

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่าน ศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย
ผู้เขียน	นางสาวพินิตา ใจแก้ว
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	รองศาสตราจารย์ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อุรุยา ประธานที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ไพรัช ตระการศิรินนท์ กรรมการ อาจารย์ ดร.ปรีชา แจ่มเจริญ กรรมการ

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 1. เพื่อวิเคราะห์ถึงระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย 2. เพื่อสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย และ 3. เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาอุปสรรคในการให้บริการและรับบริการที่เกิดขึ้นจากการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย จากการศึกษาพบว่า

ด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย ได้นำการให้บริการเบ็ดเสร็จมาใช้ ทำให้ผู้ที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยรวมแล้วมีคุณภาพอยู่ในระดับสูง แต่ในด้านความสะดวก รวดเร็ว การจัดระบบเอกสารยังอยู่ในระดับพอใช้

ในด้านความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย ได้รับบริการจริงจากศูนย์บริการเบ็ดเสร็จไม่แตกต่างจากความคาดหวังที่ได้ตั้งไว้

ปัญหาของการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีดังนี้

1. เจ้าหน้าที่บริการ ได้ล่าช้าและไม่อยู่ประจำสำนักงาน
2. การขออนุญาตนำเข้า-ส่งออกสินค้า บางครั้งขอใบอนุญาต ต้องรออนุมัติจากส่วนกลาง เพราะบางหน่วยงานยังไม่มีการมอบอำนาจ
3. การออกใบอนุญาต บางหน่วยงานยังไม่สามารถออกให้ได้ ณ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ควรมีการมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์สามารถออกใบอนุญาตได้เพื่อความรวดเร็ว

**Independent Study Title** Quality's Service of the One Stop Service Center in Mae Sai Customs House, Chiang Rai Province

**Author** Miss Pinita Jaikaew

**Degree** Master of Public Administration

**Independent Study Advisory Committee**

Associate Professor Siripong Ladavalaya Na Ayuthya Chairperson

Associate Professor Pairat Trakarnsirinont Member

Lecturer Dr.Preecha Jengjalern Member

**ABSTRACT**

The study on the “Quality of Service of the One Stop Service Center in Mae Sai Customs House, Chiang Rai Province” has three main objectives which were 1) to analyze the levels of quality of service of the One Stop Service Center in Mae Sai Customs House, Chiang Rai Province; 2) to investigate the expectation of the customers towards the service of the One Stop Service Center in Mae Sai Customs House, Chiang Rai Province; and 3) to analyze problems and obstacles of servicing and being serviced of the One Stop Service Center in Mae Sai Customs House, Chiang Rai Province.

According to the study, it was found that Mae Sai Customs House, Chiang Rai Province, had carried out the One Stop Service Center which resulted that the overall quality of service was in the high level, while the convenience, quickness and filing system were only in the fair level.

Regarding to the expectation of the customers towards the One Stop Service Center in Mae Sai Customs House, Chiang Rai Province, they received service as they had expected.

Finally, there were a few problems from the One Stop Service Center in Mae Sai Customs House, Chiang Rai Province; namely,

1) the customs officers provided slow service and were not in the office during working hours;

2) the goods import and export license had to occasionally wait for the approval from the Department since an authorization was not assigned to some offices;

3) some One Stop Service Centers were not able to issue the license since there was no authorization. Therefore, the Center's officers should be authorized in issuing the license in order that the customers received the fast service.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved