

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- Collins, Jim. (2546). **จากบริษัทที่สุ่ความเป็นบริษัทที่ยิ่งใหญ่** แปลจากเรื่อง Good to Great. (ขุนทอง ลอเสวีวานิช, แปล) กรุงเทพฯ : แมเนเจอร์ มีเดีย กรุ๊ป
- De Bono, Edward. (2547). **หมวก 6 ใบ คิด 6 แบบ** แปลจากเรื่อง Six Thinking Hats. (สุดตระการ ธนโกเศศ, พินทุสร ติวตานนท์, สดบพิณ รัตนเรือง, พลอย จริยะเวช, สาลินี หาญวาริวงศ์ศิลป์, ดวงพร มาจำเนียร, แปล) (พิมพ์ครั้งที่ 7) กรุงเทพฯ : ชานชาลา
- Gordon, Thomas. (2547). **ฝึกให้เป็น “ยอดผู้นำ”** แปลจากเรื่อง Leadex Effectiveness Training (ชัจจ์ชนันต์ ธรรมจินดา และจิตติพร เครือเนตร ,แปล) กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น
- Kaplan, Robert S และ Norton, David P. (2547). **แผนที่ยุทธศาสตร์** แปลจากเรื่อง STRATEGY MAPS (สมพงษ์ สุวรรณจิตกุล, แปล) (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพฯ : แมเนเจอร์มีเดีย กรุ๊ป
- Karlof , Bengt. (2544). **คู่มือ วิธีเทียบเคียง-แข่งดี** แปลจากเรื่อง Benchmarking Workbook. (ฝ่ายวิชาการ Expernet-ณัฐพงศ์ เกศมาริช, แปล) กรุงเทพฯ : เอ็กชเปอร์เน็ท
- Marquardt, Michael J. (2548). **การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้**. แปลจากเรื่อง Building the Learning Organization (บดินทร์ วิจารณ์ , แปล) กรุงเทพฯ : เอ็กชเปอร์เน็ท
- Newell, Frederick. (2548). **จัดการ CRM ให้ได้ผล** . แปลจากเรื่อง Customer Relationship Management. (คำนวน ประสมผล,แปล) กรุงเทพฯ : แมเนเจอร์มีเดียกรุ๊ป
- Robbins, Stephen P. และ Coulter Mary (2547). **การจัดการและพฤติกรรมองค์กร** แปลจากเรื่อง Management (วิรัช สงวนวงศ์วาน, แปล) กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า
- Wertime, Kent. (2546). **สร้างแบรนด์ด้วยศรัทธา**. แปลจากเรื่อง Buiding Brands & Believers (วรณคำ,แปล) กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ

- Zenger, John H. และ Folkman, Joseph. (2548) **สุดยอดผู้นำ** . แปลจากเรื่อง The handbook for Leaders (ลูติพร . ชมภูค่า, แปล) กรุงเทพฯ : แมคกรอ – ฮิล กรุงเทพฯธุรกิจ. (2545). CRM (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก http://www.neetec.or.th/bid/mktInfo_tech_CRM1.htm. (2549, 19 เมษายน)
- คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ม.ป.ป.) **เอกสารประกอบคำบรรยาย ร.240 ทฤษฎีองค์การ** กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. แผ่นพับ เคนเนดี, คาร์อล. (2547). **รวมความคิด 45 กูรู** . แปลจากเรื่อง Guide to the Management Gurus (สมพงษ์ สุวรรณจิตกุล, แปล) กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ. ชุนงู (2541). **ตำราพิชัยสงครามชุนงู**. (บุญศักดิ์ แสงระวี, แปล) (พิมพ์ครั้งที่ 10) กรุงเทพฯ : สุขภาพใจ
- ณรงควิทย์ แสนทอง . (2548). **กล้าเปลี่ยนแปลง**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2547). **กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การ**. (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2547
- ดนัย เทียนพุฒ. **4 กลยุทธ์ขั้นสูง Balanced Scorecard**. กรุงเทพฯ : คณะบุคคลโครงการ Human Capital
- ติน ปรัชญพุทธิ. (2547). **ทฤษฎีองค์การ**. (พิมพ์ครั้งที่ 4) กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- ทศ คณนาพร. (ม.ป.ป.) **หนทางสู่ความสำเร็จ**. เชียงใหม่ : ทศบรรณ
- บ้านพิษณุโลก (2548). 109 **หนังสือควรอ่านจากนายกฯ ทักษิณ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด ยูเคชั่น
- พสุ เดชะรินทร์. (2547). **ยอดผู้นำยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ
- พสุ เดชะรินทร์. (2548). **คู่มือผู้บริหาร**. (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ
- พสุ เดชะรินทร์. (2546). **กลยุทธ์ใหม่ในการจัดการ**. กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ
- พสุ เดชะรินทร์. (2546). **เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balanced Scorecard และ Key Performance Indicators**. (พิมพ์ครั้งที่ 10) กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
- มอเร็ย์, เดวิด และ มิลเลอร์ สก็อต. (2548). **ใช้ความเสียเปรียบ พลิกกลับมาเป็นโอกาส สร้างชัยชนะ ให้สูงที่สุดต่อองค์การ และธุรกิจของคุณ** แปลจากเรื่อง The Underdog Advantage (สมพงษ์ สุวรรณจิตกุล, แปล) กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ

ยุทธศักดิ์ คณาสวัสดิ์. (2548). **ซัมซุง..กรณีศึกษาสำคัญด้านบริหารธุรกิจ** (ออนไลน์)

บทคัดย่อจาก : [http://www.maneqer.co.th/Daily/View News.aspx? New
ID=9480000142456](http://www.maneqer.co.th/Daily/View%20News.aspx?%20NewID=9480000142456) (2549, 21 มีนาคม)

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (ม.ป.ป.) **FSMC กับ Customer Experience Management (CEM)**

(ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก : <http://www.ftpi.or.th/dwnld/pworld/pw47/47-qualityroad.pdf>.

สร้างวัฒนธรรมการบริการ. (2547). แปลจากเรื่อง **Building A Service Culture** (คำนวณ

ประสมผล, แปล) กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ

ภาษาอังกฤษ

Gibb, Jack R. (1978). **Trust**. Los Angeles : The Guild of Tutors Press International
College

McGraw, Phillip C. (1999). **Life Strategies**. New York : Hyperion

Marshall Van Alstyne. (1997). **Journal of Organizational Computing**

แบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อต้องการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงความคิดเห็นเกี่ยวกับ การบริหารการจัดการ เพื่อการจัดเก็บรายได้ให้บรรลุเป้าหมาย ของด้านบุคลากร สมุทรปราการ

ข้อมูลดังกล่าว นี้ใช้เพื่อการประมวลผลในการทำวิจัยหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ประเด็นการสัมภาษณ์

1. ท่านมีหน้าที่หลักของการทำงานอย่างไรบ้าง.....
.....
2. หากท่านไม่สามารถทำงานได้ เจ้าหน้าที่ผู้อื่นสามารถทำงานแทนท่านได้หรือไม่
.....
3. นอกจากหน้าที่หลักที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ประจำ ท่านสามารถทำงานแทนผู้อื่นได้เลย หรือต้องรอให้ผู้บังคับขาสั่งการเป็นครั้งคราว.....
.....
4. ในด้านการทำงาน ท่านสามารถตัดสินใจในส่วนที่เกี่ยวกับหน้าที่โดยตรงของท่านได้เลย หรือต้องรออนุมัติจากผู้บังคับบัญชาทุกครั้ง.....
.....
5. ท่านเคยทราบภาระและบทบาทของผู้นำของท่านไว้อย่างไรบ้าง และหลังจากได้ร่วมงานแล้ว ท่านเห็นว่าความคิดของท่านยังเหมือนเดิม หรือ มีความคิดที่เปลี่ยนไปอย่างไร
.....
6. ผู้นำของท่านเคยบอกถึงเป้าหมายหลักขององค์กรไว้อย่างไร.....
.....

7. ผู้นำของท่านใช้ Bench marking โดยทำแบบการประเมิน 360° เป็นการกระตุ้นให้ท่านปรับปรุงการทำงานอย่างไร.....

.....
.....

8. ผู้นำของท่านมีส่วนทำให้องค์กรของท่านประสบความสำเร็จด้านการจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมายที่กรมกำหนด หรือไม่ อย่างไร.....

.....
.....

9. การที่ด้านบุคลากรสมุทรปราการ สามารถจัดเก็บภาษีได้เกินเป้าหมายท่านคิดว่า ผู้นำของท่านมีส่วนในการกระตุ้นให้ท่านทำงานเป็นทีมจนประสบความสำเร็จ หรือไม่ อย่างไร

.....
.....

10. ท่านมีความเชื่อมั่นในตัวผู้นำของท่านหรือไม่ อย่างไร.....

.....
.....

แบบสัมภาษณ์นายด้านศุลกากรผู้บังคับบัญชา

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อต้องการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงความคิดเห็นเกี่ยวกับ การบริหารการจัดการ เพื่อการจัดเก็บรายได้ให้บรรลุเป้าหมาย ของด้านศุลกากรสมุทรปราการ

ข้อมูลดังกล่าว นี้ใช้เพื่อการประมวลผลในการทำวิจัยหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ประเด็นการสัมภาษณ์

1. เมื่อท่านมาประจำอยู่ ณ ด้านศุลกากรสมุทรปราการท่านพบปัญหาอะไรบ้าง.....
.....
.....
2. เมื่อท่านพบปัญหาแล้ว ท่านมีแนวคิดในการจัดการอย่างไร.....
.....
.....
3. ท่านคิดว่า ท่านจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาติดต่อราชการได้อย่างไร.....
.....
.....
4. ท่านวิธีการใดบ้าง เพื่อกระตุ้นให้ผู้บังคับบัญชาทำงานโดยมีเป้าหมายเน้นการทำงานเป็นทีม.....
.....
.....
5. การทำงานเป็นทีม เป็นการช่วยเหลือกันทำงาน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายเดียวกัน ซึ่งจะต้องทำงานแทนกันได้ ในฐานะที่ท่านเป็นผู้นำ ท่านได้จัดการเรื่องนี้อย่างไร.....
.....
.....

แบบสัมภาษณ์บุคคลภายนอกผู้มาติดต่อ

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อต้องการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงความคิดเห็นเกี่ยวกับ การบริหารการจัดการ เพื่อการจัดเก็บรายได้ให้บรรลุเป้าหมาย ของด้านศุลกากร สมุทรปราการ

ข้อมูลดังกล่าว นี้ใช้เพื่อการประมวลผลในการทำวิจัยหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ประเด็นการสัมภาษณ์

1. ท่านมาติดต่อราชการ ณ ด้านศุลกากรสมุทรปราการ เพื่อเสียภาษีและรับของออกไป จากอาคารของศุลกากร ท่านพบปัญหาอุปสรรคอย่างไรบ้าง.....
.....
.....
2. จากปัญหาอุปสรรคในข้อ 1.) ท่านเห็นว่าเกิดจากอะไรบ้าง.....
.....
.....
3. ท่านเคยรับความช่วยเหลือด้านการให้ข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้องจากเจ้าหน้าที่ของด้าน ศุลกากร หรือไม่ กรณีใดบ้าง.....
.....
.....
4. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายกับระเบียบวิธีการศุลกากรที่ยุ่งยากซับซ้อน หรือไม่ ด้านศุลกากร สมุทรปราการ เคยให้คำปรึกษา แนะนำ ในสิ่งที่ถูกต้อง จนทำให้ท่านรู้สึกพึงพอใจ และ ยินดีที่จะปฏิบัติตามคำแนะนำ หรือไม่ อย่างไร.....
.....
.....

5. ท่านเห็นว่าปัญหาต่าง ๆ ที่ท่านได้รับจากผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ท่านสามารถพึงคำปรึกษาของนายด่านศุลกากรได้ทุกครั้งและเป็นทางแก้ไขที่ถูกต้อง จนทำให้เกิดความพึงพอใจ ได้หรือไม่.....

.....

6. ถ้าให้ท่านนำสินค้าเข้าทางด้านศุลกากรอื่น โดยอาจปฏิบัติพิธีการแตกต่างไปจากด่านศุลกากรสมุทรปราการ ท่านอยากจะไปหรือไม่ เพราะเหตุใด.....

.....

7. หากท่านเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของด่านศุลกากรปฏิบัติหน้าที่ไม่ถูกต้องท่านจะมีวิธีดำเนินการอย่างไร.....

.....

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อผู้เขียน	นายชาติชาย หิรัญแพทย์
วัน เดือน ปีเกิด	13 เมษายน 2502
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี	นิติศาสตรบัณฑิต
สถานที่สำเร็จการศึกษา	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ปีที่สำเร็จการศึกษา	ปีการศึกษา 2545
ประสบการณ์การทำงาน	พ.ศ.2522 เจ้าหน้าที่ศุลกากร 1 กองป้องกันและปราบปราม กรมศุลกากร
	พ.ศ.2524 ศุลกากรักษ์ 2 กองป้องกันและปราบปราม กรมศุลกากร
	พ.ศ.2528 ศุลกากรักษ์ 3 กองป้องกันและปราบปราม กรมศุลกากร
	พ.ศ.2542 ศุลกากรักษ์ 4 สำนักสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร
	พ.ศ.2545 นายตรวจศุลกากร 5 สำนักสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร
อาชีพปัจจุบัน	รับราชการตำแหน่ง นายตรวจศุลกากร 5 สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ กรมศุลกากร

