

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย” ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นการประกอบการศึกษาดังนี้

- 2.1 แนวคิดคุณภาพการบริการ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service : OSS)
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.1 แนวคิดคุณภาพการบริการ

หลักการให้บริการ การบริการซึ่งเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น ต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้ (สมิต สัจฉกร, 2542: 173-174)

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

“คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น” เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและตอบสนองให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

ลักษณะของการบริการที่ดี

ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบ หรือแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย ทั้งนี้พนักงานทุกคนและทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวทางปฏิบัติ 3 ประการ ได้แก่ (สมิต สัจฉกร, 2542: 174-176)

1. ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด
2. ลูกค้าถูกเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะอย่างไร ต้องไม่ได้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด
3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น สบายใจ

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ถือเป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรนั้น ๆ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้ (สมิต สัจฉกร, 2542: 175)

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี
2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นจำนวนมาก

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อไหร่ที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

คุณภาพการบริการ

คุณภาพของการบริการนั้น มีความหมายหลายประการ คือ บริการดี ราคาสมเหตุสมผล คุณภาพดีผู้รับบริการพอใจ การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ส่วนคุณภาพของบริการจะมีมาตรฐานวัดระดับการให้บริการว่าอยู่ในระดับดีเพียงใดนั้น ได้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่อาจใช้กับการบริการทั่ว ๆ ไปมี 10 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. ไว้ใจได้ หมายความว่า การบริการนั้นต้องคงเส้นคงวาและไว้ใจได้
2. ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ
3. ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ความเข้าใจในบริการนั้น
4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายความว่า จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีพิธีการที่ซับซ้อนและไม่เสียเวลารอคอย
5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
6. การสร้างสัมพันธภาพ หมายถึง การติดต่อให้ข่าวสารแก่ลูกค้า ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
7. เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้
8. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตราย
9. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว
10. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายความว่า เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้

การบริการที่ดีมีคุณภาพ (ปริทรรศ ศิลปกิจ, 2538) จำเป็นต้องถึงพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องกระทำกิจกรรมเหล่านั้นด้วยพฤติกรรมที่ดีงาม ทำความ สุข ความพอใจ ความชื่นชม ยินดี มาสู่ผู้รับบริการด้วย

ตามสภาพความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน แม้ประเทศไทยจะเป็นที่ยอมรับของนานาชาติประเทศว่า ประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจบริการ เช่น ธุรกิจโรงแรมหรือธุรกิจการท่องเที่ยว แต่คุณภาพการให้บริการประชาชนในหน่วยงานภาครัฐบาลหลายแห่งยังมีปัญหา ยังไม่เป็นที่น่าพอใจอีกมาก ไม่ใช่เป็นเรื่องของการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือหรือขาดบุคลากรที่แตกต่างกันมากก็คือ พฤติกรรมการบริการนั่นเอง

“บริการที่ดี” ก็คือ การให้สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการ เมื่อประชาชนมารับบริการจากเรา สิ่งที่เขาต้องการก็คือ ความถูกต้อง รวดเร็ว ความสะดวกสบาย ความสำคัญ ความอบอุ่น ไม่ตรีจิตมิตรภาพ

“คุณภาพการบริการ” ไม่ว่าจะเป็นสถาบันธุรกิจการเงิน การท่องเที่ยว โรงแรม ธุรกิจบันเทิง หรือแม้แต่บริการสาธารณสุข ต่างเอาแพ้-ชนะกันที่การให้ความสำคัญ ความอบอุ่น ความสะดวกกายสบายใจแก่ลูกค้า หรือผู้รับบริการนั่นเอง ปกติแล้วคุณภาพการบริการนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ

ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้จริง ถูกต้องแม่นยำในงาน

ความรู้สึก (Feeling) ความรู้สึกที่ดีในขณะที่ให้บริการ

ประสบการณ์ (Experience) ความเจนจัดชำนาญในงาน

แต่ด้วยเหตุที่คุณภาพบริการวัดกันที่ความรู้สึกส่วนตัวของผู้รับบริการ คุณภาพบริการจึงต้องเริ่มจากความรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการนำหน้ามาก่อนเสมอขณะให้บริการประชาชนต่อให้มีความรู้มากเพียงใด ประสบการณ์โชกโชนอย่างไร หากปราศจากความรู้สึกที่ดี หงุดหงิด รำคาญ เบื่อง่าย เซ็งเกลียดขี้หน้า อารมณ์บริการอันไม่พึงประสงค์เหล่านั้นนอกจากจะส่งกระแสไปรบกวนจิตใจผู้รับบริการโดยตรงแล้ว ยังเป็นตัวกำหนดรูปแบบของพฤติกรรมบริการที่ไม่มีคุณภาพ อันเป็นการทำลายภาพพจน์ของตนเอง สถาบันและวิชาชีพได้เป็นอย่างมากด้วย ตรงกันข้ามถ้าบริการเริ่มจากความยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ไม่ตรีจิตมิตรภาพ สร้างความพอใจ ถูกใจ ประทับใจแก่ผู้รับบริการก่อนแล้ว ทุกสิ่งทุกอย่างก็สะดวกสบายและง่ายไปหมด

ดังนั้น คุณภาพบริการ จึงต้องเริ่มจากความรู้สึกที่ดีงามของผู้ให้บริการ (Feeling to do) เป็นตัวก่อตัวกระตุ้น ตัวชักนำ ความรู้สึกที่ดีงามให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ในการที่จะนำความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญ (Knowledge to do) มาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน คุณภาพบริการจึงต้องพร้อมด้วยสัมผัสและบริการที่ถูกต้อง ซึ่งเป็นการสัมพันธ์ใน 2 ระดับ คือ ระดับความสัมพันธ์ทางใจ (Unconscious Communication) และระดับความสัมพันธ์ทางพฤติกรรม (Behavior Communication)

คุณภาพการให้บริการของภาครัฐที่พึงให้แก่ประชาชน

การให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้น จะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชน เหตุผลสำคัญที่สุดคือ ภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชนอยู่ที่ประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุด สม่าเสมอ และเสมอภาค โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนเพราะถือเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เป้าหมายการให้บริการของภาคเอกชนกลับมีเป้าหมายอยู่ที่ผลประโยชน์ที่องค์กรของตนต้องได้รับตอบแทนกลับมา หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การมุ่งหากำไรจากการให้บริการนั่นเอง

ดังนั้น คุณภาพการให้บริการของภาครัฐ จะต้องพิจารณาวัดที่ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับการให้บริการที่ดี มีมาตรฐาน และเสมอภาคแล้ว ประชาชนย่อมต้องมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการให้การสนับสนุนกิจการของรัฐ การให้ความช่วยเหลือ การปฏิบัติตามคำแนะนำ เป็นต้น

ความหมายของการบริการ

การบริการ เป็นกระบวนการที่หน่วยงานหรือบุคคลจัดให้มีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้อื่น ได้แก่ ลูกค้า ประชาชน หน่วยงาน ฯลฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการที่จัดภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของรัฐ เนื่องจากการบริการประชาชน โดยความรับผิดชอบของหน่วยงานของรัฐในประเทศไทยมีลักษณะที่หลากหลาย ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้หลาย แนวคิด ดังนี้

กองวิชาการและแผน กรมการปกครอง (2537: 33) ได้ให้คำจำกัดความของงานบริการ หมายถึง การรับใช้อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล และเมื่อนำเอาคำว่าบริการมาผนวกกับประชาชน เป็นบริการประชาชน มีความหมาย เป็นการรับใช้ประชาชน อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชน ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคน จะต้องบริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด และนอกจากนี้ความหมายของการบริการประชาชนอาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า เป็นการให้บริการโดยรัฐบาลแก่ประชาชนในลักษณะที่เรียกว่า การบริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึง กิจกรรมหรือกิจการที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน (ปรีชา คงฤทธิ์, 2537: 11-15) อาจกล่าวได้โดยสรุปว่าการบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์กรราชการได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือเกื้อกูลให้กับคนในสังคมหรือเพื่อสนองตอบต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

หลักการให้บริการประชาชน

โดยพื้นฐานของการบริการประชาชนแล้ว มีเป้าหมายที่เหมือน ๆ กัน กล่าวคือ มีเป้าหมายที่จะสนองตอบความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) ให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และความเท่าเทียมกันจากการมารับบริการของรัฐบาลเป็นสำคัญ ซึ่งมีผู้ให้ทัศนะและกำหนดหลักปฏิบัติไว้หลายท่าน เริ่มจากทัศนะของ John D Milet (1978: 5) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการว่าให้พิจารณาในหลัก 5 ประการด้วยกัน คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ในขณะที่ กุลชน พงศธร (2538: 303 – 304) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการไว้ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากบุคคลอื่น
4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่าย ในการบริการต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จะจัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้รับบริการมากเกินไป

นอกจากนี้ Elihu Katy and Brehda Danet (1978: 19) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการของรัฐบาลไว้ 5 ประการ คือ

1. ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการ
2. ครบถ้วนสมบูรณ์
3. รวดเร็ว
4. เสมอภาค เป็นธรรม
5. เต็มใจและจริงใจ

ดังนั้น กล่าวโดยสรุปแล้ว หลักการให้บริการประชาชนนั้นจะต้องคำนึงถึงเป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การอำนวยความสะดวก และความสุขแก่ประชาชน โดยการให้บริการประชาชนควรยึดหลักในเรื่องของการบริการที่สะดวกรวดเร็ว บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจ และให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ถูกต้องตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบแบบแผนของทางราชการ

องค์ประกอบของงานบริการ

การให้บริการเป็นการดำเนินกิจกรรมและพฤติกรรมเพื่อประโยชน์สุขของผู้อื่น งานบริการจึงต้องประกอบไปด้วย 3 ส่วนสำคัญ ดังที่ ปรีทรรศ ศิลปกิจ (2538: 26) กล่าวไว้ ดังนี้

1. กิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามกระบวนการขั้นตอนหรือระบบระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ
2. พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้ปรากฏหรือผู้รับบริการพบเห็นหรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกลดตลอดระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกันซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรมบริการให้รู้สึก สัมผัสได้จาก 3 ทาง ดังนี้
 - 2.1 ด้านทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ด้านอารมณ์ ความรู้สึก หรือมโนกรรม
 - 2.2 ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กิริยาท่าทาง หรือกายกรรม
 - 2.3 ด้านการพูดจา การติดต่อสื่อสารด้วยวาจา หรือวจีกรรม
3. คุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นการส่งมอบความประทับใจจากสัมผัสบริการซึ่งวัดกันที่ความรู้สึก ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากสิ่งต่อไปนี้
 - 3.1 ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
 - 3.2 ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ
 - 3.3 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536: 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม การให้บริการสาธารณะมีลักษณะเป็น “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ส่วน คือ (1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ (2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร (3) กระบวนการและกิจกรรม (4) ผลผลิตหรือตัวบริการ และ (5) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540: 6) ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐว่า เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐหรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ถึงแม้ว่าจะมองแนวคิดของการให้บริการสาธารณะจำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่เมื่อพิจารณาในแง่ของวัตถุประสงค์แล้วอาจกล่าวได้ว่าค่อนข้างจะครอบคลุม กล่าวคือ เป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชน มิใช่เพื่อบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การเน้นหลักการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ ความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540: 6 - 7) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐไว้ดังนี้

(1) มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้ให้บริการในที่นี้เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งส่วนใหญ่ได้แก่ข้าราชการและลูกจ้างรับเงินเดือนประจำ โดยปัจจุบันมิได้มีคำตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการ ในขณะที่ผู้รับบริการในที่นี้หมายถึง ประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ในการบริการแต่ละเรื่องนั้นอาจมีกลุ่มประชาชนเฉพาะกลุ่ม เช่น กรณีการรับบริการด้านพิธีการศุลกากร มีกลุ่มผู้นำของออกหรือที่เรียกว่า “ชิปปิง” เป็นกลุ่มลูกค้าสำคัญ ในขณะที่การบริการด้านบัตรประชาชนและทะเบียนราษฎรหรือการเก็บภาษีรายได้ส่วนบุคคล ผู้รับบริการได้แก่ ประชาชนทั่วไป

(2) เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด หากบริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้นเป็นเรื่องที่รัฐกำหนดการบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด กล่าวคือ เฉพาะหน่วยงานรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดและเป็นผู้ให้บริการตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไข หรือรายละเอียดที่รัฐกำหนด ทั้งนี้ประชาชนจะต้องไปปรับบริการ ณ จุด ซึ่งหน่วยงานของรัฐกำหนดเท่านั้น เช่น หากอยู่ในเขตขนส่งทางบกใดก็ต้องไปปรับบริการ ณ จุดนั้น จะไปปรับบริการที่หน่วยอื่นไม่ได้

(3) มีการกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษบริการที่รัฐกำหนดนั้นมักมีเงื่อนไขเวลาเกี่ยวข้องด้วย ซึ่งหากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนดก็อาจมีบทลงโทษ เช่น ปรับ เพิกถอนใบอนุญาต หรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี เป็นต้น

(4) มีกฎระเบียบรองรับบริการของรัฐก็เช่นเดียวกับการดำเนินการอื่นของรัฐ ก็เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบหรือคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอน เงื่อนไขต่าง ๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุมจนเป็นกรอบกำหนดการบริการและขณะเดียวกันก็เป็นข้อจำกัดของการบริการด้วยเช่นกัน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ

Victor H. Vroom (1970) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังไว้ว่า การที่บุคคลจะกระทำการใด ๆ ก็ตาม ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 ประการ คือ

- 1) ผลตอบแทนที่เขาได้รับนั้นเหมาะสมกับบทบาทที่เขาครอบครองเพียงใด
- 2) ความพอใจหรือไม่พอใจต่อผลที่เขาได้รับ
- 3) เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นแล้วเขาเชื่อว่าเขาจะต้องเป็นผู้ได้รับผลอันนั้น
- 4) เขาย่อมมีโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนตามความคาดหวัง

ความคาดหวังของบุคคล จึงเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้บุคคลนั้นพยายามที่จะทำในสิ่งที่จะทำให้ตนเองได้รับความสมหวังตามความคาดหวัง จึงเปรียบเสมือนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง มนุษย์ต้องการที่จะตอบสนองความคาดหวังของตนเอง

สมยศ นาวิการ (2538) กล่าวว่า ความคาดหวัง คือ ความน่าจะเป็นที่ถูกรับรู้ของการตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของประสบการณ์ในอดีต เนื่องจากประสบการณ์ในอดีตมีผลกระทบต่อกิจกรรมเป็นอย่างมาก

พิมประไพ ดิขวงศ์ (2539) ได้กล่าวโดยสรุปไว้ว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยสิ่งนั้น ๆ อาจจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ ความรู้สึกนึกคิดหรือคาดการณ์นั้น ๆ จะมีลักษณะเป็นการประเมินค่าโดยมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดการคาดการณ์ของแต่ละบุคคล แม้จะเป็นการให้ต่อสิ่งที่เป็นรูปธรรมหรือนามธรรมชนิดเดียวกันก็อาจจะแตกต่างกันออกไปได้ ทั้งนี้แล้วแต่ภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ และการเห็นคุณค่าความสำเร็จของสิ่งนั้น ๆ

แนวคิดและทฤษฎีเรื่องความพึงพอใจ (Satisfaction Concept) นั้น นิยมศึกษาสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและความพึงพอใจจากการรับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านอธิบายไว้ ดังนี้

สุมนชา ไพธสุวรรณ (2539) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจบริการที่สอดคล้องกับความต้องการจากนักวิชาการต่าง ๆ ไว้ดังนี้

Oskamps กล่าวถึงความพึงพอใจว่า มีความหมาย 3 นัย คือ สภาพการณ์ที่มีผลการปฏิบัติงานจริงเป็นไปตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้ หรือระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ หรือการที่ได้งานเป็นไปตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะของ Lerner ที่เห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จ (Achievement) และความมุ่งมาดปรารถนา (Aspiration) ในงานนั้น

Simon ได้ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการนั้นสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ส่วน Kyagi ให้ความเห็นว่า การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคมนั้นวัดได้ยาก แต่ก็ควรมียอดประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ การให้บริการที่เท่า

เทียมกันแก่สมาชิกสังคม ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย ให้บริการที่มีความสืบเนื่องเพื่อที่ว่าเป็นบริการที่สมาชิกสังคมสามารถรับได้ทุกเมื่อที่ต้องการ การให้บริการต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

แน่งน้อย ชุณหวงศ์ (2519) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับทัศนคติ โดยถือเป็นขั้นพื้นฐานของทัศนคติอันเกิดจากความพอใจที่ดี

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2530) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความชอบใจ พอใจ ต่อสิ่งนั้นหรือกิจกรรมนั้น ๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่เขาคาดหวัง (Expected Performance) โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ ถ้าต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าจะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ (Dissatisfied Customer) แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ ตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfied Customer) และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังของลูกค้าที่ตั้งไว้ ก็จะทำให้เกิดความประทับใจ (Delighted Customer) ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้

Victor H. Vroom (1964) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นผลจากการที่บุคคลนั้น ๆ เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือเข้าไปรับรู้แล้วเกิดความพึงพอใจ โดยความหมายของความพึงพอใจสามารถแทนความหมายของทัศนคติได้ ซึ่งบางทีเรียกว่า V.I.E. เนื่องจากมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อเครื่องมือ

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการ หวังสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้แล้วนั้น บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจและในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ

มนตรี เจริญแหลม (2536) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยองค์ประกอบของการบริการ

ในขณะที่ Kotler (1997) ได้กล่าวถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าว่า ระดับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่รับรู้ กับความคาดหวัง ซึ่งลูกค้าสามารถรู้สึกถึงระดับความพึงพอใจ 3 ระดับ ดังนี้

1. ถ้าผลงานที่รับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ
2. ถ้าผลงานที่รับรู้เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ
3. ถ้าผลงานที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจอย่างมาก หรือยินดี

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามเป้าหมายที่ตนเองต้องการ ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือองค์ประกอบที่แตกต่างกันด้วย

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service : OSS)

ปัจจุบัน การนำเข้าและส่งออกมีหน่วยงานราชการเกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน ซึ่งแต่ละหน่วยงานไม่ได้อยู่ในพื้นที่เดียวกัน และบางหน่วยงานไม่ได้รับการมอบอำนาจจากส่วนกลาง ทำให้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องเดินทางไปติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในหลายพื้นที่เสียเวลา และเป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายในการนำเข้าและส่งออก ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันทางการค้า ก่อให้เกิดความไม่สะดวกทั้งทางด้านเวลา และต้นทุนทางการค้า จึงควรมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกทั้งหมดมารวมอยู่ ณ พื้นที่เดียวกัน สามารถบริการทั้งการออกไปรับรอง การออกใบอนุญาตต่าง ๆ การตรวจวิเคราะห์ต่าง ๆ ให้สามารถกระทำได้ ณ จุดเดียว เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและนักธุรกิจที่ประกอบอาชีพเกี่ยวกับการนำเข้า – ส่งออก เพื่อลดต้นทุนทางการค้า อันเป็นการสนับสนุน และส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการภายในประเทศ และเมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2547 คณะรัฐมนตรีมีมติมอบหมายให้สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) เป็นเจ้าภาพจัดประชุมหารือแนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Services : OSS) บริเวณชายแดน และสำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ร่วมกับกรมศุลกากรได้จัดประชุมหารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2547 เพื่อกำหนดแนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Services: OSS) บนพื้นที่ด้านศุลกากรชายแดนนำร่อง 5 แห่ง คือ อนุรักษ์ประเทศ มุกดาหาร แม่สอด แม่สาย และสะเดา โดยมีสาระสำคัญของการประชุม คือ (ด้านศุลกากรแม่สาย, 2548: 1-3)

1. One Stop Services : OSS หมายถึง การให้บริการตรวจปล่อยสินค้านำเข้า-ส่งออกให้เป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และอำนวยความสะดวกการเข้า-ออก แรงงานต่างด้าว นักท่องเที่ยว และประชาชนอย่างถูกต้องตามกฎหมาย

2. กรอบการดำเนินการจะมุ่งเน้นการลดระยะเวลาการให้บริการ โดยลดขั้นตอนการดำเนินการของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลระหว่างองค์กร การถ่ายโอนอำนาจให้หน่วยงานในพื้นที่ดำเนินการ และจัดตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการ โดยมีแนวทางการดำเนินการ 5 ด้าน ได้แก่

2.1 การจัดเตรียมสถานที่สำหรับด้านศุลกากรนำร่อง 5 แห่ง กรมศุลกากรเป็นเจ้าภาพประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมดำเนินการ และจัดทำแผนงานโครงการเพื่อของบประมาณสำหรับการพัฒนาพื้นที่/ก่อสร้างอาคาร

2.2 การพัฒนาระบบเครือข่ายข้อมูลสำหรับติดตั้งและใช้งานสำหรับด้านศุลกากรชายแดนนำร่อง 5 แห่ง เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถส่งคำขอใบอนุญาตผ่าน Internet โดยไม่ต้องรอโครงการพัฒนาระบบเครือข่ายข้อมูล Single Window ด้านโลจิสติกส์เสร็จสมบูรณ์โดยมอบหมายกรมศุลกากรให้จัดทำรายละเอียดโครงการ/แผนงานพัฒนาระบบเครือข่าย ข้อมูลนำร่องสำหรับรองรับการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เพื่อนำเสนอต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังพิจารณาต่อไป

2.3 จัดตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการ 2 ระดับ ใน 5 พื้นที่นำร่อง เพื่ออำนวยความสะดวกการให้บริการ การตัดสินใจในด้านอำนาจอนุมัติจัดการ ประกอบด้วยคณะกรรมการบริหาร มีผู้ว่าราชการจังหวัด CEO เป็นประธาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นกรรมการ ทำหน้าที่ร่วมตัดสินใจในกรณีที่กรมศุลกากรไม่สามารถดำเนินการได้ และระดับการปฏิบัติโดยกรมศุลกากรทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวก รับผิดชอบอำนาจและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อำนวยความสะดวกการตรวจสอบและอนุมัติให้เสร็จในขั้นตอนเดียวบริเวณชายแดน

2.4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมอบอำนาจหน่วยงานในสังกัดที่อยู่ในพื้นที่นำร่องร่วมดำเนินการกับกรมศุลกากร

2.5 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการลดขั้นตอนการอำนวยความสะดวกการตรวจวิเคราะห์สินค้า โดยการจัดซื้อเครื่องมือเพื่อเสริมประสิทธิภาพการตรวจ และดำเนินการให้เป็นไปตามขั้นตอนการตรวจวิเคราะห์ในพื้นที่ฝั่งประเทศเพื่อนบ้าน

การจัดตั้งโครงการศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Services : OSS) เพื่ออำนวยความสะดวกการค้าชายแดนในบริเวณด่านชายแดนหลัก เป็นนโยบายที่ชัดเจนว่าต้องการให้ตรวจจุดเดียว ครั้งเดียว และสามารถปล่อยสินค้าได้ทันทีเป็นผลสืบเนื่องมาจากการพัฒนาความร่วมมือทางเศรษฐกิจในอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขงและการจัดระบบเศรษฐกิจตามแนวชายแดน กล่าวคือ โครงการพัฒนาความร่วมมือทางเศรษฐกิจในอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง (Greater Mekong Sub – region : GMS) หรือหกเหลี่ยมเศรษฐกิจเป็นความร่วมมือของ 6 ประเทศ คือ ไทย พม่า ลาว กัมพูชา เวียดนาม และจีนตอนใต้ (ยูนนาน) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 (ค.ศ. 1992) โดย 6 ประเทศสมาชิกมีพื้นที่รวมกันประมาณ 2 ล้าน 3 แสน ตารางกิโลเมตร อุดมสมบูรณ์ไปด้วยทรัพยากรธรรมชาติ อีกทั้งยังเป็นจุดศูนย์กลางในการเชื่อมโยง

ติดต่อระหว่างภูมิภาคเอเชียใต้ เอเชียตะวันออก และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจสนับสนุนการจ้างงานและยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ให้ดีขึ้น มีธนาคารเพื่อการพัฒนาแห่งเอเชีย (Asian Development Bank - ADB) เป็นผู้ให้การสนับสนุนหลักโครงการความร่วมมือในกรอบ GMS แบ่งเป็น 9 สาขา ได้แก่

1. ด้านการค้าและการลงทุน
2. ด้านการเกษตร
3. ด้านการพัฒนาอุตสาหกรรม
4. ด้านการคมนาคมขนส่ง
5. ด้านการท่องเที่ยว
6. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
7. ด้านพลังงาน
8. ด้านการสื่อสารโทรคมนาคม และ
9. ด้านสิ่งแวดล้อม

คณะกรรมการนโยบายเศรษฐกิจระหว่างประเทศ (กนศ.) โดยมี นายสมคิด จาตุศรีพิทักษ์ เป็นประธาน และมีสำนักปลัดกระทรวงพาณิชย์ เป็นฝ่ายเลขานุการ มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาความร่วมมือทางเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (อพบ.) เป็นศูนย์กลางประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ติดตามความคืบหน้า โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศเป็นประธาน และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) เป็นฝ่ายเลขานุการ เพื่อกำกับและดูแลกรอบความร่วมมือต่าง ๆ กับประเทศเพื่อนบ้าน ซึ่งได้แก่ โครงการพัฒนาความร่วมมือทางเศรษฐกิจในกลุ่มอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง 6 ประเทศ (Greater Mekong Subregion Economic Cooperation :GMS-EC), โครงการพัฒนาเขตเศรษฐกิจสามฝ่าย อินโดนีเซีย-มาเลเซีย ไทย (Indonesia-Malaysia-Thai Growth Triangle Development Project : IMT-TG), โครงการพัฒนาความร่วมมือทางเศรษฐกิจ บังกลาเทศ-อินเดีย-พม่า-ศรีลังกา-ไทย (Bangladesh-India-Myanmar-Sri Lanka-Thailand Economic Cooperation :BIMST-EC) รวมทั้งกรอบความร่วมมือยุทธศาสตร์ทางเศรษฐกิจระหว่าง กัมพูชา – ลาว – พม่า - ไทย (Economic Cooperation Strategy between Cambodia Laos Myanma and Thailand: ECS) ซึ่งได้กำหนดการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม โดยจะเน้นการพัฒนาพื้นที่ตามแนวชายแดน ซึ่งสอดคล้องกับแนวพื้นที่เศรษฐกิจภายใต้กรอบ GMS ทั้งนี้ การดำเนินงานของ ECS จะเป็นกลไกเร่งรัดที่สำคัญที่จะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดมิติการพัฒนาต่าง ๆ โดยเฉพาะภาคการผลิต การค้าและการลงทุน และให้ผลตอบแทนทางเศรษฐกิจและสังคมภายใต้กรอบ GMS อย่างเป็นรูปธรรมชัดเจนยิ่งขึ้น

ความร่วมมือในกรอบของศุลกากร ได้แก่ การอำนวยความสะดวกด้านการค้าการลงทุนที่มี
กรมการค้าต่างประเทศเป็นผู้ดูแล ซึ่งกรมศุลกากรได้ดำเนินการตามกรอบดังกล่าวโดยจัดประชุมอธิบดี
ศุลกากร ECS เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2546 มีประเด็นดังนี้

1. ให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Services หรือ OSS)
 - ให้ทำ One Stop Service ตามแนวชายแดน
 - ให้ทำ Bilateral MOU ระหว่างศุลกากรแต่ละประเทศ
 - จัดทำโครงการนำร่องที่ ปอยเปต-อรัญประเทศ สะหวันเขต-มุกดาหาร เมียวดี-แม่สอด และท่าขี้เหล็ก-แม่สาย

2. จัดทำพิธีการศุลกากรให้เรียบง่าย (Simplification of Customs Procedures)

3. กฎว่าด้วยแหล่งกำเนิดสินค้า (Rule of Origin)

4. การให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรภายใต้โครงการ AISP

5. การแลกเปลี่ยนข้อมูล (Exchange Information)

- จัดตั้ง Contact Point เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลการเคลื่อนย้ายของศุลกากร
- หารือถึงปัญหาอุปสรรคของ Valuation
- แลกเปลี่ยนข้อมูลในการสืบสวนปราบปราม

และจะมีการประชุมผู้นำ ECS ทุก 2 ปี มีการประชุมระดับรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศและ
ผู้นำอาวุโสทุกปี และมีการประชุมอธิบดีศุลกากร ECS ปีละ 2 ครั้ง

การจัดตั้งศูนย์บริการนำเข้า – ส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service : OSS) เป็น
กิจกรรมหนึ่งที่รัฐบาลไทยประกาศให้ความช่วยเหลือฝ่ายเดียวเพิ่มเติมในสาขาการอำนวยความสะดวก
ด้านการค้าการลงทุน โดยมีสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.)
เป็นเจ้าภาพหรือผู้กำหนดการปฏิบัติงานตามข้อตกลงปฎิญาพุกาม คือ

1. เป็นการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่หลายหน่วยงานให้มาปฏิบัติงาน ณ จุดเดียว
2. ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ (IT) เป็นตัวนำ
3. ประชาชน/ผู้มาติดต่อสามารถเข้าไปใช้บริการในศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

เพื่อประโยชน์ในการอนุมัติ/อนุญาตผ่านขั้นตอนพิธีการและตรวจปล่อยสินค้าของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. ลดอุปสรรคเกี่ยวกับการนำเข้าและส่งออก
5. เพิ่มการบริการที่สะดวกรวดเร็วด้วยเทคโนโลยีทันสมัย

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ได้ให้คำจำกัดความ
ศูนย์บริการนำเข้า – ส่งออก แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ว่า “การให้บริการตรวจ
ปล่อยสินค้านำเข้า – ส่งออก ให้เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และอำนวยความสะดวก
ศุลกากรนำเข้า – ออก แรงงานต่างด้าว นักท่องเที่ยว และประชาชนอย่างถูกต้องตามกฎหมาย”

กรมศุลกากรได้รับมอบหมายในการดำเนินการติดตามความคืบหน้า สาขาการอำนวยความสะดวกด้านการค้าและการลงทุน (Trade Facilitation) มีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การให้สิทธิพิเศษทางภาษีศุลกากร การปรับปรุงความโปร่งใสของพิธีการศุลกากร การจัดตั้งศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Services : OSS) การดำเนินการระหว่างประเทศ และเป็นเจ้าภาพจัดประชุมหารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Services : OSS) สำหรับด่านชายแดนต่าง ๆ รวมทั้งบริเวณเขตเศรษฐกิจชายแดน จังหวัดเชียงราย เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2546 โดยได้ทำความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับแนวคิดการจัดตั้งศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Services: OSS) มีสาระสำคัญประกอบด้วย

1. ระยะที่ 1 ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Services : OSS) ในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ Local Area Network (LAN) โดยผู้ประกอบการติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการยื่นคำร้องขอรับใบอนุญาตนำเข้าสินค้า และเมื่อหน่วยงานพิจารณาอนุมัติแล้ว จะส่งใบอนุญาตให้กรมศุลกากรผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในระบบ Local Area Network เข้ามายังเครื่องของศูนย์ จากนั้นเจ้าหน้าที่ศุลกากรจะตรวจสอบการอนุมัติการนำเข้าสินค้า และให้ปฏิบัติพิธีการศุลกากรรับชำระค่าภาษีอากร และหากเป็นสินค้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องตรวจสอบหรือชักตัวอย่างสินค้า หรือออกไปกำกับการขนย้ายสินค้า หน่วยงานนั้น ๆ จะต้องจัดส่งเจ้าหน้าที่มาร่วมปฏิบัติ ทั้งนี้ อาจะจัดเจ้าหน้าที่มาประจำศูนย์หรือประสานแจ้งให้ทราบก็ได้ อย่างไรก็ตาม ต้องเป็นการให้บริการที่รวดเร็วและให้เสร็จสิ้น ณ เวลานั้น

2. ระยะที่ 2 ปรับปรุงระบบเครือข่ายตามระยะที่ 1 เป็นระบบเชื่อมโยงเครือข่าย One Stop Services ไปยังระบบคอมพิวเตอร์ต้นสังกัดของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้ประกอบการสามารถขอรับใบอนุญาตนำเข้าสินค้า ณ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวโดยตรง ไม่ต้องเดินทางไปติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเหมือนในระยะแรก โดยให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมาประจำ ณ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ทำหน้าที่พิจารณาคำร้อง ขอรับใบอนุญาตผ่านระบบเครือข่ายเชื่อมโยงไปยังหน่วยงานต้นสังกัดและออกใบอนุญาตให้ผู้ประกอบการได้ทันทีเพื่อนำไปผ่านพิธีการศุลกากร และเมื่อผ่านพิธีการศุลกากร และชำระค่าภาษีอากรแล้ว เจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงานที่ประจำอยู่ ณ ศูนย์ฯ จะร่วมตรวจสอบสินค้า หรือชักตัวอย่างสินค้า หรือออกไปกำกับการขนย้ายสินค้าให้เสร็จสิ้น ณ เวลานั้น

3. ระยะที่ 3 นำระบบการจัดส่งข้อมูลทาง Internet มาใช้ร่วมกับระบบแลกเปลี่ยนข้อมูล EDI ของกรมศุลกากร โดยผู้ประกอบการส่งคำร้องขอรับใบอนุญาตไปยังต้นสังกัดของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่าน Internet และหน่วยงานจะพิจารณาอนุญาตและส่งข้อมูลผ่านสายสื่อสารของระบบ EDIมายังกรมศุลกากร และกรมศุลกากรจะจัดส่งข้อมูลผ่านระบบ On-Line มายังด่านศุลกากร ทั้งนี้ เมื่อผู้ประกอบการมาติดต่อที่ศูนย์ฯ เจ้าหน้าที่ศุลกากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะร่วมตรวจสอบสินค้า และออกไปกำกับภาษีการเคลื่อนย้ายสินค้าให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว

นอกจากนี้ยังมีการประชุมหารือระหว่างอธิบดีกรมศุลกากร 4 ประเทศ (กัมพูชา ลาว พม่า และ ไทย) ครั้งที่ 1 วันที่ 21 พฤศจิกายน 2546 ซึ่งที่ประชุมเห็นชอบในหลักการการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และให้จัดทำบันทึกความเข้าใจระดับทวิภาคี (Bilateral MOU) ระหว่างศุลกากรแต่ละประเทศ ตลอดจนให้จัดตั้งคณะทำงานเพื่อศึกษารายละเอียดโครงการก่อนนำไปบังคับใช้ โดยกำหนดให้จัดทำโครงการนำร่องระหว่างประเทศสมาชิก ประกอบด้วย

- (1) กัมพูชา : ด้านศุลกากรปล่อยเปิด-ด้านศุลกากรอรัญประเทศ
- (2) สปป.ลาว : ด้านศุลกากรสะพานนะเขต-ด้านศุลกากรมุกดาหาร
- (3) พม่า : ด้านศุลกากรเมียวดี-ด้านศุลกากรแม่สอด-ด้านศุลกากรท่าขี้เหล็ก-ด้านศุลกากรแม่

สาย

ด้านศุลกากรแม่สาย เป็นด้านศุลกากรสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 3 กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง เป็นด้านศุลกากรชายแดนหนึ่งในห้าแห่งที่ได้รับนโยบายให้เป็นด่านฯ นำร่องในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Services : OSS) ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาของจังหวัดเชียงราย ด้านการส่งเสริมการค้าการลงทุนกับประเทศเพื่อนบ้านในอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขงตอนบน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกบริเวณชายแดน ตลอดจนเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางการค้าด้านชายแดนแก่ผู้ประกอบการในประเทศ มีระยะเวลาดำเนินโครงการ 3 ปี แบ่งเป็น 3 ระยะ เริ่มต้นปี 2547 สิ้นสุดปี 2549 ในวงเงินงบประมาณ 2,037,488.00 บาท มีหน่วยงานเข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 7 หน่วยงาน คือ

1. ด้านศุลกากรแม่สาย กรมศุลกากร
2. ด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
3. ด้านตรวจพืชแม่สาย กรมวิชาการเกษตร
4. ด้านอาหารและยาแม่สาย สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
5. ด้านตรวจสัตว์น้ำ กรมประมง
6. ด้านตรวจสัตว์ กรมปศุสัตว์
7. สำนักงานการค้าต่างประเทศ กรมการค้าต่างประเทศ

10.4 ภารกิจ บทบาท ของหน่วยงานในโครงการ

ด่านศุลกากรแม่สาย เป็นด่านศุลกากรทางบก ตั้งอยู่เหนือสุดของประเทศไทย ณ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ตรงข้ามกับจังหวัดท่าบ่อเหล็กของประเทศสหภาพเมียนมาร์ ตั้งขึ้นตามกฎหมายกระทรวงการคลัง (ฉบับที่ 4) ลงวันที่ 26 กรกฎาคม พ.ศ.2483 ณ ทางอนุมัติ อยู่ห่างจากชายแดนประมาณ 2 กิโลเมตร จึงต้องมีการจัดตั้งด่านพรมแดน ณ ทางอนุมัติเชิงสะพานข้ามแม่น้ำสาย ซึ่งเป็นจุดผ่านแดนถาวร มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ คือ

1. เขตพื้นที่จังหวัดเชียงราย ยกเว้น

- เขตรับผิดชอบของด่านศุลกากรเชียงแสน คือ อำเภอเชียงแสน
- เขตรับผิดชอบของด่านศุลกากรเชียงของ คือ อำเภอเชียงของ อำเภอเวียงแก่น อำเภอเทิง อำเภอขุนตาล

2. เขตพื้นที่จังหวัดพะเยา ยกเว้นอำเภอเชียงคำ ซึ่งเป็นเขตพื้นที่รับผิดชอบของด่านศุลกากรเชียงของ

3. เขตพื้นที่ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงราย ซึ่งเป็นสนามบินศุลกากรโดยกฎหมายกระทรวงการคลัง ฉบับที่ 91 ลงวันที่ 26 สิงหาคม 2534 ออกตามความในพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2480

ด่านศุลกากรแม่สาย ให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้า – ส่งออก ตามกฎหมายกระทรวงการคลัง ดังนี้

- นำเข้าของทุกประเภท
- ส่งออกของทุกประเภท
- ส่งออกซึ่งของที่ขอคืนอากรขาเข้าหรือของที่มีทัณฑ์บนทุกประเภท

มีภารกิจและหน้าที่รับผิดชอบ คือ

1. ปกป้อง คุ้มครองผลประโยชน์ของประเทศ และของประชาชน
2. อำนวยความสะดวกด้านการค้าระหว่างประเทศ และเพิ่มศักยภาพการแข่งขันทางการค้าของประเทศ
3. ส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตและการส่งออก ด้วยมาตรการทางภาษีศุลกากร
4. จัดเก็บภาษีอากร และค่าธรรมเนียมจากการนำเข้า-ส่งออกสินค้า
5. ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

ด้านศุลกากรแม่สายเป็นด้านศุลกากรในการจัดตั้งโครงการศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Services : OSS) ทางด้านชายแดนติดต่อ ไทย – พม่า ซึ่งอยู่ในแนวทางการพัฒนาพื้นที่ตามแนวชายแดนตอนบนของ Economic Corridor ภายใต้ความร่วมมือทางเศรษฐกิจในอนุภาคลุ่มแม่น้ำโขง (GMS) อีกด้านหนึ่งที่สำคัญของความร่วมมือเพื่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในด้าน Hardware และการจัดทำความตกลง GMS Cross border Transport Agreement ซึ่งเป็นส่วนสำคัญด้าน Software ที่จะช่วยสนับสนุนกิจกรรมทางด้านเศรษฐกิจในด้านเครือข่ายการเชื่อมโยงด้านการขนส่ง

หลักการสำคัญของ Economic Corridor คือ การอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้าและการให้บริการประชาชน รวมถึงเชื่อมโยงการผลิตและการค้าร่วมกัน การผลักดันโครงการ One Stop Service เพื่ออำนวยความสะดวกการนำเข้า - ส่งออก ที่ด้านศุลกากรแม่สายบริเวณชายแดนไทย - พม่า มีส่วนในการสนับสนุนการพัฒนากิจกรรมเศรษฐกิจทั้งด้านการค้าและการบริการขนส่ง ทำให้การสนับสนุนการพัฒนาพื้นที่ตามแนว Economic Corridor สามารถบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ การสร้างความสามารถในการแข่งขันโดยลดต้นทุนทางการผ่านแดน การขนส่ง และการผลิตร่วม ส่งเสริมการลงทุนผ่านแดน ยกกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันโดยส่งเสริมความร่วมมือทางด้านเทคโนโลยี การตลาด การผลิต เพิ่มความเข้มแข็งให้ชุมชนผู้อยู่อาศัยด้านการยกระดับรายได้เกิดความยั่งยืนทางการเงินเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม ได้ดำเนินการโครงการจัดตั้งศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ดังนี้คือ

1. จัดเตรียมพื้นที่เพื่อจัดตั้งศูนย์ฯ เพื่อรองรับการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. จัดประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการนำเข้าและส่งออกตามกรอบของสำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.)
3. จัดทำป้ายศูนย์บริการฯ
4. ประสานงานให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารระดับจังหวัดโดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงรายเป็นประธาน
5. ประสานให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการระดับปฏิบัติการ โดยมีนายด่านศุลกากรแม่สาย เป็นประธาน
6. จัดหาพัสดุครุภัณฑ์ สำนักงาน อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยขอจัดสรรงบประมาณ จำนวน 300,000.00 บาท

ด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตั้งอยู่ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามกฎหมาย พ.ร.บ. คนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 และระเบียบปฏิบัติของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีภารกิจดังนี้

1. งานด้านอำนวยการ ประกอบด้วย งานธุรการและกำลังพล งานการเงินและพัสดุ
2. งานบริการคนเข้าเมือง ประกอบด้วย งานคนต่างด้าวขออยู่ในราชอาณาจักร การขอมิถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร การสลักหลังแจ้งออกและการตรวจลงตราเพื่อการกลับเข้ามาในราชอาณาจักร การขอพิสูจน์สัญชาติและรับรายงานตัวคนไทย และงานเบ็ดเตล็ดต่าง ๆ
3. งานตรวจบุคคลและพาหนะ ประกอบด้วย การตรวจบุคคลและพาหนะ ณ ช่องทางอนุญาตถาวร สะพานแม่น้ำสาย การตรวจบุคคลและพาหนะ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงราย การอำนวยความสะดวกแก่ชาวต่างประเทศและคนไทยที่ประสงค์เดินทางไปยังจังหวัดท่าขี้เหล็ก สหภาพพม่า
4. งานสืบสวนปราบปราม ประกอบด้วย สืบสวนจับกุมคนต่างด้าวที่หลบหนีเข้ามาในราชอาณาจักรโดยผิดกฎหมาย ส่งคนต้องห้ามคดีถึงที่สุดแล้วให้กลับออกไปนอกราชอาณาจักร
5. ศูนย์ข้อมูลด้านตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย ประกอบด้วย บันทึกและจัดเก็บข้อมูลรายการตามบัตร ตม.6 และจัดเก็บสถิติที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ยังมีภารกิจพิเศษ เช่น เป็นคณะอนุกรรมการการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย คณะกรรมการความร่วมมือทางเศรษฐกิจและวัฒนธรรมไทย-พม่า คณะกรรมการพัฒนาความร่วมมือด้านคมนาคมกับประเทศเพื่อนบ้าน เป็นต้น

เดิมด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงรายเป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานร่วมกับด่านศุลกากรแม่สายอยู่แล้วในเรื่องการตรวจค้นบุคคลและยานพาหนะ โดยใช้พื้นที่สำนักงานด่านพรมแดนของด่านศุลกากรแม่สายเป็นสำนักงานและจัดหาวัสดุสำนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกด้วยงบประมาณของตนเอง การเข้าร่วมโครงการศูนย์บริการเบ็ดเสร็จฯ จึงกระทำได้เลย และขณะนี้ได้เข้าร่วมโครงการฯ เพื่อให้บริการเรียบร้อยแล้ว

ด่านตรวจพืชแม่สาย กรมวิชาการเกษตร มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมและตรวจสอบพืช ศัตรูพืช และการเคลื่อนย้ายพืชให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และถูกต้องตามหลักวิชาการ เพื่อป้องกันมิให้ศัตรูพืชแพร่ระบาดจากแหล่งหนึ่งไปยังอีกแหล่งหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นระหว่างประเทศหรือภายในประเทศ การปฏิบัติงานของด่านตรวจพืชแม่สาย เดิมได้ปฏิบัติงานร่วมกับด่านศุลกากรแม่สายในการตรวจร่วมสินค้าโรคพืชอยู่แล้วโดยใช้พื้นที่ภายในอาคารด่านพรมแดนแม่สายของด่านศุลกากรแม่สายเป็นสำนักงาน ประกอบกับได้รับการมอบอำนาจในการอนุมัติ อนุญาตจากส่วนกลางแล้ว ดังนั้น จึงสามารถเข้าร่วมโครงการศูนย์บริการเบ็ดเสร็จฯ และให้บริการประชาชนได้อย่างเต็มรูปแบบ

ด้านอาหารและยาแม่สาย สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เป็นส่วนราชการมีฐานะการปกป้องและคุ้มครองสุขภาพประชาชนจากการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยผลิตภัณฑ์สุขภาพเหล่านั้นต้องมีคุณภาพมาตรฐานและปลอดภัย มีการส่งเสริมพฤติกรรมการบริโภคที่ถูกต้องด้วยข้อมูลวิชาการที่มีหลักฐานเชื่อถือได้และมีความเหมาะสม เพื่อให้ประชาชนได้บริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ปลอดภัยและสมประโยชน์ โดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยอาหาร กฎหมายว่าด้วยยา กฎหมายว่าด้วยเครื่องสำอาง กฎหมายว่าด้วยวัตถุอันตราย กฎหมายว่าด้วยวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท กฎหมายว่าด้วยยาเสพติดให้โทษ กฎหมายว่าด้วยเครื่องมือแพทย์ กฎหมายว่าด้วยการป้องกันการใช้สารระเหย และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. พัฒนาระบบและกลไก เพื่อให้มีการดำเนินการบังคับใช้กฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ
3. เฝ้าระวังกำกับและตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานของผลิตภัณฑ์สถานประกอบการ และการโฆษณา รวมทั้งผลอันไม่พึงประสงค์ของผลิตภัณฑ์ตลอดจนมีการติดตามหรือเฝ้าระวังข้อมูลข่าวสารด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพจากภายในประเทศและภายนอกประเทศ
4. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ เทคโนโลยี และระบบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
5. ส่งเสริมและพัฒนาผู้บริโภคให้มีศักยภาพในการเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ถูกต้องเหมาะสม ปลอดภัย และคุ้มค่า รวมทั้งเพื่อให้ผู้บริโภคนั้นมีการร้องเรียน เพื่อปกป้องสิทธิของตนได้
6. พัฒนาและส่งเสริมการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชน และเครือข่ายประชาคมสุขภาพ
7. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

การเข้าร่วมโครงการ โดยจัดส่งเจ้าหน้าที่มาประจำที่ศูนย์ และด่านศุลกากรแม่สาย เป็นผู้ดำเนินการด้านสถานที่พร้อมทั้งวัสดุอุปกรณ์สำนักงานให้ทั้งหมด

ด้านตรวจสัตว์น้ำ กรมประมง ด้านตรวจสัตว์น้ำจังหวัดเชียงราย ที่ทำการเลขที่ 146 หมู่ 6 บ้านจอมกิตติ ตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย 57150 โทรศัพท์ 0-5377-7504 โทรสาร 0-5377-7505 โดยจัดตั้งขึ้นประมาณเดือนเมษายน พ.ศ.2546 มีหน้าที่รับผิดชอบ คือ

1. ตรวจสอบการนำเข้า นำผ่านและส่งออกสัตว์น้ำ ตาม พ.ร.บ.การประมง พ.ศ. 2490 และ พ.ร.บ.สงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า พ.ศ. 2535 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. ป้องกัน และปราบปรามการนำเข้า นำผ่าน และส่งออกสัตว์น้ำ ตาม พ.ร.บ.การประมง พ.ศ. 2490 และพ.ร.บ.สงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า พ.ศ. 2535 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

3. ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ด้านการนำเข้า นำผ่าน ส่งออกและการอนุรักษ์สัตว์น้ำแก่ผู้ประกอบการและผู้สนใจ

4. จัดรวบรวมข้อมูล สถิติเกี่ยวกับการนำเข้า นำผ่านและส่งออกสัตว์น้ำ เพื่อกำหนดการควบคุมและส่งเสริมพัฒนาธุรกิจการค้าสัตว์น้ำ

5. ศึกษา ค้นคว้า วิจัยและพัฒนาสัตว์น้ำที่หายากและใกล้สูญพันธุ์ การเข้าร่วมโครงการโดยจัดส่งเจ้าหน้าที่มาประจำที่ศูนย์ และด่านศุลกากรแม่สาย เป็นผู้ดำเนินการด้านสถานที่พร้อมทั้งวัสดุอุปกรณ์สำนักงานให้ทั้งหมด

ด้านตรวจสัตว์แม่สาย กรมปศุสัตว์ มีหน้าที่ดังนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยโรคระบาดสัตว์ กฎหมายว่าด้วยการควบคุมการบำบัดโรคสัตว์ กฎหมายว่าด้วยการบำรุงพันธุ์สัตว์ กฎหมายว่าด้วยการควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ กฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาลสัตว์ กฎหมายว่าด้วยโรคพิษสุนัขบ้า และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. ดำเนินการผลิตและจัดหาชีวภัณฑ์และเวชภัณฑ์ เพื่อใช้ในการป้องกันและกำจัดโรคสัตว์ ตลอดจนผลิตและจัดหาเชื้อเพื่อใช้ในการผสมเทียม

3. ดำเนินการด้านปรับปรุงและขยายพันธุ์สัตว์ ด้านสุขภาพสัตว์ และด้านบำบัดโรคสัตว์ ตลอดจนการแปรรูปเนื้อสัตว์เป็นผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ

4. ส่งเสริมให้เกษตรกรทำการเลี้ยงสัตว์ที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ

5. ควบคุมคุณภาพเนื้อสัตว์ ผลิตพันธุ์สัตว์ และผลิตผลจากสัตว์เพื่อให้ได้มาตรฐานสากล

6. ปฏิบัติงานอื่นใด ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมายการเข้าร่วมโครงการ โดยจัดส่งเจ้าหน้าที่มาประจำที่ศูนย์ และด่านศุลกากรแม่สาย เป็นผู้ดำเนินการด้านสถานที่พร้อมทั้งวัสดุอุปกรณ์สำนักงานให้ทั้งหมด

สำนักงานการค้าต่างประเทศ กรมการค้าต่างประเทศ มีหน้าที่ดังนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งออกไปนอกและการนำเข้าในราชอาณาจักร ซึ่งสินค้า กฎหมายว่าด้วยมาตรฐานสินค้าขาเข้า ขาออก กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมสินค้าขาออก กฎหมายว่าด้วยการป้องกันการกระทำบางอย่างในการขนส่งสินค้าขาออกทางเรือ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. ดำเนินการเกี่ยวกับการค้าระหว่างรัฐบาลต่อรัฐบาล หรือระหว่างรัฐบาลกับองค์การค้าในต่างประเทศ เพื่อประโยชน์ต่อการส่งสินค้าออก

3. ติดตามและดำเนินการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับมาตรการ หรือข้อกีดกันทางการค้าของต่างประเทศ เพื่อปกป้องและรักษาผลประโยชน์ทางการค้าของไทย

4. จัดระเบียบและบริหารการนำเข้าและส่งออกสินค้า

5. ดำเนินการมิให้เกิดการเลือกปฏิบัติต่อการส่งออกสินค้าไทย รวมทั้งดำเนินการให้ได้มาซึ่งสิทธิประโยชน์ทางการค้า และส่งเสริมให้ภาคเอกชนใช้สิทธิประโยชน์ทางการค้า

6. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมฯ หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องใบอนุญาตในการนำเข้าและส่งออกสินค้า สามารถออกให้ก่อนการนำเข้าหรือส่งออกได้ ประกอบกับสามารถยื่นได้ทาง Internet ดังนั้นในขณะนี้จึงยังไม่ได้จัดเจ้าหน้าที่มาประจำที่ศูนย์บริการฯ แต่อย่างใด

จะเห็นได้ว่าผลที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินงานโครงการนำร่อง One Stop Service ชายแดน จะส่งผลต่อการอำนวยความสะดวกด้านการค้าและการลงทุน การศึกษาหาคุณภาพการให้บริการของโครงการจึงนับว่ามีความสำคัญเพราะโครงการนี้เปรียบเสมือนเป็นก้าวสำคัญประการหนึ่งของการปรับปรุงการให้บริการศุลกากรด้านการนำเข้า – ส่งออก ให้ได้มาตรฐาน และทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งในอนาคตต้องมีการขยายตัวออกไปตามจุดต่างๆ ให้บริการศุลกากรของด่านศุลกากรที่อยู่ในเขตติดต่อชายแดนไทย – พม่า – กัมพูชา – มาเลเซีย จึงเป็นการวางแผนในการดำเนินงานต่อไปให้มีความเข้มแข็งและสามารถลดจุดอ่อนที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามโครงการนำร่องอันนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานในระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วีรยุทธ หวันแสง (2546) ศึกษาเรื่อง “แนวทางการปรับปรุงระบบการให้บริการศุลกากรของที่ทำกาศุลกากรประจำเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน” ผลจากการศึกษาพบว่า ปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เกิดจากกฎระเบียบ ข้อบังคับที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังมีเรื่องของความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เหมาะสมสอดคล้องกับปริมาณงาน ปัญหาความล่าช้าในการตรวจปล่อยสินค้า ซึ่งเกิดจากสินค้าที่จะมาตรวจปล่อย ลำแดงไม่ตรงตามเอกสาร และเอกสารที่ใช้ประกอบไม่ครบถ้วน เป็นสาเหตุมาจากผู้ให้บริการเอง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน คือ ด้านกิจกรรมบริการ ด้านพฤติกรรมบริการ และด้านคุณภาพบริการ ผู้ใช้บริการพึงพอใจด้านพฤติกรรมบริการ และคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก

ดำรงศักดิ์ ตันรัตนกุล (2537) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย ธุรกิจ และอุตสาหกรรมไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ การอำนวยความสะดวก การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานผู้ให้บริการ ปัญหาของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย ธุรกิจ และ

อุตสาหกรรมในการรับบริการจากการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ปัญหาการไม่ได้รับความสะดวกในการบริการ การไม่ได้รับแจ้งข่าวสาร ค่าใช้จ่ายและค่าธรรมเนียมในการรับบริการแพง กระแสไฟฟ้าขัดข้องและการขอใช้กระแสไฟฟ้าแล้วได้ใช้กระแสไฟฟ้าล่าช้า ซึ่งปัญหาดังกล่าวมานี้ พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีปัญหาในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาที่พบว่าอยู่ในระดับน้อย คือ ปัญหาพนักงานบริการไม่สุภาพ นอกจากนี้ผู้ใช้ไฟฟ้าทั้ง 3 ประเภท มีปัญหาส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ทวิวิธน์ ต่ายใหญ่เที่ยง (2543) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล” โดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างในโรงพยาบาลพญาเม็งรายและศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวัง ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็งรายอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็งรายอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นอกจากนี้ ประชากรผู้รับบริการในด้านเพศ การศึกษา อาชีพ ที่พักอาศัย รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอายุ สถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน และประชากรผู้รับบริการด้านเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน

แสงอรุณ พงษ์แพทย์ (2543) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อพิธีการศุลกากรในระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษาสำนักงานศุลกากรนำเข้าและสำนักงานศุลกากรส่งออกท่าเรือกรุงเทพ” พบว่า ผลการดำเนินงานด้านพิธีการศุลกากรในระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า สภาพที่เป็นปัญหามากที่สุดในการผ่านพิธีการศุลกากรก่อนที่จะมีการนำเอาระบบอีดีไอมาใช้ คือ การติดต่อรับ-ส่งเอกสารข้อมูล ตามลำดับ และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากมีการนำเอาระบบอีดีไอมาใช้ คือ ความไม่พร้อมด้านอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบข้อมูลยังไม่เป็นมาตรฐานสากล ตามลำดับ นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าระบบอีดีไอที่ทำให้งาน/ธุรกิจของตนเองมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเพราะสะดวก รวดเร็ว ในการส่งออกนำเข้าและตรวจปล่อยสินค้า สามารถลดขั้นตอนการทำงานลง ทำให้ประหยัดเวลาด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการศุลกากรในระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์พบว่า

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดในเรื่องความพร้อมด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่จำเป็น

กจิวิธิ รัตนแก้ว (2544) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย” พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในเรื่องของการพูดจาและมารยาทของเจ้าหน้าที่ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง รวมถึงความโปร่งใสในการดำเนินงานให้บริการ ส่วนความพึงพอใจในการสอบสวนและระยะเวลาการสอบสวนของเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ภานุมาศ พรหมเผ่า (2541) ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขของสถานีนามัยอำเภอรูน จังหวัดพะเยา” ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขของสถานีนามัยด้านส่งเสริมสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งประชาชนมีความคาดหวังในกิจกรรมที่ได้ใช้บริการอยู่เป็นประจำ และให้ความสำคัญต่อกิจกรรมด้านการรักษาพยาบาลค่อนข้างสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมในด้านสนับสนุนบริการอื่น ๆ โดยรวมอยู่ในระดับสูง ได้แก่ การติดต่อประสานงานกับผู้นำชุมชนของเจ้าหน้าที่ การให้ความร่วมมือในการพัฒนาหมู่บ้าน การสนับสนุนการดำเนินงานศูนย์สาธารณสุขมูลฐาน ชุมชน การสนับสนุนให้มีการจำหน่ายยาสามัญประจำบ้านในศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชนและร้านค้าในหมู่บ้าน

เดือน แสงหาทรัพย์ (2544) ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนในแขวงเมืองรายจากการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของแขวงเมืองรายอยู่ในระดับดี และมีความคาดหวังการให้บริการต่อแขวงเมืองรายจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ถ้าหากมีการปรับปรุงและแก้ปัญหาข้อบกพร่องที่เกิดจากการบริการของเจ้าหน้าที่ในด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพอ่อนน้อม อำนวยความสะดวก บริการที่รวดเร็ว มีขั้นตอนไม่ซับซ้อนในด้านเอกสารราชการ และประชาชนมีความคาดหวังในการบริการแบบเชิงรุก โดยเฉพาะการให้บริการประชาชนในพื้นที่เขตรับผิดชอบในด้านความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชน

ภัทรดา ลิ้มพะสุต (2530) ศึกษาเรื่อง “การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตรกรรมที่มีการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม” ผลการศึกษาปรากฏว่า องค์ประกอบที่มีส่วนสัมพันธ์กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการให้บริการ ได้แก่

1. องค์ประกอบด้านตัวเจ้าหน้าที่
2. องค์ประกอบด้านตัวผู้รับบริการ

3. สภาวะแวดล้อมในการติดต่อกับงาน

4. อัตรากำลังเจ้าหน้าที่

ลัดดา สุวรรณสุจริต (2544) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร” ได้ศึกษาถึงประสิทธิภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี ซึ่งเป็นเขตนำร่องว่ามีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นว่าการให้บริการแบบเดิมจริงหรือไม่ ในด้านความสะดวกรวดเร็วลดขั้นตอนการติดต่อ ความถูกต้องของงาน ความเสมอภาค รวมถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการและความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวีส่งผลให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค ในการมาขอรับบริการมากขึ้น

ภัทรวดี อุตริยะ (2544) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง เห็นว่ามีระดับคุณภาพไม่สูง และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพงในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับพอใจพอสมควร โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการจัดการจราจรมากที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่า สถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพงยังไม่มีความพร้อมในด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงานในส่วน of ผลกระทบต่อสังคม การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพงส่งผลให้มีความสงบเรียบร้อยในพื้นที่ มีการพัฒนาในทุกด้าน ถือว่าการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนส่งผลกระทบต่อสังคมในภาพที่ดีมาก

นวนน้อย ตรีรัตน์ และคณะ (2543) ศึกษาเรื่อง “การปรับปรุงกับการค้าระหว่างประเทศ” พบว่า นับตั้งแต่ปี 2540 เป็นต้นมา กรมศุลกากรได้เร่งปฏิรูปการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขจัดปัญหาเงินใต้โต๊ะ โดยมีการพยายามลดขั้นตอนการทำงานให้น้อยลงและลดการติดต่อกันระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐและเอกชนและได้วางแผนนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการนำเข้าและส่งออกเพิ่มมากขึ้น โดยที่การดำเนินการของการศุลกากรจะวางจุดหนักอยู่ที่การปฏิรูประบบเป็นหลัก ซึ่งผลที่เกิดขึ้นก็คือ ปริมาณเงินใต้โต๊ะที่ภาคเอกชนต้องจ่ายมีแนวโน้มลดลงบ้างแต่ทว่ายังไม่หมดไปเสียทีเดียว นักธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่คือระบบอีดีไอในการนำเข้าส่งออกยังประสบปัญหาการจ่ายเงินใต้โต๊ะจำนวนมากที่ตัวแทนส่งออกและนำเข้าเรียกเก็บจากลูกค้าโดยอ้างว่าเพื่อจ่ายให้กับเจ้าหน้าที่นั้น ปรากฏว่าเงินจำนวนนั้นตกอยู่ในมือของตัวแทนส่งออกและนำเข้าเอง ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ภาคเอกชนยังมีความเห็นและความรู้สึกไม่พึงพอใจกับการปฏิบัติงานพิธีการศุลกากร ทั้งในระบบเดิมและระบบใหม่เท่าใดนัก

2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

