

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ผลสำเร็จของการให้บริการพิธีการศุลกากรส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ของฝ่ายบริการคลังสินค้า ทัณฑ์บนที่ 2 สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร

ผู้เขียน นายสมลาภ พรหมศรี

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

| | | |
|----------------------------------|---------------------------------|---------------|
| รองศาสตราจารย์ศิริพงษ์ ฤกษ์กุล | รองศาสตราจารย์ ดร. อรุณ ฤกษ์กุล | ประธานกรรมการ |
| รองศาสตราจารย์ไพรัช ตรีการสินนท์ | | กรรมการ |
| อาจารย์ ดร. อุดมโชค อาษาวิมลกิจ | | กรรมการ |

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องผลสำเร็จของการให้บริการพิธีการศุลกากรส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ของฝ่ายบริการคลังสินค้า ทัณฑ์บนที่ 2 สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อวิเคราะห์ผลสำเร็จของการให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร 2) เพื่อสำรวจถึงระดับความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงของผู้ประกอบการคลังสินค้า ทัณฑ์บน ด้านการให้บริการ การผ่านพิธีการศุลกากรส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร 3) เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหา อุปสรรคของการผ่านพิธีการศุลกากรส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร จากการศึกษาพบว่า

- 1) ผลสำเร็จของการให้บริการพิธีการศุลกากรส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารอยู่ในระดับไม่สูง แต่การดำเนินงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งในด้านความโปร่งใส ด้านการมีส่วนร่วม ด้านประสิทธิภาพ ด้านประสิทธิผล พบว่าโดยรวมแล้วดีขึ้นกว่าเดิม
- 2) ความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังที่จะ

ได้รับบริการต่าง ๆ ในระดับสูง และพบว่ามีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริง อยู่ในระดับสูง เช่นกัน ดังนั้น เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการที่ฝ่ายบริการคลังสินค้าทัศนทัศน์ที่ 2 จึงไม่ต่างกับบริการที่ได้รับจริง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3) ปัญหาของการให้บริการของฝ่ายบริการคลังสินค้าทัศนทัศน์ที่ 2 ที่พบได้แก่ ปัญหาเจ้าหน้าที่มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์น้อยและขาดทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ ปัญหาจากกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และปัญหาระบบเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ชัดข้อบ่ง

Independent Study Title Accomplishment of e-Export-Paperless Service of the Bonded Warehouses Section Service 2, Customs Privilege Bureau, Customs Department

Author Mr. Somlarp Promsri

Degree Master of Public Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Siripong Ladavalya Na Ayuthya Chairperson

Associate Professor Pairat Trakarnsirinont Member

Lecturer Dr. Udomchok Asawimalkit Member

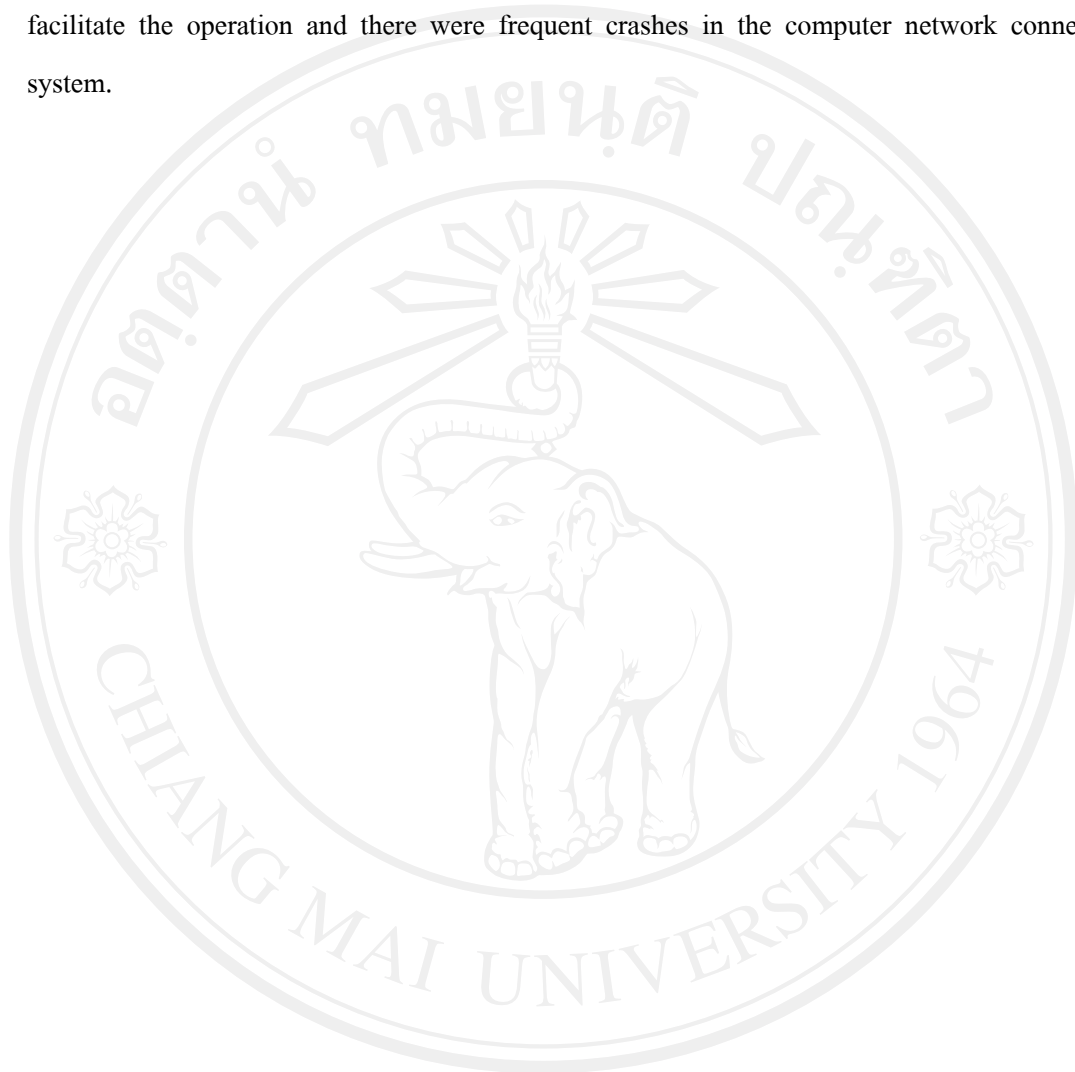
ABSTRACT

The objectives of the study on “Accomplishment of e-Export-Paperless of the Bonded Warehouses Section Service 2, Customs Privilege Bureau, Customs Department” were 1) to evaluate the accomplishment of the e-Export-Paperless Service 2) to survey the level of the Bonded Warehouse entrepreneurs’ expectations and actual service received through the e-Export Paperless Service and 3) To survey feed back from the customers about the problems, inconvenience and solutions for the e-Export-Paperless Service. The study found that :

1) The accomplishment of e-Export-Paperless Service was not at a high level. However, the officers’ performance in terms of transparency, participation, efficiency and effectiveness had improved.

2) The expectation and satisfaction of the sample group for the service were at a high level and the satisfaction towards the actual service received was also high. Thus, the comparison between the customers’ expectations and the actual service received, showed no statistical significant difference.

3) The problems of the Bonded Warehouses Section Service 2 were that the personnel lacked computer knowledge and proficiency while some of the laws and regulations could not facilitate the operation and there were frequent crashes in the computer network connection system.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved