

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน
ศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี” ได้ใช้แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่
เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบความคิดในการศึกษา และอภิปราย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
4. เขตปลอดอากร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ปทานุกรมสังคมวิทยา (ราชบัณฑิตยสถาน, 2532, หน้า 246) ได้บัญญัติคำว่า
ความคิดเห็น ซึ่งตรงกับคำว่า Opinion ในภาษาอังกฤษ หมายถึง

1. ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัย
หลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไป

2. ทักษะหรือประมาณการเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง

3. คำแถลงที่ยอมรับนับถือกันว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มีผู้นำมาขอปรึกษา
อุทัย หิรัญโต (2523 อ้างถึงใน รัฐกานต์ สุขสว่าง, 2538, หน้า 5-6) ให้ความเห็น
ว่าความคิดเห็นของคนมีหลายระดับ คือ อย่างผิวเผินก็มี อย่างลึกซึ้งก็มี สำหรับความคิดเห็นที่เป็น
ทัศนคติ (Attitude) นั้น เป็นความคิดเห็นอย่างลึกซึ้ง และติดตัวไปเป็นเวลานาน เป็นความคิด
ทั่ว ๆ ไป ไม่เฉพาะอย่าง ซึ่งมีประจำตัวของบุคคลทุกคน ส่วนความคิดเห็นที่ไม่ลึกซึ้งและเป็น
ความคิดเห็นเฉพาะอย่าง และมีอยู่ในเวลาอันสั้น เรียกว่า Opinion เป็นความคิดเห็นที่ไม่ตั้งอยู่บน
รากฐานอิงพยานที่เพียงพอแก่การพิสูจน์ มีความรู้แห่งอารมณ์น้อย เกิดขึ้นง่ายแต่สลายเร็ว

กฤษณ์ มหาวิวิฬห์ (2531, หน้า 37-38) ให้ความเห็นว่าเป็นการแสดงออก
ด้านความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่อยู่บนความไม่แน่นอนหรือความเป็นจริง
แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจ บุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้างหรือการแสดงเหตุผลสนับสนุน หรือปกป้อง
ความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ซึ่งขึ้นอยู่กับ

คุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล เช่น พื้นฐานความรู้ประสบการณ์ทำงาน สภาพแวดล้อม ฯลฯ และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ การแสดงความคิดเห็นอาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นได้

บุญธรรม คำพ้อ (2520, หน้า 72) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นของบุคคลเกี่ยวข้องกับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคลอีกด้วย ซึ่งคุณสมบัติประจำตัวบางอย่าง เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน และติดต่อระหว่างบุคคลและกลุ่มที่มีความคิดเห็นไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ทั้งนี้เพราะพื้นฐานความรู้อันเป็นกระบวนการทางสังคมที่ได้รับจากการศึกษามาเป็นเวลาหลายปี จะเป็นรากฐานก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ

เรืองวิทย์ แสงรัตน (2522, หน้า 14, 20) ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยการพูดหรือการเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม ความคิดเห็นเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ (Attitude) เราสามารถจะแยกความคิดเห็นและทัศนคติออกจากกันได้ เพราะทัศนคติและความคิดเห็นนั้นมีลักษณะคล้าย ๆ กัน แต่มีลักษณะของความคิดเห็นจะไม่ลึกซึ้งเหมือนกับทัศนคติ

นพมาศ ชีรเวทิน (2542, หน้า 99) อธิบายว่า ความคิดเห็นนั้นถูกจัดว่าเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคมหรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงใจ ด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่นิยมกันมากที่จะสำรวจความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเรียกกันว่าการสำรวจประชามติ (Polling) จึงอาจกล่าวได้ว่าการหยั่งประชามติเป็นเครื่องมือสำคัญทางวิชาการที่ใช้ศึกษาและสำรวจการแสดงความคิดเห็นในปัจจุบัน

เกรียงศักดิ์ กำลังเจริญ (2545, หน้า 62) ให้ความหมายว่า การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งแต่ละบุคคลจะแสดงออกความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูดหรือการเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ เพราะทำให้การดำเนินการต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โครงการพัฒนาใด ๆ ก็ตามถ้าจะให้สำเร็จและบรรลุเป้าหมายอย่างแท้จริงแล้ว ก็จะต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชน การเผยแพร่โครงการนั้นสอดคล้องเป็นไปตามความต้องการท้องถิ่น อันเป็นสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่ใช้ประเมินค่าโครงการและทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกในการเข้ามามีส่วนร่วมทำให้ไม่เกิดอาการต่อต้านขึ้น

ชอร์ และไรท์ (Shaw & Wrigth, 1976, p. 320) ได้กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกซึ่งการตัดสินใจจากการประเมินค่า หรือทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ และความคิดเห็นได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติ

จากความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางความรู้สึก ความเชื่อ ความคิด และการตัดสินใจตามทัศนคติของแต่ละบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง โดยบุคคลนั้นอาจแสดงออกทางการพูด กริยา ท่าทาง หรือการนิ่งเฉยก็ได้ ซึ่งอาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากบุคคลคนอื่นก็ได้ และความคิดเห็นของบุคคลนั้นมีหลายระดับขึ้นอยู่กับการประเมินสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลอันเนื่องมาจากการมีพื้นฐานความรู้ ภูมิหลังทางสังคม และสภาพความจริงในขณะนั้น ดังนั้นความคิดเห็นจึงสามารถเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาเปลี่ยนไป

ความสำคัญของความคิดเห็น

การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงานรวมทั้งในการฝึกหัดการทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเป็นไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน (ลัดดา สมณา, 2544, หน้า 7)

ประเภทของความคิดเห็น

เรมเมอร์ (Remmers, 1954, p.6) แบ่งประเภทของความคิดเห็นไว้ 3 แนวคิด ดังนี้

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุดและเชิงลบสุด เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ กล่าวคือ ทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลงบูชา ทางลบสุด ได้แก่ รังเกียจมาก ความเห็นนั้นรุนแรงเปลี่ยนได้ยาก
2. ความคิดเห็นจากความรู้ ความเข้าใจ การที่ความคิดเห็นถึงสิ่งนั้นขึ้นอยู่กับความรู้ ความเข้าใจ เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี สิ่งที่ชอบ และยอมรับความคิดเห็นด้วยความรู้ ความเข้าใจในลักษณะที่เป็นกลาง ไม่มีความคิดเห็นความรู้ความเข้าใจในทางไม่ดี ไม่ชอบ รังเกียจไม่เห็นด้วย
3. การแยกแยะเป็นส่วนคือ การพิจารณาความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างละเอียด ซึ่งสามารถแยกออกจากกันได้ ทำให้เกิดความคิดเห็นได้ง่ายกว่าการรับรู้แบบหยาบ

ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น

เนื่องจาก “ความคิดเห็น” เป็นเรื่องของปัจเจกบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม เป็นตัวผลักดันให้บุคคลนั้นแสดงความรู้สึกออกมา ซึ่งบุคคลส่วนใหญ่ถือว่าความรู้สึกที่แสดงออกมาเป็นการสะท้อนความในใจของผู้แสดงออก ดังนั้นในเรื่องเดียวกัน จึงไม่จำเป็นที่บุคคลต้องมีความคิดเห็นเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละ

ละบุคคลว่ามีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็นในเรื่องนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ ฟอสเตอร์ (Foster, 1952, p. 119) ได้สรุปว่าความคิดเห็นของบุคคลเกิดจากมูลเหตุ 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้ประสบเหตุการณ์ต่าง ๆ ด้วยตนเอง ซึ่งเหตุการณ์แต่ละเหตุการณ์มีความแตกต่างกัน ดังนั้นทำให้บุคคลมีความพึงใจและเกิดความคิดต่อประสบการณ์เหล่านั้นต่างกัน นอกจากนั้นการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็น หรืออ่านหนังสือ โดยไม่ได้พบเห็นของจริงก็ถือว่าเป็นประสบการณ์เช่นเดียวกัน แต่เป็น “ประสบการณ์ทางอ้อม” ที่ได้รับมาจากสื่อบุคคลและสื่ออื่น ๆ

2. ระบบค่านิยมและการตัดสินใจ ค่านิยม ถ้าแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและการตัดสินใจไม่เหมือนกัน ความคิดเห็นในสิ่งต่าง ๆ ก็จะแตกต่างกันตามไปด้วย

นอกจากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ “ความคิดเห็น” ข้างต้นแล้ว ออสแคมป์ (Oskamp, 1977, pp. 119-133) ได้กล่าวไว้ว่า นอกเหนือจากประสบการณ์และค่านิยมแล้ว ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความคิดเห็นอีก 4 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ หมายถึง อวัยวะต่าง ๆ ของบุคคลที่ใช้รับรู้ ความผิดปกติของอวัยวะ หรือความบกพร่องของอวัยวะสัมผัส ซึ่งมีผลต่อความคิดเห็น ไม่ดีต่อบุคคลภายนอก

2. อิทธิพลของผู้ปกครอง คือ เมื่อยังอยู่ในวัยเด็กผู้ปกครองจะเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดและให้ข้อมูลแก่เด็ก ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมและความคิดเห็นของเด็กตามไปด้วย

3. ทักษะคิดและความคิดเห็นของกลุ่ม คือ เมื่อบุคคลเจริญเติบโตขึ้นย่อมจะต้องมีกลุ่มและสังคมของตน ดังนั้น ความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อน กลุ่มอ้างอิง หรือการอบรมสั่งสอนจากสถานศึกษา และหน่วยงานที่มีความคิดเห็นเหมือนกันหรือแตกต่างกัน ย่อมจะส่งผลต่อความคิดเห็นของบุคคลด้วย

4. ปัจจุบันสื่อต่าง ๆ เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันอย่างมากมาย อันได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ซึ่งสื่อต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลและมีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล

จากแนวความคิดข้างต้น จะเห็นได้ว่าความคิดเห็นของบุคคลที่แสดงออกมานั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ สภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น การอบรมเลี้ยงดู การศึกษา และลักษณะทางพันธุกรรม ดังนั้นการวัดระดับความคิดเห็นของบุคคลจะช่วยให้สามารถกำหนดแนวทาง หรือนโยบายเพื่อพัฒนาและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง

การวัดความคิดเห็น

ในการวัดความคิดเห็นของบุคคล สามารถทำได้หลายวิธี ซึ่งวิธีที่นิยมใช้คือ แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ โดยนักวิชาการได้ให้ทรรศนะไว้ดังนี้

มอร์แกน และคิง (Morgan & King, 1971, p. 516) เสนอแนะว่าการที่จะให้ใครก็ตาม แสดงความคิดเห็นควรถามคั่นต่อหน้า หากจะใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็น ควรระบุให้ผู้ตอบเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดไว้ แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างตาม แนวความคิดแบบลิเคิร์ต ซึ่งแบ่งความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เบสท์ (Best, 1977, p. 177) เสนอแนะวิธีที่ง่ายที่สุดในการบอกความคิดเห็นก็คือ การแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็น จะออกมาในลักษณะเช่นไร และสามารถทำตามข้อคิดเห็นเหล่านั้นได้

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ (2531, หน้า 3) ได้เขียนในเอกสารบรรยายของคณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง การวัดทัศนคติกล่าวถึง การสร้างมาตราวัดทัศนคติ หรือความคิดเห็น มีอยู่ด้วยกันหลายวิธี ที่แพร่หลายมี 4 วิธี คือ

1. วิธีของเทอร์สตัน (Thurston's Scale) เป็นวิธีสร้างมาตราวัดออกเป็นปริมาณ แล้ว เปรียบเทียบกับตำแหน่งของความคิดเห็นทัศนคติไปในทางเดียวกันและเสมือนว่าเป็น scale ที่มีช่วง ห่างกัน

2. วิธีกัตต์แมน (Guttman's Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกัน และสามารถจัดอันดับข้อความทัศนคติสูงต่ำแบบเปรียบเทียบกันและกันได้ จากอันดับต่ำสุดถึง สูงสุดได้ และแสดงถึงการสะสมของข้อแสดงความคิดเห็น

3. วิธีจำแนกแบบ S-D Scale (Semantic Differential Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม (Bipolar Adjective) เช่น ดี-เลว ขยัน-ขี้เกียจ เป็นต้น

4. วิธีวัดแบบลิเคิร์ต (Likerts's Scale) เป็นวิธีสร้างมาตราวัดทัศนคติที่นิยมแพร่หลาย เพราะ เป็นวิธีการสร้างมาตราวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางชื่นชอบ หรือไม่ชอบ โดยจัดอันดับความชื่นชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบ และให้คะแนน เป็น 5, 4, 3, 2, 1 ตามลำดับ

ในที่นี้จะทำการวัดความคิดเห็นโดยวิธีลิเคิร์ต เพราะเป็นวิธีที่ง่าย สะดวก และเป็นที่นิยม กันทั่วไป

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งของหน่วยงาน ที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการ หรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลการประกอบการที่ดี

ดังนั้นจึงมีผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับการ “บริการ” ไว้หลายท่าน ดังนี้

คอตเลอร์ (Kotler, 1944 อ้างถึงใน ชันยวัชร ไชยตระกูลชัย, 2545) กล่าวว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้ และการบริหารคุณภาพการให้บริการเป็นการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวังและการบริการที่ได้รับ ถ้าบริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการบริการไม่ได้คุณภาพ แต่ถ้าบริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับมีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพการบริการก็จะได้มาตรฐาน

สแตนตัน (Stanton, 1981, p. 441 อ้างถึงใน นกุลยา ส่งสวัสดิ์, 2544, หน้า 10) ได้ขยายความให้ชัดเจนขึ้น การบริการหมายถึงกิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้านลักษณะเฉพาะให้ตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด ๆ การให้บริการอาจจะเกี่ยวกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539, หน้า 6) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นการกระทำหรือการดำเนินการซึ่งไม่มีลักษณะที่เป็นตัวตน และไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของได้ที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับสินค้าก็ได้ นอกจากนี้ได้เสนอแนวคิดของการบริการไว้ว่าเป็นพฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้ หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น

วัลดา บินชาเว็น (2543, หน้า 9) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน เป็นเรื่องของความพอใจ เป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากสินค้าที่เป็นรูปธรรม ตามแนวคิดทางด้านการบริการ ลักษณะที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจกระทำ หรือปฏิบัติให้ลูกค้าในขอบเขตที่แน่นอนและทำอย่างไรให้ประสบความสำเร็จนั้นคือ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

จินตนา บุญบงการ (2539, หน้า 7-8) ได้นิยามคำว่า “บริการ” คือ สิ่งที่จับสัมผัส และต้องได้ยากและเสื่อมสูญหายไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับทันที หรือเกือบทันที

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างดีเยี่ยม เป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใส และเป็นธรรมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

การสร้างจิตสำนึกในการบริการ

การบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับธุรกิจ (ชานินทร์ สุวงศ์วาร, 2541 อ้างถึงใน ดุสิต มณีรัตน์, 2546, หน้า 12) การบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าจะต้องมาจาก 2 ส่วนด้วยกัน คือ ต้องเริ่มจากมีจิตสำนึกในการให้บริการผสมผสานกับการแสดงออกด้วยท่าทางบุคลิกที่ดี อ่อนน้อม สุภาพ ซึ่งเราเรียกว่า มาตรฐานการบริการ (Standard of Service) ควรมีดังนี้

เทคนิคในการต้อนรับลูกค้า

1. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนโยนและให้เกียรติลูกค้า
3. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น พร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือ
5. ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
6. ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจเห็นคุณค่าของเวลา
7. ต้อนรับด้วยความอดทน อย่างนุ่มนวล
8. ต้อนรับด้วยความเพียร ค้นหาข้อเท็จจริง
9. ต้อนรับด้วยความตั้งใจ อย่าเสแสร้ง
10. ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอภาค

คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี

1. มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และรักงานบริการ
2. ความอดทน อดกลั้น สุขุมเยือกเย็น
3. ความจดจำ
4. ความกระตือรือร้น
5. ความจริงใจ
6. ความมีไหวพริบ
7. ความมีอัธยาศัย

8. ความขี้มั่วแจ่มใส
9. ความเป็นมิตร
10. ความสามารถในการนำมาใช้

นอกจากนี้ยังได้อธิบายอีกว่า แนวคิดการสร้างจิตสำนึกการให้บริการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการ ต้องเริ่มมาจากการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ หากทุกคนมีจิตสำนึกในการให้บริการ และถือว่าในบริษัทมีความรับผิดชอบร่วมกัน ทุกคนล้วนเป็นทูตในความสัมพันธ์กับลูกค้า ความผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่ บกพร่องในการบริการ จะมีผลต่อลูกค้าและการเป็นบ่อนทำลายชื่อเสียงของบริษัทในที่สุด ฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องคิดให้ได้เสมอว่า

1. ลูกค้าต้องถูกเสมอ
2. ผู้ให้บริการเป็นพระเอกไม่ได้เป็นแค่พระรอง
3. งานบริการเป็นงานของผู้ให้
4. งานบริการเป็นงานฝีมือระดับจิตใจ
5. รักงานบริการต้องทำใจและอดทน
6. บริการอย่างเอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา
7. ยอมรับความแตกต่างของลูกค้า
8. บริการลูกค้าเสมือนญาติของตนเอง
9. บริการเสมือนเจ้าของกิจการ

จากแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการที่ดีเริ่มจากการมีจิตสำนึกในการให้บริการผสมผสานกับการแสดงออกหรือการปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยท่าทางบุคลิกที่ดี อ่อนน้อม สุภาพ สม่่าเสมอ รวมถึงการพัฒนาระบบงานบริการ นอกจากนี้การให้บริการที่ดีต้องจัดการบริการให้ผู้รับบริการรับรู้ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจและความพึงพอใจสูงสุดตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ เมื่อเป็นเช่นนี้ลูกค้าหรือผู้รับบริการก็จะกลับมาใช้บริการอีก

การจำแนกระดับของการบริการ

ได้แบ่งการบริการออกเป็น 3 ระดับ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เข้าไปมีส่วนร่วมกับการให้บริการดังต่อไปนี้ (Lovelock, 1996, p.50 อ้างถึงใน อินทรา จันทรรัฐ, 2552, หน้า 10)

1. การบริการที่มีการเผชิญหน้าสูง (High-Contract Service) มีส่วนร่วมกับการให้บริการโดยตลอดเกือบทุกกระบวนการในการส่งผ่านบริการ หรืออีกนัยหนึ่งผู้บริโภคต้องเข้าไปในสถานที่ให้บริการและอยู่ที่นี่จนตลอดกระบวนการส่งผ่านเสร็จสิ้น

2. บริการมีการเผชิญหน้าปานกลาง (Medium-Contract Service) เป็นการบริการที่มีระดับการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคในกระบวนการส่งผ่านบริการต่ำกว่าบริการแรก ซึ่งผู้บริโภคจะเข้าไปในสถานที่ให้บริการแต่ไม่ได้ยู่ที่นั่นจนตลอดกระบวนการส่งผ่านบริการเสร็จสิ้น บริการระดับนี้จะรวมถึงการให้บริการแบบช่วยเหลือตนเอง (Self Service) ด้วย

3. การบริการที่มีการเผชิญหน้าต่ำ (Low-Contract Service) เป็นบริการที่มีระดับการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคในกระบวนการส่งผ่านบริการที่ต่ำที่สุด หรืออาจไม่มีเลยก็ได้ ซึ่งบริการระดับนี้ส่วนใหญ่จะเป็นการให้บริการผ่านสื่อ หรือเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ความหมายของการบริการสาธารณะ

หนังสือกฎหมายมหาชน ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง (2553, หน้า 71-75) “การบริการสาธารณะเป็นหน้าที่หลักตามบทบัญญัติของกฎหมายมหาชน” ได้ให้คำจำกัดความของการบริการสาธารณะไว้ว่า

การบริการสาธารณะ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้การอำนาจหรือในการควบคุมของฝ่ายปกครองเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งกิจการเหล่านั้น โดยสภาพแล้วไม่อาจจะบรรลุผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ได้หากปราศจากการแทรกแซงของอำนาจที่มีอยู่ตามกฎหมาย หรืออาจกล่าวได้ว่า อำนาจและหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตลอดจนถึงเอกชนที่ได้รับมอบหมายอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมายในการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนเป็นส่วนใหญ่ นั้น การปกครองในระบบประชาธิปไตยประชาชนจะเป็นผู้กำหนดขอบเขตของอำนาจและหน้าที่นั้นไว้ในกฎหมาย โดยผ่านผู้แทนหรือผู้ที่ประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่นิติบัญญัติ ทั้งนี้ เพราะกฎหมายเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐในการดำเนินการต่าง ๆ ตามกฎหมายที่เหนือกว่าประชาชนโดยทั่วไปได้ หรือที่เรียกว่า “การบริการสาธารณะ”

แม็กคัลลอง (McCullong, 1954 อ้างถึงใน อนุชา จันทร์พรหม, 2551, หน้า 18) มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติได้

สมชาย นาคพลั้ง (2550, หน้า 6) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่าเป็น การบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ

เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาว่า การให้บริการ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Service Providers) และผู้รับบริการ (Service Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

โลบาแดร์ (Laubadère, 2001 อ้างถึงใน ชีระชัย จาตุรงค์สวัสดิ์, 2553) เป็นนักกฎหมาย สำนักบอร์โกโดซ์อีกคนหนึ่ง ที่เห็นด้วยกับมุมมองบริการสาธารณะในเชิงอรรถวิสัย โดยให้คำจำกัดความบริการสาธารณะว่า “เป็นอำนาจมหาชนที่ตัดสินใจในช่วงเวลาเช่นนั้น ความต้องการของสาธารณะเช่นนั้น จะต้องหรือสมควรที่จะต้องดำเนินการ โดยวิธีการเช่นนั้น และสิ่งนี้ได้ก่อให้เกิดการจัดทำบริการสาธารณะเช่นนั้นขึ้น

สรุปได้ว่า การบริการเป็นสภาวะการณ์ของการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้ในสิ่งที่ได้รับจากบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการ หรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ลักษณะสำคัญของการบริการสาธารณะ

1. การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ภายใต้การอำนาจหรือในการควบคุมของฝ่ายปกครอง “ฝ่ายปกครอง” ดังกล่าวหมายถึง หน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ อาทิเช่น กระทรวง ทบวง กรม ข้าราชการทั่วไป ฯลฯ ซึ่งกิจการที่เป็นบริการสาธารณะ จะอยู่ภายใต้การอำนาจหรือในการควบคุมของฝ่ายปกครองที่มีอำนาจและหน้าที่ตามบทบัญญัติของกฎหมายที่บัญญัติไว้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ฝ่ายปกครองดูแลและปกป้องผลประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่เป็นสำคัญ

2. การบริการสาธารณะ ต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ เป้าหมายของการบริการสาธารณะคือ การกระทำตามบัญญัติของกฎหมายซึ่งได้มอบอำนาจและหน้าที่ไว้ เพื่อให้ตรงตามเจตนารมณ์ของประชาชนที่บัญญัติไว้ในกฎหมายในเรื่องของการบริหารและบริการเป็นสำคัญ อาทิเช่น หน่วยงานของรัฐในแต่ละหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็น กระทรวง ทบวง กรม ฯลฯ ต่างก็มีหน้าที่และมีอำนาจตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

3. การบริการสาธารณะ อาจมีการแก้ไขและเปลี่ยนแปลงได้เสมอ โดยต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์โดยรวมของประชาชน การบริการสาธารณะจะเกิดขึ้นได้ ต้องมีกฎหมายบัญญัติให้อำนาจและหน้าที่ไว้เพื่อให้บริการแก่ประชาชน โดยจุดประสงค์สำคัญเพื่อประโยชน์ของคนส่วนใหญ่ ดังนั้น หากเมื่อใดที่อำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายบัญญัติให้ในการบริการสาธารณะนั้น ๆ ไม่สมประโยชน์หรือไม่ตรงตามประโยชน์สูงสุดของประชาชนคนส่วนใหญ่แล้ว การบริการ

สาธารณะก็สามารถแก้ไขและเปลี่ยนแปลงได้เสมอ โดยการแก้ไขกฎหมายที่บัญญัติให้อำนาจและหน้าที่ในการบริการสาธารณะนั้น ๆ ใหม่

4. การบริการสาธารณะ จะต้องเป็นการกระทำอย่างต่อเนื่อง ตามที่ได้กล่าวแล้วว่า การบริการสาธารณะนั้นเป็นการกระทำเพื่อประโยชน์ของประชาชน ซึ่งโดยทั่วไปกิจการต่าง ๆ จะอยู่ในการกำกับดูแลและดำเนินการของหน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น การศึกษา คมนาคม สาธารณสุข หรือสาธารณูปโภค ฯลฯ จะต้องกระทำด้วยความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุผลตรงตามความต้องการของประชาชนโดยรวมและตรงตามบทบัญญัติของกฎหมายที่ให้อำนาจและหน้าที่ไว้เพื่อกิจการในการบริการสาธารณะ

5. การบริการสาธารณะ จะต้องกระทำด้วยความเสมอภาค หลักการปกครองของระบอบประชาธิปไตยที่สำคัญคือ ความเท่าเทียมกันและเสมอภาคกัน ฉะนั้น การที่กฎหมายบัญญัติให้อำนาจและหน้าที่แก่หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐในการบริการสาธารณะนั้น หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องใช้อำนาจหน้าที่ดังกล่าวให้ตรงตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย หรือตามความต้องการของประชาชนและหลักการของระบอบประชาธิปไตยคือ จะต้องให้ความเท่าเทียมและความเสมอภาคในการให้บริการสาธารณะ

สรุปได้ว่าลักษณะของการให้บริการสาธารณะต้องประกอบด้วยบริการที่ปกป้องผลประโยชน์ ตอบสนองความต้องการ มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ จะต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง และต้องกระทำด้วยความเสมอภาคของประชาชนส่วนใหญ่เป็นสำคัญ

การให้บริการภาครัฐ

“การให้บริการสาธารณะ” อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวความคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” ที่นำมากล่าว ได้แก่

มิลเลต (Millet, 1945, p. 13) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทางการจัดบริการให้ยุติธรรม หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน การจัดบริการให้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน การจัดบริการให้เพียงพอแก่

ความต้องการ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ ผู้รับบริการ การจัดบริการให้ต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะ ให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และการพัฒนาบริการ หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มี การปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของ ธุรกิจการให้บริการคือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอการให้บริการตาม ลูกค้านาคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่ง ที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่ต้องการ ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงการให้บริการ ซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วยความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้ ประการที่สอง การตอบสนอง ประกอบด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศ เวลาในการติดต่ออย่างต่อเนื่องปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี ประการที่สาม ความสามารถ ประกอบด้วยความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในการรู้ วิชาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่ การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วยผู้ให้บริการเข้าใช้หรือรับบริการ ได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก ประการ ที่ห้า ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วยการแสดงความรู้สึกสุภาพต่อผู้ให้บริการให้การต้อนรับที่ เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี ประการที่หก การสื่อสาร ประกอบด้วยมีการสื่อสารชี้แจง ขอบเขตและลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประการที่เจ็ด ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคง ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ประการที่เก้า ความเข้าใจ ประกอบด้วยการเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ การให้ความสนใจต่อ ผู้ใช้บริการ และประการสุดท้าย การสร้างสิ่งที่ยึดต้องได้ ประกอบด้วยเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้ พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ การจัดสถานที่ ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

ผลิตภาพในการให้บริการ ในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการโดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วน และบริการตนเอง การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีดเป็นการลดบริการจ้างคนใช้ หรือการใช้เตารีด การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเอง ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจ

มิลเลต (Millet, 1945 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, 2538, หน้า 7) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติธิ์เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งเชื้อชาติ ผิว หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากจะให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อม และเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการศึกษาอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

เวเบอร์ (Weber, 1966 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, 2538, หน้า 7) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้โดย

ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีอารมณ์ชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกันเกณฑ์และเบรนดา (Katz & Brenda, 1973 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, 2538, หน้า 8) ได้ศึกษาการบริการประชาชนเห็นว่า หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลัก 4 ประการคือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ต้องการติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการในลักษณะที่เป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักเอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธิ (2540 อ้างถึงใน ศิริวรรณ วุ่นจิรา, 2554, หน้า 22-23) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะที่ดี คือ การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจ รักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความสมอบา และได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า ต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบถ้วน รวดเร็วและสมอบา ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอนลดเวลา ลดโต๊ะเจ้าหน้าที่ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน 2 ลักษณะคือ

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาสั้น และเกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอจนทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน

โดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน ถึงขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการต่าง ๆ สำหรับลักษณะของการบริการที่จะทำให้ประทับใจประชาชน นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้ว บริการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530 อ้างถึงใน พันดร ธนะกุลบริรักษ์, 2552, หน้า 303) กล่าวว่าหลักการให้บริการสาธารณะ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การให้การให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคล กลุ่มบุคคลโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์บริหารแล้ว ยังไม่คุ้มกับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ อย่างชัดเจน
4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากจนเกินไป

สรุปได้ว่า การให้บริการ คือ การปฏิบัติรับใช้หรือการให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่คนกลุ่มหนึ่งจะเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยความตั้งใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการต่อการบริการนั้น ๆ รวมถึงการให้บริการที่ได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ประเภทของวิธีการจัดทำบริการสาธารณะ

วิธีการจัดทำโดยรัฐเข้าจัดการเองโดยตรง (La régie) ถือว่าเป็นวิธีการทั่วไปเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ กล่าวคือ องค์กรของรัฐจะเข้าจัดทำกิจกรรมของบริการสาธารณะหนึ่ง ๆ โดยตรงด้วยบุคลากร อุปกรณ์ และการเงินเฉพาะของตัวเอง ในปัจจุบันนี้แม้ว่าจะมีการจัดองค์กรฝ่ายปกครองอย่างหลากหลายซับซ้อนต่างไปจากเดิม วิธีการนี้ก็ยังคงใช้อยู่กับงานส่วนใหญ่ของฝ่ายปกครองทั้งส่วนกลางและส่วนท้องถิ่น

วิธีการจัดทำบริการสาธารณะโดยตั้งองค์การมหาชนอิสระ (L'Etablissement Public) ซึ่งเป็นองค์กรกระจายอำนาจในทางบริการเป็นผู้จัดการโดยตรง ตั้งแต่ปลายศตวรรษที่ 19 ฝ่ายปกครองได้สร้างนิติบุคคลมหาชนพิเศษที่มีวัตถุประสงค์ในการจัดการและให้ประโยชน์ทางการศึกษาหรือสุขภาพขึ้นมา ภายใต้การควบคุมดูแลของรัฐ (ฝ่ายปกครองที่สร้างองค์การกระจายอำนาจนี้)

วิธีการจัดทำบริการสาธารณะโดยให้สัมปทาน คือ วิธีการที่บุคคลในทางกฎหมายมหาชน (รัฐหรือฝ่ายปกครองส่วนท้องถิ่น) ทำสัญญาให้เอกชนมีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะนั้นแทนฝ่ายปกครอง ภายในช่วงระยะเวลาหนึ่งที่กำหนดไว้ อาจมีข้อสังเกตว่าองค์ประกอบของเกณฑ์เกี่ยวกับองค์การในเรื่องนี้ถูกละเมิดอยู่บ้าง แต่หากมองให้ถี่ถ้วนแล้วจะเห็นว่ามิได้มีการละเมิดเกณฑ์ดังกล่าวแต่อย่างใด โดยมีข้อสนับสนุนสองประการคือ ประการแรก องค์การฝ่ายปกครองยังคงเป็นผู้มีอำนาจกำหนดแนวทางและควบคุมกิจกรรมที่ดำเนินการในงานสัมปทาน (โดยกำหนดบทบัญญัติและเงื่อนไขในการบังคับตามสัญญาไว้ในเอกสารท้ายสัญญาสัมปทาน (Cahiers des Charges) ประการที่สอง เทคนิคในการให้สัมปทานจะถูกใช้ในขอบเขตที่จำกัดหากเป็นบริการสาธารณะประเภทอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม เช่น การจำหน่ายก๊าซ ไฟฟ้า น้ำ หรือการขนส่งทางรถไฟ

เจษฎา จันทบุรณันท์ (2545, หน้า 9-13 อ้างถึงใน วิชาติ พานิชกุล, 2548, หน้า 14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่าต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกงาน ๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

1.1 ข้าราชการที่มีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการ มองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินการความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นได้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความคิดเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วของการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดกั้นในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางาน หรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้งานเป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะคือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงานและมีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

อนึ่งการพัฒนาความรวดเร็วในการบริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องเรียนก่อน แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความ

รวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่ง ก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนักซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยัง หมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่สำคัญผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่สมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่ผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธนายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วยหรือในกรณีที่ผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามวัตถุประสงค์ ดังนั้น การใช้ดุลพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการ

ตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือการตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรม และจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการ และการติดต่อกับทางราชการต้นจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ดียิ่งขึ้น

ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพให้สิทธิและศักดิ์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเสี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุป จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะดังกล่าว เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน โดยการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนรวม โดยการอำนวยความสะดวกหรือการควบคุมของเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบอำนาจจากหน่วยงานของภาครัฐ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและ

ความสัมพันธ์ที่ระหว่างผู้ให้บริการและผู้มารับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ขอบธรรม สามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในส่วนที่จะได้รับบริการจากภาครัฐ

เขตปลอดอากร

ความเป็นมาของเขตปลอดอากร

เขตปลอดอากร (Free Zone) คือ เขตพื้นที่ซึ่งอธิบดีกรมศุลกากรอนุมัติให้จัดตั้งขึ้นตามมาตรา 97 ตีร แห่ง พ.ร.บ.ศุลกากร พ.ศ. 2469 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมตามมาตรา 8 แห่ง พ.ร.บ.ศุลกากร (ฉบับที่ 18) พ.ศ.2543 สำหรับการประกอบอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม หรือกิจการอื่นที่เป็นประโยชน์แก่การเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมการลงทุนและการค้าเพื่อส่งออก โดยผู้ประกอบการในเขตปลอดอากร จะได้รับสิทธิประโยชน์ในการยกเว้นค่าภาษีอากรสำหรับของ ที่นำเข้าไปอยู่ในเขตพื้นที่ของเขตปลอดอากร ฉะนั้นเขตปลอดอากรจึงเปรียบเสมือนดินแดน ต่างประเทศที่ปลอดจากภาระภาษีอากร ซึ่งอยู่ในประเทศไทย โดยมีเจ้าหน้าที่ศุลกากรกำกับดูแล ตรวจสอบของ ขานพาหนะ และบุคคลที่เข้า-ออก เขตปลอดอากร นั้น

การประกาศใช้ พ.ร.บ.ศุลกากร (ฉบับที่ 18) พ.ศ. 2543 เพื่อจัดตั้งเขตปลอดอากร เพราะ ในปัจจุบันการค้าขายระหว่างประเทศ มีการแข่งขันกันอย่างมาก การสนับสนุนและส่งเสริมการ ส่งออก จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก เนื่องจากการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับ ประเทศต่าง ๆ ด้วยเหตุนี้ จึงได้กำหนดให้มีการจัดตั้งเขตปลอดอากรขึ้นในประเทศไทย เพื่อผลิต ผสม ประกอบ บรรจุ หรือดำเนินการอื่นใดกับสินค้านั้น เพื่อส่งออกป้อนราชอาณาจักร อันเป็น การส่งเสริมการส่งออกอีกวิธีหนึ่ง ซึ่งการจัดตั้งเขตปลอดอากร สามารถกระทำได้โดยขออนุมัติต่อ อธิบดีกรมศุลกากรเท่านั้น จึงมีความสะดวกรวดเร็ว และหลักการจัดตั้งเขตปลอดอากร มี ความสอดคล้องกับหลักสากล ดังที่บัญญัติไว้ใน อนุสัญญาเกี่ยวโดยขององค์การศุลกากรโลก ฉะนั้น จึงเป็นการเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้ประกอบการส่งออกอีกทางหนึ่งที่จะเลือกใช้ให้เหมาะสมกับกิจการ ของตนได้

หลังจากที่ พ.ร.บ. ศุลกากร (ฉบับที่ 18) พ.ศ. 2543 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อ 17 พฤศจิกายน 2543 แล้ว กรมศุลกากรได้ออกประกาศกรมศุลกากรที่ 55/ 2544 กำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการจัดตั้งเขตปลอดอากรและการยื่นคำขอเป็นผู้ประกอบกิจการ ในเขตปลอดอากรขึ้น และต่อมาได้ออกประกาศกรมศุลกากรที่ 45/ 2545 กำหนดระเบียบปฏิบัติ เกี่ยวกับเขตปลอดอากร ควบคู่กับคำสั่งทั่วไปที่ 19/ 2545 เพื่อเพิ่มเติมประมวลระเบียบปฏิบัติ

ศุลกากร พ.ศ. 2544 ภาค 5 หมวด 6 ประกอบด้วย 5 บท 23 ข้อ ตั้งแต่ ข้อ 05 06 01 01-5 06 05 04 และ คำสั่งทั่วไป ที่ 35/ 2546 ควบคู่กับประกาศกรมศุลกากรที่ 87/ 2546 ตามลำดับ

กรมศุลกากรได้อนุมัติให้จัดตั้งเขตปลอดอากรแห่งแรกตามกฎหมายศุลกากรขึ้นในประเทศไทย คือ เขตปลอดอากรไฮเทค (บ้านห้วย) ตามหนังสือ กรมศุลกากรที่ กค 0626/5168 ลงวันที่ 14 สิงหาคม 2545 โดยผู้ขออนุมัติจัดตั้ง คือ บริษัท ไทยอินดัสเทรียล เอสเตท จำกัด หรือ เขตปลอดอากรไฮเทค (บ้านห้วย) มีพื้นที่ในการดำเนินการประมาณ 240 ไร่ ซึ่งตั้งอยู่ในเขตอุตสาหกรรมทั่วไป ของนิคมอุตสาหกรรมบ้านห้วย เลขที่ 99 หมู่ 3 ถนนเอเชีย-นครสวรรค์ ตำบลบ้านห้วย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกรมศุลกากรได้ออกประกาศ ฯ ที่ 49/ 2545 อนุมัติให้เปิดดำเนินการเขตปลอดอากร เพื่อประกอบอุตสาหกรรมได้ตั้งแต่วันที่ 14 กันยายน 2545 เป็นต้นไป ทั้งนี้ได้มีพิธีเปิดอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 11 กันยายน 2545 โดยกรมศุลกากรผ่อนผันให้บริษัท ไทยอินดัสเทรียล เอสเตท จำกัด ใช้สำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านห้วยเป็นสำนักงานประจำเขตปลอดอากรไฮเทคด้วย ซึ่งขณะนั้นเขตปลอดอากรไฮเทค (บ้านห้วย) อยู่ในการกำกับดูแลของ ส่วนนิคมอุตสาหกรรม สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ และผลจากการปรับโครงสร้างของกรมศุลกากร ในปี 2545 เขตปลอดอากรไฮเทค (บ้านห้วย) ได้มาอยู่ในการกำกับดูแลของฝ่ายเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมบ้านห้วย ส่วนเขตปลอดอากร สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร

เขตปลอดอากร อมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ดำเนินการโดย บริษัท อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นเขตปลอดอากร ขนาดใหญ่ที่สุดที่ได้รับอนุมัติจากกรมศุลกากร ให้จัดตั้งและเปิดดำเนินการ เมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน 2546 ตั้งอยู่ที่ 700 หมู่ 1 ถนนบางนา-ตราด อ.เมือง จ.ชลบุรี โดยมีพื้นที่ปัจจุบัน 437 ไร่เศษ อยู่ในความกำกับดูแลของฝ่ายบริการศุลกากรที่ 6 ส่วนบริการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง เริ่มปฏิบัติพิธีการศุลกากรครั้งแรก เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2547 โดยมีผู้ประกอบการรายแรก ได้แก่ บริษัท แม็กชิม อินทรีเกรดเต็ด (ประเทศไทย) จำกัด ปัจจุบันมีผู้ได้รับอนุมัติให้เป็นผู้ประกอบกิจการในเขตปลอดอากร แล้วจำนวน 46 ราย รายต่อมาภายหลังได้มีการยื่นขอยกเลิกกิจการและหยุดการดำเนินการ รวม 16 ราย คงเหลือผู้ประกอบการจำนวน 30 ราย ซึ่งเป็นบริษัทที่ประกอบกิจการหลากหลาย เช่น ผลิต-ประกอบ ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ เครื่องประดับอัญมณี เฟอร์นิเจอร์ ผลิตและประกอบเครื่องจักรกล โลจิสติกส์ รับฝากและกระจายสินค้า เป็นต้น

การให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะ จังหวัดชลบุรี

สำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร มีอำนาจหน้าที่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ปฏิบัติหน้าที่ตามแผนงาน ตามยุทธศาสตร์ของกรมศุลกากร บริการจัดเก็บภาษีอากร บริการ

ด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร และการตรวจสอบการกระทำตามกฎหมายศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวิเคราะห์ ประเมินผลติดตามการดำเนินงาน และการให้บริการในด้านการปฏิบัติพิธีการศุลกากรต่าง ๆ ดังนี้

1. บริการด้านพิธีการศุลกากรเกี่ยวกับการนำสินค้าเข้าเขตปลอดอากร
 - 1.1 พิธีการศุลกากรเกี่ยวกับการนำสินค้าจากต่างประเทศเข้าไปในเขตปลอดอากร
 - 1.2 พิธีการศุลกากรในการนำสินค้าในราชอาณาจักรเข้าไปในเขตปลอดอากร
 - 1.3 การนำของตามมาตรา 19 ทวิ เข้าไปในเขตปลอดอากร
 - 1.4 การส่งของจากคลังสินค้าทัณฑ์บนเพื่อนำเข้าไปในเขตปลอดอากร
 - 1.5 การนำของที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนเข้าไปในเขตปลอดอากร
2. การบริการด้านพิธีการศุลกากรเกี่ยวกับการนำของออกจากเขตปลอดอากร
 - 2.1 พิธีการศุลกากรเกี่ยวกับการส่งของออกจากเขตปลอดอากรออกไปนอกราชอาณาจักร
 - 2.2 การนำของออกจากเขตปลอดอากรเพื่อใช้ หรือจำหน่ายในราชอาณาจักร
 - 2.3 การนำของออกจากเขตปลอดอากรเพื่อจำหน่ายให้แก่ผู้นำของเข้าตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2482 หรือผู้มีสิทธิได้รับยกเว้นอากร ตามภาค 4 แห่งพระราชบัญญัติพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 หรือผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน
 - 2.4 การนำของออกจากเขตปลอดอากรเพื่อจำหน่ายให้แก่คลังสินค้าทัณฑ์บน หรือคลังเสบียงทัณฑ์บนของบริษัทสายการบินนานาชาติ
 - 2.5 การนำของออกจากเขตปลอดอากรเพื่อการอื่นเป็นการชั่วคราว
 - 2.6 การนำของออกจากเขตปลอดอากรเพื่อใช้หรือจำหน่ายภายในราชอาณาจักร หรือโอนเข้าไปในคลังสินค้าทัณฑ์บน หรือจำหน่ายให้แก่ผู้นำของเข้าตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2482 หรือผู้มีสิทธิได้รับยกเว้นอากรตามกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร หรือกฎหมายอื่นโดยรีบด่วนก่อนปฏิบัติพิธีการศุลกากรครบถ้วน
3. การบริการด้านพิธีการศุลกากรอื่นเกี่ยวกับเขตปลอดอากร
 - 3.1 การโอนของระหว่างผู้ประกอบการภายในเขตปลอดอากร หรือต่างเขตปลอดอากร หรือระหว่างผู้ประกอบการภายในเขตปลอดอากรกับผู้ประกอบการในเขตประกอบการเสรี ตามพระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522
 - 3.2 การนำของออกจากเขตปลอดอากรแห่งหนึ่งไปบรรจุเข้าคอนเทนเนอร์ ร่วมกับของในเขตปลอดอากรอีกแห่งหนึ่ง หรือในเขตประกอบการเสรี ตามพระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 เพื่อการส่งออก

3.3 ของที่นำเข้าเขตปลอดอากร และนำกลับออกมาโดยได้รับการยกเว้นอากร ตามพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ภาค 4 ประเภท 1

3.4 ของที่นำเข้าเขตปลอดอากรเพื่อซ่อมและนำกลับออกมาโดยได้รับยกเว้นอากร ตามพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ภาค 4 ประเภท 2

3.5 การทำลายวัสดุที่ไม่ใช้ หรือใช้ไม่ได้

3.6 การจำหน่ายของออกจากการแสดงสินค้าและนิทรรศการภายในเขตปลอดอากร ให้แก่ชาวต่างประเทศ หรือคนไทยที่มีหนังสือเดินทางพร้อมหลักฐานแสดงว่าจะเดินทางออกนอกราชอาณาจักร เพื่อนำของออกไปนอกราชอาณาจักร หรือจำหน่ายให้บุคคลเพื่อการบริโภคภายในประเทศ

บริษัทผู้ประกอบกิจการในเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

1. บริษัท แม็กซิม อินทรีเกรดเต็ค โปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด ประกอบกิจการประเภทผลิตและประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

2. บริษัท อินเตอร์คอนทิเนนทัล จิวเวลเลอรี แมนูแฟกเจอร์ จำกัด ประกอบกิจการประเภทผลิตชิ้นส่วนและเครื่องประดับ อัญมณีสำเร็จรูป

3. บริษัท เอเวอร์รอน อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ประกอบกิจการประเภทผลิตรองเท้ากีฬาและอุปกรณ์การเล่นกีฬาทุกชนิด

4. บริษัท เอ็มเค.แมชชีน เทค (ประเทศไทย) จำกัด ประกอบกิจการประเภทผลิตเครื่องจักรจับยึดชิ้นงาน เครื่องจักร และชิ้นส่วน

5. บริษัท ทรานซิชั่นส์ อ็อพติคัล (ประเทศไทย) จำกัด ประกอบกิจการประเภทผลิตเลนส์พลาสติกปรับแสง

6. บริษัท เซเลสส์ เอเชีย จำกัด ประกอบกิจการประเภทผลิตและขายเครื่องประดับประเภทอัญมณี

7. บริษัท ทีดับบลิวที แมนูแฟกเจอร์ จำกัด ประกอบกิจการประเภทผลิตกระเป๋าและกระเป๋าเดินทาง

8. บริษัท โมเน็คส์โก้ อินเตอร์ เนชั่นแนล จำกัด ประกอบกิจการประเภทผลิตสิ่งปรุงแต่งอาหาร

9. บริษัท มียาชาว่า แมชชีน (ไทย) จำกัด ประกอบกิจการประเภทผลิตชิ้นส่วนเครื่องมือกล และชิ้นส่วนเครื่องจับยึดชิ้นงาน และซื้อมาขายไปไบมีดอุตสาหกรรม

10. บริษัท อะมะตะ แมชชีน ทูลส์ (ประเทศไทย) จำกัด ประกอบกิจการประเภทนำเข้าเครื่องจักร เครื่องมือ และอุปกรณ์พื้นฐานประเภท เครื่องกลึง เครื่องเจาะ เครื่องเจียร ที่ใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม
11. บริษัท ไทรอัมพ์ เอวิเอชัน เซอร์วิสเซส เอเชีย จำกัด ประกอบกิจการประเภทผลิตหรือซ่อมอากาศยาน รวมทั้งชิ้นส่วนอุปกรณ์อากาศยาน หรือเครื่องใช้บนอากาศยาน
12. บริษัท เอ็นเอ็นอาร์ โกลบอล โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ประกอบกิจการประเภทคลังสินค้า หรือศูนย์กระจายสินค้า และการขนส่งระหว่างประเทศ
13. บริษัท ฟลูอิด-แบ็ก (เอเชีย) จำกัด ประกอบกิจการประเภทผลิตบรรจุภัณฑ์ชนิดยืดหยุ่น และส่วนประกอบบรรจุภัณฑ์
14. บริษัท อาร์ดีแพท จำกัด ประกอบกิจการประเภทประดิษฐ์อักษรโลหะ ทำรถยนต์ชุบโครเมียม
15. บริษัท จุกี เอสเอ็มที เอเชีย จำกัด ประกอบกิจการประเภทจัดจำหน่าย ซ่อมแซมบำรุงรักษา ติดตั้งและตรวจสอบเครื่องจักร เครื่องยนต์กลไก
16. บริษัท โปรเฟรท อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ประกอบกิจการประเภทขนส่ง ขนถ่ายสินค้า กระจายสินค้า คลังสินค้า การแบ่งบรรจุ ปิณฑาก
17. บริษัท ลิลลี่ โทเบก้า จำกัด ประกอบกิจการประเภทอาหารสำเร็จรูป ขนมขบเคี้ยว ประเภทถั่วเคลือบรสต่าง ๆ
18. บริษัท สแตนบี เอเชีย จำกัด ประกอบกิจการประเภทผลิตแผ่นเทอร์โมพลาสติก และจัดจำหน่าย
19. บริษัท เอสซีลอร์ ออฟดิคอล แลบบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด ประกอบกิจการประเภทผลิตและประกอบเลนส์แว่นตา แว่นตากันแดด
20. บริษัท ไกรเนอร์ โบโอ-วัน (ไทยแลนด์) จำกัด ประกอบกิจการประเภทผลิต จัดหา นำเข้า-ส่งออก จัดจำหน่ายเครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ทุกชนิด
21. บริษัท ชุมิโซ โกลบอล โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ประกอบกิจการประเภทขนส่ง ขนถ่ายสินค้า เป็นตัวแทนนำเข้า-ส่งออกสินค้า
22. บริษัท โตเกียว เคดิโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ประกอบกิจการประเภทประกอบผลิต และประกอบอุปกรณ์เครื่องมือวัด เครื่องมือทดสอบ และชิ้นส่วนที่เกี่ยวข้อง
23. บริษัท แอคตัน เอ็กเพรส จำกัด ประกอบกิจการประเภทโลจิสติกส์ ให้บริการนำเข้า-ส่งออก จัดเก็บ กระจายสินค้า

24. บริษัท อายบิส แลบบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด ประกอบกิจการประเภทผลิตเลนส์แว่นตา ประกอบแว่นตา แว่นกันแดด และส่วนประกอบ

25. บริษัท เอส.พี.ซี. พรีเมียม เมททอล จำกัด ประกอบกิจการประเภทแปรรูปและสกัดโลหะมีค่า

26. บริษัท เมลเทค พาร์ทส แอนด์ เอ็นจิเนียริง จำกัด ประกอบกิจการประเภทจัดเก็บกระจายสินค้าลิฟต์ บันไดเลื่อน อุปกรณ์ ชิ้นส่วน ส่วนประกอบ อะไหล่

27. บริษัท เอส.เค. เอเชีย จำกัด ประกอบกิจการประเภทซื้อมาขายไป เครื่องฉีดพลาสติก รวมทั้งอะไหล่และชิ้นส่วนอุปกรณ์

28. บริษัท เมททรอน เมคคิลอล จำกัด ประกอบกิจการประเภทผลิตอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ และเตียงกายภาพบำบัด

29. บริษัท โรเบิร์ต บ็อก จำกัด ประกอบกิจการประเภทผลิตอุปกรณ์และเครื่องจักรสำหรับการบรรจุหีบห่อ

30. บริษัท สอนต้า เอ็นจิเนียริง เอเชีย จำกัด ประกอบกิจการประเภทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์ แม่พิมพ์ เครื่องมือเครื่องจักรที่ใช้ในอุตสาหกรรมยานยนต์ ชิ้นส่วน

สิทธิประโยชน์ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ สำหรับเขตปลอดอากร

1. ยกเว้นอากรขาเข้าสำหรับของที่ได้นำเข้ามาในราชอาณาจักร เพื่อนำเข้าไปเขตปลอดอากรในกรณีดังต่อไปนี้

1.1 ของที่เป็นเครื่องจักร อุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องใช้ รวมทั้งส่วนประกอบของดังกล่าวที่จำเป็นต้องใช้ในการประกอบอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม หรือกิจการอื่นใดที่เป็นประโยชน์แก่การเศรษฐกิจของประเทศตามที่อธิบดีอนุมัติ

1.2 ของที่นำเข้ามาในราชอาณาจักรและนำไปในเขตปลอดอากรสำหรับใช้ในการประกอบอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม หรือกิจการอื่นใดที่เป็นประโยชน์แก่การเศรษฐกิจของประเทศ

1.3 ของที่ปล่อยจากเขตปลอดอากรอื่น

2. ยกเว้นอากรขาออกสำหรับของที่ปล่อยไปจากเขตปลอดอากร เพื่อส่งออกนอกราชอาณาจักร

3. ยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับการนำสินค้าจากต่างประเทศเข้าไปในเขตปลอดอากร

4. ใช้อัตราภาษีร้อยละ 0 ในการคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับการนำสินค้าในราชอาณาจักรเข้าไปในเขตปลอดอากร เฉพาะสินค้าที่ต้องเสียอากรขาออก หรือที่ได้รับยกเว้นอากรขาออกตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร

5. ยกเว้นภาษีสรรพสามิต สำหรับของที่นำเข้าและการผลิตของที่กระทำในเขตปลอดอากรตามที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต

6. ยกเว้นภาษีศุลกากร การปิดแถมปีและค่าธรรมเนียม ตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายยาสูบ และกฎหมายว่าด้วยไฟสำหรับการนำเข้าและการผลิตที่กระทำในเขตปลอดอากร

7. การนำของเข้ามาในราชอาณาจักร หรือการนำวัตถุดิบภายในราชอาณาจักร เข้าไปในเขตปลอดอากรเพื่อผลิต ผสม ประกอบ บรรจุ หรือดำเนินการอื่นใดกับของนั้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งออกไปนอกราชอาณาจักร ให้ของนั้นได้รับยกเว้นไม่อยู่ภายในบังคับกฎหมายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมมาตรฐานหรือคุณภาพการประทับตราหรือเครื่องหมายใด ๆ แก่ของนั้น

8. ของใดที่มีกฎหมายบัญญัติให้ได้รับยกเว้น หรือคืนเงินอากรเมื่อส่งออกไปนอกราชอาณาจักร หากนำของนั้นเข้าไปในเขตปลอดอากรให้ได้รับยกเว้นหรือคืนเงินอากร โดยให้ถือว่าของนั้นได้ส่งออกไปนอกราชอาณาจักรในเวลาที่นำของเช่นนั้นเข้าไปในเขตปลอดอากร

9. การนำของออกจากเขตปลอดอากรเพื่อใช้หรือจำหน่ายในราชอาณาจักร หรือโอนเข้าไปในคลังสินค้าทัณฑ์บน หรือจำหน่ายให้แก่ผู้นำของเข้าตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2482 หรือผู้มีสิทธิได้รับยกเว้นอากรตามกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากรหรือกฎหมายอื่น ให้ถือว่าเป็นการนำเข้ามาในราชอาณาจักร หรือนำเข้าสำเร็จในเวลาที่นำของเช่นนั้นออกจากเขตปลอดอากร

10. การนำของในเขตปลอดอากรไปใช้เพื่อการบริโภค หรือเพื่อประโยชน์อย่างอื่น นอกเหนือจากวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเขตปลอดอากรให้ถือว่าเป็นการนำของออกจากเขตปลอดอากรเพื่อใช้หรือจำหน่ายในราชอาณาจักรดังกล่าวในข้อ (9) เว้นแต่จะเป็นการกำจัดหรือทำลายเศษวัสดุ ของที่เสียหาย ของที่ใช้ไม่ได้ หรือของที่ไม่ได้ใช้ ซึ่งอยู่ภายในเขตปลอดอากรโดยได้รับอนุญาตจากอธิบดีและปฏิบัติตามระเบียบที่อธิบดีกำหนด

11. ของที่ปล่อยจากเขตปลอดอากรเพื่อนำเข้ามาในราชอาณาจักรให้คำนวณค่าภาษีตามสภาพของ ราคาของ และพิกัดอัตราศุลกากรที่เป็นอยู่ในเวลาซึ่งได้ปล่อยของเช่นนั้นออกไปจากเขตปลอดอากร แต่ในกรณีที่ได้นำของที่มีอยู่ในราชอาณาจักรเข้าไปในเขตปลอดอากร โดยของที่นำเข้าไปนั้นไม่มีสิทธิได้รับคืนหรือยกเว้นอากร ไม่ต้องนำราคาของดังกล่าวมาคำนวณค่าภาษี

12. เศษ เศษตัด และของที่ใช้ไม่ได้ที่เป็นพลาสติกตามประเภท 39.15 อันเกิดจากการนำของไม่ว่าจะอยู่ในประเภทพิกัดใดมาผ่านกระบวนการผลิต ผสม ประกอบ หรือดำเนินการอื่นใดในเขตปลอดอากรแล้วจำหน่าย หรือนำไปใช้ในการอื่นในราชอาณาจักรให้ลดอัตราอากรลงเหลือร้อยละ 5

13. ผลิตภัณฑ์ที่ได้จากการนำวัตถุดิบเข้ามาผลิต ผสม ประกอบ บรรจุ หรือดำเนินการอื่นใดในเขตปลอดอากร ซึ่งนำมาจำหน่าย หรือบริโภคภายในประเทศ ให้ลดอัตราอากรลงเหลือเท่ากับอัตราที่ได้ให้สิทธิพิเศษแก่ผลิตภัณฑ์ชนิดเดียวกันของแต่ละประเทศที่นำเข้า ทั้งนี้ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่อธิบดีกำหนด

14. ให้ยกเว้นอากรสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ได้จากการนำของภายในประเทศ หรือของนำเข้าที่ได้ชำระอากรแล้ว ซึ่งไม่มีสิทธิได้รับการคืนหรือยกเว้นอากรตามกฎหมาย ว่าด้วยศุลกากรหรือกฎหมายอื่น เข้ามาผลิต ผสม ประกอบ บรรจุ หรือดำเนินการอื่นใดในเขตปลอดอากร โดยไม่มีส่วนของของในเขตปลอดอากรอยู่ในผลิตภัณฑ์นั้น หากนำเข้ามาจำหน่ายหรือบริโภคภายในประเทศ

15. ให้ยกเว้นของตามประเภทย่อย 2710.111 มีประเภทย่อย 2710.191 ประเภทย่อย 2710.192 และประเภทย่อย 2710.193 ที่ได้ให้ยกเว้นการจากรนนำน้ำมันดิบหรือที่ได้จากการนำน้ำมัน ตามประเภทย่อย 2710.111 ประเภทย่อย 2710.191 ประเภทย่อย 2710.192 และประเภทย่อย 2710.193 ที่ได้จากการกลั่นภายในประเทศเข้าไปผ่านกระบวนการผลิต ผสม ประกอบ บรรจุ หรือดำเนินการอื่นใดในเขตปลอดอากรแล้วนำเข้ามาจำหน่ายหรือบริโภคภายในประเทศ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของประชาชนในการใช้บริการของหน่วยงานภาครัฐ หรือการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานราชการได้มีผู้ทำการวิจัยไว้หลากหลายความคิดเห็น ที่มีทั้งกลุ่มตัวแปรที่เหมือนกันและแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้จึงได้ค้นคว้างานวิจัยเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็น ดังนี้

วันชัย แอนลอย (2545) ได้ทำการศึกษา “ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของด่านศุลกากรประจวบคีรีขันธ์” มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนในบริการของด่านศุลกากรประจวบคีรีขันธ์ โดยพิจารณาถึงมิติด้านต่าง ๆ 4 ด้านคือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความถูกต้องและเชื่อถือได้ ด้านอรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่ และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร และเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจจำแนกตามระดับการศึกษาประเภทของการใช้บริการ และความถี่ในการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนในบริการของด่านศุลกากรประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านอรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับ 1 ตามด้วยด้านความถูกต้องและเชื่อถือได้ ด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารเรียงตามลำดับ เมื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจ แต่ในส่วนประกอบประเภทของการใช้

บริการ และความถี่ในการใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะให้คงไว้ซึ่งอรรถาธิบายมิติอันดีของเจ้าหน้าที่ และอบรมเจ้าหน้าที่ ที่ย้ายมาประจำใหม่ให้มีจิตสำนึกในการบริการด้วยความเต็มใจถูกต้องและรวดเร็ว ตามวัตถุประสงค์ของกรมศุลกากรที่มุ่งความเป็นเลิศทางด้านบริการและการจัดการ เพิ่มการแจ้งหรือการให้ข้อมูลข่าวสาร โดยลำดับความสำคัญของข้อมูลข่าวสาร และผู้รับข้อมูลข่าวสารให้รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ ซึ่งเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อันจะเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีขึ้น และลดทัศนคติที่ไม่ดีงามให้เกิดขึ้นต่อกรมศุลกากร ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักของด่านศุลกากรประจำบริเวณพิธี และยังเป็น การเพิ่ม หรือคงไว้ซึ่งความพึงพอใจของประชาชนในบริการของด่านศุลกากรประจำบริเวณพิธีด้วย

วีรยุทธ หวันแสง (2546) ได้ทำการศึกษา “แนวทางการปรับปรุงระบบการให้บริการศุลกากรของท่าทำการศุลกากรประจำเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาความล่าช้าในการตรวจปล่อยสินค้า และการนำระบบ EDI มาใช้ในการให้บริการของท่าทำการศุลกากรประจำเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ศุลกากร เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงระบบการให้บริการศุลกากรของท่าทำการศุลกากรประจำเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรผู้ให้บริการ จำนวน 33 ราย และผู้ให้บริการจำนวน 68 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS/ PC+ โดยการหาค่าสถิติได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาข้อมูล ในรูปความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย รวมทั้งทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยค่าไคสแควร์ (Chi-Square) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุหลักที่เป็นปัญหาก่อให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรคือ ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน สำหรับการยกเลิกการตรวจปล่อยสินค้าขาออก เจ้าหน้าที่ศุลกากรเห็นว่าจะทำให้ลดขั้นตอนความยุ่งยาก แต่อาจจะก่อให้เกิดการทุจริต การปรับปรุงการให้บริการที่เจ้าหน้าที่ศุลกากรเห็นว่าควรปรับปรุงคือ ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ ได้แก่ กิริยาจาสุภาพ เต็มใจให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็ว เป็นธรรมชาติ ตรงต่อเวลา มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์สุจริต มีจริยธรรมและความรับผิดชอบในงาน

ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการศุลกากรของสำนักงานศุลกากร มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ผู้ใช้บริการพึงพอใจในการบริการด้านพฤติกรรมบริการและด้านคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้าน

กิจกรรมบริการอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการด้าน พฤติกรรมบริการ คือ ปริมาณการติดต่อโดยประมาณต่อเดือน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการ บริการด้านคุณภาพบริการและด้านกิจกรรมบริการ คือ ประเภทของธุรกิจ และปริมาณการติดต่อ โดยประมาณต่อเดือน

กฤษ วรรณรัฐสุทธิ์ (2547) ได้ทำการศึกษา “ความคิดเห็นของผู้ประกอบการในเขต อุตสาหกรรมส่งออกต่อการปฏิบัติพิธีการตรวจปล่อยสินค้าทางศุลกากร กรณีศึกษาที่ทำการ ศุลกากรประจำเขตอุตสาหกรรมส่งออก (นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ลำพูน)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อพิธีการตรวจปล่อยสินค้า ทางศุลกากร โดยมีความพึงพอใจมากต่อความเต็มใจต่อการให้บริการ ความรู้ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ ความน่าไว้วางใจ ความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ การใช้คำพูดที่เข้าใจง่ายและชัดเจน การมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง การรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น การแนะนำเพื่อแก้ปัญหาหาก พบการสำแดงที่ผอนผั่นได้ การแนะนำรายการตรวจปล่อยให้แสดงรายละเอียดสินค้าเพิ่มเติมทันที หากพบการสำแดงที่ไม่ครบถ้วนชัดเจน การสักรายการตรวจปล่อยโดยเร็วหากพบว่าถูกต้อง และ ความยืดหยุ่นของเจ้าหน้าที่ตรวจปล่อย ควรมีการปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติพิธีการ ตรวจปล่อย การเผยแพร่ข้อมูลและบริการสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องในรูปแบบห้องสมุด คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต

อรัญ จูณอม (2549) การศึกษา “ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านพิธีการ ศุลกากรขาเข้าของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อ ประสิทธิผลการให้บริการในขณะนี้ว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับใด และมีปัญหาด้านใด ตลอดจนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการ เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะและแนวทาง พัฒนาในการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่ม ตัวอย่างได้มาโดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ใน การศึกษาคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ Pearson's Chi-Square โดยกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ในระดับที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น .05 ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการในภาพรวม ผู้ใช้บริการเกิดความพึง พงใจน้อยทั้งด้านการบริการ ด้านพนักงาน และด้านสถานที่ โดยที่ตัวแปรอิสระของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความถี่ในการใช้บริการและประเภทงานบริการที่ใช้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการแต่อย่างใด ในขณะที่พิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ต่อประสิทธิผลด้านบริการ อายุ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ต่อประสิทธิผลด้านพนักงาน อายุและความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ต่อประสิทธิผลด้านสถานที่ จากข้อค้นพบดังกล่าวมีข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อพัฒนาเรื่องจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ของเจ้าหน้าที่ ด้วยการให้การศึกษาอบรมให้เข้าใจถึงแนวทางการให้บริการที่ดี และเข้าใจถึงแนวทางการปฏิรูประบบราชการ โดยเอาประชาชนเป็นศูนย์กลางการให้บริการในเชิงปฏิบัติ ควรกำหนดรูปแบบการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ และผู้บังคับบัญชาเข้าดูแลการให้บริการอย่างใกล้ชิดให้เป็นไปตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้ในเชิงวิชาการ ควรทำการศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการในหน่วยงานอื่น ๆ และในภาพรวมของกรมศุลกากร เพื่อนำมาเป็นข้อมูลศึกษาเปรียบเทียบ

กรุณา แก้วคำ (2550) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อพิธีการศุลกากรในการนำเข้าสินค้าภายใต้รูปแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ” โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อตรวจสอบปัจจัยพื้นฐาน ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพิธีการศุลกากร และเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อพิธีการศุลกากรในการนำเข้าสินค้าภายใต้รูปแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรของผู้รับบริการ จำนวน 395 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการเห็นด้วยระดับปานกลางต่อพิธีการศุลกากรในการนำเข้าสินค้าภายใต้รูปแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ที่สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ส่วนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพิธีการศุลกากร ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ ระดับการศึกษา และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพิธีการทางศุลกากรต่างกัน มีความคิดเห็นต่อพิธีการศุลกากรในการนำเข้าสินค้าภายใต้รูปแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวแตกต่างกัน

กุสุมา ทวนทอง (2552) การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของ ผู้นำเข้า-ส่งออก ที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้นำเข้า-ส่งออก ที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้นำเข้า-ส่งออก ที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ซึ่งจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ การประกอบอาชีพของผู้นำเข้า-ส่งออก กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือ ผู้นำเข้า-ส่งออก ผู้ประกอบการตัวแทนออกของ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วย

ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบค่าความแตกต่างโดยใช้ t-test และ One-way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นตัวแทนออกของ (Shipping) และใช้บริการในส่วนบริการศุลกากร อีกทั้งยังได้รับข้อมูลจากการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต หรือเว็บไซต์เป็นหลัก ส่วนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความคิดเห็นในแต่ละด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยเรียงลำดับตามระดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1) ด้านรูปแบบการให้บริการ 2) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 3) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ 4) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 5) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และเมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้นำเข้า-ส่งออก จำแนกตามเพศพบว่า ความคิดเห็นของผู้นำเข้า-ส่งออก ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังมีความแตกต่างกัน

กิตติวัฒน์ บุญเกียรติ (2552) การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทที่มาติดต่อรับบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่มาใช้บริการที่ด่านศุลกากรอรัญประเทศ จำนวน 326 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One-Way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ Schaffer

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ที่มาใช้บริการในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก พบว่าในด้านความพร้อมสำนักงานอยู่เป็นอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคเป็นธรรม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่เป็นอันดับสุดท้าย

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว พบว่า อายุ ระดับการศึกษา

อาชีพ รายได้ และประเภทงานที่มาติดต่อกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน และปัจจัยด้านเพศต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 05

วรา ไกรกลาง (2552) การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาหมู่บ้าน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาหมู่บ้าน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาหมู่บ้าน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ จำนวนประชากรในครัวเรือน อาชีพ รายได้ต่อเดือน การจ่ายค่าน้ำประปาต่อเดือน และความคิดเห็นต่อราคาน้ำประปา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ตัวแทนของครัวเรือนผู้ใช้น้ำประปาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล ซึ่งมีผู้ใช้น้ำรวม 249 ครัวเรือน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคคล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการรวม 5 ด้าน โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาหมู่บ้าน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการน้ำประปาอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสามารถในการจัดบริการการให้ยุดิธรรม ดีมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการพัฒนาการบริการ ส่วนด้านความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านความสามารถในการบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการ ผลการศึกษากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล จำแนกตามเพศ อายุ จำนวนประชากรในครัวเรือน อาชีพ รายได้ ต่อการจ่ายค่าน้ำประปาต่อเดือน และความคิดเห็นต่อราคาน้ำประปา พบว่า ประชาชนเพศชาย ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 1-2 คน มีอาชีพรับราชการ มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป มีการจ่ายค่าน้ำประปาเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 300-400 บาท และประชาชนที่เห็นว่าราคาน้ำประปาแพงเกินไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อการให้บริการน้ำประปาหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล สูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ

จิรวรรณ บุญพิทักษ์ (2553) การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการบริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี และเพื่อศึกษาความแตกต่างคุณภาพการบริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ประกอบการที่ได้รับใบอนุญาตด้านอาหาร ยา และสถานพยาบาล จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 169 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และเก็บรวบรวมข้อมูลแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นใช้ค่าสถิติร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว, สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว และใช้ LSD เพื่อทดสอบว่าตัวแปรคู่ใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพบริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จพบว่า ผู้ประกอบการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและประเภทของสถานประกอบการที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้ประกอบการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานะของผู้มารับบริการ และระยะเวลาในการใช้บริการที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัญญา เพ็ชรวิวัฒน์ (2554) การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี” การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพผู้รับบริการ ซึ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลท่าหลวง จำนวน 2,399 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 343 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล ดังนั้นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ การวัดระดับคุณภาพการให้บริการเลือกใช้สถิติ ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน และการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพผู้รับบริการ ใช้สถิติ t-test และ One-way ANOVA ที่ระดับ .05

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการงาน สวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของการบริการ พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เป็นอันดับแรก อยู่ในระดับดีมาก ส่วนการทดสอบสมมุติฐานผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคมที่มีเพศ อายุ รายได้ และอาชีพที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05