

**ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ** การประเมินผลงานบริการขออยู่ต่อแก่คนต่างด้าว  
ของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่

**ผู้เขียน** จำสืบทำรวจหญิง เปรมใจ คำลือ

**ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

**คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ**

รองศาสตราจารย์เสกสิน	ศรีวัฒนานุกุลกิจ	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ไพรัช	ตระการศิรินนท์	กรรมการ
รองศาสตราจารย์ ดร.โกสมภุ์	สายจันทร์	กรรมการ

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “การประเมินผลงานบริการขออยู่ต่อแก่คนต่างด้าว ของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อ 1) เพื่อประเมินผลคุณภาพในการให้บริการขออยู่ต่อแก่คนต่างด้าว ของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาสาเหตุของปัญหาและอุปสรรค ในการให้บริการขออยู่ต่อแก่คนต่างด้าวของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่

ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้แบบสอบถามจากคนต่างด้าวที่มายื่นคำร้องขออยู่ต่อ ของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ จำนวน 387 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขออยู่ต่อ จำนวน 16 คน และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1. คนต่างด้าวที่มายื่นคำร้องขออยู่ต่อ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขออยู่ต่อ ของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่
2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานงานบริการขออยู่ต่อ ของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ มีความคิดเห็นต่อกระบวนการและสภาพการปฏิบัติงานงานบริการขออยู่ต่อของด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ ในระดับปานกลาง

3. ปัญหา และอุปสรรค ในด้านการให้บริการได้แก่ มีกระบวนการขั้นตอนมาก ยุ่งยาก ต้องใช้ระยะเวลาคายนาน เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ไม่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน สิ่งอำนวยความสะดวกไม่ทันสมัย ไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถที่นั่งระหว่างรอ และกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้องไม่ชัดเจน ติความยาก มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ๆ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**Independent Study Title** Performance Evaluation of the Extension Section,  
Chiang Mai Immigration Office

**Author** Police Sergeant Major Premjai Khamlue

**Degree** Master of Public Administration

**Independent Study Advisory Committee**

Associate Professor Seksin Sriwattananukulkit Chairperson

Associate Professor Pairat Takarnsirinont Member

Associate Professor Dr.Kosum Saichan Member

**ABSTRACT**

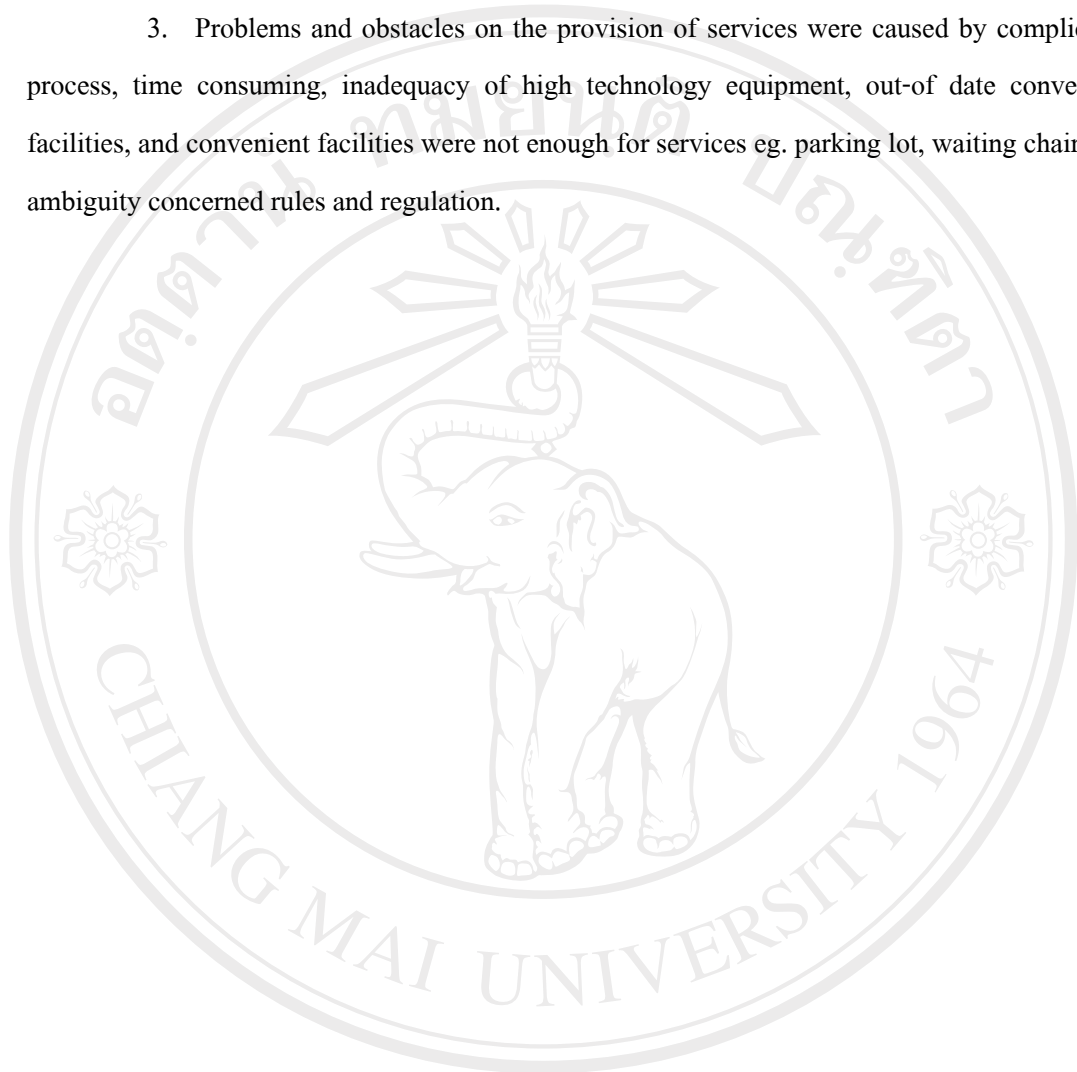
This study was conducted to investigate the following: 1)service performance concerning extension of staying at the Chiang Mai Immigration Office; and 2) casuses of problems and obstacles concerning service performance in extension of staying at the Chiang Mai Immigration Office. Primary data were collected through questionnaires distributed to 16 staff who provided the service on extension of staying and 387 aliens who wanted to extend their staying. The SPSS/PC program was employed for data analysis to obtain frequency, mean, and standard deviation

Results of the study revealed the following:

1. Aliens who wanted to extend their staying had a high level of satisfaction toward service performance of staff who provided the service on extension at Chiang Mai Immigration Office;

2. Staff who provided service on the extension of staying at Chiang Mai Immigration Office had a moderate level on the perception of the process and conditions on their service performance; and

3. Problems and obstacles on the provision of services were caused by complicated process, time consuming, inadequacy of high technology equipment, out-of date convenient facilities, and convenient facilities were not enough for services eg. parking lot, waiting chair, and ambiguity concerned rules and regulation.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved