

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ (Customs Broker) ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่า กรณีศึกษาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี” มีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
2. จรรยาบรรณของข้าราชการและลูกจ้างศุลกากร
3. แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ
4. กรอบที่ใช้ในการวิจัย

พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (2547) ทรงพระราชทานแก่ข้าราชการพลเรือน เนื่องในโอกาสวันข้าราชการพลเรือน ปีพุทธศักราช 2547

“ผู้ปฏิบัติราชการจำเป็นต้องรู้วิทยาการ รู้งาน และรู้ตัวรู้ข้ออย่างกระจ่างชัด จึงจะสามารถปฏิบัติบริหารงานในความรับผิดชอบให้ถูกต้องตามเป้าหมาย และสัมฤทธิ์ผลที่เป็นประโยชน์ เป็นความเจริญที่แท้จริงและยั่งยืนทั้งแก่ตนเองและส่วนรวม”(พระตำหนักเปี่ยมสุข วังไกลกังวล วันที่ 30 มีนาคม พุทธศักราช 2547)

จากพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่ทรงพระราชทานแก่ข้าราชการพลเรือน สามารถนำมาขยายความเพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ ในที่นี้ข้าราชการหมายถึง เจ้าหน้าที่ศุลกากรควรจะต้องมีความรอบรู้ในรายละเอียดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ตนปฏิบัติอยู่ รวมทั้งการที่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมและปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายดังที่กรมศุลกากรได้กำหนดไว้ ดังเช่นแนวคิด “หนึ่งวัน หนึ่งใจ”

จรรยาบรรณของข้าราชการและลูกจ้างศุลกากร

สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ (2543) ได้ให้ความหมายข้อบังคับว่าด้วย “จรรยาบรรณของข้าราชการและลูกจ้างกรมศุลกากร” ไว้ดังนี้ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 77 บัญญัติให้รัฐจัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการและลูกจ้างของรัฐ เพื่อป้องกันการทุจริต และประพฤติมิชอบ และเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติ

หน้าที่ประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535 มาตรา 91 บัญญัติให้ข้าราชการพลเรือนต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือนตามข้อบังคับ ก.พ. ว่าด้วยจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2537 เพื่อเป็นการเสริมสร้างสำนึกในบทบาทและหน้าที่รักษาไว้ซึ่งศักดิ์ศรี และส่งเสริม ชื่อเสียง เกียรติคุณ อันจะยังส่งผลให้ผู้ประพฤติเป็นที่เลื่อมใสศรัทธา และได้รับการยกย่องจากบุคคลทั่วไป

จรรยาบรรณต่อประชาชนและสังคม

จรรยาบรรณต่อประชาชนและสังคม โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตราส่วน 3 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2546 จึงออกข้อบังคับว่าด้วยจรรยาบรรณของข้าราชการและลูกจ้างกรมศุลกากร พ.ศ. 2543 โดย ณ ที่นี้ขออนุญาตหยิบยกจรรยาบรรณต่อประชาชนและสังคมบางตอนมากล่าวอ้างซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ข้อ 13 ข้าราชการพลเรือนพึงให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลัง ความสามารถด้วยความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ และใช้กิริยาวาจาสื่อภาพอ่อนโยน เมื่อเห็นว่าเรื่องใดไม่สามารถปฏิบัติได้หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตนจะต้องปฏิบัติควรชี้แจงเหตุผลหรือแนะนำให้ติดต่อยังหน่วยงานหรือบุคคลซึ่งตนทราบว่ามีความอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ ต่อไป

ข้อ 14 ข้าราชการพลเรือนพึงประพฤติตนให้เป็นที่เชื่อถือของบุคคลทั่วไป

ข้อ 15 ข้าราชการพลเรือนพึงละเว้นการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อันใดซึ่งมีมูลค่าเกินปกติวิสัยที่วิญญูชนจะให้แก่กันโดยเสน่หาจากผู้มาติดต่อราชการหรือผู้ซึ่งอาจได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่ราชการนั้น หากได้รับไว้แล้วและทราบภายหลังว่าทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่ได้รับไว้มีมูลค่าเกินปกติวิสัย ก็ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว เพื่อดำเนินการตามสมควรแก่กรณี

ชวลิต เศรษฐเมธิกุล (2543) ได้ประกาศข้อบังคับและได้กล่าวยอมรับจากชาวศุลกากรในการยึดถือปฏิบัติมาจนถึงปัจจุบัน เป็นการส่งเสริมการดำเนินงานของกรมศุลกากรให้บรรลุเป้าหมายพร้อมกับการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งผลให้กรมศุลกากร มีภาพลักษณ์ที่ดียิ่งขึ้น จึงขอให้พวกเราร่วมมือกันประพฤติปฏิบัติตาม จรรยาบรรณนี้เพื่อกรมศุลกากรและประเทศชาติของเรา

แนวคิดที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

แนวคิดที่เกี่ยวข้องสำหรับการศึกษาทัศนคติของตัวแทนออกของระดับพิเศษที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่า กรณีศึกษาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ได้มีการค้นคว้าถึงแนวคิดที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ดังนี้

แนวคิดในด้านการบริหารแผนการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ สืบเนื่องจากธุรกิจทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้ให้ความสำคัญการระบบการขนส่ง เพื่อสนับสนุนให้ต่างประเทศสนใจเข้ามาลงทุนในประเทศไทย จึงได้มีการร่วมกันกำหนดมาตรฐานการจัดการระดับบริหารโลจิสติกส์สู่ระดับโลก

จากบทสรุปของผู้บริหาร (2457) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับแผนพัฒนาระบบโลจิสติกส์ควรมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. กำหนดกรอบนโยบายและการกำกับดูแลที่ชัดเจนในเรื่องระบบโลจิสติกส์ โดยมุ่งที่การขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ (Multi-Modal Transport) และเน้นการให้บริการที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์ขนถ่ายสินค้าทางบก สถานีขนส่งตู้สินค้า Container และระเบียบพิธีการศุลกากรต่าง ๆ ที่คล่องตัวและทันสมัย
2. ส่งเสริมธุรกิจเอกชนที่ให้ บริการโลจิสติกส์แบบครบวงจรตั้งแต่เรื่องการระวางสินค้า การจัดการคลังสินค้า การเก็บรักษาสินค้า บรรจุภัณฑ์ การขนส่งและพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์
3. อำนวยความสะดวกในเรื่องการขนส่งสินค้าผ่านแดนรวมถึงการลดขั้นตอนพิธีการศุลกากรและการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้
4. การกำหนดโซนนิ่งสำหรับห่วงโซ่โลจิสติกส์และคลัสเตอร์อุตสาหกรรมต่าง ๆ เพื่อลดปัญหาการจราจรและสิ่งแวดล้อม
5. การยกระดับมาตรฐานผลิตภัณฑ์ของประเทศให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล เพื่อลดขั้นตอนการตรวจสอบสินค้าในระหว่างขนส่ง
6. การพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยในการขนส่งสินค้า ปัจจุบันมีเทคโนโลยีที่สามารถกำหนดตำแหน่งสินค้าที่อยู่ระหว่างการเดินทาง ซึ่งสามารถใช้ร่วมกันระหว่างหน่วยงานของรัฐ และธุรกิจเอกชนได้
7. การจัดทำกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ เช่นกลุ่มประเทศลุ่มน้ำโขงและกลุ่มความร่วมมืออื่น ๆ ในด้านศุลกากร การกำหนดมาตรฐานเรื่องพาหนะในการขนส่งสินค้าผ่านแดน เพื่อให้ระบบการขนส่งและโลจิสติกส์ของไทยสามารถเติบโตควบคู่ไปกับการค้า/ การลงทุนในภูมิภาค

กมลชนก สุทธิวาทณพุดิ (2541, หน้า 145) ได้กล่าวว่า ในปัจจุบันนักบริหารการตลาดหลายท่านยอมรับว่ากฎเกณฑ์สำคัญในการบริหารการตลาดคือ "ลูกค้า" เนื่องจากสินค้าหรือบริการที่ธุรกิจผลิตออกมานั้นก็เพื่อจะสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการนั้น ๆ ดังนั้นการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าหรือสิ่งที่ลูกค้ายินดีจะจ่ายเงินเพื่อแลกกับสินค้าหรือในกรณีนี้คือบริการขนส่งที่สายการบินเรือจะให้ จึงนับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จและความอยู่รอดของธุรกิจ เนื่องจากเป็นที่ยอมรับกันดีในปัจจุบันว่าลูกค้าหรือผู้ที่กำหนดความต้องการในบริการการขนส่งนั้น ลูกค้าคือผู้ที่จะนำรายได้และผลกำไรมาสู่กิจการ ผู้ประกอบการขนส่งนั้น ลูกค้าคือผู้ที่จะนำรายได้และผลกำไรมาสู่กิจการ ผู้ประกอบการขนส่งที่สามารถ "จับ" ความต้องการของผู้ใช้บริการได้จะสามารถทำกำไรให้กับกิจการได้อย่างมากและขณะเดียวกันยังสามารถทำ "ความพอใจ" ให้กับผู้ใช้บริการได้เต็มที่ อันนับว่าเป็นประโยชน์แก่ทุกฝ่ายโดยทั่วหน้ากัน

แนวคิด "หนึ่งวัน ทันใจ"

สถิตย์ ลิ้มพงศ์พันธุ์ (2547) อธิบดีกรมศุลกากรกล่าวว่า ด้วยวิสัยทัศน์และการปรับบทบาทใหม่ของกรมศุลกากรเพื่อเป็น "ศุลกากรมาตรฐานโลกเพื่อความสามารถในการแข่งขันและความปลอดภัยทางสังคม" กรมศุลกากรจึงได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานโดยเฉพาะด้านการนำเข้าสินค้า เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้าเข้าอย่างรวดเร็วทันเวลา เพื่อให้ผู้นำเข้าสามารถรับสินค้าได้ภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่ผู้นำเข้าที่มีเอกสารครบถ้วนถูกต้องได้ติดต่อขอรับสินค้าที่นำเข้ามาในประเทศไทย โดยกรมศุลกากรได้ปรับปรุงและเชื่อมโยงระบบการรับ-ส่งข้อมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ แทนการยื่นเอกสารต่าง ๆ สำหรับการนำเข้าสินค้ากับการท่าเรือแห่งประเทศไทย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจปล่อยสินค้าและการเคลื่อนย้ายสินค้า ทำให้ผู้ประกอบการสามารถได้รับสินค้าในเวลา 1 วัน ทั้งนี้กรมศุลกากรจะต้องตรวจสินค้าให้เสร็จภายใน 7 ชั่วโมง (ซึ่งโดยทั่วไปปฏิบัติได้ภายใน 3 ชั่วโมงครึ่ง) และเวลาที่เหลือ 17 ชั่วโมงเป็นการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ท่าเรือกรุงเทพโดยจะเริ่มนำร่องใน 3 จุดขนถ่ายสินค้าที่สำคัญ คือ ท่าเรือกรุงเทพท่าเรือแหลมฉบังและท่าอากาศยานกรุงเทพ ทั้งนี้ผู้ประกอบการจะได้รับความสะดวกในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรและการขอรับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ รวมทั้งลดขั้นตอนและเวลาการติดต่อพบปะเจ้าหน้าที่ให้เหลือเพียงจุดเดียวซึ่งจะเป็นการเอื้อประโยชน์ตามแผนยุทธศาสตร์ระดับโลจิสติกส์เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้าของประเทศในเวทีโลก เพื่อเพิ่มบริการด้านการนำเข้า-ส่งออก ให้มีความรวดเร็วมากขึ้น รวมทั้งช่วยประหยัดต้นทุนให้กับผู้ประกอบการตามนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาระบบขนส่งหรือโลจิสติกส์ของไทยอีกด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการการวิจัยเรื่อง การทุจริตประพตติมิชอบในหน่วยงานราชการไทย: กรณีศึกษา กระทรวงการคลัง กรมศุลกากร (คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547, หน้า 75) ได้กล่าวเกี่ยวกับการลดขั้นตอนเพื่อลดระยะเวลาในการรับสินค้านำเข้าว่า ผู้ส่งออกและผู้นำเข้าในปัจจุบันนิยมว่าจ้างตัวแทนออกของระดับพิเศษ หรือ Customs Broker เป็นผู้รับผิดชอบด้านการทำพิธีการศุลกากร แต่ก็มีบางกรณีที่ทางผู้ส่งออกหรือผู้นำเข้าเป็นผู้ไปดำเนินการพิธีการเอง ในปี พ.ศ. 2547 คาดหมายว่ามีสัดส่วนของการดำเนินพิธีการมากกว่าร้อยละ 90 กระทำผ่านระบบ EDI โดยใช้เวลาประมาณครึ่งวันและอีกร้อยละ 10 ใช้ระบบ Manual ซึ่งใช้เวลาประมาณ 1-2 วัน ขณะเดียวกันยังได้กล่าวว่า มาตรการของกรมศุลกากรให้ลดการประเมินและลดอัตราค่าธรรมเนียมสินค้านำเข้าก่อให้เกิดทั้งผลดีและผลเสีย ดังนี้

ผลดี คือ ผู้นำเข้าได้รับความสะดวกรวดเร็วในการรับสินค้าเพื่อส่งโรงงาน สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในส่วนของการเช่า (Rent) และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ กับสายเรือ เช่น ค่าเสียเวลาของเรือ (Demurrages Charge) เป็นต้น

ผลเสีย คือ การรับมอบสินค้าออกไปจากอารักขาของศุลกากร ผู้นำเข้าหรือตัวแทนต้องตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของสินค้าที่นำเข้าเอง หากผู้นำเข้าตรวจพบภายหลังจากที่ได้รับมอบสินค้าออกไปจากอารักขาของกรมศุลกากรแล้ว พบว่าสินค้าที่นำเข้ามีชนิดของสินค้าและราคาผิดพลาดไปจากที่ระบุหรือสำแดงในใบขนสินค้า ทางกรมศุลกากรจะไม่อนุญาตให้แก้ไข อีกทั้งการนำพิสูจน์ข้อเท็จจริงจากความผิดพลาดผู้นำเข้าไม่สามารถทราบได้ว่าใครเป็นผู้ดำเนินการพิสูจน์ วิธีการพิสูจน์หรือหน่วยงานใดที่รับผิดชอบ ตลอดจนเวลาที่ใช้พิจารณา ทำให้ผู้นำเข้าไม่สามารถร้องเรียนและดำเนินการยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพื่อพิสูจน์ความถูกต้องได้โดยง่าย

ดำรงค์ ชลสุข (2520, หน้า 12) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นผู้นำของผู้บริหารที่ดีและเหมาะสมจะส่งผลให้ผู้ร่วมงานพึงพอใจ ทำให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ เกิดความสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ประสิทธิภาพของการบริหารงาน จะดีหรือไม่ดีเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของผู้บริหาร หากผู้บริหารเป็นผู้ที่มีความสามารถ มีมนุษยสัมพันธ์ ตัดสินใจได้รวดเร็ว สามารถนำกลุ่มผู้ร่วมงานให้รู้จักการประสานงาน และรู้จักที่จะประสานคนได้แล้ว การบริหารจะดำเนินไปอย่างราบรื่นปราศจากอุปสรรค

เฉลิม รัชชนะกุล (2524) ได้ศึกษาวิจัยในเรื่องลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารในทัศนะของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดสรุปได้ดังนี้

บุคลากรผู้ปฏิบัติงานแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของผู้บริหารที่พึงประสงค์ให้
ความสำคัญตามลำดับดังนี้

1. ควรเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเข้าสังคมได้
2. ควรเป็นผู้ที่มีความยุติธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา
3. ควรเป็นผู้ที่มีคุณธรรมประจำใจ
4. ควรเป็นผู้ที่ตัดสินใจได้รวดเร็ว ถูกต้อง แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีมีไหวพริบ
5. ความเป็นผู้มีความรู้ดี
6. ควรเป็นผู้มีความประพฤติดี ประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้
7. ควรเป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต
8. ควรเป็นผู้มีความเสียสละและเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน
9. ควรเป็นผู้มีสุขภาพดีทั้งกายและจิตใจ
10. ควรเป็นผู้มีจิตใจเป็นประชาธิปไตย ใจกว้างรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
11. ควรเป็นผู้ที่มีความเข้าใจ เห็นใจ ห่วงใย ให้กำลังใจ ให้ความอบอุ่นแก่ผู้ใต้บังคับ

บัญชา

12. ควรเป็นผู้ที่มีความมั่นคง หนักแน่น ไม่หวั่นไหว เชื่อคนง่าย
13. ควรเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพดี มีลักษณะของความเป็นผู้นำ
14. ควรเป็นผู้ที่มีความเข้มแข็งเด็ดขาด
15. ควรเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ชัยอนันต์ สมุทวณิช (2527, หน้า 70) ให้ทัศนะไว้ว่า การบริหารงานนั้น ไม่อาจมั่นใจ
ได้ว่าการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ จะบังเกิดผลตามที่ต้องการเสมอไป เพราะในการบริหารงานนั้นมี
พฤติกรรมการบริหารที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริหารราชการหลายประการ กล่าวคือ

1. ระบบการเล่นพรรค เล่นพวก ถือความสัมพันธ์ส่วนบุคคล มากกว่ายึดถือเหตุผลตาม
ระบบคุณธรรม พฤติกรรมดังกล่าว ก่อให้เกิดระบบอุปถัมภ์อย่างกว้างขวาง ทำให้ข้าราชการที่มี
ความสามารถหมดกำลังใจ ไม่มีขวัญในการทำงาน ส่วนหนึ่งจะลาออกไปทำงานนอกระบบ
ราชการ
2. ข้าราชการจะให้ความสำคัญต่อสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ หรือบางครั้งเป้าหมาย
ของหน่วยงานยังมีความสำคัญลำดับรองหรือน้อยกว่าความต้องการของผู้บังคับบัญชา
3. ข้าราชการขาดจริยธรรม คุณธรรม ปัญญาที่มักมองข้าม ได้แก่ความรู้สึกรับผิดชอบชั่ว
ดีที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวให้ข้าราชการสำนึก และประพฤติในสิ่งที่ดี สภาวะเศรษฐกิจบีบบังคับให้

ข้าราชการพยายามหาผลประโยชน์ส่วนตัว ค่านิยมและทัศนคติของสังคมก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ข้าราชการใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เป็นเครื่องมือแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว

4. รายได้ ไม่พอแก่ค่าครองชีพ มีผลผลักดันให้ข้าราชการ จ้อราษฎร์บังหลวง

บุญเรือง สิริวิรัช (2535, หน้า 72) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคามในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการ บริการ และความสะอาดที่ได้รับ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน

สุเทพ บุญล้ำ (2542, หน้า 58) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี โดยศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี โดยรวมทุกด้านในระดับปานกลาง โดยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความสะอาดที่ได้รับ ด้านวิธีการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชนและด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม

กรอบที่ใช้ในการวิจัย

จากวรรณกรรมที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมด ผู้วิจัยได้นำมาพิจารณาและกำหนดให้การวิจัยครั้งนี้จะใช้กรอบแนวคิดที่ว่า “ข้าราชการพลเรือนพึงให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ และใช้กิริยาวาจาที่สุภาพอ่อนโยน” โดยการประเมินทัศนคติของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สุลกการที่ปฏิบัติงานประจำท่าตามกรอบการวิจัยต่อไปนี้

1. ด้านรูปแบบของการให้บริการ
2. ด้านสถานที่ของการให้บริการ
3. ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่สุลกการในการปฏิบัติหน้าที่

ซึ่งกรอบการวิจัยตัวแปรทั้ง 3 ด้านนี้ ผู้วิจัยจะได้นำไปใช้ในการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ทำประกอบการท่าเรือคอนเทนเนอร์ ท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรีต่อไป