

การพัฒนา รูปแบบการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการให้บริการ
ส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ณ ด่านศุลกากรป่าดงเบซาร์
อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

Development of the Management of Customs Clearance Export
Procedure at Padung Basar Customs House,
Sadao District, Songkhla Province

ดวงฤดี เสือสิงห์*

- กรรมการที่ปรึกษา
- รองศาสตราจารย์ ดร.ปัญญา สมบูรณ์สุข
 - ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุเทพ ทิพย์ธารา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องการพัฒนา รูปแบบการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ศึกษากรณีการส่งออกทางด้านศุลกากรป่าดงเบซาร์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการส่งสินค้าออก รวมทั้งรับทราบถึงปัญหาในการให้บริการด้านต่าง ๆ และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับความเข้าใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนพิธีการส่งออก โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ตัวแทนออกของซึ่งเป็นผู้ติดต่อกับด่านศุลกากรป่าดงเบซาร์แทนผู้นำสินค้าเข้า โดยตรงจำนวน 110 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า แบบปลายเปิด การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า ตัวแทนออกของมีความพึงพอใจมาก ในงานลักษณะด้านกริยามารยาท เป็นกันเองและความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ใช้บริการและให้บริการเป็นอย่างดี ด้านการจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยดี ด้านความมีประสิทธิภาพของเครื่องมืออุปกรณ์ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ สามารถเข้าใจการปฏิบัติงานได้ และ

*นักศึกษาลัทธิศึกษาศาสตร์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนารุ่น 45G3337

การบริการด้านที่ตัวแทนออกของมีความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ด้านการให้บริการถูกต้องเที่ยงตรง ด้านการให้บริการรวดเร็ว ด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความซื่อสัตย์ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความสะดวกในการติดต่อประสานงานด้านความรวดเร็ว ฉับไว และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนต่าง ๆ ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในเรื่องการประชาสัมพันธ์ โดยมุ่งให้ตัวแทนออกของรับรู้ บทบาท ผลประโยชน์ที่ได้รับทางตรงและทางอ้อม ส่วนเรื่องตัวบทกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งต่าง ๆ ที่ไม่เหมาะสม สอดคล้องกับการปฏิบัติ เพราะความเปลี่ยนแปลงของสถานะแวดล้อม สังคม และการเมือง ให้เสนอผู้มีอำนาจปรับปรุงแก้ไขลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออก แก้ปัญหาความซ้ำซ้อน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและประหยัดเวลาในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

Abstract

The aims of this case study were to evaluate the customers' satisfaction towards the customs clearance export procedure and to explore the problems concerned customs services. The results would be used as a guideline to help the customers better understand the customs clearance export procedure. The samples of this study were 110 import/export personnel representing importers who dealt with Padung Basar Customs House. Data were collected through the use of questionnaire and analyzed for percentage, mean, and Pearson Correlation Coefficients.

The findings demonstrated that the import/export personnel were highly satisfied with the social etiquette and human relationship of the customs officers. They were also satisfied with the officers' being helpful in giving useful advice and services. The Customs House was well-organized and efficient. The officers were knowledgeable as well as effective. The services that the customers were quite satisfied with included accuracy, effectiveness, enthusiasm, honesty, being informative, particularly the changes of procedure. The suggestions to improve the services were that the Customs House should provide information to the import/export personnel in relation to the perception of their roles, direct and indirect benefits they would receive. In addition, to save time and increase the effectiveness of the Customs House, rules and regulations should be revised in accordance with environmental, societal and political changes.

คำสำคัญ : 1. การบริหารจัดการ 2. พิธีการศุลกากร 3. การให้บริการส่งสินค้า

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมศุลกากรเป็นเสมือนประตูส่งออกของประเทศ ทำหน้าที่ตรวจสอบสินค้าที่ส่งออกว่าได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบถูกต้องหรือไม่ ธุรกิจส่งออกเป็นธุรกิจที่นำรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศเข้าประเทศมีความสำคัญต่อทางเศรษฐกิจของประเทศอย่างมาก ในขณะนี้การปฏิบัติงานศุลกากรแนวใหม่ มีหลักการดังนี้ 1) กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่โปร่งใส 2) มีกลไกตรวจสอบการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน 3) รับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ 4) กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน 5) พัฒนาความรู้ในส่วนราชการอย่างสม่ำเสมอ 6) จัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน คุณภาพการให้บริการความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

จากการปฏิบัติงานของด่านศุลกากรปางเบซาร์ ที่ผ่านมามีสถิติการปฏิบัติพิธีการสินค้าที่นำเข้าและส่งออกมีปริมาณเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก โดยในปีงบประมาณ 2546 (ตุลาคม 2545 - กันยายน 2546) มีมูลค่าสินค้านำเข้ามากถึง 18,314.86 ล้านบาท ขณะเดียวกันก็มีมูลค่าสินค้าที่ส่งออกสูงถึง 33,772.91 ล้านบาท ซึ่งถือเป็นด่านศุลกากรที่มีการนำเข้าและส่งออกมากที่สุดหนึ่งในสามด่านศุลกากรของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 คือ ด่านศุลกากรปางเบซาร์ ด่านศุลกากรสะเตา และด่านศุลกากรสงขลา ปัจจุบันด่านศุลกากรปางเบซาร์ ได้เปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคการสื่อสารไร้พรมแดน จึงทำให้การแข่งขันในทางการค้าระหว่างประเทศทวีความรุนแรงยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะการพัฒนาความเจริญของเทคโนโลยีไม่หยุดนิ่ง เป็นเหตุให้การติดต่อค้าขายสะดวกรวดเร็ว อันเป็นผลทำให้ด่านศุลกากรปางเบซาร์ต้องปรับเปลี่ยนระบบงานศุลกากร เพื่อให้ทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงของโลก เช่น พันธกรณีต่าง ๆ ที่ประเทศไทยต้องเข้าไปผูกพันด้วยอย่าง WTO, AFTA, GATT, SILES หรือการท่มตลาด เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาหารูปแบบการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการผู้ส่งออกของด่านศุลกากรปางเบซาร์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารการพิธีการศุลกากรตลอดจนการให้บริการในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศในปัจจุบัน

2. ศึกษาความพึงพอใจของตัวแทนออกของหรือผู้ประกอบการส่งออกที่มีต่อการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ
3. ศึกษาปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของตัวแทนออกของต่อการให้บริการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ณ ด่านศุลกากรปาดังเบซาร์
4. ศึกษาปัญหาและสาเหตุของปัญหาการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ
5. เสนอแนะแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศของด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ที่มีประสิทธิภาพ

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรสำหรับการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ เป็นปัญหาที่ควรจะได้รับการศึกษาและวิจัยอย่างละเอียดจริงจัง ศึกษาค้นคิดเห็นของผู้ใช้บริการซึ่งได้แก่ตัวแทนออกของ (Customs Broker) ที่มีหน้าที่ติดต่อดำเนินงานเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรในการส่งออกสินค้าโดยตรง ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ โดยทำการศึกษาจากกลุ่มประชากรคือ ตัวแทนออกของ จำนวน 110 คน ซึ่งส่งสินค้าออกในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม 2546 ถึงเดือนกรกฎาคม 2547 และเจ้าหน้าที่ศุลกากรในด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ จำนวน 10 คน

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนออกของซึ่งเป็นผู้ที่มาติดต่อกับด่านศุลกากรปาดังเบซาร์โดยตรง ในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม 2546 ถึงเดือนกรกฎาคม 2547 จำนวน 110 คน และเจ้าหน้าที่ศุลกากร จำนวน 10 คน โดยในการศึกษานี้จะใช้กลุ่มประชากรทั้งหมดในการศึกษาโดยไม่มี การสุ่มตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยมีโครงสร้างแบบสอบถาม 5 ตอน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของตัวแทนออกของ 2) ข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของตัวแทนออกของต่อ

ขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่งออก 3) ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของตัวแทนออกของต่อการให้บริการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ 4) ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ และ 5) ข้อเสนอแนะ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย มีดังนี้

3.1 การวิจัยทางเอกสาร โดยเก็บและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารของทางราชการและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกนอกราชอาณาจักร กรมศีกษาการส่งสินค้าออกทางด้านศุลกากรปาดังเบซาร์

3.2 การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่กับตัวแทนออกของระดับผู้บริหารของด่านศุลกากรปาดังเบซาร์รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร

3.3 การตอบแบบสอบถาม โดยทดสอบแบบสอบถาม ในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัยครั้งนี้ ใช้การคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's alpha Coefficient) ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติอ้างอิงใช้ค่าสถิติ t-test ในการทดสอบสมมติฐาน เพื่อดูความแตกต่างของความพึงพอใจของตามตัวแปรต่าง ๆ และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างตัวแทนออกของผู้มารับบริการ ณ ด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของตัวแทนที่ตอบแบบสอบถาม

ตัวแทนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย (73.60%) อายุระหว่าง 18-28 ปี (60.90%) ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (52.70%) มีอายุการทำงาน 1-5 ปี (72.70%) รายได้ต่อ

เดือนไม่เกิน 10,000 บาท (71.90%) ไม่เคยผ่านการอบรมหลักสูตรพิธีการศุลกากร (69.10%) จำนวนใบขนสินค้าที่ยื่นติดต่อดำเนินงานกับส่วนพิธีการส่งออกน้อยสุด 1 ใบต่อวัน มากที่สุด 90 ใบต่อวัน เฉลี่ย 10 ใบต่อวัน จำนวนครั้งที่ยื่นใบขนสินค้าออกน้อยสุด 1 ครั้งต่อเดือน มากที่สุด 800 ครั้งต่อเดือนเฉลี่ย 72 ครั้งต่อเดือน

2. ระดับความรู้ความเข้าใจต่อพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

ตัวแทนส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจต่อขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออก (75.97%) และไม่มีความรู้ความเข้าใจ (24.03%)

3. ระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

ตัวแทนออกของมีความพึงพอใจมากในงานลักษณะการให้บริการที่เหมาะสม ด้านกิจกรรมารขาเป็นกันเองและความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ใช้บริการและให้บริการเป็นอย่างดี ด้านการจัดสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยดีและสะอาด ด้านความมีประสิทธิภาพของเครื่องมืออุปกรณ์ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้สามารถเข้าใจการปฏิบัติงานได้ และการบริการด้านที่ตัวแทนออกของมีความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ด้านการให้บริการถูกต้องเที่ยงตรง ด้านการให้บริการรวดเร็ว ด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ด้านความรวดเร็วจับใจ และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะของการวิจัย

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การสร้าง ความพึงพอใจ

วัตถุประสงค์

- 1) สร้างความพึงพอใจของผู้ให้บริการ
- 2) สร้างความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่และตัวแทนออกของ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์

- 1) เพิ่มพูนความรู้ ศักยภาพความสามารถในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร
- 2) สร้างจิตสำนึกและทัศนคติต่องานที่ดีให้เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้อง

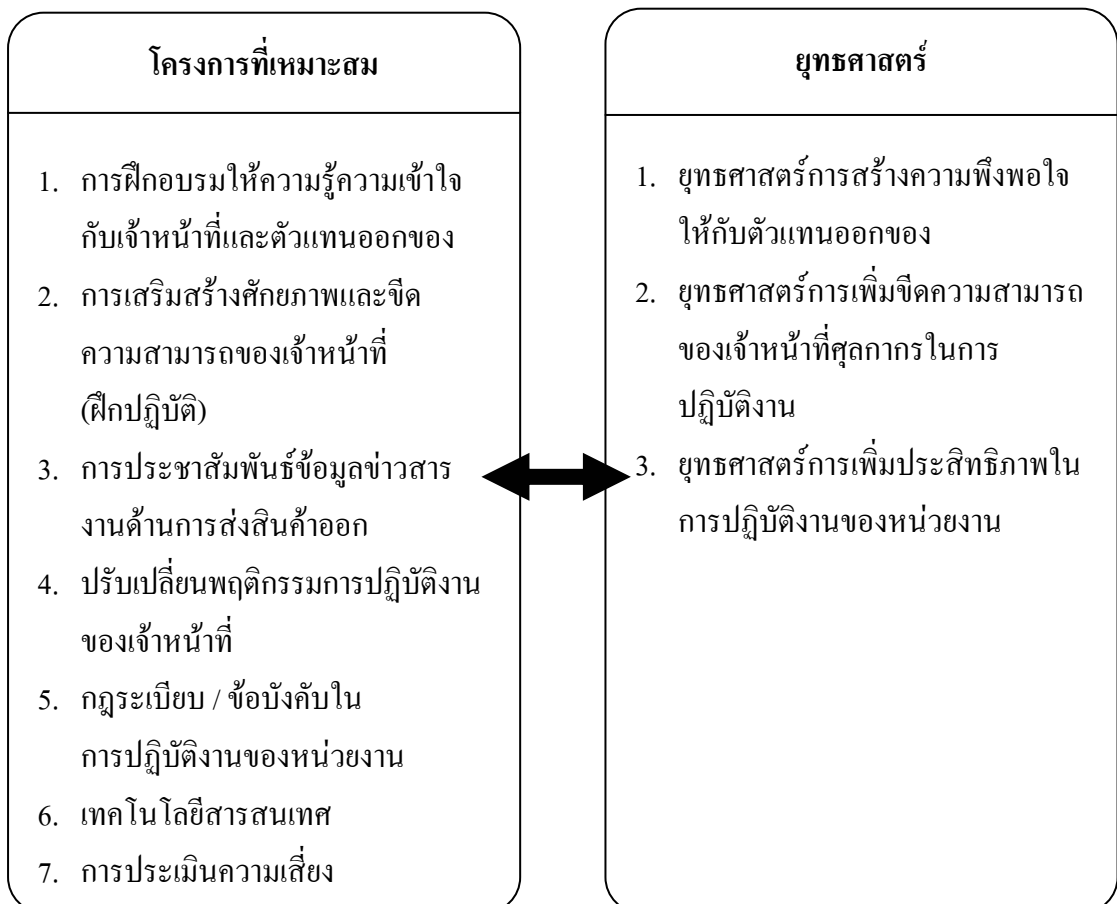
ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการพิธีการศุลกากร
วัตถุประสงค์
เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ

ข้อเสนอแนะยุทธศาสตร์และโครงการที่เหมาะสม เพื่อนำไปสู่การพัฒนา รูปแบบบริหารจัดการในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ที่มีประสิทธิภาพของด่านศุลกากรป่าดงเบงชาร์

1) ยุทธศาสตร์การสร้างความพึงพอใจในตัวแทนออกของ ควรจัดให้มีโครงการฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่และตัวแทนออกของ โครงการเสริมสร้างศักยภาพและขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ (ฝึกปฏิบัติ) โครงการประชาสัมพันธ์งานด้านข้อมูลข่าวสาร ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และโครงการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ

2) ยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในการปฏิบัติงาน ควรจัดให้มีโครงการฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่และตัวแทนออกของโครงการเสริมสร้างศักยภาพและขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ (ฝึกปฏิบัติ) และโครงการที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

3) ยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ควรจัดให้มีโครงการให้ความรู้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินงาน โครงการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการประเมินความเสี่ยง



เอกสารอ้างอิง

- กลธน ธนาพงศธร. 2528. การบริหารงานบุคคล. เอกสารการสอนชุดวิชา 32304 หน่วยที่ 6-16 สาขา
วิทยาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์วิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กิติมา ปรีดีลภ. 2524. ทฤษฎีการบริการองค์การ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร.
- ขจรเดช จันทร์กระจ่าง, มาลี สุมโนทยาน, รัตนา สกุลชนะ, สาธิต ภู่ออมเจริญ และวิภาค ภัทรเขต.
2540. การประเมินผลการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรด้านการนำเข้าและการส่งออก กรณีศึกษา
สำนักงานศุลกากรของท่าอากาศยานกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- คณะกรรมการด้านศุลกากรปาดังเบซาร์, สำนักงาน. 2547. การกิจผลการปฏิบัติงานของด้านศุลกากร
ปาดังเบซาร์ปี 2547. สงขลา.
- ชัยศักดิ์ แสงทอง และคณะ. 2541. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการให้บริการจัดเก็บ
ภาษีน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน กรณีศึกษา สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดระยอง. ภาคนิพนธ์
ปริญญาโท คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ด้านศุลกากรปาดังเบซาร์. 2547. การกิจด้านศุลกากรปาดังเบซาร์. สงขลา
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. 2535. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการ
แก่ประชาชนไปปฏิบัติ. กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.
- ประหยัด ชะนะคอง. 2523. พัฒนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของหน่วยปกครอง
ท้องถิ่น กรณีศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
ภาควิชาการปกครองบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. 2540. รายงานผลการวิจัยเรื่องผู้ใช้บริการคิดอย่างไรกับกรมศุลกากร. กรุงเทพฯ.
- สายบัว หุ่นจันทร์. 2538. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการจัดหางานของสำนักงาน
จังหวัด ศึกษากรณีจังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท คณะพัฒนาสังคม สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อัจฉรา โทบุญ. 2534. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียน
อำเภอเมืองมหาสารคาม. ปริญญานิพนธ์มหาสารคาม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มหาสารคาม.