

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย” มีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อวิเคราะห์ถึงระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อสำรวจถึงความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย
3. เพื่อวิเคราะห์ถึงสภาพปัญหาอุปสรรคในการให้บริการและรับบริการที่เกิดขึ้นจากการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ซึ่งกลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ตัวแทนผู้ประกอบการที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จจำนวน 120 คน กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรแม่สาย กรมศุลกากร เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เจ้าหน้าที่ด่านตรวจพืชแม่สาย กรมวิชาการเกษตร เจ้าหน้าที่ด่านอาหารและยาแม่สาย สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เจ้าหน้าที่ด่านตรวจสัตว์น้ำ กรมประมง เจ้าหน้าที่ด่านตรวจสัตว์ กรมปศุสัตว์ และเจ้าหน้าที่สำนักงานการค้าต่างประเทศ กรมการค้าต่างประเทศ รวมทั้งสิ้น 80 คน

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ได้กำหนดไว้ข้างต้น ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูลทั้งหมด โดยใช้แบบสอบถาม 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยแบ่งเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ปัญหา อุปสรรคของการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ชุดที่ 2 แบบสอบถามผู้ใช้บริการจากศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่จุดบริการเดียวกัน ณ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขเกี่ยวกับการรับบริการของ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย

5.1 สรุปผลการศึกษา

สอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี เป็นเพศชาย ระดับการศึกษาปริญญาตรี อยู่ในสายงานปราบปราม อาชีพรับราชการ ภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือ และสังกัด กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย เห็นว่า การให้บริการมีคุณภาพอยู่ในระดับสูง คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ มีความสม่ำเสมอในการให้บริการอย่างต่อเนื่องตามวัน เวลาที่กำหนดไว้ มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการทำงานและให้บริการต่าง ๆ แก่ผู้นำเข้า-ส่งออก มีความเต็มใจ เอาใจใส่ในการติดตามดูแลเรื่องผู้นำเข้า-ส่งออกจนเสร็จอย่างต่อเนื่อง มีความพยายามที่จะทำในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการอย่างเต็มที่และเต็มที่ที่มีความสามารถในการให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดความยุ่งยากหรือเสียหายแก่ท่าน ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการ ประเมินหรือ หรือขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ได้อย่างสะดวก ไม่มีพิธีรีตอง มีอริยาสัณไมตรี การพูดจา แสดงกิริยาท่าทางความเป็นมิตร การให้ข่าวสารข้อมูล คำชี้แจงในเรื่องที่ผู้รับบริการมาติดต่ออย่างเข้าใจ ชัดเจน เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ชี้แจงข้อเท็จจริงและแสดงความคิดเห็น มีความซื่อสัตย์ สุจริต ผู้รับบริการมีความมั่นใจในความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในเรื่องต่าง ๆ ที่มารับบริการ การให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพร้อมและเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอทางเข้า-ออก ป้ายประกาศ ฯลฯ สถานที่ให้บริการมีความสะดวก เช่น สถานที่ตั้งของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ห้องทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในศูนย์เบ็ดเสร็จ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย และเพียงพอ เช่น เครื่องใช้สำนักงาน คอมพิวเตอร์ ฯลฯ มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภายในศูนย์เบ็ดเสร็จอย่างเพียงพอ มีความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวก ไม่มีขั้นตอน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ยุ่งยากซับซ้อน เจ้าหน้าที่ให้บริการกับทุกคนอย่างเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีการจัดลำดับ (บัตรคิว) มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการบนศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ เช่น ที่นั่งพัก ที่วี น้ำดื่ม ห้องน้ำ ไว้อย่างเพียงพอ มีการจัดการอำนวยความสะดวกในการเข้า-ออกของคนและสิ่งของ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ สถานที่จอดรถ การจัดพื้นที่การให้บริการ ความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน มีการจัดเอกสารอย่างเป็นระบบ พร้อมให้บริการ การจัดผังสถานที่ทำงานมีความสะดวก สามารถติดต่อกันได้อย่างเป็นระบบ

