

ปัญหากระบวนการให้บริการตรวจสอบผู้คอนเทรนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์
ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

พนดล ชิตรัตน์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
พฤษภาคม 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ พลตล ชิตรัตน์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร.สุณี หงษ์วิเศษ)อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

.....ประธาน
(อาจารย์ ดร.สุณี หงษ์วิเศษ)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ลือชัย วงษ์ทอง)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีธ์ ธารเสนา)

วันที่...25...เดือน.....พฤษภาคม.....พ.ศ....2559.....

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์สุณี หงษ์วิเศษ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้องตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียด ถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่งจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบรวมทั้งให้ คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพตลอดจนเพื่อน ๆ ข้าราชการกรมศุลกากร ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ ได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ คุณบิดา-มารดาและพี่ ๆ ทุกคนที่ทำให้กำลังใจและสนับสนุนผู้วิจัย เสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูทวดเวทิตาแด่บุพการี บุรพจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบันที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและ ประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

พนดล ชิตรัตน์

57930168: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)
คำสำคัญ: ปัญหา/ กระบวนการให้บริการ/ ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้า/ ระบบเอกซเรย์
พจนานุกรม: ปัญหากระบวนการให้บริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้า
ด้วยระบบเอกซเรย์ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ (THE PROBLEMS OF SERVICE
PROCESS FOR CARGO CONTAINER EXAMINATION BY BANGKOK PORT CUSTOMS
BUREAU) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: สุณี หงษ์วิเศษ, ปร.ศ. 65 หน้า, ปี พ.ศ. 2559.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหากระบวนการให้บริการตรวจสอบ
ตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ กลุ่มตัวอย่าง
ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้มาขอรับบริการ ที่มาติดต่อขอรับบริการจากศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยี
ศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม และวิเคราะห์
ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน

ผลการวิจัยพบว่าปัญหากระบวนการให้บริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้า
ด้วยระบบเอกซเรย์ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอน
การปฏิบัติงาน ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านความรู้ความเข้าใจ พบว่ามีปัญหา
อยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านขั้นตอนการปฏิบัติงานมีปัญหาสูงสุด นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะ
ในเรื่อง การเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ โดยสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ
ควรเสนอขอต่อกรมศุลกากร ให้เพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการควบคุม
รถตู้คอนเทนเนอร์เข้าตรวจสอบในช่องทาง การรักษาความปลอดภัยขณะให้บริการ รวมถึง
จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอน การเข้ารับบริการ และจัดหาวัสดุอุปกรณ์
ที่จำเป็น เช่น เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 อีกทั้งควรมีการปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ โดยขยายพื้นที่ให้กับศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศุลกากร
เพิ่มขึ้นเพื่อรองรับกับปริมาณของผู้มาขอรับบริการที่มีจำนวนมาก และควรจัดฝึกอบรมความรู้
เกี่ยวกับ การทำงาน และวิธีแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องของระบบเอกซเรย์ รวมถึงความรู้ด้านพิธีการ
ทางศุลกากร ให้กับเจ้าหน้าที่ศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ
ที่อยู่เป็นประจำ

57930168: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE ADMINISTRATION, M.P.A.
(PUBLIC AND PRIVATE ADMINISTRATION)

KEYWORDS: PROBLEMS / SERVICE PROCESS/ EXAMINATION OF CARGO
CONTAINERS/ X-RAY SYSTEM

PHANADON CHITRAT: THE PROBLEMS OF SERVICE PROCESS FOR CARGO
CONTAINER EXAMINATION BY BANGKOK PORT CUSTOMS BUREAU. ADVISOR:
SUNEE HONGWISET, Ph.D. 65 P. 2016.

The purpose of this study was to investigate the problems relating to service process for cargo container examination offered by Bangkok Port Customs Bureau. The subjects participating in this study were service users of Center for X-ray and Technology of Bangkok Port Customs Bureau. The instrument used to collect the data was a questionnaire. The collected data were then analyzed by basic statistical tests.

The results of this study revealed that there were four main problems relating to service process for cargo container examination offered by Bangkok Port Customs Bureau. These included the problems of working process, premises, equipment, and level of knowledge and understanding. Specifically, the problem in relation to working process was rated the highest. The problems relating to premises, equipment, and level of knowledge and understanding were rated at a moderate level. Based on these results, it was suggested that Bangkok Port Customs Bureau should request Thai Customs Department to provide additional and adequate working officers who could help to arrange trucks with containers for examination, providing safety during examining procedure, giving instructions for service as well as procuring additional equipment needed for examining procedure. For example, there should be enough typewriters to facilitate the officers while examining. There should also be an expansion of service areas in order for Center for X-ray and Technology of Bangkok Port Customs Bureau to have more working space to accommodate an increasing number of service users. Finally, various trainings should be organized and provided for working staff at Center for X-ray and Technology of Bangkok Port Customs Bureau on a regular basis. These included the trainings relating to knowledge on examining procedure of cargo containers, how to solve x-ray system problems, and conventional practices of Customs Department.

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | จ |
| สารบัญ..... | ฉ |
| สารบัญตาราง..... | ช |
| สารบัญภาพ..... | ฅ |
| บทที่ | |
| 1 บทนำ..... | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... | 3 |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย | 4 |
| ขอบเขตของการวิจัย..... | 4 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 5 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 6 |
| 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 7 |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ | 7 |
| ทฤษฎีการแก้ไขปัญหา..... | 11 |
| ความรู้เกี่ยวกับการตรวจตู้คอนเทนเนอร์ด้วยระบบเอกซเรย์..... | 15 |
| ความรู้เกี่ยวกับกรมศุลกากร | 21 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 27 |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย | 34 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 34 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล | 35 |
| การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ..... | 36 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล | 37 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล | 37 |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | 38 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|--|------|
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 39 |
| ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม | 39 |
| ตอนที่ 2 ปัญหาของกระบวนการให้บริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้า ด้วยระบบเอกซเรย์ ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ..... | 42 |
| 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 47 |
| สรุปผลการวิจัย..... | 47 |
| อภิปรายผล | 48 |
| ข้อเสนอแนะ | 50 |
| บรรณานุกรม | 52 |
| ภาคผนวก | 55 |
| ภาคผนวก ก | 56 |
| ภาคผนวก ข | 61 |
| ประวัติย่อของผู้วิจัย..... | 65 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|----------|--|
| 1 | แบบเครื่องเอกซเรย์และจำนวนเครื่อง..... 19 |
| 2 | ชนิดของเครื่องเอกซเรย์ จำนวนเครื่องและสถานที่ใช้งานในปัจจุบัน 19 |
| 3 | สรุปแหล่งที่มาของตัวแปรในการศึกษาวิจัย..... 30 |
| 4 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ 39 |
| 5 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ 40 |
| 6 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา..... 40 |
| 7 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสินค้า..... 41 |
| 8 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาขอรับบริการ..... 41 |
| 9 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกความถี่หรือจำนวนครั้งที่ขอรับบริการ 42 |
| 10 | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหา และอันดับของภาพรวมของกระบวนการให้บริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ 42 |
| 11 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหา และอันดับของกระบวนการให้บริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน 43 |
| 12 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหา และอันดับของกระบวนการให้บริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ด้านอาคารสถานที่..... 44 |
| 13 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหา และอันดับของกระบวนการให้บริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ด้านวัสดุอุปกรณ์..... 45 |
| 14 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหา และอันดับของกระบวนการให้บริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ด้านความรู้ความเข้าใจ..... 46 |

สารบัญภาพ

| ภาพที่ | หน้า |
|---|------|
| 1 ลักษณะตู้คอนเทนเนอร์ | 16 |
| 2 เครื่องเอกซเรย์ชนิด ถอดประกอบเคลื่อนย้ายได้ (Relocatable) | 17 |
| 3 โครงสร้างการบริหารงานภายในกรมศุลกากร | 23 |
| 4 กระบวนการให้บริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ | 25 |

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โครงสร้างพื้นฐานระบบขนส่ง คือปัจจัยหลักที่สนับสนุนการพัฒนาประเทศ ไม่ว่าจะเป็นทางถนน ทางราง ทางน้ำ และทางอากาศ ซึ่งการขนส่งระหว่างประเทศทั่วโลกร้อยละ 90 เป็นการขนส่งทางน้ำ หรือทางทะเล จัดเป็นการขนส่งที่มีความสำคัญที่สุดและใช้มากที่สุดของการขนส่งทุกประเภท เนื่องจากมีต้นทุนการขนส่งต่ำ มีค่าระวางบรรทุกถูกกว่าการขนส่งรูปแบบอื่น สามารถขนส่งสินค้าได้คราวละมาก ๆ และการขนส่งทางทะเลส่วนใหญ่เป็นการขนส่งโดยนำสินค้าบรรจุลงตู้คอนเทนเนอร์ เป็นการขนส่งที่สะดวก สะอาด รวดเร็ว ปลอดภัย และประหยัดค่าใช้จ่าย จัดเป็นการขนส่งเพียงระบบเดียวที่สนับสนุนระบบ โลจิสติกส์ ได้อย่างสมบูรณ์ (กฤตภาส อิศราพานิช, 2554)

เนื่องจากปัจจุบันปริมาณตู้คอนเทนเนอร์สินค้าที่ผ่านเข้า-ออกประเทศไทย มีจำนวนสูงถึงปีละประมาณ 6 ล้านตู้ และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจำนวนมากตามแผนการเพิ่มประสิทธิภาพการเชื่อมโยงด้านการเคลื่อนย้ายสินค้าตามเป้าหมายหลักการเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวเมื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asean Economic Community: AEC) และเพื่อยกระดับศุลกากรไทยให้เป็นมาตรฐานสากลยิ่งขึ้น โดยการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยและใช้เทคโนโลยีมาปรับเปลี่ยนกระบวนการบริการศุลกากรให้ทัดเทียมกับนานาประเทศ ซึ่งนอกจากเป็นการอำนวยความสะดวกทางการค้าแล้ว ยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ประกอบการในการตัดสินใจลงทุนในประเทศ อันจะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ระบบตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอกซเรย์เป็นเครื่องมือที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูงได้นำมาใช้แทนการเปิดตรวจด้วยเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เพียงพอต่อภารกิจในการให้บริการศุลกากรสอดคล้องกับปริมาณตู้คอนเทนเนอร์สินค้าสำหรับการนำเข้า-ส่งออกที่เพิ่มขึ้นในปัจจุบันและเป็นการเตรียมความพร้อมรองรับปริมาณสินค้าหมุนเวียนผ่านประเทศไทยที่จะเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากเมื่อประเทศไทยเข้าร่วมเป็น AEC ในปี พ.ศ. 2558 (สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง มติคณะรัฐมนตรี, 2555).

ประกอบกับเหตุการณ์ก่อการร้ายเมื่อวันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2544 (เหตุการณ์ 9/11) ทำให้องค์การศุลกากรโลก (World Customs Organization: WCO) ตระหนักถึงระบบความปลอดภัยทางโลจิสติกส์และการค้าระหว่างประเทศ โดยให้ความสำคัญในกระบวนการรักษา

ความปลอดภัยตั้งแต่ต้นทางของการขนส่ง จึงได้กำหนดกรอบมาตรฐานในการรักษาความปลอดภัย และการอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศ เรียกว่า SAFE Framework of Standards to Secure and Facilitate Global Trade (WCO SAFE FoS) โดยประเทศไทยในฐานะสมาชิก WCO ได้รับนโยบายนี้มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 และกรมศุลกากร ได้ลงนามใน Letter of Intent เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม พ.ศ. 2549 เพื่อแสดงเจตนารมณ์ในการนำ WCO SAFE FoS มาใช้กระตุ้นให้ศุลกากร และภาคเอกชนตระหนักถึงความปลอดภัยในการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ โดยได้ดำเนินการ มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ซึ่งหนึ่งในกลไกสำคัญของ WCO SAFE FoS คือ การบริหารงานศุลกากร จะต้องดำเนินการตรวจสอบการขนส่งสินค้าออกที่มีความเสี่ยงสูงโดยใช้อุปกรณ์ตรวจจับ ที่ไม่ล่วงล้ำเช่น เครื่องตรวจจับและการฉายรังสี X-RAY (World Customs Organization, 2015)

จากข้อความดังกล่าวข้างต้น กรมศุลกากร ในฐานะเป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐบาลไทย ที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรจากการนำเข้า-ส่งออก สินค้าระหว่างประเทศ ควบคู่กับการอำนวยความสะดวกทางการค้าไปพร้อม ๆ กับการปกป้องสังคมด้วยการควบคุมทางศุลกากรเพื่อป้องกัน ไม่ให้มีการนำสินค้าที่ไม่พึงประสงค์ที่เป็นของต้องห้าม ต้องจำกัด และลักลอบหนีศุลกากร เข้ามาภายในประเทศหรือส่งออก ไปขายยังต่างประเทศ รวมถึงนำสินค้านี้ดังกล่าวผ่านประเทศไทย ให้เป็นไปด้วยความถูกต้องเรียบร้อยตามระเบียบกฎหมายของประเทศไทย และข้อตกลง ความร่วมมือ สนธิสัญญาต่าง ๆ ที่ประเทศไทยได้ลงนามให้ความร่วมมือไว้กับประเทศคู่ค้า หรือเข้าเป็นสมาชิก เช่น องค์การศุลกากร โลก (World Customs Organization: WCO) และองค์การ การค้าโลก (World Trade Organization: WTO) ที่ประเทศไทยเข้าเป็นสมาชิก เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2515 และวันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2537 เป็นต้นตามลำดับ

ด้วยเหตุนี้กรมศุลกากรจึงต้องมีการพัฒนากระบวนการควบคุมตรวจสอบสินค้า ที่มีความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการที่มาขอรับ บริการให้มากที่สุด โดยการนำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพเข้ามาใช้ในการตรวจสอบ นั่นคือ เทคโนโลยีการตรวจสอบสินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ ซึ่งการตรวจสอบสินค้าด้วยระบบเอกซเรย์นี้ สามารถตรวจสอบสินค้าที่อยู่ภายในยานพาหนะตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ กล่องบรรจุภัณฑ์ ชนิดต่าง ๆ รวมถึงสิ่งของภายในกระเป๋าสัมภาระของผู้ที่ เดินทางเข้าออกระหว่างประเทศ โดยที่ไม่จำเป็นต้องเปิดออกเพื่อดูสินค้าที่บรรจุอยู่ภายใน เว้นแต่ในบางกรณีที่เจ้าพนักงานศุลกากร ที่มีอำนาจตรวจสอบสินค้านั้นมีข้อสงสัยในตัวสินค้า หรือการตรวจสอบสินค้าจำเป็นต้องใช้ หลักฐานอ้างอิงอย่างอื่นที่ปรากฏ อยู่บนสินค้า เช่น ซ้อยี่ห่อ รูน หรือถิ่นกำเนิดสินค้า เป็นต้น อีกทั้ง เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการให้บริการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร รวมถึงป้องกันและปราบปรามการลักลอบหนีภาษีศุลกากร และเป็นการอำนวยความสะดวก

ด้านการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งนอกจากจะเป็นการรองรับแผนปฏิรูประบบราชการของกรมศุลกากรแล้ว ยังเป็นการรองรับมาตรการตามโครงการว่าด้วยความปลอดภัยเบื้องต้นในการขนส่งตู้สินค้า (Container Security Initiative หรือ CSI) ของสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นประเทศคู่ค้าที่สำคัญของประเทศไทย

สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งภายใต้สังกัดของ กรมศุลกากร ที่มีหน้าที่ให้บริการดำเนินพิธีการทางศุลกากรและควบคุมการนำเข้า-ส่งออก รวมถึงการนำผ่านสินค้าบริเวณพื้นที่ท่าเรือกรุงเทพ (ท่าเรือคลองเตย) ซึ่งเป็นท่าเรือหลักที่มีความสำคัญ ของประเทศไทย ในการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ซึ่งในปี พ.ศ. 2558 ตามข้อมูลของการท่าเรือแห่งประเทศไทย ได้ระบุว่าปริมาณตู้สินค้าที่ผ่านการนำเข้า-ส่งออก ด้วยวิธี โลจิสติกส์ ณ ท่าเรือกรุงเทพ จำนวน 3,074,225 TEU ปัจจุบันสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ได้ติดตั้งเครื่องตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์แบบชนิดถอดประกอบ (Relocatable) จำนวน 2 เครื่อง ณ ศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ และจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงไม่เว้นวันหยุดราชการ แต่เนื่องจากในบางช่วงเวลามีตู้คอนเทนเนอร์สินค้าเข้ามาขอรับบริการพร้อม ๆ กันเป็นจำนวนมาก การให้บริการจึงค่อนข้างล่าช้า อันเนื่องมาจากขั้นตอนกระบวนการให้บริการและอุปสรรคที่เป็นปัญหาเฉพาะหน้าเป็นเหตุให้ผู้มาขอรับบริการไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ทำให้ได้รับการร้องเรียนจากผู้มาขอรับบริการอยู่บ่อยครั้งซึ่งบางรายก็ได้เสนอแนวคิดในการแก้ไขปัญหา อีกทั้งปัญหาที่เกิดขึ้นยังส่งผลกระทบต่อการจราจรภายนอกบริเวณพื้นที่ศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพอีกด้วย

ดังนั้น การศึกษาปัญหากระบวนการให้บริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคของกระบวนการให้บริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัญหากระบวนการให้บริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้ศึกษา ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาปัญหาของกระบวนการให้บริการตรวจสอบผู้คอนเทรนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ (สำนักงานข้าราชการพลเรือน, 2547) ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ประเภทสินค้า และช่วงเวลาขอรับบริการ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัญหากระบวนการให้บริการตรวจสอบผู้คอนเทรนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านความรู้ความเข้าใจ

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งเน้นศึกษาถึงปัญหาของกระบวนการให้บริการตรวจสอบผู้คอนเทรนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ ของ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน
2. ด้านอาคารสถานที่
3. ด้านวัสดุ อุปกรณ์
4. ด้านความรู้ความเข้าใจ

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มาขอรับบริการ ที่มาติดต่อขอรับบริการจากศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ จำนวน 632 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษานี้ จำนวน 1 เดือน (เมษายน พ.ศ. 2559)

ขอบเขตด้านพื้นที่

สถานที่การศึกษาครั้งนี้ คือ ศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

กระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้ความสะดวก ความช่วยเหลือ การต้อนรับ และเป็นธรรมเนียม แก่ผู้ที่มาขอรับบริการในการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์

การตรวจสอบ หมายถึง การตรวจสอบสินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ ที่อยู่ภายในยานพาหนะ ตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ กล่องบรรจุภัณฑ์ชนิดต่าง ๆ รวมถึงสิ่งของภายในกระเป๋าสัมภาระของผู้ที่เดินทางเข้าออกระหว่างประเทศ โดยที่ไม่จำเป็นต้องเปิดตู้สินค้าที่บรรจุอยู่ภายใน

ตู้คอนเทนเนอร์สินค้า หมายถึง ตู้สำหรับใส่สินค้า อาจทำด้วยเหล็กหรืออลูมิเนียม โดยมีโครงสร้างภายนอกที่แข็งแรงสามารถวางเรียงซ้อนกันได้ไม่น้อยกว่า 10 ชั้น โดยมีที่ยึดหรือ Slot เพื่อให้แต่ละตู้จะมีการยึดติดกัน โดยส่วนใหญ่จะมีประตู 2 บาน ซึ่งจะมีรายละเอียดระบุหมายเลขตู้ น้ำหนักของ สินค้าบรรจุสูงสุด ฯลฯ เมื่อปิดตู้จะมีที่ล็อกตู้ ซึ่งใช้ในการคล้องซีล Seal ซึ่งเดิมเป็นตะกั่ว แต่ปัจจุบันเป็นพลาสติก Plastic มีหมายเลขกำกับ สำหรับใช้ในการบ่งชี้สถานะภาพ ซึ่งได้มีการพัฒนาไปถึง Electronic seal ซึ่งสามารถเข้าไปตรวจสอบทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic tracking) หากตำแหน่งของการเคลื่อนย้ายตู้สินค้า

ระบบเอกซเรย์ หมายถึง การนำเทคโนโลยีเอกซเรย์มาใช้ในการตรวจสอบสินค้าขาเข้า และสินค้าขาออก รวมถึงการนำผ่านสินค้า ซึ่งขนส่งด้วยระบบบรรจุตู้คอนเทนเนอร์

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หมายถึง ขั้นตอนการทำงาน การตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์ สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์สำหรับขาเข้าสินค้าขาเข้า ขาออก ขาผ่านแดน และตู้คอนเทนเนอร์สินค้า ที่ขนย้ายไปเก็บรักษาที่โรงพักสินค้าเพื่อตรวจปล่อยของขาเข้า และบรรจุของขาออกที่ขนส่งโดยระบบคอนเทนเนอร์นอกเขตท่าเทียบท่าเรือ

อาคารสถานที่ หมายถึง สิ่งปลูกสร้างถาวร ภายในพื้นที่บริเวณโดยรอบของศูนย์เอกซเรย์ และเทคโนโลยีศุลกากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ เช่น อาคาร ถนน ที่จอดรถ อุโมงค์เอกซเรย์

วัสดุ อุปกรณ์ หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ในกระบวนการให้บริการตรวจสอบ ตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ เช่น เครื่องเอกซเรย์ เครื่องแสกนเนอร์ กล้องวงจรปิด วิทยุกระจายเสียง

ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง กระบวนการรับรู้เรื่องราวเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

ผู้มาขอรับบริการ หมายถึง ผู้ประกอบการ ตัวแทนออกของ และพนักงานขับรถ ที่มาติดต่อขอรับบริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ จากศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

ตัวแทนออกของ หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า-ส่งออกให้กับเจ้าของสินค้า และให้บริการต่อเนื่องในเรื่องที่เกี่ยวข้อง เช่น จอกระวางเรือ เครื่องบิน จัดหารถบรรทุก เป็นต้น

ช่วงเวลาขอรับบริการ หมายถึง แบ่งเป็น 4 ช่วงเวลาดังนี้ ช่วงที่ 1 ตั้งแต่เวลา 08.30 น. ถึง 12.00 น. ช่วงที่ 2 ตั้งแต่เวลา 13.00 น. ถึง 18.00 น. ช่วงที่ 3 ตั้งแต่เวลา 19.00 น. ถึง 24.00 น. และช่วงที่ 4 ตั้งแต่เวลา 01.00 น. ถึง 08.30 น. ของวันถัดไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงปัญหาของกระบวนการให้บริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์
2. นำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาของกระบวนการให้บริการและการวางแผนพัฒนา การตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง ปัญหากระบวนการให้บริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้า ด้วยระบบเอกสารเรย์ ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้กำหนดหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
2. ทฤษฎีการแก้ไขปัญหา
3. ความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์ด้วยระบบเอกสารเรย์
4. ความรู้เกี่ยวกับกรมศุลกากร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นหัวใจสำคัญในการทำธุรกิจปัจจุบัน ดังนั้นการบริการจึงมีความจำเป็น และสำคัญ สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ตลอดจนสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อลูกค้ากับการให้บริการ ลูกค้าจะนำภาพลักษณ์ที่ดีของการบริการสื่อสารต่อกันไปซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กร นักวิชาการให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546, หน้า 607) ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548, หน้า 9) ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 ฝ่ายที่มีปฏิริยาสัมพันธ์ต่อกัน โดยกิจกรรมที่เกิดขึ้นนั้น จะมีสินค้าเป็นองค์ประกอบร่วมด้วยหรือไม่ก็ได้

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2549, หน้า 14) ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อหาของสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถ นำไปเป็นเจ้าของได้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549, หน้า 7) ได้กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน

แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภคร/ ลูกค้า/ ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/ พนักงานงานบริการ/ ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การบริการเป็นกิจกรรมที่บุคคลหนึ่งเรียกว่าผู้ให้บริการทำให้หรือส่งมอบให้อีกบุคคลหนึ่งเรียกว่าผู้รับบริการ โดยเป้าหมายในการทำให้หรือการส่งมอบให้นั้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการนั้น โดยผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ ซึ่งการบริการนั้นจะเป็นกิจกรรมที่ได้ประโยชน์ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

เทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ

เมื่อพิจารณาถึงเทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ว่า ดังนี้
 ปรินญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 48-53 อ้างถึงใน สุন্নันทา ทวีผล, 2550, หน้า 17) ได้กล่าวไว้ว่า เกี่ยวกับวิธีการสร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลายขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มีและความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดี โดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญพนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจและตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดีสำหรับประชาชน แล้วจะต้องมีขบวนการวิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

1. การจัดระบบ ในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง
 - 1.1 การให้บัตรคิวโดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือหยิบจากจุด วางบัตรคิวแต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา
 - 1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อ โดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ
 - 1.3 การจัดหรือกำชับพนักงานผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราว เพื่อให้เกิดระเบียบ

1.4 การจัดช่องพิเศษ ในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่อง สามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติและจัดเป็นช่องทางด่วนให้โดยประชาสัมพันธ์ ให้ทราบ และชัดเจน เช่น

1.4.1 การจัดเวลาทำการ เริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.

1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการ หน่วยบริการที่ดีควรระบุเวลาดำเนินการ ให้ชัดเจนเพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

1.4.3 การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับติดต่อควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชน ควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

1.4.4 บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงาน ส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัดให้เหลือน้อยที่สุด ประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียวและเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิด ความรู้สึกและความประทับใจที่ดีมากโดยสามารถจัดให้แก่ประชาชนได้ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอ หน่วยบริการควรเร่งบริการให้รวดเร็ว ลดเวลา ที่ผู้รับบริการให้น้อยลงที่สุด หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชน เกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอเพียงพอไม่แออัด ไม่เบียดเสียด ไม่ยัดเยียด

2.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาด ของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่ม หลายประเภท โดยเฉพาะคนพิการ ควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผล ข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงาน ได้รวดเร็วและช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์มไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการ ควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมือ อิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนายุคใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพ ในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคลรูป การให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ นั้นมีมากมายหลากหลายวิธี โดยส่วนรวมแล้ว เทคนิควิธีเหล่านี้เน้นที่การจัดระบบที่เหมาะสม การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่สำคัญ คือ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีความสนใจ และความพยายาม นำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

หลักการให้บริการ

สมชาติ กิจจรยง (2544, หน้า 101) ได้ถึงหลักบันได 6 ขั้นสู่ความเป็นเยี่ยมในงานบริการ มีดังนี้

1. การเรียนรู้ในตัวลูกค้าของเรา และหาคำตอบให้ได้ว่าจะอะไรเป็นสิ่งสำคัญ สำหรับเขา
2. การเรียนและค้นหาปัจจัยในการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า
3. พยายามตอบสนองบริการที่เราจะมอบให้ลูกค้าได้ในส่วนที่เรารับผิดชอบ
4. จัดลำดับขั้นตอนในกระบวนการบริการนั้น ๆ ให้แก่ลูกค้า และทำตามขั้นตอนบริการ
5. ปรับปรุงการทำงานให้ได้ผล คือ คล่องตัว แม่นยำ และสะดวก โดยลดความผิดพลาด และรวบรัดขั้นตอนให้ง่ายขึ้น

6. สร้างเกณฑ์มาตรฐาน ความต้องการของลูกค้าแล้วทำตามขั้นตอน คือ

6.1 ทำระบบการควบคุม

6.2 สร้างวิธีการตรวจสอบผลลัพธ์เป็นระยะ ๆ ทั้งนี้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพ

การบริการให้ดีขึ้น

สำนักงานข้าราชการพลเรือน (2547, หน้า 3) ระบุว่า หลักการให้บริการเป็นเลิศ คือ หน้าที่สำคัญของผู้ให้บริการ คือ การ “ให้” 8 ประการ ได้แก่

1. ให้ความสะดวก
2. ให้ความสบาย
3. ให้ความจริงใจ
4. ให้ความช่วยเหลือ
5. ให้เกียรติ
6. ให้การต้อนรับ
7. ให้ความเข้าใจ
8. ให้ความเป็นธรรม

สมิต สัจฉกร (2548, หน้า 11-12) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการ มีดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็น การให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญ ในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของการบริการวัด ได้ด้วยความพอใจของลูกค้า
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการ และความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษ ขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย
5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและของเราเท่านั้น ไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการที่ดี คือ การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ในด้านความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และความเสมอภาคเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดการบริการจะต้องทำอย่างสม่ำเสมอ และต้องปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง

ทฤษฎีการแก้ไขปัญหา

รสสุคนธ์ มกรมณี (2559) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการแก้ไขปัญหา มีดังนี้

ทฤษฎีการแก้ปัญหาส่วนใหญ่ได้รับอิทธิพลจากผลงานเรื่องนักแก้ปัญหาทั่วไป (General problem solver) ของ Ernest and Newell (1969 อ้างถึงใน รสสุคนธ์ มกรมณี, 2550) และ Newell and Simon (1972 อ้างถึงใน รสสุคนธ์ มกรมณี, 2550) ซึ่งเป็นทฤษฎีการแก้ปัญหา

ของมนุษย์ (Human problem solving) ในรูปแบบของโปรแกรมที่เป็นสถานการณ์จำลอง ผลงานนี้ช่วยวางรากฐานกระบวนการที่เกี่ยวกับการประมวลสารสนเทศสำหรับศึกษาเรื่องการแก้ปัญหา หลักการของทฤษฎีนี้คือ พฤติกรรมการแก้ปัญหาประกอบด้วย “วิธีการ-ปลายทาง-วิเคราะห์” ซึ่งเป็นการนำปัญหามาแตกออกเป็นองค์ประกอบหรือเป้าหมายย่อย ๆ แล้วจึงจัดการแก้ไขเป้าหมายย่อย ๆ เหล่านั้นทีละเรื่องแนวคิดนี้ตรงกันข้ามกับ Wertheimer (1959 อ้างถึงใน รสสุคนธ์ มกรมณี, 2550) นักจิตวิทยาในกลุ่มทฤษฎีเกสโตลต์ ซึ่งทำการวิจัยเรื่องการแก้ปัญหาและให้ความสำคัญด้านความเข้าใจเรื่อง โครงสร้างของปัญหา โดยเชื่อว่าพฤติกรรมการแก้ปัญหาที่ประสบผลสำเร็จเป็นเพราะบุคคลผู้นั้นสามารถมองเห็น โครงสร้างโดยรวมทั้งหมดของปัญหา หลักการของทฤษฎีนี้คือ ผู้เรียนจะต้องได้รับการสนับสนุนให้เกิดการค้นพบธรรมชาติของปัญหาหรือประเด็นหัวข้อที่ต้องการแก้ไข สิ่งที่เป็นช่องว่าง ความไม่ลงรอยกัน หรือสิ่งรบกวนต่าง ๆ เป็นสิ่งเร้าที่สำคัญต่อการเรียนรู้ การเรียนการสอนจะต้องอยู่บนพื้นฐานของกฎองค์กร ประกอบด้วย ความใกล้เคียง การปกปิด ความคล้ายคลึง และความเรียบง่าย DeBono (1971 อ้างถึงใน รสสุคนธ์ มกรมณี, 2550) เสนอแนวคิดในการแก้ปัญหาโดยประยุกต์ใช้วิธีการคิดแบบนอกกรอบ โดยเชื่อว่าปัญหาส่วนใหญ่ต้องการมุมมองที่แตกต่างจึงจะแก้ไขได้สำเร็จ วิธีการที่จะทำให้ได้มุมมองที่แตกต่างเกี่ยวกับปัญหา คือ การแยกปัญหาเป็นส่วน ๆ แล้วนำกลับมารวมกลุ่มเข้าด้วยกันในลักษณะที่แตกต่างไปจากเดิม หรือสุมบางส่วนมารวมกัน หลักการนี้เสนอองค์ประกอบ ในการแก้ปัญหา 4 ประการคือ (1) ค้นหาความคิดเด่น ๆ ที่เป็นหลัก ในทำความเข้าใจกับปัญหา (2) ค้นหาวิธีการที่แตกต่างออกไปในการมองปัญหา (3) ปลอ่อยวางการคิดแบบยืดติด และ (4) ให้โอกาสตนเองในการเปิดรับความคิดอื่น ๆ

แนวปฏิบัติพื้นฐานในการแก้ปัญหา McNamara (1999 อ้างถึงใน รสสุคนธ์ มกรมณี, 2550) กล่าวว่าวิธีการแก้ปัญหามีหลากหลายวิธี ไม่มีวิธีการแก้ปัญหาใดที่จะสามารถแก้ปัญหาทุกเรื่องได้ แต่มีแนวปฏิบัติพื้นฐาน ที่สามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาได้โดยต้องมีการฝึกใช้เสียก่อน เพื่อให้เกิดความคุ้นเคยจนสามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นธรรมชาติ ขึ้นตอนต่าง ๆ มีดังนี้

1. ระบุปัญหา ขั้นนี้เป็นขั้นที่คนส่วนใหญ่มักจะสับสน กล่าวคือ จะเริ่มด้วยการคิดว่า สิ่งนั้นเป็นปัญหา แทนที่จะทำความเข้าใจให้ถ่องแท้เสียก่อนว่าทำไมจึงคิดว่าสิ่งนั้นเป็นปัญหา การระบุปัญหาต้องอาศัยข้อมูลจากตนเองและผู้อื่น ซึ่งได้มาโดยใช้วิธีการตั้งคำถาม อาทิ อะไรคือ สิ่งที่เราเห็นว่าสาเหตุที่ทำให้คิดว่ามีปัญหาเกิดขึ้น ปัญหาที่ว่านั้นเกิดขึ้นที่ไหน เกิดขึ้นอย่างไร เกิดขึ้นเมื่อใด กำลังเกิดขึ้นกับใคร และทำไมจึงเกิดขึ้น จากนั้นให้เขียนอธิบายว่าสิ่งที่กำลังเกิดขึ้นในขณะนั้น โดยแท้จริงควรจะเป็นอย่างไร ต้องพยายามอธิบายให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เขียนอย่างเจาะจง และครอบคลุมประเด็นว่า อะไร ที่ไหน อย่างไร กับใคร และทำไม

1.1 เมื่อถึงจุดนี้ หากปัญหายังคงดูเหมือนว่าเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน ควรระบุปัญหาให้กระจายออกมาแบบย่อย ๆ ลงไปอีก โดยตั้งคำถามซ้ำอย่างเดิม จนกว่าจะได้คำอธิบายสำหรับปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมากพอ

1.2 ทำการตรวจสอบว่าความเข้าใจที่มีต่อปัญหาต่าง ๆ นั้น มีความถูกต้องเพียงใด โดยการหารือกับสมาชิกในกลุ่มหรือบุคคลอื่น

1.3 นำปัญหาต่าง ๆ มาจัดความสำคัญ หากพบว่ามีปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัน จำนวนหลายปัญหา ให้พิจารณาว่าปัญหาใดควรจัดการก่อนปัญหาใดจัดการทีหลัง ทั้งนี้ต้องแยกให้ชัดเจนระหว่างปัญหาที่มีความสำคัญกับปัญหาที่เป็นเรื่องฉุกเฉิน เพราะปัญหาที่มีความสำคัญเป็นปัญหาที่ต้องจัดการก่อน

1.4 ทำความเข้าใจกับบทบาทของตนเองในปัญหานั้นให้ถูกต้อง เพราะเป็นสิ่งที่มิอิทธิพลต่อการรับรู้บทบาทของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น เมื่อตนเองเครียดก็อาจมองว่าผู้อื่นเครียดเช่นเดียวกัน ซึ่งความจริงอาจไม่เป็นเช่นนั้น

2. มองหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา ในขั้นนี้จำเป็นต้องได้รับข้อมูลนำเข้ามาจากบุคคลอื่นซึ่งรับรู้ปัญหาและจากผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหา การเก็บข้อมูลควรทำเป็นรายบุคคลจะได้ข้อมูลมากกว่า ให้จดบันทึกสิ่งที่เป็นความคิดเห็นของตนเองและสิ่งที่ได้ยินมาจากผู้อื่น จากนั้นเขียนอธิบายสาเหตุของปัญหาในลักษณะที่ว่า อะไรกำลังเกิดขึ้น เกิดขึ้นที่ไหน เมื่อใด อย่างไร กับใคร และทำไม

3. แจกแจงทางเลือกต่าง ๆ สำหรับวิธีการที่จะใช้แก้ปัญหา ในขั้นนี้ควรให้บุคคลอื่นเข้ามามีส่วนร่วม ยกเว้นในกรณีที่ปัญหาดังกล่าวเป็นเรื่องส่วนตัว ให้ระดมสมองเพื่อหาทางเลือกปัญหาเพื่อให้ได้ทางเลือกหลาย ๆ ทาง แล้วนำมาคัดกรองเพื่อหาแนวคิดที่ดีที่สุด การได้มาซึ่งความคิดที่หลากหลายนั้น ต้องระวังที่จะไม่ตัดสินว่าความคิดเหล่านั้นดีหรือไม่ดี ให้จดบันทึกตามที่ได้ยินมาเท่านั้น ทักษะที่เหมาะสมที่สุดในการจำแนกสาเหตุของปัญหาคือการคิดเชิงระบบ (Systems thinking)

4. เลือกวิธีการแก้ปัญหา ในการคัดเลือกวิธีที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหาควรพิจารณาดังนี้

4.1 วิธีการใดที่สามารถแก้ปัญหาได้ในระยะยาว

4.2 วิธีการใดที่มีความเป็นจริงมากที่สุดในการแก้ปัญหาได้สำเร็จ ในขณะนี้

ทรัพยากรสำหรับการแก้ปัญหาหรือไม่ จะจัดหามาใช้ได้หรือไม่ มีเวลาเพียงพอที่จะใช้วิธีการนี้หรือไม่

4.3 อะไรคือความเสี่ยงของทางเลือกแต่ละวิธี

5. วางแผนนำทางเลือกในการแก้ปัญหาที่เป็นวิธีที่ดีที่สุดไปปฏิบัติหรือจัดทำแผนปฏิบัติการ ซึ่งในขั้นตอนนี้มีสิ่งที่จะต้องพิจารณาคือ

5.1 สถานการณ์จะเป็นอย่างไรเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว

5.2 มีขั้นตอนอะไรที่จะต้องทำในการนำทางเลือกที่ดีที่สุดไปแก้ปัญหา มีระบบหรือกระบวนการอะไรที่จะต้องเปลี่ยนแปลงบ้าง

5.3 จะรู้ได้อย่างไรว่าขั้นตอนต่าง ๆ มีการปฏิบัติ ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแผน

5.4 ทรัพยากรอะไรบ้างที่ต้องการในประเด็นของบุคลากร เงิน และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวก

5.5 ต้องใช้เวลานานเท่าใดในการนำวิธีการแก้ปัญหาไปปฏิบัติ ให้เขียนตารางที่แสดงเวลาตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด และเวลาที่คาดว่าจะเห็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จปรากฏขึ้น

5.6 ใครคือผู้รับผิดชอบในการควบคุมดูแลการปฏิบัติตามแผน

5.7 เขียนคำตอบสำหรับคำถามที่กล่าวมาแล้ว และให้ถือว่าเป็นแผนปฏิบัติการ

5.8 สื่อสารทำความเข้าใจแผนนี้กับบุคคลที่เกี่ยวข้องในการนำแผนไปปฏิบัติ

ปัจจัยสำคัญของขั้นตอนนี้คือ การสังเกตและการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างต่อเนื่อง

6. ควบคุมการปฏิบัติตามแผน โดยพิจารณาจากตัวบ่งชี้ความสำเร็จ ซึ่งได้แก่

6.1 เห็นสิ่งที่คาดว่าจะเกิดขึ้นตามตัวบ่งชี้หรือไม่

6.2 แผนมีการดำเนินงานตามตารางที่กำหนดไว้หรือไม่

6.3 ถ้าแผนไม่ได้ดำเนินไปตามที่คาดหวังไว้ให้พิจารณาว่า แผนมีความเป็นไปได้จริงหรือไม่ มีทรัพยากรเพียงพอที่จะทำให้แผนสำเร็จตามกำหนดการหรือไม่ ควรมีสิ่งอื่นที่ต้องทำก่อนสิ่งที่กำหนดไว้แต่เดิมในแผนหรือไม่ ควรเปลี่ยนแผนหรือไม่

7. ตรวจสอบว่าปัญหาได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้วหรือไม่ในขั้นนี้ วิธีหนึ่งที่ดีที่สุดในการตรวจสอบว่าปัญหาได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้วหรือไม่ คือการกลับคืนสู่การปฏิบัติงานตามปกติแล้วสังเกตสถานการณ์ นอกจากนั้น มีประเด็นที่ควรพิจารณาเพิ่มเติมดังนี้

7.1 ควรมีการเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเช่นนี้ขึ้นอีก

7.2 อะไรคือบทเรียนที่ได้จากการแก้ปัญหาครั้งนี้ ในเชิงความรู้ ความเข้าใจ

และทักษะ

7.3 ควรมีการเขียนบันทึกสั้น ๆ ถึงเหตุการณ์เด่น ที่เป็นความสำเร็จในการพยายามแก้ปัญหา และสิ่งที่เป็นผลลัพธ์ที่ได้เรียนรู้แล้วนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้เกี่ยวข้อง

แนวปฏิบัติพื้นฐานนี้ มีการพัฒนาเป็นรูปแบบการแก้ปัญหาทั่วไป (General problem solving model) เพื่อใช้แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งดำเนินงานให้บริการ

โดยบริษัท Cisco Systems (2002 อ้างถึงใน รสศุคนธ์ มกรมณี, 2550) ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน คือ

- (1) ระบุปัญหาในลักษณะของกลุ่มอาการผิดปกติหรือสิ่งที่น่าจะเป็นสาเหตุของความผิดปกติ
- (2) รวบรวมข้อเท็จจริงที่จำเป็นสำหรับการคัดแยกสิ่งที่เป็นสาเหตุที่แท้จริงออกมา (3) พิจารณาหาความเป็นไปได้ของการเกิดปัญหา โดยตัดทอนปัญหาที่ไม่เกี่ยวข้องออกไปจากข้อเท็จจริงในรายการที่รวบรวมไว้ (4) สร้างแผนปฏิบัติการจากปัญหาที่เหลืออยู่ โดยวางแผนจัดการกับปัญหาเพียงครั้งละตัวแปรเดียว (5) นำแผนไปปฏิบัติทีละขั้นตอนอย่างระมัดระวัง พร้อมทั้งตรวจสอบเป็นระยะ ๆ ว่าอาการผิดปกติหายไปหรือไม่ (6) เมื่อเปลี่ยนตัวแปรที่ทำการแก้ไข ให้เก็บผลลัพธ์ของแต่ละครั้ง เพื่อคัดแยกว่าสิ่งใดที่เป็นและไม่ใช่ปัญหา และ (7) วิเคราะห์ผลเพื่อตรวจสอบว่าปัญหาได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้วหรือไม่ ถ้าใช่ก็แสดงว่ากระบวนการแก้ไขสำเร็จเรียบร้อยแล้ว

ความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์ด้วยระบบเอกซเรย์

ตู้คอนเทนเนอร์

คุณลักษณะของตู้คอนเทนเนอร์ (Container box) ตู้คอนเทนเนอร์จะเป็นตู้ขนาดมาตรฐานอาจทำด้วยเหล็กหรืออลูมิเนียม มีโครงสร้างภายนอกที่แข็งแรงสามารถวางเรียงซ้อนกันได้ไม่น้อยกว่า 10 ชั้น โดยจะมีขีด หรือ Slot เพื่อให้แต่ละตู้จะมีการยึดติดกันทั้งนี้ โดยส่วนใหญ่แล้วจะมีประตู 2 บาน ซึ่งจะมีรายละเอียด ระบุหมายเลขตู้ (Container number) น้ำหนักของสินค้าบรรจุสูงสุด ฯลฯ เมื่อปิดตู้แล้วจะมีที่ ล็อคตู้ ซึ่งใช้ในการคล้องซีล (Seal) ซึ่งเดิมนั้นเป็นตะกั่ว แต่ปัจจุบันจะเป็น Plastic มีหมายเลขกำกับ สำหรับใช้ในการบ่งชี้สถานะภาพ ซึ่งได้มีการพัฒนาไปถึง Electronic seal ซึ่งสามารถเข้าไปตรวจสอบทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic tracking) หากตำแหน่งของการเคลื่อนย้ายตู้สินค้า และภายในตู้คอนเทนเนอร์ จะมีพื้นที่สำหรับใช้ในการวาง และบรรจุสินค้าประเภทของตู้สินค้า อาจแบ่งได้เป็น










1. Dry cargoes เป็นตู้ที่ใส่สินค้าทั่วไป ที่มีการบรรจุหีบห่อหรือภาชนะ ต้องเป็นสินค้าที่ไม่ต้องการรักษาอุณหภูมิ โดยสินค้าที่เข้าตู้แล้ว จะต้องมีการจัดทำที่กันไม่ให้มีสินค้าเลื้อนหรือขยับ ซึ่งอาจจะใช้ถุงกระดาษที่มีการเป่าลมที่เรียกว่า Balloon bags มาวางอัดไว้ในช่องว่างของสินค้ากับตัวตู้ หรืออาจใช้ไม้มาปิดกันเป็นผนังหน้าตู้ ที่เรียกว่า Wooden partition และหากใช้เชือกไนลอนรัดหน้าตู้ ก็จะเรียกว่า Lashing

2. Refrigerator cargoes เป็นตู้สินค้าประเภทที่มีเครื่องปรับอากาศ มีการปรับอุณหภูมิในตู้ ซึ่งทำตามมาตรฐาน ต้องสามารถปรับอุณหภูมิได้อย่างน้อย -18 องศาเซลเซียส โดยเครื่องทำความเย็นนี้อาจจะติดอยู่กับตัวตู้หรือมีปลั๊กใช้กระแสไฟฟ้าเลี้ยงจากนอกตู้ โดยจะต้องมีที่วัดอุณหภูมิแสดงให้เห็นสถานะของอุณหภูมิของตู้สินค้า

3. Garment container เป็นตู้สินค้าที่ออกแบบสำหรับใช้ในการบรรจุสินค้าที่เป็นเสื้อผ้า โดยมีราวสำหรับแขวนเสื้อ ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้กับสินค้าที่เป็น Fashion ซึ่งไม่ต้องการที่จะมีการพับ หรือบรรจุใน Packing ที่จะมีผลทำให้เสื้อผ้ามีการยับหรือไม่สวยงาม

4. Open top เป็นตู้ซึ่งส่วนใหญ่จะต้องเป็น 40 ฟุต โดยจะออกแบบมาไม่ให้มีหลังคา สำหรับใช้ในการวางสินค้าขนาดใหญ่ เช่น เครื่องจักร ซึ่งไม่สามารถขนย้ายผ่านประตูตู้ได้ จึงต้องขนย้ายโดยการยกส่วนบนของตู้แทน

5. Flat-rack เป็นพื้นราบมีขนาดกว้างและยาว ตาม Size ของ Container มาตรฐาน โดยจะเป็นตู้คล้ายกับ Container ที่มีแต่พื้น Platform สำหรับใส่สินค้าที่มีลักษณะเป็นพิเศษ เช่น เครื่องจักร, แท่งหิน, ประติมากรรม, รถแทรกเตอร์ ซึ่งสินค้าเหล่านี้ อาจจะขนส่งด้วยเรือที่เป็น Conventional ship แต่หากเมื่อขนส่งด้วยเรือระบบ Container แล้ว ก็จะต้องมาวางใน Flat rack เพื่อให้สามารถจัดเรียงกองในรูปแบบที่เป็น Slot ซึ่งเป็นลักษณะของเรือที่เป็น Container

| Equipment | Container Type | Interior Dimensions |
|---|--------------------------|--|
|  | 20' Dry | L: 5.89 m 19'4" W: 2.34 m 7'8" H: 2.33 m 7'8" |
|  | 20' Reefer | L: 5.50 m 18'1/4" W: 2.26 m 7'5/8" H: 2.25 m 7'4 7/8" |
|  | 20' Collapsible Flatrack | L: 5.94 m 19'6 1/4" W: 2.43 m 8'0" H: 2.15 m 7'1" |
|  | 40' Dry | L: 12.01 m 39'5" W: 2.34 m 7'8" H: 2.36 m 7'9" |
|  | 40' Highcube | L: 12.01 m 39'5" W: 2.34 m 7'8" H: 2.66 m 8'9" |
|  | 40' Reefer | L: 11.64 m 38'2 1/8" W: 2.28 m 7'5 7/8" H: 2.25 m 7'4 5/8" |
|  | 40' Collapsible Flatrack | L: 12.06 m 39'7" W: 2.43 m 8'0" H: 1.93 m 6'4" |
|  | 20' Open Top | L: 5.81 m 19'1" W: 2.34 m 7'8" H: 2.34 m 7'8" |
|  | 40' Open Top | L: 12.03 m 39'6" W: 2.34 m 7'8" H: 2.43 m 8'0" |

ภาพที่ 1 ลักษณะตู้คอนเทนเนอร์ (มารินเนอร์ไทยคอตคอม, 2545)

การตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์ด้วยระบบเอกซเรย์

นโยบายของกรมศุลกากรได้นำเทคโนโลยีมาช่วยในการตรวจสอบสินค้านำเข้า และส่งออกเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วและโปร่งใส เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร ป้องกันและปราบปรามการลักลอบหนีภาษีศุลกากร และเป็นการอำนวยความสะดวกด้านการค้า ระหว่างประเทศ ซึ่งนอกจากจะเป็นการรองรับแผนปฏิรูประบบราชการของกรมศุลกากรแล้ว ยังเป็นการรองรับมาตรการตามโครงการว่าด้วยความปลอดภัยเบื้องต้นในการขนส่งตู้สินค้า (Container Security Initiative หรือ CSI) ของสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นประเทศคู่ค้าที่สำคัญของไทย อีกด้วยการนำเครื่องเอกซเรย์มาเพื่อใช้ในการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติพิธีการศุลกากรได้โดยไม่ก่อให้เกิดความล่าช้า และช่วยโดยลดการใช้ดุลพินิจ ของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ยังนำระบบบริหารความเสี่ยง (Risk management) มาใช้คัดเลือกสินค้า ที่มีความเสี่ยงสูงเข้าตรวจสอบด้วยเครื่องเอกซเรย์ตู้คอนเทนเนอร์

ดังนั้น โครงการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์โดยใช้เทคโนโลยีรังสีเอกซเรย์สามารถ ที่จะรองรับเป้าหมายที่ต้องการ จากที่ปัจจุบันกรมศุลกากรได้มีโครงการลดอัตราเปิดตรวจให้เหลือ 10% ของปริมาณตู้สินค้าขาเข้า และสนับสนุนการยกเลิกการเปิดตรวจตู้สินค้าขาออก เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการ อีกทั้งยังสอดคล้องกับโครงการว่าด้วยความปลอดภัยของตู้สินค้า ขนส่ง ตามข้อผูกพันกับประเทศสหรัฐอเมริกาที่ให้มีการตรวจสอบตู้สินค้า ณ ดันทางก่อนส่งออก เพื่อป้องกัน การก่อการร้ายที่อาจมากับตู้สินค้าส่งออก ระบบการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้า ด้วยรังสีเอกซเรย์ได้ถูกนำไปใช้งานในหลายประเทศ เช่น ออสเตรเลีย เกาหลีใต้ อิหร่าน เคนยา ซิมบับเว มาเลเซีย จีน เป็นต้น



ภาพที่ 2 เครื่องเอกซเรย์ชนิด ถอดประกอบเคลื่อนย้ายได้ (Relocatable)

การติดตั้งระบบตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอกซเรย์ของกรมศุลกากร
 คณะรัฐมนตรีได้มีมติอนุมัติให้กรมศุลกากรจัดหาระบบตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์
 สินค้าด้วยเครื่องเอกซเรย์ ในครั้งแรก เมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม พ.ศ. 2546 โดยมีวัตถุประสงค์
 เพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยให้แก่กระบวนการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ทั้งนี้ โครงการจัดห
 ระบบตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอกซเรย์ ระยะที่ 1-2 ซึ่งเป็นแบบ Mobile มูลค่าเครื่อง
 ละ 2,917,000 US\$ จำนวน 7 เครื่อง รวม 20,419,000 US\$ (1 US\$ = 28.94 บาท) คิดเป็นเงินไทย
 590,925,000 บาท และแบบ Fix รวมถึงปลุกสร้าง มูลค่าเครื่องละ 12,820,001.5 US\$ จำนวน 2 เครื่อง
 รวม 25,640,003 US\$ (1 US\$ = 40.9355 บาท) คิดเป็นเงินไทย 1,049,586,342 บาท และในเวลา
 ต่อมาคณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 10 กรกฎาคม พ.ศ. 2550 อนุมัติให้กรมศุลกากร ดำเนินโครงการ
 จัดหาระบบตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอกซเรย์ ระยะที่ 3 เพิ่มเติมตามปริมาณ
 งานของกรมฯ ที่เพิ่มมากขึ้น โดยได้มีการจัดหา เครื่องแบบ Relocatable มูลค่าเครื่องละ 5,747,398
 US\$ จำนวน 3 เครื่อง รวมราคาระบบและสิ่งปลูกสร้าง 17,242,195 US\$ (1 US\$ = 31 บาท) คิดเป็น
 เงินไทย 534,508,000 บาท (กรมศุลกากร, 2558)

การจัดหาระบบเอกซเรย์โดยใช้แหล่งเงินกู้

โครงการ ฯ ระยะที่ 1-3 เป็นการจัดหาแบบรัฐบาลต่อรัฐบาล (G to G) ตามมติ
 คณะรัฐมนตรี ภายใต้ โครงการความร่วมมือด้านเศรษฐกิจและการลงทุนระหว่างรัฐบาลไทย
 กับรัฐบาลสาธารณรัฐประชาชนจีน แต่สำหรับโครงการจัดหาระบบตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์
 สินค้าด้วยเครื่องเอกซเรย์ ระยะที่ 4 เกิดขึ้น มาจากผลการพิจารณาของคณะทำงานที่กรม ฯ
 ได้แต่งตั้งขึ้น เพื่อเตรียมการจัดหาระบบตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอกซเรย์
 เพิ่มเติมให้มีสมรรถนะรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นในอนาคต ตลอดจนเตรียมความพร้อมรองรับ
 การบังคับใช้กฎหมาย “Recommendation of the 9/ 11 Commission Act 2007” ของประเทศ
 สหรัฐอเมริกา โดยเริ่มแรกเสนอรัฐบาลเป็น โครงการภายใต้แผนปฏิบัติการไทยเข้มแข็ง 2555
 แต่ต่อมาได้ถูกปรับเปลี่ยนไปเป็นโครงการเงินกู้จากธนาคารพัฒนาเอเชีย (ASIAN Development
 Bank: ADB) วงเงิน 55,197,928 US\$ หรือคิดเป็นเงินไทยประมาณ 1,792,957,660 บาท
 ทั้งนี้ โครงการฯ ระยะที่ 4 มีการจัดหาเครื่องเอกซเรย์ ประกอบด้วย

1. แบบ Fixed จำนวน 2 เครื่อง โดยติดตั้งเพิ่มเติมและปฏิบัติงานต่อเนื่องกับระบบเดิม
 ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง
2. แบบ Relocatable จำนวน 2 เครื่อง โดยติดตั้งเพิ่มเติมที่ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ
 และ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง

3. แบบ Railway (อุโมงค์รถไฟ) จำนวน 1 เครื่อง โดยติดตั้งเพิ่มเติมที่สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง


ต่อมาในปี พ.ศ. 2556 กรมศุลกากรได้รับอนุมัติให้ทำการจัดหาระบบตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์ ลินค้ำด้วยเครื่องเอกซเรย์ ซึ่งเป็น โครงการ ฯ ในระยะที่ 5 เพื่อเตรียมพร้อมปฏิบัติการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์ลिनค้ำรองรับ การเชื่อมโยงโครงสร้างพื้นฐานทางโลจิสติกส์ตามเป้าหมายของการเข้าสู่การเป็นสมาชิกของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แบบเครื่องเอกซเรย์และจำนวนเครื่อง (กรมศุลกากร, 2558)

| แบบเครื่องเอกซเรย์ | ด้านศุลกากร | จำนวน |
|--|---|-----------|
| แบบถอดประกอบเคลื่อนย้ายได้ (Re-locatable system) | หนองคาย มุกดาหาร แม่สาย ปาดังเบซาร์และศูนย์ป้องกันและปราบปรามของศุลกากร | 5 เครื่อง |
| แบบเคลื่อนที่ (Mobile system) | สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1-4 แห่งละ 1 เครื่อง และส่วนกลาง 1 เครื่อง | 5 เครื่อง |
| แบบรถ X-Ray พัสศุภัณฑ์ | สสภ. และแม่สาย | 2 เครื่อง |
| Upgrade Mobile X-Ray | เครื่องเดิมที่มีอายุใช้งานกว่า 7 ปี | 7 เครื่อง |

ปัจจุบันกรมศุลกากรได้จัดหาระบบตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์ลिनค้ำและพัสศุภัณฑ์ด้วยเครื่องเอกซเรย์ มาใช้งาน จำนวน 29 เครื่อง (โครงการระยะที่ 1-5) ดังตารางที่ 2



ตารางที่ 2 ชนิดของเครื่องเอกซเรย์ จำนวนเครื่องและสถานที่ใช้งานในปัจจุบัน (กรมศุลกากร, 2558)

| ชนิดของเครื่อง | จำนวน | สถานที่ใช้งานปัจจุบัน |
|--|------------|---|
|  <p>ระบบตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์ ลินค้ำด้วยเครื่องเอกซเรย์</p> | 13 เครื่อง | <ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านพรมแดนเชียงของ (สะพานมิตรภาพ) 2. ด้านศุลกากรนครพนม 3. ด้านศุลกากรมุกดาหาร 4. ด้านศุลกากรท่าลี่ 5. ด้านศุลกากรช่องเม็ก 6. ด้านศุลกากรชุมพร |

ตารางที่ 2 (ต่อ)

| ชนิดของเครื่อง | จำนวน | สถานที่ใช้งานปัจจุบัน |
|---|------------|--|
| แบบเคลื่อนที่ได้ (Mobile) | | 7. ด้านศุลกากรสงขลา 8. ด้านศุลกากรสุโขทัย-ลก 9. ด้านศุลกากรบึงกาฬ 10. ด้านศุลกากรเชียงของ (สำนักงานด่าน ฯ) 11. สนง.ศุลกากรลาดกระบัง 12. สนง.ศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ 13. ศูนย์ป้องกันและปราบปราม ของศุลกากรปทุมธานี |
|  <p>ระบบตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์ สินค้าด้วยเครื่องเอกซเรย์แบบถอด ประกอบเคลื่อนย้ายได้ (Relocatable)</p> | 10 เครื่อง | 1. ด้านศุลกากรแม่สาย 2. ด้านศุลกากรหนองคาย 3. ด้านศุลกากรมุกดาหาร 4. สทก. จำนวน 2 เครื่อง 5. สสล. จำนวน 2 เครื่อง 6. ศูนย์ฯปทุมธานี (สสป.) 7. ด้านศุลกากรสะเดา 8. ด้านศุลกากรปาดังเบซาร์ |
|  <p>ระบบตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์ สินค้าด้วยเครื่องเอกซเรย์แบบติดตั้ง ประจำที่ (Fix)</p> | 4 เครื่อง | 1. สทบ. ศูนย์เอกซเรย์ตู้คอนเทนเนอร์ สินค้าขาเข้า ขาเข้า จำนวน 2 เครื่อง 2. สทบ. ศูนย์เอกซเรย์ตู้คอนเทนเนอร์ สินค้าขาออก จำนวน 2 เครื่อง |

ตารางที่ 2 (ต่อ)

| ชนิดของเครื่อง | จำนวน | สถานที่ใช้งานปัจจุบัน |
|--|-----------|--|
|  <p>ระบบตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์ สินค้าด้วยเครื่องเอกซเรย์แบบใช้ กับรถไฟ (Railway)</p> | 1 เครื่อง | 1. สทบ. (ควบคุมโดยศูนย์เอกซเรย์ ตู้คอนเทนเนอร์สินค้าขาเข้า) |
|  <p>ระบบตรวจสอบพัสดุภัณฑ์ด้วย เครื่องเอกซเรย์แบบเคลื่อนที่ (Mobile parcel)</p> | 2 เครื่อง | 1. สสท. จำนวน 1 เครื่อง 2. สท.3 จำนวน 1 เครื่อง (ด่าน ๆ แม่สาย) |

ความรู้เกี่ยวกับกรมศุลกากร

ประวัติกรมศุลกากร

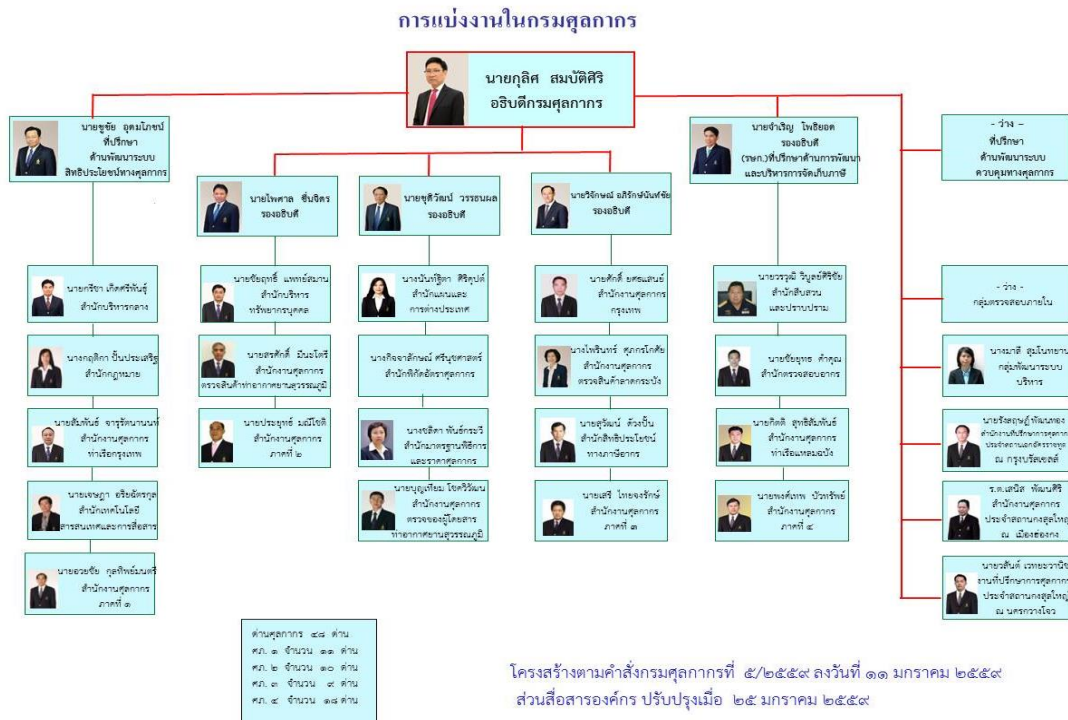
กิจการภาษี หรือการศุลกากร มีมาตั้งแต่ก่อนสมัยสุโขทัยจากหลักฐาน ศิลาจารึกของพ่อขุนรามคำแหง เรียกว่า “จกอบ” ในสมัยสุโขทัยมีการ ค้าขายเป็นปัจจัย ในการสร้างความมั่งคั่งของรัฐ การเก็บภาษีนี้ในช่วง ระยะเวลาหนึ่งกรุงสุโขทัย ได้มี ประกาศยกเว้น แก่ผู้มาค้าขาย ดังหลักฐาน ที่ปรากฏในศิลาจารึกว่า “เมืองสุโขทัยนี้ดีในน้ำมีปลาในนามีข้าวพ่อเมืองบ่เอาจกอบในไพร่ลู่ทางเพื่อนจูงวัวไปค้าขี่ม้าไปขายใครจักใคร่ค้าช้างค้าใครจักใคร่ค้าม้าค้า” ต่อมาในสมัยกรุงศรีอยุธยา หน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านตรวจเก็บภาษีขาเข้าขาออกเฉพาะ เรียกว่า พระคลังสินค้า มีสถานที่สำหรับการภาษี เรียกว่า ขนอน เก็บภาษีจากระวางบรรทุกสินค้า

และจากสินค้าในสมัย กรุงธนบุรีบ้านเมืองอยู่ในยุคสงครามการค้าขายระหว่างประเทศไม่ปรากฏหลักฐานในทางประวัติศาสตร์

เมื่อเข้าสู่ยุครัตนโกสินทร์ ในรัชสมัยสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวมีการประมวลผูกขาดการเรียกเก็บภาษีอากร เรียกว่า “ระบบเจ้าภาษีนายอากร” ส่วนสถานที่เก็บภาษีเรียกว่า “โรงภาษี” ต่อมาในสมัยรัชกาลที่ 4 การติดต่อค้าขายกับต่างประเทศมากขึ้น มีการทำสนธิสัญญาเบาริ่งที่เกี่ยวกับ ศุลกากร คือ ยกเลิกการเก็บค่าธรรมเนียมปากเรือเปลี่ยนมาเป็นเก็บ ภาษีสินค้าขาเข้าที่เรียกว่า “ภาษีร้อยชักสาม” ส่วนสินค้าขาออกให้เก็บตามที่ระบุในท้ายสัญญาเป็นชนิดไป มีการตั้งโรงภาษี เรียกว่า ศุลกสถาน (Customs house) ขึ้นเป็นที่ทำการศุลกากร

ยุคใหม่ของศุลกากรไทยเริ่มในปี พ.ศ. 2417 เมื่อรัชกาลที่ 5 ทรง จัดตั้งหอรัษฎากรพิพัฒน์ เป็นสำนักงานกลางในการรวบรวมรายได้ของแผ่นดินโดยมีหลักฐานว่าท่านเจ้าพระยาภาสกรวงศ์ (ชุมพร บุณนาค) เป็นผู้บัญญัติคำว่า “ศุลกากร” ขึ้นให้ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “CUSTOM” และพระยาอนุমানราชชน ผู้พยายามสอบค้นเพื่อเขียนตำนานศุลกากร ก็สอบค้นไม่ได้งานศุลกากร ซึ่งทำหน้าที่จัดเก็บภาษีขาเข้าขาออกเป็นรายได้ของรัฐ อยู่ในความควบคุมดูแลของหอรัษฎากรพิพัฒน์ คือการก่อตั้งกรมศุลกากร งานศุลกากรได้เจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ความเปลี่ยนแปลงของบ้านเมืองและสถานการณ์ของโลก ได้มีการสร้างอาคารที่ทำการใหม่ให้เหมาะสม ขึ้นแทนที่ทำการศุลกากร ที่เรียกว่า ศุลกสถาน เดิมในปี พ.ศ. 2497 นั่นคือ สถานที่ตั้งกรมศุลกากรคลองเตยในปัจจุบันในช่วงเวลาที่ผ่านม้อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจของไทย มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะด้านการค้าระหว่างประเทศซึ่งเดิม กรมศุลกากรมีภารกิจหลักคือจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในและส่งออกป็นนอกราชอาณาจักรเพื่อนำไปพัฒนาเศรษฐกิจ ของประเทศและดูแลป้องกัน ปรามปรามการลักลอบหนีศุลกากรเพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปตามเป้าหมายและเกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการที่สุจริต

ในปัจจุบัน กรมศุลกากร ได้รับบทบาทและหน้าที่จากเดิมที่เน้นการจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในและส่งออกป็นนอกราชอาณาจักรมาเป็นการมุ่งเน้นที่จะพัฒนาส่งเสริมด้านการค้าระหว่างประเทศและการส่งออกของไทยที่มีศักยภาพ ในการแข่งขันกับตลาดการค้าของโลกได้ ควบคู่กันนั้นกรมศุลกากรได้พัฒนาระบบงานการจัดองค์กรการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงาน ตลอดจนพัฒนาประสิทธิภาพของข้าราชการให้มีความสอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศ



ภาพที่ 3 โครงสร้างการบริหารงานของกรมศุลกากร (2559)

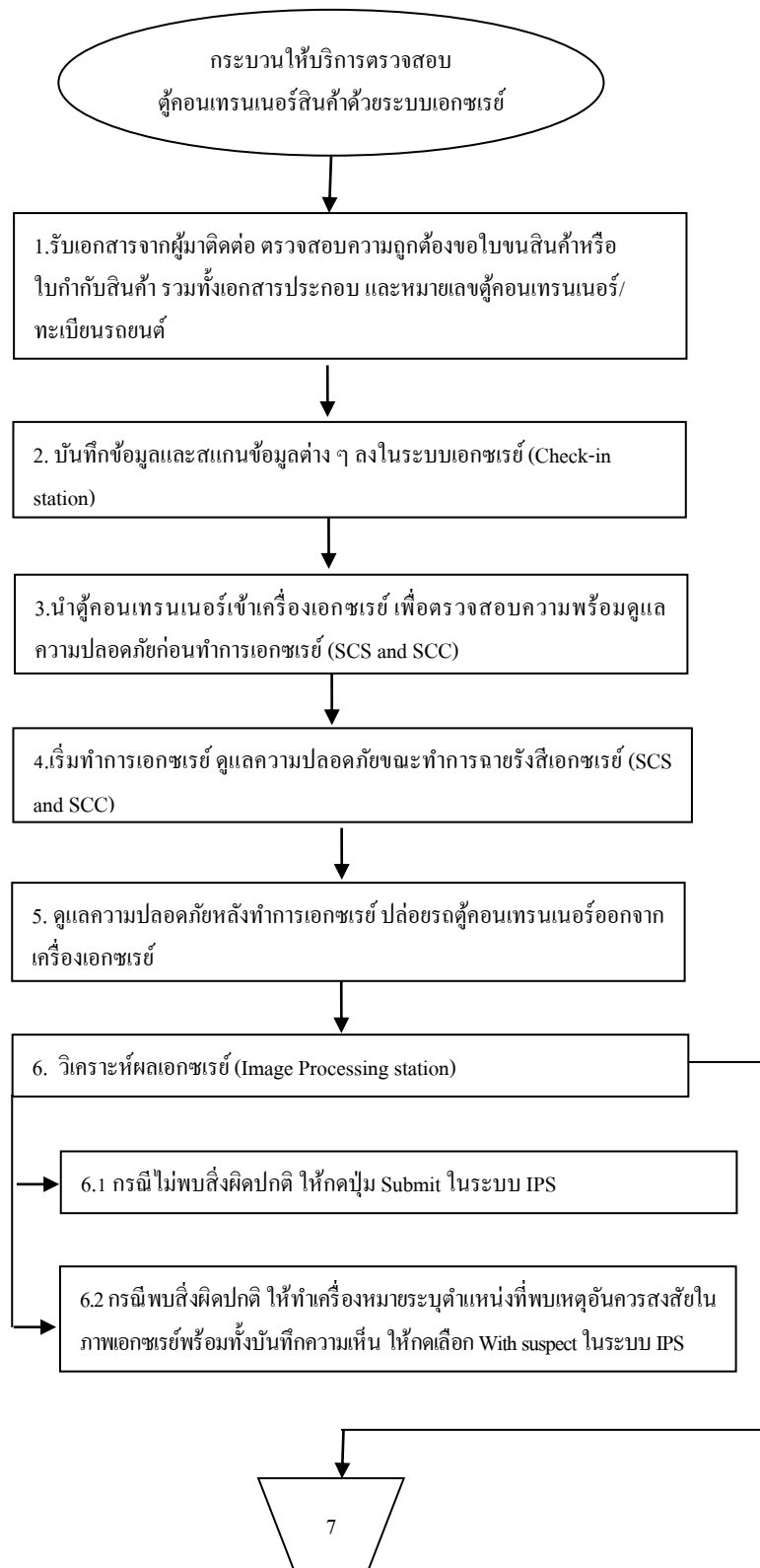
สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

มีอำนาจหน้าที่ (กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมศุลกากรกระทรวงการคลัง พ.ศ. 2555 หน้า 5 ข้อ 5)

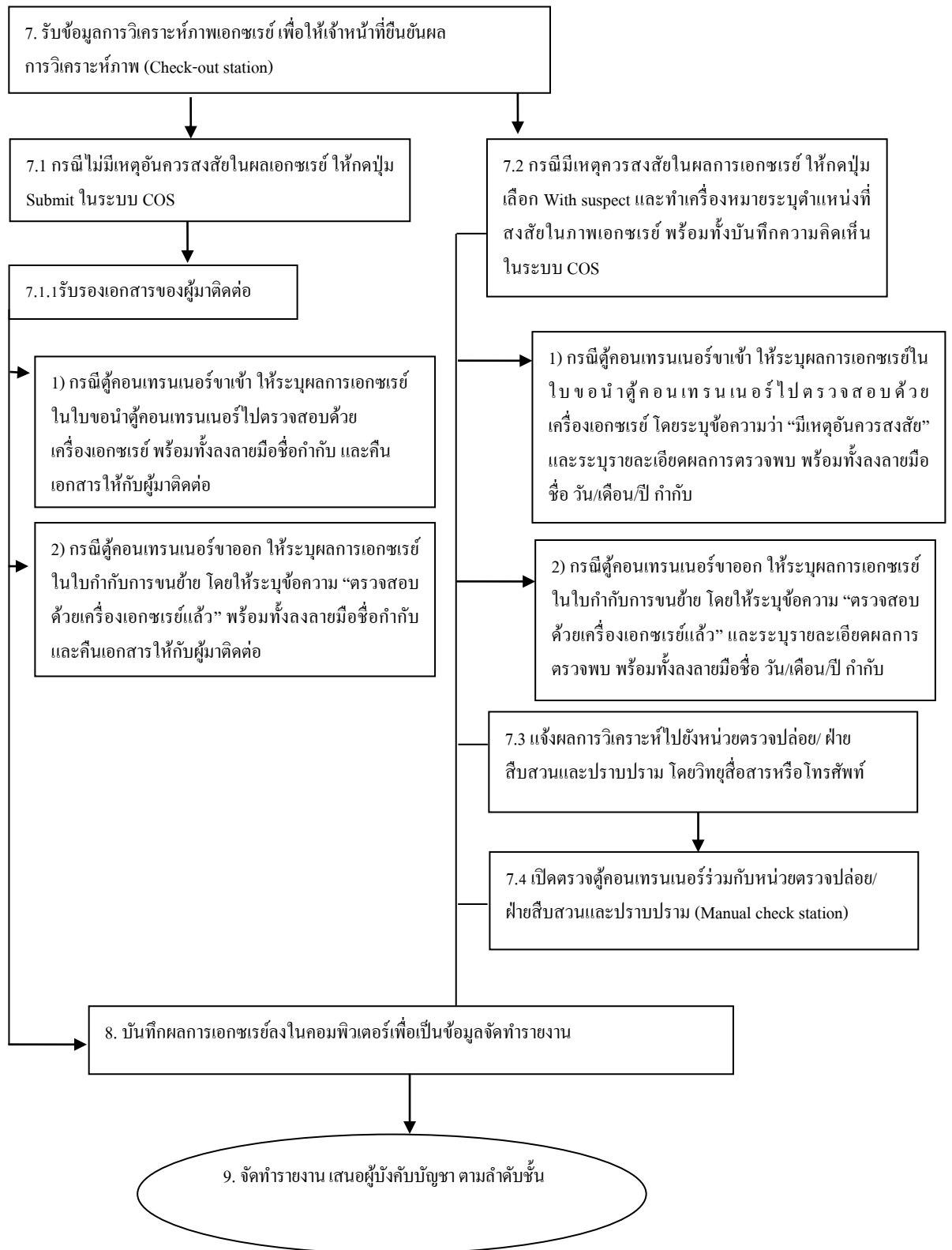
1. ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากรและรายได้อื่น การคืนอากรทั่วไป การควบคุมยานพาหนะและสินค้า และการตรวจปล่อยสินค้าที่นำเข้าหรือส่งออก สินค้าถ่ายลำ และสินค้าผ่านแดนทางท่าเรือกรุงเทพ
2. ดำเนินการเกี่ยวกับคดีทางศุลกากรที่อยู่ในความรับผิดชอบ
3. ดำเนินการเกี่ยวกับของกลางและของตกค้างที่อยู่ในความรับผิดชอบ
4. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศัลยกรรมสำนักงานศัลยกรรมท่าเรือกรุงเทพ
มีหน้าที่ดังนี้ (กรมศัลยกรรม ประมวลระเบียบปฏิบัติศัลยกรรม พ.ศ. 2556, หน้า 25)

1. กำกับดูแลพื้นที่และควบคุมดูแลการใช้เครื่องเอกซเรย์และเทคโนโลยีอื่นที่นำมาใช้
ในการควบคุมทางศัลยกรรม เช่น ระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV System) ระบบติดตาม
ทางศัลยกรรม ภายใต้อุปกรณ์เทคโนโลยี Radio frequency identification: RFID และเทคโนโลยีอื่น ๆ
2. ตรวจสอบใบขนสินค้า เอกสารพิธีการและตู้คอนเทนเนอร์ที่ต้องนำมาตรวจสอบ
ด้วยเครื่องเอกซเรย์
3. วิเคราะห์และประมวลผลสัญญาณภาพจากการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์
ด้วยเครื่องเอกซเรย์ และติดตามประเมินผล
4. กำกับดูแลและจัดวางมาตรการรักษาความปลอดภัยในการฉายรังสีให้เป็นไป
ตามมาตรการ ที่กำหนด
5. ประสานความร่วมมือด้านข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงานในระบบเทคโนโลยีศัลยกรรม
กับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกราชอาณาจักร
6. ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศัลยกรรมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจปล่อยสินค้า
ด้วย เครื่องเอกซเรย์
7. วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศัลยกรรม
และ กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกสินค้า รวมทั้งจัดทำประเมินผล พัฒนา
และปรับปรุง ฐานข้อมูล เพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยง (Local profile)
8. วิเคราะห์และประเมินการนำเข้า-ส่งออกสินค้า คัดเลือกตู้สินค้า เพื่อทำการตรวจสอบ
ด้วยเครื่องเอกซเรย์
9. เสนอแนะแนวทางพัฒนาการในระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการตรวจสินค้า
และการควบคุม ทางศัลยกรรม
10. จัดอบรม สัมมนา และดูงานให้กับหน่วยงานภายในและภายนอก
11. ให้คำปรึกษาปัญหาด้านการศัลยกรรม
12. ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย



ภาพที่ 4 กระบวนการให้บริการตรวจสอบผู้คอนเทรนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์



ภาพที่ 4 (ต่อ)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรวิภา ตั้งถิ่นฐาน (2556) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย และเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย ศึกษาภายใต้องค์ประกอบของเนื้อหา 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีผลการศึกษาพบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันดับรองลงมาคือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านที่มีระดับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี

ฝนแก้ว เทพสุด (2548) ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินอัตราปริมาณรังสีเอกซ์ รอบระบบตรวจสอบตู้บรรจุสินค้าแบบเคลื่อนย้ายได้ของกรมศุลกากร พบว่า ได้ใช้โค้ด คอมพิวเตอร์ MCNP-4A คำนวณค่าอัตราปริมาณรังสีเอกซ์รอบระบบตรวจสอบตู้บรรจุสินค้า แบบเคลื่อนย้ายได้ของกรมศุลกากร โดยเปรียบเทียบผลการคำนวณกับการทดลองวัดอัตราปริมาณ รังสีด้วยเครื่องสำรวจรังสี และหรือเทอร์โมลูมิเนสเซนโดสิมิเตอร์และผลจากการคำนวณโดยผู้ผลิต ภายใต้งैอนไขต่าง ๆ ได้แก่ ไม่มีตู้สินค้า มีตู้บรรจุสินค้าและมีสินค้าภายในตู้บรรจุสินค้าต่างชนิด กัน ผลการวิจัยพบว่า ผลจากการคำนวณกับการทดลองวัดอัตราปริมาณรังสีด้วยเครื่องสำรวจรังสี นั้น มีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกันและค่าอัตราปริมาณรังสีเอกซ์ที่เกิดขึ้นรอบระบบ ตรวจสอบ มีความปลอดภัยต่อผู้ปฏิบัติงานเมื่อประเมินตามเกณฑ์ความปลอดภัยทางด้านรังสี ตามคำแนะนำของ ICRP 60 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการคำนวณโดยวิธีนี้สามารถใช้ประมาณค่าอัตรา ปริมาณรังสีเอกซ์รอบระบบตรวจสอบได้

วศันต์ สว่างวงศ์ (2549) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า ตู้คอนเทนเนอร์ทางรถไฟ ระหว่าง ICD ลาดกระบังและท่าเรือแหลมฉบัง การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของการขนส่งสินค้าคอนเทนเนอร์ ทางรถไฟในเส้นทางระหว่าง ICD ลาดกระบังและท่าเรือแหลมฉบัง กลุ่มตัวอย่างเป็นบริษัทที่ขนส่ง สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟจาก ICD ลาดกระบังและท่าเรือแหลมฉบัง วิธีการวิจัย จะเป็นการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง การรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ความสามารถในการตอบสนองความต้องการในการให้บริการขนส่งสินค้าคอนเทนเนอร์ของการรถไฟ ฯ

โดยศึกษาถึงประสิทธิภาพในการดำเนินการขนส่งโดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านความสามารถในการขนส่ง ความถี่ในการขนส่ง ความปลอดภัยในการขนส่ง รวมถึงข้อมูลด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟผลการศึกษานี้ทำให้ทราบได้ว่าจำนวนเที่ยวในการขนส่งและความสามารถในการให้บริการขนส่งสินค้าคอนเทนเนอร์ของการรถไฟฯ ในปัจจุบันยังมีการให้บริการที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการกล่าวคือ มีปริมาณความต้องการในการขนส่งมากกว่าความสามารถที่การรถไฟฯ สามารถขนส่งได้ และแนวทางในการเพิ่มจำนวนความถี่ในการให้บริการที่มีอุปสรรคและข้อจำกัดหลายประการ อาทิเช่น ปัญหาเรื่องความจุของงาน จำนวนของหัวรถจักร และจำนวนแคร่ที่ใช้ในการบรรทุก เป็นต้น ในเรื่องของความปลอดภัยในการขนส่งจำนวนอัตราการเกิดอุบัติเหตุจากการศึกษาทำให้ทราบได้ว่าอัตราส่วนการเกิดอุบัติเหตุทางการขนส่งสินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟมีอัตราการเกิดที่น้อยมาก ซึ่งในเรื่องความปลอดภัยของการขนส่งทางรถไฟถือได้ว่าเป็นข้อดีข้อหนึ่งของการขนส่งทางรถไฟในปัจจุบัน

ณัฐพันธุ์ มะลิวัลย์ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัญหาการให้บริการศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชนครนายก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชนครนายกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ผู้ให้บริการในภาคปลายปีการศึกษา 2554 และใช้บริการครบทุกบริการในศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชนครนายกผลการวิจัยพบว่าการให้บริการศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชนครนายกโดยรวมมีปัญหายุ่งในระดับมากจากการพิจารณาปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการในแต่ละด้านพบว่าปัญหายู่งในระดับมากได้แก่ (1) ปัญหาด้านแนะแนวและให้คำปรึกษา ได้แก่ ปัญหาการให้บริการแนะแนวการศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีและปัญหาการให้บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรม (2) ปัญหาด้านสืบค้นข้อมูล และทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ ปัญหาขาดคู่มือสืบค้นข้อมูลและปัญหาการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันให้บริการ (3) ปัญหาด้านห้องสมุด ได้แก่ ปัญหาไม่มีระบบการจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ (4) ปัญหาด้านสื่อ ได้แก่ ปัญหาสื่อโสตทัศนฯไม่มีความทันสมัยและไม่มีความเป็นหมวดหมู่ (5) ปัญหาด้านห้องประชุมและสัมมนา ได้แก่ ปัญหาวัสดุอุปกรณ์ไม่ทันสมัยและขาด (6) ปัญหาด้านบุคลากร ได้แก่ ปัญหาบุคลากรไม่เพียงพอในการให้บริการ และ (7) ปัญหาด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ปัญหาสถานที่ที่จอดรถไม่เพียงพอและปัญหาไม่มีบริการรถรับส่งสำหรับผู้ใช้บริการ

พงษ์ไพบุลย์ ศีลวราเวทย์ และทิมพ์พร คุ่มวงศ์ (2551) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่าความพึงพอใจด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่เทศบาลเป็นผู้มีอรรถาศัยไมตรี ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะและมีความสุภาพเป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถามทุกประเด็น เกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัย ตามลำดับ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็น ดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเงินสดมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการ ได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดีผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับ

กนกอร พงศ์ภักชุตินา (2554) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการตู้คอนเทนเนอร์หน้า กรณีศึกษา บริษัท กิตติ คอนเทนเนอร์ จำกัด การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการตู้คอนเทนเนอร์ของ บริษัท กิตติ คอนเทนเนอร์ จำกัด ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าผู้ใช้บริการตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท กิตติคอนเทนเนอร์ จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 200 ราย ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีตำแหน่งจัดซื้อ ประกอบธุรกิจ บริษัทจำกัด มีทุนจดทะเบียน 20 ล้านบาทขึ้นไป มีระยะเวลาในการดำเนินงาน 5 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี และลักษณะการประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ตู้คอนเทนเนอร์แบบสำนักงานเคลื่อนที่ จำนวนตู้ที่ใช้ 1-2 ตู้ต่อครั้ง ระยะเวลาในการใช้ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตู้คอนเทนเนอร์ ของบริษัท กิตติ คอนเทนเนอร์ โดยรวม 6 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 และให้ความสำคัญเรียงลำดับถดถลงมาดังนี้คือ ด้านอรรถาศัยและความสนใจต่อลูกค้า ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านคุณภาพของการบริการ และ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ตามลำดับ

จิตพิณฑ์ ตัวสมพงษ์ (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เอกซเรย์ และเทคโนโลยีศัลยกรรม สำนักงานศัลยกรรมทำเรือกรุงเทพ พบว่า ผู้ใช้บริการศูนย์เอกซเรย์ และเทคโนโลยีศัลยกรรม สำนักงานศัลยกรรมทำเรือกรุงเทพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้าน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มาใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนในภาพรวม ไม่ทำให้ผู้ใช้บริการศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศัลยกรรม มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าอายุแตกต่างกันทำให้ ผู้ใช้ บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ระดับการศึกษา ต่างกันทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านต่อไปนี้ การประสานงานระหว่างหน่วยงาน เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการตอบคำถาม เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและท่าทางรวมทั้ง การแต่งกายที่เหมาะสม ศูนย์เอกซเรย์มีการจัดทำป้ายแจ้งขั้นตอนต่าง ๆ ชัดเจน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก รายได้ต่างกันทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ แตกต่างกันในด้าน เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพท่าทางและแต่งกายเหมาะสม และด้านเจ้าหน้าที่ มีความประพฤติน่าไว้วางใจ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันทำให้ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจ ต่างกัน ในด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม เจ้าหน้าที่ มีบุคลิกภาพและท่าทางรวมทั้งการแต่งกายที่เหมาะสมและศูนย์เอกซเรย์มีการจัดทำป้ายแจ้งขั้นตอน ต่าง ๆ ชัดเจน ส่วนประเภทของการใช้บริการที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการบริการของศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยี สำนักงานศัลยกรรม ทำเรือกรุงเทพ ในด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 3 สรุปแหล่งที่มาของตัวแปรในการศึกษาวิจัย

| ตัวแปร | แหล่งอ้างอิง |
|-----------------------------|---|
| 1. ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน | 1. ผลงานวิจัยของ พรวิภา ตั้งถิ่นฐาน เรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาส จังหวัดสุโขทัย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาส จังหวัดสุโขทัย มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านเจ้าหน้าที่ |
| 2. ด้านอาคารสถานที่ | |
| 3. ด้านวัสดุ อุปกรณ์ | |
| 4. ด้านความรู้ความเข้าใจ | |

ตารางที่ 3 (ต่อ)

| ตัวแปร | แหล่งอ้างอิง |
|--------|---|
| | <p>ผู้ให้บริการอันดับรองลงมาคือ ด้านขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านที่มีระดับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี</p> <p>2. ผลงานวิจัยของ พงษ์ไพบูลย์ ศิวาราวาเวทศ์ และทิฆัมพร คัมวงศ์ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่าความพึงพอใจด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่เทศบาลเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีดีแก่ผู้รับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ และมีความสุข เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ</p> <p>จากการให้บริการและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถามทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัยตามลำดับ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพด้วย วิธีการรับเงินสดมากที่สุด</p> |

ตารางที่ 3 (ต่อ)

| ตัวแปร | แหล่งอ้างอิง |
|--------|---|
| | <p>รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่าง รorรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้ เป็นอย่างดีผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการ แก่ผู้รับบริการตามลำดับ</p> <p>3. ผลงานวิจัย ของ ฐิติพันธุ์ ตัวสมพงษ์ (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศัลยกรรม สำนักงานศัลยกรรมทำเรือกรุงเทพ พบว่า ผู้ใช้บริการศูนย์ เอกซเรย์และเทคโนโลยีศัลยกรรม สำนักงานศัลยกรรม ทำเรือกรุงเทพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้าน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ระดับ การศึกษา รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มาใช้ บริการเฉลี่ยต่อเดือนในภาพรวม ไม่ทำให้ผู้ใช้บริการ ศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศัลยกรรม มีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าอายุแตกต่างกันทำให้ผู้ใช้ บริการมีความพึงพอใจ แตกต่างกันในด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ระดับการศึกษาต่างกันทำให้ผู้ใช้ บริการมีความพึงพอใจ แตกต่างกันในด้านต่อไปนี้ การประสานงานระหว่าง หน่วยงาน เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการตอบ คำถาม เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและท่าทางรวมทั้ง การแต่งกายที่เหมาะสม ศูนย์เอกซเรย์มีการจัดทำป้าย แจ้งขั้นตอนต่าง ๆ ชัดเจน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดย คำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก รายได้ต่างกัน ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกัน</p> |

ตารางที่ 3 (ต่อ)

| ตัวแปร | แหล่งอ้างอิง |
|--------|--|
| | <p>ในด้าน เจ้าหน้าที่มีบุคลิกท่าทางและแต่งกายเหมาะสม และด้านเจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสมน่านับถือ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันทำให้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ต่างกันในด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและท่าทางรวมทั้งการแต่งกายที่เหมาะสม และศูนย์เอกซเรย์มีการจัดทำป้ายแจ้งขั้นตอนต่าง ๆ ชัดเจนส่วนประเภทของการใช้บริการที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยี สำนักงานศุลกากร ท่าเรือกรุงเทพ ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05</p> <p>4. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานข้าราชการพลเรือน (2547, หน้า 3) ระบุว่าหลักการให้บริการเป็นเลิศ คือหน้าที่สำคัญของผู้ให้บริการ คือการ “ให้” 8 ประการ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 4.1. ให้ความสะดวก 4.2. ให้ความสบาย 4.3. ให้ความจริงใจ 4.4. ให้ความช่วยเหลือ 4.5. ให้เกียรติ 4.6. ให้การต้อนรับ 4.7. ให้ความเข้าใจ 4.8. ให้ความเป็นธรรม |

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย ครั้งนี้เป็น การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เพื่อศึกษาถึงปัญหา กระบวนการให้บริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ โดยทำการศึกษาข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ศึกษาปัญหา โดยการสำรวจสภาพปัญหาจากผู้มาขอรับบริการ ที่มาติดต่อขอรับบริการ จากศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ โดยใช้ฐานข้อมูล จากทะเบียนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ในช่วงระยะเวลาการดำเนินงานวิจัย คือ เดือนเมษายน พ.ศ. 2559 จำนวนทั้งหมด 632 ราย (สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ, 2558)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้มาจกประชากรจำนวน 632 ราย โดยใช้วิธีการ สุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) การเทียบจากตาราง ขนาดการสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ของทาโร่ ยามานะ (Yamane, 1967, pp. 100, 398) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และ มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 399 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้จากสูตร

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

$$n = \frac{632}{1+632(0.05)^2}$$

$$n = 399.36$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วน

ความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทสินค้า ช่วงเวลาขอรับบริการ และ ความถี่ หรือจำนวนครั้งที่ขอรับบริการซึ่งลักษณะเป็นคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) จำนวน 6 ข้อ โดยในแต่ละข้อมีระดับการวัดข้อมูลดังนี้

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. ประเภทสินค้า
5. ช่วงเวลาขอรับบริการ
6. ความถี่ หรือจำนวนครั้งที่ขอรับบริการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาของกระบวนการให้บริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ของ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน จำนวน 7 ข้อ
2. ด้านอาคารสถานที่ จำนวน 5 ข้อ
3. ด้านวัสดุ อุปกรณ์ จำนวน 5 ข้อ
4. ด้านความรู้ความเข้าใจ จำนวน 2 ข้อ

โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับตามแบบ (สุวิมล ติรกานันท์, 2542, หน้า 105) โดยมีกรให้น้ำหนักคะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีระดับปัญหามากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีระดับปัญหา

ระดับ 3 หมายถึง มีระดับปัญหากลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีระดับปัญหาน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีระดับปัญหาน้อยที่สุด

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความรู้เกี่ยวกับแนวคิดการและปัญหาในการเพื่อใช้ข้อมูลที่ได้ศึกษามาเป็นกรอบแนวคิด เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง ที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษากับวัตถุประสงค์ของการศึกษา
3. นำแบบสอบถามฉบับที่ปรับปรุงจากข้อเสนอแนะของประธานกรรมการที่ปรึกษาและกรรมการที่ปรึกษาแล้ว สอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ด้วยการหาดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่วัด (Index of item-objective congruence: IOC) จำนวน 3 ท่าน ดังนี้
 - 3.1 นางสรรค์ศุภา คล้ายสุบรรณ ตำแหน่ง นักวิชาการศุลกากรชำนาญการพิเศษ (ผู้อำนวยการศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ)
 - 3.2 นางสาวสมจิตร ชันติวิริยะ ตำแหน่ง นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ (หัวหน้าฝ่ายเอกซเรย์ที่ 2 ศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ)
 - 3.3 ดร.ยุทธศิลป์ ชุมณี ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
4. นำผลการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญมาหาดัชนีที่สอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC: Index of item-objective congruence) พร้อมทั้งแก้ไขปรับปรุงข้อคำถามที่คัดเลือกไว้ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
5. นำข้อคิดเห็นและคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปปรึกษาอีกครั้ง เพื่อดำเนินการแก้ไขข้อคำถามก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out)
6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขไปหาความเชื่อมั่น โดยนำไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้มาขอรับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการจากศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศุลกากร

สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง 30 คน จำนวน 30 ฉบับ ในการเก็บแบบสอบถามผู้วิจัยเก็บได้ 30 ฉบับ คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ทั้งฉบับด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.875 ซึ่งจัดว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีค่าความเชื่อมั่นในระดับดีเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

7. นำแบบสอบถาม ใช้ในการวิจัยกับกลุ่มประชากร ได้แก่ผู้มาขอรับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการจากศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ จำนวน 399 คน จำนวน 399 ฉบับ และในการเก็บแบบสอบถามผู้วิจัยเก็บได้ 396 ฉบับ คิดเป็น 92.24 เปอร์เซ็นต์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัย เรื่องปัญหาและแนวทางการแก้ไขของกระบวนการให้บริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์มีแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง ซึ่งประกอบด้วย

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากเก็บแบบสอบถามจากผู้มาขอรับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการจากศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ โดยใช้ฐานข้อมูลจากทะเบียนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ในช่วงระยะเวลา การดำเนินงานวิจัย คือ เดือนเมษายน พ.ศ. 2559 โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่ายจำนวน 399 ราย โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 399 ฉบับ และได้คืนกลับมา 396 ฉบับ คิดเป็น 99.24 เปอร์เซ็นต์ของแบบสอบถามที่แจก

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยการค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลอินเทอร์เน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมแบบสอบถาม มาดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้คืนแต่ละฉบับ
2. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามดังนี้

2.1 ตอนที่ 1 จำแนกข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามตามจำนวน การแจกแจง ความถี่ (Frequency distribution) และหาค่าร้อยละ (Percent) ได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทสินค้า ช่วงเวลาขอรับบริการ และ ความถี่หรือจำนวนครั้งที่ขอรับบริการ

2.2 ตอนที่ 2 หาค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของแบบสอบถามเป็นรายข้อ และรายด้านของแบบสอบถามมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating scale)

ใช้การวิเคราะห์และจัดเรียงลำดับโดยอาศัยเกณฑ์การประเมิน (บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว, 2535, หน้า 22-25)

| | |
|---------------------|----------------------------|
| ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 | อยู่ในระดับปัญหามากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 | อยู่ในระดับปัญหามาก |
| ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 | อยู่ในระดับปัญหาปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 | อยู่ในระดับปัญหาน้อย |
| ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 | อยู่ในระดับปัญหาน้อยที่สุด |

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) และหาค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง ปัญหากระบวนการให้บริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้า ด้วยระบบเอกสารของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ถึงปัญหา กระบวนการ การให้บริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกสารของสำนักงานศุลกากร ท่าเรือกรุงเทพ จากผู้มาขอรับบริการ ณ ศูนย์เอกสารและเทคโนโลยีศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือ กรุงเทพ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 396 ชุด และ จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถนำเสนอผลการวิจัยแบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัญหากระบวนการให้บริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกสาร ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย | 314 | 79.29 |
| หญิง | 82 | 20.71 |
| รวม | 396 | 100.00 |

จากตารางที่ 4 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 79.29 และร้อยละ 20.71

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------|------------|--------|
| 21 ปี-30 ปี | 136 | 34.34 |
| 31 ปี-40 ปี | 145 | 36.62 |
| 41 ปี-50 ปี | 86 | 21.72 |
| 50 ปีขึ้นไป | 29 | 7.32 |
| รวม | 396 | 100.00 |

จากตารางที่ 5 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 31 ปี-40 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 36.62 รองลงมาคืออายุ 21 ปี-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.34 และอายุ 41 ปี-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.72 และต่ำสุดอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.32

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย | 93 | 23.48 |
| มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า | 193 | 48.74 |
| ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | 102 | 25.76 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 8 | 2.02 |
| รวม | 396 | 100.00 |

จากตารางที่ 6 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.74 รองลงมาเป็นระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 25.76 และต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 23.48 และต่ำสุดมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.02

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสินค้า

| ประเภทสินค้า | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------------------|------------|--------|
| สินค้าขาเข้า | 208 | 52.53 |
| สินค้าขาออก | 155 | 39.14 |
| สินค้าผ่านแดน | 25 | 6.31 |
| สินค้าเก็บรักษาที่ รพท. นอกเขตท่าเรือ | 8 | 2.02 |
| รวม | 396 | 100.00 |

จากตารางที่ 7 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามดำเนินการประเภทสินค้าขาเข้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.53 รองลงมาเป็นการดำเนินการประเภทสินค้าขาออก คิดเป็นร้อยละ 39.14 และดำเนินการประเภทสินค้าผ่านแดน คิดเป็นร้อยละ 6.31 และต่ำสุดมีการดำเนินการประเภทสินค้าเก็บรักษาที่ รพท. นอกเขตท่าเรือ คิดเป็นร้อยละ 2.02

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาขอรับบริการ

| ช่วงเวลาขอรับบริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------|
| 08:30–12:00 น. | 155 | 39.14 |
| 13:00–18:00 น. | 183 | 46.21 |
| 19:00–24:00 น. | 43 | 10.86 |
| 24:00–08:30 น. | 15 | 3.79 |
| รวม | 396 | 100.0 |

จากตารางที่ 8 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามขอรับบริการในช่วงเวลา 13:00–18:00 น.มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 46.21 รองลงมาขอรับบริการในช่วงเวลา 08:30–12:00 น. คิดเป็นร้อยละ 39.14 และขอรับบริการในช่วงเวลา 19:00–24:00 น. คิดเป็นร้อยละ 10.86 และต่ำสุดขอรับบริการในช่วงเวลา 24:00–08:30 น. คิดเป็นร้อยละ 3.79

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกความถี่หรือจำนวนครั้งที่ขอรับบริการ

| ความถี่หรือจำนวนครั้งที่ขอรับบริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------------------|------------|--------|
| 1-10 ครั้ง/ เดือน | 185 | 46.72 |
| 11-20 ครั้ง/ เดือน | 127 | 32.07 |
| 21-30 ครั้ง/ เดือน | 54 | 13.64 |
| มากกว่า 30 ครั้ง/ เดือน | 30 | 7.58 |
| รวม | 396 | 100.00 |

จากตารางที่ 9 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่หรือจำนวนครั้งในการขอรับบริการ 1-10 ครั้ง/ เดือน มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 46.72 รองลงมาความถี่หรือจำนวนครั้งในการขอรับบริการ 11-20 ครั้ง/ เดือน คิดเป็นร้อยละ 32.07 และความถี่หรือจำนวนครั้งในการขอรับบริการ 21-30 ครั้ง/ เดือน คิดเป็นร้อยละ 13.64 และต่ำสุดความถี่หรือจำนวนครั้งในการขอรับบริการมากกว่า 30 ครั้ง/ เดือนคิดเป็นร้อยละ 7.58

ตอนที่ 2 ปัญหาของกระบวนการให้บริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหา และอันดับของภาพรวมของกระบวนการให้บริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

| ปัญหา | \bar{X} | SD | ระดับปัญหา |
|---|-----------|-------|------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน | 3.00 | 1.049 | ปานกลาง |
| 2. ด้านอาคารสถานที่ | 2.96 | 1.038 | ปานกลาง |
| 3. ด้านวัสดุอุปกรณ์ | 2.66 | .987 | ปานกลาง |
| 4. ด้านความรู้ความเข้าใจ | 2.42 | 1.163 | น้อย |
| ภาพรวมกระบวนการให้บริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ | 2.76 | 1.059 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัญหาของกระบวนการให้บริการตรวจสอบผู้คอนเทรนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.76$, $SD = 1.059$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.00$, $SD = 1.049$) รองลงมาได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.96$, $SD = .987$) และด้านวัสดุอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.66$, $SD = .987$) และต่ำสุดได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.42$, $SD = 1.163$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหา และอันดับของกระบวนการให้บริการตรวจสอบผู้คอนเทรนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน

| ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ระดับปัญหา | | | | | \bar{X} | SD | ระดับปัญหา | อันดับ |
|--|---------------|----------------|----------------|----------------|---------------|-----------|-------|------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 1.ระยะเวลาในการรับบริการ | 42 (10.62) | 150 (37.88) | 88 (22.22) | 88 (22.22) | 28 (7.07) | 3.23 | 1.122 | ปานกลาง | 1 |
| 2.การบันทึกข้อมูลหมายเลขตู้ฯเข้าสู่ระบบ | 23 (5.81) | 140 (35.35) | 118 (29.80) | 88 (22.22) | 27 (6.82) | 3.11 | 1.035 | ปานกลาง | 2 |
| 3.การตรวจสอบถูกต้องของเอกสาร | 27 (6.82) | 123 (31.06) | 118 (29.80) | 99 (25.00) | 29 (7.32) | 3.05 | 1.061 | ปานกลาง | 3 |
| 4.ความสะดวกในการเข้ารับบริการ | 17 (4.29) | 119 (30.05) | 139 (35.10) | 95 (23.99) | 26 (6.57) | 3.02 | 0.988 | ปานกลาง | 4 |
| 5.การรับเอกสารคืนเพื่อนำไปให้ผู้ตรวจปล่อยพิจารณา | 18 (4.55) | 132 (33.33) | 102 (25.76) | 116 (29.29) | 28 (7.07) | 2.99 | 1.046 | ปานกลาง | 5 |
| 6.การจัดลำดับในการเข้ารับบริการ | 17 (4.29) | 103 (26.01) | 126 (31.82) | 120 (30.30) | 30 (7.58) | 2.89 | 1.014 | ปานกลาง | 6 |
| 7.ความเป็นธรรมในการให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ | 16 (4.04) | 83 (20.96) | 114 (28.79) | 127 (32.07) | 56 (14.14) | 2.69 | 1.078 | ปานกลาง | 7 |
| ภาพรวมด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน | | | | | | 3.00 | 1.049 | ปานกลาง | |

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัญหาของกระบวนการให้บริการตรวจสอบผู้คอนเทรนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ด้านขั้นตอน

การปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$, $SD = 1.049$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระยะเวลาในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.23$, $SD = 1.122$) รองลงมาได้แก่ การบันทึกข้อมูลหมายเลขตู้ฯ เข้าสู่ระบบ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.11$, $SD = 1.035$) และต่ำสุดได้แก่ ความเป็นธรรมในการให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.69$, $SD = 1.078$) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหา และอันดับของกระบวนการให้บริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ด้านอาคารสถานที่

| ด้านอาคารสถานที่ | ระดับปัญหา | | | | | \bar{X} | SD | ระดับปัญหา | อันดับ |
|--|--------------|---------------|----------------|----------------|---------------|-----------|-------|------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 1.การจัดการจราจรภายในและภายนอกพื้นที่ | 34 (8.59) | 96 (24.24) | 151 (38.13) | 87 (2.197) | 28 (7.07) | 3.05 | 1.040 | ปานกลาง | 1 |
| 2.ความเพียงพอของพื้นที่จอดรถ | 35 (8.84) | 90 (22.73) | 148 (37.37) | 91 (22.98) | 32 (8.08) | 3.01 | 1.066 | ปานกลาง | 2 |
| 3.ความสะดวกในการควบคุมรถตู้คอนเทนเนอร์ | 25 (6.31) | 84 (21.21) | 165 (41.67) | 93 (23.48) | 29 (7.32) | 2.96 | .997 | ปานกลาง | 3 |
| 4.ความเป็นระเบียบของการจัดพื้นที่ | 34 (8.59) | 76 (19.19) | 163 (41.16) | 83 (20.96) | 40 (10.0) | 2.95 | 1.072 | ปานกลาง | 4 |
| 5.การจัดระบบการรักษาความปลอดภัย | 22 (5.56) | 68 (17.17) | 160 (40.40) | 106 (26.77) | 40 (10.10) | 2.81 | 1.017 | ปานกลาง | 5 |
| ภาพรวมด้านอาคารสถานที่ | | | | | | 2.96 | 1.038 | ปานกลาง | |

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัญหาของกระบวนการให้บริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.96$, $SD = 1.038$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การจัดการจราจรภายในและภายนอกพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.05$, $SD = 1.040$) รองลงมาได้แก่ ความเพียงพอของพื้นที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.01$, $SD = 1.066$) และต่ำสุดได้แก่ การจัดระบบการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.81$, $SD = 1.017$) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหา และอันดับ
ของกระบวนการให้บริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์
ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ด้านวัสดุอุปกรณ์

| ด้านวัสดุอุปกรณ์ | ระดับปัญหา | | | | | \bar{X} | SD | ระดับ ปัญหา | อันดับ |
|--|--------------|---------------|----------------|----------------|----------------|-----------|-------|----------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | น้อย ที่สุด | | | | |
| 1. เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ | 28 (7.07) | 56 (14.14) | 123 (31.06) | 160 (40.40) | 29 (7.32) | 2.73 | 1.026 | ปานกลาง | 1 |
| 2. สมรรถภาพการทำงานของ เครื่องเอกซเรย์ | 25 (6.31) | 50 (12.63) | 132 (33.33) | 152 (38.38) | 37 (9.34) | 2.68 | 1.019 | ปานกลาง | 2 |
| 3. ความพร้อมของเครื่อง สแกนภาพ ใบขนสินค้า ฯ | 22 (5.56) | 49 (12.37) | 127 (32.07) | 166 (41.92) | 32 (8.08) | 2.65 | .985 | ปานกลาง | 3 |
| 4. ระบบกล้องวงจรปิด | 21 (5.30) | 43 (10.86) | 127 (32.07) | 177 (44.70) | 28 (7.07) | 2.63 | .956 | ปานกลาง | 4 |
| 5. เครื่องมือในการ ติดต่อสื่อสาร | 19 (4.80) | 44 (11.11) | 126 (31.82) | 176 (44.44) | 31 (7.83) | 2.61 | .953 | ปานกลาง | 5 |
| ภาพรวมด้านวัสดุอุปกรณ์ | | | | | | 2.66 | .987 | ปานกลาง | |

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัญหาของกระบวนการให้บริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ด้านวัสดุอุปกรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.66$, $SD = .987$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 2.73$, $SD = 1.026$) รองลงมาได้แก่ สมรรถภาพการทำงานของเครื่องเอกซเรย์ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.68$, $SD = 1.019$) และต่ำสุด ได้แก่ เครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.61$, $SD = .953$) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหา และอันดับ
ของกระบวนการให้บริการตรวจสอบผู้คอนเทรนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์
ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ด้านความรู้ความเข้าใจ

| ด้านความรู้ความเข้าใจ | ระดับปัญหา | | | | | \bar{X} | SD | ระดับ ปัญหา | อันดับ |
|---|--------------|---------------|---------------|----------------|----------------|-----------|-------|----------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | น้อย ที่สุด | | | | |
| 1. การให้คำแนะนำและ ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับ ขั้นตอนการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ | 25 (6.31) | 46 (11.62) | 98 (24.75) | 127 (32.07) | 100 (25.25) | 2.42 | 1.167 | น้อย | 1 |
| 2. การชี้แจงของเจ้าหน้าที่ กรณีตรวจพบสินค้าต้อง สงสัย | 23 (5.81) | 49 (12.37) | 98 (24.75) | 127 (32.07) | 99 (25.00) | 2.42 | 1.159 | น้อย | 2 |
| ภาพรวมด้านความรู้ความเข้าใจ | | | | | | 2.42 | 1.163 | น้อย | |

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัญหาของกระบวนการให้บริการตรวจสอบ
ผู้คอนเทรนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ด้านความรู้
ความเข้าใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.42$, $SD = 1.163$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า การให้คำแนะนำและ ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย
มากที่สุด ($\bar{X} = 2.42$, $SD = 1.167$) รองลงมาได้แก่การชี้แจงของเจ้าหน้าที่กรณีตรวจพบสินค้าต้องสงสัย
มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.42$, $SD = 1.159$) ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัญหากระบวนการให้บริการตรวจสอบผู้คอนเทรนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มาขอรับบริการ ที่มาติดต่อขอรับบริการจาก ศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพจำนวน 399 คน เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ ประกอบด้วย 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ปัญหาของกระบวนการให้บริการตรวจสอบผู้คอนเทรนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ใช้ค่าสถิติ การแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) และหาค่าร้อยละ (Percent) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าสถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) และหาค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ในการวิเคราะห์หาปัญหากระบวนการให้บริการตรวจสอบผู้คอนเทรนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

สรุปผลการวิจัย

ปัญหากระบวนการให้บริการตรวจสอบผู้คอนเทรนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้มาขอรับบริการ ที่มาติดต่อขอรับบริการจากศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31 ปี-40 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ดำเนินการประเภทสินค้าขาเข้า ขอรับบริการในช่วงเวลา 13:00-18:00 น. มีความถี่หรือจำนวนครั้งในการขอรับบริการ 1-10 ครั้ง/ เดือน

2. ปัญหาของกระบวนการให้บริการตรวจสอบผู้คอนเทรนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

2.1 ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละปัญหาพบว่า ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

คือการบันทึกข้อมูลหมายเลขตู้ฯ เข้าสู่ระบบ และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเป็นธรรมในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ

2.2 ด้านอาคารสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละปัญหาพบว่า ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดการจราจรภายในและภายนอกพื้นที่ และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การจัดระบบการรักษาความปลอดภัย

2.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีเมื่อพิจารณาแต่ละปัญหาพบว่า ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร

2.4 ด้านความรู้ความเข้าใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาแต่ละปัญหาพบว่า ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การชี้แจงของเจ้าหน้าที่กรณีตรวจพบความผิดหรือมีเหตุอันควรสงสัย

อภิปรายผล

ปัญหากระบวนการให้บริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัญหากระบวนการให้บริการทั้ง 4 ด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางสามด้านและระดับน้อยหนึ่งด้าน ตามลำดับดังนี้ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านความรู้ความเข้าใจ ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดทฤษฎีของการวิจัย ผู้วิจัยจึงขออภิปรายผลเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระยะเวลาในการรับบริการ เนื่องจากขั้นตอนกระบวนการตรวจสอบเอกสาร ประกอบกับจำนวนเจ้าหน้าที่และวัสดุ อุปกรณ์สำหรับรองรับการให้บริการมีจำนวนน้อย ทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการบันทึกข้อมูล จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการยังให้ความสำคัญของขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาในการรับบริการมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์ไพบูลย์ ศิวาราวาทย์ และทิฆัมพร คัมวงศ์ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากเทศบาลตำบลท่าลื้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่าความพึงพอใจด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ อย่างชัดเจนมากที่สุด และรวมถึงแนวคิดของ วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์

(2549, หน้า 271-273) ได้กล่าวถึงเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ 10 ปัจจัย โดยปัจจัยที่ 4 การเข้าถึงจะเกี่ยวข้องกับการติดต่อต่าง ๆ ที่สามารถทำได้ง่ายและมีความคล่องตัว เช่น ช่วงเวลาให้บริการต้องไม่นานเกินไป และสถานที่ติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก

2. ด้านอาคารสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดการจราจรภายในและภายนอกพื้นที่ มีความหนาแน่นของรถที่มารอเข้ารับบริการพร้อม ๆ กันจำนวนมาก และความล่าช้าของขั้นตอนการให้บริการทำให้พื้นที่ให้บริการไม่สามารถรองรับได้เพียงพอ จึงส่งผลให้การจราจรติดขัดและผู้มาขอรับบริการต้องรอคอยเข้ารับบริการเป็นเวลานาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณีฎฐพันธ์ มะลิวัลย์ (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัญหาการให้บริการศูนย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการศูนย์พัฒนาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก ผลการวิจัย พบว่า การให้บริการศูนย์พัฒนาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับมาก จากการพิจารณาปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการในแต่ละด้าน พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัญหาด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ปัญหาสถานที่ที่จอดรถไม่เพียงพอ และปัญหาไม่มีบริการรถรับส่งสำหรับผู้ใช้บริการ

3. ด้านวัสดุอุปกรณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ ซึ่งเกิดขัดข้องระหว่างการให้บริการอยู่บ่อยครั้งและไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ที่จะนำมาใช้ทดแทน จึงส่งผลกระทบต่อให้การให้บริการต้องหยุดชะงักและไม่สามารถส่งผลการตรวจสอบให้กับผู้มาขอรับบริการได้จนกว่าเจ้าหน้าที่จะสามารถแก้ไขให้กลับมาใช้งานได้ตามปกติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2549, หน้า 7) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการขึ้นอยู่กับคุณภาพของบริการที่ถูกคำต้องการได้รับจากการให้บริการในแต่ละครั้ง ซึ่งผู้บริหารกิจการธุรกิจและผู้ให้บริการจำเป็นต้องคำนึงถึงหลักการสำคัญ 7 ประการ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “SERVICE” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบเหล่านี้ โดยองค์ประกอบที่ 3 ตัวอักษร “R” (Readiness) ความหมายว่า ความพร้อมในการบริการ คุณภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายใต้ขอบเขตของเวลาหรือทรัพยากรอื่น ๆ และด้วยรูปแบบที่เป็นที่ต้องการอย่างทันทีทันใด ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ

ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และรวมถึงแนวคิดของ วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2549, หน้า 271-273) ได้กล่าวถึงเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ 10 ปัจจัย โดยปัจจัยที่ 4 การเข้าถึง จะเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นต่าง ๆ ที่สามารถทำได้ง่ายและมีความคล่องตัว เช่น ช่วงเวลารับบริการต้องไม่นานเกินไป และปัจจัยที่ 10. บริการที่เป็นรูปธรรม เป็นปัจจัยเดียวที่ลูกค้าสามารถจับต้องได้ในปัจจัยทั้งหมด ที่ลูกค้าใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ ประกอบด้วย สิ่งอำนวยความสะดวก และเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ที่ต้องใช้ประกอบเพื่อให้บริการ

4. ด้านความรู้ความเข้าใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา

ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยพบว่าปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการชี้แจงของเจ้าหน้าที่กรณีตรวจพบสินค้ามีเหตุอันควรต้องสงสัย ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ยังคงต้องได้รับการพัฒนา อันจะส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่ให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติพันธุ์ ตัวสมพงษ์ (2558, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีสุลกากร สำนักงานสุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีสุลกากร สำนักงานสุลกากรท่าเรือกรุงเทพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและท่าทางรวมทั้งการแต่งกายที่เหมาะสม และศูนย์เอกซเรย์มีการจัดทำป้ายแจ้งขั้นตอนต่าง ๆ ชัดเจน ส่วนประเภทของการใช้บริการที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยี สำนักงานสุลกากรท่าเรือกรุงเทพ มีนัยสำคัญที่ 0.05

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัญหากระบวนการให้บริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ของ สำนักงานสุลกากรท่าเรือกรุงเทพ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าด้านขั้นตอนการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ และด้านวัสดุอุปกรณ์ และต่ำสุดได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สำนักงานสุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ควรเสนอขอต่อกรมสุลกากร ให้เพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์

และแจ้งความประสงค์ให้สำนักงานท่าเรือกรุงเทพ ขยายพื้นที่ให้กับศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศัลยกรรม เพื่อรองรับกับปริมาณของผู้มาขอรับบริการที่มีจำนวนมาก อีกทั้งจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นให้เพียงพอต่อการให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 ควรมีการปรับปรุงพื้นที่ให้บริการให้มีความสะดวก สะอาด และปลอดภัย เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่เสมอ

2.2 ควรจัดฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับการทำงาน และวิธีแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องของระบบเอกซเรย์ รวมถึงพิธีการทางศัลยกรรม ให้กับเจ้าหน้าที่อยู่เป็นประจำ

2.3 ควรประชาสัมพันธ์ชี้แจงให้กับผู้มาขอรับบริการทราบและเข้าใจถึง ขั้นตอนกระบวนการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ รวมถึงการปฏิบัติในกรณีตรวจพบสินค้าต้องสงสัย

3. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

3.1 ควรทำการศึกษาในเรื่องของปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อกระบวนการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์

3.2 ควรทำการศึกษาผลกระทบในด้านต่าง ๆ ที่เกิดจากกระบวนการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ เช่น ด้านการกระจายเพิ่มขั้นหรือไม่ ด้านความสะดวกในการนำตู้คอนเทนเนอร์สินค้ามาตรวจสอบ และความคุ้มค่าด้านเวลาเมื่อเปรียบเทียบกับ การตรวจทางกายภาพ เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กนกอร พงศ์ภักชุตินา. (2554). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการตู้คอนเทนเนอร์
กรณีศึกษา บริษัท กิตติ คอนเทนเนอร์ จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
กรมศุลกากร. (2556). *ประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร*. กรุงเทพฯ: เข้าถึงได้จาก
http://www.customs.go.th/wps/wcm/connect/library+cus501th/internetth/9/9_2/94a8b040a7306ae165bb46be3975fa57
- กรมศุลกากร. (2559). *เกี่ยวกับเรา: ประวัติกรมศุลกากร*. เข้าถึงได้จาก
<http://www.customs.go.th/wps/wcm/connect/Library+cus501th/InternetTH/About+Us/34DD8FB9D4ED9116CF361F030F2AF2A5>
- กฤตภาส อิศราพานิช. (2550). *คุณรู้จักระบบการขนส่งตู้คอนเทนเนอร์ทางทะเลไหม...?*
เข้าถึงได้จาก http://www.tpa.or.th/publisher/pdfFileDownloadS/QM166_p025-30.pdf
- การทำเรือแห่งประเทศไทย. (2558). *ข้อมูลการทำเรือ: สถิติปริมาณเรือ สินค้า และตู้สินค้าที่ผ่านท่า*.
เข้าถึงได้จาก <http://www.port.co.th/sitenew/sathiti.php>
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2550). *จิตวิทยาการบริการ*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมมาธิราช
- จิตติพันธุ์ ตัวสมพงษ์. (2558). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศุลกากร
สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ*. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐพันธุ์ มะลิวัลย์. (2554). *การให้บริการศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
นครนายก*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีและการสื่อสาร
การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. (2535). การอ้างอิงประชากรเพื่อใช้เครื่องมือวัดแบบมาตรา
ส่วนประมาณค่ากับกลุ่มตัวอย่าง. *วารสารการวัดผลการศึกษา: มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม*, 13 (1), 22-25.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2523). *องค์การกับลูกจ้าง*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ฝนแก้ว เทพสุด. (2548). การประเมินอัตราปริมาณรังสีเอกซ์รอบระบบตรวจสอบตู้บรรจุสินค้าแบบเคลื่อนย้ายได้ของกรมศุลกากร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานิวเคลียร์เทคโนโลยี, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พงษ์ไพบูลย์ ศิวาราวเวทย์ และ ทิฆัมพร คุ่มวงศ์. (2551). ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าลี่ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
- พรวิภา ตั้งฐิฐาน. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลไทรลาศ จังหวัดสุโขทัย. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยทองสุข.
- มารีนเนอร์ไทยคอคอม. (2545). เข้าถึงได้จาก <http://www.marinerthai.net/sara/viewsara1006.php>
- ยุพาวรรณวรรณวณิชย์. (2548). การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- รสสุคนธ์ มกรมณี. (2550). ทฤษฎีการแก้ไขปัญหา. เข้าถึงได้จาก <http://www.gotoknow.org/posts/73287>
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- วารารณ์ ทองแก่ง. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โลจิสติกส์ การขนส่งทางบกด้วยโลจิสติกส์แบบสิ้นของกลุ่มสมาคมตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วสันต์ สว่างวงศ์. (2549). การศึกษาประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่าง ICD ลาดกระบังและท่าเรือแหลมฉบัง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2549). คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2549). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญญ์กษิตานนท์ และสุกกร เสรีรัตน์. (2552). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สมชาติ กิจขรรยง. (2544). การพัฒนาทีมงานบริการ(พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพฯ: ชีระป้อมวรรณกรรม.
- สมิต สัจฉกร. (2548). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

สำนักงานข้าราชการพลเรือน. (2547). *บริการแบบไปไหนจะไร้ปัญหา หลักการให้บริการเป็นเลิศ*.

เข้าถึงได้จาก www.ocsc.go.th/ocsc/th/index.php?option=com_content&view=article&id=362:2011-07-03-04-28-33&catid=120:2011-06-29-15-44-06

สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลังมติคณะรัฐมนตรี. (2555). *ขอความอนุเคราะห์หลักการดำเนินโครงการจัดหาระบบตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอกซเรย์*.

เข้าถึงได้จาก http://www.ofm.mof.go.th/images/stories/pdf/71356_21-08-55.pdf

สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ. (2558). *สรุปผลการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์ด้วย*

เครื่องเอกซเรย์ศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศุลกากร. กรุงเทพฯ: กรมศุลกากร.

สุนันทา เจริญปัญญาธิง. (2558). การตรวจสอบความปลอดภัยของผู้สินค้าที่ขนส่งทางทะเลของประเทศไทย. *วารสารการขนส่งและโลจิสติกส์*, 8, 93-97.

สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย3 (สคช.)*.

ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุวิมล ตีรกันันท์. (2542). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์แนวทางการปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 1)*.

กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

World Customs Organization. (2015). *SAFE Framework of standards to secure and facilitate*

global. เข้าถึงได้จาก http://www.wcoomd.org/en/topics/facilitation/instrument-and-tools/tools/~/_media/2B9F7D493314432BA42BC8498D3B73CB.ashx

Yamane, Taro. (1967). *Statistics, An Introductory Analysis, 2nd Ed.* New York: Harper and Row.

ภาคผนวก



ที่ ศธ.๖๖๒๕.๒/๐๓๓๗๕

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี

๑๗ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศัลยกรรม สำนักงานศัลยกรรมทำเรื่อกรุงเทพ

ด้วยวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้จัดการเรียนการสอนในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต โดยในหลักสูตรดังกล่าวได้จัดให้มีการเรียนการสอนในรายวิชางานนิพนธ์ ซึ่งนายพนดล ชิตรัตน์ รหัสนิสิต ๕๗๙๓๐๑๖๘ นิสิตหลักสูตรดังกล่าว ได้จัดทำงานนิพนธ์ เรื่อง “ปัญหาและแนวทางแก้ไขกระบวนการให้บริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ของสำนักงานศัลยกรรมทำเรื่อกรุงเทพ” โดยมี อาจารย์สุณี หงษ์วิเศษ อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยบูรพาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา นั้น

ในการนี้ วิทยาลัยฯ ขออนุญาตให้นายพนดล ชิตรัตน์ เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานของท่าน โดยแบบสอบถาม จำนวน ๓๙๙ ชุด วิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณอย่างยิ่ง มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พินีย์ ธารเสนา)

คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ ปฏิบัติการแทน
ผู้รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

โทรศัพท์. ๐-๓๘๗๔-๕๕๕๑-๒ ต่อ ๑๑๒

โทรสาร. ๐๓๘-๗๔๕๕๕๑ ต่อ ๑๒๐

ผู้วิจัย นายพนดล ชิตรัตน์ ๐๘๕-๖๑๘๐๐๓๘



ที่ ศธ.๖๖๒๕.๒/๐๓๓๑

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี

๑๗ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

เรียน คุณสรศักดิ์ คัลัยสุบรรณ
ผู้อำนวยการศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศัลยกรรม สำนักงานศัลยกรรมทำเรือกรุงเทพ

ด้วยวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้จัดการเรียนการสอนในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต โดยในหลักสูตรดังกล่าวได้จัดให้มีการเรียนการสอนในรายวิชางานนิพนธ์ ซึ่งนายพนตล ชิตรัตน์ รหัสนิสิต ๕๗๙๓๐๑๖๘ นิสิตหลักสูตรดังกล่าว ได้จัดทำงานนิพนธ์ เรื่อง “ปัญหาและแนวทางแก้ไขกระบวนการให้บริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ของสำนักงานศัลยกรรมทำเรือกรุงเทพ” โดยมี อาจารย์สุณี หงษ์วิเศษ อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยบูรพาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา นั้น

ในการนี้ วิทยาลัยฯ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญไปด้วยประสบการณ์ จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือของนิสิตดังกล่าว วิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พนัญญ์ ธรรมเสนา)

คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ ปฏิบัติการแทน

ผู้รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

โทรศัพท์. ๐-๓๘๗๔-๕๘๕๑-๒ ต่อ ๑๑๒

โทรสาร. ๐๓๘-๗๔๕๘๕๑ ต่อ ๑๒๐

ผู้วิจัย นายพนตล ชิตรัตน์ ๐๘๕-๖๑๘๐๐๓๘



ที่ ศร.๖๖๒๕.๒/๐๓๗๗

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี

๑๒ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

เรียน คุณสมจิตร ชันติวิริยะ

หัวหน้าฝ่ายเอกสารที่ ๒ ศูนย์เอกสารและเทคโนโลยีศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

ด้วยวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้จัดการเรียนการสอนในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต โดยในหลักสูตรดังกล่าวได้จัดให้มีการเรียนการสอนในรายวิชางานนิพนธ์ ซึ่งนายพนตล ชิตรัตน์ รหัสนิสิต ๕๗๙๓๐๑๖๘ นิสิตหลักสูตรดังกล่าว ได้จัดทำงานนิพนธ์ เรื่อง “ปัญหาและแนวทางแก้ไขกระบวนการให้บริการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกสารเรียนของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ” โดยมี อาจารย์สุณี หงษ์วิเศษ อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยบูรพาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา นั้น

ในการนี้ วิทยาลัยฯ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเปี่ยมไปด้วยประสบการณ์ จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือของนิสิตดังกล่าว วิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชนี ธารเสนา)

คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ ปฏิบัติการแทน
ผู้รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

โทรศัพท์. ๐-๓๘๗๔-๕๘๕๑-๒ ต่อ ๑๑๒

โทรสาร. ๐๓๘-๗๔๕๘๕๑ ต่อ ๑๒๐

ผู้วิจัย นายพนตล ชิตรัตน์ ๐๘๕-๖๑๘๐๐๓๘



ที่ ศธ.๖๖๒๕.๒/๐๖๒๕

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี

๑๒ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

เรียน ดร.ยุทธศิลป์ ชูมณี

รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ด้วยวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้จัดการเรียนการสอนในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต โดยในหลักสูตรดังกล่าวได้จัดให้มีการเรียนการสอนในรายวิชางานนิพนธ์ ซึ่งนายพนดล ชิตรัตน์ รหัสนิสิต ๕๗๙๓๐๑๖๘ นิสิตหลักสูตรดังกล่าว ได้จัดทำงานนิพนธ์ เรื่อง “ปัญหาและแนวทางแก้ไขกระบวนการให้บริการตรวจสอบผู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ” โดยมี อาจารย์สุณี หงษ์วิเศษ อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยบูรพาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา นั้น

ในการนี้ วิทยาลัยฯ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเปี่ยมไปด้วยประสบการณ์ จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือของนิสิตดังกล่าว วิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชนี ธรรมเสนา)

คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ ปฏิบัติการแทน
ผู้รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

โทรศัพท์. ๐-๓๘๗๔-๕๘๕๑-๒ ต่อ ๑๑๒

โทรสาร. ๐๓๘-๗๕๕๘๕๑ ต่อ ๑๒๐

ผู้วิจัย นายพนดล ชิตรัตน์ ๐๘๕-๖๑๘๐๐๓๘

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัย

ปัญหากระบวนการให้บริการตรวจสอบผู้คอนเทรนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์
ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหากระบวนการให้บริการตรวจสอบผู้คอนเทรนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ จากผู้มาขอรับบริการ ณ ศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

แบบสอบถามนี้มี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัญหากระบวนการให้บริการตรวจสอบผู้คอนเทรนเนอร์สินค้า ด้วยระบบเอกซเรย์ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่เป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 21 ปี-30 ปี

2. 31 ปี-40 ปี

3. 41 ปี-50 ปี

4. 50ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย

2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

3.ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประเภทสินค้า

1. สินค้าขาเข้า

2. สินค้าขาออก

3. สินค้าผ่านแดน

4. สินค้าเก็บรักษาที่ รพท. นอกเขตท่าเรือ

5. ช่วงเวลาขอรับบริการ

 1. 08:30-12:00 น. 2. 13:00-18:00 น.

 3. 19:00-24:00 น. 4. 01:00-08:30 น.

6. ความถี่ หรือจำนวนครั้งที่ขอรับบริการ

 1. 1-10 ครั้ง/เดือน 2. 11-20 ครั้ง/เดือน

 3. 21-30 ครั้ง/เดือน 4. มากกว่า 30 ครั้ง/เดือน

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัญหากระบวนการให้บริการตรวจสอบผู้คอนเทรนเนอร์สินค้า
ด้วยระบบเอกสารเรย์ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตรงกับระดับปัญหาที่ท่านเลือกโดยพิจารณาดังนี้

| ปัญหากระบวนการให้บริการตรวจสอบ ผู้คอนเทรนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกสารเรย์ของสำนักงาน ศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ | ระดับปัญหา | | | | |
|---|------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
| ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 1. การจัดลำดับในการเข้ารับบริการ | | | | | |
| 2. ความสะดวกในการเข้ารับบริการ | | | | | |
| 3. การตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร | | | | | |
| 4. การบันทึกข้อมูลหมายเลขตู้ ฯ เข้าสู่ระบบ | | | | | |
| 5. ระยะเวลาในการรับบริการ | | | | | |
| 6. การรับเอกสารคืนเพื่อนำไปให้ผู้ตรวจปล่อยพิจารณา | | | | | |
| 7. ความเป็นธรรมในการให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| ด้านอาคารสถานที่ | | | | | |
| 1. การจัดการจราจรภายในและภายนอกพื้นที่ | | | | | |
| 2. ความสะดวกในการควบคุมรถผู้คอนเทรนเนอร์ | | | | | |
| 3. ความเพียงพอของพื้นที่จอดรถ | | | | | |
| 4. การจัดระบบการรักษาความปลอดภัย | | | | | |
| 5. ความเป็นระเบียบของการจัดพื้นที่ | | | | | |

| ปัญหากระบวนการให้บริการตรวจสอบ ตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอกซเรย์ของสำนักงาน ศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ | ระดับปัญหา | | | | |
|--|------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
| ด้านวัสดุ อุปกรณ์ | | | | | |
| 1. ความพร้อมของเครื่องสแกนภาพใบขนสินค้า ฯ | | | | | |
| 2. สมรรถภาพการทำงานของเครื่องเอกซเรย์ | | | | | |
| 3. ระบบกล้องวงจรปิด | | | | | |
| 4. เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ | | | | | |
| 5. เครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร | | | | | |
| ด้านความรู้ความเข้าใจ | | | | | |
| 1. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 2. การชี้แจงของเจ้าหน้าที่กรณีตรวจพบสินค้าต้องสงสัย | | | | | |

*** ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ***