

การประเมินคุณภาพมาตรฐานการบริการศุลกากรไทยกรณีศึกษา ด้าน
ศุลกากรระนอง

Quality assessment of Thai customs service standards

Case study of Ranong Customs House

อัญญรัชย์ ศรีประจันต์¹

Anyarat Sriprachan

Received: January 20, 2025. Revised: April 18, 2025. Accepted: August 30,
2025

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการประเมินคุณภาพการให้บริการของศุลกากรด้านระนองให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานการให้บริการและพัฒนาศักยภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและยกระดับมาตรฐานการให้บริการตามมาตรฐานสากล การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ 1. เพื่อประเมินคุณภาพมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย กรณีศึกษา ด้านศุลกากรระนอง 2. เพื่อวัดคุณภาพมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย กรณีศึกษา ด้านศุลกากรระนอง และ 3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย กรณีศึกษา ด้านศุลกากรระนอง ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลที่เป็นเจ้าหน้าที่ในด่านศุลกากรระนอง จำนวน 10 คน และผู้รับบริการจำนวน 10 คน วิเคราะห์ด้วยการตีความสร้างข้อสรุป ผลการศึกษาพบว่า

1. ผลการประเมินคุณภาพมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย พบว่า การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และทันสมัย ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีการตรวจสอบและควบคุมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างสังคมปลอดภัย การจัดเก็บภาษีอากรเป็นที่ไปตามเป้าหมาย เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญ คุณธรรม และคุณภาพชีวิตที่ดี องค์กรมีคุณภาพ มีความพร้อมในการให้บริการ 2. ผลการศึกษาการวัดคุณภาพมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย พบว่า ด้านศุลกากรระนอง มีระบบให้บริการเป็นที่ไปตามมาตรฐานสากล มีความคล่องตัวในการทำงาน และทำงานบริการอย่าง

¹ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา Master of Political Science Program (Politics and Government) College of Politics and Governance Sunandha Rajabhat University. Email: s65563825066@ssru.ac.th

เป็นระบบ เชื่อมโยงกันทุกจุด เกิดความคล่องตัวเน้นประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีความสามารถในการสื่อสาร ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงหรือรับรู้บริการได้สะดวก เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องให้บริการด้วยความสุภาพให้ข้อมูลที่แม่นยำ ถูกต้อง เชื่อถือได้ อธิบายขั้นตอนต่าง ๆ เข้าใจชัดเจน สร้างความไว้วางใจในการให้บริการที่ดี สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ นอกจากนี้ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความพร้อม สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการและการจัดสถานที่ให้บริการสวยงามและ 3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย พบว่า ควรมีนโยบายการให้บริการต้องมีความสะดวก รวดเร็ว ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการปรับตัวอยู่เสมอ สร้างแรงจูงใจที่ดีให้กับผู้ปฏิบัติงาน การสร้างเครือข่ายเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลสถานการณ์ปัจจุบันระหว่างหน่วยงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในความปลอดภัยมากยิ่งขึ้นการพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญต่อเนื่อง เพื่อสร้างมาตรฐานการให้บริการมีคุณภาพและเกิดประสิทธิภาพสูง

คำสำคัญ (Keywords): มาตรฐานการบริการ, คุณภาพการบริการ, ด้านศุลกากร
ระนอง

Abstract

This study evaluated the service quality of Ranong Customs House to meet service standards and develop service potential. Meet the needs of service recipients and improve service standards in accordance with international standards. The main objectives of this study are: 1. Evaluate the quality of Thai customs service standards. Case study: Ranong Customs House 2. Measure the quality of Thai customs service standards. Case study Ranong Customs and House 3. Proposed guidelines for improving the quality standards of Thai customs services Collect information from 10 informants and 10 service recipients of Ranong Customs House staff, and analyze the conclusions through interpretation—research findings.

1. The results of the quality assessment of Thai customs service standards found that the service is convenient, fast and modern to keep up with changes. Work is inspected and controlled to be efficient and create a safe society. Tax collection is as targeted. Personnel have expertise, morality and a good quality of life. The organization has quality Ready to provide service. 2. the results of the study of measuring the

quality of Thai customs service standards found that Ranong Customs House has a service system that meets international standards. Have flexibility in working and perform service work systematically Connected at every point Create flexibility and focus on work efficiency. Able to respond to the needs of service recipients by having the ability to communicate Users can easily access or recognize the service. All staff must provide courteous service. Provide accurate, reliable information, explain various steps clearly, and build trust in providing good service. Building confidence for service recipients. In addition, the equipment for providing services is ready and able to facilitate service users and the service location is beautiful and 3. Guidelines for developing the quality of Thai customs service standards reveal that there should be a service policy that must be convenient, fast, and use modern technology. There is always adjustment. Create good motivation for workers. has been implemented to increase safety efficiency. Developing personnel to have continuous expertise to create service standards of high quality and efficiency.

Keywords: Service Standards, Service Quality, Ranong Customs House

บทนำ (Introduction)

ด้านศุลกากรระนอง เป็นด้านศุลกากรทางทะเลด้านทะเลอันดามัน ในอดีตเป็น"ด่านภาษีเมืองระนอง" สังกัดกรมสรรพากรนอก กระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 2 กันยายน พระพุทธศักราช 2458 ได้มีการยกกรมสรรพากรนอกมาขึ้นกับกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ และรวมกับกรมสรรพากรในเป็นกรมเดียวกันเรียกว่า "กรมสรรพากร" ด่านภาษีเมืองระนองจึงมาขึ้นกับกรมสรรพากร กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ต่อมาในปี พ.ศ. 2459 ได้มี "ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้เปลี่ยนคำว่าเมืองเรียกว่าจังหวัด" ด่านภาษีเมืองระนองจึงเปลี่ยนมาเป็น "ด่านภาษีจังหวัดระนอง" จนเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2461 ได้มีการโอนด่านภาษีจังหวัดระนองจากกรมสรรพากรมาขึ้นกับกรมศุลกากรและตั้งเป็น "ด้านศุลกากรจังหวัดระนอง" โดยมีขุนประพัฒน์ศุภผล เป็นนายด่านฯท่านแรก ภายหลังเมื่อมีการตราพระราชบัญญัติศุลกากร พระพุทธศักราช 2469 จึงมี "กฎเสนาบดี กำหนดและให้อนุมัติทำที่ และเขตศุลกากร เพื่อการนำของเข้าและการส่งของออกให้ไว้แต่วันที่ 26 มีนาคม พุทธศักราช

2469" กำหนดให้ท่าระนองเป็นเขตศุลกากรนอกจากท่ากรุงเทพฯ ขึ้นกับศุลกากรมณฑลภูเก็ต ต่อจากนั้นได้มี "กฎเสนาบดีกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ กำหนดและให้ออนุมัติ ทำ ที่ และเขตศุลกากร เพื่อการนำเข้าและการส่งของออกให้ไว้ ณ วันที่ 3 กุมภาพันธ์ พุทธศักราช 2474" ยกเลิกกฎเสนาบดีฉบับเดิม และกำหนดให้ท่าระนอง จังหวัดระนอง เป็นเขตศุลกากรนอกจากท่ากรุงเทพฯ กระทั่งได้มีการตราพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 8) พุทธศักราช 2480 มาแก้ไขมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พระพุทธศักราช 2469จึงออก "กฎกระทรวงการคลัง ออกตามความในพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 8) พุทธศักราช 2480 ให้ไว้ ณ วันที่ 21 ตุลาคม พุทธศักราช 2481" โดยในบัญชีหมายเลข ก ลำดับที่ 4 ได้กำหนดเขตศุลกากรและลักษณะการที่ให้กระทำของท่าระนอง จังหวัดระนอง ให้สามารถนำเข้าและส่งออกได้ทุกประเภท รวมทั้งส่งออกซึ่งของที่ขอคืนอากรขาเข้าหรือของที่มีต้นทุนได้ทุกประเภท และเปลี่ยนมาเรียกว่า "ด่านศุลกากรระนอง" ภารกิจและหน้าที่ของด่านศุลกากรระนอง มีอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 ข้อ 8 ภายในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบ ซึ่งมีหน้าที่สำคัญในการดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากรและรายได้อื่นสำหรับสินค้านำเข้าและส่งออก และของติดตัวผู้โดยสาร การคืนอากรที่มีใช้กรณีตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งการควบคุมและตรวจสอบสินค้านำเข้าและส่งออก สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดน และของติดตัวผู้โดยสารตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านคลังสินค้าทัณฑ์บน และเขตปลอดอากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร เขตประกอบการเสรี(เขตอุตสาหกรรมส่งออก) ตามกฎหมายว่าด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง สืบสวนและปราบปรามการกระทำผิดตามกฎหมายศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการเกี่ยวกับการทบทวนเอกสารต่าง ๆ หลังผ่านพิธีการทางศุลกากร ดำเนินการเกี่ยวกับคดีทางศุลกากร ของกลางและของตกค้างที่อยู่ในความรับผิดชอบ วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการกระทำผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกซึ่งสินค้าและของติดตัวผู้โดยสาร รวมทั้งจัดทำประเมินผลพัฒนาและปรับปรุงฐานข้อมูลด้านศุลกากรเพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยง ประสานงาน ให้ความร่วมมือ และให้คำปรึกษาแนะนำในการอำนวยความสะดวก ด้านการค้าชายแดน ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย การบริการด้านพิธีการศุลกากรของด่านศุลกากรระนอง (กรมศุลกากร, 2561)

จากสภาพการให้บริการที่กล่าวมาข้างต้นนั้น เพื่อให้เกิดความพร้อมในการพัฒนาผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาคุณภาพมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย มีประเด็นที่สำคัญในการศึกษา ได้แก่ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความสามารถ การเข้าถึงบริการ ความสุภาพอ่อนโยนการสื่อสาร ความซื่อสัตย์ ความมั่นคง ความเข้าใจ และการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ ทั้งนี้ เพื่อให้คุณภาพมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย ได้แก่ 1) การให้บริการศุลกากรมีความสะดวก รวดเร็ว และทันสมัยให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงการค้าโลก 2) การตรวจสอบและควบคุมทางศุลกากรมีประสิทธิภาพและสร้างสังคมปลอดภัย 3) การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปตามเป้าหมาย ถูกต้อง และเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีอากร และ 4) บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ คุณธรรม และคุณภาพชีวิตที่ดีองค์กรมีคุณภาพ สามารถขับเคลื่อนกรมศุลกากรให้บรรลุเป้าหมาย ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย กรณีศึกษา ด้านศุลกากรระนอง และนำมาต่อยอด เพื่อหานวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติพิธีการทางศุลกากร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อประเมินคุณภาพมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย กรณีศึกษา ด้านศุลกากรระนอง
2. เพื่อวัดคุณภาพมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย กรณีศึกษา ด้านศุลกากรระนอง
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย กรณีศึกษา ด้านศุลกากรระนอง

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อประเมินคุณภาพมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย กรณีศึกษา ด้านศุลกากรระนอง มีขอบเขตครอบคลุมประเด็นต่อไปนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา จากการศึกษาและทบทวนแนวคิดทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรในการวิจัย โดยมีขอบเขตเนื้อหาที่เน้นการศึกษาแนวคิดการประเมินการปฏิบัติงาน แนวคิดการให้คุณภาพการให้บริการ จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตด้านพื้นที่ ด้านศุลกากรระนอง

ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในครั้งนี้ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ในด้านศุลกากรระนอง จำนวน 10 คน ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละสายงาน และผู้เข้ารับบริการจากด้านศุลกากรระนอง จำนวน 10 คน

เครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นแบบการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างมีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิดและคำถามที่ตรงกับวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ตรงและเกี่ยวข้องประเด็นในการสัมภาษณ์ และทำการสืบค้นข้อมูลด้วยการกำหนดประเด็นหลักตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งเป็นข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต หนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งกำหนดประเด็นในการสัมภาษณ์ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยพร้อมทั้งเก็บรวบรวมข้อมูล ด้านเอกสาร การศึกษาค้นคว้าเอกสาร ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์สรุปอุปนัย (Analytic Induction) การนำเสนอรูปแบบงานวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปในการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งส่วนใหญ่ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์จะเป็นข้อความบรรยาย (Descriptive) ที่ได้จากการสังเกต สัมภาษณ์ และจดบันทึก ใช้การตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Induction) จากเอกสาร คำสัมภาษณ์ โดยพยายามค้นหา วิเคราะห์ และตีความหมายที่แฝงอยู่ในข้อความเหล่านั้น แล้วนำมาสรุปเป็นข้อความบรรยาย ใช้การเขียนบรรยายสิ่งที่ค้นพบอย่างละเอียดและชัดเจน พร้อมทั้งยกตัวอย่างคำพูดประกอบคำหลักสำคัญที่ได้ เพื่อแสดงความชัดเจนการพัฒนา

ผลการวิจัย (Research Results)

การประเมินคุณภาพมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย จากการศึกษาผลการประเมินคุณภาพมาตรฐานการบริการศุลกากรไทยสรุปได้ ดังนี้

1) การให้บริการศุลกากรมีความสะดวก รวดเร็ว และทันสมัย ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงการค้าโลกพบว่าด้วยนโยบายการให้บริการต้องมีความสะดวก รวดเร็ว ประกอบกับการมีเทคโนโลยีที่ใช้ที่ทันสมัย ทำให้ระบบบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว มีการปรับตัวอยู่เสมอบริการด้วยกลยุธยมิตรที่ดี รองรับการเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัย

2) การตรวจสอบและควบคุมทางศุลกากรมีประสิทธิภาพและสร้างสังคมปลอดภัย มีระบบการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ กล่าวคือ การดำเนินการเพื่อความ

ปลอดภัยได้ดำเนินการเกี่ยวกับการนำระบบต่าง ๆ มาใช้กับสินค้าผ่านแดน ตรวจสอบด้วยเครื่อง x-Ray มาใช้ในการตรวจปล่อย เพื่อป้องกันการทำผิดผ่านธุรกรรมทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ

3) การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปตามเป้าหมาย ถูกต้อง และเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีอากร และมีความเหมาะสมกับบริบทพื้นที่นั้น กล่าวคือ มีการยกระดับมาตรการการเก็บภาษี มีการประเมินคุณภาพการให้บริการ การวิเคราะห์ปัญหาในการจัดเก็บภาษีอย่างเป็นระบบ ยึดหลักธรรมาภิบาลในการจัดเก็บเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เสียภาษี การจัดทำฐานข้อมูลสินค้าต้องห้าม – สินค้ากักตุน เพื่อตรวจสอบข้อมูลของภาษีอย่างเป็นระบบ มีการปรับปรุงระบบและเตรียมความพร้อม เพื่อการเจรจาและปรับปรุงกฎเฉพาะรายสินค้า เพื่อให้มียอดภาษีเพิ่มมากขึ้น การวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านราคาสินค้า เพื่อเพิ่มรายได้จากการจัดเก็บภาษี มาตรการสำคัญ คือ การสร้างความพร้อมด้านโครงสร้างภาษีเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎระเบียบการจัดเก็บภาษีฉบับเก่า เพื่อให้ข้อมูลทันสมัย และอำนวยความสะดวกให้กับผู้เสียภาษี การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีเพื่อเพิ่มยอดเป็นสิ่งที่ดี แต่ไม่ควรผลักภาระภาษีให้กับผู้ประกอบการ ควรกระจายความเสี่ยงหรือ มีมาตรการช่วยเหลือผู้ประกอบการให้ชัดเจน

4) บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ คุณธรรม และคุณภาพชีวิตที่ดี องค์กรมีคุณภาพ สามารถขับเคลื่อนกรมศุลกากรให้บรรลุเป้าหมาย และมีความพร้อมในการให้บริการ ซึ่งหน่วยงานมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องมีโครงการต่าง ๆ ในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการ เพื่อให้เกิดความชำนาญการและเกิดความเชี่ยวชาญ

คุณภาพมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย จากข้อมูลการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยสรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1) ด้านศุลกากรระนองมีระบบให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานสากลมีความคล่องตัวในการทำงาน และทำงานบริการอย่างเป็นระบบ ซึ่งการให้บริการจะเชื่อมโยงกันทุกจุด บริหารจัดการอย่างรวดเร็ว เพื่อให้เกิดความคล่องตัวเน้นประสิทธิภาพในการทำงาน หากเกิดปัญหา ณ จุดใด อีกจุดจะเข้ามาช่วยเหลือเสมอ จึงจะทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี

2) คุณภาพมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย ด้านการตอบสนอง ต่อความต้องการของผู้รับบริการนั้นเจ้าหน้าที่ทุกคนทำหน้าที่อย่างเต็มใจในการให้บริการ เนื่องจากเป็นหน้าที่หลักที่ต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และหน่วยงานมีความพร้อมในหลาย ๆ ด้านที่จะให้บริการทั้งในด้านของคน ทรัพยากร เทคโนโลยี ปัจจัยต่าง ๆ และมีความทันสมัย สามารถตอบสนองความต้องการได้ และการ

ให้บริการนั้นมีช่องทางการสื่อสารที่ต่อเนื่อง ติดต่อกันได้สะดวกและเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นแนวปฏิบัติเดียวกัน

3) ด้านความสามารถในการสื่อสารนั้น มีทักษะการสื่อสารที่ดี ชัดเจน เข้าใจง่าย มีความสามารถในการสื่อสารนั้น เป็นทักษะเบื้องต้นในการให้บริการ ซึ่งต้องได้รับการฝึกอบรมที่มีความชำนาญเป็นอย่างดี การพัฒนาทักษะต่าง ๆ นั้นเป็นพื้นฐานของความสามารถเบื้องต้น เช่น ความสามารถในการสื่อสาร การให้บริการ และการนำความรู้ ทฤษฎีไปประยุกต์สู่การปฏิบัติที่ดี ซึ่งจำเป็นต้องทำให้เกิดประสิทธิภาพทุกด้าน

4) มาตรฐานการให้บริการนั้น ต้องให้ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้ สะดวกระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย หรือสามารถลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง การบริการที่ดีผู้บริการ ใช้เวลารอคอยไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการต้องมีสถานที่ติดต่อที่ชัดเจน มีระบบขั้นตอนที่ชัดเจนมีจุดให้บริการที่สะดวก การเข้าถึงบริการสามารถเข้าถึงได้หลายช่องทางทั้งในแบบ online หรือ offline การติดต่อโดยตรงทุกรูปแบบ

5) เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องให้บริการด้วยความสุภาพ ซึ่งเป็นพื้นฐานของการให้บริการทุกคนต้องแสดงออกด้วยความสุภาพทุกรูปแบบ แม้กระทั่งการแก้ปัญหา ต้องจัดการด้วยความสุภาพมากที่สุด การสร้างมิตรภาพหรือการให้บริการนั้น ต้องแสดงออกด้วยความเป็นมิตร อ่อนน้อม และสุภาพกับทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความเอาใจใส่เป็นอย่างดี และหน่วยงานมีการพัฒนาศักยภาพ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่อยู่เป็นประจำเพื่อให้มีความพร้อมในการรับบริการ

6) ในการติดต่อสื่อสารนั้นต้องอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ อย่างถูกต้อง ใช้ภาษาเข้าใจง่าย การให้บริการงานสื่อสารนั้น ต้องให้ข้อมูลที่แม่นยำ ถูกต้อง เชื่อถือได้ การอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ นั้น ต้องอธิบายให้เข้าใจชัดเจน หรือมองภาพรวมในการให้บริการได้สะดวก การสื่อสารนั้นต้องอาศัยการสนทนา การประชาสัมพันธ์ ในรูปแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสมเพื่อสร้างความเข้าใจ

7) การให้บริการนั้นอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจในการให้บริการที่ดี ด้วยความสะดวกและซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมา ให้ความสนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ ทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเปิดความน่าเชื่อถือ

8) ความมั่นคงที่เกิดจากการให้บริการคือความมั่นใจในชีวิตและทรัพย์สินของผู้บริการ ความมั่นคงปลอดภัยในการบริหารจัดการ เป็นการทำให้ลูกค้า หรือผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการรับบริการ การมีเครื่องมือรักษามาตรฐานความปลอดภัยที่ทันสมัย เป็นการพัฒนาและยกระดับความมั่นใจในการให้บริการที่สามารถให้ผู้บริการมั่นใจในชีวิตและทรัพย์สินได้เป็นอย่างดี

9) การสร้างความเข้าใจนั้น ต้องใช้กระบวนการหรือพยายามเข้าถึงให้ความสนใจผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องเรียนรู้เกี่ยวกับความเข้าใจ การใส่ใจรายละเอียด เล็ก ๆ น้อย ๆ ของผู้รับบริการ เช่น จำชื่อได้ มีระบบเก็บรักษาความลับ และบริการ ด้วยรอยยิ้มที่จริงใจ เป็นการให้บริการที่สร้างความประทับใจด้วยความสนใจตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ

10) การสร้างระบบการให้บริการที่เอื้อต่อการให้บริการ เช่น วัสดุ เครื่องมือ สถานที่ มีความพร้อมในการให้บริการเป็นอย่างดี ที่ส่งเสริมให้เกิดภาพลักษณ์การ ให้บริการที่ดี การจัดสถานที่สวยงามจะทำให้เกิดการบริการที่ประทับใจ ซึ่งการ ให้บริการนั้นต้องเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมและทันสมัย เอื้อต่อการ ให้บริการ เช่น ทันสมัย มีเพียงพอ สามารถรองรับผู้รับบริการได้

อภิปรายผล (Research Discussion)

จากผลการวิจัยที่ค้นพบผู้วิจัยนำเสนอประเด็นสำคัญตามวัตถุประสงค์การวิจัย และอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการประเมินคุณภาพมาตรฐานการบริการบุคลากรไทย กรณีศึกษา ด้านบุคลากรระนอง พบว่า ด้วยนโยบายการให้บริการต้องมีความสะดวก รวดเร็ว ประกอบกับการมีเทคโนโลยีที่ใช้ที่ทันสมัยทำให้ระบบบริการมีความสะดวก และรวดเร็วมีการปรับตัวอยู่เสมอ บริการด้วยกัลยาณมิตรที่ต้อนรับการเปลี่ยนแปลง ให้ทันสมัย มีประสิทธิภาพเกิดจากภาพลักษณ์การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เกิดจาก ความรวดเร็ว ถูกต้อง และเหมาะสมกับเวลา ทันสมัย บุคลากรที่มีความพร้อมในการ ทำงาน ติดต่อกันง่าย ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสรุทธิ์ศิริบุญธน ภูวดล และธนาสีทิพย์ เพิ่มเพียร (2567) กล่าวว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพด้านการ ให้บริการสำหรับผู้ทำการในอากาศขององค์กรรัฐแห่งหนึ่ง ต้องมีความเป็นรูปธรรมของ การบริการ (Tangibles) ควรพัฒนาในมิติด้านอาคารและสถานที่ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ด้านผู้ให้บริการ และด้านความสะอาดและความปลอดภัยในการ ตรวจสอบและควบคุมทางบุคลากรมีประสิทธิภาพและสร้างสังคมปลอดภัย มีระบบการ ดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ กล่าวคือ การดำเนินการเพื่อความปลอดภัยได้ดำเนินการ เกี่ยวกับการนำระบบต่าง ๆ มาใช้กับสินค้าผ่านแดน ตรวจสอบด้วยเครื่อง x-Ray มาใช้ ในการตรวจปล่อย เพื่อป้องกันการทำผิดผ่านธุรกรรมทั้งในประเทศและระหว่าง ประเทศ ยังมีการสร้างเครือข่ายเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลสถานการณ์ปัจจุบันระหว่าง หน่วยงานมีมาตรการการขนส่งทุกชนิด ทั้งระบบขนส่งสินค้า และระบบการให้บริการ ต่าง ๆ ได้มีการนำระบบฐานข้อมูลการเดินทางของผู้โดยสารมาใช้งานเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัญญาณัน พลหาญ

, ธีญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ และสถาพร วิชัยรัมย์ (2567) ที่กล่าวว่า การให้บริการที่ดีนั้นต้องมีความน่าเชื่อถือที่จับต้องได้ ความมั่นใจ การตอบสนอง และความเห็นอกเห็นใจ ได้รับการจัดอันดับอยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปตามเป้าหมาย ถูกต้อง และเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีอากร และมีความเหมาะสมกับบริบทพื้นที่นั้น กล่าวคือ มีการยกระดับมาตรการการเก็บภาษี มีการประเมินคุณภาพการให้บริการ การวิเคราะห์ปัญหาในการจัดเก็บภาษีอย่างเป็นระบบ ยึดหลักธรรมาภิบาลในการจัดเก็บเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เสียภาษี การจัดทำฐานข้อมูลสินค้าต้องห้าม – สินค้ากักตุน เพื่อตรวจสอบข้อมูลของภาษีอย่างเป็นระบบ มีการปรับปรุงระบบและเตรียมความพร้อมเพื่อการเจรจาและปรับปรุงกฎเฉพาะรายสินค้า เพื่อให้มียอดภาษีเพิ่มมากขึ้น การวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านราคาสินค้า เพื่อเพิ่มรายได้จากการจัดเก็บภาษี มาตรการสำคัญคือ การสร้างความพร้อมด้านโครงสร้างภาษี เพื่อให้มีการปรับปรุงกฎระเบียบการจัดเก็บภาษีฉบับเก่า เพื่อให้ข้อมูลทันสมัย และอำนวยความสะดวกให้กับผู้เสียภาษี การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีเพื่อเพิ่มยอดเป็นสิ่งที่ดี แต่ไม่ควรผลักภาระภาษีให้กับผู้ประกอบการ ควรกระจายความเสี่ยงหรือ มีมาตรการช่วยเหลือผู้ประกอบการให้ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของขวัญสุดา สุทธิแสน, วรปรัชญ์ คำพงษ์ และเกียรติศักดิ์ สุขเหลือ (2567) แนวทางการให้บริการนั้นต้องมีการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการด้วยความพร้อม ตรงต่อเวลา รวดเร็วตามขั้นตอนด้วยความถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย การให้บริการเพียงพอ มีความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ คุณธรรม และคุณภาพชีวิตที่ดี องค์กรมีคุณภาพ สามารถขับเคลื่อนกรมศุลกากรให้บรรลุเป้าหมาย และมีความพร้อมในการให้บริการ ซึ่งหน่วยงานมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีโครงการต่าง ๆ ในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการ เพื่อให้เกิดความชำนาญและเกิดความเชี่ยวชาญ การพัฒนาคุณภาพบุคลากรเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในเส้นทางสายอาชีพที่ชัดเจน ตามตำแหน่งเฉพาะด้านอย่างต่อเนื่อง ทั้งส่งเสริมด้านการศึกษา การอบรมตามเส้นทางความก้าวหน้าของอาชีพ ส่งเสริมคนดีคนเก่งขององค์กร อย่างต่อเนื่อง การถ่ายทอดองค์ความรู้ภายในองค์กร เพื่อสร้างสมรรถนะในการทำงานที่ดีให้กับองค์กร เกิดนวัตกรรมแห่งการเรียนรู้ในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของลัดดา อินตะใจ, อรุณี นุสิทธิ์ และศุภมาลี พิรส (2567) ที่กล่าวว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบริษัทธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตภาคเหนือตอนล่างและเข้าใจลูกค้าและด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบริษัทธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตภาคเหนือตอนล่าง

