

ชื่อเรื่อง	: แนวทางการพัฒนาระบบศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เพื่อ ตอบสนองความต้องการของผู้ส่งออกสินค้าของไทย: กรณีศึกษา ด้านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย
ผู้เขียน	: ปุณยธิดา พรหมศิริ, รุจิรา เนติทวีทรัพย์
ประธานที่ปรึกษา	: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ ดวงพัศตรา
ประเภทสารนิพนธ์	: การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2550

บทคัดย่อ

จุดมุ่งหมาย

1. ศึกษาถึงแนวคิดของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และแนวทางในการดำเนินงาน
2. ศึกษากระบวนการบริการของแต่ละหน่วยงานภายในศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ และอุปสรรค ปัญหาในการดำเนินงาน
3. ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านพิธีการส่งออก ณ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นผู้ประกอบการที่มาใช้บริการที่ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ ด่านแม่สาย จ.เชียงราย จำนวน 89 ตัวอย่าง ซึ่งมาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเชิงเดียว โดยมีการเก็บข้อมูลในช่วงเดือน มกราคม – กุมภาพันธ์ 2550

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของด้านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยวิธี One-Way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า

เนื่องจากการค้าชายแดนมีความสำคัญ เพราะจะนำพาพัฒนาไปสู่ระดับการค้าสากล หากสามารถพัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขันการค้าชายแดนกับประเทศเพื่อนบ้านได้ ส่งผลให้ประเทศไทยมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และจากการที่รัฐบาลส่งเสริมในเรื่องดังกล่าวจึงมอบหมายให้กรมศุลกากรร่วมมือกับสำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) จัดตั้งศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เพื่อการแก้ไขปัญหาการค้าชายแดน อำนวยความสะดวกด้านการค้าได้ ซึ่งคณะผู้จัดทำ ได้ศึกษาเรื่องการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงการให้บริการ แนวทางปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยได้ข้อสรุปดังนี้ ผู้มาใช้บริการศูนย์ฯ มีเป็น 3 ประเภท คือ เจ้าของกิจการ ผู้บริหารการส่งออก และ ตัวแทนการส่งออก โดยที่สำรวจความพึงพอใจของก่อนและหลังตั้งศูนย์ฯ (2530- 2546) โดยแบ่งได้ต่อไปนี้เป็น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเจ้าของกิจการมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 2.75 คือ ระดับปานกลาง ด้านบุคลากรผู้บริหารกิจการส่งออกมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 2.70 คือ ระดับปานกลาง ด้านสถานที่ตัวแทนการส่งออกมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 2.56 คือ ระดับ พอใช้ ด้านระบบการให้บริการผู้บริหารกิจการส่งออกมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 2.76 คือ ระดับ ปานกลาง และในเรื่องความพึงพอใจของการให้บริการของศูนย์ฯ ณ ปัจจุบัน (ปี 2550) ได้ข้อสรุปว่า ด้านบุคลากรเจ้าของกิจการมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 3.63 คือ ระดับ ดี ด้านระบบการให้บริการเจ้าของกิจการมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 3.80 คือ ระดับ ดี ด้านสถานที่ตัวแทนการส่งออกมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 3.96 คือระดับ ดี และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตัวแทนการส่งออกมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 3.72 คือ ระดับ ดี ผู้บริหารกิจการส่งออกมีความพึงพอใจในทุกด้านรองจากเจ้าของกิจการ และตัวแทนการส่งออก ในปัจจุบันทางด้านศูนย์ฯ มีการนำระบบเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการให้บริการเช่น EDI E-PAPERLESS การจัดทำ KPI และ BSC ซึ่งจะสามารถพัฒนาศูนย์ฯให้มีประสิทธิภาพ ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของด้านที่จะพัฒนา ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของด้านศุลกากรแม่สายแบบสมบูรณ์แบบได้ภายในปี 2550-2552