

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ: แนวทางการปรับปรุงระบบการให้บริการศุลกากรของ
 ที่ทำการศุลกากรประจำเขตอุตสาหกรรมส่งออก
 นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

ผู้เขียน นายวีรยุทธ หวันแสง

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพรัช ตระการศิรินนท์

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง แนวทางการปรับปรุงระบบการให้บริการศุลกากรของที่ทำการศุลกากรประจำเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์
 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาความล่าช้าในการตรวจปล่อยสินค้า และการนำระบบ EDI มาใช้ในการให้บริการของที่ทำการศุลกากรประจำเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ศุลกากร เพื่อหาแนวทางในการปรับระบบการให้บริการศุลกากรของที่ทำการศุลกากรประจำเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรผู้ให้บริการจำนวน 33 ราย และผู้ใช้บริการศุลกากรจำนวน 68 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS/PC+ โดยการหาค่าสถิติได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาข้อมูล ในรูปความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย รวมทั้งทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยค่าไค์สแควร์ (Chi-Square) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุหลักที่เป็นปัญหาก่อให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรคือ ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน สำหรับการยกเลิกการตรวจปล่อยสินค้าขาออก เจ้าหน้าที่ศุลกากรเห็นว่าจะทำให้ลดขั้นตอนความยุ่งยากแต่อาจจะก่อให้เกิดการทุจริต การปรับปรุงการให้บริการที่เจ้าหน้าที่ศุลกากรเห็นว่าควรปรับปรุง

คือ ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ ได้แก่ กิริยาจาสุภาพ เต็มใจให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็ว เป็นธรรมชาติตรงต่อเวลา มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติและมีความซื่อสัตย์สุจริต มีจริยธรรมและความรับผิดชอบในงาน

ด้านผู้ให้บริการเห็นว่า เวลาที่ใช้ในการตรวจปล่อยสินค้าในขณะนี้ ใช้เวลานานเกินไป คิดเป็นร้อยละ 54.4 โดยสาเหตุสำคัญของความล่าช้าในการตรวจปล่อยสินค้าคือ สินค้าที่จะทำการตรวจปล่อยมีปัญหา สำแดงไม่ตรงตามเอกสารใบขนสินค้า คิดเป็นร้อยละ 29.7 และเห็นว่าการนำระบบ EDI มาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 86.8 เพราะการจัดเตรียมเอกสาร พิมพ์ใบขนสินค้าสะดวกรวดเร็ว โดยใช้วิธีส่งข้อมูลเข้าระบบ คิดเป็นร้อยละ 57.6 สำหรับระบบ EDI ที่กรมศุลกากรนำมาใช้ ผู้ให้บริการเห็นว่า ควรปรับปรุงเรื่องค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการติดต่อค่อนข้างสูง ขาดผู้ให้คำแนะนำ สนับสนุนการใช้ คิดเป็นร้อยละ 30.9 นอกจากนี้ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่จะทราบว่าปัจจุบันสำเนาใบขนสินค้าที่ต้องแนบมาพร้อมต้นฉบับใช้เพียง 1 ชุดเท่านั้นคือ สำเนาสำหรับสรรพากร แต่ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องราคาที่แสดงในบัญชีราคาสินค้าที่มี Incoterm เป็น DDU

ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการเกี่ยวกับการให้บริการศุลกากรของสำนักงานศุลกากร มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ผู้ให้บริการพึงพอใจในการบริการด้านพฤติกรรมบริการและด้านคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านกิจกรรมบริการอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านพฤติกรรมบริการ คือ ปริมาณการติดต่อโดยประมาณต่อเดือน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านคุณภาพบริการและด้านกิจกรรมบริการ คือ ประเภทของธุรกิจ และปริมาณการติดต่อโดยประมาณต่อเดือน

Independent Study Title Guidelines for Customs Service System Improvement of the Northern Region Industrial Estate Customs Office in Lamphun Province

Author Mr. Weeroot Whansaeng

Degree Master of Public Administration

Independent Study Advisor Asst. Prof. Pairat Trakarnsirinont

Abstract

The research entitled, “Guidelines for Customs Service System Improvement of the Northern Region Industrial Estate Customs Office in Lamphun Province”, is designed to study 1) the cause of goods clearance delay and introduction of EDI system for the Northern Region Industrial Estate Customs Office in Lamphun Province and 2) opinions and suggestions of service recipients as well as customs officers in order to find out guidelines for customs service system improvement of the Northern Region Industrial Estate Customs Office in Lamphun Province.

For this study data are collected from 33 customs service officers and 68 service recipients. The device for data collection consists of questionnaire and interview. Data analysis is made by means of the SPSS for Windows in order to find out frequency, percentage and mean, including the Chi-square test with statistic significance 0.05.

Results of the study revealed that the major cause of customs officer clearance delay is due to the fact that the rules and laws concerned are not conducive to duty performance. As regards the abolishing of export clearance, the customs officer found that it will help reduce an unnecessary process but might result in corruption. With a view to customs service improvement, the customs officer found that what should be improved is service officer’s behavior, which, for instance, includes politeness, eagerness, attentiveness, fairness, righteousness, punctuality, knowledge and understanding, skills, honesty, morality and responsibility.

The majority or 54.4 percent of service recipients found that it takes too much time to finish import and export clearance at the present time. About 29.7 percent said that delay cause is due to the goods themselves; 86.8 percent told that some goods have a problem, like incompatibility with invoice; and 57.6 percent believed that the EDI system introduced helps facilitate such a work because it can eliminate a lot of transportation paperwork. But 30.9 percent said that for the EDI system introduced by the Customs Department service charge should be readjusted because it is relatively high and nobody gives advice how to use it. However, they have knowledge and understanding about customs formality on high scale; most of them know that nowadays only one copy of freight has to be accompanied with the counterfoil, that is, a copy for the revenue office. But they still lack knowledge and understanding about the prices on the price list, which has the incoterm as DDU.

As regards opinions about their satisfaction toward the customs service office, the service recipients are generally satisfied with it on high scale. When considered individually, each recipient is satisfied with the service in terms of behavioral and quality services on high scale but action service on medium scale. In addition, the factor affecting their satisfaction toward behavioral service is duration of contacts in one month; the factor affecting their satisfaction toward quality service is ascribed to the business type and duration of contacts in one month.