

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การวัดประสิทธิภาพของระบบไร้เอกสาร(Paperless)ในงานศุลกากร ด้านพิธีการส่งออกของตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อ	นางสาวสุพิชชา วิสนไชย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรรณิ อินทร์แก้ว
วิชาเอก	การตลาด
ปีการศึกษา	2551

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพของระบบไร้เอกสาร ในงานศุลกากรด้านพิธีการส่งออก โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ บริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ที่ปฏิบัติงานพิธีการนำเข้าและส่งออกผ่านระบบไร้เอกสาร และเป็นบริษัทที่จัดตั้งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 135 บริษัท โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 26 -35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งพนักงาน/เจ้าหน้าที่ องค์กรมีทุนจดทะเบียน 1,000,001-3,000,000 บาท มีจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการผ่านระบบไร้เอกสารจำนวน 51-150 ราย ประเภทผลิตภัณฑ์ที่ผ่านพิธีการส่งออกเป็นสินค้าเกษตร

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบไร้เอกสารดังนี้ ด้านความสะดวกและรวดเร็วให้ความสำคัญในระดับมากคือ ความสะดวกต่อผู้ประกอบการในการผ่านพิธีการส่งออก โดยการส่งข้อมูลผ่านระบบ Paperless ทางคอมพิวเตอร์ที่บริษัท โดยไม่ต้องเดินทางมาที่กรมศุลกากร, ความรวดเร็วในการผ่านพิธีการส่งออก เมื่อใช้ระบบ Paperless และการแจ้งผลการตรวจสอบข้อมูลกลับไปยังตัวแทนออกของและผู้ประกอบการ

ด้านคุณภาพและความต่อเนื่องของระบบ Paperless ในการรับบริการให้ความสำคัญในระดับมากคือ ความง่ายในการบันทึกข้อมูลรายละเอียดต่างๆในการจัดทำใบขนสินค้า,ระบบ Paperless ช่วยลดต้นทุนในด้านการบริหาร,ระบบ Paperless ที่รับส่งข้อมูลในการผ่านพิธีการส่งออกอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงและเมื่อใช้ระบบPaperless แล้วสามารถช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติการส่งออก

ด้านความพอใจและความเสมอภาคในการรับบริการให้ความสำคัญในระดับมากคือ กรมศุลกากรได้จัดให้บริษัทเอกชนเป็นตัวกลางในการให้บริการ Paperless ได้อย่างเพียงพอ,

กรมศุลกากรให้ความเสมอภาคในการขอติดตั้งใช้เอกสาร Paperless และการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการด้วยระบบ Paperless

ด้านความประหยัดและความคุ้มค่า ให้ความสำคัญในระดับมากคือ ระบบ Paperless ช่วยในการลดการใช้เอกสาร, เมื่อเข้าสู่ระบบ Paperless แล้ว ทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายในการผ่านพิธีการการใช้บริการระบบ Paperless ช่วยให้ผู้ส่งออกลดค่าใช้จ่ายการรับส่งเอกสาร และสต็อกสินค้า

ด้านความปลอดภัยของข้อมูลให้ความสำคัญในระดับมากคือ การส่งผ่านข้อมูลในระบบ Paperless มีระบบป้องกันของข้อมูลได้ และระบบ Paperless สามารถคุ้มครองความปลอดภัยของข้อมูลได้ และด้านภาพรวมของความพึงพอใจที่มีต่อระบบไร้เอกสาร Paperless อยู่ในระดับมาก

Independent Study Title	Efficiency Measurement of the Paperless System in the Customs Export Process of Freight Forwarder at Bangkok Area
Name	Miss Supicha Wisonchai
Advisor	Assistant Professor Supanne Inkaew
Major	Marketing
Academic Year	2008

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the efficiency of the Paperless System in the Customs Export Process. The samples in this study were international import - export agencies where worked in the import-export process through the Paperless, and these are 135 companies established in Bangkok. The instruments for collecting data were questionnaires.

The results showed that most answerrees were male, aged between 26-35 years, finished undergraduate degree, in the position of officer, the organization had authorized capital of 1,000,001-3,000,000 baht, there were 51-150 customers used service through the Paperless, a kind of product which passed through the Customs Export Process was agricultural products..

The answerrees gave precedence about the efficiency of the Paperless System as follows: the aspect of convenience and quickness. In addition, they gave precedence at high level on the convenience of the entrepreneur in passing through the Customs Export Process by sending data through the Paperless System by computer at the company and they must have not come to the Department of Customs, the quickness in passing through the Customs Export Process when they used the Paperless, and notified the results of checking to the agent and the entrepreneur.

The aspect of quality and continuity of the Paperless System in receiving service. They gave precedence at high level as follows: the easiness in recording data in making invoice, the Paperless System helped to decrease the cost in the administration, the Paperless System conveyed data in the Customs Export Process continuously through 24 hours and the Paperless System could help the procedure in the export practice.

The aspect of sufficiency and equality in receiving service. They gave precedence at high level as follows: Department of Customs provided the private company as the medium in servicing the Paperless System sufficiently, the Department of Customs gave the equality in applying for installing to use the Paperless System, and the public relations in servicing with the Paperless System.

The aspect of saving and worthiness. They gave precedence at high level as follows: The Paperless System helped to decrease in using documents. Entering the Paperless System, it could reduce the expenses in passing through the Process. Using the services of the Paperless System, it helped the exporters to reduce the expenses in conveying documents and the stock.

The aspect of data safety. They gave precedence at high level as follows: Transmitting data in the Paperless System, having data protection system, and the Paperless System could protect data safety and the overall image aspect of the satisfaction on the Paperless System was at high level.