

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ คุณภาพการให้บริการของด้านบุคลากรลำพูนใน  
นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

ผู้เขียน นางสาวณัฐิกา รังศิริ

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อุษยา	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ไพรัช ตระการศิรินนท์	กรรมการ
อาจารย์ ดร. ปรีชา แจ็งเจริญ	กรรมการ

### บทคัดย่อ

การศึกษารั้ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์ถึงคุณภาพการให้บริการของด้านบุคลากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ตามโครงการและแผนงานการให้บริการประจำปี 2548 2) เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ประกอบการได้รับจากการรับบริการของด้านบุคลากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน และ 3) เพื่อสำรวจถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการตามแผนโครงการและแผนงานของด้านบุคลากรลำพูน ประจำปี 2548

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้ครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่บุคลากร จำนวน 35 คน และผู้ประกอบการที่มาใช้บริการด้านบุคลากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 150 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของด้านบุคลากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ตามโครงการและแผนงานการให้บริการประจำปี 2548 อยู่ในเกณฑ์ดี เนื่องจากด้านบุคลากรลำพูนได้มีการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการทำงานมากขึ้น เช่น ระบบEDI เปิดเว็บไซต์ การให้บริการศูนย์บริการลูกค้า การบริการตามระยะเวลาประกัน และส่งรายงานทางอีเมล เป็นต้น ซึ่งทำให้การให้บริการของด้านบุคลากรมีความรวดเร็ว สะดวก สบาย และโปร่งใสยิ่งขึ้น อีกทั้งทำให้การให้บริการของด้านบุคลากรมีคุณภาพ และเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

2. ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ประกอบการได้รับจากการรับบริการของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ส่วนใหญ่มีปัญหาไม่มากนัก ทั้งนี้เนื่องจากด่านศุลกากรลำพูนได้มีการดำเนินงานที่เคร่งครัด และมีนโยบายการทำงานที่ชัดเจน ขณะเดียวกันก็มุ่งเน้นดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของกรมศุลกากรอย่างชัดเจน

3. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการตามแผนโครงการและแผนงานของด่านศุลกากรลำพูน ประจำปี 2548 พบว่า มีการร้องเรียนปัญหาการทุจริตของเจ้าหน้าที่พนักงานอยู่บ้าง ปัญหาการนำระบบการทำงานรูปแบบใหม่มาใช้ยังขาดความสมบูรณ์ และเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบวิธีการปฏิบัติงานที่ทันสมัย

**Independent Study Title** Quality of Services of Lamphun Customs House in  
the Northern Region Industrial Estate, Lamphun Province

**Author** Miss Nattika Rungsiri

**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**

This study aimed: 1) to analyze quality of services of Lamphun Customs House in the Northern Region Industrial Estate, Lamphun Province according to the B.E. 2548 project and service plan; 2) to survey problems and obstacles encountered by service recipients at the Lamphun Customs House in the Northern Region Industrial Estate, Lamphun Province; and 3) to survey problems and obstacles in rendering services according to the B.E. 2548 project and service plan of the Lamphun Customs House.

Sampling units for this study consist of 35 customs officers and 150 entrepreneurs who were clients of the Lamphun Customs House in the Region Industrial Estate, Lamphun Province. Data are collected through questionnaires.

Results of the study are summarized as follows:

1. The quality of services of Lamphun Customs House in the Northern Region Industrial Estate, Lamphun Province according to the B.E. 2548 project and service plan has been rated at high level since the Lamphun Customs House has introduced more modern technology to the work such as EDI system, website, call center, guaranteed service-in-time period, and sending notification via e-mail and so forth. This practice has resulted in the customs house's promptness, convenience and transparency of services. Besides, it makes the customs house's services more efficient and satisfactory for service recipients.

2. Problems and obstacles encountered by entrepreneurs associated with services provided by the Lamphun Customs House in the Northern Region Industrial Estate, Lamphun Province are minimal since the Lamphun Customs House has laid down strict implementing procedures, and has a clear-cut working plan. At the same time, the Lamphun Customs House has emphasized performance in conformity to the Customs Department's strategy. Regarding the problems and obstacles in services rendered according to the B.E. 2548 project and working plan of the Lamphun Customs House in the Northern Region Industrial Estate some problems were found. It was reported of officer's corruption. Other problems were concerning implementation of new working system; and officers lacked knowledge and understanding of modern working procedures.