วัตถุประสงค์ที่ 2 การวัดคุณภาพมาตรฐานการบริการสุขภาพไทย กรณีศึกษา ด้านสุขภาพประชาชน พบว่า ด้านสุขภาพประชาชนมีระบบให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานสากลมีความคล่องตัวในการทำงาน และทำงานบริการอย่างเป็นระบบ ซึ่งการให้บริการจะเชื่อมโยงกันทุกจุด บริหารจัดการอย่างรวดเร็ว เพื่อให้เกิดความคล่องตัว เน้นประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัชกร บุญเลิศ และจิระ ประทีป (2567) ที่กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสิงห์บุรี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคารสถานที่ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแนวทางการพัฒนาการให้บริการที่สำคัญคือด้านอาคารสถานที่ มีแนวทางการพัฒนาว่าควรจัดให้มีที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เป็นอันดับหนึ่ง และรองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดให้มีห้องน้ำสำหรับผู้ให้บริการที่สะดวกคุณภาพมาตรฐานการบริการสุขภาพไทย ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการนั้น เจ้าหน้าที่ทุกคนทำหน้าที่อย่างเต็มใจในการให้บริการ เนื่องจากเป็นหน้าที่หลักที่ต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และหน่วยงานมีความพร้อมในหลาย ๆ ด้านที่จะให้บริการทั้งในด้านของ คน ทรัพยากร เทคโนโลยี ปัจจัยต่าง ๆ และมีความทันสมัย สามารถตอบสนองความต้องการได้ และการให้บริการนั้น มีช่องทางการสื่อสารที่ต่อเนื่อง ติดต่อได้สะดวก และเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อทำให้เป็นแนวปฏิบัติเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Steers, R.M. and Porter. (1977) การจัดการสาธารณสุขแบบใหม่ (NPM) และระบบการจัดการทรัพยากร มนุษย์สาธารณสุข การจัดการสาธารณสุขแบบใหม่ (NPM) ซึ่งใช้ในตะวันตกมาหลายปี กำลังถูกนำมาใช้ในประเทศจีน เพื่อจัดการหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐบาลจีนตระหนักถึง ประโยชน์ที่ NPM อาจนำมาสู่การบริหารจัดการของรัฐบาล ในบริบทของการจัดการ สาธารณสุขแบบใหม่ แผนกทรัพยากรบุคคลสาธารณสุขจะต้องได้รับการเปลี่ยนแปลง เช่นกัน ด้านความสามารถในการสื่อสารนั้น มีทักษะการสื่อสารที่ดี ชัดเจน เข้าใจง่าย มีความสามารถในการสื่อสารนั้น เป็นทักษะเบื้องต้นในการให้บริการ ซึ่งต้องได้รับการ ฝึกอบรมที่มีความชำนาญเป็นอย่างดี การพัฒนาทักษะต่าง ๆ นั้นเป็นพื้นฐานของ ความสามารถเบื้องต้น เช่น ความสามารถในการสื่อสาร การให้บริการและการนำ ความรู้ทฤษฎีไปประยุกต์สู่การปฏิบัติที่ดี ซึ่งจำเป็นต้องทำให้เกิดประสิทธิภาพทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Taraza, Effrosyni; Anastasiadou, Sofia; Masouras, Andreas; Papademetriou, Christos. (2023) ที่ได้กล่าวว่าการบริหารภาครัฐในอนาคตเพื่อพิจารณาผลกระทบและข้อจำกัดของการใช้เครื่องมือเชิงคุณภาพ เนื่องจาก ต้องการทราบข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการและคุณภาพการ บริหารงานภาครัฐในเชิงลึกและนำมาเป็นแนวทางในการสื่อสารให้เจ้าหน้าที่ใน

หน่วยงานรับทราบแนวทางปฏิบัติที่ดี มาตรฐานการให้บริการนั้น ต้องให้ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก กระบวนการระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย หรือสามารถลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง การบริการที่ดีที่ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ ต้องมีสถานที่ติดต่อที่ชัดเจน มีระบบขั้นตอนที่ชัดเจน มีจุดให้บริการที่สะดวก การเข้าถึงบริการสามารถเข้าถึงได้หลายช่องทาง ทั้งในรูปแบบ Online หรือ Offline การติดต่อโดยตรงทุกรูปแบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Luiz, Everton Luiz Candido; Abib, Gustavo; de Oliveira, Varlei Gomes (2023) ประสิทธิภาพการกำกับดูแลในความร่วมมือของประชาชนจะได้รับผลกระทบจากหลายปัจจัย ที่สำคัญที่สุดคือการออกกฎหมายระเบียบบริหารและการบังคับใช้กฎหมาย ตลอดจนการปรับปรุงพฤติกรรมและความสามารถของหน่วยงานภาครัฐ(ประชาชน) ด้านสิ่งแวดล้อมความเป็นมืออาชีพของหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนกฎหมายและระเบียบอันเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐด้านความสุภาพอ่อนโยน ซึ่งเป็นการแสดงออกอย่างสุภาพ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี พบว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องให้บริการด้วยความสุภาพ ซึ่งเป็นพื้นฐานของการให้บริการทุกคนต้องแสดงออกด้วยความสุภาพทุกรูปแบบ แม้กระทั่งการแก้ปัญหาต้องจัดการด้วยความสุภาพมากที่สุด การสร้างมิตรภาพ หรือ การให้บริการนั้น ต้องแสดงออกด้วยความเป็นมิตร อ่อนน้อม และสุภาพกับทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความเอาใจใส่เป็นอย่างดี และหน่วยงานมีการพัฒนาศักยภาพ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่อยู่เป็นประจำเพื่อให้มีความพร้อมในการรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chikazhe, Lovemore; Bhebhe, Thomas; Tukuta, Marian; Chifamba, Oniwel; Brighton Nyagadza (2023) การศึกษาพบว่าทั้งรูปแบบความเป็นผู้นำและการรับรู้คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของภาคส่วนสาธารณสุข แนวทางปฏิบัติในการจัดซื้อจัดจ้างบางส่วนเป็นสื่อกลางในอิทธิพลของรูปแบบความเป็นผู้นำที่มีต่อคุณภาพการบริการที่รับรู้ ในการติดต่อสื่อสารนั้น ต้องอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ อย่างถูกต้อง ใช้ภาษาเข้าใจง่าย การให้บริการงานสื่อสารนั้น ต้องให้ข้อมูลที่แม่นยำ ถูกต้อง เชื่อถือได้ การอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ นั้น ต้องอธิบายให้เข้าใจชัดเจน หรือมองภาพรวมในการให้บริการได้สะดวก การสื่อสารนั้นต้องอาศัยการสนทนา การประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสม เพื่อสร้างความเข้าใจซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bhuiyan, Md Al-Fahad; Islam, Md Ashraf (2023) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพการบริการของรัฐบาลท้องถิ่นในเมืองบังคลาเทศ: ประชาชนจัดอันดับบริการจัดการภัยพิบัติและควบคุมยุงว่าแย่ ในขณะที่บริการออกใบรับรองได้รับการระบุว่าให้บริการที่ดีและให้ความรู้สี่กตุรธรรม การค้นพบของเราเปิดเผยมุมมองของทั้งประชาชนและผู้ให้บริการสาธารณะโดยชี้ให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจและคุณภาพการบริการอยู่ใน

ระดับต่ำพอสมควร มีความจำเป็นเร่งด่วนในการปรับปรุงคุณภาพของบริการขึ้นพื้นฐานโดยการบูรณาการบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในการวางแผนกระบวนการส่งมอบบริการ การให้บริการนั้นอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจในการให้บริการที่ดี ด้วยความสะดวกและซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมา ให้ความสนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ ทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเปิดความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2558) ที่กล่าวว่าผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการตรวจประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการ ในมิติต่าง ๆ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์มิติด้านคุณภาพการให้บริการมิติ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการและมิติการพัฒนาองค์กร ในด้านความมั่นคงที่เกิดจากการให้บริการคือความมั่นใจในชีวิตและทรัพย์สินของผู้บริการ ความมั่นคงปลอดภัยในการบริหารจัดการเป็นการทำให้ลูกค้า หรือผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการรับบริการ การมีเครื่องมือรักษามาตรฐานความปลอดภัยที่ทันสมัย เป็นการพัฒนาและยกระดับความมั่นใจในการให้บริการที่สามารถให้ผู้บริการมั่นใจในชีวิตและทรัพย์สินได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2558) ที่กล่าวว่าการจัดการสารสนเทศและความรู้ เป็นการกำหนดวิธีการ เพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่บุคลากรส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกันและผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการนั้นมีคุณภาพและพร้อมใช้งาน การสร้างความเข้าใจนั้น ต้องใช้กระบวนการหรือพยายามเข้าถึงลูกค้า ให้ความสนใจผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องเรียนรู้เกี่ยวกับความเข้าใจ การใส่ใจรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ ของผู้รับบริการ เช่น จำชื่อได้ มีระบบเก็บรักษาความลับ และบริการด้วยรอยยิ้มที่จริงใจ เป็นการให้บริการที่สร้างความประทับใจด้วยความสนใจตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2558) ที่กล่าวว่าให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นการกำหนดความต้องการความคาดหวังและความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้การบริการสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านคุณภาพมาตรฐานการบริการบุคลากรไทย เป็นการสร้างระบบการให้บริการที่เอื้อต่อการให้บริการ เช่น วัสดุ เครื่องมือ สถานที่ มีความพร้อมในการให้บริการเป็นอย่างดี ที่ส่งเสริมให้เกิดภาพลักษณ์การให้บริการที่ดี การจัดสถานที่สวยงามจะทำให้เกิดการบริการที่ประทับใจ ซึ่งการให้บริการนั้น ต้องเตรียมวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมและทันสมัย เอื้อต่อการให้บริการ เช่น ทันสมัย มีเพียงพอ สามารถรองรับผู้รับบริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของคอตเลอร์ (Kotler, 2000) ได้กล่าวถึง งานที่สำคัญของธุรกิจบริการมี 3 ประการ การบริหารความแตกต่าง

จากคู่แข่ง (Managing Competitive Differentiation) งานการตลาดของผู้ขายบริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง เป็นการลำบากที่จะสร้างให้เห็นข้อแตกต่างของการบริการอย่างเด่นชัด ในความรู้สึกของลูกค้า การพัฒนาคุณภาพ การให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง สามารถทำได้คือ คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการบริการบุคลากรไทย กรณีศึกษา ด้านบุคลากรระนองผลการศึกษา ดังนี้

1. แนวทางการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการบริการบุคลากรไทย จากการศึกษาผลการประเมินคุณภาพมาตรฐานการบริการบุคลากรไทย ควรมีนโยบายการให้บริการ ต้องมีความสะดวก รวดเร็ว ประกอบกับการมีเทคโนโลยีที่ใช้ที่ทันสมัย ทำให้ระบบบริการมีความสะดวก และรวดเร็ว มีการปรับตัวอยู่เสมอ สร้างแรงจูงใจที่ดีให้กับผู้ปฏิบัติงาน การสร้างสังคมปลอดภัยนั้น จำเป็นต้องมีเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อป้องกันการทำผิดผ่านธุรกรรมทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ยังมีการสร้างเครือข่ายเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลสถานการณ์ปัจจุบันระหว่างหน่วยงาน มีมาตรการการขนส่งทุกชนิด ทั้งระบบขนส่งสินค้า และระบบการให้บริการต่าง ๆ ได้มีการนำระบบฐานข้อมูลการเดินทางของผู้โดยสารมาใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น การพัฒนาแนวทางการจัดเก็บภาษีอากรต้องเป็นไปตามเป้าหมาย ถูกต้อง และเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีอากร และมีความเหมาะสมกับบริบทพื้นที่ที่มีความยืดหยุ่น มีความอิสระ เกิดความคล่องตัวและไม่ผลักระบายไปให้ประชาชน

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการบริการบุคลากรไทย ควรมีการสร้างความเชื่อมั่นนั้น ต้องมีระบบให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานสากล มีความคล่องตัวในการทำงาน และทำงานบริการอย่างเป็นระบบ ซึ่งการให้บริการจะเชื่อมโยงกันทุกจุด การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการบริการบุคลากรไทย ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งในด้านของคน ทรัพยากร เทคโนโลยี ปัจจัยต่าง ๆ และมีความทันสมัย สามารถตอบสนองความต้องการได้ และการให้บริการนั้นมีช่องทางการสื่อสารที่ต่อเนื่องเพื่อทำให้เป็นแนวปฏิบัติเดียวกัน การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการบริการบุคลากรไทย ด้านความสามารถในการสื่อสาร พบว่า ต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดีชัดเจน เข้าใจง่าย มีความสามารถในการสื่อสารนั้น เป็นทักษะเบื้องต้นในการให้บริการ ซึ่งต้องได้รับการฝึกอบรมที่มีความชำนาญเป็นอย่างดี การพัฒนาทักษะต่าง ๆ นั้น เป็นพื้นฐานของความสามารถเบื้องต้น เช่น ความสามารถในการสื่อสาร การให้บริการและการนำความรู้ทฤษฎีไปประยุกต์สู่การปฏิบัติที่ดี ซึ่งจำเป็นต้องทำให้เกิดประสิทธิภาพทุกด้านการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการบริการบุคลากรไทย ด้านการเข้าถึงบริการ ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงหรือ รับรู้บริการได้สะดวกเปรียบเทียบขั้นตอน ไม่ควรมากมาย

ระยะเวลาการรอคอยที่ไม่นานมากมีความสะดวก และอยู่ในสถานที่ที่ติดต่อได้สะดวก การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย ด้านการสื่อสาร พบว่า ในการติดต่อสื่อสารนั้นต้องอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ อย่างถูกต้อง ใช้ภาษาเข้าใจง่าย การให้บริการงานสื่อสารนั้น ต้องให้ข้อมูลที่แม่นยำ ถูกต้อง เชื่อถือได้ การอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ นั้นต้องอธิบายให้เข้าใจชัดเจนหรือมองภาพรวมในการให้บริการได้สะดวก การสื่อสารนั้นต้องอาศัยการสนทนา การประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสมเพื่อสร้างความเข้าใจ

ข้อเสนอแนะ (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ควรมีการประชาสัมพันธ์ระเบียบหรือแนวปฏิบัติใหม่ ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร เพื่อความสะดวกในการติดต่อหรือจัดทำระเบียบแนวปฏิบัติที่ดีให้กับผู้รับบริการได้อ่านข้อมูลเพิ่มเติมระหว่างรอรับบริการ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการแลกเปลี่ยนรู้ซึ่งกันและกันเพื่อนำไปสู่กระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และร่วมกันกำหนดแนวทางปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์ร่วมกันให้มากที่สุด

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพบุคลากร หลักสูตรการยกระดับความชำนาญ และการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับการสร้างขวัญกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่บุคลากรในองค์กร และประเมินการมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรด้วยกระบวนการจัดองค์กรแห่งการเรียนรู้

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมศุลกากร. (2561). รายงานประจำปี กรมศุลกากร 2561. กรุงเทพฯ: ส่วนสื่อสารองค์กร สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากร.
- ขวัญสุดา สุทธิแสน, วรปรัชญ์ คำพงษ์ และเกียรติศักดิ์ สุขเหลืออง. (2567). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน. *Journal of MCU Haripunchai Review*, 8(1), 63 – 67.

ชัยกร บุญเลิศ และจีระ ประทีป. (2567). คุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี. **วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา**, 7(1). 214 – 230.

ปัญญาธัน พลหาญ, ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ และสถาพร วิชัยรัมย์. (2567). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขานางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์. **Interdisciplinary Academic and Research Journal**, 4(1), 127 – 144.

ลัดดา อินตะใจ, อรุณี นุสสิทธิ์ และศุภมาลี พิรส. (2567). ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์เขตภาคเหนือตอนล่าง. **Journal of MCU Ubon Review**, 9(1), 1149 – 1162.

สหรัฐต์ หิรัญญ์ธนภูวตล และชนาสีทิพย์ เพิ่มเพียร. (2567). แนวทางการพัฒนาคุณภาพด้านการให้บริการสำหรับผู้ทำการในอากาศขององค์กรรัฐแห่งหนึ่ง. **วารสารนิเทศศาสตร์ปริทัศน์**, 28(1), 20 – 30.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ. (2558). **การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ**. กรุงเทพฯ: บริษัท วิชั่น พรินท์แอนด์มีเดีย จำกัด.

Bhuiyan, M. A.-F.; Islam, Md Ashraf. (2023). **Theoretical and Empirical Researches in Urban Management**. Bucharest Vol. 18, Iss. 1, 85-105.

Chikazhe, L.; Bhebhe, Thomas; Tukuta, Marian; Chifamba, Oniwel; Brighton Nyagadza. (2023) *Cogent Social Sciences*; Abingdon Vol. 9, Iss. 1, (Jan 2023). DOI:10.1080/23311886.2023.2198784

Kotler, P. (2000). **Marketing Management: The Millennium Edition**. Person Prentice Hall, Upper Saddle River.

Luiz, E. L. C.; Abib, Gustavo; de Oliveira, Varlei Gomes (2023). **The (In)Tolerance in the Application of Penalties in the Brazilian Public Administration**. *Revista de Administração Contemporânea*; Rio de Janeiro Vol. 27, Iss. 6, (Nov/Dec 2023): 1-15, 1A-15A. DOI:10.1590/1982-7849rac2023230005.en

Steers, R.M. & Porter. (1977). **Organizational Effectiveness**. Santa Monica Calif: Goodyear Publishing Company, Inc.

Taraza, E.; Anastasiadou, Sofia; Masouras, Andreas; Papademetriou, Christos. (2023). Sustainability; Basel Vol. 15, Iss. 10, (2023): 7971.
DOI:10.3390/su15107971