

5 (100)

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร : ศึกษา
กรณีสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ**

นายปัญญา ทาทอง

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2551

**Satisfaction of Service Recipients on Paperless e-Import
Customs Service : A Case Study of Suvarnabhumi Airport
Cargo Clearance Customs Bureau**

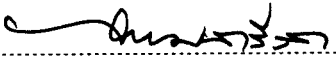
Mr. Panya Thathong

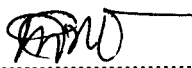
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2008


หัวข้อการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ ความพึงพอใจของผู้รับบริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบ
ไร้เอกสาร : ศึกษากรณีสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยาน
สุวรรณภูมิ
ชื่อและนามสกุล นายปัญญา ทาทอง
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต

คณะกรรมการสอบการศึกษาคั่นคว่ำอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ
ฉบับนี้แล้ว


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยไธ)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา
คั่นคว่ำอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช


.....
(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
วันที่ 9 เดือน 11-๑ พ.ศ. ๒๕๖๒

ชื่อการค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของผู้รับบริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร :
ศึกษากรณีสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผู้ศึกษา นายปัญญา ทาทอง **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ภาวดี มนตรีวัต **ปีการศึกษา** 2551

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร (2) ปัญหาการให้บริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร (3) แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการให้บริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของที่มาใช้บริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 394 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในระดับมากที่สุด สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจในรายด้านได้แก่ ด้านผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับ ด้านกระบวนการ และด้านบุคลากรตามลำดับ (2) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร คือ ระบบงานล่าช้า และเสียบ่อย รองลงมาได้แก่ สถานที่ตรวจสินค้าคับแคบ และอยู่ห่างกับสถานที่เก็บสินค้า และขั้นตอนการทำงานยุ่งยากทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน (3) กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการให้บริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ได้แก่ ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้กระชับและลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน รองลงมาได้แก่ จัดสถานที่ทำงานในแต่ละขั้นตอนให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และปรับปรุงระบบงานคอมพิวเตอร์ให้มีความคล่องตัว

คำสำคัญ ความพึงพอใจ ผู้รับบริการ พิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณา ช่วยเหลือ และให้การสนับสนุนจากหลายท่าน โดยเฉพาะรองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต ในฐานะอาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบ รูปแบบ วิธีการในการเขียนรายงานการศึกษาครั้งนี้ด้วยตนเอง ตลอดจนคำแนะนำต่าง ๆ ได้ใช้ในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การศึกษานี้มีความสมบูรณ์ถูกต้อง ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณคณาจารย์ในภาควิชาวิทยาการจัดการ สาขาบริหารรัฐกิจทุกท่านที่ประสิทธิประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ทำให้ผู้ศึกษาสามารถนำมาใช้เพื่อให้รายงานฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชา เพื่อนข้าราชการกรมศุลกากรทุกท่าน ที่ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา แนะนำและเป็นกำลังใจ ตลอดจนผู้รับบริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถาม จนทำให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงตามความมุ่งหมาย

สุดท้ายผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ภรรยา บุตรและญาติพี่น้องที่ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ศึกษาได้มีโอกาสเข้ามาศึกษาต่อระดับปริญญาโท อีกทั้งให้ขวัญกำลังใจกับผู้ศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ทำให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ปัญญา ทาทอง

มิถุนายน 2552

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	8
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับบริการสาธารณะ.....	12
พิธีการสุทการ และระบบสุทการ ไร่เอกสาร.....	19
สำนักงานสุทการตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	27
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	42
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	43
การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ.....	47
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการนำเข้าแบบไร้เอกสาร.....	53
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	64
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล.....	66
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	66
วิธีดำเนินการวิจัย.....	66
สรุปผลการวิจัย.....	68
อภิปรายผล.....	71
ข้อเสนอแนะ.....	75
บรรณานุกรม.....	77
ภาคผนวก.....	82
ก แบบสอบถามประกอบการวิจัย.....	83
ข ประกาศกรมศุลกากรที่ 116/2549.....	92
ประกาศกรมศุลกากรที่ 24/2551.....	104
ค คำสั่งทั่วไปกรมศุลกากรที่ 15/2551.....	105
ประวัติผู้ศึกษา.....	112

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) จำแนกตามเพศ.....	48
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) จำแนกตามอายุ.....	48
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) จำแนกตามประสบการณ์ในงานหรือธุรกิจ.....	48-49
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) จำแนกตามระดับการศึกษา.....	49
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	50
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม.....	50
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) จำแนกตามลักษณะของธุรกิจหรือกิจการ.....	51
ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) จำแนกตามลักษณะของธุรกิจหรือกิจการ.....	51
ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) จำแนกตามปริมาณการนำเข้าต่อเดือน.....	52
ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) จำแนกตามปริมาณการค้าเนินงานด้านพิธีการศุลกากร.....	52
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้า แบบไร้เอกสารด้านสะดวก.....	53-54
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้า แบบไร้เอกสารด้านรวดเร็ว.....	54
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้า แบบไร้เอกสารด้านความประหยัด.....	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้า แบบไร้เอกสารด้านคุณภาพในการใช้บริการ..... 56
ตารางที่ 4.15	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้า แบบไร้เอกสารด้านความเสมอภาค..... 56-57
ตารางที่ 4.16	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้า แบบไร้เอกสารด้านความถูกต้อง..... 57-58
ตารางที่ 4.17	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในกระบวนการนำเข้า แบบไร้เอกสาร..... 58
ตารางที่ 4.18	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้า แบบไร้เอกสารด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร..... 59
ตารางที่ 4.19	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้า แบบไร้เอกสารด้านความรับผิดชอบของบุคลากร..... 60
ตารางที่ 4.20	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้า แบบไร้เอกสารด้านลักษณะของผู้ให้บริการ..... 60-61
ตารางที่ 4.21	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการ นำเข้าแบบไร้เอกสารด้านบุคลากร..... 61
ตารางที่ 4.22	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้า แบบไร้เอกสารด้านผลประโยชน์ที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคล่องตัว..... 62
ตารางที่ 4.23	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้า แบบไร้เอกสารด้านผลประโยชน์ทางการค้าที่ผู้รับบริการได้รับ..... 63
ตารางที่ 4.24	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้า แบบไร้เอกสารด้านผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับ..... 63
ตารางที่ 4.25	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้า แบบไร้เอกสาร..... 64
ตารางที่ 4.26	ปัญหาและอุปสรรคในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร..... 65
ตารางที่ 4.27	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน..... 65

ญ

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดในการศึกษา	4
ภาพที่ 2.1	กระบวนการนำเข้าด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Import System)	26
ภาพที่ 2.2	โครงสร้างของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	28

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธุรกรรมด้านพิธีการศุลกากรถือเป็นกลไกที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและการค้าระหว่างประเทศเพื่อรองรับสถานะการแข่งขันทางการค้าที่ทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้กรมศุลกากรได้มีการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่มีความหลากหลายมากขึ้น ทั้งในเชิงรับและเชิงรุก เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลและทันต่อการปรับเปลี่ยนของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ โดยกรมศุลกากรถือเป็นหน้าด่านหลักในการอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศและสร้างความสามารถทางการแข่งขันระหว่างประเทศ กรมศุลกากร ได้มีการพัฒนางานด้านศุลกากรให้เป็นหน่วยงานที่ “บริการจับใจ ก้าวไกลสู่สากล” โดยได้มีการพัฒนาระบบการดำเนินพิธีการศุลกากรอย่างต่อเนื่อง เริ่มจากระบบพิธีการศุลกากรแบบ Manual ในระยะแรก ซึ่งการค้าขายยังไม่มีย่านัก ต่อมาได้เริ่มนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทางการบริหารงาน โดยประยุกต์ใช้ระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ EDI (Electronic Data Interchange) มาใช้เพื่อลดขั้นตอน และความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน ระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ EDI จึงเป็นระบบที่สะดวกรวดเร็ว สามารถช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการผ่านพิธีการลงมาก

จากการขยายตัวของเศรษฐกิจโลก ที่ส่งผลให้เกิดการขยายตัวของการค้าระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่องทั้งด้านตลาดสินค้าและบริการในภูมิภาคต่าง ๆ ดังนั้นเพื่อให้งานพิธีการศุลกากรเป็นไปตามมาตรฐานสากล บนพื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศ อันเป็นการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ดังนั้น ในปี 2549 กรมศุลกากรมีการพัฒนาระบบงานใหม่ไปสู่ระบบ Paperless Customs โดยจะนำระบบ e-Customs มาใช้ในการควบคุมการนำเข้าและส่งออก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานศุลกากรให้เป็น Best Practice ตามมาตรฐานสากล เพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศ เชื่อมเข้ากับระบบการอนุญาตแบบอิเล็กทรอนิกส์ e-licensing หรือการรับรองแบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Certificate โดยที่ผู้ประกอบการสามารถยื่นคำขอผ่านระบบ

คอมพิวเตอร์ที่เรียกว่าพิธีการหน้าต่างเดียว หรือ Single Window ซึ่งถือเป็นสุดยอดของระบบ One Stop Service ที่นอกจากจะทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแล้วยังเป็นการประหยัดทรัพยากร/เวลา และขจัดปัญหาของการติดต่อกันระหว่างคนด้วยกัน รวมทั้งลดต้นทุนให้กับผู้ประกอบการเพื่อให้รองรับระบบการค้าไร้เอกสาร (Paperless Trading) โดยเปิดให้บริการระบบศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 ซึ่งให้บริการทั้ง e-Import และ e-Export โดยทำการเปิดให้บริการแบบคู่ขนานไปกับการให้บริการการรับส่งข้อมูลในระบบการผ่านพิธีการศุลกากรในระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange : EDI) และเปิดช่องให้ผู้ประกอบการรายย่อยสามารถยื่นใบขนสินค้าในรูปแบบกระดาษผ่านพิธีการศุลกากรได้ด้วย (Manual) ซึ่งเจ้าหน้าที่ศุลกากรจะเป็นผู้ให้บริการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ต่อมากรมศุลกากรได้มีนโยบายยกเลิกการปฏิบัติพิธีการศุลกากรด้วยระบบ Manual และระบบ EDI (Electronic Data Interchange) เนื่องจากไม่สามารถรองรับประเภทพิกัดในระดับ 8 หลักตามพิกัดศุลกากรฮาร์โมนิอาเซียน (ASEAN Harmonised Tariff Nomenclature : AHTN) และระบบ EDI ยังมีการใช้เอกสารใบขนสินค้าเข้ายื่นประกอบการผ่านพิธีการศุลกากร ทำให้สิ้นเปลืองเอกสาร และยังคงมีการติดต่อกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับตัวแทนออกของ ทำให้กรมศุลกากรได้รับการร้องเรียนอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวกรมศุลกากรจึงนำระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารเต็มรูปแบบ (e-Customs) สำหรับการนำเข้าและการส่งออกมาใช้ในทุก ๆ ด้านศุลกากรทั่วประเทศ

ระบบศุลกากรไร้เอกสาร (Paperless Customs) คือ ระบบการให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่ต้องใช้เอกสารในส่วนที่ต้องใช้สำแดงกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรในเบื้องต้น เช่น ใบขนสินค้าและบัญชีราคาสินค้า (Invoice) เป็นต้น และมีการนำเทคโนโลยี PKI (Public Key Infrastructure) และการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) มาใช้แทนการลงลายมือชื่อในกระดาษพร้อมทั้งมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ (Process Redesign) เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการด้วย โดยเป็นระบบที่กรมศุลกากรพัฒนาขึ้นมาเพื่อรองรับและอำนวยความสะดวกด้านการค้าระหว่างประเทศให้ทันต่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ในการออกแบบระบบจะเป็น Web Based Application ซึ่งเป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่นิยมใช้ในปัจจุบัน โดยเป็นระบบที่ใช้การผ่านข้อมูลตามมาตรฐาน ebXML ทาง Webbase ทำให้ผู้ประกอบการได้รับความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดทรัพยากร เวลาและเป็นการลดต้นทุนให้แก่ผู้ประกอบการด้วย (กรมศุลกากร : 2549)

ระบบศุลกากรไร้เอกสาร (Paperless Customs) เป็นการนำระบบไอทีมาใช้ในการทุกขั้นตอนของกระบวนการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกที่สำคัญ เช่น การพัฒนาระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทาง EDI VAN VIA VAN (e-Declaration) ระบบการชำระเงินผ่านธนาคาร (e-Payment) ระบบการส่งข้อมูลบัญชีสินค้าสำหรับเรือ (e-Manifest) ระบบรับ-ส่งข้อมูลใบอนุญาตต่าง ๆ (e-License) ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในการเคลื่อนย้ายสินค้าเข้าออก (e-Container) มีการผลักดันให้เกิดโครงการนำร่องยกระดับท่าเรือแหลมฉบังให้เป็นท่าขนส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Port) กำหนดให้ทุกหน่วยงานภายในกรมศุลกากร ใช้ระบบการรับ-ส่ง เอกสาร โดยผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มีการจัดตั้งศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service: OSS) ในสำนักงาน/ด่านศุลกากรทุกแห่ง การให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ผ่านทางเว็บไซต์ “www.customs.go.th” และระบบอินเทอร์เน็ตของกรมศุลกากร การจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารศุลกากร (Call Center) ซึ่งบทบาทที่กรมศุลกากร ได้ดำเนินการผลักดันอยู่นี้ เป็นความพยายามที่จะเชื่อมโยงระบบการค้าของไทยให้สอดคล้องกับแนวโน้มความต้องการทางการค้าในปัจจุบันและอนาคต และยังเป็นการสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจของไทยให้มีเพิ่มมากขึ้นในตลาดโลก

กรมศุลกากรได้นำระบบการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสารมาใช้ ณ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2551 (กรมศุลกากร : 2551) และยังไม่มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิว่าสามารถสนองตอบความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้หรือไม่ อย่างไร และเพื่อที่จะได้ทราบปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ตลอดจนหาแนวทางเพื่อปรับปรุงการให้บริการเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

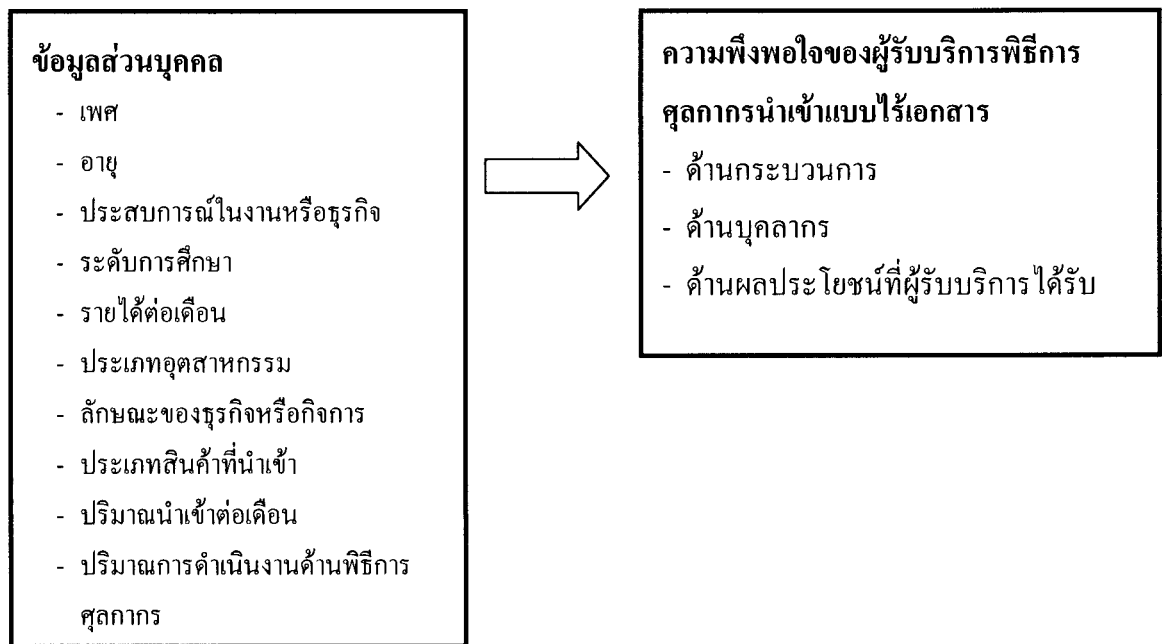
2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร
- 2.2 เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร
- 2.3 เพื่อศึกษาแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการให้บริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร

3. กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาในครั้งนี้ ดังแผนภาพที่ 1.1



แผนภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสารในด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับ

4.2 ขอบเขตด้านประชากร ประชากร ได้แก่ ผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิง) ที่มาใช้บริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 27,000 ราย คำนวณหากกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 394 ราย

4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ณ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

4.4 ขอบเขตด้านเวลา ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลภาคสนามในเดือนมีนาคม – เมษายน พ.ศ. 2552

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 EDI (Electronic Data Interchange) หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูลด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรูปแบบมาตรฐานผ่านทางคอมพิวเตอร์ระหว่างองค์กร

5.2 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ หมายถึง สถานที่ทำการศุลกากร ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร งานคดีทางศุลกากร ของกลาง และของตกค้าง การคืนภาษีและการชดเชยค่าภาษีอากร ตลอดจนการสืบสวน ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่บริเวณทำอากาศยานสุวรรณภูมิทั้งหมด

5.3 ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ประสบการณ์ในงานหรือธุรกิจ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทอุตสาหกรรม ลักษณะของธุรกิจหรือกิจการ ประเภทสินค้าที่นำเข้า ปริมาณนำเข้าต่อเดือน ปริมาณการดำเนินงานด้านพิธีการศุลกากร

5.4 ตัวแทนออกของ หมายถึง ผู้รับบริการที่ได้รับมอบอำนาจจากเจ้าของสินค้าที่นำเข้าหรือส่งออก ให้เป็นตัวแทนในการนำสินค้า และจัดทำเอกสารเกี่ยวกับสินค้านั้นยื่นต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากรเพื่อปฏิบัติพิธีการศุลกากรตามกฎหมายศุลกากร

5.5 ผู้นำของเข้าหรือตัวแทน หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคล ซึ่งเป็นเจ้าของหรือผู้ประกอบการหรือผู้ครอบครอง หรือผู้มีส่วนได้เสียช่วงระยะเวลาหนึ่ง ในของใดๆ นับแต่เวลาที่นำของนั้นเข้ามาถึง หรืออยู่ในอารักขาของศุลกากร จนถึงเวลาที่ได้ส่งมอบของพ้นจากอารักขาของศุลกากรไปโดยถูกต้อง

5.6 ตัวแทนออกของรับอนุญาต (Licensed Customs Broker) หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคลที่ได้รับอนุญาต และจดทะเบียนตามระเบียบของกรมศุลกากร โดยได้รับสิทธิพิเศษตามที่กรมฯ กำหนด

5.7 ประเภทอุตสาหกรรม หมายถึง ผู้นำของเข้าหรือตัวแทนประกอบกิจการผลิตสินค้า ประเภทอุตสาหกรรมสิ่งทอ อุตสาหกรรมเกษตร/เกษตรแปรรูป อุตสาหกรรมยานยนต์/ชิ้นส่วนรถยนต์ อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์/ชิ้นส่วน หรืออื่นๆ

5.8 ลักษณะของธุรกิจหรือกิจการ หมายถึง ลักษณะของการประกอบธุรกิจของผู้นำของเข้าหรือตัวแทนในรูปบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด กิจการส่วนบุคคล/ครอบครัว บริษัทมหาชน หรืออื่นๆ

5.9 ประเภทสินค้าที่นำเข้า หมายถึง สินค้าที่นำเข้ามาเป็นสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์/สินค้าสำเร็จรูป สินค้าขั้นกลาง (สินค้ากึ่งวัตถุดิบ กึ่งสำเร็จรูป เพื่อนำไปผลิตต่อ) วัตถุดิบ สินค้าต้องจำกัด ตรวจสอบพิเศษ เช่น สารเคมี ยาฆ่าแมลง หรืออื่นๆ

5.10 ปริมาณนำเข้าต่อเดือน หมายถึง จำนวนใบขนสินค้าขาเข้าต่อเดือน

5.11 ปริมาณการดำเนินงานด้านพิธีการศุลกากร หมายถึง จำนวนครั้งของการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสารต่อเดือน/ปี

5.12 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสารที่มีต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ ด้านบุคลากรและด้านผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับ

5.13 ด้านกระบวนการ หมายถึง ความสะดวก ความรวดเร็ว ความประหยัด คุณภาพในการให้บริการ ความเสมอภาคและความถูกต้องของการบริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร

5.14 ด้านบุคลากร หมายถึง ความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบและลักษณะของผู้ให้บริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร

5.15 ด้านผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับ หมายถึง ด้านความคล่องตัวและด้านการค้าของการบริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร

5.16 พิธีการศุลกากร หมายถึง ขั้นตอนการผ่านพิธีการด้านเอกสารและการตรวจปล่อยสินค้า ตามกฎหมายว่าด้วยการศุลกากร เพื่อนำของเข้ามาในราชอาณาจักร หรือส่งของออกไปนอกราชอาณาจักร

5.17 ระบบไร้เอกสาร หมายถึง กระบวนการผ่านพิธีการศุลกากร โดยส่งข้อมูลทางระบบอิเล็กทรอนิกส์พร้อมลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ตามมาตรฐานที่ศุลกากรกำหนด แทนการยื่นเอกสารและการลงลายมือชื่อในกระดาษ

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6.2 เพื่อให้ผู้บริหารของกรมศุลกากรได้นำผลการศึกษาไปประกอบการวางแผนหรือปรับปรุงแก้ไขตลอดจนพัฒนาระบบไว้เอกสาร ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง

6.3 เป็นองค์ความรู้สำหรับผู้สนใจ หรือนำไปวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานอื่น ๆ ของกรมศุลกากรต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาวิจัยขอแนะนำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ศักยภาพสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยแยกเป็นหัวข้อตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
2. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
3. พิธีการศุลกากร และระบบศุลกากรไร้เอกสาร
4. สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจ (satisfaction) สามารถแยกออกได้เป็น 2 ประเด็นหลัก ๆ คือ การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (job satisfaction) และการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ (service satisfaction) แต่ในการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการเท่านั้น ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ ดังนี้

Millet (อ้างถึงในมณกานต์ มีบุญลือ 2547 : 30) ได้อธิบายความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการแก่ประชาชน ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1. ความสามารถในการบริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน

2. ความสามารถในการบริการตรงเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องตรงเวลา รวดเร็ว และทันต่อเวลา

3. ความสามารถในการให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะที่เหมาะสม (the right geographical location) ซึ่ง Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้าไม่มีการให้บริการที่เพียงพอ

4. ความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก

5. ความสามารถในการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม และพัฒนาการให้บริการทั้งในด้านการบริการและในด้านคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าตามลักษณะของการบริการนั้น ๆ

Wellerstein (อ้างถึงใน พิน คงพูน 2529 : 10) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมี เจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง สิ่งใด ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับผลตอบแทนของความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ

Walman (อ้างถึงในรัชวลี วรวุฒิ 2549 : 8) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

Oskamps (อ้างถึงในจันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์ 2542 : 46) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ 3 นัย คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นไปตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

Vroom (อ้างถึงในสมพร ตั้งประสม 2537 : 19) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วน

ร่วมในสิ่งนั้น หากมีทัศนคติด้านบวก จะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

Fitzgerald และ Durant (อ้างถึงใน วัตถภา ขายหาด 2532 : 11) ได้อธิบายว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสาธารณะ หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการขององค์กร โดยมีพื้นฐานที่เกิดจากการรับรู้ (Perception) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง ซึ่งการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ เกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย

Smith (อ้างถึงใน พททชิตินธิ บุญทน 2536 : 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการบริการเป็นผลทางจิตวิทยา สรีระวิทยา และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการหรือลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการ

Vavra (อ้างถึงใน รัฐการณ์ ขวัญปัญญา 2540 : 25) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการของลูกค้า เป็นความยึดมั่นและเชื่อถือได้ของบริษัทผู้ให้บริการในการนำส่งสินค้าและบริการที่เต็มไปด้วยความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

Kotler (อ้างถึงใน ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ 2544 : 15) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ ผลกำไรของบริษัทเป็นค่ากล่าวที่มีเหตุผลเนื่องจากความพึงพอใจทำให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการและใช้ซ้ำต่อไป รวมถึงมีความภักดีต่อตราของผู้ให้บริการด้วย ซึ่งส่งผลถึงกำไรระยะยาวที่ดี โดยทั่วไปแล้ว ผู้ใช้บริการจะรู้สึกถึงความพึงพอใจต่อเมื่อรู้สึกถึงความคุ้มค่าของผลประโยชน์ที่ตนได้รับจากการให้บริการ เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่เขาได้ตั้งไว้ในตอนแรก ซึ่งความคาดหวังจะเกิดจากความรู้อและประสบการณ์ในอดีตของบุคคล หากผลประโยชน์เป็นไปตามที่เขาคาดหวังหรือเหนือกว่า ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และความปิติสุขใจ (Delight) ตามลำดับ วิธีที่มีประสิทธิภาพในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้ คือ การสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่การให้บริการซึ่งการสร้างมูลค่าเพิ่มให้ นั้น ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ดังนี้

1. สร้างความแตกต่างด้านการแข่งขัน (Competitive Differentiation) การสร้างความแตกต่างด้านการแข่งขัน สามารถทำได้ทั้ง ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร และด้านภาพลักษณ์ต่าง ๆ เหล่านี้เป็นตัวกำหนดมูลค่าเพิ่มสำหรับผู้ให้บริการ

2. การสร้างมูลค่ารวมสำหรับผู้ให้บริการ หมายถึง ผลประโยชน์ที่ผู้ให้บริการได้รับหรืออรรถประโยชน์ (Utility) จากผลิตภัณฑ์หนึ่ง ๆ อันเกิดมาจากการบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีการสร้างความแตกต่างทางการแข่งขัน อันเป็นมูลค่าที่ผู้ให้บริการได้รับ

3. ต้นทุนรวมของผู้ให้บริการ คือ ต้นทุนในการให้บริการหนึ่ง ๆ ของผู้ให้บริการซึ่งมาจากราคาในการรับบริการ เวลาและพลังงานในการเลือกการให้บริการ พลังงานที่ต้องสูญเสียในการเลือกใช้บริการ รวมถึงต้นทุนด้านจิตวิทยาที่ผู้ให้บริการต้องยอมรับจากการได้รับบริการ

4. มูลค่าที่ส่งมอบแก่ผู้ให้บริการ เป็นความแตกต่างระหว่างมูลค่ารวมสำหรับผู้ให้บริการ และ ต้นทุนรวมของผู้ให้บริการ การสร้างมูลค่าเพิ่มนั้นหมายความว่ามูลค่าที่ส่งมอบให้แก่ผู้ให้บริการต้องสูงกว่าต้นทุนของผู้ให้บริการหรือราคาของการรับบริการ (ผลิตภัณฑ์)

5. ความคาดหวังของผู้ให้บริการ คือ ผู้ให้บริการจะคาดหวังกับสิ่งที่เขาจะได้รับจากการเลือกใช้บริการ ซึ่งความคาดหวังของผู้ให้บริการเกิดจากความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ คุณประโยชน์ของส่วนประสมผลิตภัณฑ์ การทดลองใช้ ฟังคำบอกเล่าและประสบการณ์ในอดีตของผู้ใช้บริการ ธุรกิจต้องส่งมอบมูลค่าของการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ให้บริการ เพราะหากเขาได้รับมูลค่าตามที่เขาคาดหวังเป็นอย่างต่ำก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้ามูลค่าที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

Chaplin (อ้างถึงในสมพร ตั้งสะสม 2536 : 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจตามความหมายของพจนานุกรมด้านจิตวิทยาได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

Richard F. Gerson, Ph.D. (อ้างถึงใน พิพัฒน์ ก้องกิจกุล 2546 : 20) กล่าวว่า ลูกค้าน่าจะเกิดความพึงพอใจ เมื่อสินค้าหรือบริการของเรา ตรงกับความต้องการหรือเกินความคาดหมายของพวกเขา

หลุยส์ จาปาเทส (2533 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความต้องการ (need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังกัดได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

อมร รักษาสัตย์ (อ้างถึงใน ฉัตรชัย คงสุข 2535 : 23) นักวิชาการไทยอีกท่านหนึ่งเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีไว้สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจของประชาชน

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่ชอบ พอใจหรือประทับใจ หรือทัศนคติในทางบวกต่อการบริการที่เกี่ยวข้องกับบุคคลสองฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งทำให้เกิดความสุขและสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม โดยเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในพฤติกรรมนั้น ๆ ความพึงพอใจจึงเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่แตกต่างกัน และไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้

2. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

2.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) ซึ่งได้เคยนำเสนอไว้ในผลงานวิชาการต่าง ๆ พอสรุปสาระสำคัญที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐ หรือ เอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะมีลักษณะเป็น “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ส่วน

- (1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ

- (2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
- (3) กระบวนการและกิจกรรม
- (4) ผลผลิตหรือตัวบริการ
- (5) กระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

Katz Elihu and Brenda Denet (1973 อ้างใน ดิเรก ปลั่งดี, 2540 : 12) กล่าวถึงหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์การของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อ หรือไม่ปฏิบัติ หรือมีการสอบถามเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 6) ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐว่า เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐหรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

Leon Duguit (1923 : 54 อ้างใน นันทวัฒน์ บรมานันท์ 2547 : 31) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่าบริการสาธารณะไว้ว่า บริการสาธารณะเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของรัฐ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547 : 31) ได้อธิบายความหมายของบริการสาธารณะไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมอีกประเภทหนึ่งซึ่งรัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม บริการสาธารณะจะมีลักษณะที่แตกต่างจากตำรวจทางปกครอง คือ ตำรวจ

ทางปกครองเป็นกิจกรรมที่ทางตำรวจใช้อำนาจฝ่ายเดียวในการควบคุมและรักษาความสงบเรียบร้อย ส่วนบริการสาธารณะเป็นการให้บริการแก่ประชาชนหรือการดำเนินการอื่นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน

Weber (1966 : อ้างใน มุกดา ต้นปิติ 2543 : 28) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะว่าจะให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพหรือสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

ปฐม มณีโรจน์ (2539 : อ้างใน นงลักษณ์ เสถียร 2543 : 11) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการ ในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้จึงพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติหน้าที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

B.M. Verma (1986 : อ้างใน พิทักษ์ ตรุษทิม 2538 : 30) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (system Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (outputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

James S.Mccullough (1983 : อ้างใน กฤษณะ สินธุเดชะ 2538 : 26) มีความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่ง

มอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

In Joung Wang (อ้างใน Suchitra Bunyaratbandhu-Bhakdi 1986 : 104-105) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ (1) การบริการ (Services) (2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources) (3) ช่องทางในการให้บริการ (Channels) และ (4) ผู้รับบริการ (Client Groups) จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

ประยูร กาญจนดุล (2491 : 118-121) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามี 5 ประการที่สำคัญ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

สรุป การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการให้บริการต่างๆ แก่ประชาชน ซึ่งเป็นการดำเนินงานโดยหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ส่วนใหญ่มักจะเป็นหน่วยงานของรัฐและอาจจะถือได้ว่าเป็นหน้าที่หลักสำคัญยิ่งของ

ภาครัฐ โดยเฉพาะในงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ให้บริการ (Delivery Service) แก่ผู้รับบริการ

2.2 ลักษณะของการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะเป็นการให้บริการที่คำนึงถึงความต้องการของประชาชนจำนวนมาก ดังนั้นนักวิชาการหลายท่านจึงได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการและลักษณะการให้บริการสาธารณะดังนี้

กฤษณ ธนาพงศธร (2528 อ้างใน นงลักษณ์ เสถียร 2543 : 12) ได้กล่าวถึงหลักการให้การบริการสาธารณะได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจแก่ผู้ให้บริการหรือใช้บริการมากเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช (2540 : 6-7) ได้เสนอหลักการให้บริการสาธารณะไว้ดังนี้

1. มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้ให้บริการในที่นี้เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งส่วนใหญ่ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้าง รับเงินเดือนประจำ โดยปัจจุบันมิได้มีค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการ ในขณะที่ผู้รับบริการในที่นี้หมายถึง ประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ ในการบริการแต่ละเรื่องนั้น

อาจมีกลุ่มประชาชนเฉพาะกลุ่ม เช่น กรณีการรับบริการด้านบัตรประชาชนและทะเบียนราษฎร หรือการเก็บภาษีรายได้ส่วนบุคคล ผู้รับบริการ ได้แก่ ประชาชนทั่วไป

2. เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด หากบริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้นเป็นเรื่องที่รัฐกำหนดการบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาดกล่าวคือ เฉพาะหน่วยงานรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดและเป็นผู้ให้บริการตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไข หรือรายละเอียดที่รัฐกำหนด ทั้งนี้ ประชาชนจะต้องไปรับบริการ ณ จุดซึ่งหน่วยงานของรัฐกำหนดเท่านั้น เช่น หากอยู่ในเขตขนส่งทางบกใดก็ต้องไปรับบริการ ณ จุดนั้น จะไปรับบริการที่หน่วยอื่นไม่ได้

3. มีการกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษ บริการที่รัฐกำหนดนั้นมักมีเงื่อนไขเวลาเกี่ยวข้องด้วย ซึ่งหากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนดก็อาจมีบทลงโทษ เช่น ปรับ เพิกถอนใบอนุญาต หรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี เป็นต้น

4. มีกฎระเบียบรองรับ บริการของรัฐก็เช่นเดียวกับการดำเนินการอื่นของรัฐ คือ เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวงระเบียบ หรือคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอน เงื่อนไขต่างๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุมจนเป็นกรอบกำหนดการบริการและขณะเดียวกันก็เป็นข้อจำกัดของการบริการด้วยเช่นกัน

2.3 ประเภทของการให้บริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547 : 34 - 35) ได้แบ่งประเภทของการให้บริการสาธารณะออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. บริการสาธารณะทางปกครอง ได้แก่กิจกรรมที่
 - โดยสภาพแล้ว ถือเป็นภาระหน้าที่หลักที่รัฐโดยฝ่ายปกครองต้องเป็นผู้จัดทำเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน
 - เป็นกิจกรรมที่ต้องอาศัยอำนาจพิเศษตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำ เช่น การใช้อำนาจทางตำรวจทางการปกครอง ออกกฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับมาใช้
 - เป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้เปล่าโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย
 - เป็นกิจกรรมพื้นฐานที่รัฐจำเป็นต้องเป็นผู้จัดทำเอง ไม่สามารถมอบหมายให้องค์กรอื่นมาจัดทำแทนได้
2. บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม หมายถึง บริการสาธารณะที่เป็นภารกิจรองที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนและมีลักษณะคล้ายคลึงกับ

การดำเนินงานของภาคธุรกิจเอกชน ทั้งในด้านวัตถุประสงค์ วิธีปฏิบัติงานและแหล่งที่มาของเงินทุน

จรัส สุวรรณมาลา (2539 : 9-10) ได้แบ่งกลุ่มบริการสาธารณะที่ให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกวันไว้ดังนี้

1. กลุ่มบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข เช่น รักษาพยาบาล ส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพ ป้องกันโรคติดต่อ ให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ เป็นต้น
2. กลุ่มบริการด้านสวัสดิการสังคม เช่น บริการด้านประกันสังคม ให้คำปรึกษาปัญหาสังคมต่างๆ ให้การสงเคราะห์ผู้ที่สมควรช่วยเหลือเกื้อกูล บริการด้านที่พักอาศัย สถานที่พักผ่อน สถานีกีฬา ศูนย์บริการส่งเสริมสุขภาพ สถานที่รับเลี้ยงเด็ก พิพิชภัณฑ์ของชุมชน ฯลฯ เป็นต้น
3. กลุ่มบริการด้านเศรษฐกิจ เช่น การจัดหางาน การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การส่งเสริมการส่งออก การส่งเสริมการประกอบอาชีพด้านการเกษตร ฯลฯ เป็นต้น
4. กลุ่มบริการด้านการศึกษา เช่น การจัดการเรียนการสอนในระบบการศึกษาที่เป็นทางการตั้งแต่ต้น ก่อนระดับประถมศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษา การจัดฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน การสาธิต การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนกลุ่มต่างๆ เป็นต้น
5. กลุ่มบริการด้านความปลอดภัย การรักษาความสงบเรียบร้อยและความยุติธรรมในสังคม เช่น การจัดกองกำลังตำรวจเพื่อเฝ้าระวังรักษาความสงบเรียบร้อยในชุมชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย การรับคำฟ้องร้อง พิจารณาคดีความ และข้อพิพาทต่างๆ การควบคุมคุมขังบุคคล การกล่อมเกลาคความประพฤติของบุคคล ฯลฯ เป็นต้น
6. กลุ่มบริการด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ เช่น การจัดให้มีถนน แสงสว่าง ท่าเรือ สนามบิน ระบบการจราจรทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ น้ำสำหรับการอุปโภค บริโภค และการเกษตร ไฟฟ้าและการพลังงาน โทรศัพท์และระบบการสื่อสารทางไกลต่างๆ ระบบระบายน้ำและป้องกันน้ำท่วม ฯลฯ เป็นต้น
7. กลุ่มบริการด้านรักษาความสะอาดและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น บริการขนและทำลายขยะ บริการบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น
8. กลุ่มบริการเชิงบังคับ ซึ่งรัฐบาลกำหนดให้ประชาชนต้องมาติดต่อหรือดำเนินการกับหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้สามารถกำกับดูแล ควบคุม คุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนให้เป็นไปตามกฎหมาย เช่น บริการทะเบียนราษฎร บริการออกหนังสือเดินทาง บริการที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษี เป็นต้น

3. พิธีการศุลกากร และระบบศุลกากรไร้เอกสาร (paperless customs)

3.1 **พิธีการศุลกากร** หมายถึง ขั้นตอนการผ่านพิธีการด้านเอกสารและการตรวจปล่อยสินค้า ตามกฎหมายว่าด้วยการศุลกากร เพื่อนำของเข้ามาในราชอาณาจักร หรือส่งของออกไปนอกราชอาณาจักร

3.2 ระบบศุลกากรไร้เอกสาร

3.2.1 ความหมายของระบบไร้เอกสาร

ระบบไร้เอกสาร

พจนานุกรม The American Heritage (Dictionary of English Language, 1996) อ้างถึงใน วิเชียร จงอภิรมย์สกุล, 2543 : 4) ให้ความหมายของระบบไร้เอกสารว่า หมายถึง การปฏิบัติงาน โดยไม่จำเป็นต้องใช้กระดาษ ซึ่งเป็นผลมาจากการใช้คอมพิวเตอร์และสื่อกลางในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ในการบันทึก การส่ง และการเก็บข้อมูล หรือกล่าวได้ว่าระบบไร้เอกสารหรือระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การส่งข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศอื่นๆ ที่ถูกบันทึกลงในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเกิดจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานที่ใช้กระดาษให้อยู่ในรูปแบบของระบบดิจิทัล ทั้งการจัดเก็บ การเรียกใช้ การแลกเปลี่ยน และการเผยแพร่ข้อมูล เช่น คอมพิวเตอร์ผ่านระบบเครือข่ายไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้รับปลายทางแทนการส่งข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบของเอกสารที่ใช้กระดาษ

3.2.2 ระบบศุลกากรไร้เอกสาร (Paperless Customs)

1) ความเป็นมา

ระบบศุลกากรไร้เอกสาร (Paperless Customs) คือ ระบบที่ให้การบริการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่ต้องใช้เอกสารในส่วนที่ต้องใช้สำแดงกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรในเบื้องต้น เช่น ใบขนสินค้าและบัญชีราคาสินค้า (Invoice) เป็นต้น และมีการนำเทคโนโลยี PKI (Public Key Infrastructure) และการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) มาใช้แทนการลงลายมือชื่อในกระดาษพร้อมทั้งมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ (Process Redesign) เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการด้วย โดยเป็นระบบที่กรมศุลกากรพัฒนาขึ้นมาเพื่อรองรับและอำนวยความสะดวกด้านการค้าระหว่างประเทศให้ทันต่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยมีการติดตั้งระบบเครือข่ายสื่อสารทั่วประเทศ เพื่อรองรับระบบต่างๆ ของกรมศุลกากร ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ประกอบด้วยระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทาง EDI VAN VIA VAN (e-Declaration) ข้อดีของการใช้ระบบ VAN (Value Added

Network) คือทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางไปรษณีย์ในการรับ-ส่งข้อมูล ให้สามารถรับส่งข้อมูลได้ตลอด 24 ชั่วโมง และกรมศุลกากรได้มีคำสั่งกรมศุลกากรที่ 30/2551 เรื่อง คณะกรรมการเสริมสร้างระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้การบริการแก่ผู้มาติดต่อราชการกับกรมศุลกากรได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเสริมสร้างศักยภาพในการค้าระหว่างประเทศ (สิทธิเดช : 2551)

กรมศุลกากรได้เปิดให้บริการระบบศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ตั้งแต่ปี 2549 (กรมศุลกากร : 2549) โดยให้บริการทั้ง e-Import และ e-Export โดยทำการเปิดให้บริการแบบคู่ขนานไปกับการให้บริการการรับส่งข้อมูลในระบบการผ่านพิธีการศุลกากรในระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange : EDI) และเปิดช่องให้ผู้ประกอบการรายย่อยสามารถยื่นใบขนสินค้าในรูปกระดาษผ่านพิธีการศุลกากร (Manual) ซึ่งเจ้าหน้าที่ศุลกากรจะเป็นผู้ให้บริการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งปัจจุบันระบบ Manual และระบบ EDI ยกเลิกแล้ว และกรมศุลกากรได้นำระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Customs) มาใช้ ระบบ e-Customs ยังเชื่อมโยงเข้ากับระบบการอนุญาตแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Licensing) หรือการรับรองแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) กับหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออก เช่น กรมโรงงานอุตสาหกรรม กรมธุรกิจพลังงาน กรมการค้าต่างประเทศ กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เป็นต้น โดยที่ผู้ประกอบการสามารถยื่นคำขอผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ที่เรียกว่า พิธีการหน้าต่างเดียว หรือ Single window ซึ่งถือเป็นสุดยอดของระบบ One stop service

เนื่องจาก การผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Customs) เป็นพิธีการศุลกากรที่กระทำบนพื้นฐานของการไร้เอกสาร (Paperless) อันเป็นการนำกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาประยุกต์ใช้กับการดำเนินกระบวนการทางศุลกากรภายใต้กฎหมายว่าด้วยศุลกากรซึ่งเป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นมานานแล้วคือ พรบ. ศุลกากร พ.ศ. 2469 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งกำหนดให้ใช้บังคับในรูปแบบกระดาษ กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานหลักในการนำร่องให้เกิดการบูรณาการการใช้กฎหมายที่มีอยู่เดิมกับเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และดำเนินการไปได้ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยดำเนินการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติพิธีการศุลกากรดำเนินไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่เป็นสากล ซึ่งจะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่ผู้ประกอบการ และสร้างรายได้ให้แก่ประเทศ นอกจากนี้ยังสามารถก่อให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจได้อีกทางหนึ่ง

2) กิจกรรมการผ่านพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์

การดำเนินกระบวนการทางศุลกากรรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งกระบวนการสำหรับกิจกรรมต่างๆ ดังนี้ (กรมศุลกากร : 2549)

(1) การผ่านพิธีการศุลกากรให้สามารถกระทำได้โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (Paperless) โดยส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์พร้อมลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) ของเจ้าของลายมือชื่อ ผ่านบุคคลที่เป็นสื่อกลางผู้ให้บริการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Value Added Network Services : VANS) เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรฐานที่ศุลกากรกำหนด (ebXML/ XML Format) แทนการจัดทำยื่น ส่ง รับเอกสาร และการลงลายมือชื่อในกระดาษ โดยใช้วิธีการลงทะเบียนเพื่อสำแดงตนเองกับกรมศุลกากรในรูปแบบการทำสัญญาเพื่อใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในการผ่านพิธีการศุลกากร และกระบวนการต่อเนื่องทั้งหมด

(2) การยื่นใบขนสินค้าขาเข้า ให้ผู้นำเข้าจัดทำข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าตามมาตรฐานที่ศุลกากรกำหนด และเป็นผู้ส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร เมื่อระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรผู้รับข้อมูลได้ทำการตอบรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นในการผ่านพิธีการ ถือเป็นกรยื่นเอกสารนั้น ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการศุลกากรแล้ว

(3) วิธีการการส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้า กระทำได้ 4 ช่องทาง

- ผู้นำเข้าส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าด้วยตนเอง
- ผู้นำเข้ามอบหมายให้ตัวแทนออกของ (Custom Broker) เป็นผู้ส่งข้อมูลแทน
- ผู้นำเข้าใช้เคาน์เตอร์บริการ (Service Counter) ในการส่งข้อมูล
- ผู้นำเข้ายื่นใบขนสินค้าขาเข้า พร้อมแบบรายละเอียดข้อมูลใบขนสินค้าและชำระค่าธรรมเนียมกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร ณ ท่า/ที่/สนามบินที่นำของเข้า

(4) การตรวจสอบลายมือชื่อผู้มีอำนาจลงนามในใบขนสินค้า เป็นการตรวจสอบลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์แทนการตรวจสอบบัตรลายเซ็นผู้ผ่านพิธีการ ดังนี้

(ก) กรณี VAT ID ของลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนออกของรับจ้างช่วง (Sub Broker Tax No ใน Manager Card เดิม) ไม่ถูกต้อง ระบบจะแจ้ง Error Message "ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ไม่ใช่ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนออกของรับจ้างช่วงผู้ส่งข้อมูล" (Digital Signature is not Customs Sub Broker's Digital Signature)

(ข) การตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแทนออกของผู้รับจ้างช่วง กับ ตัวแทนออกของที่มีความสัมพันธ์กับผู้นำเข้า/ผู้ส่งออก จะต้องตรวจสอบกับระบบทะเบียน ดังนี้

- ผู้รับจ้างช่วงต้องได้รับการว่าจ้างจากตัวแทนออกของ และ
- ตัวแทนออกของต้องได้รับจ้างผู้นำเข้า/ผู้ส่งออก และ
- ผู้นำเข้า/ผู้ส่งออกต้องว่าจ้างตัวแทนออกของ

(ค) การตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแทนออกของผู้รับจ้างช่วง กับ ตัวแทนออกของที่มีความสัมพันธ์กับผู้นำเข้า/ผู้ส่งออก หากไม่ถูกต้องระบบจะแจ้ง Error Message ดังนี้

- ผู้ส่งออก/ผู้นำเข้า ไม่ได้ว่าจ้างตัวแทนออกของ (Export/Import does not hire Customs Broker)
- ตัวแทนออกของ ไม่ได้รับจ้างผู้ส่งออก/ผู้นำเข้า (Export/Import does not employ Customs Broker)
- ตัวแทนออกของ ไม่ได้ว่าจ้างตัวแทนออกของช่วง (Customs Broker does not hire Sub Customs Broker)

(ง) การตรวจสอบความสัมพันธ์ของ ผู้มีอำนาจกระทำการแทน (Manager Card เดิม) กับ ผู้นำเข้า/ ผู้ส่งออก หรือตัวแทนออกของ มีการตรวจสอบเฉพาะกรณีที่ส่งข้อมูลผ่านระบบของ Service Counter เท่านั้น จะต้องตรวจสอบกับระบบทะเบียน ดังนี้

- ต้องเป็น ผู้มีอำนาจกระทำการ ของ ผู้ส่งออก/ผู้นำเข้า หรือ
- ต้องเป็น ผู้มีอำนาจกระทำการ ของ ตัวแทนออกของ หรือ
- ต้องเป็น ตัวแทนออกของผู้รับจ้างช่วง ของ ตัวแทนออกของ

(จ) การตรวจสอบความสัมพันธ์ของ ผู้มีอำนาจกระทำการแทน (Manager Card เดิม) กับ ผู้นำเข้า/ผู้ส่งออก หรือตัวแทนออกของ หากไม่ถูกต้องระบบจะแจ้ง Error Message "ผู้มีอำนาจกระทำการแทนไม่ใช่ผู้มีอำนาจกระทำการของผู้ส่งออก/ผู้นำเข้าหรือของตัวแทนออกของ" (Authorized person is not the Exporter/Importer's Authorized person or Customs Broker's Authorized person or Service Counter's Authorized person)

(5) การเสียค่าภาษี สามารถชำระได้ 2 ทาง

(ก) ชำระเงินค่าภาษี ณ หน่วยการเงินของท่า หรือที่ หรือสนามบินที่นำของเข้า/ส่งของออก เมื่อระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรได้ออกเลขที่ใบขนสินค้าให้

(ข) ชำระค่าภาษีโดยวิธีตัดบัญชีธนาคาร โดยแจ้งความประสงค์ขอชำระค่าภาษีโดยระบุให้ตัดบัญชีเงินฝากจากธนาคารพาณิชย์ของผู้ชำระค่าภาษีและโอนเงินผ่านระบบของธนาคารศุลกากรเพื่อนำเข้าบัญชีเงินฝากของกรมศุลกากร ในขณะที่ส่งข้อมูลใบขนสินค้าเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร

(6) การตรวจสอบข้อมูลใบขนสินค้ากับข้อมูลบัญชีสินค้าสำหรับเรือ โดยอัตโนมัติ เป็นผลให้การขอแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาดต่างๆ สามารถนำมาไว้ในขั้นตอนการเตรียมข้อมูลใบขนสินค้าได้ โดยมีต้องเสียเวลาแก้ไขในขั้นตอนหลังยื่นใบขนสินค้าแล้ว อันเป็นการลดเวลา ลดขั้นตอน และเป็นการดำเนินการแก้ไขโดยตัวแทนเรือหรือตัวแทนอากาศยาน ซึ่งผู้เป็นเจ้าของข้อมูลที่ถูกร้องขอให้แก้ไข ทำให้ข้อมูลที่มีในระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรกับข้อมูลของตัวแทนเรือถูกต้องตรงกันเป็นข้อมูลเดียว

(7) การรวมข้อมูลบัญชีราคาสินค้า (Invoice) ไว้ในข้อมูลใบขนสินค้า ทำให้มีข้อมูลที่สามารถใช้ในการดำเนินการต่อเนื่องกัน เช่น การใช้สิทธิยกเว้นอากรตามภาค 4 แห่งพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร , การขอคืนอากรทั่วไป , การชดเชยอากร , การใช้สิทธิพิเศษทางภาษีอากรในส่วนของ FTA , การใช้สิทธิในการส่งเสริมการลงทุน (BOI) , การใช้สิทธิคลังสินค้าทัณฑ์บน , เขตปลอดอากร รวมถึงการดำเนินการในระบบต่อเนื่อง เป็นกระบวนการทางศุลกากรโดยระบบการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (Single Window) ต่อไป

(8) การดำเนินการทางกายภาพในการตรวจสอบสินค้า ให้กระทำ ณ ท่า หรือที่ หรือสนามบิน ที่ทำการนำเข้า (First Port) หรือที่ทำการส่งออก (Last Port)

หากผู้ประกอบการไม่ประสงค์จะดำเนินการ ณ ที่ที่กำหนดยังมีหลักข้อยกเว้นในการอำนวยความสะดวกอื่นๆ โดยผู้ประกอบการสามารถแจ้งความจำนงค์ได้ ในขณะที่ส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้า หรือขณะส่งข้อมูลใบกำกับการณ์ขนย้ายสินค้าสำหรับขาออก

(9) การรับรองข้อมูลในการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรได้ตอบรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นในการผ่านพิธีการแล้ว ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะส่งผ่านข้อมูลซึ่งรับรองแล้วเข้าสู่ระบบการดำเนินการต่อเนื่อง รวมถึงการส่งข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยอัตโนมัติหลังการนำของออกจากอาคารศุลกากรแล้ว

3) กระบวนการนำเข้าสินค้าด้วยระบบศุลกากรไร้เอกสาร

1. ตัวแทนเรือส่งข้อมูล Manifest มายังเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรผ่าน VAN (ebXML Format) ระบบคอมพิวเตอร์จะตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้นกับเพิ่มข้อมูลอ้างอิง และตรวจสอบเงื่อนไขความเสี่ยง

1.1 ถ้าพบข้อผิดพลาดระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะตอบกลับ Error Message ไปให้ตัวแทนเรือ

2. ผู้ประกอบการเตรียมข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าจากบัญชีราคาสินค้าแล้วส่งข้อมูลบัญชีราคาสินค้า และข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้ามายังเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรผ่าน VAN (ebXML Format) ระบบคอมพิวเตอร์จะตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้นกับเพิ่มข้อมูลอ้างอิงตรวจสอบกับข้อมูล Manifest (B/L No.) ตรวจสอบเงื่อนไขความเสี่ยง

2.1 ถ้าพบข้อผิดพลาดระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะตอบกลับ Error Message ไปให้ผู้ประกอบการ

2.2 ถ้าไม่พบข้อผิดพลาดระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะตอบกลับเลขที่ใบขนสินค้าขาเข้าไปให้ผู้ประกอบการ

2.3 หากข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าติดเงื่อนไขความเสี่ยง ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะบันทึกข้อมูลการติดเงื่อนไขไว้เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา

3. หากต้องชำระค่าภาษีอากร ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะส่งคำสั่งจ่ายเงินของผู้ประกอบการไปยังธนาคาร เมื่อธนาคารตัดบัญชีธนาคารของผู้ประกอบการเรียบร้อยแล้ว ระบบคอมพิวเตอร์จะตอบกลับเลขที่ชำระอากรไปให้ผู้ประกอบการ พร้อมทั้งจะแจ้งให้ผู้ประกอบการไปรับสินค้าที่ทำที่นำเข้า

4. ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะประมวลผลตัด Manifest โดยจับคู่ข้อมูลใบขนสินค้าที่ชำระอากรแล้วกับข้อมูล Manifest ด้วยเลขที่ B/L ซึ่งจะได้เงื่อนไขการตรวจปล่อย ดังนี้

4.1 ส่งมอบหรือยกเว้นการตรวจ

4.2 ตรวจ

5. ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะแจ้งให้คลังสินค้าหรือการทำเรือเตรียมสินค้าเพื่อตรวจหรือเตรียมสินค้าเพื่อส่งมอบสินค้าให้ผู้ประกอบการ

6. เมื่อผู้ประกอบการไปรับสินค้าที่ทำที่นำเข้า

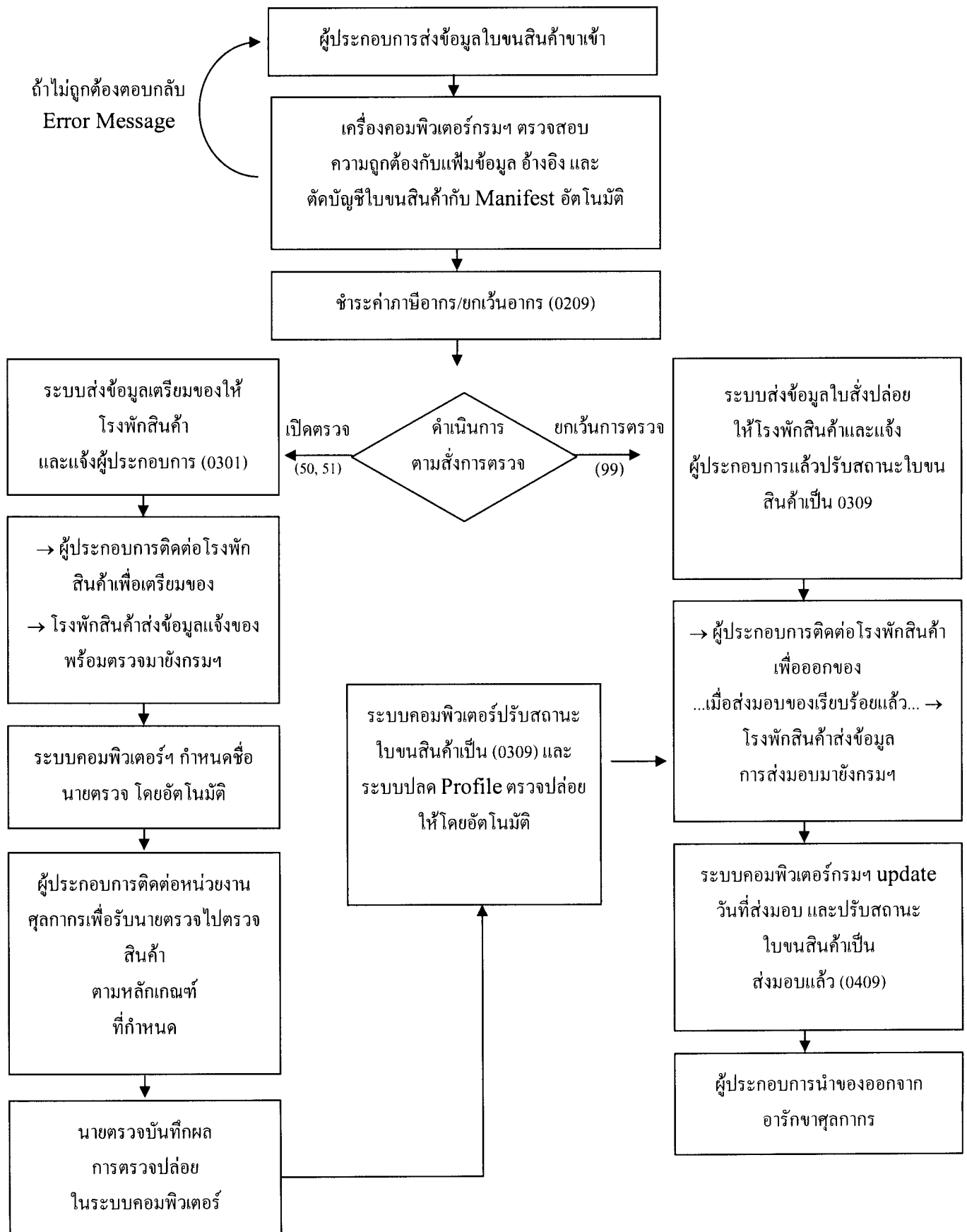
6.1 ส่งมอบหรือยกเว้นการตรวจ ให้คลังสินค้าหรือการทำเรือส่งมอบ
สินค้านั้นให้ผู้ประกอบการ

6.2 ตรวจระบบคอมพิวเตอร์ของคลังสินค้าหรือการทำเรือจะแจ้งการ
มารับสินค้ามายังเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะ
กำหนดชื่อนายตรวจศุลกากร และแจ้งให้นายตรวจศุลกากรทราบโดยอัตโนมัติ

7. นายตรวจศุลกากรที่ได้รับมอบหมายจะไปตรวจสินค้านำเข้าร่วมกับ
ผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่คลังสินค้าหรือการทำเรือ และบันทึกผลการตรวจปล่อยเข้าระบบ
คอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร

8. กรณีตรวจพบความผิดให้นำสินค้าไปเก็บไว้ที่จุดพักสินค้า เพื่อให้
ผู้ประกอบการไปดำเนินการชำระภาษีอากรให้ถูกต้องก่อนนำสินค้าออก

พิธีการศุลกากรนำเข้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Import)



ภาพที่ 2.1 กระบวนการนำเข้าด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Import System)

ที่มา : คู่มือระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Import)

4. สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตามคำสั่งทั่วไปกรมศุลกากรที่ 15/2551 เรื่องแก้ไขเพิ่มเติมประมวลระเบียบปฏิบัติการศุลกากร พ.ศ.2544 ภาค 1 หมวด 1 บทที่ 2 ข้อ 1-21 ว่าด้วยหน้าที่และความรับผิดชอบของส่วนราชการในกรมศุลกากร กำหนดอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากรและรายได้อื่น สำหรับสินค้านำเข้าและส่งออก และการคืนอากรที่มีใช้กรณีตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งการควบคุมและตรวจสอบสินค้านำเข้าและส่งออก สินค้าถ่ายลำ และสินค้าผ่านแดน ตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ทางท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ นอกเหนือจากของที่ผู้โดยสารนำมาพร้อมกับตน

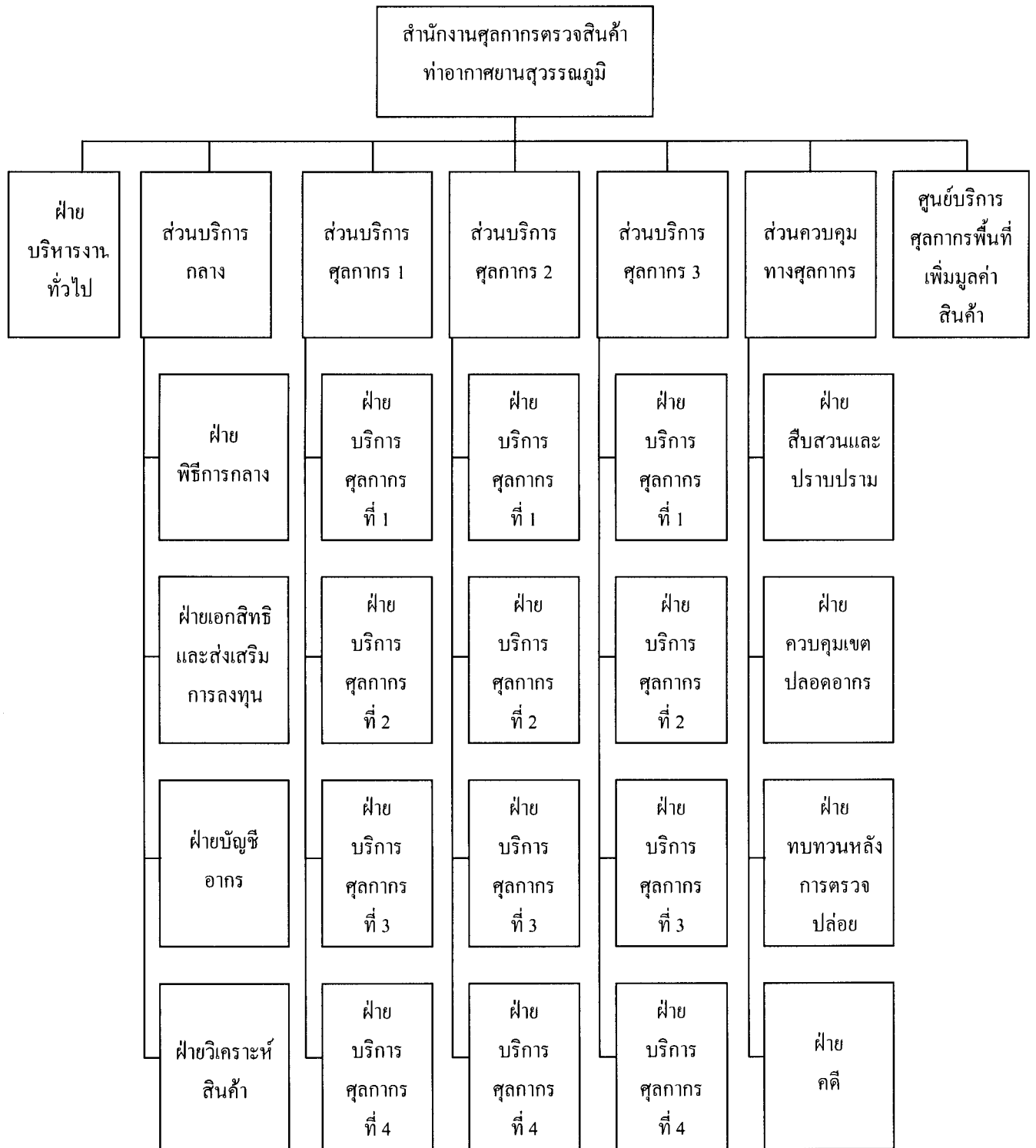
2. ดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านคลังสินค้าทัณฑ์บน และเขตปลอดอากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร เขตประกอบการเสรี (เขตอุตสาหกรรมส่งออก) ตามกฎหมายว่าด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ในเขตพื้นที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แต่ไม่รวมถึงเขตพื้นที่ภายในอาคารผู้โดยสารและอาคารเทียบเครื่องบินท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3. สืบสวนและปรามปรามการกระทำความผิดตามกฎหมายศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการเกี่ยวกับการทบทวนเอกสารต่าง ๆ หลังผ่านพิธีการทางศุลกากร ภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่

4. ดำเนินการเกี่ยวกับคดีทางศุลกากร ของกลาง และของตกค้างที่อยู่ในความรับผิดชอบ

5. วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกซึ่งสินค้า รวมทั้งจัดทำประเมินผล พัฒนา และปรับปรุงฐานข้อมูลด้านศุลกากร เพื่อใช้บริหารความเสี่ยง

6. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างของสำนักงานบุคลากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แบ่งโครงสร้างออกเป็น ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่

- ปฏิบัติงานสารบรรณ และงานธุรการ
- ดำเนินการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่การปฏิบัติงาน
- ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ
- จัดทำโครงการ/ แผนงาน และแผนปฏิบัติงานตามโครงการ/ แผนงาน ให้ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ และแนวทางการบริหารของกรมศุลกากร รวมทั้งติดตามและ ประเมินผลการดำเนินการ
- จัดทำโครงการ/ แผนงาน และแผนปฏิบัติงานตามโครงการ/ แผนงานด้านการ บริหาร จัดเก็บภาษีอากร สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร และการตรวจสอบ และป้องกันปราบปราม การกระทำความผิดตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวิเคราะห์ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินการ
- ดำเนินการเกี่ยวกับงบประมาณ และพัสดุครุภัณฑ์
- ดำเนินการเกี่ยวกับงานบุคลากร

2. ส่วนบริการกลาง มีหน้าที่ดังนี้

- ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากรสำหรับของ นำเข้าที่ได้รับสิทธิประโยชน์ภายใต้เขตการค้าเสรี ของนำเข้าที่เป็นของส่วนบุคคล ของเอกสิทธิ์ ของส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ของที่นำเข้าชั่วคราว และของที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน ใน เขตพื้นที่ความรับผิดชอบ
- ดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องขอรับของไปก่อนปฏิบัติพิธีการ และการพิจารณา อนุมัติการทำใบขนสินค้าโอน การขอส่งสินค้ากลับ (Re-export) การขอผ่อนผันใบสุทธินำกลับ และขยายกำหนดเวลานำกลับ
- วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วย ศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับการนำเข้าและส่งออกซึ่งสินค้า รวมทั้งจัดทำประเมินผลพัฒนา และปรับปรุงฐานข้อมูลด้านศุลกากร เพื่อใช้บริหารความเสี่ยง (Local Profile)

- พิจารณาคืนอากรที่มีใช้กรณีตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

- เร่งรัดการจัดเก็บภาษีอากร ออกแบบแจ้งการประเมินภาษีอากร และค่าสิทธิ
- รับชำระ เก็บรักษา และนำส่งเงินภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และรายได้อื่น
- จัดทำบัญชีรับ-จ่าย และเอกสารทางการเงิน รวมทั้งจัดทำงบการเงิน
- วิเคราะห์และทดสอบตัวอย่างสินค้า
- จำลองเอกสาร และใบรับรองต่าง ๆ

แบ่งงานภายใน ดังนี้

2.1 ฝ่ายพิธีการกลาง มีหน้าที่

- ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการกำหนดราคาศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น และ/หรือวางประกันสำหรับของนำเข้าที่ได้รับสิทธิประโยชน์ภายใต้เขตการค้าเสรี

- พิจารณาอนุมัติการทำใบขนสินค้าโอน การขนส่งสินค้ากลับ (Re-export) การขอผ่อนผันใบสุทธินำกลับ และขยายกำหนดเวลานำกลับ

- ดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องขอรับของ ไปก่อนปฏิบัติพิธีการศุลกากร

- พิจารณาและอนุมัติคำขอยกเว้นหรือลดหย่อนภาษีอากรขาเข้า และคำร้องเกี่ยวกับพิธีการนำเข้า

- พิจารณาคืนอากรที่มีใช้กรณีตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

- เร่งรัดการจัดเก็บภาษีอากร ออกแบบแจ้งการประเมินภาษีอากรและค่าสิทธิ
- เรียกเก็บภาษีอากรเพิ่มเติม รวมทั้งคำนวณเงินเพิ่ม เบี้ยปรับ และดอกเบี้ย
- จำลองเอกสารและใบรับรองต่าง ๆ

2.2 ฝ่ายเอกสิทธิ์และส่งเสริมการลงทุน มีหน้าที่

- ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการกำหนดราคาศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น และ/หรือวางประกัน สำหรับของนำเข้าที่เป็นของส่วนบุคคล ของเอกสิทธิ์ ของส่วนราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ ของที่นำเข้าชั่วคราว และของที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน

- พิจารณาและอนุมัติคำขอยกเว้นหรือลดหย่อนภาษีอากรขาเข้าและคำร้องเกี่ยวกับพิธีการนำเข้า

- ดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องขอรับของไปก่อนปฏิบัติพิธีการศุลกากร
- พิจารณาคืนอากรที่มีใช้กรณีตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร

(ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

- เร่งรัดการจัดเก็บภาษี ออกแบบแจ้งการประเมินภาษีอากร และค่าสิทธิ
- เรียกเก็บภาษีอากรเพิ่มเติม รวมทั้งคำนวณเงินเพิ่ม เบี้ยปรับ และดอกเบี้ย
- จำลองเอกสารและออกใบรับรองต่าง ๆ

2.3 ฝ่ายบัญชีอากร มีหน้าที่

- ตรวจสอบและรับชำระภาษีอากรและรายได้อื่น
- ตรวจสอบ และควบคุมการรับและผลักคืนเงินประกันเกี่ยวกับภาษีอากรทุกประเภททั้งเงินสดและหนังสือค้ำประกัน

- จัดทำทะเบียนควบคุมเงินประกันค้ำประกัน แยกตามประเภทของเงินประกัน
- รับฝาก และเก็บรักษาหนังสือธนาคารค้ำประกันของหน่วยงานในสำนัก
- ตรวจสอบ และควบคุมการจ่ายคืนภาษีอากรและรายได้อื่น
- ตรวจสอบการคืนประกัน
- เก็บรักษา และนำส่งเงินรายได้ทุกประเภท ตามระเบียบข้อบังคับ
- ตรวจสอบและควบคุมการเบิกจ่ายเงินตามระเบียบว่าด้วยการเบิกจ่าย
- ควบคุม และตรวจสอบการจัดทำบัญชีรับ – จ่าย และเอกสารทางการเงิน

และบัญชี รวมทั้งจัดทำรายงานและงบการเงิน

- เก็บรักษา และจำลองเอกสารทางการเงิน
- บันทึกข้อมูลสถิติการจัดเก็บรายได้

2.4 ฝ่ายวิเคราะห์สินค้า มีหน้าที่

- วิเคราะห์และทดสอบตัวอย่างสินค้าที่นำเข้า-ส่งออก ของกลาง

และของตกค้าง

- รับรองตัวอย่างสินค้าในใบขนสินค้า

3. ส่วนบริการศุลกากร 1 มีหน้าที่ดังนี้

- รับรายงานอากาศยานเข้าและบัญชีสินค้าทางอากาศยาน
- ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากรสำหรับ

สินค้านำเข้า สินค้าถ่ายลำ และสินค้าผ่านแดน

- ควบคุม และตรวจสอบสินค้านำเข้า สินค้าถ่ายลำ และสินค้าผ่านแดน
- ควบคุมยานพาหนะและสินค้าที่ขนย้ายไปปฏิบัติพิธีการ ณ ที่ทำการศุลกากรอื่น
- วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับการนำเข้าและส่งออกซึ่งสินค้า รวมทั้งจัดทำประเมินผล พัฒนาและปรับปรุงฐานข้อมูลด้านศุลกากร เพื่อใช้บริหารความเสี่ยง (Local Profile)

- เร่งรัดการจัดเก็บภาษีอากร ออกแบบแจ้งการประเมินภาษีอากรและค่าสิทธิ

- ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการกำหนดราคาศุลกากร และคำนวณภาษีอากรสำหรับของกลาง ของตกค้าง

- พิจารณาคำร้องและตรวจสอบการขอแก้ไขบัญชีสินค้าทางอากาศยาน ตัดและปิดบัญชีสินค้าทางอากาศยาน

- ให้คำปรึกษาปัญหาด้านการศุลกากร

- จำลองเอกสาร และออกใบรับรองต่าง ๆ

แบ่งงานภายใน ดังนี้

3.1 ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 มีหน้าที่

- รับรายงานอากาศยานเข้าและบัญชีสินค้าทางอากาศยาน

- ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการกำหนดราคาศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น และ/หรือวางประกันสำหรับสินค้านำเข้า สินค้าถ่ายลำ และสินค้าผ่านแดน

- พิจารณาและอนุมัติคำขอยกเว้นหรือลดหย่อนภาษีอากรขาเข้า และคำร้องเกี่ยวกับพิธีการนำเข้า

- ควบคุมและตรวจสอบการขนถ่าย การเก็บรักษา รวมทั้งตรวจปล่อยสินค้านำเข้า สินค้าถ่ายลำ และสินค้าผ่านแดน

- ควบคุมยานพาหนะและสินค้าที่ขนย้ายไปปฏิบัติพิธีการ ณ ที่ทำการศุลกากรอื่น

- เร่งรัดการจัดเก็บภาษีอากร ออกแบบแจ้งการประเมินภาษีอากรและค่าสิทธิ

- เรียกเก็บภาษีอากรเพิ่มเติม รวมทั้งคำนวณเงินเพิ่ม เบี้ยปรับ และดอกเบี้ย

- ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการกำหนดราคาศุลกากร และคำนวณภาษีอากรสำหรับของกลาง และของตกค้าง

- พิจารณาคำร้องและตรวจสอบการขอแก้ไขบัญชีสินค้าทางอากาศยาน ตัดและปิดบัญชีสินค้าทางอากาศยาน

- ให้คำปรึกษาปัญหาด้านการศุลกากร
- บริการบันทึก และแก้ไขข้อมูลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ในระบบ Paperless
- จำลองเอกสารและใบรับรองต่าง ๆ

3.2 ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 2 มีหน้าที่เช่นเดียวกับฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1

3.3 ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 3 มีหน้าที่เช่นเดียวกับฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1

3.4 ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 4 มีหน้าที่เช่นเดียวกับฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1

4. ส่วนบริการศุลกากร 2 มีหน้าที่ดังนี้

- รับรายงานอากาศยานออก ออกใบปล่อยอากาศยานและบัญชีสินค้าทางอากาศยานขาออก

- ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากรสำหรับสินค้าส่งออก

- ควบคุมและกำกับดูแลการบรรจุ การบรรจุทุก การขนถ่าย และการเคลื่อนย้ายสินค้าส่งออก รวมทั้งตรวจสอบปล่อยสินค้าส่งออก สินค้าถ่ายลำ และสินค้าผ่านแดน

- วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับการนำเข้าและส่งออกซึ่งสินค้า รวมทั้งจัดทำประเมินผล พัฒนาและปรับปรุงฐานข้อมูลด้านศุลกากร เพื่อใช้บริหารความเสี่ยง (Local Profile)

- พิจารณาคำร้องและตรวจสอบการขอแก้ไขบัญชีสินค้าทางอากาศยาน ตัดและปิดบัญชีสินค้าทางอากาศยาน

- ตรวจสอบและรับรองการเติมน้ำมันอากาศยาน

- ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบใบอนุญาต การควบคุม และนำส่งใบอนุญาต

- ดำเนินการให้คำปรึกษาและแก้ไขข้อมูลใบขนสินค้าขาออก และใบกำกับการขนย้ายสินค้า

- ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการกำหนดราคาศุลกากร และคำนวณภาษีอากรสำหรับของกลาง และของตกค้าง

- ควบคุมและตรวจสอบสินค้าที่นำเข้ามาและส่งออก หรือเก็บรักษาในคลังสินค้า ทัณฑ์บนและเขตปลอดอากรในเขตพื้นที่ที่ความรับผิดชอบ ยกเว้นภายในอาคารผู้โดยสารและ อาคารเทียบเครื่องบิน

- จำลองเอกสาร และออกไปรับรองต่าง ๆ

แบ่งงานภายใน ดังนี้

4.1 ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 มีหน้าที่

- รับรายงานอากาศยานออก ออกใบปล่อยอากาศยาน และบัญชีสินค้าทางอากาศยานขาออก

- ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การตรวจสอบราคา การจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และรายได้อื่นสำหรับสินค้าส่งออก

- ควบคุมและตรวจสอบการขนถ่าย การเก็บรักษา รวมทั้งตรวจปล่อยสินค้าส่งออก สินค้าถ่ายลำ และสินค้าผ่านแดน

- ตรวจปล่อย ควบคุมการบรรจุ และรับบรรจุทุกสินค้าส่งออก สินค้าถ่ายลำ และสินค้าผ่านแดน

- ตรวจสอบและรับรองการเติมน้ำมันอากาศยาน

- ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการกำหนดราคาศุลกากร และคำนวณภาษีอากรสำหรับของกลาง และของตกค้าง

- พิจารณาคำร้องและตรวจสอบการขอแก้ไขบัญชีสินค้าทางอากาศยานตัดและปิดบัญชีสินค้าทางอากาศยาน

- ดำเนินการตรวจสอบ รับรอง และนำส่งใบอนุญาต

- ดำเนินการให้คำปรึกษาและแก้ไขข้อมูลใบขนสินค้าขาออก และใบกำกับการขนย้ายสินค้า

- ให้คำปรึกษาปัญหาด้านการศุลกากร

- บริการบันทึก และแก้ไขข้อมูลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ในระบบ Paperless

- คัดแยกและจัดส่งใบขนสินค้าขาออก และเอกสารประกอบไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งรับรองการส่งออก

- จำลองเอกสารและใบรับรองต่าง ๆ

4.2 ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 2 มีหน้าที่เช่นเดียวกับฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1

4.3 ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 3 มีหน้าที่เช่นเดียวกับฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1

4.4 ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 4 มีหน้าที่เช่นเดียวกับฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1

4.5 ฝ่ายบริการเขตปลอดอากรและคลังสินค้าทัณฑ์บน มีหน้าที่

- ควบคุมและตรวจสอบสินค้าที่นำเข้าและส่งออก หรือเก็บรักษาในคลังสินค้า ทัณฑ์บน และเขตปลอดอากรในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ ยกเว้นภายในอาคารผู้โดยสาร อาคารเทียบเครื่องบิน และเขตปลอดอากรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

- เรียกเก็บภาษีอากรเพิ่มเติม รวมทั้งคำนวณเงินเพิ่ม เบี้ยปรับ และดอกเบี้ย

5. ส่วนบริการศุลกากร 3 มีหน้าที่ดังนี้

- รับรายงานอากาศยานเข้าและออก ออกใบปล่อยอากาศยาน และบัญชีสินค้าทางอากาศยานสำหรับของเร่งด่วน

- ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากรสำหรับของเร่งด่วน และควบคุมและตรวจสอบของเร่งด่วน

- ควบคุมยานพาหนะและสินค้าที่ขนย้ายไปปฏิบัติพิธีการ ณ ที่ทำการศุลกากรอื่น

- วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับการนำเข้าและส่งออกซึ่งสินค้า รวมทั้งจัดทำประเมินผล พัฒนา และปรับปรุงฐานข้อมูลด้านศุลกากร เพื่อใช้บริหารความเสี่ยง (Local Profile)

- รับชำระ เก็บรักษา และนำส่งเงินภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และรายได้อื่น

- เร่งรัดการจัดเก็บภาษีอากร ออกแบบแจ้งการประเมินภาษีอากร และค่าสิทธิ

- ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการกำหนดราคาศุลกากร และคำนวณภาษีอากรสำหรับของกลาง และของตกค้าง

- ให้คำปรึกษาปัญหาด้านการศุลกากร

- บริการบันทึก และแก้ไขข้อมูลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ในระบบ Paperless

- จำลองเอกสาร และใบรับรองต่าง ๆ

แบ่งงานภายใน ดังนี้

5.1 ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 มีหน้าที่

- รับรายงานอากาศยานเข้าและออก ออกใบปล่อยอากาศยาน และบัญชีสินค้าทางอากาศยานสำหรับของเร่งด่วน

- ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการกำหนดราคาศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น และ/หรือวางประกันสำหรับของเร่งด่วน

- ควบคุมและตรวจสอบของเร่งด่วน รวมทั้งการขนถ่าย และการเก็บรักษาของเร่งด่วน

- พิจารณาและอนุมัติคำขอยกเว้นหรือลดหย่อนภาษีอากรขาเข้า และคำร้องเกี่ยวกับพิธีการนำเข้า

- ควบคุมยานพาหนะและสินค้าที่ขนย้ายไปปฏิบัติพิธีการ ณ ที่ทำการศุลกากรอื่น

- รับชำระ เก็บรักษา และนำส่งเงินภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และรายได้อื่น

- เร่งรัดการจัดเก็บภาษีอากร ออกแบบแจ้งการประเมินภาษีอากร และค่าสิทธิ

- เรียกเก็บภาษีอากรเพิ่มเติม รวมทั้งคำนวณเงินเพิ่ม เบี้ยปรับ และดอกเบี้ย

- ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการกำหนดราคาศุลกากร และคำนวณภาษีอากรสำหรับของกลาง และของตกค้าง

- พิจารณาคำร้องและตรวจสอบการขอแก้ไขบัญชีสินค้า ตัด และปิดบัญชีสินค้า

- ตัดแยกและจัดส่งใบขนสินค้าขาออก และเอกสารประกอบไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งรับรองการส่งออก

- ให้คำปรึกษาปัญหาด้านการศุลกากร

- แก้ไขข้อมูลใบขนสินค้าขาออก และใบกำกับการขนย้ายสินค้า

- บริการบันทึก และแก้ไขข้อมูลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ในระบบ Paperless

- จำลองเอกสารและใบรับรองต่าง ๆ

5.2 ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 2 มีหน้าที่เช่นเดียวกับฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1

5.3 ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 3 มีหน้าที่เช่นเดียวกับฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1

5.4 ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 4 มีหน้าที่เช่นเดียวกับฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1

6. ส่วนควบคุมทางศุลกากร มีหน้าที่ดังนี้

- สืบสวนและปราบปรามการกระทำผิดทางกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ยกเว้นบริเวณบริเวณอาคารผู้โดยสารและอาคารเทียบเครื่องบิน

- ดำเนินการเกี่ยวกับการทบทวนข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ หลังผ่านพิธีการทางศุลกากรเพื่อหักท้วงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการกำหนดราคาศุลกากร พิศัตตราศุลกากร ยกเว้นอากรการคืนหรือลดหย่อนค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และการใช้สิทธิประโยชน์ ตลอดจนการดำเนินการตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานศุลกากร

- กำกับ ตรวจสอบ และควบคุมสิ่งของ ยานพาหนะ และบุคคลที่ผ่านเข้าและออกในบริเวณลานบิน และช่องทางเข้าและออกในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ

- กำกับ ควบคุม และตรวจตราการบรรทุก การขนถ่าย และการเก็บรักษาสินค้า นำเข้าและส่งออกในเขตปลอดอากรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริเวณลานบิน และช่องทางเข้าและออกในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ

- ดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาคดีสำหรับความผิดตามกฎหมายศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

- ดำเนินการเกี่ยวกับการรับ เก็บรักษา สำรอง ตรวจสอบ และจำหน่ายของกลาง และของตกค้าง

- ดำเนินการเกี่ยวกับการขอเบิกจ่ายเงินสินบนรางวัล ตลอดจนค่าภาระติดพันต่าง ๆ

- วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกซึ่งสินค้า รวมทั้งจัดทำประเมินผลพัฒนาและปรับปรุงฐานข้อมูลด้านศุลกากรเพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยง (Local Profile)

แบ่งงานภายใน ดังนี้

6.1 ฝ่ายสืบสวนและปราบปราม มีหน้าที่

- สืบสวนและปราบปรามการกระทำความผิดตามกฎหมายศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ยกเว้นบริเวณอาคารผู้โดยสารและอาคารเทียบเครื่องบิน

- ศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลการลักลอบและหลีกเลี่ยงศุลกากรในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ

- กำกับ ตรวจสอบ และควบคุมสิ่งของ ยานพาหนะ และบุคคลที่ผ่านเข้าและออกในบริเวณลานบิน และช่องทางเข้าและออกในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ

- กำกับ ควบคุม และตรวจตราการบรรทุก การขนถ่าย และการเก็บรักษาสินค้า นำเข้าและส่งออกในเขตปลอดอากรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริเวณลานบินและช่องทางเข้าและ ออกในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ

- ควบคุมและกำกับดูแลการใช้ระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดระยะไกล (CCTV)

6.2 ฝ่ายควบคุมเขตปลอดอากร มีหน้าที่

- ควบคุม ตรวจสอบ และกำกับของที่นำเข้าและส่งออกจากเขตปลอดอากรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

- ควบคุมและตรวจตราการบรรทุก การขนถ่าย และการเก็บรักษาสินค้านำเข้า และส่งออกจากเขตปลอดอากรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

- ตรวจสอบและควบคุมสิ่งของ ยานพาหนะ และบุคคลที่ผ่านเข้าและออกจาก เขตปลอดอากรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

- ควบคุมและกำกับดูแลสถานีตรวจสอบ (Checking Post)

- ควบคุมและกำกับดูแลการใช้เครื่องเอ็กซเรย์ ระบบคลื่นวิทยุเพื่อควบคุมการ เคลื่อนย้ายสินค้า (Radio Frequency Identification : RFID) และเทคโนโลยีอื่น ๆ

6.3 ฝ่ายทบทวนหลังการตรวจปล่อย มีหน้าที่

- ทบทวนข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ หลังผ่านพิธีการทางศุลกากร เพื่อทักท้วงการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการ กำหนดราคาศุลกากร พิทักษ์อัตราศุลกากร ยกเว้นอากร การคืนหรือลดหย่อนค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และการใช้สิทธิประโยชน์ ตลอดจนการดำเนินการตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับ งานศุลกากร

- จัดทำข้อมูลของผู้ประกอบการเพื่อประเมินความเสี่ยง และดำเนินการจัดทำ ฐานข้อมูลด้านศุลกากร เพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยง (Local Profile)

- จัดทำข้อมูลของผู้ประกอบการเพื่อประเมินความเสี่ยง และดำเนินการจัดทำ ฐานข้อมูลด้านศุลกากรเพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยง (Local Profile)

- จัดทำ ประเมินผล และพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อกำหนดราคาศุลกากร

- ดำเนินการติดตามการเรียกเก็บค่าภาษีอากรที่ขาดเพิ่มเติมให้ครบถ้วน

6.4 ฝ่ายคดี มีหน้าที่

- พิจารณาคำเนิคดีแก่ผู้กระทำผิดตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่ เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการเปรียบเทียบระงับคดี หรือดำเนินคดีตามที่ได้รับมอบหมาย

- ดำเนินการเกี่ยวกับการขอเบิกจ่ายเงินสินบนรางวัล ตลอดจนค่าภาระคดีพัน
ต่างๆ

อัตรากำลัง
สำนักงานตุลาการตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

	อัตราตามโครงสร้าง	อัตราที่ปฏิบัติอยู่จริง
ข้าราชการ	608	505
พนักงานราชการ	43	39
ลูกจ้างประจำ	10	11
ลูกจ้างชั่วคราว	112	101
รวม	773	656

รวบรวม ณ วันที่ 1 เมษายน 2552

5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิทธิชัย วาณิชเสณี (2548) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ส่งออกเกิดความพึงพอใจต่อระบบบริการด้านพิธีการส่งออก ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านระเบียบปฏิบัติ ปัจจัยด้านการให้บริการ และปัจจัยด้านผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ส่งออก โดยปัจจัยด้านระเบียบปฏิบัติที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ส่งออก ได้แก่ ความชัดเจนของระเบียบปฏิบัติ ปัจจัยด้านการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ส่งออก ได้แก่ ความเพียงพอของการให้บริการ และการมีขั้นตอนสั้นและเข้าใจได้ง่าย ปัจจัยด้านผู้ให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ส่งออก ได้แก่ ความสามารถและคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ส่งออกต่อระบบบริการด้านพิธีการส่งออก ได้แก่ ความรวดเร็ว และความถูกต้อง ที่ได้รับบริการ ส่วนปัจจัยที่มี

ผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกเรื่องจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านระเบียบปฏิบัติ ปัจจัยด้านการให้บริการ

อุบลรัตน์ วิจิตรโต (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่องการวัดประสิทธิภาพของระบบ E-Container และการวัดความพึงพอใจผู้รับบริการระบบ E-Container ในงานศุลกากรด้านพิธีการส่งออก ผลการศึกษาพบว่าระบบ E-Container ดีกว่าระบบ Manual เดิมในด้านการลดขั้นตอน ลดค่าใช้จ่าย ลดเอกสาร ลดระยะเวลาในการผ่านพิธีการ ลดความผิดพลาดของเอกสาร ซึ่งทางผู้รับบริการมีความเห็นอยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกับความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพระบบ E-Container ที่มีอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน

ธิดาวรรณ กุ่มเนตร (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพร้อมของผู้ปฏิบัติกรระบบผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารสำหรับการส่งออก ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้า และบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า / ตัวแทนออกของ มีการเตรียมความพร้อมในทุก ๆ ด้านเป็นอย่างดีเพื่อให้สามารถทำงานกับระบบฯ ใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนการศึกษาด้านทัศนคติและความคิดเกี่ยวกับระบบฯ พบว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้านี้มีความเห็นด้วยมาก บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า / ตัวแทนออกของและเจ้าหน้าที่ศุลกากรมีความเห็นด้วยปานกลาง ซึ่งมีเหตุผลสองประการคือ การที่มีเวลาศึกษาระบบฯ น้อย และระบบฯ ยังไม่มีความสมบูรณ์

อริพล ปาณชู (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้นำเข้า – ส่งออกสินค้าในบริการพิธีการศุลกากร ศึกษากรณีสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ผู้นำเข้า – ส่งออกสินค้านี้มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจในเรื่องระบบไร้เอกสารช่วยในการเก็บข้อมูลสถิติสินค้านำเข้า ส่งออกได้รวดเร็วและถูกต้อง อยู่ในอันดับแรก การปฏิบัติการพิธีการในระบบไร้เอกสารสามารถลดเวลาและขั้นตอนการทำงาน กับเรื่องการตรวจปล่อยสินค้าได้รับความสะดวกและรวดเร็วกว่าระบบเดิม อยู่ในอันดับรองลงมา ส่วนระบบไร้เอกสารสามารถทำให้ผู้ประกอบการลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เกี่ยวกับการผ่านพิธีการ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ส่วนปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการพิธีการศุลกากรของผู้นำเข้า ส่งออกสินค้า คือ ปัจจัยด้านบุคลากร

สิทธิเดช คงสุจริตรณินท์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อการนำระบบไร้เอกสารมาใช้ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสินค้าขาเข้า กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านผู้ใช้ระบบมีความสัมพันธ์หรือมีผลสำเร็จต่อการนำระบบไร้เอกสารมาใช้ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสินค้าขาเข้าในระดับต่ำ ปัจจัยด้านระบบคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์หรือมีผลสำเร็จต่อการนำระบบไร้เอกสารมาใช้ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสินค้าขาเข้าในระดับสูง ปัจจัยด้านการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์หรือมีผลสำเร็จต่อการนำระบบไร้เอกสารมาใช้ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสินค้าขาเข้าในระดับปานกลาง

ปฏิมา สุนทรมาน (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารที่มีต่อธุรกิจการให้บริการด้านการเป็นตัวแทนออกของ กรณีศึกษา บริษัทโซนี่ ซัพพลายเชน โซลูชั่น (ประเทศไทย) ผลการศึกษาพบว่าจากการปรับเปลี่ยนพิธีการศุลกากรแบบเดิมที่ต้องนำเอกสาร ไปพบเจ้าหน้าที่ศุลกากรมาเป็นการติดต่อผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถลดขั้นตอนเวลา รวมถึงต้นทุนการให้บริการลงได้นี้เป็นที่คาดหวังของผู้รับบริการที่จะเห็นความเปลี่ยนแปลงของผู้ให้บริการทั้งในด้านการปรับลดอัตราค่าบริการลงหรือการนำเสนอมูลค่าเพิ่มในด้านการบริการการเป็นตัวแทนออกของสำหรับแนวทางในการปรับตัวคือการใช้กลยุทธ์ด้านราคาราคานั้นจะสามารถรับลูกค้าไว้ได้ในระยะสั้นแต่ในระยะยาวแล้วกลยุทธ์ด้านการสร้างความแตกต่างเช่นการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถเติบโตอย่างมั่นคงในธุรกิจการให้บริการการเป็นตัวแทนออกของภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว

พจนีย์ ศาคร (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของการใช้ระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารต่อผู้ประกอบการธุรกิจสำหรับการส่งออกในเขตสวนอุตสาหกรรม เครือสหพัฒนศรีราชา จากการศึกษาผลกระทบการให้บริการพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารทั้งแบบเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ พบว่า ผู้ประกอบการส่งออกจะใช้เวลาในการผ่านพิธีการศุลกากรลดลง สามารถผ่านพิธีการศุลกากรได้ตลอดเวลา การดำเนินงานด้านศุลกากรมีความโปร่งใสมากขึ้นและสามารถตรวจสอบทุกขั้นตอนการผ่านพิธีการศุลกากรรวมทั้งสามารถลดค่าใช้จ่ายด้านการใช้เอกสาร ตลอดจนระยะเวลาในการเดินทางเพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ศึกษากรณีสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ได้ศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างตัวแปรต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ได้แก่ ผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) ที่มาใช้บริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งเริ่มใช้ตั้งแต่ 1 เมษายน 2551 ถึง ธันวาคม 2551 เฉลี่ยเดือนละ 3,000 ราย รวม 27,000 ราย

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (1973, อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2535: 68) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne}$$

n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	=	จำนวนของประชากร
e	=	ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมรับให้เกิดได้ 95% (0.05)

คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนประชากรทั้งหมด 27,000 คน โดยใช้หลักการคำนวณจากสูตร Yamane ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 มีค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ดังนี้

$$n = \frac{27,000}{1 + 27,000 (0.05)^2}$$

$$n = 394.2$$

จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 394.2 ตัวอย่าง การศึกษาในครั้งนี้จะใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 394 ตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยให้ผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) ที่มาใช้บริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน 394 ชุด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) โดยมีลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ ประกอบด้วยสถานภาพส่วนบุคคล และลักษณะประเภทของงาน / ธุรกิจ จำนวน 10 ข้อคือ

ข้อที่ 1 – 5 สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงานหรือธุรกิจ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน

ข้อที่ 6 – 10 ลักษณะประเภทของงาน/ธุรกิจ ได้แก่ ประเภทอุตสาหกรรม ลักษณะธุรกิจ หรือกิจการ ประเภทสินค้าที่นำเข้า ปริมาณการนำเข้าต่อเดือน และปริมาณของการดำเนินงานด้านพิธีการศุลกากร

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการนำเข้าแบบไร้เอกสาร เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) ที่มาใช้บริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 34 ข้อ ประกอบด้วย 3 ด้านได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับ ผู้ศึกษาได้กำหนดค่าคะแนนของแบบสอบถาม มาตรวัดที่ใช้ในการศึกษาแบบ Likert Scale ซึ่งมีคำตอบ 4 ระดับ คือ

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	4
มาก	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความคิดเห็นของผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) ที่มาใช้บริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็น 4 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการแปลผลด้วยวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น คือ (สุพจน์ บุญแรง : 2549)

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{4 - 1}{4} = 0.75$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น สามารถแปลความหมายของค่าเฉลี่ยน้ำหนักของคำตอบโดยกำหนดตามเกณฑ์ ดังนี้

1. ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.75 หมายถึง ผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) มีความพึงพอใจต่อการบริการนำเข้าแบบไร้เอกสาร อยู่ในระดับน้อยที่สุด
2. ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.76 – 2.50 หมายถึง ผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) มีความพึงพอใจต่อการบริการนำเข้าแบบไร้เอกสาร อยู่ในระดับน้อย
3. ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.25 หมายถึง ผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) มีความพึงพอใจต่อการบริการนำเข้าแบบไร้เอกสาร อยู่ในระดับมาก
4. ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.26 – 4.00 หมายถึง ผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) มีความพึงพอใจต่อการบริการนำเข้าแบบไร้เอกสาร อยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร โดยมีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questions)

3. การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ทำการสร้างแบบสอบถามแล้วทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามแล้วนำไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ และผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน คือ

1.1 นายพิรัตน์ สุขวัฒนานุกิจ ตำแหน่ง นักวิชาการศุลกากร ชำนาญการ วุฒิการศึกษา นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2525 เนติบัณฑิตไทย สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา ปีการศึกษา 2526

1.2 นางระนวย รักแผน ตำแหน่ง นักวิชาการศุลกากร ชำนาญการ วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) ปีการศึกษา 2551 มหาวิทยาลัยรามคำแหง

1.3 น.ส.วาสนา สิทธิยานันท์ ตำแหน่ง นักวิชาการศุลกากร ชำนาญการ วุฒิการศึกษา บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) ปีการศึกษา 2531 มหาวิทยาลัยรามคำแหง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ปีการศึกษา 2550 มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อนำไปปรับปรุงให้มีความถูกต้องและเที่ยงตรงยิ่งขึ้น หลังจากนั้นได้นำไปทดลองใช้ (Pretest) จำนวน 30 ชุด และนำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมอีกครั้งหนึ่ง

2. สำหรับการหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษาทำการหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ค่า $\text{Alpha} = .9341$

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการประกอบการศึกษาในเรื่องนี้ ใช้ข้อมูลที่จำแนกตามแหล่งที่มา 2 ส่วนคือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยให้ผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) ที่มาใช้บริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 450 ชุด โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และผู้ศึกษาเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามทั้งหมด และดำเนินการคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัยจำนวน 394 ชุดคิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่การค้นคว้าและรวบรวมจากแนวคิด ทฤษฎี บทความที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลประกอบการวิจัย

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้ค่าทางสถิติเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลความพึงพอใจในการบริการนำเข้าแบบไร้เอกสาร วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ศึกษากรณีสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป นำเสนอผลการวิจัยในรูปของตาราง และการบรรยายประกอบ โดยเรียงลำดับผลการวิจัยดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการนำเข้าแบบไร้เอกสาร

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

N แทน จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

S.D. แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) ที่มาใช้บริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 394 คน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน หรือธุรกิจ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทอุตสาหกรรม ลักษณะธุรกิจหรือกิจการ ประเภทสินค้าที่นำเข้า ปริมาณการนำเข้าต่อเดือน และปริมาณของการดำเนินงานด้านพิธีการศุลกากร แสดงในตารางที่ 4.1 – 4.10 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง)

จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	235	59.6
หญิง	159	40.4
รวม	394	100.0

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาพบว่า ผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 59.6 และเป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 40.4

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง)

จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	28	7.1
26 – 35 ปี	160	40.6
36 – 45 ปี	130	33.0
46 – 55 ปี	63	16.0
55 ปีขึ้นไป	13	3.3
รวม	394	100.0

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษา พบว่าผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ อายุระหว่าง 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.0 และอายุระหว่าง 46 – 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.0

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง)

จำแนกตามประสบการณ์ในงานหรือธุรกิจ

ประสบการณ์ในงานหรือธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	13	3.3
1-3 ปี	56	14.2

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ประสบการณ์ในงานหรือธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
3 - 5 ปี	53	13.5
5 - 10 ปี	120	30.5
มากกว่า 10 ปี	152	38.5
รวม	394	100.0

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษา พบว่าผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานหรือธุรกิจที่ทำมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาตามลำดับได้แก่ ประสบการณ์ระหว่าง 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.5 และประสบการณ์ระหว่าง 1 – 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.2

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	8	2.0
มัธยมศึกษาหรืออาชีวศึกษา	192	48.7
ปริญญาตรี	166	42.1
สูงกว่าปริญญาตรี	28	7.2
รวม	394	100.0

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษา พบว่าผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรืออาชีวศึกษา คิดเป็นร้อยละ 48.7 รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 42.1 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.2

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	36	9.1
10,000 - 15,000 บาท	148	37.6
15,001 - 20,000 บาท	59	15.0
20,001 - 25,000 บาท	75	19.0
25,001 - 30,000 บาท	32	8.1
30,001 บาทขึ้นไป	44	11.2
รวม	394	100.0

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษา พบว่าผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.6 รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ รายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.0 และรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.0

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ประเภทอุตสาหกรรม	จำนวน	ร้อยละ
อุตสาหกรรมสิ่งทอ	63	16.0
อุตสาหกรรมเกษตร / เกษตรแปรรูป	53	13.5
อุตสาหกรรมยานยนต์ / ชิ้นส่วนรถยนต์	70	17.8
อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ / ชิ้นส่วน	117	29.7
อื่น ๆ (พลาสติก / เคมี)	91	23.0
รวม	394	100.0

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษา พบว่าผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในประเภทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์/ชิ้นส่วน คิดเป็นร้อยละ 29.7 รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ประเภทอุตสาหกรรมอื่นๆ (พลาสติก/เคมี) คิดเป็นร้อยละ 23.0 ประเภทอุตสาหกรรมยานยนต์/ชิ้นส่วนรถยนต์ คิดเป็นร้อยละ 17.8 และอุตสาหกรรมสิ่งทอ คิดเป็นร้อยละ 16.0

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง)
จำแนกตามลักษณะของธุรกิจหรือกิจการ

ลักษณะของธุรกิจหรือกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทจำกัด	244	61.9
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	63	16.0
กิจการส่วนบุคคล/ครอบครัว	32	8.1
บริษัทมหาชน	55	14.0
รวม	394	100.0

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษา พบว่าผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นธุรกิจหรือกิจการประเภทบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 61.9 รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ธุรกิจหรือกิจการประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 16.0 และธุรกิจหรือกิจการประเภทกิจการบริษัทมหาชน คิดเป็นร้อยละ 14.0

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง)
จำแนกตามลักษณะของธุรกิจหรือกิจการ

ลักษณะของธุรกิจหรือกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ผลิตภัณฑ์ / สินค้าสำเร็จรูป	83	21.1
สินค้าขั้นกลาง (สินค้ากึ่งวัตถุดิบ กึ่งสำเร็จรูป เพื่อนำไปผลิตต่อ)	109	27.7
วัตถุดิบ	123	31.2
สินค้าต้องจำกัด ตรวจสอบพิเศษ	38	9.6
อื่น ๆ (เครื่องมือแพทย์ ฯลฯ)	41	10.4
รวม	394	100.0

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษา พบว่าผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นำเข้าสินค้าประเภทวัตถุดิบ คิดเป็นร้อยละ 31.2 รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ สินค้าขั้นกลาง (สินค้ากึ่งวัตถุดิบ กึ่งสำเร็จรูปเพื่อนำไปผลิตต่อ) คิดเป็นร้อยละ 27.7 และสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์ / สินค้าสำเร็จรูป คิดเป็นร้อยละ 21.1

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) จำแนกตามปริมาณการนำเข้าต่อเดือน

ปริมาณการนำเข้าต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1 - 10 ใบขนสินค้า	29	7.4
1- 15 ใบขนสินค้า	61	15.5
16 - 20 ใบขนสินค้า	54	13.7
21 - 25 ใบขนสินค้า	59	15.0
26 - 30 ใบขนสินค้า	41	10.4
31 ใบขนสินค้าขึ้นไป	150	38.0
รวม	394	100.0

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษา พบว่าผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการนำเข้าสินค้าจำนวน 31 ใบขนสินค้าขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ นำเข้าสินค้าจำนวน 1 – 15 ใบขนสินค้า คิดเป็นร้อยละ 15.5 และนำเข้าสินค้าจำนวน 21 – 25 ใบขนสินค้า คิดเป็นร้อยละ 15.0

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) จำแนกตามปริมาณการดำเนินงานด้านพิธีการศุลกากร

ปริมาณการดำเนินงานด้านพิธีการศุลกากร	จำนวน	ร้อยละ
1 - 5 ครั้ง/เดือน	48	12.2
5-10 ครั้ง/เดือน	113	28.7
10 - 20 ครั้ง/เดือน	158	40.1
1-5 ครั้ง/ปี	23	5.8
อื่น ๆ (มากกว่า 20 ครั้ง/เดือน)	52	13.2
รวม	394	100.0

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษา พบว่าผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการดำเนินงานด้านพิธีการศุลกากรประมาณ 10 – 20 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 40.1 รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ดำเนินงานประมาณ 5 – 10 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 28.7 และดำเนินงานมากกว่า 20 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 13.2.

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการนำเข้าแบบไร้เอกสาร

ผู้วิจัยทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) ที่มาใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ใน 3 ด้าน คือ

- 1) ด้านกระบวนการ โดยแบ่งเป็นข้อย่อยดังนี้
 - 1.1 ความสะดวก
 - 1.2 ความรวดเร็ว
 - 1.3 ความประหยัด
 - 1.4 คุณภาพในการให้บริการ
 - 1.5 ความเสมอภาค
 - 1.6 ความถูกต้อง
- 2) ด้านบุคลากร โดยแบ่งเป็นข้อย่อยดังนี้
 - 2.1 ความรู้ความสามารถ
 - 2.2 ความรับผิดชอบ
 - 2.3 ลักษณะของผู้ให้บริการ
- 3) ผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับ โดยแบ่งเป็นข้อย่อยดังนี้
 - 3.1 ความคล่องตัว
 - 3.2 ด้านการค้า

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) ที่มาใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาพรวม และรายด้าน แสดงดังตารางที่ 4.11 – 4.25 ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านความสะดวก

n = 394			
ความสะดวก	\bar{X}	S. D	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะดวกในการผ่านพิธีการนำเข้าแบบไร้เอกสาร	3.63	0.53	มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

n = 394			
ความสะดวก	\bar{X}	S. D	ระดับ ความพึงพอใจ
2. มีแผนผังแสดงขั้นตอนการผ่านพิธีการนำเข้าให้เห็นและอ่านได้อย่างชัดเจน	3.52	0.56	มากที่สุด
3. สถานที่การขอรับบริการตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	3.49	0.54	มากที่สุด
รวม	3.54	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษา พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะดวกในการผ่านพิธีการนำเข้าแบบไร้เอกสาร ($\bar{X} = 3.63$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถานที่การขอรับบริการตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.49$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านความรวดเร็ว

n = 394			
ความรวดเร็ว	\bar{X}	S. D	ระดับ ความพึงพอใจ
4. ความรวดเร็วในการผ่านพิธีการนำเข้าแบบไร้เอกสาร	3.57	0.53	มากที่สุด
5. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้งานมีความรวดเร็วเหมาะสม	3.48	0.55	มากที่สุด
6. ความรวดเร็วในการตรวจปล่อยสินค้ากรณีใบขนยกเว้นการตรวจ	3.63	0.49	มากที่สุด
รวม	3.56	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษา พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านความรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรวดเร็วในการตรวจปล่อยสินค้ากรณีใบอนุญาตเว้นการตรวจ ($\bar{X} = 3.63$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้งานมีความรวดเร็วเหมาะสม ($\bar{X} = 3.48$)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านความประหยัด

				n = 394
ความประหยัด	\bar{X}	S. D	ระดับความพึงพอใจ	
7. ท่านสามารถประหยัดเอกสารได้จากระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร	3.52	0.61	มากที่สุด	
8. ท่านสามารถประหยัดเวลาได้จากระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร	3.45	0.56	มากที่สุด	
9. ท่านสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้จากระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร	3.48	0.61	มากที่สุด	
รวม	3.48	0.48	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษา พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านความประหยัด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านสามารถประหยัดเอกสารได้จากระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ($\bar{X} = 3.52$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านสามารถประหยัดเวลาได้จากระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ($\bar{X} = 3.45$)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านคุณภาพในการให้บริการ

n = 394			
คุณภาพในการให้บริการ	\bar{X}	S. D	ระดับความพึงพอใจ
10. ขั้นตอนดำเนินการที่ลดลงในระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร	3.54	0.54	มากที่สุด
11. ความผิดพลาดที่ลดลงในการตรวจสอบพิกัด ราคา และค่าภาษีอากร จากระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร	3.33	0.59	มากที่สุด
12. ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากการใช้ระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร	3.44	0.60	มากที่สุด
13. ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างภาครัฐ ราชการและผู้ประกอบการนำเข้า	3.38	0.60	มากที่สุด
รวม	3.42	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 ผลการศึกษา พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านคุณภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนดำเนินการที่ลดลงในระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ($\bar{X} = 3.54$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความผิดพลาดที่ลดลงในการตรวจสอบพิกัด ราคาและค่าภาษีอากร จากระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ($\bar{X} = 3.33$)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านความเสมอภาค

n = 394			
ความเสมอภาค	\bar{X}	S. D	ระดับความพึงพอใจ
14. การบันทึกข้อมูลใบขนสินค้า โดยผ่านทาง Customer Service Counter กรมศุลกากรได้จัดไว้ อย่างเพียงพอต่อการบริการ	3.55	0.59	มากที่สุด

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

n = 394			
ความเสมอภาค	\bar{X}	S. D	ระดับ ความพึงพอใจ
15. อุปกรณ์และระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร มีความเหมาะสมกับเทคโนโลยี และเพียงพอในการให้บริการ	3.52	0.57	มากที่สุด
16. การให้บริการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานศุลกากร เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	3.42	0.54	มากที่สุด
รวม	3.50	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 ผลการศึกษา พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การบันทึกข้อมูลใบขนสินค้า โดยผ่านทาง Customer Service Counter กรมศุลกากรได้จัดไว้เพียงพอต่อการบริการ ($\bar{X} = 3.55$) และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานศุลกากรเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 3.42$)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านความถูกต้อง

n = 394			
ความถูกต้อง	\bar{X}	S. D	ระดับ ความพึงพอใจ
17. เมื่อกรมศุลกากรนำระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสารมาใช้อย่างสมบูรณ์แบบจะสามารถขจัดปัญหาคอรัปชันได้	3.56	0.59	มากที่สุด
18. การออกแบบระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสารมีความสมบูรณ์ชัดเจนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างไม่มีปัญหา	3.42	0.63	มากที่สุด

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

n = 394			
ความถูกต้อง	\bar{X}	S. D	ระดับ ความพึงพอใจ
19. เมื่อกรมศุลกากรการนำระบบพิธีการศุลกากร นำเข้าแบบไร้เอกสารมาใช้ทำให้สามารถจัดเก็บ ภาษีอากรได้มากขึ้น	3.29	0.60	มากที่สุด
รวม	3.42	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 ผลการศึกษา พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้
บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านกระบวนการที่มีความถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.42
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เมื่อกรมศุลกากรการนำระบบพิธีการศุลกากร
นำเข้าแบบไร้เอกสารมาใช้อย่างสมบูรณ์แบบจะสามารถจัดปัญหาอุปสรรคได้ ($\bar{X} = 3.56$) และ
ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เมื่อกรมศุลกากรการนำระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสารมาใช้ทำ
ให้สามารถจัดเก็บภาษีอากรได้มากขึ้น ($\bar{X} = 3.29$)

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในกระบวนการนำเข้าแบบไร้
เอกสารในภาพรวม

n = 394			
ด้านกระบวนการ	\bar{X}	S. D	ระดับ ความพึงพอใจ
ความสะดวก	3.54	0.43	มากที่สุด
ความรวดเร็ว	3.56	0.39	มากที่สุด
ความประหยัด	3.48	0.48	มากที่สุด
คุณภาพในการใช้บริการ	3.42	0.47	มากที่สุด
ความเสมอภาค	3.50	0.47	มากที่สุด
ความถูกต้อง	3.42	0.51	มากที่สุด
รวม	3.49	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการกระบวนกรให้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.56$) รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ด้านความสะดวก ($\bar{X} = 3.54$) ด้านเสมอภาค ($\bar{X} = 3.50$) ความประหยัด ($\bar{X} = 3.48$) และด้านคุณภาพในการให้บริการซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับด้านความถูกต้อง ($\bar{X} = 3.42$)

2) ด้านบุคลากร

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร

n = 394			
ความรู้ความสามารถ	\bar{X}	S. D	ระดับความพึงพอใจ
20. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการในระบบงานพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร	3.55	.560	มากที่สุด
21. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ให้คำแนะนำปรึกษาปัญหาด้านพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสารได้อย่างถูกต้อง	3.44	.608	มากที่สุด
22. เจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ กฏระเบียบของกรมศุลกากร	3.45	.533	มากที่สุด
รวม	3.48	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 ผลการศึกษา พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการในระบบงานพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ($\bar{X} = 3.55$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ให้คำแนะนำปรึกษาปัญหาด้านพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสารได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 3.44$)

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านความรับผิดชอบของบุคลากร

n = 394			
ความรับผิดชอบ	\bar{X}	S. D	ระดับความพึงพอใจ
23. เจ้าหน้าที่บุคลากรมิได้เรียกร้องทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากท่านเพื่อแลกเปลี่ยนกับการให้สิทธิพิเศษในเรื่องที่ท่านขอรับบริการ	3.51	.659	มากที่สุด
24. ท่านได้รับการเสร็จการกำหนดระยะเวลาที่กรมบุคลากรประกันเวลาไว้	3.46	.605	มากที่สุด
25. ท่านได้รับการอย่างเสมอภาค และเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.41	.612	มากที่สุด
รวม	3.46	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 ผลการศึกษา พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านความรับผิดชอบของบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่บุคลากรมิได้เรียกร้องทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากท่านเพื่อแลกเปลี่ยนกับการให้สิทธิพิเศษในเรื่องที่ท่านขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.51$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านได้รับการอย่างเสมอภาค และเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.41$)

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านลักษณะของผู้ให้บริการ

n = 394			
ลักษณะของผู้ให้บริการ	\bar{X}	S. D	ระดับความพึงพอใจ
26. เจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายด้วยความสะอาดเรียบร้อย	3.62	.564	มากที่สุด
27. เจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่านอย่างเต็มที่	3.47	.593	มากที่สุด

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

n = 394			
ลักษณะของผู้ให้บริการ	\bar{X}	S. D	ระดับ ความพึงพอใจ
28. เจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ และสื่อสารกับท่านได้อย่างเข้าใจ	3.51	.554	มากที่สุด
29. เจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการยินดีรับฟังข้อโต้แย้ง และความคิดเห็นของท่าน	3.42	.588	มากที่สุด
รวม	3.50	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 ผลการศึกษา พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านลักษณะของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายด้วยความสะอาดเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.62$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการยินดีรับฟังข้อโต้แย้งและความคิดเห็นของท่าน ($\bar{X} = 3.42$)

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านบุคลากรในภาพรวม

n = 394			
ด้านบุคลากร	\bar{X}	S. D	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านความรู้ความสามารถ	3.48	0.48	มากที่สุด
ด้านความรับผิดชอบ	3.46	0.53	มากที่สุด
ด้านลักษณะของผู้ให้บริการ	3.50	0.47	มากที่สุด
รวม	3.48	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านลักษณะของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.50$) ด้านความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.48$) และด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.46$)

3) ด้านผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับ

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านความคล่องตัวที่ผู้รับบริการได้รับ

n = 394			
ความคล่องตัว	\bar{X}	S. D	ระดับความพึงพอใจ
30. การที่กรมศุลกากรมุ่งมั่นนำระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสารมาใช้ในการบริการศุลกากรอย่างครอบคลุมทั่วประเทศ ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด ทำให้เกิดความคล่องตัวมากขึ้น	3.72	0.52	มากที่สุด
31. การที่กรมศุลกากรนำระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสารมาใช้โดยรวมพิธีการศุลกากรให้เป็นขั้นตอนเดียว เป็นการพัฒนาระบบกระบวนการนำเข้าทำให้เกิดความคล่องตัวมากขึ้น	3.63	0.53	มากที่สุด
32. การนำระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสารมาใช้ทำให้เข้าสู่ระบบมาตรฐานสากลที่ทันสมัยคล่องตัวมากขึ้น	3.54	0.56	มากที่สุด
รวม	3.63	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 ผลการศึกษา พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านความคล่องตัวที่ผู้รับบริการได้รับ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การที่กรมศุลกากรมุ่งมั่นนำระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสารมาใช้ในการบริการศุลกากรอย่างครอบคลุมทั่วประเทศ ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด ทำให้เกิดความคล่องตัวมากขึ้น ($\bar{X} = 3.72$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การนำระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสารมาใช้ทำให้เข้าสู่ระบบมาตรฐานสากลที่ทันสมัยคล่องตัวมากขึ้นทันใจ ($\bar{X} = 3.54$)

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านผลประโยชน์ทางการค้าที่ผู้รับบริการได้รับ

n = 394			
การค้า	\bar{X}	S. D	ระดับความพึงพอใจ
33. ความได้เปรียบการแข่งขันทางธุรกิจทางการค้าระหว่างประเทศ	3.49	0.58	มากที่สุด
34. การนำระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสารมาใช้ทำให้เกิดระบบรักษาความปลอดภัยทางด้านข้อมูลทางการค้า	3.41	0.58	มากที่สุด
รวม	3.45	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 ผลการศึกษา พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านผลประโยชน์ทางการค้าที่ผู้รับบริการได้รับ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจได้ ดังนี้ ความได้เปรียบการแข่งขันทางธุรกิจทางการค้าระหว่างประเทศ ($\bar{X} = 3.49$) และการนำระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสารมาใช้ทำให้เกิดระบบรักษาความปลอดภัยทางด้านข้อมูลทางการค้า ($\bar{X} = 3.41$)

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับในภาพรวม

n = 394			
ด้านผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับ	\bar{X}	S. D	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความคล่องตัว	3.63	0.42	มากที่สุด
ด้านการค้า	3.45	0.53	มากที่สุด
รวม	3.56	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 ผลการศึกษา พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.56 และสามารถเรียงลำดับความพอใจตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านความคล่องตัว ($\bar{X} = 3.63$) และด้านการค้า ($\bar{X} = 3.45$)

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารในภาพรวม

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S. D	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ	3.49	0.35	มากที่สุด
2. ด้านบุคลากร	3.48	0.42	มากที่สุด
3. ด้านผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับ	3.56	0.41	มากที่สุด
รวม	3.50	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 ผลการศึกษา พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับ ($\bar{X} = 3.56$) รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 3.49$) และด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.48$)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยทำการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และศึกษาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานแสดงในตารางที่ 4.26 – 4.27 ดังนี้

ตารางที่ 4.26 ปัญหาและอุปสรรคในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร

ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน
ระบบงานล่าช้า และเสียบ่อย	6
สถานที่ตรวจสินค้าค้ำแคบ และอยู่ห่างกับสถานที่เก็บสินค้า	3
ขั้นตอนการทำงานยุ่งยากทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน	3
ทำให้เสียค่าใช้จ่ายสูงขึ้น	1
แจ้งข้อมูล Fright บินผิดพลาด	1
ขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	1
รวม	15

จากตารางที่ 4.26 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาและอุปสรรคในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่ ระบบงานล่าช้า และเสียบ่อย จำนวน 6 ราย รองลงมาตามลำดับได้แก่ สถานที่ตรวจสินค้าค้ำแคบ และอยู่ห่างกับสถานที่เก็บสินค้า และขั้นตอนการทำงานยุ่งยากทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน ประเด็นละ 3 ราย

ตารางที่ 4.27 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้กระชับและลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน	10
จัดสถานที่ทำงานในแต่ละขั้นตอนให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4
ปรับปรุงระบบงานคอมพิวเตอร์ให้มีความคล่องตัว	2
จัดอบรมให้ความรู้ด้านระบบงานแก่เจ้าหน้าที่	1
รวม	17

จากตารางที่ 4.27 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่ ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้กระชับและลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน จำนวน 10 ราย รองลงมาตามลำดับได้แก่ จัดสถานที่ทำงานในแต่ละขั้นตอนให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ราย และปรับปรุงระบบงานคอมพิวเตอร์ให้มีความคล่องตัว จำนวน 2 ราย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ศึกษากรณีสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยได้นำเสนอสรุปผลการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 5 ประเด็น ได้แก่ วัตถุประสงค์การวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัยไว้ดังนี้

- 1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร
- 1.2 เพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร
- 1.3 เพื่อศึกษาแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการให้บริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร

2. วิธีดำเนินการวิจัย

2.1 ประชาชนและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) ที่มาใช้บริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งเริ่มใช้ตั้งแต่ 1 เมษายน 2551 ถึง ธันวาคม 2551 เฉลี่ยเดือนละ 3,000 ราย รวม 27,000 ราย จำนวนหากกลุ่มตัวอย่างจากสูตร Yamane ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 มีค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 394 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) โดยมีลักษณะคำถามแบบปลายปิด ประกอบด้วยสถานภาพส่วนบุคคล และลักษณะประเภทของงาน / ธุรกิจ จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงานหรือธุรกิจ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทอุตสาหกรรม ลักษณะธุรกิจหรือกิจการ ประเภทสินค้าที่นำเข้า ปริมาณการนำเข้าต่อเดือน และปริมาณของการดำเนินงานด้านพิธีการศุลกากร

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการนำเข้าแบบไร้เอกสาร เป็นคำถามปลายปิด เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) ที่มาใช้บริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 34 ข้อ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับ ผู้ศึกษาได้กำหนดค่าคะแนนของแบบสอบถาม มาตรวัดที่ใช้ในการศึกษาแบบ Likert Scale ซึ่งมีคำตอบ 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร โดยมีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questions)

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1) การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการประกอบการศึกษาในครั้งนี้ ใช้ข้อมูลที่จำแนกตามแหล่งที่มา 2 แหล่งคือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยให้ผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) ที่มาใช้บริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 450 ชุด โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และผู้ศึกษาเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามทั้งหมด และดำเนินการคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัยจำนวน 394 ชุดคิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ส่วนข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่การค้นคว้าและรวบรวมจากแนวคิด ทฤษฎี บทความที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลประกอบการวิจัย

2) การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้ค่าทางสถิติเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลความพึงพอใจในการบริการนำเข้าแบบไร้เอกสาร วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency)

3. สรุปผลการวิจัย

3.1 สรุปผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง)

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาย ร้อยละ 59.6 มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี ร้อยละ 40.6 มีประสบการณ์ในการทำงานหรือธุรกิจที่ทำมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 38.6 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรืออาชีวศึกษา ร้อยละ 48.7 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท ร้อยละ 37.6 อยู่ในประเภทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์/ชิ้นส่วน ร้อยละ 29.7 เป็นธุรกิจหรือกิจการประเภทบริษัทจำกัด ร้อยละ 61.9 นำเข้าสินค้าประเภทวัตถุดิบ ร้อยละ 31.2 มีการนำเข้าสินค้าจำนวน 31 ใบขนสินค้า ร้อยละ 38.1 และมีการดำเนินงานด้านพิธีการศุลกากรประมาณ 10 – 20 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 40.1

3.2 สรุปผลการศึกษาข้อมูลตามวัตถุประสงค์

3.2.1 วัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร

1) ด้านกระบวนการ

จากผลการศึกษาในระดับความพึงพอใจ พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.49 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

(1) ด้านความสะดวก พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.54 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความสะดวกในการผ่านพิธีการนำเข้าแบบไร้เอกสาร ($\bar{X} = 3.63$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สถานที่การขอรับบริการตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.49$)

(2) ด้านความรวดเร็ว พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านความรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.56

โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการตรวจปล่อยสินค้ากรณีใบขนยกเว้นการตรวจ ($\bar{X} = 3.63$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้งานมีความรวดเร็วเหมาะสม ($\bar{X} = 3.48$)

(3) ด้านความประหยัด พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านความประหยัด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.48 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านสามารถประหยัดเอกสารได้จากระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ($\bar{X} = 3.52$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านสามารถประหยัดเวลาได้จากระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ($\bar{X} = 3.45$)

(4) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านคุณภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.42 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนดำเนินการที่ลดลงในระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ($\bar{X} = 3.54$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความผิดพลาดที่ลดลงในการตรวจสอบพิกัด ราคาและค่าภาษีอากร จากระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ($\bar{X} = 3.33$)

(5) ด้านความเสมอภาค พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.50 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การบันทึกข้อมูลใบขนสินค้า โดยผ่านทาง Customer Service Counter กรมศุลกากรได้จัดไว้ได้อย่างเพียงพอต่อการบริการ ($\bar{X} = 3.55$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การให้บริการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานศุลกากรเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 3.42$)

(6) ความถูกต้อง พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านความถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.42 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เมื่อกรมศุลกากรนำระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสารมาใช้อย่างสมบูรณ์แบบจะสามารถขจัดปัญหาอุปสรรคได้ ($\bar{X} = 3.56$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เมื่อกรมศุลกากรนำระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสารมาใช้ทำให้สามารถจัดเก็บภาษีอากรได้มากขึ้น ($\bar{X} = 3.29$)

2) ด้านบุคลากร

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจ พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.48 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

(1) ด้านความรู้ความสามารถ พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.48 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการในระบบงานพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ($\bar{X} = 3.55$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ให้คำแนะนำปรึกษา ปัญหาด้านพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 3.44$)

(2) ด้านความรับผิดชอบ พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านความรับผิดชอบของบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.46 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ศุลกากรมิได้เรียกร้องทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากท่านเพื่อแลกเปลี่ยนกับการให้สิทธิพิเศษในเรื่องที่ท่านขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.51$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านได้รับการอย่างเสมอภาค และเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.41$)

(3) ด้านลักษณะของผู้ให้บริการ พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านลักษณะของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.50 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ศุลกากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายด้วยความสะอาดเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.62$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ศุลกากรผู้ให้บริการยินดีรับฟังข้อโต้แย้งและความคิดเห็นของท่าน ($\bar{X} = 3.42$)

3) ด้านผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับ

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจ พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.56 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

(1) ด้านความคล่องตัว พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านความคล่องตัวที่ผู้รับบริการได้รับ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.63 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การที่กรมศุลกากรมุ่งมั่นนำระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสารมาใช้เพื่อการบริการศุลกากรอย่างครอบคลุมทั่วประเทศ ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด ทำให้เกิดความคล่องตัวมากขึ้น ($\bar{X} = 3.72$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การนำระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสารมาใช้ทำให้เข้าสู่ระบบมาตรฐานสากลที่ทันสมัย คล่องตัวมากขึ้นทันใจ ($\bar{X} = 3.54$)

(2) ด้านการค้ำ พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านผลประโยชน์ทางการค้ำที่ผู้รับบริการได้รับ อยู่ในระดับมาก

ที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.45 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความได้เปรียบการแข่งขันทางธุรกิจทางการค้าระหว่างประเทศ ($\bar{X} = 3.49$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การนำระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสารมาใช้ทำให้เกิดระบบรักษาความปลอดภัยทางด้านข้อมูลทางการค้า ($\bar{X} = 3.41$)

3.2.2 วัตถุประสงค์ข้อ 2 เพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาและอุปสรรคในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่ ระบบงานล่าช้า และเสียบ่อย จำนวน 6 ราย รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ สถานที่ตรวจสินค้าคับแคบ และอยู่ห่างกับสถานที่เก็บสินค้า และขั้นตอนการทำงานยุ่งยากทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน ประเด็นละ 3 ราย

3.2.3 วัตถุประสงค์ข้อ 3 เพื่อศึกษาแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการให้บริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการให้บริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่ ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้กระชับและลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน จำนวน 10 ราย รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ จัดสถานที่ทำงานในแต่ละขั้นตอนให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ราย และปรับปรุงระบบงานคอมพิวเตอร์ให้มีความคล่องตัว จำนวน 2 ราย

4. อภิปรายผล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้นำเข้าหรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) มีความพึงพอใจด้านผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับมากที่สุด รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ด้านกระบวนการและด้านบุคลากร ซึ่งผู้วิจัยขออภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

4.1 ระดับความพึงพอใจด้านผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับ

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสารที่สำนักงานตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่พบว่า ผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับ อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ผู้นำเข้าหรือตัวแทน

ออกของ (ชิปปิ้ง) มีความพึงพอใจในการให้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสารด้านผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับ คือ ด้านความคล่องตัว และด้านการค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสาเหตุน่าจะเป็นเพราะกรมศุลกากรได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาปรับใช้เพื่อลดขั้นตอนการทำงานและเพิ่มช่องทางในการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งการทำงานของระบบศุลกากรไร้เอกสารเป็นการนำระบบไอทีมาใช้ในทุกขั้นตอนของกระบวนการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกที่สำคัญ โดยที่ผู้ประกอบการสามารถยื่นคำขอผ่านระบบคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่าพิธีการหน้าต่างเดียว หรือ Single Window ที่สามารถรับส่งข้อมูลได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งถือเป็นสุดยอดของระบบ One Stop Service ที่นอกจากจะทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแล้วยังเป็นการประหยัดทรัพยากร/เวลา และขจัดปัญหาของการติดต่อกันระหว่างคนด้วยกัน รวมทั้งลดต้นทุนให้กับผู้ประกอบการได้อีกด้วย

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่ศึกษา พบว่า สอดคล้องกับผลงานวิจัยของปฎิมา สุคนธมาน (2551) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารที่มีต่อธุรกิจการให้บริการด้านการเป็นตัวแทนออกของ กรณีศึกษาบริษัท โซนี่ ซัพพลายเชน โซลูชั่น (ประเทศไทย) ผลการศึกษาพบว่าจากการปรับเปลี่ยนพิธีการศุลกากรแบบเดิมที่ต้องนำเอกสารไปพบเจ้าหน้าที่ศุลกากรมาเป็นการติดต่อผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถลดขั้นตอนเวลา รวมถึงต้นทุนการให้บริการลงได้นี้เป็นที่คาดหวังของผู้รับบริการที่จะเห็นความเปลี่ยนแปลงของผู้ให้บริการ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของพนีย์ สาคร (2551) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของการใช้ระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารต่อผู้ประกอบการธุรกิจสำหรับการส่งออกในเขตสวนอุตสาหกรรม เครือสหพัฒน์ศรีราชา จากการศึกษาผลกระทบการให้บริการพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารทั้งแบบเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ พบว่า ผู้ประกอบการส่งออกจะใช้เวลาในการผ่านพิธีการศุลกากรลดลง สามารถผ่านพิธีการศุลกากรได้ตลอดเวลา การดำเนินงานด้านศุลกากรมีความโปร่งใสมากขึ้นและสามารถตรวจสอบทุกขั้นตอนการผ่านพิธีการศุลกากร รวมทั้งสามารถลดค่าใช้จ่ายด้านการใช้เอกสาร ตลอดจนระยะเวลาในการเดินทางเพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร

4.2 ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจกระบวนการให้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในรายด้านก็พบว่า ผู้นำเข้าหรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) มีความพึงพอใจกระบวนการให้บริการด้านความรวดเร็ว ด้านความ

สะดวก ด้านเสมอภาค ด้านความประหยัด ด้านคุณภาพในการให้บริการ และด้านความถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

สาเหตุน่าจะเป็นเพราะกรมศุลกากรได้ตระหนักถึงบทบาทของงานพิธีการศุลกากรที่ถือว่าเป็นกลไกที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและการค้าระหว่างประเทศ จึงทำให้กรมศุลกากรได้มีการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล และการปรับเปลี่ยนของเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพื่อสร้างความสามารถทางการแข่งขันระหว่างประเทศอีกด้วย โดยกรมศุลกากรได้มีการพัฒนาระบบการดำเนินพิธีการศุลกากรอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มจากระบบพิธีการศุลกากรแบบเดิมเป็นระบบ Manual ต่อมาได้เริ่มนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทางการบริหารงาน โดยประยุกต์ใช้ระบบ EDI (Electronic Data Interchange) มาใช้เพื่อลดขั้นตอน และความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน ระบบ EDI จึงเป็นระบบที่สะดวก รวดเร็ว สามารถช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการผ่านพิธีการลงมาก จนมาถึงในปี 2549 กรมศุลกากรได้พัฒนาระบบงานใหม่ไปสู่ระบบ Paperless Customs โดยจะนำระบบ e-Customs มาใช้ในการควบคุมการนำเข้าและส่งออก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานศุลกากรให้เป็น Best Practice ตามมาตรฐานสากล เพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศ ทำให้ผู้ประกอบการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดทรัพยากร เวลา และเป็นการลดต้นทุน นอกจากนี้กรมศุลกากรยังลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นและซ้ำซ้อนออกไป ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการยกเลิกการใช้เอกสารหรือให้มีเอกสารน้อยที่สุดเท่าที่จำเป็น ซึ่งระบบไร้เอกสารหรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีรูปแบบการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานที่ใช้กระดาษให้อยู่ในรูปแบบของระบบดิจิทัล ทั้งการจัดเก็บ การเรียกใช้ การแลกเปลี่ยน และการเผยแพร่ข้อมูล

ทั้งนี้เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่ศึกษา พบว่า สอดคล้องกับทอมมร์ รักษาสัตย์ (อ้างถึงใน ฉัตรชัย คงสุข 2535 : 23) ที่ได้กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพการบริหารงานได้เพราะการจัดบริการของรัฐมิใช่สักแต่ทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการที่ดีเป็นที่พอใจของประชาชน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Millet (อ้างถึงในมนกานต์ มีบุญถือ 2547 : 30) ที่ได้กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวคิดว่าต้องให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทั้งนี้งานพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ถือเป็นบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่ภาครัฐมีไว้สำหรับบริการประชาชน ซึ่งงานบริการสาธารณะจะต้องเป็นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Weber

(1966 : อ้างใน มุกดา ต้นปิติ 2543 : 28) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะว่าจะให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด และ B.M. Verma (1986 : อ้างใน พิทักษ์ ทรัพย์ทิพย์ 2538 : 30) ได้กล่าวไว้ว่าการให้บริการสาธารณะเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ

และเมื่อเทียบกับงานวิจัยที่ศึกษา พบว่า สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอุบลรัตน์ วิจิตรโต (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่องการวัดประสิทธิภาพของระบบ E-Container และการวัดความพึงพอใจผู้รับบริการระบบ E-Container ในงานศุลกากรด้านพิธีการส่งออก ผลการศึกษาพบว่าระบบ E-Container ดีกว่าระบบ Manual เดิมในด้านการลดขั้นตอน ลดค่าใช้จ่าย ลดเอกสาร ลดระยะเวลาในการผ่านพิธีการ ลดความผิดพลาดของเอกสาร ซึ่งทางผู้รับบริการมีความเห็นอยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกับความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพระบบ E-Container ที่มีอยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของอิพล ปาณชู (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้นำเข้า – ส่งออกสินค้าในบริการพิธีการศุลกากร ศึกษากรณีสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ผู้นำเข้า – ส่งออกสินค้ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจในเรื่องระบบไร้เอกสารช่วยในการเก็บข้อมูลสถิติสินค้านำเข้าส่งออกได้รวดเร็วและถูกต้อง อยู่ในอันดับแรก การปฏิบัติการพิธีการในระบบไร้เอกสารสามารถลดเวลาและขั้นตอนการทำงาน กับเรื่องการตรวจปล่อยสินค้าได้รับความสะดวกและรวดเร็วกว่าระบบเดิม อยู่ในอันดับรองลงมา

4.3 ระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสารที่สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิพบว่า ผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสาร อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ผู้นำเข้าหรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) มีความพึงพอใจด้านลักษณะของผู้ให้บริการ ด้านความรู้ความสามารถ และด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ซึ่งสาเหตุน่าจะเป็นเพราะกรมศุลกากรได้ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง ในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการสาธารณะที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้นั้นผู้ให้บริการมีบทบาทสำคัญที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

ทั้งนี้เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่ศึกษา พบว่า สอดคล้องกับที่ปฐม มณีโรจน์ (2539 : อ้างใน นงลักษณ์ เสถียร 2543 : 11) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็น

การบริการ ในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้จึงพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติหน้าที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลัง เกิดความพึงพอใจ และยังคงคล้องกับที่ Weber (1966 : อ้างใน มุกดา ต้นปีติ 2543 : 28) ได้ให้ ทรรศนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะว่าจะให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อ ประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการปราศจาก อารมณ์ไม่มีความชอบพอหรือสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตาม หลักเกณฑ์

และเมื่อเทียบกับงานวิจัยที่ศึกษา พบว่า สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสิทธิชัย วาณิชเสนี (2548) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ส่งออกเกิดความพึงพอใจต่อระบบบริการด้านพิธี การส่งออก ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผู้ ให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ส่งออก ได้แก่ ความสามารถและคุณลักษณะของ ผู้ให้บริการ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของอิทธิพล ปาณชู (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจ ของผู้นำเข้า – ส่งออกสินค้าในบริการพิธีการศุลกากร ศึกษากรณีสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ส่วนปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจในการบริการพิธีการศุลกากรของผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้า คือ ปัจจัยด้านบุคลากร

5. ข้อเสนอแนะ

5.1 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการพิธีการ ศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ศึกษากรณีสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการในด้านกระบวนการ ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมผู้ นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) มีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการนำเข้าแบบไร้ เอกสาร อยู่ในระดับมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตามในด้านกระบวนการยังคงมีปัญหาอยู่ คือ ระบบงาน ล่าช้าและเสียบ่อย สถานที่ตรวจสินค้าคับแคบอยู่ห่างกับสถานที่เก็บสินค้าและขั้นตอนการทำงาน ยุ่งยากทำให้เกิดความล่าช้า ดังนั้นกรมศุลกากรควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความ ทันสมัยอยู่เสมอเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว และสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องไม่ ติดขัด ซึ่งจะทำให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ และเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือของระบบ ศุลกากรไร้เอกสารนั้น ระบบพิธีการศุลกากรไร้เอกสารต้องมีความสมบูรณ์ชัดเจน ไม่เกิดความ ผิดพลาดในการปฏิบัติงาน เช่น การตรวจสอบพิกัด ราคา และค่าภาษีอากรและควรจัดสถานที่ที่

บริการให้สามารถรองรับผู้มาใช้บริการได้ และจัดให้สถานที่ในแต่ละงานอยู่ไม่ห่างกันเกินไป เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการ กรมศุลกากรควรจัดสิ่งของอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น สถานที่นั่งรอรับบริการ บริการโทรศัพท์และโทรสารสาธารณะ น้ำดื่มสะอาด หนังสือพิมพ์หรือนิตยสารต่าง ๆ และอุปกรณ์เครื่องสำนักงานที่จำเป็นต่าง ๆ รวมทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ ควรปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้กระชับ หรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลง

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้นำเข้า หรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) ในการใช้บริการนำเข้าแบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเท่านั้น ทั้งนี้หากมีผู้วิจัยท่านอื่นมีความสนใจที่ศึกษาระบบศุลกากรไร้เอกสาร (Paperless Customs) กับงานอื่น ๆ ของกรมศุลกากรเพื่อให้ทราบผลในภาพรวมว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากน้อยแค่ไหนกับการให้บริการของกรมศุลกากรกับการเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการแบบไร้เอกสาร

บรรณานุกรม

- กรมศุลกากร แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมศุลกากร (ปี 2548 – 2550) กรุงเทพมหานคร : สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมศุลกากร, 2547
- กรมศุลกากร, สำนักแผนภาษี (2543) รายงานเรื่องการพัฒนาการผ่านพิธีการนำเข้าและส่งออกโดยใช้ระบบอีดีไอเต็มรูปแบบมุ่งสู่ระบบไร้เอกสาร กรมศุลกากร รายงานประจำปี, 2549
- กฤษณะ สินธุเดชะ “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณี สำนักงานเขตดอนเมือง” ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนสังคม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538
- กุลธรน ธนาพงศธร เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล ประโยชน์ และการบริการในสาขาการจัดการ พิมพ์ครั้งที่ 7 นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2528
- จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของสถานชานาอนุบาลในประเทศไทย วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542
- จรัส สุวรรณมาลา การตรวจสอบผลการดำเนินงาน : กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ, กรุงเทพฯ : บริษัท กราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด, 2539
- ฉัตรชัย คงสุข ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกคลังพัสดุ ฝ่ายกักตุนอาคารและโภชนาการภายในประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2535
- ดิเรก ปลั่งดี ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540
- เทพศักดิ์ นุณยรัตพันธ์ “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536

- ธิดาวรรณ คุ่มเนตร ความพร้อมของผู้ปฏิบัติการระบบผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบ
ไร้เอกสารสำหรับการส่งออก วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
บูรพา, 2550
- ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ การบริหารการตลาด พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็กช
เปอร์เน็ท จำกัด, 2544
- ธงชัย สันติวงษ์ การบริการของรัฐในยุคโลกาภิวัตน์ กรุงเทพฯ : บริษัท กราฟฟิคฟอร์แมท (ไทย
แลนด์), 2539
- นันทวัฒน์ บรมานันท์ หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด, 2547
- นงลักษณ์ เสถียร “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการที่กรมการขนส่งทางบก
ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ สาขาอำเภอพระประแดง”
วิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ, 2543
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543. สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: เรือนแก้วการพิมพ์.
ประยูร กาญจนกุล กฎหมายปกครอง พระนคร : โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2491
- ปรัชญา เวสารัชช บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ), กรุงเทพฯ : บริษัท กราฟฟิค
ฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด, 2540
- ปฎิมา สุคนธมาน ผลกระทบของระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารที่มีต่อธุรกิจ
การให้บริการด้านการเป็นตัวแทนออกของ กรณีศึกษาบริษัท โซนี่ ชัพพลายเซน
โซลูชั่น (ประเทศไทย) วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา,
2551
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ :
ปีไบร์ทบุ๊กส์, 2546
- พจนีย์ สาคร ผลกระทบของการใช้ระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้
เอกสารต่อผู้ประกอบการธุรกิจสำหรับการส่งออกในเขตสวนอุตสาหกรรม
เครือสหพัฒน์ศรีราชา วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา,
2551
- พทุทธิสิทธิ์ บุญทน ความพึงพอใจของลูกค้าในการมาใช้บริการอย่างมีคุณภาพของธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ภาค
นิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536

- พิน คงพูน พฤติกรรมใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานองจิก จังหวัดปัตตานี วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2539
- พิทักษ์ ทรุษิม “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียน” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาวิทยาลัยเกริก, 2538
- มนกานต์ มีบุญลือ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สาขานนพระราม 9 การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547
- มุกดา ต้นปิติ “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก กรณีศึกษาโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ” วิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ, 2543
- รัชวลี วรวิมล ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2549
- รัชฎาภรณ์ ขวัญปัญญา ความคาดหวังของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานบริการจากการเปิดรับข่าวสารเชิงสัมพันธ์ภาพของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ปริญญาโท จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540
- วัลลภา ชายหาด ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณสุขด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ปริญญาโท จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532
- ศุลกากร, กรม. ประกาศที่ 116/2549 เรื่อง การผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ลงวันที่ 27 ธันวาคม 2549
- ศุลกากร, กรม. ประกาศที่ 24/2551 เรื่อง กำหนดการบังคับใช้ระบบพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารสำหรับการนำเข้าของเข้า ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ลงวันที่ 1 มีนาคม 2551
- สมพร ตั้งสะสม ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการบริการทางการแพทย์ภายใต้ พ.ร.บ. ประกันสังคม พ.ศ. 2533 : กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องมาจากการทำงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536
- สิทธิชัย วาณิชเสณี ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ส่งออกเกิดความพึงพอใจต่อระบบบริการด้านพิธีการส่งออก ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2548

สิทธิเดช คงสุจริตชนินท์ “ความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อการนำระบบไร้เอกสารมาใช้ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสินค้าขาเข้า : กรณีศึกษา สำนักงานตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2551

สุพจน์ บุญแรง เอกสารประกอบการฝึกอบรม การใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ SPSS for Windows (Statistical Package for Social Science), 2549

โสภณ บุญทวี, และคณะ “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มกรณีศึกษา : ท่าอากาศยานกรุงเทพ หลักสูตรปริญญาโท ภาคพิเศษ กรุงเทพมหานคร รุ่นที่ 11 คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542

หลุย จำปาเทศ จิตวิทยาการสูงใจ กรุงเทพฯ : บริษัท สามัคคีสาส์น จำกัด, 2538

เอกสิทธิ์ รัตนะ “ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของด่านศุลกากรป่าดงเบงชาร์ท อำเภอสระเคา จังหวัดสงขลา ปัญหาพิเศษหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2549

อริพล ปาณชู “ความพึงพอใจของผู้นำเข้า – ส่งออกสินค้าในบริการพิธีการศุลกากร ศึกษากรณีสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โครงการ (M.B.A. for Visionary Leaders) มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2550

อุบลรัตน์ วิจิตรโต การวัดประสิทธิภาพของระบบ E-Container และการวัดความพึงพอใจผู้รับบริการระบบ E-Container ในงานศุลกากรด้านพิธีการส่งออก วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, 2551

Journals

Lucy Gilbert, Dennis W.H. and Birkheak G “Equity in local Service Distribution” Public Administration Review 37 1977, P.988

Millet, J.D, Management in the Public Service New York : Mc Grow – Hill. 1954

Omachonu, V.K “Quality of care and the Patient : New Criteria Evaluation Health Care Management Review, 15(4), 3-10, 1990

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. "Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectation. London : the Free Press, 1988

Suchitra Bunyaratbandhu – Bhakdi, et al "Delivery of Public Services in Asian Countries : Cases in Development Administration," Bangkok : Thammasart University, 1986

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

Website ของกรมศุลกากร เข้าถึงได้จาก www.Customs.go.th มีนาคม 2552

ภาคผนวก

แบบสอบถามการศึกษาค่านักวิอิสระ

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร : ศึกษากรณีสำนักงานตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและจะนำเสนอผลงานวิจัยในภาพรวม
2. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการนำเข้าแบบไร้เอกสาร
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
3. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อและตรงตามความเป็นจริงที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ และใช้เฉพาะเพื่อการวิจัยนี้เท่านั้น
4. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน โปรดตอบให้ครบทุกส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

โปรดใส่เครื่องหมาย ลงใน ตามความเป็นจริงเพียงคำตอบเดียว หรือโปรดเติมคำหรือข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 25 ปี

2. 26-35 ปี

3. 36-45 ปี

4. 46-55 ปี

5. 56 ปีขึ้นไป

3. ประสบการณ์ในงานหรือธุรกิจที่ทำ

- | | | | |
|--------------------------|------------------|--------------------------|------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. ต่ำกว่า 1 ปี | <input type="checkbox"/> | 2. 1-3 ปี |
| <input type="checkbox"/> | 3. 3-5 ปี | <input type="checkbox"/> | 4. 5-10 ปี |
| <input type="checkbox"/> | 5. มากกว่า 10 ปี | | |

4. ระดับการศึกษาของท่าน

- | | | | |
|--------------------------|---------------|--------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> | 2. มัธยมศึกษา หรืออาชีวศึกษา |
| <input type="checkbox"/> | 3. ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> | 4. สูงกว่าปริญญาตรี |

5. รายได้ของท่านต่อเดือน

- | | | | |
|--------------------------|------------------------|--------------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. น้อยกว่า 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> | 2. 10,001-15,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> | 3. 15,001-20,000 บาท | <input type="checkbox"/> | 4. 20,001-25,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> | 5. 25,001-30,000 บาท | <input type="checkbox"/> | 6. 30,001 บาทขึ้นไป |

6. ประเภทอุตสาหกรรม

- | | |
|--------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. อุตสาหกรรมสิ่งทอ |
| <input type="checkbox"/> | 2. อุตสาหกรรมเกษตร/เกษตรแปรรูป |
| <input type="checkbox"/> | 3. อุตสาหกรรมยานยนต์/ชิ้นส่วนรถยนต์ |
| <input type="checkbox"/> | 4. อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์/ชิ้นส่วน |
| <input type="checkbox"/> | 5. อื่นๆ |

7. ลักษณะของธุรกิจหรือกิจการ

- | | | | |
|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. บริษัทจำกัด | <input type="checkbox"/> | 2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด |
| <input type="checkbox"/> | 3. กิจการส่วนบุคคล/ครอบครัว | <input type="checkbox"/> | 4. บริษัทมหาชน |
| <input type="checkbox"/> | 5. อื่นๆ | | |

8. ท่านนำเข้าสินค้าประเภทใด

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | 1. ผลิตภัณฑ์/สินค้าสำเร็จรูป |
| <input type="checkbox"/> | 2. สินค้าชั้นกลาง (สินค้ากึ่งวัตถุดิบ กึ่งสำเร็จรูปเพื่อนำไปผลิตต่อ) |
| <input type="checkbox"/> | 3. วัตถุดิบ |
| <input type="checkbox"/> | 4. สินค้าต้องจำกัด ตรวจสอบพิเศษ เช่น สารเคมี ยาฆ่าแมลง |
| <input type="checkbox"/> | 5. อื่นๆ (ระบุ) |

9. กิจการของท่านมีปริมาณการนำเข้าต่อเดือน จำนวนเท่าไร

- | | | | |
|--------------------------|---------------------|--------------------------|------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. 1-10 ไบชนสินค้า | <input type="checkbox"/> | 2. 1-15 ไบชนสินค้า |
| <input type="checkbox"/> | 3. 16-20 ไบชนสินค้า | <input type="checkbox"/> | 4. 21-25 ไบชนสินค้า |
| <input type="checkbox"/> | 5. 26-30 ไบชนสินค้า | <input type="checkbox"/> | 6. 31 ไบชนสินค้าขึ้นไป |

10. กิจการมีการดำเนินงานด้านพิธีการศุลกากร ประมาณ

- | | | | |
|--------------------------|-----------------------|--------------------------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. 1-5 ครั้ง/เดือน | <input type="checkbox"/> | 2. 5-10 ครั้ง/เดือน |
| <input type="checkbox"/> | 3. 10-20 ครั้ง/เดือน | <input type="checkbox"/> | 4. 1-5 ครั้ง/ปี |
| <input type="checkbox"/> | 5. อื่นๆ (ระบุ) | | |

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการนำเข้าแบบไร้เอกสาร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามหมายเลขในแต่ละข้อความที่ตรงกับความเห็นของท่านให้ครบทุกข้อ แต่ละข้อมีระดับความพึงพอใจให้เลือกตอบ 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุด

การบริการนำเข้าแบบไร้เอกสาร	ระดับความพึงพอใจ				ช่องนี้สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
<p>ด้านกระบวนการ</p> <p>ความสะดวก</p> <p>1. ความสะดวกในการผ่านพิธีการนำเข้าแบบไร้เอกสาร</p> <p>2. มีแผนผังแสดงขั้นตอนการผ่านพิธีการนำเข้าให้เห็นและอ่านได้อย่างชัดเจน</p> <p>3. สถานที่การขอรับบริการตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่งพักรอ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ มีความเหมาะสม</p> <p>ความรวดเร็ว</p> <p>4. ความรวดเร็วในการผ่านพิธีการนำเข้าแบบไร้เอกสาร</p> <p>5. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้งานมีความรวดเร็วเหมาะสม</p> <p>6. ความรวดเร็วในการตรวจปล่อยสินค้ากรณีใบขนยกเว้นการตรวจ</p> <p>ความประหยัด</p> <p>7. ท่านสามารถประหยัดเอกสารได้จากระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร</p> <p>8. ท่านสามารถประหยัดเวลาได้จากระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร</p>					

ปัจจัยด้านการบริการแบบไร้เอกสาร	ระดับความพึงพอใจ				ช่องนี้สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (1)	
<p>9. ท่านสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้จากระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร</p> <p>คุณภาพในการให้บริการ</p> <p>10. ขั้นตอนดำเนินการที่ลดลงในระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร</p> <p>11. ความผิดพลาดที่ลดลงในการตรวจสอบพิกัด ราคาและค่าภาษีอากร จากระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร</p> <p>12. ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากการใช้ระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร</p> <p>13. ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างภาครัฐ ธนาการและผู้ประกอบการนำเข้า</p> <p>ความเสมอภาค</p> <p>14. การบันทึกข้อมูลใบขนสินค้า โดยผ่านทาง Customs Service Counter กรมศุลกากรได้จัดไว้อย่างเพียงพอต่อการบริการ</p> <p>15. อุปกรณ์และระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร มีความเหมาะสมกับเทคโนโลยี และเพียงพอในการให้บริการ</p> <p>16. การให้บริการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานศุลกากรเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง</p>					

ปัจจัยด้านการบริการแบบไร้เอกสาร	ระดับความพึงพอใจ				ช่องนี้สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
<p>ความถูกต้อง</p> <p>17. เมื่อกรมศุลกากรนำระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสารมาใช้ อย่างสมบูรณ์แบบจะสามารถจัดปัญหาครบชั้นได้</p> <p>18. การออกแบบระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสารมีความสมบูรณ์ชัดเจนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างไม่มีปัญหา</p> <p>19. เมื่อกรมศุลกากรนำระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสารมาใช้ทำให้สามารถจัดเก็บภาษีอากรได้มากขึ้น</p> <p>ด้านบุคลากร</p> <p>ความรู้ความสามารถ</p> <p>20. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ศุลกากรผู้ให้บริการในระบบงานพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร</p> <p>21. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ให้คำแนะนำปรึกษา ปัญหาด้านพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสารได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ</p> <p>22. เจ้าหน้าที่ศุลกากรผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ กฏระเบียบของกรมศุลกากร</p>					

ปัจจัยด้านการบริการแบบไร้เอกสาร	ระดับความพึงพอใจ				ช่องนี้สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	น้อยที่สุด	น้อย	
<p>ความรับผิดชอบ</p> <p>23. เจ้าหน้าที่บุคลากรมิได้เรียกร้องทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากท่านเพื่อแลกเปลี่ยนกับการให้สิทธิพิเศษในเรื่องที่ท่านขอรับบริการ</p> <p>24. ท่านได้รับบริการเสร็จตามกำหนดระยะเวลาที่กรมศุลกากรประกันเอาไว้</p> <p>25. ท่านได้รับบริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</p> <p>ลักษณะของผู้ให้บริการ</p> <p>26. เจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายด้วยความสะอาดเรียบร้อย</p> <p>27. เจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่านอย่างเต็มใจ</p> <p>28. เจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ และสื่อสารกับท่านได้อย่างเข้าใจ</p> <p>29. เจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการยินดีรับฟังข้อโต้แย้งและความคิดเห็นของท่าน</p> <p>ผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับ</p> <p>ด้านความคล่องตัว</p> <p>30. การที่กรมศุลกากรมุ่งมั่นนำระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสารมาใช้เพื่อการบริการศุลกากรอย่างครอบคลุมทั่วประเทศ ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด ทำให้เกิดความคล่องตัวมากขึ้น</p>					

ปัจจัยด้านการบริการแบบไร้เอกสาร	ระดับความพึงพอใจ				ช่องนี้สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	น้อยที่สุด	น้อย	
31. การที่กรมศุลกากรนำระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสารมาใช้ โดยรวมพิธีการศุลกากร ให้เป็นขั้นตอนเดียว เป็นการพัฒนาระบบกระบวนการนำเข้าทำให้เกิดความคล่องตัวมากขึ้น					
32. การนำระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสารมาใช้ ทำให้เข้าสู่ระบบมาตรฐานสากลที่ทันสมัย คล่องตัวมากขึ้น					
ด้านการค้า					
33. ความได้เปรียบการแข่งขันทางธุรกิจทางการค้าระหว่างประเทศ					
34. การนำระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสารมาใช้ทำให้เกิดระบบรักษาความปลอดภัยทางด้านข้อมูลทางการค้า					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง ในส่วนนี้ขอความกรุณาแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

1. ปัญหาและอุปสรรคในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....

.....

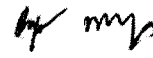
.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ที่ กค 0503/ว 937

28 ธันวาคม 2549

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับสำนัก กอง และด่านศุลกากรทุกแห่ง เพื่อทราบ



(นางวนวารณ นันทิยะกุล)

เลขานุการกรม ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมศุลกากร

(สำเนา)

ประกาศกรมศุลกากร

ที่ 116/2549

เรื่อง การผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์

เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น และปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ กรมศุลกากรจึงได้ปรับปรุงพิธีการศุลกากรให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล บนพื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อเป็นทางเลือกในการอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศ อันเป็นการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 6 (2) , มาตรา 14, มาตรา 38, มาตรา 40, มาตรา 45, มาตรา 47, มาตรา 49, มาตรา 87, มาตรา 88, มาตรา 97, มาตรา 97 ตริ, มาตรา 97 จัตวา, มาตรา 97 เบญจ, มาตรา 97 สัตต, มาตรา 97 อัญฐ, มาตรา 97 นว, มาตรา 113 ทวิ, มาตรา 114 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พุทธศักราช 2469 , มาตรา 15, มาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 8) พุทธศักราช 2480 , มาตรา 19 ทวิ, มาตรา 19 ตริ, มาตรา 19 จัตวา แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 ประกอบกับมาตรา 53 และมาตรา 54 แห่งพระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 ประกอบกับมาตรา 17 และมาตรา 28 แห่งพระราชบัญญัติชดเชยค่าภาษีอากรสินค้าส่งออกที่ผลิตในราชอาณาจักร พ.ศ. 2524 อธิบดีกรมศุลกากรให้ยกเลิกความของประกาศกรมศุลกากรที่ 16/2549 , ประกาศกรมศุลกากรที่ 41/2549 และประกาศกรมศุลกากรที่ 57/2549 เสียทั้งสิ้น และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

ข้อ 1 ประกาศนี้กำหนดขึ้นเพื่อให้บังคับในการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ในการผ่านพิธีการศุลกากรบรรดาประกาศหรือคำสั่งหรือระเบียบอื่นใด ในส่วนที่ได้กำหนดไว้แล้วในประกาศนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับประกาศนี้ให้ใช้ประกาศนี้บังคับ เว้นแต่กรณีที่ประกาศหรือคำสั่งหรือระเบียบใดกำหนดขึ้นเพื่อใช้บังคับหรือให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้นำของเข้าหรือผู้ส่งของออกเป็นการเฉพาะก็ให้ถือปฏิบัติตามประกาศหรือคำสั่งหรือระเบียบที่กำหนดไว้สำหรับเรื่อง นั้น ๆ

หมวดที่ 4

กระบวนการทางศุลกากรเกี่ยวกับการนำของเข้า

ข้อ 30 ในหมวดนี้

(1) การนำของเข้ามาในราชอาณาจักร หมายถึง การนำของใด ๆ จากภายนอกราชอาณาจักรเข้ามาในราชอาณาจักร โดยการขนส่งทางเรือ ทางอากาศยาน ทางรถไฟ ทางบก ทางท่อส่ง ทางสายส่ง ทางไปรษณีย์ เป็นต้น

(2) ในการผ่านพิธีการศุลกากรหรือดำเนินการในกระบวนการทางศุลกากรกับของที่นำเข้ามาในราชอาณาจักรนั้น ให้ดำเนินการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ณ ท่า หรือ ที่ หรือสนามบินศุลกากรที่ระบุไว้ในบัญชีสินค้าว่ามีชื่อส่งของถึง

(3) เพื่อประโยชน์ในการผ่านพิธีการหรือดำเนินการในกระบวนการทางศุลกากรกับของที่นำเข้ามาในราชอาณาจักรและจะขนเข้าเก็บในคลังสินค้าทัณฑ์บน หรือนำเข้าไปในเขตปลอดอากรและ/หรือนำเข้าไปในเขตอุตสาหกรรมส่งออก ให้ดำเนินการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ณ ท่า หรือ ที่ หรือสนามบินศุลกากรที่ระบุไว้ในบัญชีสินค้าว่ามีชื่อส่งของถึง

ส่วนที่ 1

การผ่านพิธีการใบขนสินค้าขาเข้าทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ 31 การส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้า

(1) ให้ผู้นำของเข้าจัดทำข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าตามมาตรฐานที่ศุลกากรกำหนด แล้วเป็นผู้ส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร

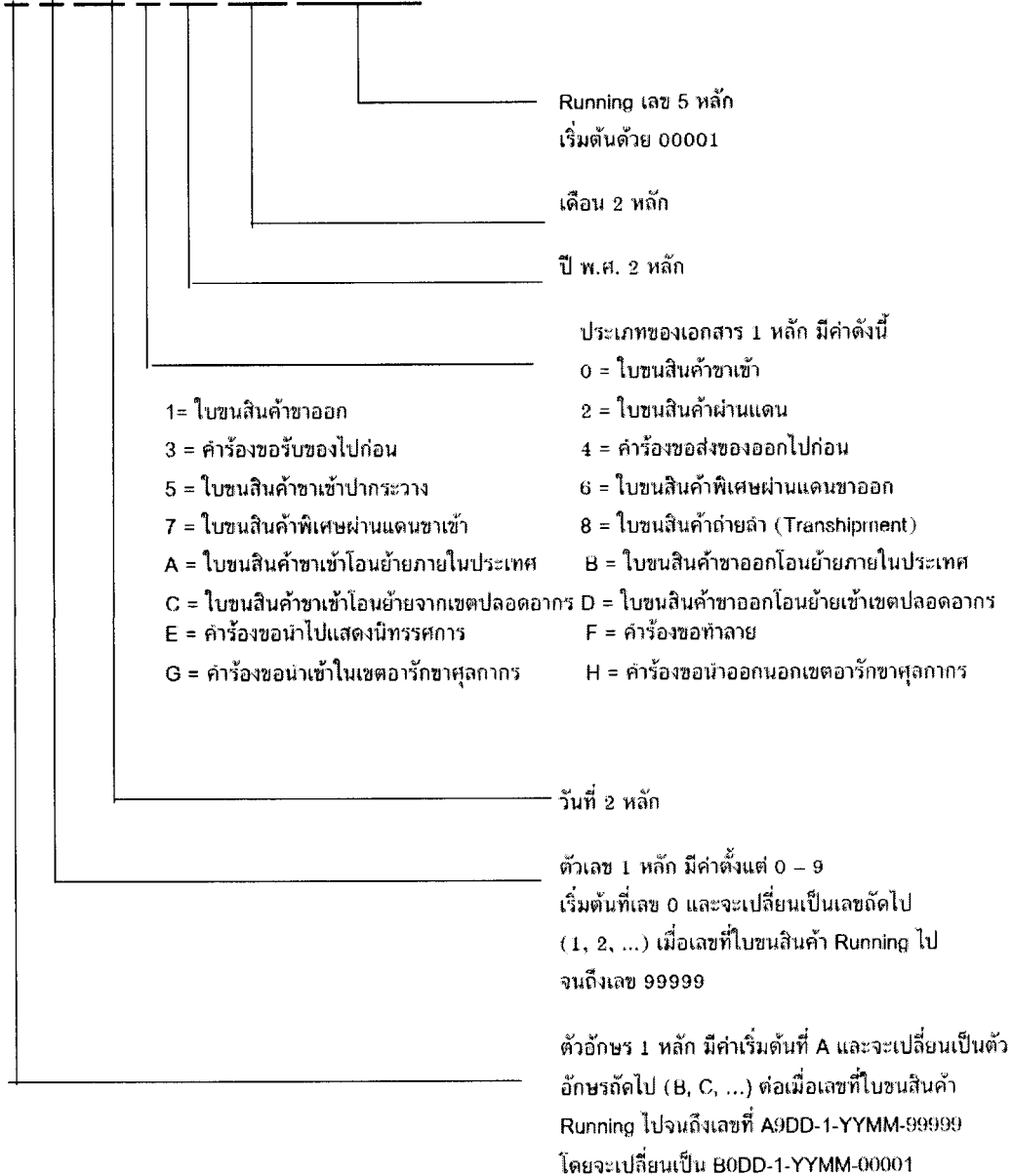
(2) ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้นกับแฟ้มข้อมูลอ้างอิง ตรวจสอบ กับข้อมูลการอนุมัติ/อนุญาตตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับข้อมูลบัญชีสินค้าสำหรับเรือ

(2.1) ถ้าพบข้อผิดพลาดในการตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้นกับแฟ้มข้อมูลอ้างอิง ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะตอบรหัสข้อผิดพลาดกลับไปให้ผู้ส่งข้อมูล ให้ผู้นำของเข้าทำการแก้ไขข้อมูลและส่งข้อมูลการแก้ไขข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้า (Version) เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร

(2.2) ในการตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้นกับแฟ้มข้อมูลการอนุมัติ/อนุญาตตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หากพบข้อผิดพลาดระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะตอบรหัสข้อผิดพลาดกลับไปให้ผู้ส่งข้อมูล ให้ผู้นำของเข้าทำการแก้ไขข้อมูลและส่งข้อมูลการแก้ไขข้อมูลใบขนสินค้าเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร

(2.3) ถ้าไม่พบข้อผิดพลาดระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะกำหนดเลขที่ใบอนุญาตเข้า
 เข้าทางอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 14 หลัก ในสถานะพร้อมชำระค่าภาษีอากร และแจ้งเลขที่ใบอนุญาต
 ขาเข้าทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ตอบกลับไปยังผู้ส่งข้อมูล โดยมีประเภทของเอกสารหลักมีค่าเป็น
 0 = ใบอนุญาตเข้า โดยถือเป็นการยื่นใบอนุญาตเข้าโดยถูกต้องต่อศุลกากรแล้ว

X X DD X YY MM NNNNN



(3) กรณี ผู้นำของเข้าผู้ส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าทางอิเล็กทรอนิกส์เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรล่วงหน้า

(3.1) กรณีที่ยังไม่มีการรายงานเรือเข้าสำเร็จ ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้นกับแฟ้มข้อมูลอ้างอิง ตรวจสอบกับข้อมูลการอนุมัติ/อนุญาตตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และตอบกลับให้ผู้ส่งข้อมูลว่า “ยังไม่มีผลการรายงานเรือเข้าสำเร็จ” โดยระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะไม่ออกเลขที่ใบขนสินค้าให้ จนกว่าระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะได้รับข้อมูลรายงานเรือเข้าสำเร็จ ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจึงจะตอบกลับเลขที่ใบขนสินค้าขาเข้าให้ผู้ส่งข้อมูลโดยอัตโนมัติ

(3.2) กรณีที่มีการรายงานเรือเข้าแล้ว แต่ข้อมูลบัญชีสินค้าสำหรับเรือไม่ถูกต้องตรงกันกับใบขนสินค้าขาเข้า ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะตอบกลับให้ผู้ส่งข้อมูลว่า “ยังไม่พบข้อมูลบัญชีสินค้า” ให้ผู้นำของเข้าทำการตรวจสอบเพื่อแจ้งตัวแทนเรือแก้ไขบัญชีสินค้าสำหรับเรือโดยระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะไม่ออกเลขที่ใบขนสินค้าให้ จนกว่าระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะได้รับข้อมูลบัญชีสินค้าสำหรับเรือที่ถูกต้องตรงกันกับใบขนสินค้าขาเข้า ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจึงจะตอบกลับเลขที่ใบขนสินค้าขาเข้าให้ผู้ส่งข้อมูลโดยอัตโนมัติ

(3.3) ก่อนที่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะออกเลขที่ใบขนสินค้าให้ ผู้นำของเข้าสามารถส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรเพื่อแก้ไขข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าได้โดยไม่ต้องพิจารณาความผิด

(3.4) กรณี ตรวจพบความผิดพลาดในข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าที่ได้รับเลขที่แล้ว ให้ยื่นคำร้องต่อหน่วยบริการศุลกากรพิจารณาเป็นการเฉพาะกรณี

ข้อ 32 การชำระค่าภาษีอากร

(1) ให้ผู้นำของเข้าดำเนินการตามมาตรฐานที่ศุลกากรกำหนด

(1.1) กรณีใบขนสินค้าขาเข้าที่ต้องมีการวางค้ำประกันของธนาคาร เมื่อผู้นำของเข้าดำเนินการตั้งภาระค้ำประกันตามมาตรฐานที่ศุลกากรกำหนดแล้ว ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะออกเลขที่รับประกันธนาคาร พร้อมกับเปลี่ยนสถานะใบขนสินค้าขาเข้าเป็น “ใบขนสินค้าที่ชำระค่าภาษีอากรแล้ว” โดยอัตโนมัติ

(1.2) กรณีใบขนสินค้าขาเข้าที่ต้องชำระค่าภาษีอากร เมื่อผู้นำของเข้าชำระภาษีอากรแล้วระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะออกเลขชำระค่าภาษีอากร พร้อมกับเปลี่ยนสถานะใบขนสินค้าขาเข้าเป็น “ใบขนสินค้าที่ชำระค่าภาษีอากรแล้ว” โดยอัตโนมัติ

(1.3) กรณีใบขนสินค้าขาเข้ายกเว้นอากร ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะออกเลขที่ยกเว้นอากร พร้อมกับเปลี่ยนสถานะใบขนสินค้าขาเข้าเป็น “ใบขนสินค้าที่ยกเว้นอากรแล้ว” โดยอัตโนมัติ

(2) ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะตอบกลับเลขที่วางประกัน หรือเลขที่ชำระอากร หรือเลขที่ยกเว้นอากร แต่ละรายการในใบขนสินค้าขาเข้ากลับไปให้ผู้ส่งข้อมูล

ส่วนที่ 2

การรับของนำเข้าจากอารักขาศุลกากร

ข้อ 33 การตัดบัญชีสินค้าเพื่อตรวจสอบปล่อยสินค้าจากอารักขาศุลกากร

(1) ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะทำการตรวจสอบข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าสถานะพร้อมตัดบัญชีเพื่อตรวจสอบปล่อยกับบัญชีสินค้าสำหรับเรือหรือบัญชีสินค้าสำหรับอากาศยานหรือบัญชียานพาหนะทางบกตามรายการ (Field Name) ที่กำหนดไว้ว่ามีข้อมูลถูกต้องตรงกันแล้วจึงทำการตัดบัญชีสินค้าให้โดยอัตโนมัติ

(2) ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะทำการตรวจสอบเงื่อนไข (Profile) ตามหลักการบริหารความเสี่ยงที่กรมศุลกากรกำหนดและจะแจ้งการประมวลผลการตัดบัญชีตรวจสอบปล่อยหลังการชำระภาษีอากรแล้ว ให้ผู้ส่งข้อมูลทราบคำสั่งการตรวจ

(2.1) กรณีใบขนสินค้าขาเข้าที่มีคำสั่ง “ยกเว้นการตรวจ” ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะบันทึกข้อมูล “ไม่ต้องตรวจสอบพิกัด ราคา และของ” (Green Line) พร้อมกับเปลี่ยนสถานะใบขนสินค้าขาเข้าเป็น “ใบขนสินค้าขาเข้าพร้อมส่งมอบของ” โดยอัตโนมัติ และระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะแจ้งข้อมูลการส่งปล่อยสินค้าไปยังโรงพักสินค้าเพื่อส่งมอบของให้แก่ผู้นำของเข้า และตอบกลับให้ผู้ส่งข้อมูลทราบถึงการส่งปล่อยสินค้าออกจากอารักขาศุลกากรแล้ว

(2.2) กรณีใบขนสินค้าขาเข้าที่มีคำสั่ง “ให้เปิดตรวจ” ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะบันทึกข้อมูล “ต้องตรวจสอบพิกัด ราคา และของ” (Red Line) และระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะส่งข้อมูลเตรียมของไปยังโรงพักสินค้า และตอบกลับให้ผู้ส่งข้อมูลทราบถึงการให้เปิดตรวจเพื่อมาติดต่อโรงพักสินค้า ต่อไป

ข้อ 34 ให้ผู้นำของเข้าดำเนินการในกระบวนการทางศุลกากรให้ครบถ้วนก่อนการรับของออกจากโรงพักสินค้า

(1) กรณีใบขนสินค้าขาเข้าที่มีคำสั่งยกเว้นการตรวจ

(1.1) ให้ผู้นำของเข้าแจ้งเลขที่ใบตราส่งให้เจ้าหน้าที่โรงพักสินค้าทราบเพื่อติดต่อรับสินค้ากับโรงพักสินค้า

(1.2) กรณีไม่สามารถดำเนินการกระบวนการทางศุลกากรโดยระบบการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวได้ ให้ผู้นำของเข้ายื่นเอกสารในรูปแบบเอกสารแก่หน่วยบริการศุลกากร เช่น เอกสารแสดงการได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ , ใบอนุญาต/ใบทะเบียน/หนังสืออนุญาตตามเงื่อนไขของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ก่อนการนำของออกจากโรงพักสินค้า

(1.3) หน่วยบริการศุลกากรจะลงรับเอกสารไว้ และจัดเจ้าหน้าที่ศุลกากรเพื่อทำการตรวจสอบเบื้องต้นกับข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าในระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร หากตรวจพบว่าเอกสารไม่ตรงกับข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าจะพิจารณาดำเนินการเป็นการเฉพาะรายทันที

(2) กรณีใบขนสินค้าขาเข้าที่มีคำสั่งให้ตรวจสอบพิกัด ราคา และของ

(2.1) ให้ผู้นำของเข้าติดต่อโรงพักสินค้าเพื่อเตรียมของให้ตรวจสอบ

(2.2) การตรวจสอบพิกัด ราคา และของ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ในเรื่องการกำหนด พิกัดอัตราศุลกากรและการกำหนดราคาศุลกากร

(2.3) เมื่อตรวจสอบพิกัด ราคา และของแล้วเสร็จเจ้าหน้าที่ศุลกากรจะทำการบันทึกการ ตรวจสอบในระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร และตอบกลับให้ผู้ส่งข้อมูลทราบถึงการตรวจปล่อยสินค้า ออกจากอาคารศุลกากรแล้ว เพื่อติดต่อรับของกับโรงพักสินค้า ต่อไป

ข้อ 35 การตรวจสอบพิกัด ราคา และของก่อนการตรวจปล่อยทางศุลกากร

(1) กรณีต้องตรวจสอบพิกัด ราคา และของ

(1.1) ของตามข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าติดเงื่อนไขความเสี่ยงต้องตรวจสอบตาม กฎหมายศุลกากร และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการศุลกากร

(1.2) กรณีที่ผู้นำของเข้าแจ้งความประสงค์ขอตรวจสอบพิกัดและ/หรือราคา ในขณะที่ส่ง ข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร

(1.2.1) เนื่องจากได้มีการวางประกันสำหรับของชนิดและประเภทเดียวกันที่ได้นำ เข้ามาก่อนหน้านี้

(1.2.2) เนื่องจากได้มีการชำระภาษีอากรในตามพิกัดอัตราศุลกากรหรือตามราคา ที่สูงกว่า และบันทึกข้อมูลในช่องบันทึกอื่น ๆ (Remark) ของรายการในใบขนสินค้าขาเข้าว่าขอ สงวนสิทธิโต้แย้งพิกัดและ/หรือราคา จากที่สำแดงเป็นพิกัด/ราคาใด

(2) ในกรณีที่การตรวจสอบการสำแดงราคาศุลกากร

(2.1) หากพบว่ามีเหตุอันควรสงสัยในความจริงและความถูกต้องของรายละเอียดหรือ เอกสารหรือข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อการผ่านพิธีการศุลกากรนั้น

(2.1.1) ให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรดำเนินการใด ๆ ตรวจสอบความจริงหรือความถูกต้องของข้อความในเอกสารหรือการสำแดงใด ๆ ที่ยื่นเพื่อความมุ่งหมายของการกำหนดราคา ศุลกากร

(2.1.2) ใบขนสินค้าขาเข้าที่พบว่ามีเหตุอันควรสงสัยข้างต้น ให้หลุดพ้นจากเงื่อนไข การประกันเวลาการให้บริการ

(2.2) ให้เจ้าหน้าที่ศุลกากร แจ้งให้ผู้นำของเข้าจัดหาคำชี้แจงเกี่ยวกับราคาสำแดง คำ อธิบายเพิ่มเติม รวมทั้งเอกสารหรือหลักฐานอื่น

(2.3) ผู้นำของเข้าต้องยื่นคำชี้แจง อธิบายเพิ่มเติมรวมทั้งเอกสารหลักฐานอื่น ๆ เกี่ยวกับ ราคาที่สำแดง ต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากรผู้ตรวจสอบราคา ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้งดังกล่าว

(2.4) ในกรณีที่ผู้นำของเข้าเฟกเฉยไม่ให้อำนาจเกี่ยวกับราคาสำแดงและเอกสารสนับสนุน ภายใน 7 วันนับแต่ได้รับหนังสือแจ้ง ให้อัตราราคาศุลกากรสำหรับของนำเข้านั้น ไม่อาจกำหนดได้ตามวิธีที่ 1 ราคาซื้อขายของที่นำเข้า

(2.5) เมื่อเจ้าหน้าที่ศุลกากรผู้ตรวจสอบราคาได้รับคำอธิบายเพิ่มเติมรวมทั้งเอกสารและหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจนเพียงพอแก่การกำหนดราคาของของนั้นครบถ้วน เจ้าหน้าที่ศุลกากรผู้ตรวจสอบราคาจะพิจารณากำหนดราคาศุลกากรให้แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ

(2.6) กรณีที่ราคาตามสำแดงสามารถกำหนดราคาศุลกากรตามวิธีที่ 1 ราคาซื้อขายของที่นำเข้าได้ โดยราคาที่สำแดงนั้นเป็นราคาซื้อขายของที่นำเข้า ตามที่ได้บัญญัติในหมวด 2 แห่งกฎกระทรวง ฉบับที่ 132 (พ.ศ. 2543) แก้ไขเพิ่มเติมโดยฉบับที่ 145 (พ.ศ. 2547) ออกตามความในพระราชบัญญัติศุลกากร พุทธศักราช 2469 จะรับราคาตามสำแดงเป็นราคาซื้อขายของที่นำเข้า

(2.7) กรณีที่ผู้นำของเข้าประสงค์จะเพิ่มราคา

(2.7.1) ให้ผู้นำของเข้าแจ้งให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรทราบว่าจะประสงค์จะเพิ่มราคาจากราคาที่สำแดงให้ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ของการกำหนดราคาศุลกากรตามวิธีที่ 1 ราคาซื้อขายของที่นำเข้า

(2.7.2) เจ้าหน้าที่ศุลกากรจะทำการบันทึกข้อมูลการเพิ่มราคาแต่ละรายการในแต่ละรายการในใบขนสินค้าขาเข้าใบขนสินค้าขาเข้าในระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร และเสนอให้หัวหน้าหน่วยบริการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายทำการบันทึกอนุมัติให้รับราคาที่ได้มีการเพิ่มเติมดังกล่าวเป็นราคาศุลกากรตามวิธีที่ 1 โดยไม่ต้องพิจารณาความผิด

(2.7.3) ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะแจ้งข้อมูลค่าภาษีอากรที่ต้องชำระเพิ่มให้ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ของการกำหนดราคาศุลกากรตามวิธีที่ 1 ราคาซื้อขายของที่นำเข้า ของใบขนสินค้าขาเข้ากลับไปให้ผู้ส่งข้อมูล

(2.7.4) ให้ผู้นำของเข้าชำระค่าภาษีอากรเพิ่ม ณ หน่วยการเงินของ ท่า หรือที่หรือสนามบินที่นำของเข้าได้ เมื่อผู้นำของเข้าชำระภาษีอากรแล้วระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะออกเลขชำระค่าภาษีอากร พร้อมกับเปลี่ยนสถานะใบขนสินค้าขาเข้าเป็น "ใบขนสินค้าที่สามารถบันทึกผลการตรวจได้" โดยอัตโนมัติ

(2.8) กรณีที่เจ้าหน้าที่ศุลกากรยังมีเหตุอันควรสงสัยในความจริงและความถูกต้องของราคาที่สำแดง และราคาของของนำเข้าตามสำแดงไม่สามารถกำหนดเป็นราคาศุลกากรตามวิธีที่ 1 ราคาซื้อขายของที่นำเข้าได้ ให้อัตราเป็นกรณีมีเหตุจำเป็นที่ทำให้การกำหนดราคาศุลกากรขั้นสุดท้ายต้องล่าช้าออกไป

(2.8.1) หากผู้นำของเข้าประสงค์จะขอวางประกันเพิ่มเติมจนครบจำนวนค่าภาษีอากรสูงสุดที่อาจต้องเสียสำหรับของนั้น ให้นำของที่นำเข้านั้นออกไปจากอารักขาของศุลกากรได้ โดยตกลงกันยอมให้อาแต่ตัวอย่าง รูปภาพ หรือรายละเอียดของของไว้วินิจฉัยปัญหา

(2.8.2) เจ้าหน้าที่ศุลกากรจะทำการบันทึกการประเมินราคาใหม่ และบันทึกที่มาของราคาที่ใช้ในการวางประกันแต่ละรายการของข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าในระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรและเสนอให้หัวหน้าหน่วยบริการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายทำการบันทึกอนุมติการประเมินราคาใหม่ดังกล่าว

(2.8.3) ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะแจ้งข้อมูลค่าภาษีอากรที่ต้องวางประกันเพิ่มเติมเพื่อนำของออกไปจากอารักขาศุลกากรกลับไปให้ผู้ส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้า

(2.8.4) ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะส่งข้อมูลการประเมินราคาเพิ่มเพื่อการวางประกันออกไปก่อนดังกล่าวเข้าสู่ระบบงานคดี โดยระบบจะให้เลขที่แฟ้มคดีโดยอัตโนมัติแล้วให้เจ้าหน้าที่หน่วยคดีของท่า หรือที่ หรือสนามบินที่นำเข้าทำการกำหนดค่าเปรียบเทียบปรับภาษีอากร เบี้ยปรับภาษีมูลค่าเพิ่ม หรือเบี้ยปรับภาษีอื่น ๆ (ถ้ามี) และบันทึกลงในระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรเพื่อการวางประกันออกไปก่อนของผู้นำเข้า

(2.8.5) ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะแจ้งข้อมูลค่าภาษีอากรพร้อมค่าเปรียบเทียบปรับ/เบี้ยปรับภาษีอากรต่างๆ ที่ต้องวางประกันเพิ่มเติมเพื่อนำของออกไปจากอารักขาศุลกากรกลับไปให้ผู้ส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าทราบเพื่อมาติดต่อชำระ ณ หน่วยการเงิน ต่อไป

(2.8.6) ให้ผู้นำของเข้าวางประกันค่าภาษีอากร พร้อมวางประกันค่าเปรียบเทียบปรับภาษีอากร ชำระเบี้ยปรับภาษีมูลค่าเพิ่ม และ/หรือวางประกันเบี้ยปรับภาษีอื่น ๆ (ถ้ามี) ณ หน่วยการเงินของ ท่า หรือที่ หรือสนามบินที่นำของเข้าได้ เมื่อผู้นำของเข้าวางประกันเพิ่มออกไปก่อนแล้วระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะออกเลขชำระค่าภาษีอากร พร้อมกับเปลี่ยนสถานะใบขนสินค้าขาเข้าเป็น "ใบขนสินค้าที่สามารถบันทึกผลการตรวจได้" โดยอัตโนมัติ

(2.8.7) เจ้าหน้าที่ศุลกากรจะตรวจปล่อยของออกจากอารักขาของศุลกากร โดยชักตัวอย่าง หรือรูปภาพ หรือหลักฐานอื่น เพื่อการพิจารณากำหนดราคาศุลกากรในภายหลัง

(2.8.8) เมื่อเจ้าหน้าที่หน่วยบริการทำการบันทึกผลการตรวจปล่อยแล้ว ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าเข้าสู่ระบบคดีเพื่อพิจารณา ต่อไป

(3) ในกรณีที่การตรวจสอบพบความผิดตามกฎหมาย ว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราภาษีศุลกากร หรือกฎหมายอื่นใด

(3.1) เมื่อมีการตรวจพบความผิดตามกฎหมาย ว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราภาษีศุลกากร หรือกฎหมายอื่นใด และของยังไม่ได้ตรวจปล่อยพ้นไปจากอารักขาของศุลกากร เจ้าหน้าที่ศุลกากรจะทำการบันทึกข้อมูลการตรวจพบความผิดในระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร

(3.2) ในกรณีที่ผู้นำของเข้ามีความประสงค์จะขอให้ตรวจปล่อยของออกไปก่อนแล้วพิจารณาภายหลัง

(3.2.1) เจ้าหน้าที่ศุลกากรจะทำการบันทึกการประเมินภาษีอากรใหม่ และบันทึกที่มาเช่นพิศัตถ์ตราอากรของการพิจารณาค่าภาษีอากรใหม่ แต่ละรายการของข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าในระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร และเสนอให้หัวหน้าหน่วยบริการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายทำการบันทึกอนุมัติการประเมินภาษีอากรใหม่ดังกล่าว

(3.2.2) ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะแจ้งข้อมูลค่าภาษีอากรที่ต้องวางประกันเพิ่มเติมเพื่อนำของออกไปจากอารักขาศุลกากรกลับไปให้ผู้ส่งข้อมูล

(3.2.3) ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าดังกล่าว ให้หน่วยคดีของท่า หรือที่ หรือสนามบินที่นำเข้าทราบ เพื่อตั้งแฟ้มคดีและทำการบันทึกค่าเปรียบเทียบปรับภาษีอากร เบี้ยปรับภาษีมูลค่าเพิ่ม หรือเบี้ยปรับภาษีอื่น ๆ (ถ้ามี) ในระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรเพื่อการวางประกันออกไปก่อนของผู้นำของเข้า เว้นแต่ของนั้นเป็นของต้องห้ามหรือของต้องกักตุนให้ปฏิบัติตามระเบียบหรือตามกฎหมายที่กำหนดไว้สำหรับของนั้น ๆ ด้วย

(3.2.4) ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะแจ้งข้อมูลค่าภาษีอากรพร้อมค่าเปรียบเทียบปรับ/เบี้ยปรับภาษีอากรต่าง ๆ ที่ต้องวางประกันเพิ่มเติมเพื่อนำของออกไปจากอารักขาศุลกากรกลับไปให้ผู้ส่งข้อมูล

(3.2.5) ให้ผู้นำของเข้าวางประกันค่าภาษีอากร พร้อมวางประกันค่าภาษีอากรชำระเบี้ยปรับภาษีมูลค่าเพิ่ม และ/หรือวางประกันเบี้ยปรับภาษีอื่น ๆ (ถ้ามี) ณ หน่วยการเงินของท่า หรือที่ หรือสนามบินที่นำของเข้าได้ เมื่อผู้นำของเข้าวางประกันเพิ่มออกไปก่อนแล้วระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะออกเลขชำระค่าภาษีอากร พร้อมกับเปลี่ยนสถานะใบขนสินค้าขาเข้าเป็น "ใบขนสินค้าที่สามารถบันทึกผลการตรวจได้" โดยอัตโนมัติ

(3.2.6) เจ้าหน้าที่ศุลกากรจะตรวจปล่อยของออกจากอารักขาของศุลกากร โดยชักตัวอย่างหรือรูปภาพ หรือหลักฐานอื่น เพื่อการพิจารณาในภายหลัง

(3.2.7) เมื่อบันทึกผลการตรวจปล่อยแล้ว ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าเข้าสู่ระบบคดีเพื่อพิจารณา ต่อไป

ข้อ 36 การรับมอบของไปจากโรงพักสินค้า

(1) ให้ผู้นำของเข้าตรวจสอบว่าของที่นำเข้าตรงตามข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าที่ส่งเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร

(2) หากพบว่าของไม่ตรงตามลำแดงให้แจ้งต่อส่วนบริการศุลกากร เพื่อขอแก้ไขก่อนการรับของไปจากโรงพักสินค้า

(3) เมื่อส่วนบริการศุลกากรอนุญาตให้แก้ไขได้ ให้ผู้นำของเข้าส่งข้อมูลการแก้ไขข้อมูลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรได้ โดยถือเป็นผู้รับผิดชอบผู้นำของเข้าตรวจพบเอง

ข้อ 37 ของที่ได้ตรวจปล่อยออกจากอารักขาของศุลกากรแล้ว

(1) ของที่นำเข้ามาในราชอาณาจักรและได้ปล่อยออกจากอารักขาของศุลกากรแล้ว ให้ถือว่า มี ชนิด คุณภาพ ปริมาณ น้ำหนัก ราคา หรือเกี่ยวกับอัตราอากร ถูกต้องตรงตามที่ผู้นำของเข้าได้ส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร

(2) ของที่นำเข้ามาในราชอาณาจักรและได้ยื่นใบขนสินค้าเพื่อขนเข้าเก็บในคลังสินค้าทัณฑ์บน เมื่อได้ทำการปล่อยออกจากอารักขาศุลกากรแล้ว ให้ถือว่าได้จัดแจ้งรายละเอียดแห่งของที่ขนขึ้นเก็บในคลังสินค้าทัณฑ์บน ทั้งชนิด คุณภาพ ปริมาณ น้ำหนัก ราคา หรือเกี่ยวกับอัตราอากร ถูกต้องตรงตามที่ผู้นำของเข้าได้ส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร

(3) ของที่นำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อนำเข้าไปในเขตปลอดอากรและ/หรือเขตอุตสาหกรรมส่งออก เมื่อได้ทำการปล่อยออกจากอารักขาศุลกากรแล้ว ให้ถือว่าของที่นำเข้าไปในเขตปลอดอากรและ/หรือเขตอุตสาหกรรมส่งออก มี ชนิด คุณภาพ ปริมาณ น้ำหนัก ราคา หรือเกี่ยวกับอัตราอากร ถูกต้องตรงตามที่ผู้นำของเข้าได้ส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร

ข้อ 38 ให้โรงพักสินค้า ดำเนินกระบวนการทางศุลกากร ดังนี้

(1) กรณี ยกเว้นการตรวจ

(1.1) เมื่อผู้นำของเข้าแจ้งเลขที่ใบตราส่งให้เจ้าหน้าที่โรงพักสินค้าทราบเพื่อติดต่อรับสินค้ากับโรงพักสินค้า ให้โรงพักสินค้าทำการตรวจสอบของที่จะทำการส่งมอบให้ตรงตามข้อมูลการส่งปล่อย

(1.2) ในกรณีของที่จะส่งมอบแก่ผู้นำของเข้าไม่ตรงตามข้อมูลการส่งปล่อย หรือกรณีมีเหตุอันควรสงสัยด้วยประการใด ๆ ก็ตาม ให้เจ้าหน้าที่โรงพักสินค้าแจ้งให้หน่วยบริการศุลกากรทราบเพื่อตรวจสอบโดยพลัน

(1.3) เมื่อโรงพักสินค้าได้ส่งมอบของให้กับผู้นำของเข้าแล้ว ให้โรงพักสินค้าแจ้งข้อมูลการส่งมอบของกลับเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร

(2) กรณี ต้องตรวจสอบพิกัด ราคา และของ

(2.1) เมื่อผู้นำของเข้าแจ้งเลขที่ใบตราส่งให้เจ้าหน้าที่โรงพักสินค้าทราบเพื่อติดต่อรับสินค้ากับโรงพักสินค้า ให้โรงพักสินค้าทำการเตรียมของให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรตรวจสอบ

(2.2) เมื่อโรงพักสินค้าเตรียมของแล้วเสร็จ ให้โรงพักสินค้าแจ้งข้อมูลการเตรียมของพร้อมให้ตรวจแล้วเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร

(2.3) ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะกำหนดเจ้าหน้าที่หน่วยบริการศุลกากรผู้ทำการตรวจสอบพิกัด ราคา และของ โดยอัตโนมัติ

(2.4) เมื่อตรวจสอบพิกัด ราคา และของแล้วเสร็จเจ้าหน้าที่ศุลกากรจะทำการบันทึกการตรวจในระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร และแจ้งข้อมูลการส่งปล่อยสินค้าให้โรงพักสินค้าทราบ เพื่อส่งมอบของให้แก่ผู้นำของเข้า

(2.5) เมื่อโรงพักสินค้าได้ส่งมอบของให้กับผู้นำของเข้าแล้ว ให้โรงพักสินค้าแจ้งข้อมูลการส่งมอบของกลับเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร

ข้อ 39 ในกรณีผู้นำของเข้าแจ้งความประสงค์ขอขนย้ายสินค้าไปตรวจปล่อยนอกเขตท่า หรือที่ หรือสนามบินที่นำของเข้าในขณะส่งข้อมูลใบขนสินค้าเข้าเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร

(1) กรณี ใบขนสินค้าเข้าที่มีคำสั่งยกเว้นการตรวจ ให้ดำเนินการกระบวนการศุลกากร อื่น ๆ ให้เสร็จสิ้นก่อนนำของออกจากอารักขาศุลกากร

(2) กรณีใบขนสินค้าเข้าที่มีคำสั่งให้ตรวจสอบพิกัด ราคา และของ

(2.1) ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะทำการแจ้งกลับให้ผู้นำของเข้าทราบว่า "ให้ตรวจสอบพิกัด ราคา และของ" เพื่อมาติดต่อโรงพักสินค้า และแจ้งข้อมูลไปยังโรงพักสินค้าเพื่อทำการเตรียมของให้ดำเนินการ ต่อไป

(2.2) ให้โรงพักสินค้าแจ้งข้อมูลการเตรียมของพร้อมให้มัดมัดแล้วเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร และระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้ทำการมัดมัด ต่อไป

(2.3) เมื่อโรงพักสินค้าได้ส่งมอบของให้กับผู้นำของเข้าแล้ว ให้โรงพักสินค้าแจ้งข้อมูลการส่งมอบของกลับเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร

(2.4) ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะกำหนดเจ้าหน้าที่หน่วยบริการศุลกากร ณ สถานที่ที่ขอให้ตรวจปล่อยนั้นเป็นผู้ทำการตรวจสอบพิกัด ราคา และของ ต่อไป

(2.5) หาก ท่า ที่ หรือสนามบินที่นำเข้า และเขตปลอดอากรหรือนิคมอุตสาหกรรมส่งออกหรือคลังสินค้าทัณฑ์บนมีระบบตรวจสอบรหัสโดยใช้ความถี่วิทยุ (Radio Frequency Identification : RFID) ให้มีการติดอุปกรณ์ระบบตรวจสอบรหัสโดยใช้ความถี่วิทยุที่ตู้คอนเทนเนอร์

ส่วนที่ 3

การขอแก้ไขข้อมูลการนำของเข้า

ข้อ 40 การขอแก้ไขข้อมูลให้ผู้นำของเข้า

(1) กรณีการขอยกเลิกใบขนสินค้าซึ่งได้รับการตอบกลับเลขที่ใบขนสินค้าเข้าไปยังผู้ส่งข้อมูลแล้ว ให้ยื่นคำร้องต่อหน่วยบริการศุลกากร ณ ท่า หรือที่ หรือสนามบินที่นำของเข้าเพื่อพิจารณาเป็นการเฉพาะเป็นราย ๆ ไป

(2) กรณีก่อนรับของจากอารักขาศุลกากรพบว่าข้อมูลที่เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรแล้วมีความผิดพลาด คลาดเคลื่อนไม่ตรงตามความจริง ให้ยื่นคำร้องต่อหน่วยบริการศุลกากร ณ ท่า หรือที่ หรือสนามบินที่นำของเข้าเพื่อพิจารณาเป็นการเฉพาะเป็นราย ๆ ให้ถือเป็นการตรวจพบความผิดเอง

(3) กรณีขอแก้ไขข้อมูลใบขนสินค้าเข้าในเรื่องใด ๆ ภายหลังการตรวจปล่อยไปจากอารักขาศุลกากรแล้ว ให้ยื่นคำร้องต่อหน่วยควบคุมทางศุลกากร ณ ท่า หรือที่ สนามบิน ศุลกากรที่นำของเข้า หรือที่ทำการตรวจปล่อยของเพื่อพิจารณาเป็นการเฉพาะเป็นราย ๆ ไป

(3.2.2) กรณีที่มีความประสงค์จะขอสงวนสิทธิโต้แย้งพิกัดราคา ให้ผู้ผ่านพิธีการแจ้งให้เคาน์เตอร์บริการบันทึกข้อมูลแก้ไขตามที่เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและบันทึกข้อมูลในช่องบันทึกอื่น ๆ (Remark) ของรายการในใบขนสินค้านั้น ๆ ด้วยว่าขอสงวนสิทธิโต้แย้งพิกัดและ/หรือราคา จากที่สำแดงเป็นพิกัด/ราคาใด

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 27 ธันวาคม พ.ศ. 2549 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 27 ธันวาคม พ.ศ. 2549



(นายสมิตย์ ลิ่มพงศ์พันธุ์)

อธิบดีกรมศุลกากร

ที่ กค ๐๕๐๓ / ๑๗/๖

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับสำนัก กอง และด่านศุลกากรทุกแห่ง เพื่อทราบ

๓ มีนาคม ๒๕๕๑



(นางมนตรา เชิดชู)

เลขานุการกรม ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมศุลกากร

(สำเนา)

ประกาศกรมศุลกากร

ที่ ๒๕ / ๒๕๕๑

เรื่อง กำหนดการบังคับใช้ระบบพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร
สำหรับการนำของเข้า ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

เพื่อให้การปฏิบัติพิธีการเกี่ยวกับการนำของเข้ามาในราชอาณาจักรทางอากาศยานเป็นไปตามมาตรฐานสากล บนพื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศ อันเป็นการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของประเทศ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พระพุทธศักราช ๒๕๖๙ อธิบดีกรมศุลกากรออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ กำหนดการยกเลิกการให้บริการการรับส่งข้อมูลในระบบการผ่านพิธีการศุลกากรในระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange : EDI) สำหรับของนำเข้า ซึ่งกำหนดรหัสสถานที่ผ่านพิธีการ (Lodge Port) หรือรหัสสถานที่ตรวจปล่อยของที่นำของเข้า (Release Port) เป็นสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (รหัส ๑๑๕๐) ในวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๑

ข้อ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๑ สำหรับใบอนุญาตนำเข้าซึ่งกำหนดรหัสสถานที่ผ่านพิธีการ (Lodge Port) หรือรหัสสถานที่ตรวจปล่อยของที่นำของเข้า (Release Port) เป็นสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (รหัส ๑๑๕๐) จะให้บริการในระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Import) เท่านั้น

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๑ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๑

วิสุทธ์ ศรีสุพรรณ

(นายวิสุทธ์ ศรีสุพรรณ)

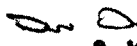
อธิบดีกรมศุลกากร

สำเนาถูกต้อง



(นางชลิตา พันธกระวี)

นิติกร ๘ ๖.


(นายเจนฉา อริยฉัตรกุล)

.....

ที่ กท 0503/ว 467

16 กรกฎาคม 2551

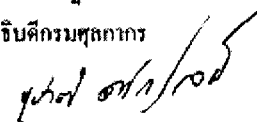
เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับสำนัก กอง และคณบดีทุกแห่ง เพื่อทราบ



(นางมนทิรา เชิดชู)

เลขาธิการกรม ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมศุลกากร



(สำเนา)

คำสั่งทั่วไปกรมศุลกากร

ที่ 15 / 2551

เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติมประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร พ.ศ. 2544 ภาค 1 หมวด 1
บทที่ 2 ข้อ 1 - 21 ว่าด้วยหน้าที่และความรับผิดชอบของส่วนราชการ
ในกรมศุลกากร

เพื่อให้การปฏิบัติราชการของกรมศุลกากร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
ตามยุทธศาสตร์และแนวทางการบริหารของกรมศุลกากร

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 32 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน
พ.ศ.2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545
กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง พ.ศ.2551 ประกาศกระทรวงการคลังกำหนด
และแบ่งส่วนราชการตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 และ
โครงสร้างการดำเนินงานภายใน การเกลี้ยขจัดกำลังและการปรับปรุงการกำหนดตำแหน่งในกรมศุลกากร
ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง พ.ศ.2551 อธิบดีกรมศุลกากรจึงออก
คำสั่งไว้ ดังต่อไปนี้

1. ให้ยกเลิกความตามประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร พ.ศ.2544 ข้อ 1 01 02 01 ถึงข้อ 1 01
02 21 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมตามระเบียบกรมศุลกากรเสียทั้งสิ้น และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน
“1 01 02 01 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

- เสนอแนะให้คำปรึกษาแก่อธิบดีกรมศุลกากรเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ
ภายในกรม
- คิดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการในกรม
- ประสานและดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการร่วมกับหน่วยงานกลางต่างๆ
และหน่วยงานในสังกัดกรม
- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ
มอบหมาย

แบ่งงานออกเป็น ดังนี้

ด้านพัฒนาระบบงาน

ด้านพัฒนาองค์กร

1 01 02 20 สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- กำหนดแนวทางหรือมาตรการด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร และดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- พิจารณาคำขออนุมัติจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากร ทำเนียบท่าเรือ โรงพักสินค้า และสถานที่อื่น ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ตามที่ได้รับมอบหมาย
- ตรวจสอบบัญชีคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากร
- ดำเนินการเกี่ยวกับการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการชดเชยค่าภาษีอากรตามกฎหมายว่าด้วยการชดเชยค่าภาษีอากรสินค้าส่งออกที่ผลิตในราชอาณาจักร
- ให้คำปรึกษาแนะนำและให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านสิทธิประโยชน์ทางศุลกากรแก่ผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

แบ่งงานออกเป็น ดังนี้

- ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
- ส่วนคืนและชดเชยอากร
- ส่วนคลังสินค้าทัณฑ์บน
- ส่วนเขตปลอดอากร

(1) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่

- ปฏิบัติงานสารบรรณ และงานธุรการ
- ดำเนินการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่การปฏิบัติงาน
- ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ
- จัดทำโครงการ/แผนงาน และแผนปฏิบัติงานตามโครงการ/แผนงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแนวทางการบริหารของกรมศุลกากร รวมทั้งติดตามและประเมินผลการดำเนินการ
- ดำเนินการเกี่ยวกับงบประมาณ และพัสดุครุภัณฑ์
- ดำเนินการเกี่ยวกับงานบุคลากร

(2) ส่วนคืนและชดเชยอากร มีหน้าที่ดังนี้

- กำหนดแนวทางหรือมาตรการด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรในการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ และการชดเชยค่าภาษีอากร
- ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรในการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ และการชดเชยค่าภาษีอากร

- ดำเนินการเกี่ยวกับการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร(ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

- ดำเนินการเกี่ยวกับการชดเชยค่าภาษีอากรตามกฎหมายว่าด้วยการชดเชยค่าภาษีอากรสินค้าส่งออกที่ผลิตในราชอาณาจักร

- ดำเนินการเรียกเก็บภาษีอากรและแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในห้วงการค้าต่างประเทศของธนาคาร

- ควบคุมการดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บรักษา และการรับและจ่ายบัตรภาษี

- ประสานงาน และแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบว่าด้วยการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ และการชดเชยค่าภาษีอากร

- ให้คำปรึกษาแนะนำและให้บริการข้อมูลข่าวสารสิทธิประโยชน์ทางศุลกากรเกี่ยวกับการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ และการชดเชยค่าภาษีอากร
แบ่งงานภายใน ดังนี้

(2.1) ฝ่ายคืนอากรที่ 1 มีหน้าที่

- ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรในการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ

- พิจารณาการขออนุมัติคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ

- พิจารณาการขออนุมัติใช้การค้าประกันแทนการชำระอากร

- ควบคุมระบบการคืนอากร โดยวิธีวางประกันลอย

- จัดเก็บและติดตามใบขนสินค้าขาเข้า และเก็บใบแนบใบขนสินค้าขาเข้าในกรณีขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ที่ยังตัดบัญชีรายการวัตถุดิบไม่หมด

- พิจารณาอนุมัติสูตรการผลิต

- พิจารณาและกำหนดสูตรมาตรฐาน

- จัดเก็บ และจัดทำทะเบียนชุดอนุมัติคืนอากร แยกและจัดส่งเอกสาร

- เรียกเก็บอากรสำหรับของที่ไม่ได้นำไปใช้ผลิต ผสม ประกอบ หรือบรรจุและส่งออกภายในกำหนดตามมาตรา 19 ทวิ

- แจ้งงดผ่านพิธีการแก่ผู้ประกอบการ และแจ้งงดรับค้ำประกันของธนาคารที่ไม่ได้มาชำระอากรตามที่กำหนด

- พิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับคดีในกรณีมีความผิดฐานสำแดงเท็จเกี่ยวกับการขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ซึ่งไม่มีผลกระทบต่อกรคืนภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น ๆ และไม่เสียหายแก่ราชการ

- รวบรวมข้อมูลจัดทำสถิติรายงานต่าง ๆ

- ประสานงาน และแก้ไขปัญหาก็เกี่ยวข้องกัฏกฏหมายและระเบียบว่าด้วยการค้าสินค้ตามมาตรา

19 ทวี

- ให้คำปรึกษาแนะนำและให้บริการข้อมูลข่าวสารสิทธิประโยชน์ทางศุลกากรเกี่ยวกับการค้าสินค้ตามมาตรา 19 ทวี

(2.2) ฝ่ายค้าสินค้การที่ 2 มีหน้าที่เช่นเดียวกับฝ่ายค้าสินค้การที่ 1

(2.3) ฝ่ายค้าสินค้การที่ 3 มีหน้าที่เช่นเดียวกับฝ่ายค้าสินค้การที่ 1

(2.4) ฝ่ายค้าสินค้การที่ 4 มีหน้าที่เช่นเดียวกับฝ่ายค้าสินค้การที่ 1

(2.5) ฝ่ายค้าสินค้การที่ 5 มีหน้าที่เช่นเดียวกับฝ่ายค้าสินค้การที่ 1

(2.6) ฝ่ายชดเชยการ มีหน้าที่

- ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรในการชดเชยค่าภาษีอากร
- ตรวจสอบ และพิจารณาจ่ายเงินชดเชยค่าภาษีอากรแก่ผู้ส่งออกหรือผู้ขายสินค้าตามกฎหมยชดเชยค่าภาษีอากรสินค้าส่งออกที่ผลิตในราชอาณาจักร
- เก็บรักษา รับ-จ่าย ตรวจสอบ และควบคุมบัตรภาษี ออกบัตรภาษีให้แก่ผู้มีสิทธิได้เงินชดเชย
- รับบัตรภาษีที่ใช้แล้ว พร้อมข้อมูลคอมพิวเตอร์จากหน่วยงานจัดเก็บ เพื่อดำเนินการสรุปยอดเงินส่งสำนักบริหารกลางเพื่อวางฎีกา ตัดบัญชีเงินฝากชดเชยการส่งออก
- ประสานงาน และแก้ไขปัญหาก็เกี่ยวข้องกัฏกฏหมายและระเบียบว่าด้วยการค้าสินค้การ
- ให้คำปรึกษาแนะนำและให้บริการข้อมูลข่าวสารสิทธิประโยชน์ทางศุลกากรเกี่ยวกับการชดเชยค่าภาษีอากร

(3) ส่วนคลังสินค้าทัณฑ์บน มีหน้าที่ดังนี้

- กำหนดแนวทางหรือมาตรการด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรด้านคลังสินค้าทัณฑ์บน
- ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรด้านคลังสินค้าทัณฑ์บน
- พิจารณาคำขออนุมัติจัดตั้ง และตรวจสอบบัญชีคลังสินค้าทัณฑ์บนตามกฎหมยว่าด้วยศุลกากร
- ตรวจสอบบัญชีของที่นำเข้า และของที่นำออก รวมทั้งของคงเหลือในคลังสินค้าทัณฑ์บนทุกประเภท และกำหนดวงเงินค้ประกัน
- พิจารณาเปลี่ยนแปลงพื้นที่ประกอบกิจการของคลังสินค้าทัณฑ์บนตามที่ได้รับมอบหมย
- ดำเนินการเกี่ยวกับการทำสัญญาประกันและทัณฑ์บน ตามที่ได้รับมอบหมย
- ทบทวนและตรวจสอบการให้สิทธิประโยชน์คลังสินค้าทัณฑ์บน
- ประสานงาน และแก้ไขปัญหาก็เกี่ยวข้องกัฏกฏหมายและระเบียบเกี่ยวกับคลังสินค้าทัณฑ์บน
- ให้คำปรึกษาแนะนำ และให้บริการข้อมูลข่าวสารสิทธิประโยชน์ทางศุลกากรเกี่ยวกับคลังสินค้าทัณฑ์บน

แบ่งงานภายใน ดังนี้

(3.1) ฝ่ายหลักเกณฑ์ มีหน้าที่

- ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์การให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรด้านคลังสินค้า
ทัณฑ์บน

- พิจารณาคำขออนุมัติจัดตั้งหรือยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงพื้นที่ประกอบกิจการของคลังสินค้าทัณฑ์
บน ตามที่ได้รับมอบหมาย

- ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำหรือต่ออายุหรือเปลี่ยนแปลงสัญญาประกันและทัณฑ์บน

- ดำเนินการเกี่ยวกับการทำสัญญาประกันและทัณฑ์บน ตามที่ได้รับมอบหมายรวมทั้งกำหนด
วงเงินค้ำประกันในการอนุมัติจัดตั้ง

- ทบทวนและตรวจสอบการให้สิทธิประโยชน์คลังสินค้าทัณฑ์บน

- ประสานงาน และแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับคลังสินค้าทัณฑ์บน

- ให้คำปรึกษาแนะนำ และให้บริการข้อมูลข่าวสารสิทธิประโยชน์ทางศุลกากรเกี่ยวกับคลังสินค้า
ทัณฑ์บน

(3.2) ฝ่ายตรวจสอบบัญชี มีหน้าที่

- ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์และมาตรการตรวจสอบบัญชีคลังสินค้าทัณฑ์บน

- ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบบัญชีคลังสินค้าทัณฑ์บน โดยใช้หลักการบริหารความเสี่ยงใน
การตรวจสอบรายงานการเคลื่อนไหวและ/หรือการใช้ของที่นำเข้า ของที่นำออก และของคงเหลือ

- ดำเนินการตรวจสอบฐานะทางการเงิน เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์การวางค้ำประกัน และใช้ประเมิน
ความเสี่ยงในการให้สิทธิประโยชน์ด้านคลังสินค้าทัณฑ์บน

- ดำเนินการสุ่มตรวจนับของคงเหลือ ร่วมกับหน่วยงานที่กำกับดูแลคลังสินค้าทัณฑ์บนตาม
หลักเกณฑ์มาตรฐานการตรวจสอบบัญชี

- ประสานงาน และให้คำแนะนำเกี่ยวกับระบบบัญชีแก่ผู้ประกอบการคลังสินค้าทัณฑ์บน

(4) ส่วนเขตปลอดอากร มีหน้าที่ดังนี้

- กำหนดแนวทางหรือมาตรการด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรด้านเขตปลอดอากร

- ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์การให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรด้านเขตปลอดอากร

- พิจารณาคำขออนุมัติจัดตั้ง เขตปลอดอากร ทำเนียบท่าเรือ โรงพักสินค้า และสถานที่อื่นๆ ตาม
กฎหมายว่าด้วยศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ตามที่ได้รับมอบหมาย

- ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบบัญชีเขตปลอดอากร โดยใช้หลักการบริหารความเสี่ยงในการ
ตรวจสอบ

- ดำเนินการเกี่ยวกับการทำสัญญาประกันและทัณฑ์บน

- ทบทวนและตรวจสอบการให้สิทธิประโยชน์เขตปลอดอากร

- ประสานงาน และแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับเขตปลอดอาคาร
- ให้คำปรึกษาแนะนำ และให้บริการข้อมูลข่าวสารสิทธิประโยชน์ทางศุลกากรเกี่ยวกับเขตปลอดอาคารแบ่งงานภายใน ดังนี้

(4.1) ฝ่ายหลักเกณฑ์ มีหน้าที่

- ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์การให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรด้านเขตปลอดอาคาร
- พิจารณาคำขออนุมัติจัดตั้งหรือยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงเขตหรือพื้นที่ประกอบกิจการของเขตปลอดอาคาร ทำเนียบท่าเรือ โรงพักสินค้า และสถานที่อื่นๆตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ตามที่ได้รับมอบหมาย

- ดำเนินการเกี่ยวกับการทำสัญญาประกันและทัณฑ์บน
- ทบทวนและตรวจสอบการให้สิทธิประโยชน์เขตปลอดอาคาร
- ประสานงาน และแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับเขตปลอดอาคาร
- ให้คำปรึกษาแนะนำ และให้บริการข้อมูลข่าวสารสิทธิประโยชน์ทางศุลกากรเกี่ยวกับเขตปลอดอาคาร

(4.2) ฝ่ายตรวจสอบบัญชี มีหน้าที่


- ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์และมาตรการตรวจสอบบัญชีเขตปลอดอาคาร
- ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบบัญชีเขตปลอดอาคาร โดยใช้หลักการบริหารความเสี่ยงในการตรวจสอบรายงานของที่นำเข้า ของที่นำออก และของคงเหลือ
- ดำเนินการตรวจสอบฐานะทางการเงิน เพื่อประเมินความเสี่ยงในการให้สิทธิประโยชน์ด้านเขตปลอดอาคาร
- ดำเนินการสุ่มตรวจนับของคงเหลือตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการตรวจสอบบัญชี
- ประสานงาน และให้คำแนะนำเกี่ยวกับระบบบัญชีแก่ผู้ประกอบการเขตปลอดอาคาร
- ปฏิบัติงานสารบรรณ และงานธุรการ
- ดำเนินการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2. ให้ทุกหน่วยงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้ในข้อ 1 และให้ปฏิบัติงานอื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งต่อ กฎ ระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งอื่นใด รวมทั้งคำสั่งกรมตุลาการเรื่องมอบอำนาจให้ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมตุลาการ
3. คำสั่งหรือระเบียบใดที่ขัดแย้งกับความรับผิดชอบของส่วนราชการในกรมตุลาการจัดหรือแย้ง กับคำสั่งนี้ให้ใช้คำสั่งนี้
4. ให้คำสั่งนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 11 กรกฎาคม พ.ศ. 2551

(ลงชื่อ) วิสุทธิ์ ศรีสุพรรณ
(นายวิสุทธิ์ ศรีสุพรรณ)
อธิบดีกรมตุลาการ

รับรองสำเนาถูกต้อง


(นายบุญกิจ กมลศิรินันท์)

นิติกร (ว) 7

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายปัญญา ทาทอง
วัน เดือน ปีเกิด	26 มิถุนายน 2503
สถานที่เกิด	อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี
ประวัติการศึกษา	ประกาศนียบัตร โรงเรียนสุลตการ กรมสุลตการ ปีการศึกษา 2523 ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2527 นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2532
สถานที่ทำงาน	ส่วนบริการสุลตการที่ 1 สำนักงานสุลตการตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ตำแหน่ง	นักวิชาการสุลตการ ชำนาญการ