผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในห้องปฏิบัติการ และมีการติดเครื่องวัดปริมาณรังสีประจำตัวบุคคล ตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ ในส่วนของมาตรการควบคุมความปลอดภัย มีหลักการว่าบุคคลที่อยู่ห่างจากแหล่งกำเนิดรังสีมากที่สุด ก็จะได้รับความปลอดภัยมากที่สุด ดังนั้นเพื่อความปลอดภัย ของบุคคลที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียง จำเป็นที่จะต้องเพิ่มระยะห่างระหว่าง บุคคลกับแหล่งกำเนิดรังสี โดยกำหนดพื้นที่ปฏิบัติงานซึ่งพื้นที่ดังกล่าวจัดเป็นพื้นที่ควบคุม ไม่ให้บุคคลภายนอกเข้ามาโดยเด็ดขาดในขณะที่ทำการฉายรังสี ซึ่งพื้นที่ควบคุม สำหรับการปฏิบัติงานของ เครื่องเอกซเรย์ตู้คอนเทนเนอร์ THSCAN รุ่น MT1213 มีพื้นที่ขนาด 25 เมตรx35 เมตร รอบตัวรถ และกั้นแนวล้อมรอบพื้นที่ และติดป้ายเครื่องหมายเตือนเพื่อควบคุมไม่ให้บุคคล เข้ามาใกล้บริเวณดังกล่าว เพราะอาจได้รับอันตรายจากรังสี



ภาพที่ 11 รูปแสดงลักษณะป้ายเตือนทางรังสี

ส่วนมาตรการควบคุมความปลอดภัยอื่นๆ ได้แก่ มีระบบโทรทัศน์วงจรปิด และเครื่องส่งสัญญาณเตือน(Infrared Alarm) ซึ่งจะทราบได้ทันที ที่มีผู้เข้ามาในบริเวณพื้นที่ปฏิบัติงาน

และทุกครั้งก่อนทำการเอกซเรย์ จะต้องประกาศให้ บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ในพื้นที่ออกจากพื้นที่ปฏิบัติงาน และมีสัญญาณไฟกระพริบและเสียงเตือน ในขณะที่ทำการฉายรังสี

ในมาตรการควบคุมความปลอดภัยสำหรับการฉายรังสี จำเป็นจะต้องมีการตรวจวัดระดับรังสี เพื่อความปลอดภัยในการทำงาน รวมทั้งความปลอดภัยต่อสิ่งแวดล้อม โดยแบ่งออกเป็น

1. การวัดระดับรังสีในบริเวณพื้นที่ ปฏิบัติงาน จะต้องใช้เครื่องวัดรังสี ที่เรียกว่า Survey Meter ซึ่งเป็นเครื่องวัดรังสีที่แสดงผลทันที



ภาพที่ 12 รูปภาพเครื่องวัดรังสี แบบ survey meter

2. การวัดปริมาณรังสีบุคคล ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ควบคุมทุกคน ต้องได้รับการตรวจวัดปริมาณรังสีอย่างเหมาะสม และเพียงพอ เป็นการตรวจวัดปริมาณรังสีจากต้นกำเนิดรังสีที่อยู่ภายนอกร่างกาย มีวิธีการตรวจวัด 2 วิธี ได้แก่

2.1 การตรวจวัดแบบ อ่านค่าได้ทันที ( Active Monitoring ) โดยใช้เครื่องวัดรังสีที่เกิดปฏิกิริยากับรังสี และสามารถอ่านค่าได้ทันที เครื่องวัดรังสีชนิดนี้มักจะเป็น อิเล็กทรอนิกส์ มีราคาไม่แพงมาก และมีความทนทานพอสมควร นอกจากนี้ยังมีข้อดีที่อาจจะหมุนเวียนกันใช้ได้ตามความเหมาะสม แล้วจดบันทึกค่าปริมาณรังสีและชื่อผู้ใช้ไว้เป็นหลักฐานได้



ภาพที่ 13 รูปภาพแสดงเครื่องวัดปริมาณรังสีบุคคลชนิดอ่านค่าได้ทันที

2.2 การตรวจวัดแบบที่ต้องผ่านกระบวนการเพื่ออ่านค่า (Passive Monitoring) โดยใช้เครื่องวัดรังสีที่ต้องนำไปผ่านกระบวนการเพื่ออ่านค่า เครื่องวัดรังสีชนิดนี้ไม่สามารถบอกระดับรังสีในบริเวณที่ปฏิบัติงานได้ แต่จะมีการบันทึกการได้รับรังสีไว้ในตัวเครื่อง ข้อดีของเครื่องวัดรังสีชนิดนี้คือมีการบันทึกหลักฐานการได้รับรังสีที่คงทนไม่สูญหาย ตัวอย่างของเครื่องวัดแบบนี้ได้แก่



ภาพที่ 14 फिल्मวัดรังสี

ก. फिल्मวัดรังสี ซึ่งประกอบด้วยแผ่นฟิล์ม บรรจุอยู่ภายในกลักฟิล์ม กลักฟิล์มจะมีฟิลเตอร์หลายแผ่นเพื่อใช้แยกชนิดและพลังงานรังสีเข้ามาสู่แผ่นฟิล์ม หลังจากการล้างฟิล์ม โดยการเปรียบเทียบความดำบนฟิล์มกับฟิล์มมาตรฐานที่ผ่านการฉายรังสี ในปริมาณรังสีที่กำหนด ทำให้สามารถทราบค่าปริมาณรังสีที่ฟิล์มใช้งานแต่ละแผ่นได้รับ ซึ่งหมายถึงปริมาณรังสีที่ผู้ใช้ฟิล์มนั้นได้รับเช่นกัน ความดำบนฟิล์มในตำแหน่งที่อยู่ใต้ฟิลเตอร์แต่ละแผ่น ทำให้สามารถประเมินค่าปริมาณรังสีทั่วร่างกาย เช่นผิวหนัง และเลนส์ตา

ข. เครื่องวัดปริมาณรังสีแบบเทอร์โมลูมิเนสเซนส์ (Thermoluminescent Dosimeters, TLDs) ซึ่งเป็นเครื่องวัดที่ถูกเลือกใช้ในการปฏิบัติงานกับรถเอกซเรย์ มีลักษณะเป็นกลักที่มีฟิลเตอร์บรรจุอยู่ภายใน ซึ่งฟิลเตอร์นี้มีส่วนประกอบของสารประกอบหลายชนิดที่มีคุณสมบัติในการดูดกลืนพลังงานรังสี และสารประกอบส่วนใหญ่จะเป็นลิเทียม ซึ่งเหมาะสำหรับการวัดปริมาณรังสีบุคคล เพราะมีลักษณะใกล้เคียงเนื้อเยื่อมนุษย์





ภาพที่ 15 รูปภาพเครื่องอัดเสียงแบบ เทอร์โมลูมิเนสเซนส์

### 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของศูนย์เอกซเรย์ และเทคโนโลยีทางศัลยกรรม ฝ่ายบริการศัลยกรรมของด้านศัลยกรรมกระดูกอาหาร จังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยได้รวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

#### 5.1 งานวิจัยภายในประเทศ

ประภาส เฟื่องแพ (2539) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ส่งออกในการให้บริการตรวจสอบสินค้าส่งออก ฝ่ายตรวจสอบสินค้าส่งออกที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ พบว่า ผู้ส่งออกมีความพึงพอใจในด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สูงสุด และมีความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมในการให้บริการต่ำสุด ส่วนปัจจัยที่ผู้ส่งออกมีความพึงพอใจสูงสุดคือ เรื่องความเรียบร้อยในการแต่งกายและความรวดเร็วในการตรวจสอบสินค้า

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาเลิงนกทาและสาขามุกดาหาร ผลวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการรับบริการพบว่าลูกค้าธนาคารฯ มีความพึงพอใจในการรับบริการในระดับสูงกว่าปานกลางเล็กน้อย และมีข้อพิจารณาความพึงพอใจในการรับบริการในองค์ประกอบย่อยต่างๆในกลุ่มพบว่าความพึงพอใจในการรับบริการในองค์ประกอบด้านพนักงานและการต้อนรับ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ส่วนความพึงพอใจในการรับบริการด้านความสะดวกที่ได้รับมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคาร เรียงจากความพึงพอใจมากที่สุดไปถึ้น้อยที่สุด ดังนี้ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการและด้านความสะดวกที่ได้รับสำหรับตัวแปรภูมิหลังของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการ ได้แก่ อายุ รายได้ นอกจากนี้ลูกค้าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าเพศชาย ส่วนระยะเวลาที่เป็นลูกค้า อาชีพของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ

**ประสิทธิ์ ศิริแสง (2542)** ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการตามลำดับก่อนหลังมากที่สุดและประชาชนผู้มาขอรับบริการด้านใบอนุญาต มีความพึงพอใจในการให้บริการแบบฟอร์ม และคำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มมากกว่าประชาชนผู้มาขอรับบริการด้านทะเบียนรถและประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านความเพลิดเพลินจากรายการโทรทัศน์ที่จัดไว้บริการ

**สุเทพ บุญคำ (2542)** ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจจราจร ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการหน้าที่ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรีในระดับปานกลาง ซึ่งประกอบด้วย ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านวิธีการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน ด้านความเสมอภาค และความเป็นธรรม และประชากรที่ใช้ยานพาหนะแตกต่างกันกับประชากรที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในระดับไม่แตกต่างกันทั้งความพึงพอใจรวมทุกด้านและเป็นรายด้าน

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

**สันทนา เจียมเจตจรูญ (2539:บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลสมิติเวชศรีราชา ประกอบภาคินพนธ์พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการในภาพรวมอยู่ในระดับสูงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่ละด้านได้แก่ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการบริการอยู่ในระดับสูง ด้านระบบการบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทบริการ ประเภทผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่องานบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่องานบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**สุรศักดิ์ นาถวิล (2544:126)** ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะ ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านบุคลิกภาพของ ผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เมื่อจำแนกตามประเภทผู้ใช้ยานพาหนะ พบว่าผู้ใช้รถยนต์

นั่งส่วนบุคคล (รถกระบะ) ผู้ใช้รถบรรทุก ผู้ใช้รถยนต์โดยสารประจำทางในจังหวัด (รถสองแถว) และรถสามล้อรับจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน ผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคล (รถเก๋ง) มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และผู้ใช้รถจักรยานยนต์มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับน้อย

วิศาล วุฒิสถกคิศิลป์ (2545:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางพัฒนาการให้บริการบุคลากรตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี: กรณีศึกษา สำนักงานบุคลากรท่าอากาศยานกรุงเทพพบว่าความพึงพอใจในการบริการนั้น ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติที่มีผลทางด้านบวกมากกว่าด้านลบ ในเรื่องของการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยคุณสมบัติทางด้านลบจะเกี่ยวข้องกับเรื่องการให้บริการอย่างทันเวลา ซึ่งผู้รับบริการต้องการให้กำหนดมาตรฐานเวลาในการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้รับบริการเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยังขาดการเป็นผู้ให้บริการที่ดี (Service Minded)

พัทธ์กร ศาสนะสุทินธ์ (2547:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทางด้านเรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยคือด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชน ด้านความสะดวกรวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ และด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ให้บริการ

2. การศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ระหว่างกลุ่มอาชีพและกลุ่มเพศ

2.1 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือกลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกร และกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มเกษตรกร

2.2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอ เมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของ ประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัด กาฬสินธุ์ พบว่าประชาชนที่มาขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ รวม 28 ข้อ เรียงความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ประชาชนเสนอแนะจากมากไปน้อย 5 อันดับแรก คือ สถานีตำรวจควร จัดให้มีห้องน้ำไว้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เพียงพอแก่ประชาชนที่มาติดต่องาน ห้องทำงานที่จัดให้ประชาชนเข้าไปติดต่อขอรับบริการบนสถานีตำรวจควรขยายให้มีความกว้างมากขึ้น เจ้าหน้าที่ตำรวจควรใช้วาจาสุภาพกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ และอาคารสถานที่ ของสถานีตำรวจควรขยายพื้นที่ให้มีความกว้างมากขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะทั่วไปนั้นประชาชน ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจควรลดหย่อนผ่อนปรนหรือลดความเคร่งครัดในการ บังคับใช้กฎหมาย เช่น กฎหมายเกี่ยวกับการจราจร

ธนพร ชุมวรฐายี (2545 : 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงาน สภามัญศึกษาจังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุบลราชธานี พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจในการให้บริการในระดับปานกลาง และเมื่อแยกเป็นรายด้านของความพึงพอใจในการ ให้บริการทั้ง 3 ด้าน คือ 1) ด้านระบบการให้บริการ 2) ด้านกระบวนการให้บริการ 3) ด้านสถานที่ และบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทางตำแหน่ง ความเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรของสำนักงานสภามัญศึกษาจังหวัด อุบลราชธานี สภาพความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ของสำนักงานสภามัญศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี มีความสัมพันธ์กับความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการวิจัยนำศึกษาของผู้รับบริการ



### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการบริการระบบเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ ของผู้ใช้บริการ ณ ด้านศุลกากรมุกดาหาร โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ประกอบการ หรือ ตัวแทนออกของ (Shipping Agent) หรือ บุคคลทั่วไปที่เป็นผู้ดำเนินการนำเข้า/ ส่งออกสินค้า ที่มาติดต่อขอรับบริการระบบเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ ณ ด้านศุลกากรมุกดาหาร ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 150 ราย โดยประมาณ

1.2 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 ราย โดยการคำนวณทางสถิติตามวิธีการของทอโรยามาเน่ โดยใช้สูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด ( 150 ราย)

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นในที่นี้ ร้อยละ .05

แทนค่าในสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{150}{1 + 150(0.05)^2}$$

$$n = 109.09$$

หมายเหตุ : ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 2.1 การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Beale) 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ที่มีการให้คะแนนแบบเดียวกันทุกข้อ โดยกำหนดให้ในแต่ละข้อ มีคะแนนและระดับความพึงพอใจ ดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามขึ้นมาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีการสร้างและตรวจสอบคุณภาพ ดังนี้

2.1.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาของแบบสอบถาม ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แล้วนำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด

2.1.3 นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (try-out) กับผู้มารับบริการระบบเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ ณ ด้านศุลกากรมุกดาหาร จำนวน 30 คน โดยเลือกหน่วยตัวอย่างกลุ่มเพศ อายุ ประเภทของผู้ดำเนินการผ่านพิธีการนำเข้า/ส่งออก ประเภทของการดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร ประเภทของสินค้าที่นำเข้า-ส่งออก ประเภทของรถบรรทุกสินค้าที่เข้ารับบริการ

2.1.4 นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อและทั้งหมด แล้วหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.85

2.1.5 เมื่อได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้ว นำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในการศึกษาวิจัย

## 2.2. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามปลายเปิดและปลายปิดจำนวน 1 ฉบับ โดยแบ่งเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านกฎหมาย

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยทางการตลาด 8P ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการระบบเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ ณ ด้านสุทธการมุกดาหาร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) โดยสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ ณ ด้านสุทธการมุกดาหาร โดยมีความหมายดังนี้

5 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจมาก

3 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อย

1 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของผู้รับบริการต่อบริการระบบเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ ณ ด้านสุทธการมุกดาหาร

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กับให้กับประชากรกลุ่มตัวอย่าง ผู้มาใช้บริการระบบเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ ณ ด้านสุทธการมุกดาหาร จำนวน 100 ชุด

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ ได้จำแนกแบบสอบถามตามกลุ่มเพศ อายุ ประเภทของผู้ดำเนินการผ่านพิธีการทางสุทธการ ประเภทของการดำเนินการผ่านพิธีการทางสุทธการ ประเภทของสินค้าที่นำเข้า-ส่งออก ประเภทของรถบรรทุกสินค้า ของผู้มาใช้บริการระบบเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ ณ ด้านสุทธการมุกดาหาร แล้วดำเนินการวิเคราะห์

ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการรวบรวมประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างผู้มาขอรับบริการ ใช้สถิติความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการระบบเทคโนโลยี ตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ ณ ด้านบุคลากรมุกดาหาร ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)  $\bar{X}$  ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (Standard Deviation) แล้วแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูล ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2543 : 100)

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด
1.51 – 2.50	น้อย
2.51 – 3.50	ปานกลาง
3.51 – 4.50	มาก
4.51 – 5.00	มากที่สุด

4.3 การทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการระบบเทคโนโลยี ตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ ณ ด้านบุคลากรมุกดาหาร ระหว่างกลุ่มเพศ อายุ ประเภทของผู้ดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร ประเภทของการดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร ประเภทของสินค้าที่นำเข้าส่งออก และประเภทของรถบรรทุกสินค้าที่มาเข้ารับบริการ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ถ้าหากแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)

4.4 การทดสอบเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในด้านต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการตลาด ปัจจัยอื่นๆ กับระดับความความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ของผู้ใช้บริการ ใช้ค่าสถิติไคสแควร์ (chi-square test หรือ  $X^2$ )

4.5 ประมวลผลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประเภทของผู้มาใช้บริการระบบเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ ณ ด้านบุคลากรมุกดาหาร นำมาวิเคราะห์เนื้อหาและเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็น

## 5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

### 5.1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

5.1.1 ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยการหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) เป็นรายข้อ โดยการทดสอบทางสถิติ  $t$ -test เพื่อหาค่า  $t$  (ความแตกต่างระหว่างกลุ่มคะแนนสูงและกลุ่มคะแนนต่ำ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

5.1.2 ความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเป็นรายด้านหรือทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (J.Cronbach)

### 5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่

5.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการและความคิดเห็นทั่วไป โดยใช้สถิติ

5.2.1.1 ความถี่ (Frequency)

5.2.1.2 ร้อยละ (Percentage)

5.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการระบบเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ ณ ด่านศุลกากรมุกดาหาร ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean)  $\bar{X}$  ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2.3 การทดสอบเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในด้านต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการตลาด ปัจจัยอื่นๆ กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ของผู้ใช้บริการ ใช้ค่าสถิติ F-test (One Way ANOVA) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการระบบเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ ณ ด่านศุลกากรมุกดาหาร นำมาจัดเป็นกลุ่มแล้วนำมาสรุปในเชิงพรรณนา

#### บทที่ 4

#### วิเคราะห์ผลการศึกษา

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ของผู้ใช้บริการ) เพื่อเสนอแนะการปรับปรุงการให้บริการระบบเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ของกรมศุลกากร ณ ด่านศุลกากรมุกดาหาร โดยอาศัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสำรวจ(Survey) จากการแจกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการตรวจสอบสินค้าด้วยเครื่อง Mobile X-Ray ณ ด่านศุลกากรมุกดาหาร จำนวน 100 คน ได้ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ลักษณะปัจจัยทางด้านกฎหมาย

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจ

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจกับลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยด้านกฎหมาย

ตอนที่ 5 ความเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของตัวอย่าง

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและอายุ

1.	เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
	ชาย	60	60
	หญิง	40	40
	รวม	100	100
2.	อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
	18-25 ปี	11	11
	26 – 33 ปี	27	27
	34 – 41 ปี	25	25
	42 – 49 ปี	29	29
	50 ปี ขึ้นไป	8	8
	รวม	100	100

จากตารางที่ 1 พบ จากกลุ่มตัวอย่าง 100 คน เป็นชาย 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และเป็นหญิง 40 คนคิดเป็นร้อยละ 40 แสดงให้เห็นว่าตัวอย่างของผู้มาเข้ารับบริการตรวจสอบสินค้าด้วยเครื่อง Mobile X-Ray เป็นชายมากกว่าหญิง

## ตอนที่ 2 ลักษณะปัจจัยทางด้านกฎหมาย

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะปัจจัยทางด้านกฎหมาย

1.ประเภทของผู้ดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการ	23	23
ตัวแทนออกของ(Shipping Agent)	60	60
บุคคลทั่วไป	17	17
รวม	100	100
2.ประเภทของการดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร	จำนวน(ใบขน)	ร้อยละ
สินค้านำเข้า	20	20
สินค้านำออก	59	59
สินค้าผ่านแดนขาเข้า	5	5
สินค้าผ่านแดนขาออก	10	10
อื่นๆ	6	6
รวม	100	100
3.ประเภทของสินค้านำเข้า-ส่งออก	จำนวน(ใบขน)	ร้อยละ
พืชผลทางการเกษตร	24	24
อุปกรณ์ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์	12	12
ของอุปโภคบริโภค	48	48
อื่นๆ	16	16
รวม	100	100

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

4.ประเภทของรถสินค้าที่เข้ารับบริการ	จำนวน(คัน)	ร้อยละ
รถพ่วง 18 ล้อ	37	37
รถบรรทุก 10 ล้อ	39	39
รถตู้ CONTAINER	19	19
อื่นๆ	5	5
รวม	100	100

จากตารางที่ 2 ประเภทของผู้ดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร จากกลุ่มตัวอย่าง 100 คนเป็นตัวแทนออกของจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาเป็นผู้ประกอบการมาดำเนินการออกของเอง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23 และอันดับสุดท้ายคือ บุคคลทั่วไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17 สรุปได้ว่าผู้มาเข้ารับบริการตรวจสอบสินค้าด้วยเครื่อง Mobile X-Ray จะเป็นตัวแทนออกของซึ่งมีมากกว่าครึ่งหนึ่งของผู้มาเข้ารับบริการทั้งหมด

ประเภทของการดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร จากกลุ่มตัวอย่าง 100 คนที่ใช้บริการตรวจสอบสินค้าด้วย Mobile X-Ray มากที่สุดคือ สินค้าขาออก จำนวน 59 ไบนคิดเป็นร้อยละ 59 รองลงมาเป็นสินค้าขาเข้า จำนวน 20 ไบน และ ตามด้วยสินค้าผ่านแดนขาออก จำนวน 10 ไบน คิดเป็นร้อยละ 10 สินค้าผ่านแดนขาเข้า จำนวน 5 ไบน คิดเป็นร้อยละ 5 สินค้าอื่นๆ จำนวน 6 ไบน คิดเป็นร้อยละ 6

ประเภทของสินค้านำเข้า-ส่งออก จากกลุ่มตัวอย่าง 100 คนที่ใช้บริการตรวจสอบสินค้าด้วย Mobile-X-Ray มากที่สุดคือสินค้าประเภท ของอุปโภคบริโภค จำนวน 48 ไบน คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมาคือสินค้าประเภท พืชผลทางการเกษตร จำนวน 24 ไบน คิดเป็นร้อยละ 24 และสินค้าประเภทอุปกรณ์ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกับสินค้าอื่นๆ จำนวน 28 ไบน คิดเป็นร้อยละ 28

ประเภทของรถสินค้าที่เข้ารับบริการ จากกลุ่มตัวอย่าง 100 คันจะเป็นประเภทของรถบรรทุก 10 ล้อ และ รถพ่วง 18 ล้อ ที่ทำการคุมผ้าใบมา จำนวน 39 คัน และ 37 คัน คิดเป็นร้อยละ 39 และ 37 ตามลำดับ และ รองลงมาจะเป็น รถตู้ Container จำนวน 19 คัน คิดเป็นร้อยละ 19 ลำดับสุดท้ายจะเป็นรถประเภทอื่นๆ ซึ่งจะมีเพียงจำนวนเล็กน้อยคือ จำนวน 5 คัน คิดเป็นร้อยละ 5



### ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจ

ตารางที่ 3 จำนวน ค่าเฉลี่ย และความหมาย ของระดับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	n	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.คุณภาพในการตรวจสอบสินค้าด้วย Mobile X-Ray	100	4.57	มากที่สุด
2.สถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสม	100	4.16	มาก
3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเต็มใจ	100	4.53	มากที่สุด
4.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอ	100	4.23	มาก
5.การให้ข้อมูลในการเข้ารับบริการมีความชัดเจน	100	4.16	มาก
6.สภาพแวดล้อมของสถานที่เข้ารับบริการเหมาะสม	100	3.96	มาก
7.สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่เข้ารับบริการ	100	3.85	มาก
8.กระบวนการในการให้บริการตรวจสอบเหมาะสม	100	4.17	มาก
9.ความสามารถในการให้บริการเพียงพอกับความต้องการ	100	4.37	มาก
10.ท่านพอใจในการรับบริการโดยปลอดภัยครบถ้วน	100	4.49	มาก
รวม	100	4.25	มาก

จากตารางที่ 3 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการตรวจสอบด้วย Mobile X-Ray โดยรวมอยู่ในระดับ 4.25 ซึ่งอยู่ในระดับมากตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจใน คุณภาพในการตรวจสอบและตัวของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ส่วนทางด้านที่ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือในด้านของสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมของสถานที่เข้ารับบริการ ส่วนระดับความพึงพอใจในด้านอื่นๆจะอยู่ในระดับมากทั้งหมด

### ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจกับลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยด้าน

กฎหมาย

**สมมติฐานที่ 1 :** ระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันไปตามเพศ

สมมติฐานหลัก : ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามเพศ

สมมติฐานรอง : ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามเพศ



ตารางที่ 4 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆจำแนกตามเพศของผู้ใช้บริการ

ระดับ ความพึงพอใจ	เพศ	n	Mean	S.D.	F	Sig.	ทดสอบ สมมติฐาน
โดยรวม	ชาย	60	4.2667	0.55500	0.146	0.703	ไม่แตกต่าง
	หญิง	40	4.2225	0.58243			
	รวม	100	4.2490	0.56363			
ด้านคุณภาพ	ชาย	60	4.6300	0.610	1.407	0.238	ไม่แตกต่าง
	หญิง	40	4.4800	0.716			
	รวม	100	4.5700	0.655			
ด้านสถานที่	ชาย	60	4.18	0.748	0.135	0.714	ไม่แตกต่าง
	หญิง	40	4.12	0.822			
	รวม	100	4.16	0.775			
ด้านการ ให้บริการด้วย ความเต็มใจ	ชาย	60	4.57	0.673	0.485	0.488	ไม่แตกต่าง
	หญิง	40	4.48	0.599			
	รวม	100	4.53	0.643			
จำนวนเจ้าหน้าที่ ที่เพียงพอ	ชาย	60	4.25	0.795	0.106	0.746	ไม่แตกต่าง
	หญิง	40	4.20	0.687			
	รวม	100	4.23	0.750			
ด้านข้อมูลใน การให้บริการ	ชาย	60	4.22	0.739	0.859	0.356	ไม่แตกต่าง
	หญิง	40	4.08	0.764			
	รวม	100	4.16	0.748			
ด้าน สภาพแวดล้อม	ชาย	60	3.97	0.802	0.010	0.921	ไม่แตกต่าง
	หญิง	40	3.95	0.846			
	รวม	100	3.96	0.816			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ชาย	60	3.80	1.054	0.359	0.550	ไม่แตกต่าง
	หญิง	40	3.92	0.971			
	รวม	100	3.85	1.019			

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ระดับ ความพึงพอใจ	เพศ	n	Mean	S.D.	F	Sig.	ทดสอบ สมมติฐาน
ด้าน กระบวนการใน การให้บริการ	ชาย	60	4.18	0.651	0.052	0.820	ไม่ แตกต่าง
	หญิง	40	4.15	0.802			
	รวม	100	4.17	0.711			
ด้านบริการที่ เพียงพอ	ชาย	60	4.38	0.739	0.049	0.825	ไม่ แตกต่าง
	หญิง	40	4.35	0.736			
	รวม	100	4.37	0.734			
ด้าน ค่าธรรมเนียม	ชาย	60	4.48	0.854	0.009	0.923	ไม่ แตกต่าง
	หญิง	40	4.50	0.816			
	รวม	100	4.49	0.835			

จากตารางที่ 4 แสดงการทดสอบสมมติฐาน ยอมรับว่าระดับความพึงพอใจโดยรวม (Sig. = 0.703), ด้านคุณภาพ (Sig. = 0.238), ด้านสถานที่ (Sig. = 0.714), ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ (Sig. = 0.488), ด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอ (Sig. = 0.746), ด้านข้อมูลในการเข้ารับบริการ (Sig. = 0.356), ด้านสภาพแวดล้อม (Sig. = 0.921), ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Sig. = 0.550), ด้านกระบวนการในการให้บริการ (Sig. = 0.820), ด้านบริการที่เพียงพอ (Sig. = 0.825), ด้านค่าธรรมเนียม (Sig. = 0.923) ไม่แตกต่างไปตามเพศของผู้เข้ารับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$

**สมมติฐานที่ 2 :** ระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานหลัก : ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานรอง : ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานที่ 2.1 : ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานหลัก : ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพไม่แตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานรอง : ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานที่ 2.2 : ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่แตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานหลัก : ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ไม่แตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานรอง : ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่แตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานที่ 2.3 : ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานหลัก : ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจไม่แตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานรอง : ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจแตกต่างกันไปตาม อายุ

สมมติฐานที่ 2.4 : ระดับความพึงพอใจด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานหลัก : ระดับความพึงพอใจด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอไม่แตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานรอง : ระดับความพึงพอใจด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานที่ 2.5 : ระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลในการเข้ารับบริการแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานหลัก : ระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลในการเข้ารับบริการไม่แตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานรอง : ระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลในการเข้ารับบริการแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานที่ 2.6 : ระดับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานหลัก : ระดับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานรอง : ระดับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานที่ 2.7 : ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานหลัก : ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานรอง : ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานที่ 2.8 : ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานหลัก : ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการไม่แตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานรอง : ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานที่ 2.9 : ระดับความพึงพอใจด้านบริการที่เพียงพอแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานหลัก : ระดับความพึงพอใจด้านบริการที่เพียงพอไม่แตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานรอง : ระดับความพึงพอใจด้านบริการที่เพียงพอแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานที่ 2.10 : ระดับความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียมแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานหลัก : ระดับความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียมไม่แตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานรอง : ระดับความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียมแตกต่างกันไปตามอายุ

ตารางที่ 5 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆจำแนกตามอายุของผู้ใช้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	อายุ	n	Mean	S.D.	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
โดยรวม	18-25 ปี	11	4.1000	0.38730	1.884	0.120	ไม่แตกต่าง
	26-33 ปี	27	4.3148	0.54257			

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ระดับ ความพึงพอใจ	อายุ	n	Mean	S.D.	F	Sig.	ทดสอบ สมมติฐาน
โดยรวม	34-41 ปี	25	4.0880	0.51261	1.884	0.120	ไม่ แตกต่าง
	42-49 ปี	29	4.2724	0.68028			
	50 ปีขึ้นไป	8	4.6500	0.32071			
	รวม	100	4.2490	0.56363			
ด้านคุณภาพ	18-25 ปี	11	4.36	0.674	0.431	0.786	ไม่ แตกต่าง
	26-33 ปี	27	4.67	0.620			
	34-41 ปี	25	4.56	0.651			
	42-49 ปี	29	4.55	0.736			
	50 ปีขึ้นไป	8	4.62	0.518			
	รวม	100	4.57	0.655			
ด้านสถานที่	18-25 ปี	11	4.00	0.447	1.353	0.256	ไม่ แตกต่าง
	26-33 ปี	27	4.15	0.864			
	34-41 ปี	25	4.12	0.726			
	42-49 ปี	29	4.10	0.860			
	50 ปีขึ้นไป	8	4.75	0.463			
	รวม	100	4.16	0.775			
ด้านการ ให้บริการด้วย ความเต็มใจ	18-25 ปี	11	4.27	0.647	1.479	0.215	ไม่ แตกต่าง
	26-33 ปี	27	4.59	0.572			
	34-41 ปี	25	4.36	0.757			
	42-49 ปี	29	4.66	0.614			
	50 ปีขึ้นไป	8	4.75	0.463			
	รวม	100	4.53	0.643			
จำนวน เจ้าหน้าที่ที่ เพียงพอ	18-25 ปี	11	4.27	0.647	1.006	0.408	ไม่ แตกต่าง
	26-33 ปี	27	4.44	0.641			
	34-41 ปี	25	4.04	0.790			
	42-49 ปี	29	4.17	0.889			
	50 ปีขึ้นไป	8	4.25	0.463			
	รวม	100	4.23	0.750			

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ระดับ ความพึงพอใจ	อายุ	n	Mean	S.D.	F	Sig.	ทดสอบ สมมติฐาน
ด้านข้อมูลใน การเข้ารับ บริการ	18-25 ปี	11	3.91	0.701	1.327	0.265	ไม่ แตกต่าง
	26-33 ปี	27	4.04	0.759			
	34-41 ปี	25	4.20	0.645			
	42-49 ปี	29	4.21	0.819			
	50 ปีขึ้นไป	8	4.62	0.744			
	รวม	100	4.16	0.748			
ด้าน สภาพแวดล้อม	18-25 ปี	11	3.82	0.603	1.627	0.174	ไม่ แตกต่าง
	26-33 ปี	27	4.11	0.801			
	34-41 ปี	25	3.68	0.748			
	42-49 ปี	29	4.00	0.926			
	50 ปีขึ้นไป	8	4.38	0.744			
	รวม	100	3.96	0.816			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	18-25 ปี	11	3.73	0.786	1.807	0.134	ไม่ แตกต่าง
	26-33 ปี	27	3.85	0.989			
	34-41 ปี	25	3.56	0.961			
	42-49 ปี	29	3.93	1.100			
	50 ปีขึ้นไป	8	4.62	1.061			
	รวม	100	3.85	1.019			
ด้าน กระบวนการ ในการ ให้บริการ	18-25 ปี	11	4.00	0.447	2.004	0.100	ไม่ แตกต่าง
	26-33 ปี	27	4.26	0.712			
	34-41 ปี	25	3.92	0.759			
	42-49 ปี	29	4.24	0.739			
	50 ปีขึ้นไป	8	4.62	0.518			
	รวม	100	4.17	0.711			
ด้านบริการที่ เพียงพอ	18-25 ปี	11	4.18	0.751	1.363	0.253	ไม่ แตกต่าง
	26-33 ปี	27	4.41	0.747			
	34-41 ปี	25	4.24	0.723			
	42-49 ปี	29	4.38	0.775			
	50 ปีขึ้นไป	8	4.88	0.354			
	รวม	100	4.37	0.734			

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	อายุ	n	Mean	S.D.	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
ด้านค่าธรรมเนียม	18-25 ปี	11	4.45	0.688	1.746	0.146	ไม่แตกต่าง
	26-33 ปี	27	4.63	0.688			
	34-41 ปี	25	4.20	0.866			
	42-49 ปี	29	4.48	1.022			
	50 ปีขึ้นไป	8	5.00	0.000			
	รวม	100	4.49	0.835			

จากตารางที่ 5 แสดงการทดสอบสมมติฐาน ยอมรับว่าระดับความพึงพอใจโดยรวม (Sig. = 0.120), ด้านคุณภาพ (Sig. = 0.786), ด้านสถานที่ (Sig. = 0.256), ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ (Sig. = 0.215), ด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอ (Sig. = 0.408), ด้านข้อมูลในการเข้ารับบริการ (Sig. = 0.265), ด้านสภาพแวดล้อม (Sig. = 0.174), ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Sig. = 0.134), ด้านกระบวนการในการให้บริการ (Sig. = 0.100), ด้านบริการที่เพียงพอ (Sig. = 0.253), ด้านค่าธรรมเนียม (Sig. = 0.146) ไม่แตกต่างไปตามอายุของผู้เข้ารับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$

**สมมติฐานที่ 3 :** ระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันไปตามประเภทของผู้ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากร

สมมติฐานหลัก : ระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามประเภทของผู้ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากร

สมมติฐานรอง : ระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันไปตามประเภทของผู้ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากร

**สมมติฐานที่ 3.1 :** ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพแตกต่างกันไปตามประเภทของผู้ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากร

สมมติฐานหลัก : ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพไม่แตกต่างกันไปตามประเภทของผู้ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากร

สมมติฐานรอง : ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพแตกต่างกันไปตามประเภทของผู้ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากร







ตารางที่ 6 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆจำแนกตามผู้ดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร

ระดับความพึงพอใจ	ผู้ดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร	n	Mean	S.D.	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
โดยรวม	ผู้ประกอบการ	23	4.26	0.516	0.605	0.548	ไม่แตกต่าง
	ตัวแทนออกของ	60	4.28	0.525			
	บุคคลทั่วไป	17	4.11	0.746			
	รวม	100	4.24	0.563			
ด้านคุณภาพ	ผู้ประกอบการ	23	4.57	0.662	2.986	0.055	ไม่แตกต่าง
	ตัวแทนออกของ	60	4.67	0.542			
	บุคคลทั่วไป	17	4.24	0.903			
	รวม	100	4.57	0.655			
ด้านสถานที่	ผู้ประกอบการ	23	4.22	0.600	1.323	0.271	ไม่แตกต่าง
	ตัวแทนออกของ	60	4.22	0.783			
	บุคคลทั่วไป	17	3.88	0.928			
	รวม	100	4.16	0.775			
ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ	ผู้ประกอบการ	23	4.48	0.665	0.241	0.786	ไม่แตกต่าง
	ตัวแทนออกของ	60	4.57	0.621			
	บุคคลทั่วไป	17	4.47	0.717			
	รวม	100	4.53	0.643			
จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอ	ผู้ประกอบการ	23	4.26	0.619	0.062	0.940	ไม่แตกต่าง
	ตัวแทนออกของ	60	4.23	0.810			
	บุคคลทั่วไป	17	4.18	0.728			
	รวม	100	4.23	0.750			
ด้านข้อมูลในการเข้ารับบริการ	ผู้ประกอบการ	23	4.26	0.689	0.365	0.695	ไม่แตกต่าง
	ตัวแทนออกของ	60	4.15	0.732			
	บุคคลทั่วไป	17	4.06	0.899			
	รวม	100	4.16	0.748			

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ระดับ ความพึงพอใจ	ผู้ดำเนินการผ่านพิธี การทางศุลกากร	n	Mean	S.D.	F	Sig.	ทดสอบ สมมติฐาน
ด้าน สภาพแวดล้อม	ผู้ประกอบการ	23	3.96	0.706	0.007	0.993	ไม่ แตกต่าง
	ตัวแทนออกของ	60	3.97	0.863			
	บุคคลทั่วไป	17	3.94	0.827			
	รวม	100	3.96	0.816			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ผู้ประกอบการ	23	4.04	1.022	0.544	0.582	ไม่ แตกต่าง
	ตัวแทนออกของ	60	3.78	1.027			
	บุคคลทั่วไป	17	3.82	1.015			
	รวม	100	3.85	1.019			
ด้าน กระบวนการ ในการ ให้บริการ	ผู้ประกอบการ	23	4.13	0.694	0.755	0.473	ไม่ แตกต่าง
	ตัวแทนออกของ	60	4.23	0.673			
	บุคคลทั่วไป	17	4.00	0.866			
	รวม	100	4.17	0.711			
ด้านบริการที่ เพียงพอ	ผู้ประกอบการ	23	4.35	0.714	2.106	0.127	ไม่ แตกต่าง
	ตัวแทนออกของ	60	4.47	0.676			
	บุคคลทั่วไป	17	4.06	0.899			
	รวม	100	4.37	0.734			
ด้าน ค่าธรรมเนียม	ผู้ประกอบการ	23	4.43	0.788	0.084	0.920	ไม่ แตกต่าง
	ตัวแทนออกของ	60	4.52	0.748			
	บุคคลทั่วไป	17	4.47	1.179			
	รวม	100	4.49	0.835			

จากตารางที่ 6 แสดงการทดสอบสมมติฐาน ขอมรับว่าระดับความพึงพอใจโดยรวม (Sig. = 0.548),ด้านคุณภาพ(Sig. = 0.055),ด้านสถานที่(Sig.= 0.271),ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ(Sig.= 0.786),ด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอ(Sig.=0.940),ด้านข้อมูลในการเข้ารับบริการ(Sig.=0.695),ด้านสภาพแวดล้อม(Sig.=0.993),ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(Sig.=0.582),ด้านกระบวนการในการให้บริการ(Sig.=0.473),ด้านบริการที่เพียงพอ(Sig.=0.127),ด้านค่าธรรมเนียม(Sig.=0.920)ไม่แตกต่างกันไปตามผู้ดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$

**สมมติฐานที่ 4 :** ระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันไปตามประเภทของการดำเนินการ

ผ่านพิธีการทางศุลกากร

สมมติฐานหลัก : ระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามประเภทของการดำเนินการ

ผ่านพิธีการทางศุลกากร

สมมติฐานรอง : ระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันไปตามประเภทของการดำเนินการ

ผ่านพิธีการทางศุลกากร

**สมมติฐานที่ 4.1 :** ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพแตกต่างกันไปตามประเภทของการดำเนินการ

ผ่านพิธีการทางศุลกากร

สมมติฐานหลัก : ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพไม่แตกต่างกันไปตามประเภทของการ

ดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร

สมมติฐานรอง : ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพแตกต่างกันไปตามประเภทของการดำเนินการ

ผ่านพิธีการทางศุลกากร

**สมมติฐานที่ 4.2 :** ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่แตกต่างกันไปตามประเภทของการดำเนินการ

ผ่านพิธีการทางศุลกากร

สมมติฐานหลัก : ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ไม่แตกต่างกันไปตามประเภทของการ

ดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร

สมมติฐานรอง : ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่แตกต่างกันไปตามประเภทของการ

ดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร

**สมมติฐานที่ 4.3 :** ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจแตกต่างกันไปตามประเภท

ของการดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร

สมมติฐานหลัก : ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจไม่แตกต่างกันไปตาม

ประเภทของการดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร

สมมติฐานรอง : ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจแตกต่างกันไปตาม

ประเภทของการดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร



สมมติฐานที่ 4.9 : ระดับความพึงพอใจด้านบริการที่เพียงพอแตกต่างกันไปตามประเภทของการดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร

สมมติฐานหลัก : ระดับความพึงพอใจด้านบริการที่เพียงพอไม่แตกต่างกันไปตามประเภทของการดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร

สมมติฐานรอง : ระดับความพึงพอใจด้านบริการที่เพียงพอแตกต่างกันไปตามประเภทของการดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร

สมมติฐานที่ 4.10 : ระดับความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียมแตกต่างกันไปตามประเภทของการดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร

สมมติฐานหลัก : ระดับความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียมไม่แตกต่างกันไปตามประเภทของการดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร

สมมติฐานรอง : ระดับความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียมแตกต่างกันไปตามประเภทของการดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร

ตารางที่ 7 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ จำแนกตามการดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร

ระดับความพึงพอใจ	การดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร	n	Mean	S.D.	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
โดยรวม	สินค้าขาเข้า	20	4.34	0.665	0.521	0.721	ไม่แตกต่าง
	สินค้าขาออก	59	4.20	0.517			
	ผ่านแดนขาเข้า	5	4.12	0.739			
	ผ่านแดนขาออก	10	4.28	0.654			
	อื่นๆ	6	4.46	0.393			
	รวม	100	4.24	0.563			
ด้านคุณภาพ	สินค้าขาเข้า	20	4.55	0.686	0.718	0.581	ไม่แตกต่าง
	สินค้าขาออก	59	4.53	0.653			
	ผ่านแดนขาเข้า	5	4.60	0.894			
	ผ่านแดนขาออก	10	4.60	0.699			
	อื่นๆ	6	5.00	0.000			
	รวม	100	4.57	0.655			

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ระดับ ความพึงพอใจ	การดำเนินการผ่าน พิธีการทางศุลกากร	n	Mean	S.D.	F	Sig.	ทดสอบ สมมติฐาน
ด้านสถานที่	สินค้าขาเข้า	20	4.20	0.894	0.796	0.530	ไม่ แตกต่าง
	สินค้าขาออก	59	4.24	0.727			
	ผ่านแดนขาเข้า	5	3.80	1.304			
	ผ่านแดนขาออก	10	4.00	0.471			
	อื่นๆ	6	3.83	0.753			
	รวม	100	4.16	0.775			
ด้านการ ให้บริการด้วย ความเต็มใจ	สินค้าขาเข้า	20	4.45	0.826	0.165	0.956	ไม่ แตกต่าง
	สินค้าขาออก	59	4.54	0.597			
	ผ่านแดนขาเข้า	5	4.60	0.548			
	ผ่านแดนขาออก	10	4.50	0.707			
	อื่นๆ	6	4.67	0.516			
	รวม	100	4.53	0.643			
จำนวน เจ้าหน้าที่ที่ เพียงพอ	สินค้าขาเข้า	20	4.35	0.745	0.439	0.780	ไม่ แตกต่าง
	สินค้าขาออก	59	4.19	0.656			
	ผ่านแดนขาเข้า	5	4.20	0.837			
	ผ่านแดนขาออก	10	4.40	0.966			
	อื่นๆ	6	4.00	1.265			
	รวม	100	4.23	0.750			
ด้านข้อมูลใน การเข้ารับ บริการ	สินค้าขาเข้า	20	4.30	0.801	1.492	0.211	ไม่ แตกต่าง
	สินค้าขาออก	59	4.07	0.716			
	ผ่านแดนขาเข้า	5	3.80	0.837			
	ผ่านแดนขาออก	10	4.30	0.823			
	อื่นๆ	6	4.67	0.516			
	รวม	100	4.16	0.748			
ด้าน สภาพแวดล้อม	สินค้าขาเข้า	20	4.10	0.788	1.025	0.398	ไม่ แตกต่าง
	สินค้าขาออก	59	3.86	0.840			
	ผ่านแดนขาเข้า	5	4.00	0.707			
	ผ่านแดนขาออก	10	3.90	0.738			
	อื่นๆ	6	4.50	0.837			
	รวม	100	3.96	0.816			



ตารางที่ 7 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	การดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร	n	Mean	S.D.	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	สินค้าขาเข้า	20	4.15	1.089	1.540	0.197	ไม่แตกต่าง
	สินค้าขาออก	59	3.69	0.933			
	ผ่านแดนขาเข้า	5	3.40	1.517			
	ผ่านแดนขาออก	10	4.10	1.101			
	อื่นๆ	6	4.33	0.816			
	รวม	100	3.85	1.019			
ด้านกระบวนการในการให้บริการ	สินค้าขาเข้า	20	4.20	0.696	0.800	0.528	ไม่แตกต่าง
	สินค้าขาออก	59	4.08	0.726			
	ผ่านแดนขาเข้า	5	4.20	0.837			
	ผ่านแดนขาออก	10	4.40	0.699			
	อื่นๆ	6	4.50	0.548			
	รวม	100	4.17	0.711			
ด้านบริการที่เพียงพอ	สินค้าขาเข้า	20	4.50	0.688	0.545	0.703	ไม่แตกต่าง
	สินค้าขาออก	59	4.32	0.730			
	ผ่านแดนขาเข้า	5	4.20	0.837			
	ผ่านแดนขาออก	10	4.30	0.949			
	อื่นๆ	6	4.67	0.516			
	รวม	100	4.37	0.734			
ด้านค่าธรรมเนียม	สินค้าขาเข้า	20	4.60	0.995	0.224	0.924	ไม่แตกต่าง
	สินค้าขาออก	59	4.49	0.728			
	ผ่านแดนขาเข้า	5	4.40	1.342			
	ผ่านแดนขาออก	10	4.30	0.949			
	อื่นๆ	6	4.50	0.837			
	รวม	100	4.49	0.835			

จากตารางที่ 7 แสดงการทดสอบสมมติฐาน ขอมริบว่าระดับความพึงพอใจโดยรวม (Sig. = 0.721),ด้านคุณภาพ(Sig. = 0.581) ,ด้านสถานที่(Sig.= 0.530),ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ(Sig.= 0.956),ด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอ(Sig.=0.780),ด้านข้อมูลในการเข้ารับบริการ (Sig.=0.211),ด้านสภาพแวดล้อม(Sig.=0.398),ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(Sig.=0.197),ด้านกระบวนการในการให้บริการ(Sig.=0.528),ด้านบริการที่เพียงพอ(Sig.=0.703),ด้านค่าธรรมเนียม (Sig.=0.924)ไม่แตกต่างไปตามการดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$

**สมมติฐานที่ 5 :** ระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันไปตามประเภทของสินค้าที่นำเข้า-ส่งออก

สมมติฐานหลัก : ระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามประเภทของสินค้าที่

นำเข้า-ส่งออก

สมมติฐานรอง : ระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันไปตามประเภทของสินค้าที่

นำเข้า-ส่งออก

**สมมติฐานที่ 5.1 :** ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพแตกต่างกันไปตามประเภทของสินค้าที่

นำเข้า-ส่งออก

สมมติฐานหลัก : ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพไม่แตกต่างกันไปตามประเภทของสินค้าที่

นำเข้า-ส่งออก

สมมติฐานรอง : ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพแตกต่างกันไปตามประเภทของสินค้าที่

นำเข้า-ส่งออก

**สมมติฐานที่ 5.2 :** ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่แตกต่างกันไปตามประเภทของสินค้าที่

นำเข้า-ส่งออก

สมมติฐานหลัก : ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ไม่แตกต่างกันไปตามประเภทของสินค้าที่

นำเข้า-ส่งออก

สมมติฐานรอง : ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่แตกต่างกันไปตามประเภทของสินค้าที่

นำเข้า-ส่งออก

**สมมติฐานที่ 5.3 :** ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจแตกต่างกันไปตามประเภทของสินค้าที่นำเข้า-ส่งออก

สมมติฐานหลัก : ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจไม่แตกต่างกันไปตาม

ประเภทของสินค้าที่นำเข้า-ส่งออก

สมมติฐานรอง : ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจแตกต่างกันไปตาม

ประเภทของสินค้าที่นำเข้า-ส่งออก

**สมมติฐานที่ 5.4 :** ระดับความพึงพอใจด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอแตกต่างกันไปตามประเภทของสินค้าที่นำเข้า-ส่งออก

สมมติฐานหลัก : ระดับความพึงพอใจด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอไม่แตกต่างกันไปตาม

ประเภทของสินค้าที่นำเข้า-ส่งออก

สมมติฐานรอง : ระดับความพึงพอใจด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอแตกต่างกันไปตาม

ประเภทของสินค้าที่นำเข้า-ส่งออก

ผลงานวิจัยนี้จัดทำขึ้นภายใต้ปณิธาน



สมมติฐานที่ 5.10 : ระดับความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียมแตกต่างกันไปตามประเภทของสินค้าที่  
นำเข้า-ส่งออก

สมมติฐานหลัก : ระดับความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียมไม่แตกต่างกันไปตามประเภทของ  
สินค้าที่นำเข้า-ส่งออก

สมมติฐานรอง : ระดับความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียมแตกต่างกันไปตามประเภทของ  
สินค้าที่นำเข้า-ส่งออก

ตารางที่ 8 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆจำแนกตามประเภทของสินค้าที่  
นำเข้า-ส่งออก

ระดับ ความพึงพอใจ	ประเภทของสินค้าที่ นำเข้า-ส่งออก	n	Mean	S.D.	F	Sig.	ทดสอบ สมมติฐาน
โดยรวม	พืชผลทางการเกษตร	24	4.38	0.471	0.667	0.574	ไม่ แตกต่าง
	อุปกรณ์ไฟฟ้า	12	4.16	0.585			
	ของอุปโภคบริโภค	48	4.19	0.612			
	อื่นๆ	16	4.26	0.535			
	รวม	100	4.24	0.563			
ด้านคุณภาพ	พืชผลทางการเกษตร	24	4.50	0.590	1.399	0.248	ไม่ แตกต่าง
	อุปกรณ์ไฟฟ้า	12	4.50	0.798			
	ของอุปโภคบริโภค	48	4.52	0.684			
	อื่นๆ	16	4.88	0.500			
	รวม	100	4.57	0.655			
ด้านสถานที่	พืชผลทางการเกษตร	24	4.33	0.761	0.877	0.456	ไม่ แตกต่าง
	อุปกรณ์ไฟฟ้า	12	3.92	0.793			
	ของอุปโภคบริโภค	48	4.17	0.808			
	อื่นๆ	16	4.06	0.680			
	รวม	100	4.16	0.775			
ด้านการ ให้บริการด้วย ความเต็มใจ	พืชผลทางการเกษตร	24	4.50	0.659	0.458	0.713	ไม่ แตกต่าง
	อุปกรณ์ไฟฟ้า	12	4.58	0.515			
	ของอุปโภคบริโภค	48	4.48	0.684			
	อื่นๆ	16	4.69	0.602			
	รวม	100	4.53	.643			

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ระดับ ความพึงพอใจ	ประเภทของสินค้าที่ นำเข้า-ส่งออก	n	Mean	S.D.	F	Sig.	ทดสอบ สมมติฐาน
จำนวนเจ้าหน้าที่ ที่เพียงพอ	พืชผลทางการเกษตร	24	4.29	0.550	0.097	0.962	ไม่ แตกต่าง
	อุปกรณ์ไฟฟ้าฯ	12	4.17	0.835			
	ของอุปโภคบริโภค	48	4.23	0.692			
	อื่นๆ	16	4.19	1.109			
	รวม	100	4.23	0.750			
ด้านข้อมูลในการ เข้ารับบริการ	พืชผลทางการเกษตร	24	4.12	0.612	1.186	0.319	ไม่ แตกต่าง
	อุปกรณ์ไฟฟ้าฯ	12	3.92	0.669			
	ของอุปโภคบริโภค	48	4.15	0.850			
	อื่นๆ	16	4.44	0.629			
	รวม	100	4.16	0.748			
ด้าน สภาพแวดล้อม	พืชผลทางการเกษตร	24	4.17	0.816	1.387	0.251	ไม่ แตกต่าง
	อุปกรณ์ไฟฟ้าฯ	12	3.58	0.996			
	ของอุปโภคบริโภค	48	3.96	0.771			
	อื่นๆ	16	3.94	0.772			
	รวม	100	3.96	0.816			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	พืชผลทางการเกษตร	24	4.12	0.947	1.226	0.305	ไม่ แตกต่าง
	อุปกรณ์ไฟฟ้าฯ	12	3.83	1.030			
	ของอุปโภคบริโภค	48	3.83	0.996			
	อื่นๆ	16	3.50	1.155			
	รวม	100	3.85	1.019			
ด้านกระบวนการ ในการให้บริการ	พืชผลทางการเกษตร	24	4.50	0.590	2.469	0.067	ไม่ แตกต่าง
	อุปกรณ์ไฟฟ้าฯ	12	4.17	0.835			
	ของอุปโภคบริโภค	48	4.04	0.713			
	อื่นๆ	16	4.06	0.680			
	รวม	100	4.17	0.711			

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ประเภทของสินค้าที่นำเข้า-ส่งออก	n	Mean	S.D.	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
ด้านบริการที่เพียงพอ	พืชผลทางการเกษตร	24	4.62	0.576	1.977	0.123	ไม่แตกต่าง
	อุปกรณ์ไฟฟ้า	12	4.33	0.778			
	ของอุปโภคบริโภค	48	4.21	0.743			
	อื่นๆ	16	4.50	0.816			
	รวม	100	4.37	0.734			
ด้านค่าธรรมเนียม	พืชผลทางการเกษตร	24	4.67	0.565	0.838	0.476	ไม่แตกต่าง
	อุปกรณ์ไฟฟ้า	12	4.67	0.651			
	ของอุปโภคบริโภค	48	4.40	0.939			
	อื่นๆ	16	4.38	0.957			
	รวม	100	4.49	0.835			

จากตารางที่ 8 แสดงการทดสอบสมมติฐาน ยอมรับว่าระดับความพึงพอใจโดยรวม (Sig. = 0.574), ด้านคุณภาพ (Sig. = 0.248), ด้านสถานที่ (Sig. = 0.456), ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ (Sig. = 0.713), ด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอ (Sig. = 0.962), ด้านข้อมูลในการเข้ารับบริการ (Sig. = 0.319), ด้านสภาพแวดล้อม (Sig. = 0.251), ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Sig. = 0.305), ด้านกระบวนการในการให้บริการ (Sig. = 0.067), ด้านบริการที่เพียงพอ (Sig. = 0.123), ด้านค่าธรรมเนียม (Sig. = 0.476) ไม่แตกต่างไปตามประเภทของสินค้านำเข้า-ส่งออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$

สมมติฐานที่ 6 : ระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างไปตามประเภทของสินค้านำเข้า-ส่งออก

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สมมติฐานหลัก : ระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างไปตามประเภทของสินค้านำเข้า-ส่งออก

สมมติฐานรอง : ระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างไปตามประเภทของสินค้านำเข้า-ส่งออก







ตารางที่ 9 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆจำแนกตามประเภทของรถสินค้าที่เข้ารับบริการ

ระดับความพึงพอใจ	ประเภทของรถสินค้าที่เข้ารับบริการ	n	Mean	S.D.	F	Sig.	ทดสอบสมมติฐาน
โดยรวม	รถพ่วง 18 ล้อ	37	4.25	0.577	0.601	0.616	ไม่แตกต่าง
	รถบรรทุก 10 ล้อ	39	4.18	0.521			
	รถตู้ CONTAINER	19	4.27	0.663			
	อื่นๆ	5	4.54	0.391			
	รวม	100	4.24	0.563			
ด้านคุณภาพ	รถพ่วง 18 ล้อ	37	4.65	0.588	1.461	0.230	ไม่แตกต่าง
	รถบรรทุก 10 ล้อ	39	4.44	0.718			
	รถตู้ CONTAINER	19	4.58	0.692			
	อื่นๆ	5	5.00	0.000			
	รวม	100	4.57	0.655			
ด้านสถานที่	รถพ่วง 18 ล้อ	37	4.19	0.776	0.398	0.755	ไม่แตกต่าง
	รถบรรทุก 10 ล้อ	39	4.15	0.709			
	รถตู้ CONTAINER	19	4.21	0.918			
	อื่นๆ	5	3.80	0.837			
	รวม	100	4.16	0.775			
ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ	รถพ่วง 18 ล้อ	37	4.62	0.681	1.256	0.294	ไม่แตกต่าง
	รถบรรทุก 10 ล้อ	39	4.38	0.633			
	รถตู้ CONTAINER	19	4.58	0.607			
	อื่นๆ	5	4.80	0.447			
	รวม	100	4.53	0.643			
จำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอ	รถพ่วง 18 ล้อ	37	4.35	0.716	0.942	0.424	ไม่แตกต่าง
	รถบรรทุก 10 ล้อ	39	4.21	0.656			
	รถตู้ CONTAINER	19	4.16	0.834			
	อื่นๆ	5	3.80	1.304			
	รวม	100	4.23	0.750			
ด้านข้อมูลในการเข้ารับบริการ	รถพ่วง 18 ล้อ	37	4.11	0.809	1.326	0.270	ไม่แตกต่าง
	รถบรรทุก 10 ล้อ	39	4.15	0.670			
	รถตู้ CONTAINER	19	4.11	0.809			
	อื่นๆ	5	4.80	0.447			
	รวม	100	4.16	0.748			

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ระดับ ความพึงพอใจ	ประเภทของรถสินค้า ที่เข้ารับบริการ	n	Mean	S.D.	F	Sig.	ทดสอบ สมมติฐาน
ด้าน สภาพแวดล้อม	รถพ่วง 18 ล้อ	37	4.00	0.782	1.259	0.293	ไม่ แตกต่าง
	รถบรรทุก 10 ล้อ	39	3.87	0.833			
	รถตู้ CONTAINER	19	3.89	0.809			
	อื่นๆ	5	4.60	0.894			
	รวม	100	3.96	0.816			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	รถพ่วง 18 ล้อ	37	3.70	0.996	1.470	0.227	ไม่ แตกต่าง
	รถบรรทุก 10 ล้อ	39	3.79	0.951			
	รถตู้ CONTAINER	19	4.05	1.224			
	อื่นๆ	5	4.60	0.548			
	รวม	100	3.85	1.019			
ด้านกระบวนการในการให้บริการ	รถพ่วง 18 ล้อ	37	4.22	0.712	1.045	0.376	ไม่ แตกต่าง
	รถบรรทุก 10 ล้อ	39	4.05	0.724			
	รถตู้ CONTAINER	19	4.21	0.713			
	อื่นๆ	5	4.60	0.548			
	รวม	100	4.17	0.711			
ด้านบริการที่ เพียงพอ	รถพ่วง 18 ล้อ	37	4.38	0.721	1.012	0.391	ไม่ แตกต่าง
	รถบรรทุก 10 ล้อ	39	4.26	0.715			
	รถตู้ CONTAINER	19	4.47	0.841			
	อื่นๆ	5	4.80	0.447			
	รวม	100	4.37	0.734			
ด้าน ค่าธรรมเนียม	รถพ่วง 18 ล้อ	37	4.35	0.919	0.559	0.643	ไม่ แตกต่าง
	รถบรรทุก 10 ล้อ	39	4.59	0.677			
	รถตู้ CONTAINER	19	4.53	0.964			
	อื่นๆ	5	4.60	0.894			
	รวม	100	4.49	0.835			

จากตารางที่ 9 แสดงการทดสอบสมมติฐาน ยอมรับว่าระดับความพึงพอใจโดยรวม (Sig. = 0.616), ด้านคุณภาพ (Sig. = 0.230) ,ด้านสถานที่ (Sig. = 0.755), ด้านการให้บริการด้วยความ

เต็มใจ(Sig.= 0.294),ด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอ(Sig.=0.424),ด้านข้อมูลในการเข้ารับบริการ (Sig.=0.270),ด้านสภาพแวดล้อม(Sig.=0.293),ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(Sig.=0.227),ด้านกระบวนการในการให้บริการ(Sig.=0.376),ด้านบริการที่เพียงพอ(Sig.=0.391),ด้านค่าธรรมเนียม (Sig.=0.643)ไม่แตกต่างกันไปตามประเภทของสินค้าที่นำเข้า-ส่งออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การปรับปรุงงานบริการตรวจสอบสินค้าด้วยรถ Mobile X-Ray Container ณ ด้านศุลกากรมุกดาหาร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ของผู้ใช้บริการ ณ ด้านศุลกากรมุกดาหาร เพื่อปรับปรุงการให้บริการระบบเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ของกรมศุลกากร ณ ด้านศุลกากรมุกดาหาร โดยอาศัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยตัวแปรอิสระ คือ (1) ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ใช้บริการ เช่น เพศ อายุ (2) ปัจจัยทางด้านกฎหมาย คือ ประเภทของผู้ดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร ประเภทของการดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร ประเภทของสินค้าที่นำเข้า-ส่งออก ประเภทของรถบรรทุกสินค้าส่วนตัวแปรตามคือ (3) ความพึงพอใจด้านต่างๆของการใช้บริการ หมายถึง คุณภาพการให้บริการ ค่าธรรมเนียมการให้บริการ สถานที่ให้บริการ และการให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ (4) ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆเพิ่มเติม

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการระบบเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ของด้านศุลกากรมุกดาหาร โดยแบ่งการศึกษาเป็น 2 ลักษณะด้วยกันคือ 1) ศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และ 2) ศึกษาจากการออกวิจัยภาคสนาม โดยทำ การแจกแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale โดยมีระดับการวัด 5 ระดับ นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวบรวมได้ มาประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ PC และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดย ONE-WAY ANOVA โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

#### 1. สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้เข้ารับบริการตรวจสอบสินค้าด้วยรถ Mobile X-Ray ณ ด้านศุลกากรมุกดาหารจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คนตามตารางที่ 1 เป็นเพศชาย จำนวน 60 คน และเพศหญิงจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และ 40 เปอร์เซ็นต์ ตามลำดับ ในส่วนของอายุช่วงอายุ 42-49 ปี มีจำนวนมากที่สุด 29 คน รองลงมาคือ 26-33 ปี จำนวน 27 คน และอายุ 34-41 ปี จำนวน

25 คน และอายุ 18-25 ปี จำนวน 11 คน และลำดับสุดท้าย อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน จะเห็นได้ว่าผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง และช่วงอายุของบุคคลที่มาติดต่อขอรับบริการจะอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 42-49 ปี จำนวนมากที่สุด คิดเป็นจำนวน 29 เปอร์เซนต์ รองลงมาคือผู้ที่มีอายุระหว่าง 26-33 ปี คิดเป็นจำนวน 27 เปอร์เซนต์ และช่วงอายุระหว่าง 31-41 ปี คิดเป็นจำนวน 25 เปอร์เซนต์ จะเห็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 26-49 ปี ซึ่งคิดเป็นจำนวนรวมถึง 81 เปอร์เซนต์ จากตารางที่ 1 ทำให้ทราบว่าประชากรที่มารับบริการตรวจสอบสินค้าด้วยเครื่อง Mobile X-Ray เป็นประชากรเพศชายจำนวนมากที่สุด และ ช่วงอายุของผู้มาเข้ารับบริการอยู่ระหว่าง 26-49 ปี

ปัจจัยทางด้านกฎหมายของผู้เข้ารับบริการตรวจสอบสินค้าด้วยรถ Mobile X-Ray ณ ด้านศุลกากรมุกดาหารจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คนตามตารางที่ 2 ประเภทของผู้ดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร จะเป็นตัวแทนออกของมีจำนวน 60 คนคิดเป็นร้อยละ 60 ซึ่งมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ผู้ประกอบการมีจำนวน 23 คนคิดเป็นร้อยละ 23 และบุคคลทั่วไป 17 คนคิดเป็นร้อยละ 17 ตามลำดับ ส่วนประเภทของการดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร เป็นสินค้าขาออกมากที่สุดมีจำนวน 59 ใบขน รองลงมาเป็นสินค้าขาเข้ามีจำนวน 20 ใบขน สินค้าผ่านแดนขาออกมีจำนวน 10 ใบขน อื่นๆมีจำนวน 6 ใบขน และสินค้าผ่านแดนขาเข้ามีจำนวน 5 ใบขน ส่วนประเภทของสินค้าที่นำเข้าและส่งออก เป็นของอุปโภคบริโภคมีจำนวนมากที่สุดจำนวน 48 ใบขน รองลงมาเป็นพืชผลทางการเกษตรจำนวน 24 ใบขน เป็นสินค้าอื่นๆจำนวน 16 ใบขน และลำดับสุดท้ายเป็นอุปกรณ์ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 12 ใบขน ส่วนประเภทของรถสินค้าที่เข้ารับบริการ เป็นรถบรรทุก 10 ล้อจำนวน 39 คัน รองลงมาคือรถพ่วง 18 ล้อจำนวน 37 คัน รถตู้ CONTAINER จำนวน 19 คัน และรถอื่นๆจำนวน 5 คัน จากตารางที่ 2 ทำให้ทราบว่าผู้มาติดต่อรับบริการตรวจสอบสินค้าด้วย Mobile X-Ray เป็นตัวแทนออกของ(Shipping Agent) จำนวนมากที่สุด และการดำเนินการตรวจสอบสินค้าด้วย Mobile X-Ray จะเป็นสินค้าขาออก จำนวนมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการตรวจสอบสินค้าด้วยรถ Mobile X-Ray จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คนตามตารางที่ 3 จะพบว่าผู้เข้ารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ 2 ด้านคือ ด้านคุณภาพในการตรวจสอบสินค้าด้วย Mobile X-Ray และด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเต็มใจ ส่วนด้านอื่นๆค่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แต่จะมีอยู่ 2 ด้านที่ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่ำคือ ด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่เข้ารับบริการเหมาะสมและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่เข้ารับบริการ

การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางด้านกฎหมาย ตามผลการทดสอบสมมติฐานตามตารางที่ 4 ถึงตารางที่ 9

ปรากฏว่าระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ นั้นไม่แตกต่างกันไปตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางด้านกฎหมาย

## 2. ปัญหาและอุปสรรค

จากการที่กรมศุลกากรได้นำระบบเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการกรมศุลกากรเพื่อนำเข้า – ส่งออกสินค้า ให้ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อตรวจสอบสินค้าหรือสิ่งทีอาจเป็นอันตราย อันเป็นการปกป้องสังคมซึ่งเป็นวิสัยทัศน์ของกรมศุลกากร จากผลการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและทำการศึกษาวิจัย พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์อยู่ในระดับสูง โดยมีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ ปัจจัยด้านการตลาด แต่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้พบว่ายังมีปัญหาบางประการ ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

2.1 ผู้ที่ใช้บริการระบบเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ของด่านศุลกากรมุกดาหารส่วนใหญ่เป็นตัวแทนออกของ (Shipping Agent) และผู้ประกอบการ ทำให้มีความคุ้นเคยสนิทสนมกับเจ้าหน้าที่ในด่านศุลกากรมุกดาหารเป็นอย่างดี ซึ่งอาจจะส่งผลให้ข้อมูลที่ใช้บริการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นด้านดี เนื่องจากความสนิทสนมส่วนตัวหรือผู้วิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ซึ่งในการทำงานอาจจะได้รับความเกรงใจจากผู้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่มักจะต้องใช้บริการด่านศุลกากรมุกดาหารเป็นประจำ ถึงแม้ว่าผู้วิจัยจะได้แจ้งให้ทราบแล้วว่าขอให้ผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงเพราะผลการตอบแบบสอบถามไม่มีผลได้ผลเสียต่อผู้ใด และผลที่ได้จากความเป็นจริงจะเป็นข้อเสนอแนะให้ด่านศุลกากรมุกดาหารปรับปรุงการให้บริการเพื่อผู้ใช้บริการจะได้รับความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

2.2 ผู้ที่ใช้บริการระบบเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ของด่านศุลกากรมุกดาหารส่วนใหญ่ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในระบบเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ที่ถูกต้อง ทำให้เกิดความกลัวว่าสินค้าที่ผ่านการตรวจสอบด้วยเอกซเรย์จะมีรังสีตกค้างหรือได้รับความเสียหายที่เกิดจากรังสี อีกทั้งยังมีความเกรงกลัวว่ารังสีจะเป็นอันตรายต่อตนเอง ทำให้ต้องมีการให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจต่อระบบเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ที่ถูกต้อง

2.3 ระบบเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์เป็นเทคโนโลยีที่มีราคาแพง ทำให้การใช้งานจำเป็นต้องมีการวางแผนและบริหารจัดการที่ดีเพื่อให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด

### 3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ของผู้ใช้บริการ ณ ด้านบุคลากรมุกดาหาร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อให้ด้านบุคลากรมุกดาหารจัดการให้บริการเพื่อผู้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด ทั้งเป็นการช่วยลดปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ดังนี้

3.1 จะต้องบริหารจัดการให้ระบบการบริการตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์มีมาตรฐานการให้บริการ สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วเพื่อให้ผู้บริการได้รับความสะดวกในการให้บริการ พร้อมทั้งพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบสินค้าให้สามารถให้บริการตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และเจ้าหน้าที่จะต้องให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตรต่อผู้บริการ

3.2 ต้องจัดการให้ค่าธรรมเนียมการให้บริการระบบเทคโนโลยีตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์มีความเหมาะสม มีค่าใช้จ่ายที่ถูกลงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายในการเปิดตู้คอนเทนเนอร์เพื่อตรวจสอบสินค้าทางกายภาพ และให้ค่าธรรมเนียมอัตราที่ไม่หลากหลายเพื่อความเป็นธรรมต่อผู้บริการ

3.3 ต้องจัดสถานที่ให้บริการระบบการตรวจสอบสินค้าด้วยเอกซเรย์ให้สะดวกแก่ผู้บริการในการเดินทางมาใช้บริการ ให้สถานที่มีความสะดวก ปลอดภัย พร้อมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริการ เช่น สถานที่รับรองขณะรอรับบริการอย่างพอเพียง จัดให้มีการให้บริการห้องน้ำที่ถูกละเลย เป็นต้น

3.4 การให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ จะต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเกี่ยวกับบริการผ่านสื่อต่างๆ อย่างเพียงพอ จัดข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่ทำให้ทราบถึงประโยชน์จากการใช้บริการและข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่มีความถูกต้องเหมาะสม เจ้าหน้าที่จะต้องให้คำแนะนำการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและสุภาพอ่อนโยน

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

กำพล เกียรติปฐมวัย. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษากรณีจังหวัดสกลนคร.”ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,2538.

กุลชน ชนาพงศธร. การบริหารรัฐกิจเปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช,2542.

เกริกฤทธิ์ ฉายศิริกุล. “บทบาทของศาลากรไทยต่อการค้าโลก.” จุลสารศาลากร 13,8 (สิงหาคม 2548) : 1-2

จินตนา ประยูรพันธ์. การเรียนการสอนทางพจนานุกรมศาสตร์. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพจนานุกรมศึกษา คณะครุศาสตร์ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2527.

ดำรงราชานุภาพ, สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ. คู่มือการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง. กรุงเทพฯ : สถาบันดำรงราชานุภาพ, 2540.

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. การบริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2540.

ปฐม มณีโรจน์. ทฤษฎีและแนวคิดในการพัฒนาการบริหาร. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,2540.

ประภาส เฟ่งแพ. “ความพึงพอใจของผู้ส่งออกในการให้บริการตรวจสินค้าส่งออก สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ: กรณีศึกษา ส่วนการส่งออก ฝ่ายตรวจสินค้าที่ 1.” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,2539.

ประยูร กาญจนดุล. คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2538.

ประสิทธิ์ สิริแสง. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี.” ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา,2542.

ปुरुชัย เปี่ยมสมบุรณ์. ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม : การวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูนิแควริเอตและระดับมัลติแควริเอต. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,2531.

พัทฐกร ศาสนะสุพินธ์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์.” วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สถาบันราชภัฏมหาสารคาม,2547.



พิน คงพล. “ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการปฐมศึกษา  
ใน 14 จังหวัดภาคใต้.” ปริญญาณิพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา  
,2529.

พิภพ อุดม. “การตลาดสำหรับธนาคาร.” วารสารบริหารธุรกิจ, 17,66(ตุลาคม-ธันวาคม 2537) :62-  
65

มณีวรรณ ตันไทย. “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการ  
อาหารต่อประชาชนผู้มาติดต่อ.” วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
,2533.

รัตนา สวาสดิพันธ์. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในวิทยาลัยอาชีวศึกษาเขต  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.” วิทยานิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร  
ศาสตร์,2535.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : อักษร  
เจริญทัศน์,2538.

วราวุฒิ กลิ่นบุบผา. “ความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในพิธีการ  
ศุลกากร ณ ส่วนพิธีการและประเมินอากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง กรม  
ศุลกากร.” วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต,2548.

วัลภา ชายหาด. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของ  
กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2532.

วิศาล วุฒิสักดิ์ศิลป์. “แนวทางพัฒนาการให้บริการศุลกากร ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมือง  
และสังคมที่ดี : กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ.” วิทยานิพนธ์ ร.ม.  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง,2545.

กรมศุลกากร. คู่มือสิทธิประโยชน์ทางศุลกากรสำหรับผู้ส่งออก. กรุงเทพฯ : กรมศุลกากร,2545.

. รายงานประจำปี 2548. กรุงเทพฯ : กรมศุลกากร,2548.

สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. สรุปสาระสำคัญ แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ฉบับที่ 5.  
กรุงเทพฯ : สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร, 2540.

สุธรรม รัตนโชติ. การวิจัยเชิงพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ท็อป,2551.

สุเทพ บุญคำ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจจราจรศึกษาเฉพาะกรณี :  
สถานีตำรวจภูธรอำเภอจันทบุรี.” ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
นโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา,2542.

- สุรศักดิ์ นาถวิล. “ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร  
สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม.” วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สถาบันราชภัฏ  
มหาสารคาม.,2544.
- อมร รักษาสัตย์. ประชาธิปไตย : อุดมการณ์ หลักการ และแบบอย่างการปกครองหลายประเทศ.  
กรุงเทพฯ:ม.ป.ท.,2539.

### ภาษาต่างประเทศ

- Bowman,James S.And Norman Jr.,David L. “Attitudes Towards the Public Service:A Survey of  
University Students.”Public Personnel Management,no.4 (March-April 1975):113-121.
- Brian,Stipak. “Citizen Satisfaction with Urban Services : Potential Misuse as a performance  
Indicator.” Public Administration Review 20,39(January-February 1979) :46-52.
- Cormic,C.A. Leadership. New York : Harmonds Worth, 1947.
- D’Elia,George P.“The Determinants of Job Satisfaction Among Beginning Librarians.”  
The Library Quarterly 49,3 (July 1979) :283-302.
- Good, Carter V. Dictionary of Education. 3<sup>rd</sup> Ed. New York : Mc Graw-Hill, 1973.
- Gundlach,James H. and Nelson Reid P. “A Scale For the Measurement of Consumer Satisfaction  
with Social Service.” Journal of Social Service Research. 7,1 (January 1984) :37-54.
- Maslow.Abraham H. Motivation and Personality. New York : Harper and Row, 1970.
- Millet, John D. Management in Public Serveces. New York : McGraw-Hill, 1954.
- Morse, N.C. Satisfaction in the White Collar Job. Mchigan : University of Michigan Press, 1953
- Vroom. V.H. Work and Motivation. New York : John Wiley and Sons, Inc., 1964
- Yamane Taro. Statistic An Introductory Analysis. 3<sup>rd</sup> Ed. New York : Harper & Row, 1973



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

## แบบสอบถามโครงการวิจัย

### เรื่อง การปรับปรุงงานบริการตรวจสอบสินค้าด้วยรถ Mobile X-Ray Container

โดยศึกษาจากความพึงพอใจ กรณีศึกษา ด้านศุลกากรมุกดาหาร

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการตรวจสอบสินค้าด้วยรถ Mobile X-Ray ศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศุลกากร ด้านศุลกากรมุกดาหาร นอกจากนี้จะเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาแล้ว ยังจะเป็นประโยชน์ต่อการนำข้อสรุปที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการวางแผน แก้ไข ปรับปรุง การให้บริการให้เกิดความพึงพอใจตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

ข้อมูลที่ได้รับผู้วิจัยจะถือเป็นความลับและใช้เฉพาะในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น จึงขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นอย่างจริงใจและขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 4 ตอนคือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านกฎหมาย
- ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาด 8P
- ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆเพิ่มเติม

ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

**ตอนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1.  ชาย                      2.  หญิง

2. อายุ

1.  ต่ำกว่า 18 ปี    2.  18 – 25 ปี    3.  26 – 33 ปี  
4.  34 – 41 ปี    5.  42 – 49 ปี    6.  50 ปีขึ้นไป

**ตอนที่ 2** ปัจจัยทางด้านกฎหมาย

3. ประเภทของผู้ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากรเพื่อนำเข้า/ ส่งออกสินค้า

1.  ผู้ประกอบการ  
2.  ตัวแทนออกของ (Shipping Agent)  
3.  บุคคลทั่วไป  
4.  อื่นๆ(ระบุ) .....

4. ประเภทของการดำเนินการผ่านพิธีการทางศุลกากร

1.  สินค้าขาเข้า                      2.  สินค้าขาออก  
3.  สินค้าผ่านแดนขาเข้า                      4.  สินค้าผ่านแดนขาออก  
5.  อื่นๆ(ระบุ) .....

5. ประเภทของสินค้าที่นำเข้า-ส่งออก

1.  พืชผลทางการเกษตร  
2.  อุปกรณ์ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์  
3.  ของอุปโภคบริโภค  
4.  อื่นๆ(ระบุ) .....

6. ประเภทของรถบรรทุกสินค้าที่เข้ารับบริการ

1.  รถพ่วง 18 ล้อ  
2.  รถบรรทุก 10 ล้อ  
3.  รถตู้ CONTAINER  
4.  อื่นๆ(ระบุ).....

สำหรับเจ้าหน้าที่ลงรหัส

1-5

6

7

8

10

11

12

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบริการตรวจสอบสินค้าด้วย Mobile X-Ray**

**คำชี้แจง** โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่างที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวดังนี้

- 5 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด  
 4 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก  
 3 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจกลาง  
 2 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย  
 1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อ	รายการ	5	4	3	2	1
1.	คุณภาพในการตรวจสอบสินค้าด้วย Mobile X-Ray					
2.	สถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสม					
3.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเต็มใจ					
4.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอ					
5.	การให้ข้อมูลในการเข้ารับบริการมีความชัดเจน					
6.	สภาพแวดล้อมของสถานที่เข้ารับบริการเหมาะสม					
7.	สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่เข้ารับบริการ					
8.	กระบวนการในการให้บริการตรวจสอบเหมาะสม					
9.	ความสามารถในการให้บริการเพียงพอกับความต้องการ					
10.	ท่านพอใจในการรับบริการโดยตลอดค่าธรรมเนียม					

- 12  
 13  
 14  
 15  
 16  
 17  
 18  
 19  
 20  
 21

**ตอนที่ 4** ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นายประชา ศตสุข
ที่อยู่	43 ซ.วุฒากาศ 53 ถ.วุฒากาศ แขวงบางค้อ เขตจอมทอง กรุงเทพฯ 10150
ที่ทำงาน	ศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีทางศัลยกรรม ด้านศัลยกรรมกระดูกอาหาร ถ.สำราญชายโขงเหนือ บ้านนาโปน้อย อ.เมือง จ.มุกดาหาร 49000
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วิศวกรรมไฟฟ้ากำลัง) คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
พ.ศ.2541	
พ.ศ.2550	ศึกษาต่อระดับปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
ประวัติการทำงาน	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบศัลยกรรม 3 สำนักสืบสวนและปราบปราม กรมศัลยกรรม ปฏิบัติราชการศูนย์เอกซเรย์ สำนักงานศัลยกรรมท่าเรือแหลมฉบัง
พ.ศ.2547-2548	
พ.ศ.2548-2551	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบศัลยกรรม 3 –เจ้าหน้าที่ตรวจสอบศัลยกรรม 4 สำนักสืบสวนและปราบปราม กรมศัลยกรรม ปฏิบัติราชการศูนย์ป้องกันและปราบปรามของศัลยกรรมปรามบุรี
พ.ศ.2551-ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบศัลยกรรม 4-นักวิชาการศัลยกรรมปฏิบัติการ ศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีทางศัลยกรรม ด้านศัลยกรรมกระดูกอาหาร สำนักงานศัลยกรรมภาคที่ 2
ทุนที่ได้รับระหว่างการศึกษา	ได้รับอนุมัติทุนพัฒนาข้าราชการ กรมศัลยกรรม
พ.ศ.2550-2552	