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการเบ็ดเสร็จนั้น มีความคาดหวังสูง คือ มีการจัดบริการทุกด้านรวมไว้ที่จุดเดียวกัน ณ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย โดยสามารถรับบริการทั้งการออกไปรับรอง การออกไปอนุญาตต่าง ๆ การวิเคราะห์ต่าง ๆ ได้รับการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่หลาย ๆ หน่วยงาน เช่น ด่านตรวจคน พืช อาหาร ยา สัตว์ สิ่งของ มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ การให้บริการตรวจปล่อยสินค้านำเข้า-ส่งออก เป็นไปอย่างรวดเร็ว สะดวก สามารถอำนวยความสะดวกตรวจบันทึกการเข้า-ออกของแรงงานต่างด้าว นักท่องเที่ยวและประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องตามกฎหมาย มีการให้บริการที่โปร่งใส ไม่มีการเรียกร้องผลประโยชน์จากเจ้าหน้าที่ ได้รับการอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้า สามารถลดระยะเวลาในการดำเนินการทางพิธีการศุลกากรได้จากเดิม สามารถลดต้นทุนทางการค้าลงได้ สามารถลดขั้นตอน การตรวจปล่อย-นำเข้าสินค้าลง มีกฎ ระเบียบ ขั้นตอนในการตรวจปล่อย-นำเข้าที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการค้า สามารถแก้ไขปัญหาความล่าช้า ไม่สะดวกในกระบวนการตรวจปล่อยของหลาย หน่วยงานที่ซับซ้อนลงได้ มีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้านการนำเข้า-ส่งออกคอยให้บริการอย่างต่อเนื่องตามวัน เวลาที่กำหนด มีการประสานการทำงานและการให้บริการของ หน่วยงานและเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างดี และการดำเนินการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ตรงตามความคาดหวังที่ผู้ให้บริการต้องการ

ปัญหาอื่น ๆ ที่พบจริงจากการทำงาน ณ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ สามารถแบ่งเป็นหัวข้อ ดังนี้

1. ด้านงบประมาณ พบว่า งบประมาณไม่เพียงพอ
2. ด้านเทคโนโลยี พบว่า เทคโนโลยียังไม่ทันสมัย ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร
3. ด้านประชาสัมพันธ์ พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนน้อย
4. ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่า ศูนย์บริการมีแต่เจ้าหน้าที่ศุลกากรตรวจฝึก การขออนุญาตจาก หน่วยงานต่าง ๆ ต้องขอจากส่วนกลาง ซึ่งเสียเวลาในการขออนุญาตนำเข้าหรือส่งออกสินค้า นอกจากนี้บางหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอที่จะให้บริการทำให้ผู้มารับบริการเกิดความล่าช้า เสียเวลา

5. ด้านปริมาณงาน พบว่า ปริมาณงานนำเข้า-ส่งออกของสินค้าน้อย

ปัญหาอุปสรรคของการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ เช่น สถานที่ บุคลากร ระเบียบข้อบังคับอื่น ๆ และแนวทางแก้ไข สามารถแบ่งเป็นหัวข้อ ดังนี้

1. ด้านนโยบายของรัฐไม่ชัดเจน
2. ด้านการติดตาม ยังขาดการติดตามอย่างต่อเนื่อง
3. ด้านงบประมาณไม่เพียงพอ

4. ด้านบุคลากร ควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านพิธีการศุลกากรและความรู้ใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง

5. เพิ่มการประสานงานความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

6. ควรมีการประชุมร่วมกันและสรุปเป็นแนวทางปฏิบัติในทางเดียวกันและควรมีการนัดประชุมหรือหน่วยงานต่างๆ ของศูนย์ทุกเดือน

7. ด้านระเบียบข้อบังคับ ควรมีการแก้ไขระเบียบหรือมอบอำนาจให้กับเจ้าหน้าที่ประจำ ณ จุดบริการเปิดเสรีปฏิบัติงานได้เลย ไม่ต้องไปส่วนกลาง ระเบียบข้อบังคับแต่ละหน่วยงานไม่รวดเร็วเท่าที่ควร

8. การหารือกันกับคณะกรรมการเศรษฐกิจชายแดนให้มีการปรับแก้ไขระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริการพิธีการด้านการนำเข้าและส่งออกของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงานแบบจุดเดียวอย่างแท้จริง

9. อบรมให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไป

ข้อเสนอแนะหรือคำแนะนำสำหรับแนวทางการให้บริการเพื่อให้มีประสิทธิภาพ สามารถแบ่งเป็นหัวข้อ ดังนี้

1. ควรมีการเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทุกหน่วยที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์เปิดเสรี
2. การคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมกับงานบริการให้มาปฏิบัติหน้าที่ และจัดฝึกอบรมให้ความรู้ที่ทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ต้องเต็มที่ เต็มใจ และให้บริการด้วยหัวใจ นอกจากนี้ต้องตระหนักถึงจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน
3. จัดสรรงบประมาณให้พอเพียงต่อการบริหารงานของศูนย์เปิดเสรี
4. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ระเบียบต่าง ๆ ให้กับประชาชนในสื่อต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ เช่น ทางอินเทอร์เน็ต แผ่นพับ เป็นต้น
5. ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ก้าวเข้าสู่การเป็นผู้นำเข้าหรือผู้ส่งออกควรมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบของประเทศคู่ค้าและของประเทศไทย นอกจากนี้ต้องทราบและเข้าใจว่าตนเองต้องเตรียมอะไรบ้างก่อนมาขึ้นปฏิบัติพิธีการ

สอบถามผู้ใช้บริการ

ตัวแทนผู้ประกอบการที่มาติดต่อยังศูนย์บริการเปิดเสรี เป็นเพศชาย และอายุระหว่าง 20-30 ปี สถานภาพสมรสแล้ว ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000-10,000 บาท ธุรกิจที่ติดต่อศูนย์บริการเปิดเสรีจะเป็นบริษัทจำกัด ซึ่งเป็นตัวแทนออกของรับติดต่อกับศุลกากรแทนผู้ประกอบการ การใช้บริการของผู้ใช้บริการจะใช้เป็นจำนวน 10-20 ครั้ง และในการให้บริการของศูนย์บริการเปิดเสรีนั้นใช้เวลา 15-30 นาที

ตัวแทนผู้ประกอบการที่มาติดต่อยังศูนย์บริการเบ็ดเสร็จเห็นว่า คุณภาพการให้บริการมีความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ เอาใจใส่ในการดูแลให้บริการอย่างเต็มความสามารถ รวมทั้งให้คำปรึกษา ข้อมูล ข่าวสาร คำชี้แจงต่าง ๆ ให้แก่ผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต มีอริยาบถไมตรีที่ดี เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ชี้แจงข้อเท็จจริงและแสดงความคิดเห็น ในด้านอุปกรณ์และการอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ รวมทั้งมีความทันสมัย การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ ในด้านสถานที่และการจัดเอกสารเป็นไปอย่างเป็นระบบ พร้อมการให้บริการสามารถติดต่อได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการรับบริการ

1. ปัญหาหรืออุปสรรคจากการมารับบริการหรือการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย

1.1 เจ้าหน้าที่บริการได้ล่าช้าและไม่อยู่ประจำสำนักงาน

1.2 การขออนุญาตนำเข้า-ส่งออกสินค้า บางครั้งขอใบอนุญาต ต้องรออนุมัติจากส่วนกลาง เพราะบางหน่วยงานยังไม่มีกรมอบอำนาจมาจากส่วนกลาง

2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สายควรมีการแก้ไขปรับปรุงในด้านต่อไปนี้

2.1 ปรับปรุงด้านการบริการเพื่อความรวดเร็ว

2.2 การออกใบอนุญาต บางหน่วยงานยังไม่สามารถออกให้ได้ ณ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ควรมีการมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์สามารถออกใบอนุญาตได้เพื่อความรวดเร็ว

5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากสมมติฐานข้อที่ 1 การให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีคุณภาพสูง ซึ่งจากการศึกษาพบว่า คะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของด่านศุลกากรแม่สายมีคุณภาพระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน

จากสมมติฐานข้อที่ 2 ตัวแทนผู้ประกอบการผู้รับบริการได้รับบริการ ณ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย ตามความคาดหวัง พบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ระหว่างความคาดหวังและการได้รับบริการจริงจากศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน

5.3 การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผู้ศึกษาได้สรุปประเด็นสำคัญ ดังนี้ คุณภาพการให้บริการซึ่งตัวแทนผู้ประกอบการผู้มารับบริการได้รับจากศูนย์บริการอยู่ในระดับสูง ทั้งในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวก ไม่มีขั้นตอน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ยุ่งยากซับซ้อน และการจัดเอกสารอย่างเป็นระบบพร้อมให้บริการเป็นไปตามความคาดหวัง ซึ่งตรงตามหลักแนวคิดคุณภาพการให้บริการของ สมิต สัจฉกร (2542) ซึ่งกล่าวว่า หลักการให้บริการ ลักษณะของการบริการที่ดี และคุณภาพการให้บริการ มีดังนี้

หลักการให้บริการควรคำนึงถึง

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก นำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดของการให้บริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ หมายถึง การให้บริการนั้น จะต้องมีความคุณภาพที่ดี
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน หมายถึง จะต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ครบถ้วน
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ หมายถึง การให้บริการที่รวดเร็ว และตรงตามกำหนดเวลา
5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลใด ๆ หมายถึง ต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน ให้เกิดประโยชน์แก่ลูกค้า คำนึงถึงผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม

ลักษณะของการบริการที่ดีควรคำนึงถึง

1. ลูกค้ามาก่อนเสมอ และถูกเสมอ
2. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ทำด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ถูกต้อง เท่าเทียมกัน เพื่อให้ผู้รับบริการมีความสุข

คุณภาพการให้บริการควรคำนึงถึง

1. มีความไวใจได้ ความพร้อม ความสามารถ มีอัธยาศัย
2. มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เพื่อให้เกิดความเชื่อถือ ความมั่นคงปลอดภัย
3. รู้จักและเข้าใจลูกค้าและเน้นการให้บริการเป็นพิเศษ

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

1. ผลตอบแทนที่เขาได้รับนั้นเหมาะสมกับบทบาทที่เขาครอบครองเพียงใด
2. ความพอใจหรือไม่พอใจต่อผลที่เขาได้รับ
3. เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นแล้วเขาเชื่อว่าเขาจะต้องเป็นผู้ได้รับผลอันนั้น
4. เขาย่อมมีโอกาที่จะได้รับผลตอบแทนตามความคาดหวัง

เป็นไปตามงานวิจัยของกิจวิธิ รัตนแก้ว (2544) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดี ในขณะที่วีรยุทธ หวันแสง (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการปรับปรุงระบบการให้บริการศุลกากรของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สังกัดกรมศุลกากรภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน คือ ด้านกิจกรรมการบริการ ด้านพฤติกรรมบริการ และด้านคุณภาพการบริการ ผู้ใช้บริการพึงพอใจด้านพฤติกรรมบริการ และคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก

โดยสรุป คือ ผู้ที่ให้บริการและผู้รับบริการดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์ คือ คุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สายอยู่ในระดับสูง ส่วนความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์บริการเบ็ดเสร็จนั้น ความคาดหวังในการรับบริการไม่ต่างกับการได้รับบริการจริง

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะซึ่งเป็นผลมาจากการศึกษาค้นคว้า อาจเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีดังนี้

1. ด้านนโยบาย ควรส่งเสริมให้มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ณ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จให้มีความเข้าใจในหน้าที่ เพื่อจัดปัญหาความซ้ำซ้อน รวมถึงสนับสนุนให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อขอรับบริการให้มากขึ้น
2. ปรับปรุงเครื่องมืออุปกรณ์ เทคโนโลยีให้ทันสมัยพร้อมใช้งานอยู่เสมอ
3. ควรจัดให้มีการอบรม สัมมนา ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่เป็นประจำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความสามารถในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น โดยใช้ทรัพยากร (บุคลากร) เท่าเดิม ตามที่ John D. Millett ได้กล่าวไว้ในหลักการบริหารการจัดการ
4. ปัญหาจากกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ เช่น ปัญหาด้านการมอบอำนาจการออกใบอนุญาตจากส่วนกลาง ควรมีการหารือและทบทวนถึงสภาพปัญหาดังกล่าว เพื่อปรับแก้กฎระเบียบให้สอดคล้องกับสถานะการณ์ในปัจจุบัน ปัญหาด้านความไม่เพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ส่งไปปฏิบัติงานประจำศูนย์ฯ ควรจัดสรรด้านอัตรากำลังคนให้สอดคล้องกับปริมาณงาน
5. การศึกษาค้นคว้านี้เป็นการศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และตัวแทนผู้ประกอบการ ผู้ใช้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย ซึ่งผลการศึกษาอาจไม่ครอบคลุมถึงเจ้าหน้าที่และประชาชน ตลอดจนผู้ประกอบการทั้งหมด หากในอนาคตจะมีการศึกษาวิจัยด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย เป็นการศึกษาเชิง

ปริมาณ ผู้ศึกษามีความเห็นว่ หากมีการศึกษาในครั้งต่อไปควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพหรือ
 สัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาที่แท้จริงที่เกิดขึ้น และหาแนวทางแก้ไขและ
 ปรับเปลี่ยนแนวทางการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ในปัจจุบัน ก็จะเป็นงานวิจัยที่มี
 ประโยชน์อย่างยิ่ง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved