

การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการ e-Customs สำหรับการนำ
สินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร

The study of Impacting Factors to the e-Import Customs service

รำพินธ์ กำแพงทิพย์
RUMPIN KAMPANGTHIP



ค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาการจัดการห่วงโซ่อุปทาน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม

พ.ศ. 2552

The study of Impacting Factors to the e-Import Customs service

RUMPIN KAMPANGTHIP

ACC NO.....T153737
DATE RECEIVED.....e 5 MAR. 2552
CALL NO.

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF MANAGEMENT
GRADUATE SCHOOL
SRIPATUM UNIVERSITY

2009

ชื่อหัวข้อค้นคว้าอิสระ

การศึกษปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการ e-Customs
สำหรับการนำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร

THE STUDY OF IMPACTING FACTORS TO THE
e-IMPORT CUSTOMS SERVICE

นักศึกษา

ราพีณธ์ กำแพงทิพย์

รหัสประจำตัว 50501694

หลักสูตร

การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

คณะ

การจัดการมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ ดร.ธรรมนุญ พ่อคำทอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้นำค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต



ณ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ศ) นิตินัย ตันพานิช)

วันที่..... เดือน..... 4 พ.ค. 2552 พ.ศ.....

คณะกรรมการสอบค้นคว้าอิสระ

.....
Dr. Amrungsorn

..... ประธานกรรมการ

(ดร. อมร อึ้งสุวรรณ)

..... กรรมการ

(ดร. นิลนุช ศิวบรรวัฒนา)

.....

..... กรรมการ

(ดร. ธรรมนุญ พ่อคำทอง)

ค้นคว้าอิสระเรื่อง	การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการ e-Customs สำหรับการนำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร
คำสำคัญ	การบริการ e-Customs
นักศึกษา	ราพีณธ์ กำแพงทิพย์ รหัส 50501694
อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ	ดร. ธรรมบุญ พอด้าทอง
หลักสูตร	การจัดการห่วงโซ่อุปทาน
คณะ	การจัดการมหาบัณฑิต
พ.ศ.	2552

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการระบบ e-Customs สำหรับการนำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักรต่อระบบดังกล่าว และศึกษาปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติพิธีการระบบ e-Customs สำหรับการนำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร โดยศึกษาจากกลุ่มผู้มาติดต่อราชการในการนำสินค้าเข้าคลังสินค้าทัณฑ์บนในกำกับของฝ่ายบริการคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากรที่ 3 จำนวน 97 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น จากการวิจัยพบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ตำแหน่งปฏิบัติการ และมีประสบการณ์งานด้านศุลกากรระหว่าง 1 – 3 ปี ลักษณะการประกอบธุรกิจส่วนใหญ่ ใช้สิทธิประโยชน์คลังสินค้าทัณฑ์บนทั่วไป จำนวนพนักงานที่มีหน้าที่ติดต่อกับกรมศุลกากร 1 – 3 คน การส่งข้อมูลเข้าระบบของกรมศุลกากรส่วนใหญ่ส่งข้อมูลเอง

ปัจจัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความรู้ความเข้าใจในระบบ e-Import มีผลต่อการลดต้นทุนและระยะเวลาในการนำสินค้าเข้า

ปัญหาที่ทำให้การให้บริการ e-Import ไม่สามารถลดระยะเวลาและลดจำนวนคนปฏิบัติงานด้านพิธีการศุลกากรได้ตามที่คาดหวังเกิดจาก บางครั้งไม่สามารถส่งข้อมูลได้เนื่องจากกระแสไฟขัดข้อง และบางช่วงเวลาเมื่อมีผู้ส่งข้อมูลเข้าระบบมากจะทำให้การส่งข้อมูลช้าและ ERROR อยู่เสมอทำให้ต้องใช้เวลาในการส่งข้อมูล ซึ่งทำให้การปฏิบัติพิธีการศุลกากรในขั้นตอนอื่น ๆ ล่าช้าไปด้วย นอกจากนี้ยังพบว่าขั้นตอนการตรวจปล่อยของผ่านเครื่อง x-Ray มีอุปกรณ์ไม่พอเพียง โดยได้เสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวไว้ด้วย

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของ ดร.ธรรมบุญ พ่อค้าทอง อาจารย์ที่ปรึกษาที่กรุณาสละเวลาในการให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข และติดตามความคืบหน้าจน เสร็จสมบูรณ์ ผู้เขียนขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ อีกทั้งผู้มีพระคุณที่สนับสนุนในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ขอขอบพระคุณท่านอธิบดีชวลิต เศรษฐมณีกุล อธิบดีกรมศุลกากรที่ได้กรุณาให้ทุนการศึกษา สำหรับการศึกษานี้

ขอขอบพระคุณทั้งครู – อาจารย์ ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้มากมายให้กับผู้ศึกษา ทั้งในอดีตที่ผ่านมา และอาจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิในมหาวิทยาลัยศรีปทุม

ขอขอบคุณบุคคลในครอบครัวที่ให้การสนับสนุน และให้กำลังใจ รวมถึงบิดา มารดา ที่ให้การเลี้ยงดู ได้อบรมสั่งสอน และวางรากฐานการศึกษา เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่ให้ความสะดวกในการศึกษา และเพื่อน ๆ ในคณะ ที่ให้คำปรึกษา แนะนำในการศึกษานี้

รำพันธ์ กำแพงทิพย์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	I
กิตติกรรมประกาศ	II
สารบัญ	III
สารบัญตาราง	IV
สารบัญภาพ	V
บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
กรอบแนวความคิดการวิจัย	7
สมมติฐานของการศึกษา	7
ขอบเขตในการศึกษาวิจัย	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	8
2 แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
3 วิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย	43
วิธีการศึกษา	43
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
คุณภาพของเครื่องมือ	49
การเก็บข้อมูล	50
การใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล	51

บทที่	หน้า
4 การวิเคราะห์ข้อมูล	52
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	81
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	81
อภิปรายผล	82
ข้อเสนอแนะ	84
บรรณานุกรม	86
ภาคผนวก	
ประวัติผู้วิจัย	

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกเพศ	56
ตารางที่ 2	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	57
ตารางที่ 3	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	57
ตารางที่ 4	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่ง	57
ตารางที่ 5	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์	58
ตารางที่ 6	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามธุรกิจ	58
ตารางที่ 7	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะสิทธิประโยชน์	59
ตารางที่ 8	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนพนักงานที่มีหน้าที่เกี่ยวกับพิธีการศุลกากร	59
ตารางที่ 9	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะการส่งข้อมูล	59

		หน้า
ตารางที่ 10	แสดงรายละเอียด ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศกับการลดต้นทุนและระยะเวลา	60
ตารางที่ 11	แสดงรายละเอียด ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กับการลดต้นทุนและระยะเวลา	62
ตารางที่ 12	แสดงรายละเอียด ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรู้ความเข้าใจระบบ e-Import กับการลดต้นทุนและระยะเวลา	64
ตารางที่ 13	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขั้นตอนการยื่นใบขนสินค้ากับการใช้เวลา	67
ตารางที่ 14	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขั้นตอนการยื่นใบขนสินค้ากับการใช้คน	68
ตารางที่ 15	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขั้นตอนการยื่นใบขนสินค้ากับการใช้เงิน	68
ตารางที่ 16	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขั้นตอนการตัดบัญชีเรือกับการใช้เวลา	69
ตารางที่ 17	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขั้นตอนการตัดบัญชีเรือกับการใช้คน	69
ตารางที่ 18	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขั้นตอนการตัดบัญชีเรือกับการใช้เงิน	70
ตารางที่ 19	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขั้นตอนการตรวจปล่อยกับการใช้เวลา	70
ตารางที่ 20	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขั้นตอนการตรวจปล่อยกับการใช้คน	71
ตารางที่ 21	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขั้นตอนการตรวจปล่อยกับการใช้เงิน	71

ตารางที่ 22	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขั้นตอนการส่งมอบของกับการใช้เวลา	72
ตารางที่ 23	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขั้นตอนการส่งมอบของกับการใช้คน	72
ตารางที่ 24	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขั้นตอนการส่งมอบของกับการใช้เงิน	73
ตารางที่ 25	แสดงรายละเอียด ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการ	74
ตารางที่ 26	ตารางทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความรู้ความเข้าใจในระบบ e-Import มีความสัมพันธ์กับต้นทุนและเวลาในการนำเข้าสินค้าของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการ	80

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่ 1	กรอบแนวคิดการศึกษา	7
แผนภาพที่ 2	กระบวนการประมวลผลข้อมูล	19
แผนภาพที่ 3	รูปแบบการแปลงข้อมูล	19
แผนภาพที่ 4	เปรียบเทียบระบบพิธีการ EDI กับ e-Import	54
แผนภาพที่ 5	กระบวนการนำเข้าด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์	55

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคโลกาภิวัตน์ (globalization) เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้พัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การติดต่อสื่อสารและการค้าการลงทุนข้ามชาติได้เปิดเป็นการค้าแบบไร้พรมแดน มีเขตการค้าเสรีขึ้นทั้งระดับทวีปภาคี และพหุภาคี รัฐบาลได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของกิจกรรมโลจิสติกส์ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยในเวทีโลก ทั้งแง่ของการลดต้นทุน การสร้างมูลค่าเพิ่ม การประหยัดพลังงาน จึงได้ประกาศให้โลจิสติกส์เป็นวาระแห่งชาติ และกำหนดเป็นแผนแม่บทการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ภายใต้แผนบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2548 – 2551 และแผนยุทธศาสตร์ระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทยที่ออกมาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ฉบับปัจจุบัน พ.ศ. 2550 – 2554 โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย พ.ศ. 2550 – 2554 มีวิสัยทัศน์ที่จะพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของไทยอยู่ในระดับมาตรฐานสากล (World Class Logistics) เพื่อสนับสนุนการเป็นศูนย์กลางธุรกิจและการค้าของภูมิภาคอินโดจีน มีวัตถุประสงค์หลัก คือ 1. การเพิ่มประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวกกิจกรรมทางการค้า ซึ่งจะนำไปสู่การลดต้นทุนโลจิสติกส์ (Cost Efficiency) รัฐบาลได้วางเป้าหมายที่จะลดต้นทุนโลจิสติกส์/GDP จากประมาณร้อยละ 19 ในปี 2548 ให้เหลือร้อยละ 16 ในปี 2554 เพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) และเพิ่มความปลอดภัยและความเชื่อถือได้ในกระบวนการนำส่งสินค้าและบริการ (Reliability and Security) 2. สร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจจากอุตสาหกรรมโลจิสติกส์และอุตสาหกรรมต่อเนื่อง โดยในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ฉบับปัจจุบันได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทยออกเป็น 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย 1. การปรับปรุงประสิทธิภาพระบบโลจิสติกส์ในภาคการผลิต (Business Logistics Improvement) 2. การเพิ่มประสิทธิภาพระบบขนส่งและโลจิสติกส์ (Transport and Logistics Network Optimization) 3. การพัฒนาธุรกิจโลจิสติกส์ (Logistics Service Internationalization) 4. การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกทางการค้า (Trade Facilitation Enhancement) 5. การพัฒนากำลังคนและกลไก

การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ (Capacity Building) โดยรัฐบาลได้มอบหมายภารกิจในแต่ละยุทธศาสตร์ให้กระทรวงต่าง ๆ เป็นผู้รับผิดชอบ ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนและพัฒนาให้ภาคธุรกิจไทยสามารถแข่งขันกับคู่แข่งจากนานาอารยประเทศในเวทีโลกได้อย่างยั่งยืน ซึ่งจะส่งผลต่อสภาพเศรษฐกิจในทิศทางบวกและนำไปสู่การยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศโดยรวมอย่างแท้จริง ประกอบกับประเทศไทยได้เข้าเป็นสมาชิกขององค์การศุลกากรโลก (WCO : World Customs Organization) ซึ่งเป็นองค์กรอิสระร่วมของกลุ่มรัฐบาลระหว่างประเทศ โดยมีหน้าที่หลักพัฒนาและบริหารเครื่องมือเพื่อปรับปรุงพิธีการและระบบงานศุลกากรสำหรับ เคลื่อนย้ายสินค้าและประชาชนระหว่างประเทศให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกัน พัฒนามาตรฐานระหว่างประเทศเพื่อให้การเคลื่อนย้ายสินค้านี้ระหว่างประเทศมีความปลอดภัย ช่วยเหลือประเทศสมาชิกปรับปรุงระบบงานศุลกากรให้ทันสมัย ส่งเสริมให้มีความร่วมมือระหว่างศุลกากรประเทศต่าง ๆ และระหว่างศุลกากรกับภาคเอกชน จัดให้มีการฝึกอบรมสำหรับภาคเอกชน มีบทบาทหน้าที่ในการยกระดับขีดความสามารถและประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านศุลกากร และประเทศไทยได้เข้าเป็นภาคีอนุสัญญาหลายฉบับด้วยกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งอนุสัญญาเกียวโต (Kyoto Convention) ที่ประเทศไทยต้องปฏิบัติตาม ปัจจุบันได้มีการแก้ไขใหม่เป็นอนุสัญญาเกียวโตฉบับแก้ไข (Revised Kyoto Convention) เป็นสัญญาที่จัดทำขึ้นโดยองค์การศุลกากรโลกตามความต้องการของประเทศสมาชิกเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาพิธีการศุลกากรของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกให้เรียบง่ายและมีมาตรฐานที่สอดคล้องกัน เพื่อความโปร่งใสและเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้า มีการนำเทคนิคที่ทันสมัยมาใช้

จากแผนพัฒนาโลจิสติกส์ และการเป็นสมาชิก WCO ดังกล่าว กระทรวงการคลังจึงมีนโยบายสำคัญที่จะสร้างกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย โปร่งใส และเอื้อประโยชน์ต่อภาคธุรกิจเอกชนและประชาชนจึงได้ผลักดันให้กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการจัดตั้งระบบการพัฒนาระบบศุลกากรภายในประเทศ ณ จุดเดียว (national single window) เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว ส่งผลให้กระบวนการโลจิสติกส์ (logistics) โดยรวมดีขึ้น และทำให้เศรษฐกิจของประเทศทั้งในภาคการค้าและการลงทุนมีความเข้มแข็งทัดเทียมนานาอารยประเทศ สามารถแข่งขันทางการค้าในตลาดโลกได้ ดังนั้น กรมศุลกากรจึงมีความมุ่งมั่นที่จะนำความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศยุคใหม่มาใช้ในการพัฒนาระบบงานศุลกากร เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรให้สะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Customs) เข้ามาช่วยใน

กระบวนการผ่านพิธีการศุลกากรแบบไร้เอกสาร (paperless) เช่น (1) การให้บริการพิธีการศุลกากรส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Export) (2) การให้บริการพิธีการศุลกากรนำเข้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Import) (3) การรับ-ส่งข้อมูลบัญชีสินค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Manifest) (4) การควบคุมการเคลื่อนย้ายสินค้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Transition) (5) การคืนอากรด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Drawback) (6) ระบบเขตปลอดอากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Freezone) (7) ระบบคลังสินค้าทัณฑ์บนอิเล็กทรอนิกส์ (e-Warehousing) และ (8) การชำระเงินค่าภาษีอากรผ่านธนาคาร (e-Payment) เหล่านี้เป็นการพัฒนาระบบงานพิธีการศุลกากรให้เป็นระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Customs) ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานแทนการให้บริการพิธีการศุลกากรในระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (electronic data interchange : EDI) ที่ผู้ประกอบการหรือตัวแทนจะต้องมายื่นเอกสารเพื่อผ่านพิธีการศุลกากรและชำระเงินค่าภาษีอากรที่กรมศุลกากรหรือที่ทำการด่านศุลกากรโดยตรง

กรมศุลกากรเป็นส่วนราชการสังกัดกระทรวงการคลัง ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 โดยมีกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 ให้กรมศุลกากรมีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรจากการนำสินค้าเข้าและส่งออก และการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและประชาชน โดยให้มีอำนาจหน้าที่ ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เสนอแนะเพื่อกำหนดนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรในทางศุลกากรต่อกระทรวงการคลังดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมการผลิตและการส่งออกโดยมาตรการทางภาษีอากรและการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร ได้กำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (mission) และยุทธศาสตร์ (strategy) เพื่อพัฒนากกรมศุลกากรให้ทัดเทียมนานาชาติตามวิสัยทัศน์กรมศุลกากรในปี พ.ศ.2551 คือ “ศุลกากรมาตรฐานโลก เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศและปกป้องสังคม” พันธกิจ คือ 1. ให้บริการทางศุลกากรที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ได้มาตรฐานโลก 2. ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและการแข่งขันของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากร 3. เพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมทางศุลกากรเพื่อปกป้องสังคม 4. จัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส และมียุทธศาสตร์เพื่อให้การปฏิบัติราชการบรรลุเป้าหมาย ดังนี้ 1. พัฒนาระบบงานศุลกากรให้เป็นมาตรฐานโลก 2. พัฒนามาตรการทางศุลกากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ 3. พัฒนาศักยภาพการควบคุมทางศุลกากรด้วยมาตรฐานสากล 4. บริหารจัดการระบบจัดเก็บภาษีโดยยึดหลักการบริหารกิจการ

บ้านเมืองที่ดี เพื่อให้ประเทศไทยมีศักยภาพในการแข่งขันกับตลาดการค้าโลกได้ เนื่องจากกรมศุลกากรเป็นหน้าด่านหลักของการค้าระหว่างประเทศและเกี่ยวข้องกับ การนำเข้าและส่งออกสินค้าระหว่างประเทศโดยตรง ควบคู่กันนั้นกรมศุลกากรได้พัฒนาระบบงาน การจัดองค์การ การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ได้มาตรฐานโลก ตลอดจนการสร้างความเป็นธรรมและความโปร่งใส เช่น การให้บริการพิธีการศุลกากรส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร e-Export เป็นการผ่านพิธีการศุลกากรส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร โดยผู้ส่งของออกต้องส่งข้อมูลบัญชีราคาสินค้า (Invoice) และใบขนสินค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) เพื่อเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรตามมาตรฐานสากล (ebXML Format) แทนการยื่นเอกสารและการลงลายมือชื่อในกระดาษ ผู้เกี่ยวข้องในการบรรจุสินค้าจะส่งข้อมูลใบกำกับการขนย้ายสินค้าโดยอัตโนมัติทางอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมลงลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์เช่นกัน เมื่อตู้คอนเทนเนอร์หรือพาหนะที่ใช้ขนย้ายสินค้ามาถึงสถานีรับบรรทุก (Sub Gate) เจ้าหน้าที่จะบันทึกการตรวจปล่อยสินค้าด้วยการตรวจสอบกับข้อมูลใบขนสินค้าเท่านั้น e-Import เป็นการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้าทางอิเล็กทรอนิกส์พร้อมลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรตามมาตรฐานสากล (ebXML Format) โดยไม่ต้องยื่นเอกสารและการลงลายมือชื่อในกระดาษ จะทำให้การชำระเงินค่าภาษีอากรสามารถชำระผ่านธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ การรับ-ส่งข้อมูลบัญชีสินค้าสำหรับเรือทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Manifest เป็นการยื่นบัญชีสินค้าสำหรับเรือทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยตัวแทนผู้รับมอบอำนาจจากนายเรือหรือผู้แทนที่ผู้รับมอบอำนาจจากนายเรือมอบหมายให้รับส่งข้อมูลบัญชีสินค้าสำหรับเรือภายใต้เลขที่รับรายงานเรือเข้าตามมาตรฐานที่กรมศุลกากรกำหนด (วิชัย มากวัฒนสุข กุมาพันธ์ 2551 หน้า 151) การควบคุมการเคลื่อนย้ายสินค้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Transition เป็นการเคลื่อนย้ายสินค้าทั้งขาเข้าและขาออกด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นการควบคุมการเคลื่อนย้ายสินค้าหรือพาหนะที่ใช้ขนย้ายสินค้า เพื่อให้การเคลื่อนย้ายสินค้าทั้งด้านการนำเข้าและการส่งออกได้รับความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การขอขนย้ายตู้สินค้าจากท่าหรือที่นำเข้าไปเก็บรักษาที่โรงพักสินค้าฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตและมีระบบตรวจสอบการขนส่งสินค้า ณ สถานีตรวจสอบสินค้า (Checking Post) โดยจะนำเทคโนโลยี RFID (Radio Frequency Identification) มาใช้ในการตรวจสอบตู้สินค้าที่ติดฉลากอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Seal) บันทึกวันที่/เวลาที่ผ่านสถานีตรวจสอบสินค้า ซึ่งผู้ประกอบการและกรมศุลกากรสามารถตรวจสอบ

ติดตามการเคลื่อนย้ายตู้สินค้าได้ตลอดเวลา e-Drawback เป็นระบบการคืนอากรอิเล็กทรอนิกส์ โดยในส่วนของการค้าประกันค่าภาษีอากรได้พัฒนาระบบ Revolving Guarantee Service (RGS) ขึ้น เพื่อเป็นการยกเลิกหนังสือค้ำประกันกับธนาคารที่ผู้ประกอบการต้องวางประกันไว้กับ กรมศุลกากร โดยผู้ประกอบการต้องติดต่อบริษัทที่มีเครดิตอยู่เพื่อตั้งวงเงินค้ำประกันหลักกับ ธนาคาร (ประกันลอย) ใบขนสินค้าที่ต้องมีการวางค้ำประกันกับธนาคารระบบคอมพิวเตอร์ของ กรมศุลกากรจะส่งข้อมูลการตั้งภาระค้ำประกันไปยังธนาคาร และธนาคารจะตัดวงเงินค้ำประกัน ลอยพร้อมแจ้งผลการตั้งภาระค้ำประกันกลับมายังระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรพร้อมหัก วงเงินประกันลอยลงเมื่อกรมศุลกากรพิจารณาคืนเงินค้ำประกันแล้วระบบจะเพิ่มยอดเงินประกัน ลอยกลับโดยอัตโนมัติ e-Freezone คือโครงการพัฒนาเขตปลอดอากรให้เป็นเขตปลอดอากร อิเล็กทรอนิกส์โดยการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ทุกขั้นตอนการปฏิบัติงานการนำเข้า-ส่งออก ระบบควบคุมทางบัญชีและเทคโนโลยีสมัยใหม่เช่น CCTV, Bar Code, RFID มาช่วยติดตาม ควบคุมการขนย้ายตรวจสอบข้อมูลความเคลื่อนไหวของสินค้า รวมทั้งพัฒนาระบบบริการข้อมูล ทั้งด้านเผยแพร่ข้อมูล อนุมัติจัดตั้ง รายงานการใช้วัตถุพิเศษ/สินค้าประจำงวด (สำนักสิทธิประโยชน์ ทางภาษีอากร กรมศุลกากร 2549) e-Warehousing คือโครงการพัฒนาระบบการให้บริการ ศุลกากรด้านคลังสินค้าทัณฑ์บนโดยการพัฒนาระบบงานทั้งด้านการอนุมัติจัดตั้ง การปฏิบัติพิธี การ การกำกับ ตรวจสอบบัญชีและการดำเนินงานด้านอื่น ๆ ที่ปฏิบัติในลักษณะ Manual ให้เป็น แบบไร้เอกสาร (สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร, 2549) e-Payment การชำระเงิน ผ่านธนาคารเป็นส่วนหนึ่งในระบบพิธีศุลกากรนำเข้าทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร เพื่อลด ขั้นตอนและเป็นการประหยัดต้นทุนการดำเนินการจัดทำเอกสารและประหยัดเวลาในการเดินทาง มาติดต่อกับกรมศุลกากร โดยธนาคารสามารถเปิดให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ภายใต้ระบบการ ชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถชำระภาษีอากรให้กับกรม ศุลกากรได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจให้แก่ ผู้ประกอบการอย่างเห็นได้ชัดซึ่งจะส่งผลถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้าของ ผู้ประกอบการ (ศุลกากร ฉบับที่ 2 พฤศจิกายน 2549)

ประเด็นต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นจะช่วยสนับสนุนให้กิจกรรมการนำเข้าสินค้าและ วัตถุดิบจากต่างประเทศ เพื่อการผลิต การบรรจุ การขนถ่าย การกระจายสินค้าเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ต้นทุนต่ำ และเนื่องจากการเลือกใช้คลังสินค้าทัณฑ์บน เพื่อให้ได้รับสิทธิประโยชน์

ทางด้านภาษีศุลกากร เป็นการตอบสนองกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเป็นการลดต้นทุนของผู้นำเข้า ดังนั้น การนำเข้ดังกล่าวจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสามารถในการแข่งขันทั้งภาคธุรกิจเองและ ในมหภาคคือระดับประเทศ การให้บริการพิธีการศุลกากรนำเข้าทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Import ของ กรมศุลกากรจะเป็นกลไกที่สำคัญสำหรับการนำเข้

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การพัฒนาระบบงานพิธีการศุลกากรเป็นระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Customs) ไม่ว่าจะ เป็นพิธีการศุลกากรนำเข้าหรือส่งออกมาใช้แทนระบบพิธีการศุลกากรแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (electronic data interchange: EDI) ที่ผู้ประกอบการหรือตัวแทนจะต้องมายื่นเอกสารเพื่อผ่าน พิธีการศุลกากรและชำระเงินค่าภาษีอากรที่กรมศุลกากรหรือที่ทำการด่านศุลกากรโดยตรง โดย ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Customs) จะทำให้ผู้ประกอบการสามารถลดต้นทุนการ ดำเนินการด้านการนำเข้าและส่งออก และสามารถลดระยะเวลาการเดินทางมาติดต่อกับกรม ศุลกากรรวมทั้งลดต้นทุนด้านบุคลากรด้วย วัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 2 ข้อ

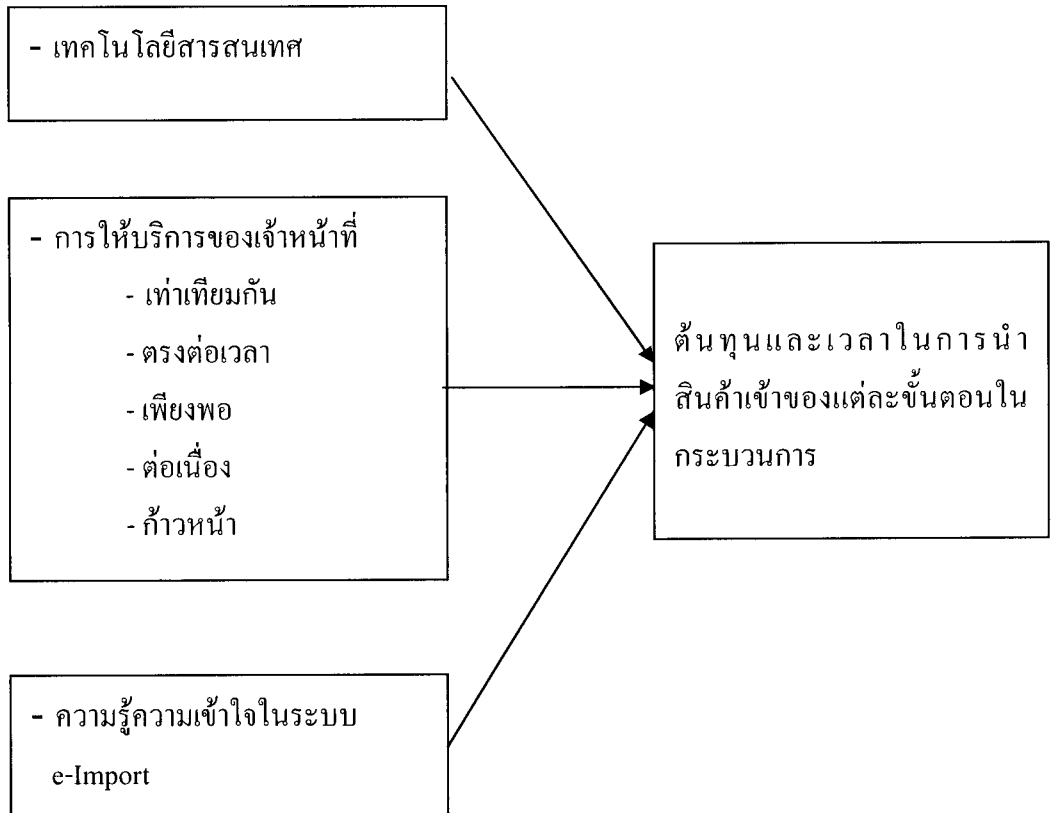
2.1 ศึกษากระบวนการ e-Customs สำหรับการนำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร เทียบกับ ระบบ EDI

2.2 ศึกษาปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรระบบ e-Customs สำหรับการนำ สินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



4. สมมติฐานของการศึกษา

1. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับต้นทุนและเวลาในการนำสินค้าเข้าของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการ
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับต้นทุนและเวลาในการนำสินค้าเข้าของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการ
3. ความรู้ความเข้าใจในระบบ e-Import มีความสัมพันธ์กับต้นทุนและเวลาในการนำสินค้าเข้าของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการ

5. ขอบเขตในการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการ e-Customs สำหรับการนำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร ผู้ศึกษาจะศึกษาถึงการดำเนินงานของกรมศุลกากรในการให้บริการในระบบ e-Customs ในกระบวนการนำสินค้าเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Import) ไปยังคลังสินค้าทัณฑ์บนในกำกับดูแลของฝ่ายบริการคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากรที่ 3 ส่วนบริการคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากร สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ โดยมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ยกเว้นท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยไม่ครอบคลุมถึงหน่วยงานอื่น เช่น การท่าเรือแห่งประเทศไทย กระทรวงพาณิชย์ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อต้นทุนและระยะเวลาในการนำสินค้าเข้าของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการ
2. ทำให้ทราบถึงระดับการบริการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Import) นำสินค้าเข้าคลังสินค้าทัณฑ์บนว่าอยู่ในระดับใดเมื่อเทียบกับระบบ EDI
3. เพื่อนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ e-Customs สำหรับการนำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร

7. นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

คลังสินค้าทัณฑ์บนทั่วไป หมายถึง คลังสินค้าทัณฑ์บนที่อธิบดีกรมศุลกากรอนุมัติให้จัดตั้งโดยอาศัยอำนาจตามมาตรา 8 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พุทธศักราช 2469 เป็นคลังสินค้าทัณฑ์บนซึ่งผู้ได้รับอนุมัติให้จัดตั้งสร้างและรักษาไว้ด้วยทุนทรัพย์ของตนเอง อธิบดีกรมศุลกากรเป็นผู้อนุมัติให้จัดตั้งคลังทัณฑ์บนทั่วไปเพื่อประโยชน์ในการเก็บรักษาของที่นำเข้ามาจากต่างประเทศ การบรรจุ หรือแบ่งบรรจุ การขนถ่ายสินค้า การกระจายสินค้า และเพื่อกิจการอื่น ๆ ที่อธิบดีกรมศุลกากรเห็นสมควร อันจะเป็นการช่วยสนับสนุนการผลิต การประกอบอุตสาหกรรม การค้าระหว่างประเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (มาโนช รอดสม พงศจิกายน 2544 หน้า 44)

e-Import หมายถึง การนำสินค้าเข้าคลังสินค้าทัณฑ์บนโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การดำเนินการใด ๆ ที่กฎหมายว่าด้วยศุลกากร หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการศุลกากรบังคับให้จัดทำ ยื่น ส่ง รับ เก็บรักษา การอนุญาต การชำระเงิน หรือดำเนินการอื่นใด โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดหรือบางส่วน (ประกาศกรมศุลกากร ที่ 116/2549 หน้า 2)

การส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ผู้ส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในการผ่านพิธีการศุลกากรพร้อมลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าของลายมือชื่อผ่านบุคคลผู้เป็นสื่อกลางผู้ให้บริการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของผู้รับข้อมูล (ประกาศกรมศุลกากร ที่ 116/2549 หน้า 2)

ผู้นำของเข้าในคลังสินค้าทัณฑ์บน หมายถึง ผู้นำของเข้าที่นำของเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขนเข้าเก็บในคลังสินค้าทัณฑ์บนและได้รับอนุมัติหลักการให้เป็นผู้ประกอบการคลังสินค้าทัณฑ์บนแล้ว หรือเป็นผู้ที่ผู้ประกอบการคลังสินค้าทัณฑ์บนยินยอมให้นำของเข้าเก็บในคลังสินค้าทัณฑ์บนนั้น ๆ ได้ (ประกาศกรมศุลกากร ที่ 116/2549 หน้า 49)

ผู้นำของเข้าตามมาตรา 88 วรรค 4 หมายถึง ผู้รับโอนของที่เก็บในคลังสินค้าทัณฑ์บนเข้าไปในคลังสินค้าทัณฑ์บน หรือจำหน่ายให้แก่ผู้นำของเข้าตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 หรือผู้มีสิทธิได้รับยกเว้นอากรตามกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร หรือผู้มีสิทธิได้รับยกเว้นอากรตามกฎหมายอื่นโดยให้ถือว่าของนั้นนำเข้ามาในราชอาณาจักรในเวลาที่ปล่อยของนั้นออกจากคลังสินค้าทัณฑ์บนภายในประเทศ (ประกาศกรมศุลกากร ที่ 116/2549 หน้า 49)

ผู้ส่งของออกจากคลังสินค้าทัณฑ์บน หมายถึง

1. ผู้ส่งของจากคลังสินค้าทัณฑ์บนออกไปนอกราชอาณาจักร ที่ได้ส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาออกเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรก่อนการขนย้ายสินค้าออกจากคลังสินค้าทัณฑ์บนที่เก็บของนั้น เพื่อเป็นข้อมูลกำกับการขนย้ายของออกจากคลังสินค้าทัณฑ์บน
2. ผู้ส่งของออกจากคลังสินค้าทัณฑ์บนโอนเข้าไปในคลังสินค้าทัณฑ์บนอื่น หรือผู้จำหน่ายของนั้นให้แก่ผู้มีสิทธิได้รับยกเว้นอากรตามกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร หรือจำหน่ายให้แก่ผู้มีสิทธิได้รับยกเว้นอากรตามกฎหมายอื่นโดยให้ถือว่าของนั้นได้ส่งออกจาก

คลังสินค้าที่ถนอมในเวลาที่ปล่อยของนั้นออกจากคลังสินค้าภายในประเทศ (ประกาศกรมศุลกากร ที่ 116/2549 หน้า 49)

โอนของเข้าไปในคลังสินค้าที่ถนอมอื่น หมายถึง การโอนของระหว่างคลังสินค้าที่ถนอมที่มีเจ้าของหรือผู้ประกอบการคลังสินค้าที่ถนอมเป็นบุคคลหรือนิติบุคคลที่มีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีต่างกัน (ประกาศกรมศุลกากร ที่ 116/2549 หน้า 49)

การนำสินค้าเข้า หมายถึง ตามพระราชบัญญัติศุลกากร พุทธศักราช 2469 มาตรา 41 ถ้ามีความจำเป็นด้วยประการใด ๆ เกี่ยวด้วยการศุลกากรที่กำหนดเวลาเป็นแน่นอนว่า การนำของใด ๆ เข้ามา จะพึงถือว่าเป็นอันสำเร็จเมื่อไรไซ้ ท่านให้ถือว่าการนำของเข้ามาเป็นอันสำเร็จแต่ขณะที่เรือซึ่งนำของเช่นนั้นได้เข้ามาในท่าที่จะถ่ายของจากเรือ หรือท่าที่มีชื่อส่งของถึง (สำนักกฎหมาย กรมศุลกากร มกราคม 2548 หน้า 27)

ตามพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 มาตรา 10 วรรคแรก เมื่อนำของใด ๆ เข้ามาหรือส่งของใด ๆ ออกไปและของนั้นต้องเสียอากรหรือไม่ก็ตาม ให้ผู้นำของเข้าหรือผู้ส่งของออกแสดงรายการต่อไปในใบขนสินค้า คือ ชนิดของ คุณภาพ ปริมาณ น้ำหนัก ราคา ศุลกากร และรายการอย่างอื่น ๆ ตามแต่อธิบดีจะต้องการและให้ลงนามรับรองในใบขนสินค้าหรือใช้วิธีการอื่นใดตามที่อธิบดีกำหนดเพื่อรับรองใบขนสินค้าว่าข้อความที่ได้แสดงไว้เป็นความจริง

ผู้นำของเข้า หมายถึง ตามพระราชบัญญัติศุลกากร พุทธศักราช 2469 มาตรา 2 หมายความว่ารวมถึงและใช้ตลอดถึงเจ้าของหรือบุคคลอื่นซึ่งเป็นผู้ครอบครองหรือมีส่วนได้เสียชั่วขณะหนึ่งในของใด ๆ นับแต่เวลาที่นำของนั้นเข้ามาจนถึงเวลาที่ได้ส่งมอบให้ไปโดยถูกต้องพ้นจากความรักษาของพนักงานศุลกากร และคำว่า ผู้ส่งออกให้มีความหมายเป็นทำนองเดียวกันโดยอนุโลม (สำนักกฎหมาย กรมศุลกากร มกราคม 2548 หน้า 2)

ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ส่งของออก ผู้นำของเข้า ตัวแทนออกของ เคาน์เตอร์บริการ ผู้บริหารจัดการขนส่งสินค้า หรือตัวแทนเรือ ผู้รับผิดชอบการบรรจุ และผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับงานศุลกากร

ตัวแทนออกของ หมายถึง ตามพระราชบัญญัติศุลกากร พุทธศักราช 2469 มาตรา 106 บุคคลใดได้รับอำนาจจากเจ้าของสินค้าโดยแสดงออกชัดหรือโดยปริยายให้เป็นตัวแทนในเรื่องสินค้านั้นเพื่อกิจการอย่างใด ๆ ตามพระราชบัญญัตินี้และการให้อำนาจนั้นพนักงานเจ้าหน้าที่ได้อนุมัติแล้ว

ไซร์ ท่านให้ถือว่าบุคคลนั้นเป็นเจ้าของสินค้าในกิจการนั้น (สำนักกฎหมาย กรมศุลกากร มกราคม 2548 หน้า 52)

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการพิธีการศุลกากรนำสินค้าเข้าคลังสินค้าทัณฑ์บน โดยระบบ e-Import

ผู้รับบริการ หมายถึง ตัวแทนผู้นำเข้าและผู้ส่งออก ผู้มาติดต่อราชการ ตัวแทนออกของเจ้าของคลังสินค้าทัณฑ์บน ซึ่งมาติดต่อราชการที่คลังสินค้าทัณฑ์บน ในกำกับของฝ่ายบริการคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากรที่ 3 และ Service Counter

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาระบบวิจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการ e-Customs สำหรับการนำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักรในกระบวนการนำสินค้าเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Import) ไปยังคลังสินค้าทัณฑ์บนในกำกับดูแลของฝ่ายบริการคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากรที่ 3 ส่วนบริการคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากร สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการบริการ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาศุลกากรสู่ e-Customs และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับงานศุลกากร ดังนี้

1. งานวิจัยเกี่ยวกับสารสนเทศ
2. งานวิจัยเกี่ยวกับต้นทุน
3. งานวิจัยเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
4. งานวิจัยเกี่ยวกับการบริการ

แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับหลักการบริการ

Millet (อ้างใน จุมพล, 2549 : 11) ได้ชี้ให้เห็นว่าในการบริหารรัฐกิจนั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่ง คือ การปฏิบัติงานด้วยการสร้างความพึงพอใจในการบริการ โดยมีหลักดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน ทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการงานของรัฐต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม
2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของ หน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่ม ประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ไทยประกันชีวิต จำกัด (อ้างใน จุมพล, 2549 : 26-27) ศิลปะการให้บริการลูกค้า กฎแฉ ลำคัญ 8 ดอกสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการ คือ

1. เข้าใจในความต้องการของลูกค้า ต้องรู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร โดยการ สอบถาม การสังเกตและจากสถิติข้อมูลที่เคยให้บริการไปแล้ว

2. รู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี โดยใช้ภาษาคำพูดที่ดี สุภาพ ชัดเจน เข้าใจง่ายและใช้ ภาษาท่าทางใบหน้า น้ำเสียง ท่าทาง

3. ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าลูกค้า

4. มีความรับผิดชอบ ต้องมีความรับผิดชอบในการทำงานและเป็นการเพิ่ม ผลงานในการทำงานอีกด้วย

5. มีความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดี จะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่าง ๆ เพราะความรู้ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานเกิดทัศนคติ และขวัญกำลังใจที่ดี มีการแนะนำ ในสิ่งที่เป็นประโยชน์กับลูกค้าและเกิดการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

6. มีความน่าเชื่อถือ จะต้องทำให้ลูกค้าเกิดความศรัทธาและเชื่อถือ ดังนั้นผู้ที่มิ หน้าที่ในการให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติของผู้บริการที่ดีด้วย

7. มีความน่าไว้วางใจ ผู้ให้บริการต้องเป็นคนที่น่าไว้วางใจ โดยให้ความสนใจ ลูกค้า รักษาเวลา คำพูด และความลับของลูกค้า มีความจริงใจในการให้ความช่วยเหลือและให้ คำแนะนำ

8. มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ผู้ให้บริการจะต้องระวังรักษาสุขภาพร่างกาย ให้สมบูรณ์ดีอยู่เสมอ และเมื่อสุขภาพดีแล้วสุขภาพจิตย่อมจะดีตามมาด้วย

สูตรสำเร็จในการบริการ ประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้

1. รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ลูกค้ารอนาน
2. รอบคอบ เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด การสูญเสีย
3. รอบรู้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและสามารถตัดสินใจได้
4. เรียบร้อย เพื่อมาตรฐานและคุณภาพของงานบริการ
5. ร่วมมือ ให้ความร่วมมือกับลูกค้า เพื่อแสดงความเอาใจใส่เขาอย่างแท้จริง
6. รับผิดชอบ ในปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับลูกค้า

CHRISTOPHER LOVELOCK, LAUREN WRIGHT. อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล (แปล) (2546 : 4) การบริการ คือ อะไร อันเนื่องมาจากการมีความหลากหลายในอดีตที่ผ่านมา เป็นการยากที่จะให้ความหมายแก่คำว่า "บริการ" วิธีของการสร้างบริการขึ้นมาและส่งมอบให้แก่ลูกค้านั้น ยากที่จะเข้าใจ เพราะสิ่งที่ป้อนเข้า (Input) และผลผลิตจากกระบวนการ (Output) เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นการให้ความหมายหรือนิยามแก่การอุตสาหกรรมและการเกษตรกรรมสามารถทำได้ง่าย การให้คำนิยามของการให้บริการ (Service) มีวิธีการสองวิธีที่จะนิยามถึงเนื้อหาของคำนี้

- บริการเป็นปฏิกริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถครอบครองได้
- บริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหา คุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้

VERMA (อ้างจาก SUCHITRA, 1986). (อ้างใน ไพศาล, สุนทร, ชานนท์, จีราภรณ์, พิทักษ์, 2541 : 31) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ และ PENCHANSKY และ THOMAS (1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (AVAILABILILITY) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (ACCOMMODATION) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (ACCETABILITY) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

CHRISTOPHER LOVELOCK, LAUREN WRIGHT. อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล (แปล) (2546 : 59-60) การส่งมอบบริการเกี่ยวข้องกับสถานที่ เวลา และวิธีที่ผลิตภัณฑ์บริการถูกส่งมอบไปให้ลูกค้า ครอบคลุมถึงองค์ประกอบที่สามารถมองเห็นได้ของระบบการผลิตบริการ – ดึง – เครื่องมือ และเจ้าหน้าที่ แต่ก็อาจจะทำให้คนอื่นเห็นด้วย

ในอดีตผู้จำหน่ายบริการมีการปฏิบัติต่อกันกับลูกค้าโดยตรง เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย จึงเริ่มมีการลดต้นทุน และการปรับปรุงผลผลิต ไปจนถึงการให้ความสะดวกแก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น บริการหลายแห่งไม่ต้องการให้ลูกค้าเข้ามาเกี่ยวข้องกับโรงงาน และพยายามลดการติดต่อทางตรงให้น้อยลง ผลก็คือ องค์ประกอบที่มองเห็นได้ของระบบการผลิตบริการในหลายอุตสาหกรรมมีการถดถอยลง เช่น การใช้อิเล็กทรอนิกส์เทคโนโลยี หรือทำการออกแบบการเคลื่อนตัวทางวัตถุเสียใหม่ ซึ่งนำมาใช้เพื่อเปลี่ยนการส่งมอบบริการจากการที่มีการติดต่อระดับสูงไปเป็นการติดต่อระดับต่ำ

การส่งมอบบริการด้วยตนเอง มักเป็นการเสนอความสะดวกให้กับลูกค้ามากกว่า การไปติดต่อแบบตัวต่อตัว เครื่องต่าง ๆ เช่น ป้อน้ำมันอัตโนมัติ เอทีเอ็ม เครื่องขายอาหาร และเครื่องดื่มแบบหยอดเหรียญอาจนำไปติดตั้งในหลาย ๆ แห่ง และซื้อได้ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน แหล่งค้าปลีกอาหารทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น www.wine.com และ www.tobacco.com ให้ข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อย่างล้นหลาม และมีสินค้าพิเศษให้เลือกซื้อมากกว่าร้านค้าทั่วไป บริการของคาเฟ่ที่เรีย (คล้ายโรงอาหาร) ทำให้ลูกค้าได้เลือกเมนูก่อนตัดสินใจ การท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ด้วยตนเอง ทำให้ผู้มาเยือนสนุกกับการเยี่ยมชมการแสดง วิชาการระดับปริญญาที่สอนผ่านระบบออนไลน์ ทำให้นักศึกษาทำรายงานเสร็จภายนอกมหาวิทยาลัย

การบริการตนเองอาจมีข้อเสียในการส่งมอบได้เช่นกัน การเปลี่ยนจากการบริการโดยบุคคล (บางที่เรียกว่า "การสัมผัสอย่างใกล้ชิด-High Touch") ไปจนถึงการบริการตนเอง

(เทคโนโลยีขั้นสูง-High Tech") บางครั้งอาจเป็นการรบกวนลูกค้า ดังนั้น กลยุทธ์การเอาเครื่องอัตโนมัติมาใช้แทนคน หรือวิธีการบริการตนเองประเภทอื่นก็คือ อาจต้องใช้วิธีการรณรงค์ด้านข่าวสาร เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับคุณประโยชน์ของวิธีใหม่ และเพื่อช่วยให้อุปกรณ์ที่ออกแบบมา มีภาพจนที่เป็นมิตรภาพกับผู้ใช้ นั่นก็รวมถึงบริการโทรศัพท์ฟรี หรือบริการอีเมล เพื่อสอบถามข้อสงสัยหรือปัญหาที่พนักงาน สิ่งที่น่าพอใจก็คือ บริการตนเองมักจะไม่ต้องอยู่ในสถานที่ไกล ๆ เสมอไป โรงอาหารและพิพิธภัณฑสถานแบบบริการตัวเอง เป็นตัวอย่างของการที่ลูกค้านำเอางานของพนักงานบริการไปทำเอง

กมลชนก สุทธิวาทนฤพุมิ, ศลิษา ภมรสติธย์, จักรกฤษณ์ ดวงพัสดรา. (2544 : 29) นิยามของการบริการลูกค้าอาจแตกต่างกันไปในหลาย ๆ องค์การ ผู้จัดส่งสินค้า/วัตถุดิบและลูกค้าต่างมีมุมมองต่อแนวคิดของการบริการลูกค้าแตกต่างกันออกไป แต่โดยทั่วไปแล้ว การบริการลูกค้าคือการวัดผลดำเนินการของระบบโลจิสติกส์ในอันที่จะสร้างอรรถประโยชน์ด้านเวลาและสถานที่สำหรับสินค้าและบริการ และได้หมายความรวมถึงกิจกรรมหลาย ๆ กิจกรรม เช่น การตรวจสอบยอดสินค้าคงคลัง การจัดส่งสินค้าตามคำสั่งซื้อ และการให้บริการหลังการขาย

อย่างไรก็ตามก็มักจะมีการสับสนระหว่างการให้บริการลูกค้า (Customer Service) กับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า (Customer Satisfaction) อยู่เสมอ ๆ ซึ่งความแตกต่างสำคัญระหว่างคำสองคำนี้อยู่ที่การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่สะท้อนให้เห็นถึงการประเมินระดับการให้บริการของกิจการแก่ลูกค้าในส่วนผสมทางการตลาดโดยรวม ซึ่งได้แก่ สินค้า ราคา การส่งเสริมการขาย และสถานที่ ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าจึงเป็นแนวคิดที่กว้างกว่าระดับการให้บริการลูกค้า

องค์กรหลายแห่งได้ให้นิยามคำว่า การให้บริการลูกค้าไว้ ซึ่งมีด้วยกันหลายอย่าง เช่น

1. กิจกรรมหรือการปฏิบัติงานที่จะต้องมีการจัดการ เช่น การดำเนินการตามคำสั่งซื้อสินค้า หรือการรับฟังคำร้องทุกข์ของลูกค้า
2. ผลการปฏิบัติงานภายใต้ระเบียบวิธีที่กำหนด เช่น ความสามารถในการจัดส่งสินค้า 98% ของคำสั่งซื้อที่ได้รับภายใน 24 ชั่วโมง

3. การมุ่งไปยังปรัชญาของกิจการมากกว่ากิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งหรือการวัดผล การดำเนินการ ซึ่งถ้าหากองค์กรมองว่าการบริการลูกค้าเป็นปรัชญาขององค์กรแล้วก็มักจะจัดให้มีหน่วยงานการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นทางการและมีการวัดผลหลาย ๆ อย่างตามมา

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์ (2550 : 211) ระดับคุณภาพการบริการ ในการซื้อสินค้าบริการแต่ละ ครั้งลูกค้ามักจะไม่สามารถจับต้องตัวสินค้าบริการได้อย่างแท้จริง ดังนั้นลูกค้ามักจะใช้เกณฑ์ในการวัดระดับคุณภาพการบริการก่อนการตัดสินใจซื้อบริการ 5 ข้อหลัก ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ (Reliability) ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ควรให้บริการได้อย่างถูกต้องตามที่ได้ตกลงกันไว้และตรงต่อเวลา

- ควรให้บริการตามที่สัญญาไว้
- แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ
- ควรให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า
- ควรให้บริการตามเวลาที่ให้สัญญาไว้กับลูกค้า
- ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการหรือการเข้าพบลูกค้า

2. การให้ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการต้องทำให้ลูกค้ามั่นใจโดยปราศจากความเสี่ยงอันตรายตลอดจนแสดงความสามารถที่ทำให้เกิดความเชื่อใจได้ในตัวผู้ให้บริการ ดังนี้

- สามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้
- ทำให้รู้สึกไว้วางใจได้เมื่อลูกค้ามาติดต่อ
- มีความสุภาพอ่อนน้อม
- มีความรู้ในงานที่ให้บริการ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) การตอบสนองต้องมีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการเพื่อแสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ ดังนี้

- การให้บริการอย่างรวดเร็ว
- มีความยินดีที่ให้บริการเสมอ
- มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ

4. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) การจัดเตรียมดูแลงานทั้งก่อนการขาย ระหว่างขาย และหลังการขาย ดังนี้

- ให้ความสนใจลูกค้าเป็นส่วนตัว
- ให้บริการอย่างเอาใจใส่
- ถือผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ
- เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า

5. รูปลักษณ์ (Tangibles) ความมีรูปลักษณ์ขององค์กรและผู้ให้บริการ มีดังนี้

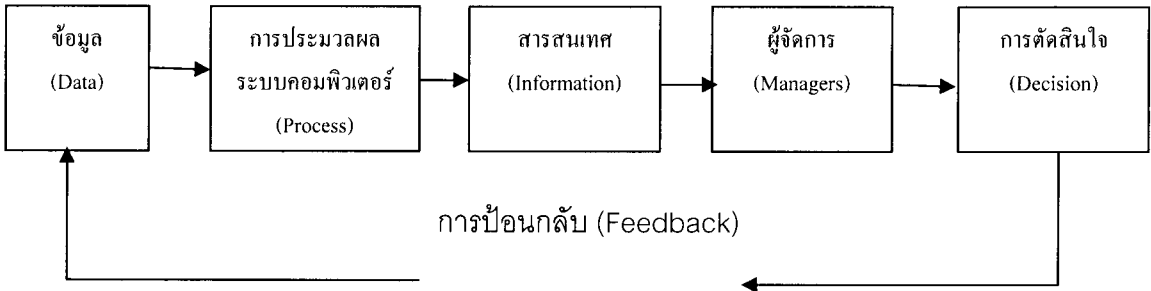
- อุปกรณ์ทันสมัย
- เทคโนโลยีสูง
- ความสวยงามของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้บริการ
- มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ
- ความสะอาดที่ให้บริการทั้งองค์กร และผู้ให้บริการ

จากแนวคิดทฤษฎีข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการหมายถึง การตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ตรงเวลา มีความต่อเนื่อง ให้บริการเท่าเทียมกัน สร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด และสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการได้ เป็นการสามารถสร้างอรรถประโยชน์ด้านเวลา สถานที่ เพื่อลดต้นทุนด้านโลจิสติกส์

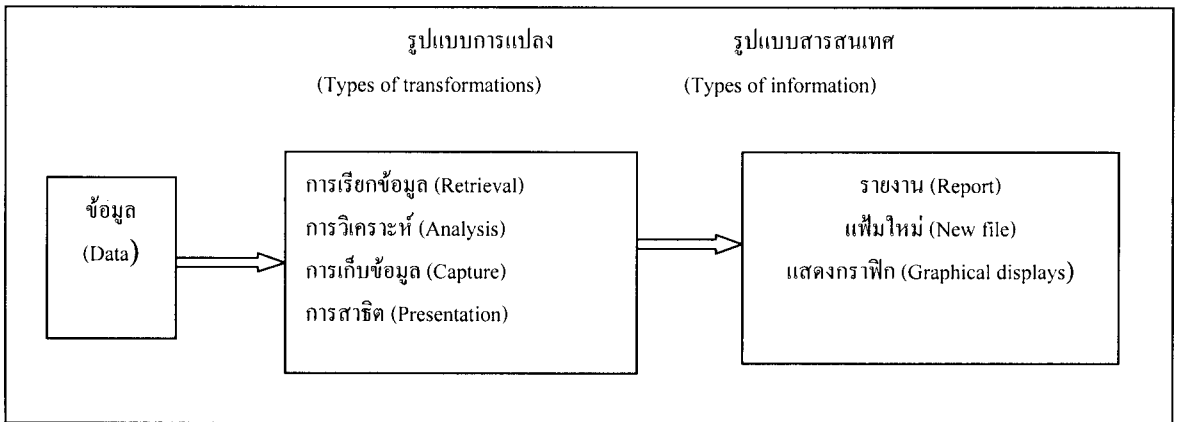
แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับสารสนเทศ

ประสงค์ ปรานีตพลกรัง และคณะ. (2541 : 19) การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resource Management (IRM)) ภายในองค์กรจะพิจารณาว่าสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของทรัพยากรที่มีความจำเป็นต่อการบริหารงานขององค์กร ดังนั้น องค์กรพยายามที่จะลงทุนเพื่อให้ได้สารสนเทศมาช่วยในการบริหารและประยุกต์ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resource Management) กับการจัดการโดยทั่วไป โดยเน้นที่คุณค่าของสารสนเทศมากกว่าอุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรม และจะต้องพิจารณาถึงความคุ้มค่าของการลงทุนเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศ ผลตอบแทนจากการลงทุน และการนำไปใช้ทรัพยากรสารสนเทศ จะเริ่มจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วป้อนเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์โดยผ่านกระบวนการประมวลผล

(Processing) แล้วออกมาในรูปแบบของสารสนเทศ ก่อนที่ผู้จัดการจะนำสารสนเทศนั้นไปใช้ในการตัดสินใจในการทำกิจกรรมหนึ่ง หากผลที่ได้จากการประมวลผลไม่ถูกต้องอาจจะต้องมีการย้อนกลับมาดูที่ขั้นตอนการป้อนข้อมูลใหม่



รูปแบบของการแปลงข้อมูลให้เป็นรูปแบบของสารสนเทศสามารถปฏิบัติได้หลายรูปแบบ รูปแบบของการแปลงข้อมูลอาจจะเป็นในรูปแบบของวิธีการเก็บข้อมูล (Capture) การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis) และการเรียกข้อมูลที่เก็บขึ้นมาใช้ (Retrieval) ส่วนรูปแบบของสารสนเทศอาจจะอยู่ในรูปของรายงาน (Report) เพิ่มข้อมูลใหม่ (New file) และการแสดงผลลัพธ์ออกมาในรูปแบบของกราฟ (Graphical displays)



เป้าหมายของระบบสารสนเทศ

องค์กรต่าง ๆ เริ่มมองเห็นความสำคัญและความจำเป็นที่องค์กรต้องมีระบบสารสนเทศ ที่ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำ เพื่อประโยชน์ในการบริหารองค์กรและสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน ดังนั้นองค์กรจึงมักจะมีการตั้งเป้าหมายของระบบสารสนเทศ (Goals of information systems) เพื่อประโยชน์ต่อไปนี้

1. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ในกรณีที่องค์การมีงานประจำต้องทำทุกวันและปริมาณงานก็เพิ่มขึ้น ทำให้องค์การจะต้องเพิ่มพนักงานหรือเพิ่มงานให้กับพนักงาน จนพนักงานไม่สามารถจะปฏิบัติได้หรือผลงานออกมาไม่ดี จึงจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์เพื่อเข้ามาช่วยงานในลักษณะประจำ (Routine) ทำให้การทำงานเร็วขึ้น แม่นยำ และทำให้พนักงานมีเวลาในการเรียนรู้งานใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
2. เพิ่มผลผลิต โดยที่องค์การสามารถใช้สารสนเทศช่วยในกระบวนการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมหรือกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน เช่น สามารถควบคุมขั้นตอนในกระบวนการผลิต (Work in process) ควบคุมวัตถุดิบ สินค้าคงคลัง (Inventory) และระบบการขนถ่ายสินค้า
3. เพิ่มคุณภาพในการบริการลูกค้า องค์การที่มีธุรกิจลักษณะบริการสามารถใช้ระบบสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อของลูกค้า เช่น ธุรกิจการบิน สามารถให้ลูกค้าจองตั๋วเครื่องบิน สอบถามสายการบิน ตรวจสอบเวลาเข้าออกของสายการบิน ธุรกิจประกันภัยสามารถให้บริการลูกค้าในการแจ้งอุบัติเหตุ โดยบอกชื่อผู้เอาประกันภัย หรือเลขที่กรมธรรม์ หรือหมายเลขทะเบียนรถได้ ธุรกิจโรงพยาบาลสามารถให้นายแพทย์และผู้ป่วยตรวจสอบผลจากการเก็บประวัติการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยได้ เป็นต้น
4. ผลิตสินค้าใหม่และขยายผลิตภัณฑ์ ข้อมูลสารสนเทศสามารถที่จะพยากรณ์ความต้องการสินค้าของผู้บริโภคได้ แม้กระทั่งรูปแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ลูกค้าต้องการ ทำให้ผู้ผลิตสามารถที่จะออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้
5. สามารถที่จะสร้างทางเลือกในการแข่งขันได้ ผู้บริการสามารถที่จะนำสารสนเทศมาสร้างกลยุทธ์ในการแข่งขันได้ โดยอาจจะสร้างแบบจำลองในเรื่องการสร้างความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ (Product differentiation) การผลิตในต้นทุนต่ำหรือผู้นำด้านต้นทุน (Cost leadership) หรือการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว (Quick response)
6. การสร้างโอกาสทางธุรกิจ หากองค์การมีสารสนเทศที่ถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้ผู้บริหารสามารถที่จะลงทุนในธุรกิจที่มีอนาคตสดใสก่อนคู่แข่ง ซึ่งถือว่าเป็นการ

เพิ่มโอกาสในการลงทุน เช่น บริษัท เครือเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด ได้สังเกตเห็นความสำคัญของการสื่อสาร จึงทำให้บริษัทได้ลงทุนในธุรกิจเทคโนโลยีเพื่อเข้าประมูลโทรศัพท์พื้นฐาน สองล้านเลขหมาย และได้ลงทุนสร้างดาวเทียมร่วมกับรัฐบาลจีน

7. การดึงดูดลูกค้าไว้และป้องกันคู่แข่งชั้น การพัฒนาสารสนเทศให้ทันสมัยตลอดเวลาจะทำให้องค์กรมีเทคโนโลยีที่ล้ำหน้ากว่าคู่แข่งชั้น ซึ่งจะเป็ปัจจัยในการดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการและเกิดการประทับใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทำให้ลูกค้าไม่เปลี่ยนใจหันไปใช้บริการของคู่แข่งชั้น ในขณะที่เดียวกันองค์กรก็สามารถใช้สารสนเทศในการป้องกันคู่แข่งชั้นไม่ให้เข้าสู่ตลาด โดยการใช้ระบบสารสนเทศที่เหนือกว่าในการบริการลูกค้า หรือสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ตลอดเวลา

จากแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า สารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของทรัพยากรที่มีความจำเป็นต่อการบริหารงานองค์กรโดยนำสารสนเทศมาช่วยในการบริหารและประยุกต์ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resource Management) จัดการงานโดยทั่วไป เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพิ่มผลผลิต เพิ่มคุณภาพการให้บริการ เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจ ลดต้นทุนการดำเนินงาน ต้นทุนด้านบุคลากร และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ

แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์

คลังสินค้าทันสมัยบนตามกฎหมายศุลกากรจัดตั้งขึ้นเพื่อการเก็บรักษาของที่นำเข้ามาจากต่างประเทศ การบรรจุ หรือแบ่งบรรจุ การขนถ่ายสินค้า การกระจายสินค้า และเพื่อกิจการอื่น ๆ ที่อธิบดีกรมศุลกากรเห็นสมควร มีระยะเวลาการเก็บรักษาได้ 2 ปี โดยยังไม่ต้องชำระภาษีไม่ว่าจะเป็นภาษีศุลกากร ภาษีมูลค่าเพิ่ม หรือภาษ่อื่น ๆ ที่ต้องชำระ ดังนั้นผู้ประกอบการสามารถสั่งซื้อ และนำสินค้าเข้าจากต่างประเทศจำนวนมากเท่าใดก็ได้ ตาม Demand และ Supply ที่มีอยู่ ทำให้เกิดการประหยัดต้นทุนในการสั่งซื้อ (Economic of Scale) ต้นทุนการขนส่ง ต้นทุนการเก็บรักษา ต้นทุนการชำระภาษี และหากดำเนินการนำเข้าด้วยระบบ e-Customs โดยมีระบบ e-Import มารองรับการนำสินค้าเข้าจะทำให้ผู้ประกอบการสามารถนำสินค้าเข้าเก็บในคลังสินค้าทันสมัยได้รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ได้อย่างรวดเร็วอันจะเป็นการช่วยสนับสนุนการผลิต การประกอบอุตสาหกรรมการค้าระหว่างประเทศให้มีประสิทธิภาพมาก

ยิ่งขึ้นและสามารถนำออกมาจำหน่าย ผลิต เมื่อไรหรือจำนวนเท่าใดก็ได้ ด้วยระบบ e-Import เพียงบันทึกข้อมูลการนำเข้าของออกจากคลังสินค้าทันทีทันทีไปโดยใช้ราคา พิกัดอัตราอากร ณ วันนำเข้า และหากนำสินค้าเข้ามาเก็บรักษานานสินค้าล้าสมัย หรือตลาดไม่มีความต้องการแล้วก็สามารถจะส่งกลับต่างประเทศได้โดยไม่ต้องชำระภาษีศุลกากร ภาษีมูลค่าเพิ่ม หรือภาษีอื่น ๆ จะเห็นว่าการนำเข้าเก็บในคลังสินค้าทันทีด้วยระบบ e-Import ทำให้สามารถลดต้นทุนด้าน logistic ได้ ตามแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

กมลชนก สุทธิวาทนฤพุมิ, ศลิษา ภมรสถิตย์, จักรกฤษณ์ ดวงพัศตรา. (2544 : 79-82) แนวคิดเกี่ยวกับสินค้าคงคลัง โดยทั่วไปการที่มีสินค้าคงคลังไว้ในกิจการถือเป็นการลงทุนที่มีความสำคัญอย่างหนึ่ง ซึ่งการจัดการสินค้าคงคลังที่ดีสามารถช่วยปรับปรุงในเรื่องของสภาพคล่องและผลตอบแทนจากการลงทุน (Return on investment) ของกิจการได้ อย่างไรก็ตามกิจการส่วนใหญ่ไม่ว่าจะเป็นกิจการที่ผลิตสินค้า คำสั่งและคำปลีก ฯลฯ มักจะมีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องของการจัดการสินค้าคงคลังอยู่เสมอ แม้ว่าบางกิจการจะมีการนำโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ เข้ามาช่วยในการบริหารสินค้าคงคลังแล้วก็ตาม แต่การขาดความเข้าใจในเทคนิคการจัดการสินค้าคงคลังที่แท้จริงกลับทำให้ระดับการให้บริการลูกค้าลดลงไป และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ดังกล่าวถูกยกเลิกไปในที่สุด ดังนั้น การทำความเข้าใจกับแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสินค้าคงคลังจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารโดยทั่วไป ก่อนที่ผู้บริหารจะกำหนดนโยบายที่เกี่ยวกับสินค้าคงคลังควรทำความเข้าใจถึงบทบาทของสินค้าคงคลังที่มีต่อการผลิตและการตลาด โดยทั่วไปกิจการมีสินค้าคงคลังไว้เพื่อวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) เพื่อให้เกิดการประหยัดต่อขนาด (2) เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างอุปสงค์และอุปทาน (3) เพื่อให้เกิดความชำนาญเฉพาะทางในการผลิต (4) เพื่อป้องกันความไม่แน่นอนอาจเกิดขึ้นในอนาคต และ (5) เพื่อเป็นกันชนไม่ให้เกิดปัญหาวิกฤติ

1. เพื่อให้เกิดการประหยัดต่อขนาด (Economics of Scale) สินค้าคงคลังเป็นสินค้าที่จำเป็นสำหรับกิจการที่ต้องการการประหยัดในการสั่งซื้อ การขนส่ง และการผลิต โดยทั่วไปในการสั่งซื้อสินค้าครั้งละจำนวนมากไม่จำเป็นที่จะเป็นการสั่งซื้อวัตถุดิบเพื่อนำเข้าสู่กระบวนการผลิต หรือการสั่งซื้อสินค้าสำเร็จรูปเพื่อนำมาขายต่อจะทำให้ผู้สั่งซื้อได้ส่วนลดตามปริมาณที่สั่งซื้อ นอกจากนั้น การสั่งซื้อครั้งละจำนวนมากยังทำให้ต้นทุนค่าขนส่งสินค้าต่อหน่วยลดลง เนื่องจากการขนส่งขนาดใหญ่จะมีอัตราค่าขนส่งต่ำกว่าการขนส่งขนาดเล็ก อย่างไรก็ตาม เมื่อสั่งซื้อสินค้า

มาครั้งละจำนวนมากแต่ไม่สามารถนำไปผลิตต่อหรือขายต่อได้ทั้งหมดในคราวเดียว จึงทำให้เกิดสินค้าคงคลังขึ้นมา

อนึ่ง ในการผลิตสินค้าสำเร็จรูปสามารถก่อให้เกิดการประหยัดต่อขนาดได้เช่นกัน เมื่อเปรียบเทียบระหว่างการผลิตจำนวนมากและการผลิตจำนวนน้อยในแต่ละครั้ง จะพบว่าการผลิตจำนวนมากทำให้เกิดการใช้ประโยชน์ในโรงงานมากกว่าการผลิตจำนวนน้อยในแต่ละครั้ง นอกจากนี้ยังทำให้ต้นทุนการผลิตต่อหน่วยต่ำกว่าการผลิตจำนวนน้อยในแต่ละครั้ง ทั้งนี้ เนื่องจากการผลิตจำนวนน้อยทำให้ต้องมีการเดินสายการผลิตบ่อยครั้งจึงทำให้ต้นทุนของการเปลี่ยนสายการผลิต (Changeover costs) สูง นอกจากนี้ในกรณีนี้โรงงานมีการใช้กำลังการผลิต (Capacity) เกือบเต็มที่แล้ว การเปลี่ยนสายการผลิตบ่อยครั้งทำให้กิจการไม่สามารถผลิตสินค้าในปริมาณที่เพียงพอกับความต้องการสินค้าที่เกิดขึ้นในขณะนั้นได้ เนื่องจากการผลิตบ่อยครั้งทำให้เวลาส่วนหนึ่งหมดไปกับการเสียเวลาของเครื่องจักร (Machine downtime) และทำให้ไม่สามารถผลิตสินค้าตามที่กำหนดไว้

อย่างไรก็ตามการผลิตจำนวนมากทำให้ต้องเก็บสินค้าคงคลังส่วนหนึ่งไว้และทำให้เกิดต้นทุนส่วนนี้ขึ้นมา ผู้ผลิตจึงควรเปรียบเทียบระหว่างต้นทุนที่เกิดขึ้นจากการผลิตจำนวนมากและจำนวนน้อยในแต่ละครั้ง เพื่อพิจารณาว่าระดับการผลิตและปริมาณสินค้าคงคลังที่เหมาะสมควรเป็นเท่าใด อย่างไรก็ตาม ได้มีหลายธุรกิจพยายามที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าว เช่น บริษัท ฮอนด้า จำกัด ที่ประเทศสหรัฐอเมริกาได้คิดค้นวิธีช่วยลดเวลาในการเปลี่ยนสายการผลิตซึ่งทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าจำนวนน้อยในแต่ละครั้งและลดต้นทุนในการปรับตั้งเครื่องจักรลงไปได้บางส่วน

2. ทำให้เกิดสมดุลระหว่างอุปสงค์และอุปทาน (Balancing Supply and Demand) ความต้องการสินค้าตามฤดูกาลของสินค้าบางอย่างจำเป็นต้องมีการเก็บสินค้าคงคลังไว้ ตัวอย่างเช่น ช็อคโกแลต ไวน์ และของขวัญที่ขายดีในช่วงเทศกาล ทั้งนี้เนื่องจากการที่ต้องเตรียมการผลิตไว้ให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้าอยู่ตลอดเวลาทำให้กำลังการผลิตส่วนหนึ่งสูญเปล่าไปในช่วงที่ความต้องการสินค้าต่ำ แต่ถ้ากิจการตัดสินใจเพิ่มกำลังการผลิตให้เพียงพอแก่ความต้องการในช่วงที่มีความต้องการสินค้าสูงก็จะทำให้เกิดต้นทุนสูงและการจ้างงานที่ไม่สม่ำเสมอได้ ดังนั้นกิจการที่ขายสินค้าตามฤดูกาลส่วนหนึ่งจึงกำหนดให้มีระดับการผลิตที่สม่ำเสมอตลอดทั้งปีโดยมีการจ้างแรงงานที่เหมาะสมไว้จำนวนหนึ่ง ซึ่งการกำหนดระดับการผลิต

ที่สม่ำเสมอตลอดปีเช่นนี้ทำให้มีสินค้าคงคลังสะสมไว้จำนวนหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ต้นทุนทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากการที่มีระดับการผลิตที่สม่ำเสมอจะต่ำกว่าการที่มีระดับการผลิตที่ไม่สม่ำเสมอตลอดปี

นอกจากนั้น ในบางอุตสาหกรรมความต้องการสินค้าเกิดขึ้นสม่ำเสมอตลอดทั้งปี แต่วัตถุดิบที่ใช้เพื่อส่งป้อนการผลิตสินค้าจะมีเพียงบางฤดูกาลเท่านั้น เช่น ผลผลิตทางการเกษตร ซึ่งเป็นวัตถุดิบของอุตสาหกรรมอาหารกระป๋อง จึงทำให้อุตสาหกรรมดังกล่าวจำเป็นต้องมีการผลิตสินค้าจำนวนที่เกินกว่าความต้องการสินค้าในบางช่วง และเก็บสินค้าที่ผลิตส่วนเกินไว้เป็นสินค้าคงคลังเพื่อรอการจำหน่ายต่อไป

3. เพื่อให้เกิดความชำนาญเฉพาะทางในการผลิต (Specialization) ใน ค.ศ. 1974 Wickham Skinner ได้เสนอบทความเรื่อง "The Focused Factory" ซึ่งสรุปได้ว่า แต่ละโรงงานควรเน้นการผลิตสินค้าที่มีความถนัดซึ่งจะทำให้เกิดการประหยัดต้นทุนรวมในการผลิต เนื่องจากการที่ให้แต่ละโรงงานผลิตสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งเป็นพิเศษจะทำให้โรงงานนั้นมีความเชี่ยวชาญในการผลิตและเกิดการประหยัดมากกว่าที่จะให้แต่ละโรงงานต่างฝ่ายต่างผลิตสินค้าประเภทเดียวกันหรือโรงงานแต่ละแห่งผลิตสินค้ามากมายหลายประเภท ซึ่งการประหยัดนี้เกิดขึ้นจากการที่แต่ละโรงงานมีการผลิตจำนวนมาก นอกจากนั้นการขนส่งขนาดใหญ่จากโรงงานแห่งเดียวทำให้ต้นทุนต่ำกว่าการขนส่งขนาดย่อยจากหลายโรงงาน อย่างไรก็ตาม การที่แต่ละโรงงานผลิตสินค้าที่ตนเองมีความถนัดจะทำให้เกิดการผลิตสินค้าจำนวนมากซึ่งส่งผลให้เกิดสินค้าคงคลังจำนวนหนึ่งขึ้นเช่นกัน จึงควรมีการเปรียบเทียบระหว่างต้นทุนการผลิตและการขนส่งกับต้นทุนสินค้าคงคลังเพื่อพิจารณาหาระดับการผลิตที่เหมาะสมที่สุด

4. เพื่อป้องกันความไม่แน่นอนต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น (Protection from Uncertainties) สินค้าคงคลังช่วยป้องกันความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นจากความผันแปรด้านต่าง ๆ เช่น ความผันแปรที่เกิดจากซัพพลายเออร์ ความผันแปรที่เกิดจากลูกค้า ฯลฯ ในบางครั้งผู้ผลิตอาจสั่งซื้อวัตถุดิบที่เกินความต้องการในแต่ละช่วงเนื่องจากสาเหตุบางประการ เช่น การคาดคะเนว่าราคาของวัตถุดิบจะสูงขึ้นหรือขาดแคลน การมีแนวโน้มว่าโรงงานที่ผลิตวัตถุดิบจะมีการสไตรค์ของคนงาน ฯลฯ นอกจากนั้นการที่มีวัตถุดิบเก็บไว้ในคลังสินค้าจำนวนหนึ่งทำให้มีแหล่งของอุปทานที่สามารถส่งป้อนการผลิตได้ในเวลาที่ต้องการ ซึ่งการขาดแคลนในวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตทำให้สายการผลิตต้องหยุดชะงัก หรือต้องมีการปรับกำหนดการผลิตใหม่ สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น และมีผลทำให้เกิดการขาดแคลนสินค้าสำเร็จรูปด้วย

แม้ว่าการขาดแคลนวัตถุดิบคงคลังจะทำให้การผลิตหยุดชะงัก แต่การมีวัตถุดิบที่มากเกินไปก็ทำให้เกิดต้นทุนในการเก็บรักษาสูง และทำให้ผลกำไรของธุรกิจลดลงเช่นกัน อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันธุรกิจส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับซัพพลายเออร์และผู้ขนส่งมากขึ้น ซึ่งทำให้การสั่งซื้อและการขนส่งวัตถุดิบมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นและทำให้จำนวนวัตถุดิบคงคลังที่ต้องถือไว้ลดลง

ส่วนการมีสินค้าระหว่างทำคงคลังไว้จำนวนหนึ่งช่วยไม่ให้เกิดการผลิตหยุดชะงักในกรณีที่เครื่องจักรเครื่องใดเครื่องหนึ่งหยุดทำงานและเพื่อรักษาสมดุลของสายการผลิตเนื่องจากแต่ละสถานีการผลิตสามารถผลิตได้ในอัตราที่เร็วช้าต่างกัน ซึ่งผู้บริหารควรพิจารณาว่าสินค้าระหว่างทำคงคลังที่มีอยู่นั้นเป็นปริมาณที่เหมาะสมหรือไม่อย่างไร

นอกจากนั้น การมีสินค้าสำเร็จรูปในปริมาณที่เหมาะสมทำให้ผู้ผลิตปรับปรุงระดับการให้บริการลูกค้าโดยลดจำนวนสินค้าขาดมือลง ซึ่งปัญหาของสินค้าขาดมือนั้น ถ้าลูกค้าไม่สามารถรอได้และไปซื้อสินค้าของคู่แข่งแทนจะทำให้กิจการต้องเสียยอดขายไปหรือเสียลูกค้าไปเลยในที่สุด นอกจากนี้การมีสินค้าคงคลังไว้ไม่ว่าจะเป็วัตถุดิบ สินค้าระหว่างทำ หรือสินค้าสำเร็จรูป สิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือการเก็บสินค้าเหล่านี้ไว้ในระดับที่ทำให้ต้นทุนรวมต่ำที่สุด

5. สินค้าคงคลังเปรียบเสมือนกันชน (Inventory as a Buffer) สินค้าคงคลังเป็นสิ่งที่ต้องจำเป็นต้องถือไว้ตลอดช่วงของโซ่อุปทานโดยทำหน้าที่เปรียบเสมือนกันชนไม่ได้เกิดภาวะวิกฤตระหว่างกรณีต่อไปนี้

- ผู้จัดส่ง - ฝ่ายจัดซื้อ
- ฝ่ายจัดซื้อ - ฝ่ายผลิต
- ฝ่ายผลิต - ฝ่ายตลาด
- ฝ่ายตลาด - ฝ่ายจัดจำหน่าย
- ฝ่ายจัดจำหน่าย - คนกลาง
- คนกลาง - ผู้บริโภค/ผู้ใช้

กมลชนก สุทธิวาหนฤพุดิ, ศลิษา ภมรสถิตย์, จักรกฤษณ์ ดวงพัศตรา. (2544 : 159-162) คลังสินค้าเป็นส่วนหนึ่งของระบบการจัดส่งที่ทำหน้าที่ในการจัดเก็บสินค้าและก่อให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างผู้ผลิต ผู้ขายส่ง และผู้บริโภค ซึ่งการจัดการคลังสินค้าที่ดีมีส่วนช่วยให้ต้นทุนรวมด้านโลจิสติกส์ต่ำที่สุดตามระดับการให้บริการลูกค้าที่กำหนดไว้ หลายปีที่ผ่านมา กิจกรรมด้าน

คลังสินค้าได้มีการพัฒนาจากกิจกรรมเล็ก ๆ ที่ไม่ค่อยจะมีความสำคัญนักในระบบโลจิสติกส์จนกลายเป็นกิจกรรมที่สำคัญอย่างหนึ่ง ในปัจจุบันคลังสินค้ามีบทบาทช่วยทำให้สินค้ามีความเคลื่อนไหวมากขึ้น โดยมากกว่าในอดีตซึ่งคลังสินค้าจะเป็นเพียงแค่จุดพักสินค้าหรือจุดผ่านสินค้าเท่านั้น ในบางครั้งมีผู้ใช้คำว่า ศูนย์กระจายสินค้า (Distribution Center) หรือที่เรียกโดยย่อว่า DC แทนคำว่าคลังสินค้า ในความเป็นจริงทั้งสองคำนี้มีความแตกต่างกันอยู่บ้าง ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

คลังสินค้า	ศูนย์กระจายสินค้า
เก็บสินค้าทุกประเภท	เก็บสินค้าน้อยประเภทโดยเน้นเฉพาะสินค้าที่อยู่ในความต้องการของตลาด
การดำเนินงานส่วนใหญ่ประกอบด้วย การรับ การจัดเก็บ การเลือกหยิบ และการจัดส่ง	การดำเนินงานส่วนใหญ่ประกอบด้วย การรับ และการจัดส่ง
มีกิจกรรมที่ทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่สินค้าน้อย	มีกิจกรรมที่สามารถทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่สินค้ามาก ซึ่งรวมทั้งการประกอบสินค้าขั้นสุดท้าย (Final assembly)
เก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ละงวด	เก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องทันทีที่เกิดขึ้นจริง
เน้นการขนส่งสินค้าตามที่ต้องการโดยให้ต้นทุนการดำเนินงานต่ำที่สุด	เน้นการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าตามที่ต้องการโดยให้กำไรสูงสุด

การตัดสินใจต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคลังสินค้ามีทั้งการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Strategic decisions) และการตัดสินใจเชิงปฏิบัติการ (Operational decisions) การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์เกี่ยวข้องกับการจัดสรรทรัพยากรด้านโลจิสติกส์เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์โดยรวมของกิจการ การตัดสินใจประเภทนี้ส่วนใหญ่จะเป็นการตัดสินใจสำหรับระยะยาวหรือระยะปานกลางตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ตัวอย่างของการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ที่เกี่ยวกับคลังสินค้า เช่น

- กิจการควรใช้คลังสินค้าที่เป็นของกิจการเอง หรือเช่าซื้อ หรือหลายอย่างประกอบกัน
- ในกรณีที่มีคลังสินค้าที่เป็นของกิจการเอง กิจการควรจัดการคลังสินค้าเอง หรือจ้างบุคคลที่สามเพื่อจัดการแทน
- ในการลำเลียงสินค้าของคลังสินค้า ควรจะซื้อเครื่องจักรใหม่หรือใช้แรงงานแบบเดิมต่อไป

ส่วนการตัดสินใจระดับปฏิบัติการ เป็นการตัดสินใจที่เกี่ยวกับการประสานงานและการปฏิบัติงานในระบบโลจิสติกส์ ซึ่งเป็นการตัดสินใจสำหรับช่วงระยะเวลาสั้น ๆ เช่น รายเดือน รายสัปดาห์ รายวัน ฯลฯ เนื่องจากการตัดสินใจประเภทนี้เป็นการตัดสินใจสำหรับช่วงเวลาดังกล่าว ความไม่แน่นอนของการตัดสินใจเชิงปฏิบัติการจึงมีน้อยกว่าความไม่แน่นอนของการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ ตัวอย่างของการตัดสินใจประเภทนี้ เช่น การพิจารณาว่าจะใช้ประโยชน์จากแรงงานในคลังสินค้าได้สูงสุดอย่างไร การตัดสินใจเรื่องเส้นทางเพื่อส่งสินค้าให้ลูกค้า ฯลฯ

ลักษณะและความสำคัญของการคลังสินค้า โดยทั่วไป คลังสินค้าทำหน้าที่ในการเก็บสินค้าระหว่างจุดต่าง ๆ ของกระบวนการจัดส่ง ซึ่งสินค้าที่เก็บไว้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ 1. วัตถุดิบ (Raw Materials) ส่วนประกอบ (Components) และชิ้นส่วนต่าง ๆ (Parts) 2. สินค้าสำเร็จรูป (Finished goods) ในบางกระบวนการผลิตคำว่า "สินค้า" จะนับรวมไปถึงงานระหว่างทำ (Goods in Process) ตลอดจนสินค้าที่ดองทิ้ง (Disposed) และวัสดุที่นำมาใช้ใหม่ (Recycled) แม้ว่าสัดส่วนของสินค้าประเภทนี้จะมีไม่มากก็ตาม

จุดประสงค์ของการใช้คลังสินค้ามีหลายประการดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้เกิดการประหยัดในการขนส่ง
2. เพื่อให้เกิดการประหยัดในการผลิต
3. เพื่อต้องการส่วนลดจากการสั่งซื้อจำนวนมากหรือส่วนลดจากการสั่งซื้อล่วงหน้า
4. เพื่อเป็นแหล่งของวัตถุดิบ ส่วนประกอบ และชิ้นส่วนที่ใช้ในการผลิต
5. เพื่อสนับสนุนนโยบายการให้บริการลูกค้า

6. เพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาวะทางการตลาด (เช่น ความต้องการสินค้าที่ผันผวน ความต้องการสินค้าแบบฤดูกาล หรือภาวะการแข่งขันที่สูง)
7. เพื่อลดเวลานำ (Lead time) ของการสั่งซื้อสินค้า
8. เพื่อให้ต้นทุนรวมด้านโลจิสติกส์ต่ำสุดที่ระดับการให้บริการลูกค้าที่กำหนดไว้
9. เพื่อสนับสนุนระบบทันเวลาพอดี (Just-in-time system) ของซัพพลายเออร์และลูกค้า
10. เพื่อให้สามารถขนส่งสินค้าให้ลูกค้าได้หลายประเภท
11. เพื่อใช้เป็นทีเก็บชั่วคราวสำหรับสินค้าที่ต้องทิ้งหรือสินค้าที่ต้องนำไปผลิตใหม่

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล, (2550 : 28) การนำเข้า (Import) อุตสาหกรรมส่วนมากมีการนำวัตถุดิบ ส่วนประกอบชิ้นส่วนต่าง ๆ หรือแม้กระทั่งสินค้าจากแหล่งภายนอกประเทศ ซึ่งมีหลายรูปแบบอาจเป็นการนำเข้า (Import) การแลกเปลี่ยนสินค้า (Counter trade) หรือการขอคืนภาษี (Duty drawback) การนำเข้า คือ การซื้อสินค้าและมีการจัดส่งสินค้าจากต่างประเทศ เพื่อใช้ในกระบวนการผลิตหรือขายโดยตรงไปยังลูกค้า สินค้าจะส่งเข้ามาผ่านด่านศุลกากร และจัดเก็บในคลังสินค้าทัณฑ์บน (Bonded Warehouse) เพื่อรอชำระภาษีหรือตั้งอยู่ในเขตการค้าเสรี หรือ Free Trade Zone เฉพาะสินค้าที่ได้รับการยกเว้นภาษี จนกว่าจะได้มีการเคลื่อนย้ายไปใช้หรือนำไปขาย ส่วนมากมีนายหน้า (Broker) เป็นผู้รับในการอำนวยความสะดวกและจัดเตรียมเอกสาร โดยต้องเป็นผู้ได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลังในฐานะตัวแทนออกของจากกรม

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าการจัดการโลจิสติกส์เกี่ยวกับสินค้าคงคลังก่อให้เกิดการประหยัด ถือเป็นการลงทุนที่มีความสำคัญ ซึ่งการจัดการสินค้าคงคลังที่ดีสามารถช่วยปรับปรุงในเรื่องของสภาพคล่องและเพิ่มผลตอบแทนจากการลงทุน ดังนั้นจึงต้องมีการบริหารให้เหมาะกับการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง และเอื้อประโยชน์ต่อกิจกรรมด้านโลจิสติกส์โดยผ่านกระบวนการตัดสินใจว่าจะจัดตั้งคลังสินค้าเองหรือเช่า หรือจัดการคลังสินค้ารูปแบบใด และคลังสินค้าทัณฑ์บนตามกฎหมายศุลกากรเป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่สามารถ

ตอบสนองต่อกระบวนการจัดการโลจิสติกส์ของประเทศไทยเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการค้าระหว่างประเทศได้เป็นอย่างดีรูปแบบหนึ่ง

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาศุลกากรสู่ e-Customs

ชวลิต เศรษฐเมธีกุล (2546 : 2) (อ้างใน พรทิพย์ ชิงชัย (2549 : 15-16)) จากการเจรจาสุดยอดผู้นำอาเซียนเมื่อปลายปี 2542 กลุ่มประเทศสมาชิกตกลงที่จะดำเนินการตามข้อเสนอ e-ASEAN initiative ซึ่งมีจุดประสงค์หลัก คือ การเสริมศักยภาพด้าน IT และเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันในเวทีเศรษฐกิจโลก โดยจะมีการดำเนินการในหลายด้าน เช่น การสร้างโครงสร้างพื้นฐาน IT ที่จะทำให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพและการผลักดันให้เกิดระบบ e-Government ในแต่ละประเทศสมาชิก การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานภายในองค์กร ได้กลายเป็นเรื่องปกติ และเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ในยุคสารสนเทศไร้พรมแดน แนวความคิดการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อช่วยมนุษยย์ทำงานให้มากขึ้น เนื่องจากคอมพิวเตอร์สามารถทำงานด้วยความแม่นยำและรวดเร็วตลอดจนขยันขันแข็งในการทำงานมากที่สุด ด้วยความเก่งกาจของเครื่องคอมพิวเตอร์นี้เองจึงทำให้มนุษย์เริ่มหันมาสนใจที่จะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำหน้าที่ในการแลกเปลี่ยนเอกสารธุรกิจระหว่างองค์กรทดแทนการจัดส่งทางไปรษณีย์และคนนำส่งเอกสารซึ่งแนวความคิดเช่นนี้ได้ริเริ่มมาเป็นเวลานานมากกว่า 10 ปี

กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลังมีหน้าที่จัดเก็บรายได้ให้รัฐบาลและส่งเสริมการส่งออก ซึ่งขณะนี้นับว่าเป็นภารกิจที่สำคัญยิ่งของกระทรวงการคลังในอันที่จะฟื้นฟูเศรษฐกิจให้ขยายตัวเพิ่มขึ้นและเพื่อให้ภารกิจของกรมศุลกากรเป็นไปในแนวทางที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการปฏิรูปราชการยุคใหม่ที่พร้อมจะให้บริการแก่ประชาชนด้วยความสะดวกรวดเร็ว กรมศุลกากรมุ่งเน้นที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารงานและปฏิบัติงานในทุกขั้นตอน อีกทั้งเฝ้าอำนวยความสะดวกการพัฒนาพิธีการศุลกากรเพื่อรองรับการค้าระหว่างประเทศ ประกอบด้วย

(1) การพัฒนากกรมศุลกากรให้ไปสู่ระบบสำนักงานศุลกากร

อิเล็กทรอนิกส์ (e-Customs) เพื่อรองรับระบบต่าง ๆ ของกรม

ศุลกากรทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในการให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบ ซึ่งประกอบด้วยระบบต่าง ๆ ดังนี้

- ระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทาง EDI VIA VAN (e-Declaration)
- ระบบชำระเงินผ่านธนาคาร (e-Payment)
- ระบบการส่งข้อมูลบัญชีสินค้าสำหรับเรือ (e-Manifest)
- ระบบรับ-ส่งข้อมูลใบอนุญาตต่าง ๆ
- การให้บริการข้อมูลความรู้ต่าง ๆ จาก Customs Website (WWW.customs.go.th)

2. จัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารศุลกากร (Call Center) เพื่อให้เป็นศูนย์กลางในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากรแก่ผู้ประกอบการ ผู้ใช้บริการระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (EDI) ประชาชนทั่วไป และหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง

3. นำเทคโนโลยีมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการปรับเปลี่ยนระบบงานคอมพิวเตอร์ใหม่ทั้งหมด จากระบบปิด (Main Frame) ไปเป็นเครื่องระบบเปิด (Open System) และพัฒนาระบบงานใหม่ (Redesign) ทั้งหมดเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการใช้งานของผู้ใช้และให้บริการที่สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

กรมศุลกากรมุ่งมั่นที่จะพัฒนาไปสู่ระบบไร้เอกสาร (Paperless) ต่อไปในอนาคตโดยเชื่อมั่นว่าในการดำเนินการให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบของ e-Customs จะสามารถมีส่วนสนับสนุนนโยบายรัฐบาลที่จะนำประเทศไทยมุ่งสู่ระบบ e-commerce ในทางการค้าระหว่างประเทศต่อไป

งานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง

จากการสำรวจผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง e-Import พบว่าการศึกษาปัญหาหรืออุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการให้บริการ e-Import ในกระบวนการนำสินค้าเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Import) ไปยังคลังสินค้าทัณฑ์บนยังมีผู้ทำการศึกษาไว้ค่อนข้างน้อย อาจจะเป็นเพราะระบบ e-Import เป็นการนำอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับงานศุลกากรซึ่งเป็นระบบ

ผู้เกี่ยวข้องเฉพาะผู้ประกอบการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศเพื่อใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร เท่านั้น จึงมีผลงานวิจัยที่มีลักษณะใกล้เคียงเพียงเล็กน้อยเท่านั้น อย่างไรก็ตามผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ งานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น งานวิจัยเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ งานวิจัยเกี่ยวกับต้นทุน งานวิจัยเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ งานวิจัยเกี่ยวกับการบริการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ สรุปได้ดังนี้

งานวิจัยเกี่ยวกับสารสนเทศ

ไพศาล ชื่นจิตร และคณะ (2541) ทำการศึกษาเรื่อง การวิจัยประเมินผลประสิทธิภาพระบบ EDI ในงานศุลกากรด้านพิธีการส่งออก กรณีศึกษา ส่วนการส่งออก สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพโดยการศึกษาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบ EDI ในการผ่านพิธีการ เพื่อศึกษาถึงปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ EDI เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการระบบ EDI ให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจของผู้บริการระดับสูงในการพัฒนาระบบ EDI ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง ผลการศึกษาพบว่า ระบบ EDI ที่ดีกว่าระบบ Manual เดิมในด้านการลดขั้นตอน การลดค่าใช้จ่าย การลดการใช้เอกสาร การลดระยะเวลาในการผ่านพิธีการ การลดความผิดพลาดของเอกสารทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความเห็นอยู่ในระดับสูง ยกเว้นการลดจำนวนพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเห็นอยู่ในระดับสูง ส่วนผู้รับบริการมีความเห็นวาระบบ EDI ไม่มีผลต่อการลดจำนวนพนักงาน สำหรับการลดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่นั้นผู้ให้บริการมีความเห็นว่อยู่ในระดับต่ำ ส่วนผู้รับบริการมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง กรณีความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพระบบ EDI พบว่า ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

พรทิพย์ ชิงชัย (2549) ทำการศึกษาเรื่อง สภาพปัญหาการใช้ e-Manifest ของข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ณ สำนักงานศุลกากรส่วนกลาง เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยการศึกษาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการใช้ e-Manifest ของข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างกรมศุลกากร เพื่อเปรียบเทียบสภาพปัญหาการใช้ e-Manifest ของข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างกรมศุลกากร จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงานความรู้เกี่ยวกับ e-Manifest และทัศนคติต่อการใช้ e-Manifest และเพื่อประมวลปัญหาและข้อเสนอแนะการใช้ e-Manifest ของข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างกรม

ศุลกากร ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างมีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาการใช้ e-Manifest โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาเปรียบเทียบสภาพปัญหาการใช้ e-Manifest ของข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างกรมศุลกากร ผลการเปรียบเทียบพบว่าเพศต่างกันมีปัญหาการใช้ e-Manifest โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านเครื่องมืออุปกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านโปรแกรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านบุคคล เพศชายและเพศหญิงมีปัญหาไม่แตกต่างกัน ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างกรมศุลกากรที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับสภาพปัญหาการใช้ e-Manifest โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน การศึกษาแตกต่างกันสภาพปัญหาการใช้ e-Manifest โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ตำแหน่งงานต่างกัน มีปัญหาการใช้ e-Manifest โดยรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านเครื่องมืออุปกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านโปรแกรมไม่แตกต่างกัน ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีระดับสภาพปัญหาการใช้ e-Manifest โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ความรู้เกี่ยวกับ e-Manifest ต่างกันมีปัญหาการใช้ e-Manifest โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทักษะคิดต่อการใช้ e-Manifest ต่างกัน มีปัญหาการใช้ e-Manifest โดยรวมและด้านเครื่องมืออุปกรณ์และด้านโปรแกรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านบุคคลไม่แตกต่างกัน ประมวลปัญหาและข้อเสนอแนะ ด้านบุคลากร คือ จำนวนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในระบบ e-Manifest มีจำนวนน้อยมาก และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขาดทักษะที่ดีในการใช้คอมพิวเตอร์ ควรมีการเปิดอบรมให้ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานในระบบ e-Manifest ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ คือ คอมพิวเตอร์ไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้งาน ดังนั้นควรเปลี่ยนคอมพิวเตอร์ให้เป็นเครื่องรุ่นใหม่และเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้พอเพียง (1 คน ต่อเครื่อง) ด้านโปรแกรม คือ โปรแกรมมีความซับซ้อนทำให้ไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงานและเกิดข้อผิดพลาดได้ง่ายควรเพิ่มรายละเอียดโปรแกรมให้มีความทันสมัยและมีเนื้อหาครอบคลุมการใช้งานที่จำเป็น ปรับปรุงโปรแกรมใช้งานให้ง่ายและสะดวกต่อการใช้

นักบริการระดับต้น รุ่น 10 กลุ่ม 5 (2549) ทำการศึกษาการควบคุมขนย้ายสินค้าระหว่างเขตอุตสาหกรรมส่งออกด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Transfer) โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาวิธีการขนย้ายสินค้าระหว่างเขตอุตสาหกรรมส่งออก ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Transfer) ของด่านศุลกากรลำพูน เพื่อให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการ

ปฏิบัติพิธีการขนย้ายสินค้าระหว่างเขตอุตสาหกรรมส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Transfer) ของด่านศุลกากรลำพูน และเพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนาปรับปรุงพิธีการขนย้ายสินค้าระหว่างเขตอุตสาหกรรมส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Transfer) ของด่านศุลกากรลำพูนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผลการศึกษาพบว่า พิธีการศุลกากรดังกล่าวสามารถอำนวยความสะดวกและลดต้นทุนให้ผู้ประกอบการจริง โดยมีการลดขั้นตอนการยื่นคำร้องขอโอนจากที่ต้องเดินทางไปยื่น ณ ด่านศุลกากรลำพูน เป็นยื่นคำขอผ่านทางอินเทอร์เน็ต ณ สถานประกอบการของผู้ขอเอง ทั้งมีการนำหลักบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการตรวจสอบสินค้าที่ขอโอน เช่น มีระบบบันทึกเวลาขณะทำการขนย้ายสินค้ามาควบคุมการขนย้าย นอกจากนี้พิธีการดังกล่าวสามารถลดระยะเวลาในการขนย้ายลงได้มากกว่าพิธีการปกติ ลดจำนวนพนักงานของผู้ประกอบการ ในการศึกษาได้ให้ความสำคัญต่อปัญหาอุปสรรคด้านการบันทึกข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต กรณีบันทึกข้อมูลผ่านจุดตรวจประจำเขตอุตสาหกรรมส่งออกของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กรณีการบันทึกข้อมูลคำขอทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ โดยพบปัญหาความคลาดเคลื่อนจากผลผลิตของผู้ประกอบการนอกเวลาทำการที่ไม่ถูกต้องตรงกับข้อมูลที่บันทึกไว้ทางอินเทอร์เน็ตในเวลาทำการของพนักงานผู้บันทึกข้อมูล นอกจากนี้ยังพบว่าการปฏิบัติงานยังมีความเสี่ยงจากการโยกย้ายเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ในการศึกษาได้มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหาดังนี้ สำหรับปัญหาจากการบันทึกข้อมูลคลาดเคลื่อนของผู้ประกอบการเนื่องจากผลผลิตนอกเวลาทำการไม่เป็นไปตามข้อมูลที่มีการบันทึกคำขอไว้ในเวลาทำการ และผู้บันทึกไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้ทันท่วงที เสนอแนะให้ผู้ประกอบการเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบันทึกข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น โดยพัฒนาศักยภาพของพนักงานผู้ขนส่งให้รองรับภารกิจดังกล่าวเพิ่มเติม ในส่วนของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ณ จุดตรวจประจำเขตอุตสาหกรรมส่งออกนั้นให้เพิ่มความระมัดระวังในการบันทึกข้อมูล และในการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ศุลกากรนั้นให้มีการพัฒนาโปรแกรมการใช้งานให้มีระบบเตือนและยืนยันการบันทึกข้อมูลก่อนการบันทึกจริง โดยเฉพาะกรณีที่มีมีความคลาดเคลื่อนอยู่เสมอด้วย นอกจากนี้แล้วมีข้อเสนอแนะให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ศุลกากร พนักงานผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนทั้งการรับฟังปัญหาอุปสรรคจากผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ และควรมีการพัฒนาระบบการควบคุมการขนย้ายสินค้าให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการนำสินค้าผ่านจุดตรวจศุลกากรประจำเขตอุตสาหกรรมส่งออก เช่น การนำระบบ Barcode หรือ Radio

Frequency Identification (RFID) มาใช้แทนการบันทึกข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่บุคลากร จุดตรวจประจำเขตอุตสาหกรรมส่งออก ทั้งนี้เพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

สิทธิเดช คงสุจริตรินทร์ (2551) ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อการนำระบบไร้เอกสารมาใช้ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสินค้าขาเข้า กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการนำระบบไร้เอกสารมาใช้ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสินค้าขาเข้า และเพื่อเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ทางวิชาการทางด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริการภาครัฐ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผู้ใช้ระบบมีความสัมพันธ์หรือมีผลสำเร็จต่อการนำระบบไร้เอกสารมาใช้ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสินค้าขาเข้าในระดับต่ำ ปัจจัยด้านระบบคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์หรือมีผลสำเร็จต่อการนำระบบไร้เอกสารมาใช้ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสินค้าขาเข้าในระดับสูง ปัจจัยด้านการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์หรือมีผลสำเร็จต่อการนำระบบไร้เอกสารมาใช้ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสินค้าขาเข้าในระดับปานกลาง โดยมีข้อเสนอแนะ 3 ด้าน คือ ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายต้องสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการให้เห็นถึงความสำคัญในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานโดยการจัดทัศนศึกษาดูงานในองค์กรที่ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในด้านต่าง ๆ ที่ประสบความสำเร็จทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้เกิดแรงจูงใจและทำให้เกิดความเข้าใจว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานมีความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาและไม่ได้มีความยุ่งยากซับซ้อนแต่อย่างใด ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการกำหนดให้เวลาที่ข้าราชการหรือบุคลากรไปทำการเรียนรู้การใช้ระบบไร้เอกสารด้วยตนเองให้ถือว่าเป็นเวลาปฏิบัติราชการ ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ ให้มีการศึกษาเกี่ยวกับการใช้ระบบไร้เอกสารให้เข้าใจอย่างแท้จริง สร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ใช้ให้เกิดการยอมรับในการนำระบบไร้เอกสารมาใช้ เพื่อลดแรงต้านและสร้างแรงเสริมหรือแรงสนับสนุนให้มีมากขึ้น เนื่องจากเมื่อองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงหรือนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้มักเกิดการต่อต้านจากบุคลากรในองค์กร ดังนั้นเพื่อเป็นการลดแรงต้านและสร้างแรงเสริมจึงควรดำเนินการจากที่กล่าวมาข้างต้นเพื่อให้การนำสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ได้รับการยอมรับและให้ความร่วมมือและทำให้ประสบผลสำเร็จในที่สุด

ชญัญญา นุช ไตอินทร์ (2550) ทำการศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจน้ำมันปาล์ม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ประยุกต์ใช้ที่ในธุรกิจน้ำมันปาล์ม และเพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของธุรกิจน้ำมันปาล์ม หลังจากนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ ตลอดจนศึกษาความแตกต่างทางลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจที่มีผลต่อการประยุกต์ใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจน้ำมันปาล์ม และความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของเว็บไซต์กับการประยุกต์ใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจน้ำมันปาล์ม เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้รับนำไปกำหนดตัวชี้วัดในการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในการดำเนินงานของธุรกิจน้ำมันปาล์มให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นธุรกิจน้ำมันปาล์มที่มีการประกอบการมานานมากกว่า 20 ปี และมีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับธุรกิจเป็นเวลามากกว่า 1 ปี เป็นธุรกิจขนาดกลาง ธุรกิจน้ำมันปาล์มส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในสังคมเว็บไซต์ในระดับมาก มีส่วนร่วมกับลูกค้าบนอินเทอร์เน็ตสม่ำเสมอ มีการแนะนำเทคนิคในการเลือกซื้อสินค้าให้กับลูกค้า และนำเสนอลักษณะสินค้าอย่างละเอียด มีการประยุกต์ใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในระดับปานกลางได้แก่การซื้อ-ชำระเงินผ่านทางเว็บไซต์ พนักงานส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาเกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจน้ำมันปาล์ม ควรจัดตั้งหน่วยงานและบุคลากรของบริษัทที่มีความรู้ความสามารถด้านการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะ และผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในการจัดทำพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มที่และควรจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอ

เสมอพงษ์ จันทระเดชา (2545) (อ้างใน สิทธิเดช, 2551 : 19) ศึกษาเรื่องการบริหารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Administration) : ศึกษากรณี การเปลี่ยนแปลงระบบกระดาษเป็นระบบไร้กระดาษ (Paperless) ซึ่งได้ทำการศึกษาผลกระทบที่เกิดขึ้นจากประกาศใช้พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 เฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature) และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกรมศุลกากร ในกระบวนการพิธีการศุลกากรในเรื่องการนำเข้าและส่งออก จากการศึกษาได้ข้อสรุปว่าการที่พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ได้รับรองข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้น จะสนับสนุนให้โครงการพัฒนาพิธีการนำเข้าและส่งออกไปสู่ระบบไร้เอกสาร (Paperless) ของกรมศุลกากรประสบผลสำเร็จ รวมทั้งผู้ประกอบการมีความมั่นใจและเชื่อมั่นในความปลอดภัยของข้อมูล ทั้งกรมศุลกากรสามารถนำข้อมูลที่อยู่ในรูปของอิเล็กทรอนิกส์มายืนยันคำรับรองของผู้ประกอบการ และสามารถนำไปใช้เป็นหลักฐานในทางกฎหมายได้ กรม

ศุลกากรและผู้เกี่ยวข้องมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถรองรับการนำลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) มาใช้ในระบบการผ่านพิธีการแบบไร้กระดาษ (Paperless) สำหรับในเชิงปฏิบัติการนั้น ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 รัฐบาลจะต้องให้ความสำคัญและสนับสนุนอย่างจริงจังในเรื่องการนำลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) มาใช้งาน โดยสนับสนุนให้หน่วยงานราชการนำมาใช้กับงานที่สามารถใช้ได้

1.2 รัฐบาลจะต้องจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาเพื่อเป็นหน่วยงานทางนโยบายในการกำหนดแนวทางปฏิบัติและให้คำแนะนำแก่หน่วยงานต่าง ๆ ที่จะนำลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) มาใช้งานในการวางระบบให้สอดคล้องกัน

1.3 รัฐบาลต้องให้ความสำคัญของงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละหน่วยงานให้เท่าเทียมกับหน่วยงานปฏิบัติการทั้งทางด้านกำลังคน งบประมาณ และโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการเพื่อให้การผ่านพิธีการศุลกากรโดยระบบไร้กระดาษโดยการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์กำกับสามารถใช้งานได้จริงอย่างเต็มรูปแบบ เห็นควรดำเนินการ ดังนี้

2.1 รัฐบาลจะต้องดำเนินการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพิธีการศุลกากร เช่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กรมวิชาการเกษตร ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น ดำเนินการประสานความร่วมมือในการเชื่อมต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน

2.2 กรมศุลกากรจะต้องติดตามและเร่งรัดการดำเนินการแก้ไขกฎหมายศุลกากรที่ได้ยกร่างแล้วให้มีการประกาศใช้โดยเร็ว

2.3 กรมศุลกากรจะต้องดำเนินการอบรมบุคลากร เพื่อให้มีความพร้อมในการนำระบบการผ่านพิธีการศุลกากรแบบไร้กระดาษ (Paperless) มาใช้ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ตรวจปล่อยสินค้า

2.4 กรมศุลกากรจะต้องนำระบบบริหารความเสี่ยง (Risk Management) และการตรวจสอบภายหลังการผ่านพิธีการศุลกากร (Post Audit) ที่ได้มาตรฐานทางวิชาการมาใช้ในขบวนการผ่านพิธีการศุลกากร

2.5 กรมศุลกากรจะต้องดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้ประชาชนผู้ประกอบการได้รับรู้โครงการผ่านพิธีการศุลกากรแบบไร้กระดาษ (Paperless) เพื่อการสนับสนุนและขณะเดียวกันต้องทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรถึงความจำเป็นที่จะต้องใช้ระบบนี้

วลัยพร รุกขชาติ (2546) (อ้างใน สิทธิเดช, 2551 : 20) ศึกษาเรื่อง การนำระบบไร้กระดาษ (Paperless System) มาใช้ในหน่วยงานภาครัฐ : ศึกษากรณี สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ซึ่งได้ทำการศึกษาระบบงานภายในที่ใช้การบริหารเอกสารแบบไร้กระดาษ จากการศึกษาได้ข้อสรุปว่า ในการนำระบบไร้เอกสารมาใช้สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้จำนวนหนึ่ง บุคลากรเกิดการเรียนรู้ด้านการนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในระดับหนึ่ง สามารถเก็บข้อมูลต่าง ๆ ไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์และเรียกดูได้ง่าย รวมทั้งช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ลดค่าใช้จ่ายและสามารถช่วยประหยัดกระดาษได้ สำหรับในเชิงปฏิบัติการนั้นผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

1. การนำระบบไร้กระดาษมาใช้ ยังมีเจ้าหน้าที่บางส่วนเคยชินกับวิธีปฏิบัติงานแบบเดิมและไม่เห็นความสำคัญของการใช้ระบบไร้กระดาษ แนวทางแก้ไขเรื่องดังกล่าวควรมีการกำหนดเป้าหมายของนโยบายให้ชัดเจนและต้องเชื่อมโยงกับเป้าหมายขององค์การด้วย โดยควรกำหนดร่วมกับโครงการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกันบนนโยบายไร้กระดาษด้วย เช่น โครงการ 5 ส. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารโครงการโลตัสไนต์ส์ ทราบว่าขณะนี้สำนักงานกำลังจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของระบบการประกันสุขภาพ ซึ่งส่วนหนึ่งจะเป็นแผนสำหรับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในสำนักงานด้วย คาดว่าจะทำให้การกำหนดเป้าหมายของระบบไร้กระดาษชัดเจนขึ้น ผู้ศึกษามีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าสำนักงานควรชี้แจงทำความเข้าใจถึงเป้าหมายนี้กับบุคลากรทุกระดับเพื่อให้เห็นความสำคัญ และเกิดทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบไร้เอกสาร และควรมีระบบการจูงใจให้เจ้าหน้าที่ใช้งานระบบไร้กระดาษมากขึ้น เช่น เมื่อสำนักใดลดปริมาณการใช้กระดาษได้ตามเป้าหมายจะได้รับรางวัล เป็นต้น

2. การกำหนดวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยใช้ระบบไร้กระดาษ สำนักงานควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับมีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการ และกำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบด้วย เพราะจะทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ เกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบไร้

กระดาษได้และสำนักงานควรปรับปรุงเครื่องมืออุปกรณ์และระเบียบวิธีปฏิบัติงานให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้สะดวกยิ่งขึ้น

3. สำนักงานควรให้ความสำคัญกับการจัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และให้เกิดความชำนาญมากขึ้น เพราะถ้าใช้งานไม่ชำนาญ อาจทำให้เกิดปัญหาได้ เช่น ปัญหาจากการใช้เครื่องพิมพ์ ซึ่งเจ้าหน้าที่บางส่วนไม่พอใจเพราะเครื่องขัดข้องบ่อย สาเหตุหนึ่งที่ทำให้เครื่องขัดข้องบ่อยคือผู้ใช้ไม่ชำนาญ เมื่อขัดข้องแล้วแก้ปัญหาไม่ถูกวิธี นอกจากนี้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์คณะกรรมการระบบโลดส์ไนต์ส์ผู้รับผิดชอบบำรุงรักษาและให้คำปรึกษาการใช้งานทราบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายได้ แต่ยังขาดความรู้ในเรื่องการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเมื่อคอมพิวเตอร์ขัดข้อง ปัจจุบันเมื่อเกิดปัญหาผู้ใช้จะโทรศัพท์เรียกเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ซึ่งมีเพียง 2 คน ซึ่งไม่เพียงพอกับความต้องการ ดังนั้น สำนักงานควรให้ความสำคัญกับหลักสูตรการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และแก้ปัญหาเบื้องต้น ซึ่งจะช่วยยืดอายุการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์ได้

4. สำนักงานควรจัดระบบการใช้เครื่องพิมพ์ให้สอดคล้องกับปริมาณการใช้ เนื่องจากบางช่วงเวลาเจ้าหน้าที่ต้องแย่งกันใช้งานเมื่อใช้งานหนักเครื่องก็จะขัดข้องส่งผลให้การทำงานล่าช้ามีเจ้าหน้าที่เสนอให้เพิ่มจำนวนเครื่อง ส่วนผู้ศึกษามีความเห็นควรตรวจสอบปริมาณการใช้งานของบริเวณที่ตั้งเครื่องแต่ละจุด เพราะแต่ละจุดมีปริมาณการใช้งานแตกต่างกัน หากแบ่งขอบเขตการใช้เครื่องแต่ละเครื่องใหม่โดยเฉลี่ยให้แต่ละจุดใช้งานเท่า ๆ กัน อาจช่วยแก้ปัญหานี้ได้

5. การส่งข่าวประจำวันควรปรับปรุงวิธีการส่งโดยให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าไปอ่านข่าวได้จากเครื่องแม่ข่าย ไม่ควรส่งเป็นแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์ให้เจ้าหน้าที่ทุกคน เพราะถ้าแฟ้มมีขนาดใหญ่จะทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้ขัดข้องได้ และควรจัดให้เป็นระบบฐานข้อมูลที่ผู้ใช้สามารถค้นหาข่าวที่สนใจย้อนหลังได้ด้วยการใช้ระบบค่าสำคัญ ระบุวันที่ ซึ่งจะส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ใช้ประโยชน์จากระบบไร้กระดาษเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้มากขึ้น

6. ผลการศึกษาด้านการเรียนรู้และพัฒนา พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ยังเรียนรู้อำนาจนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์เพื่อตัดสินใจหรือวางแผนในระดับน้อยอยู่ ดังนั้นสำนักงานควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่นำข้อมูลจากงานในความรับผิดชอบของตนมาประมวลและวิเคราะห์โดยมีผู้บังคับบัญชาเป็นผู้กระตุ้น และควรกำหนดแผนงานด้านการจัดการความรู้ (Knowledge

Management) หรือใช้เครื่องมือการพัฒนาองค์กร เช่น QC เพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

7. เนื่องจากศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำนักงานนำมาใช้ในระบบไว้กระดามีมาก แต่ยังไม่ได้นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ (Management Utility System) โดยอาจตั้งเป็นคณะกรรมการที่ประกอบด้วยผู้มีความรู้ทั้งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้ด้านการจัดการความรู้ เพื่อกำหนดแนวทางและนโยบายในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรให้มากที่สุด

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศดังกล่าวมีความสอดคล้องกันด้านการลดขั้นตอน การลดค่าใช้จ่าย การลดการใช้เอกสาร การลดระยะเวลาในการผ่านพิธีการ การลดความผิดพลาดของเอกสารทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ และสามารถบริการผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว และการนำเทคโนโลยีมาใช้งานจะต้องให้ผู้ใช้สารสนเทศเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และต้องจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยเหมาะสมและเพียงพอกับการใช้งาน

งานวิจัยเกี่ยวกับต้นทุน

นวิธ พิธิพันธ์ (2546) ศึกษาโลจิสติกส์กับต้นทุนการผลิตในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา : บริษัท ซีเกทเทคโนโลยีประเทศไทย จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ศึกษาถึงการนำเอาการบริหารจัดการโลจิสติกส์มาประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ใช้กรณีศึกษาบริษัทซีเกทเทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด เป็นตัวแทนในการศึกษาโดยคัดเลือกถึงผลจากการประยุกต์ใช้ระบบการบริหารจัดการโลจิสติกส์ส่งผลในด้านใดต่อต้นทุนการผลิต พบว่า บริษัท ซีเกทฯ สามารถนำเอาระบบการบริหารจัดการโลจิสติกส์มาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผลจากการนำโลจิสติกส์มาใช้ทำให้ปริมาณสินค้าคงคลังลดลงอย่างต่อเนื่อง และการผลิตแบบรวมการผลิตโดยการรวมสายการผลิตเข้าด้วยกันทำให้สามารถลดระยะเวลาในการผลิตให้สั้นลงได้ ทำให้สามารถจัดส่งสินค้าได้เร็วขึ้นลดต้นทุนค่าขนส่งและลดการเสียหายของสินค้าที่เกิดจากการขนส่ง การใช้ระบบ JIT HUB สามารถลดคลังสินค้าและวัตถุดิบลงได้รวมไปถึงสามารถทำให้สินค้าคงคลังในส่วนที่บริษัทต้องดูแลรักษาลดลงซึ่งส่งผลทำให้กระแสเงินสดหมุนเวียนของบริษัทเพิ่มขึ้นสามารถสร้างความเชื่อถือและการยอมรับจากทุก ๆ ฝ่ายได้

สิทธิพงษ์ หลงเจริญ (2548) ศึกษาการควบคุมต้นทุนการผลิตกระแสไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิธีการการควบคุมต้นทุนการผลิตกระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่เป็นจุดเริ่มต้นของการควบคุมเชื้อเพลิงของการ

ใช้ก๊าซธรรมชาติที่ใช้ในการผลิตกระแสไฟฟ้าอย่างจริงจังเพื่อรองรับการใช้พลังงานไฟฟ้าที่มีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี อย่างไม่มีวันที่สิ้นสุด ผลการศึกษาพบว่า การสั่งการเดินเครื่องของโรงไฟฟ้าหลักของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต้นทุนหรือราคาเชื้อเพลิงต่ำ ๆ ก่อน แล้วถ้าพลังงานไฟฟ้ายังไม่เพียงพอจึงสั่งการเดินเครื่องที่มีราคาสูงขึ้นไป จนกว่าปริมาณพลังงานไฟฟ้าเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ

จากงานวิจัยที่เกี่ยวกับต้นทุนดังกล่าวข้างต้นมีความสอดคล้องกันว่า การบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์สามารถทำให้กระบวนการผลิตมีประสิทธิภาพ ผลิตสินค้าให้เหมาะสมกับความต้องการและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ลดต้นทุนการจัดเก็บสินค้าคงคลัง ลดต้นทุนการผลิต ทำให้สามารถลดต้นทุนโดยรวมให้ต่ำที่สุดได้

งานวิจัยเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

สุภาพ กำเหนิดอุย (2550) ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจและพฤติกรรมของกลุ่มวัยทำงาน หลังจากการเปิดรับการโฆษณาอาหารเสริมเพื่อสุขภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการบริโภคอาหารเสริมของกลุ่มวัยทำงาน และเพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริโภคอาหารเสริมของกลุ่มวัยทำงาน ผลการศึกษาพบว่า 1. กลุ่มประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารเสริมเพื่อสุขภาพไม่แตกต่างกัน 2. กลุ่มประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการโฆษณาอาหารเสริมเพื่อสุขภาพที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสมมติฐานนี้ประกอบไปด้วยสมมติฐานย่อย 7 สมมติฐานดังนี้ 2.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความรู้และประโยชน์ที่ได้รับเกี่ยวกับการโฆษณาอาหารเสริมเพื่อสุขภาพที่แตกต่างกัน ส่วนการรับรู้โอกาสเสี่ยงต่อผลข้างเคียงของการบริโภคผลิตภัณฑ์อาหารเสริมเพื่อสุขภาพที่แตกต่างกัน 2.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความรู้และการรับรู้โอกาสเสี่ยงต่อผลข้างเคียงของการบริโภคผลิตภัณฑ์อาหารเสริมเกี่ยวกับการการโฆษณาอาหารเสริมเพื่อสุขภาพที่แตกต่างกัน ส่วนการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับไม่แตกต่างกัน 2.3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความรู้เกี่ยวกับการโฆษณาอาหารเสริมเพื่อสุขภาพที่แตกต่างกัน ส่วนการรับรู้โอกาสเสี่ยงต่อผลข้างเคียงของการบริโภคผลิตภัณฑ์อาหารเสริมและการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับไม่แตกต่างกัน 2.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการโฆษณาอาหารเสริมเพื่อสุขภาพที่แตกต่างกัน 2.5 รายได้ส่วนตัวที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการโฆษณาอาหารเสริมเพื่อสุขภาพที่แตกต่างกัน 2.6 โรคประจำตัวที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความรู้

ความเข้าใจเกี่ยวกับการโฆษณาอาหารเสริมเพื่อสุขภาพที่การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับแตกต่างกัน ส่วนการรับรู้โอกาสเสี่ยงต่อผลข้างเคียงของการบริโภคผลิตภัณฑ์อาหารเสริมและการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับไม่แตกต่างกัน 2.7 ลักษณะสุขภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการโฆษณาอาหารเสริมเพื่อสุขภาพที่การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับแตกต่างกัน ส่วนการรับรู้โอกาสเสี่ยงต่อผลข้างเคียงของการบริโภคผลิตภัณฑ์อาหารเสริมและการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับไม่แตกต่างกัน

ชัชวาล น้าทิพย์ (2551) ศึกษาแนวคิดการจัดการองค์กรสมัยใหม่และการจัดการความรู้ภายในองค์กรของห้างหุ้นส่วน เอสพีเอ็ม.ไซน์เนจ จำกัด ซึ่งประกอบด้วยแนวคิดทฤษฎีวิจัยด้านการจัดการองค์กรสมัยใหม่และการจัดการความรู้ภายในองค์กร โดยทำการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผลการศึกษาพบว่า สิ่งที่สำคัญที่สุดในการจัดการองค์กรสมัยใหม่และการจัดการความรู้คือการเรียนรู้ของบุคลากรและนำความรู้นั้นไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาและปรับปรุงองค์กร การเรียนรู้ของบุคลากรจะทำให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ ขึ้น ซึ่งจะไปเพิ่มพูนองค์ความรู้ขององค์กรและศักยภาพภายในองค์กรที่มีอยู่แล้วให้มากขึ้นเรื่อย ๆ และความรู้นี้ก็จะถูกนำไปใช้และถ่ายทอดต่อไปสู่บุคลากรภายในองค์กรเพื่อสร้างความรู้ใหม่อย่างไม่มีที่สิ้นสุด

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นความรู้ความเข้าใจของบุคคลจะมีความแตกต่างกันด้วยเพศ อายุ รายได้ ประสบการณ์ ระดับการศึกษา ซึ่งจะมีผลต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีการพัฒนาและการจัดการความรู้ให้บุคคลเพื่อสามารถนำความรู้ที่ได้จากการพัฒนาไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

งานวิจัยเกี่ยวกับการบริการ

จุมพล สุขพิบูลย์ (2549), ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเก็บค่าธรรมเนียมพิธีการศุลกากร : ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์บริการตรวจสินค้าส่งออก โดยการศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเพื่อให้ทราบถึงปัญหาข้อเสนอนแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการเก็บค่าธรรมเนียมพิธีการศุลกากร ณ ศูนย์บริการตรวจสินค้าส่งออก สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ กรมศุลกากร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ศูนย์บริการตรวจสินค้าส่งออก สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ กรมศุลกากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ใน

ลำดับแรก รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระเบียบข้อบังคับและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นลำดับสุดท้าย

เพชร อ้นเยี่ยม (2539) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริการประชาชน : กรณีศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า 1. ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการประชาชนในด้านความรวดเร็ว ความสะดวก ความถูกต้อง และความประหยัด ยุติธรรม ในประเด็นต่าง ๆ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในทางที่เห็นด้วยว่าดีเกือบทุก ๆ ด้าน 2. ความเห็นของข้าราชการเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการประชาชนในด้านความรวดเร็ว ความสะดวก ความถูกต้อง และความประหยัด ยุติธรรมในประเด็นต่าง ๆ พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในทางที่เห็นด้วยว่าดีเกือบทุก ๆ ด้าน 3. การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการประชาชน พบว่า ตัวแปรระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการประชาชน ในด้านความรวดเร็ว ความสะดวก ความถูกต้อง และความประหยัด ยุติธรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตัวแปรอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการประชาชนในด้านความสะดวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตัวแปรอัตราเงินเดือนหรือรายได้มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการประชาชนในด้านความสะดวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การให้บริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องศึกษาความต้องการของผู้รับบริการเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ พัฒนาบุคคลที่ให้บริการให้มีเทคนิค จิตสำนึกในการให้บริการเพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย

3.1 วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการ e-Customs สำหรับการนำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร โดยมุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบ ปัญหาอุปสรรคจากการนำสินค้าเข้าคลังสินค้าทัณฑ์บนด้วยระบบ e-Import ของฝ่ายบริการคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากรที่ 3 ส่วนบริการคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากร สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้ตารางของ R.V. Krajcie และ D.W. Morgan

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรเป้าหมายในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการคลังสินค้าทัณฑ์บน ผู้มาติดต่อราชการกับคลังสินค้าทัณฑ์บน ในกำกับของฝ่ายบริการคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากรที่ 3 และผู้ประกอบการ Service Counter จำนวนประมาณ 130 ราย ที่มาของจำนวนประชากร คือ ผู้ประกอบการคลังสินค้าทัณฑ์บน 45 ราย ตัวแทนออกของ 20 ราย ผู้ประกอบการ Service Counter 10 ราย และผู้มาติดต่อราชการยื่นใบขนสินค้าจำนวน 55 ราย โดยคำนวณจากจำนวนใบขนสินค้าขาเข้าเพื่อนำสินค้าเข้าคลังสินค้าทัณฑ์บน ประจำเดือนมีนาคม 2552 ซึ่งมีจำนวนใบขนสินค้า e-Import 274 ฉบับ เฉลี่ย 5 ฉบับต่อ 1 ราย เหตุผลการเฉลี่ยโดยประมาณ 5 ฉบับต่อหนึ่งราย เพราะในช่วงระยะเวลาการปฏิบัติพิธีการภายใน 1 เดือน ผู้ประกอบการแต่ละรายมีการนำสินค้าจากต่างประเทศเข้าไปฝากเก็บในคลังสินค้าทัณฑ์หลายครั้ง ในแต่ละครั้งต้องยื่นใบขนสินค้า 1 ฉบับ

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง (Sampling group) กลุ่มตัวอย่างในกรณีศึกษานี้จะทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ ผู้ประกอบการคลังสินค้าทัณฑ์บน ผู้มาติดต่อราชการกับคลังสินค้าทัณฑ์บน ในกำกับของฝ่ายบริการคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากรที่ 3 ตัวแทนออกของ และผู้ประกอบการ Service Counter เลือกโดยไม่ใช่หลักทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non probability sampling) สุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ R.V. Krajcie และ D.W. Morgan เนื่องจากเป็นตารางสำเร็จรูปที่มีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างไว้เรียบร้อยแล้ว และมีจำนวนประชากรที่คำนวณไว้ตั้งแต่ 10 – 100,000 จึงเชื่อว่าการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของกรณีศึกษานี้ถูกต้องและเชื่อถือได้จากจำนวนประชากร 130 ราย ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 97 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือแบบสอบถามโดยมีการทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อถือก่อนนำไปใช้ ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงานด้านศุลกากร

มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-End Question) โดยใช้แบบสอบถามสำรวจรายการ (Check List)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
 ชาย หญิง
2. อายุ
 20 - 30
 31 - 40
 สูงกว่า 40

ส่วนที่ 2 แบ่งออกเป็น 2 ชุด

ชุดที่ 1 ข้อมูลของการประกอบธุรกิจ

ชุดที่ 2 การบริการ e-Import กับการลดต้นทุนและระยะเวลา

ชุดที่ 1 ข้อมูลของการประกอบธุรกิจ ลักษณะธุรกิจ ลักษณะสิทธิประโยชน์ จำนวนพนักงาน ที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านพิธีการศุลกากร การส่งข้อมูลเข้าระบบ ลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-End Question) แบบให้ผู้ตอบเลือกคำตอบเดียว (Multiple Choice)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. ธุรกิจของท่าน

- () ตัวแทนออกของ
- () เจ้าของคลังสินค้าทัณฑ์บน
- () ผู้นำของเข้าคลังสินค้าทัณฑ์บน
- () Service Counter

2. ลักษณะสิทธิประโยชน์

- () คลังสินค้าทัณฑ์บนทั่วไป
- () คลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้า
- () คลังสินค้าทัณฑ์บนอยู่ซ่อมหรือสร้างเรือ

ชุดที่ 2 การบริการ e-Import กับการลดต้นทุนและระยะเวลา

คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความเกี่ยวกับการบริการ e-Import กับการลดต้นทุนและระยะเวลา แล้วพิจารณาว่าข้อความดังกล่าวถูกต้องตรงกับความเข้าใจของท่านเพียงใด และทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเข้าใจของท่าน

ตารางที่ 2.1 เทคโนโลยีสารสนเทศกับการลดต้นทุนและระยะเวลา

ข้อที่ (No.)	คำถาม (Question)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1	e-Import สามารถลดต้นทุนด้านการเดินทางมาติดต่อกับกรมศุลกากร					

ตารางที่ 2.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่กับการลดต้นทุน และระยะเวลา

ข้อที่ (No.)	คำถาม (Question)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2-6	เจ้าหน้าที่ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและหรือข่าวสารการให้สิทธิประโยชน์ด้านต่าง ๆ ของกรมฯ ให้ท่านทราบเสมอ					

ตารางที่ 2.3 ความรู้ความเข้าใจระบบ e-Import กับการลดต้นทุนและระยะเวลา

ข้อที่ (No.)	คำถาม (Question)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2-11	ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราสามารถ Download จาก www.customs.go.th					

เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 16 ข้อ มีเกณฑ์การให้คะแนน

ดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	5
มาก	ให้คะแนน	4
ปานกลาง	ให้คะแนน	3
น้อย	ให้คะแนน	2
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1

เกณฑ์การประเมินเกี่ยวกับการบริการ e-Import กับการลดต้นทุนและระยะเวลาโดยใช้
เกณฑ์สัมบูรณ์ (absolute criteria) (บุญชม ศรีสะอาด. 2540 : 100) อ้างในพรทิพย์ ชิงชัย (2549
: 66)

ค่าเฉลี่ย	ระดับการลดต้นทุนและระยะเวลา
4.51 – 5.00	ลดต้นทุนและระยะเวลา มากที่สุด
3.51 – 4.50	ลดต้นทุนและระยะเวลา มาก
2.51 – 3.50	ลดต้นทุนและระยะเวลา ปานกลาง
1.51 – 2.50	ลดต้นทุนและระยะเวลา น้อย
1.00 – 1.50	ลดต้นทุนและระยะเวลา น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาการให้บริการ e-Import กับการลดต้นทุนและระยะเวลา

ชุดที่ 1 ปัญหาการให้บริการ e-Import กับการลดต้นทุนและระยะเวลา

ชุดที่ 2 ระดับปัญหาขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการ

ชุดที่ 1 ปัญหาการให้บริการ e-Import กับการลดต้นทุนและระยะเวลา

มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-End Question) โดยใช้แบบสอบถามสำรวจ
รายการ (Check List)

คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการ e-Import, กับการลดต้นทุน
และระยะเวลา และโปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของ
ท่าน

- ขั้นตอนการยื่นใบขนสินค้าปฏิบัติพิธีการ e-Import ใช้เวลาเท่าไรเมื่อเทียบกับระบบ EDI
 - () ใช้เวลามากกว่าระบบ EDI
 - () ใช้เวลาเท่ากับระบบ EDI
 - () ใช้เวลาน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 0 - 5 นาที
 - () ใช้เวลาน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 5 - 10 นาที
 - () ใช้เวลาน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 10 นาที ขึ้นไป
- ขั้นตอนการยื่นใบขนสินค้าปฏิบัติพิธีการ e-Import ใช้คนเท่าไรเมื่อเทียบกับระบบ EDI
 - () ใช้คนมากกว่าระบบ EDI

- () ใช้คนเท่ากับระบบ EDI
- () ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI 1 คน
- () ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI 2 คน
- () ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 3 คน ขึ้นไป

ชุดที่ 2 ระดับปัญหาขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการ

คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความเกี่ยวกับระดับปัญหาขั้นตอนการยื่นใบขนสินค้า แล้วพิจารณาว่าข้อความดังกล่าวถูกต้องตรงกับความเข้าใจของท่านเพียงใด และทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเข้าใจของท่าน

ข้อที่ (No.)	คำถาม (Question)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ไม่สามารถส่งข้อมูลได้เนื่องจากกระแสไฟขัดข้อง					
2.	บางช่วงเวลาเมื่อมีผู้ส่งข้อมูลเข้าระบบมากจะทำให้การส่งข้อมูลช้าและ ERROR อยู่เสมอ					

เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 15 ข้อ มีเกณฑ์การให้คะแนน

ดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	5
มาก	ให้คะแนน	4
ปานกลาง	ให้คะแนน	3
น้อย	ให้คะแนน	2
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1

เกณฑ์การประเมินเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการ e-Import กับการลดต้นทุนและระยะเวลา โดยใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (absolute criteria) (บุญชม ศรีสะอาด. 2540 : 100) อ้างในพรทิพย์ ชิงชัย (2549 : 66)

ค่าเฉลี่ย

4.51 – 5.00

ระดับการลดต้นทุนและระยะเวลา

ลดต้นทุนและระยะเวลา มากที่สุด

3.51 – 4.50	ลดต้นทุนและระยะเวลา มาก
2.51 – 3.50	ลดต้นทุนและระยะเวลา ปานกลาง
1.51 – 2.50	ลดต้นทุนและระยะเวลา น้อย
1.00 – 1.50	ลดต้นทุนและระยะเวลา น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการระบบ e-Customs แนวทางการปรับปรุงระบบเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรระบบ e-Customs สำหรับการนำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร (e-Import)

.....

.....

3.4 คุณภาพของเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยหาคุณภาพของเครื่องมือวัดโดยมีขั้นตอนการดำเนินการโดยดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเนื้อหา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ อิเล็กทรอนิกส์ โลจิสติกส์ และแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาศุลกากรสู่ e-Customs
2. ศึกษารูปแบบการประเมินต่าง ๆ นำมาประยุกต์ในการกำหนดกรอบ ขอบเขต เนื้อหาของเครื่องมือในการประเมินปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการ e-Customs สำหรับการนำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร
3. สร้างแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในการศึกษาให้ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์
4. นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญทางด้าน e-Customs และผู้เชี่ยวชาญทางด้าน Logistic เนื่องจากเป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ e-Customs จึงเลือกผู้เชี่ยวชาญทางด้าน e-Customs จากคณะทำงานเสริมสร้างศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมศุลกากร จำนวน 2 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญทางด้าน Logistic เลือกจากอาจารย์ผู้สอนวิชาการทางด้าน Logistic มหาวิทยาลัยศรีปทุม จำนวน 1 ท่าน เพื่อทดสอบความเที่ยงตรง (validity) ตรวจสอบโดยอาศัยดุลยพินิจของผู้เชี่ยวชาญซึ่งเรียกว่าวิธี "Face validity" จากดุลยพินิจของผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าบางข้อคำถามเป็นยังไม่สามารถเป็นตัวแทนลักษณะของกลุ่มพฤติกรรมได้ จึงได้นำมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง

5. นำแบบสอบถามไปทดลองเพื่อหาความถูกต้องและเหมาะสมของแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ต้องการสำรวจไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้มาติดต่อราชการกับฝ่ายบริการคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากรที่ 3 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 20 คน แล้วนำผลที่ได้มาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาช โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ การทดสอบความเชื่อถือจากกลุ่มตัวอย่างได้ค่าความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่า 0.85

6. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองแล้ว เสนอที่ปรึกษาคณาจารย์อิสระเป็นครั้งสุดท้ายเพื่อให้ถูกต้องสมบูรณ์แล้วนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงต่อไป

3.5 การเก็บข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากการศึกษารวบรวมข้อมูลจากแหล่งเอกสารอื่น ๆ อาทิ เช่น เอกสารวิชาการ วิทยานิพนธ์ งานวิจัย หนังสือวารสาร และสิ่งตีพิมพ์ที่เกี่ยวข้อง

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากการตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยดำเนินการดังนี้

2.1 ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปแจกกลุ่มตัวอย่างพร้อมทั้งให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการกรอกแบบสอบถามและข้อคำถามบางข้อในกรณีที่ผู้ตอบไม่เข้าใจ และรอรับแบบสอบถามกลับคืน แบบสอบถามจำนวน 105 ชุด ได้รับกลับคืน 102 ชุด

2.2 การตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ และความสอดคล้องของคำตอบในแบบสอบถามทุกข้อ ทุกประเด็น และทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกพบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ จำนวน 5 ชุด คงมีแบบสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อเก็บข้อมูลจำนวน 97 ชุด

2.3 การลงรหัส ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่

ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

- 2.4 การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วก็ทำการป้อนข้อมูลคำตอบในแบบสอบถามบันทึกเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อทำการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for the Social Sciences – SPSS) โดยการแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปรแล้วคำนวณค่าร้อยละ (percentage) และค่าพารามิเตอร์ต่าง ๆ

3.6 การใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัย SPSS For Windows version 15 เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลของการประกอบธุรกิจ ใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ซึ่งระบุค่าข้อมูลที่ได้เป็นร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลของการประกอบธุรกิจ ใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ซึ่งระบุค่าข้อมูลที่ได้เป็นร้อยละ (Percentage)
3. การวิเคราะห์ข้อมูลการบริการ e-Import กับการลดต้นทุนและระยะเวลา วิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาการให้บริการ e-Import กับการลดต้นทุนและระยะเวลา วิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
5. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับปัญหาขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการ วิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
6. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยสรุปประมวลปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ e-Import ในการนำสินค้าเข้าคลังสินค้าทัณฑ์บน ด้วยการจัดหมวดหมู่เพื่อเรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อยโดยเสนอเป็นจำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

บทที่ 4

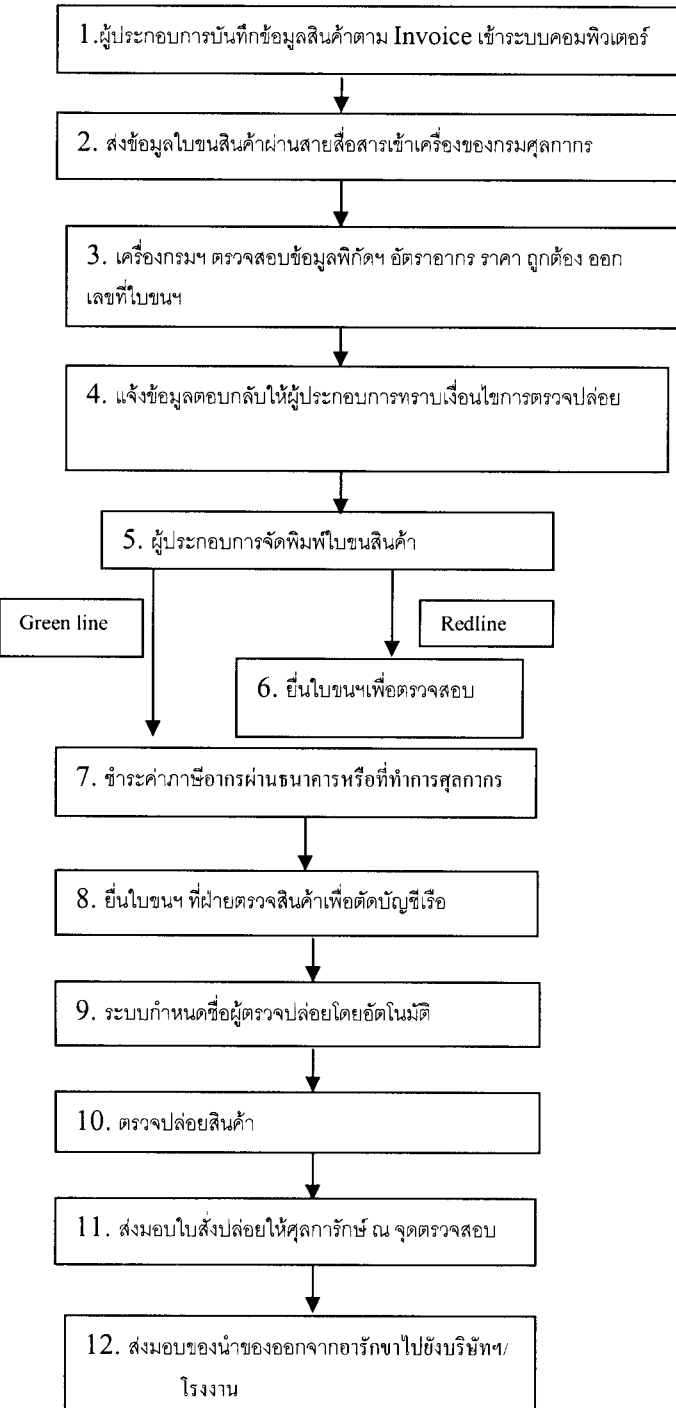
การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการ e-Customs สำหรับการนำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร กรณีนำสินค้าเข้าคลังสินค้าทัณฑ์บนด้วยระบบ e-Import ของฝ่ายบริการคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากรที่ 3 ส่วนบริการคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากร สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยกล่าวถึงการใช้ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Customs) พิธีการศุลกากรนำเข้า e-Import มาใช้แทนระบบพิธีการศุลกากรแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (EDI) ที่ผู้ประกอบการหรือตัวแทนจะต้องมายื่นเอกสารเพื่อผ่านพิธีการศุลกากรและชำระเงินค่าภาษีอากรที่กรมศุลกากรหรือที่ทำการด่านศุลกากรโดยตรง โดยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Customs) จะทำให้ผู้ประกอบการสามารถลดต้นทุนการดำเนินการด้านการนำเข้าและส่งออก และสามารถลดระยะเวลาการเดินทางมาติดต่อกับกรมศุลกากร รวมทั้งลดต้นทุนด้านบุคลากรด้วยปัจจุบันศุลกากรได้นำระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการควบคุมการนำเข้าและส่งออกในหลายรูปแบบโดยที่ผู้ประกอบการสามารถยื่นคำขอผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ที่เรียกว่า พิธีการหน้าต่างเดียว หรือ Single window ทำให้ผู้ประกอบการได้รับความสะดวกรวดเร็วแล้ว ยังเป็นการประหยัดทรัพยากร/เวลา และขจัดปัญหาของการติดต่อบริษัทคนด้วยกันรวมทั้งลดต้นทุนให้กับผู้ประกอบการอีกด้วย (serch : www.leotrans.com) โดยไม่ได้กำหนดเป้าหมายไว้ว่าผู้ประกอบการจะประหยัด และลดต้นทุนด้านทรัพยากร/เวลา/คนได้เท่าไร แต่ตาม Flow Chart เปรียบเทียบระหว่างระบบเดิม คือ EDI กับ ระบบ e-Import จะเห็นได้ว่าพิธีการศุลกากรนำเข้า e-Import ลดขั้นตอนการพบกันระหว่างผู้ประกอบการกับเจ้าหน้าที่ทางกายภาพจาก 12 ขั้นตอน เหลือ 4 ขั้นตอน โดยขั้นที่ 1 ถึงขั้นตอนที่ 4 ของระบบ EDI จะเป็นขั้นตอนที่ 1 ของระบบ e-Import ขั้นตอนที่ 5 ถึงขั้นตอนที่ 6 ของระบบ EDI จะเป็นขั้นตอนที่ 2 ของระบบ e-Import ขั้นตอนที่ 7 ถึงขั้นตอนที่ 9 ของระบบ EDI จะเป็นขั้นตอนที่ 3 ของระบบ e-Import ขั้นตอนที่ 10 ถึงขั้นตอนที่ 12 ของระบบ EDI จะเป็นขั้นตอนที่ 4 ของระบบ e-Import โดยหน่วยงานได้คาดหวังไว้ว่าการนำระบบ e-Import มาใช้แทน ระบบ EDI จะสามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรจากประมาณ 20 นาที เหลือประมาณ 10 นาที ลดระยะเวลาในการตรวจสอบปล่อยสินค้าจากประมาณ 25 นาที เหลือประมาณ 15 นาที ลดระยะเวลาการส่งมอบของ

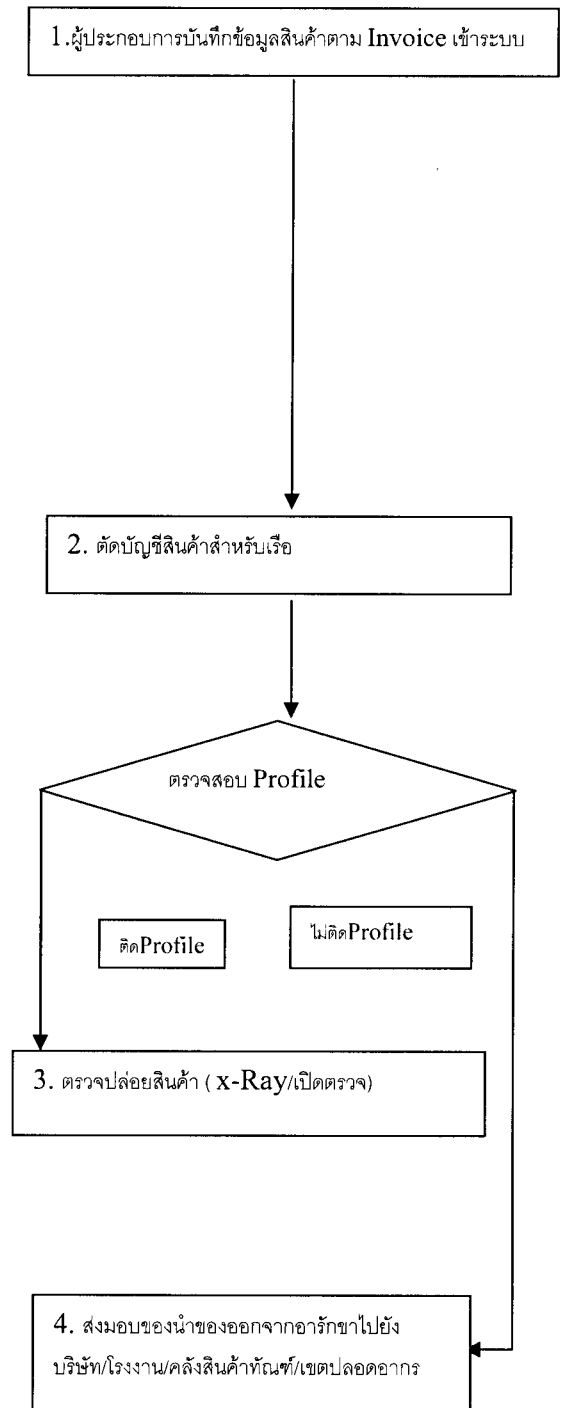
จาก ประมาณ 25 นาที เหลือประมาณ 15 นาที และผู้ประกอบการสามารถลดจำนวนบุคลากรที่มาติดต่อกับกรมศุลกากรจากประมาณ 5 คน เหลือ ประมาณ 2 คน ดังนั้นจึงสามารถลดจำนวนบุคลากรได้ประมาณ 3 คน คือ ลดบุคลากรที่มีหน้าที่ในขั้นตอนการลงทะเบียน ออกเลขที่ใบขนสินค้าขาเข้า ตรวจสอบพิธีการ ตรวจสอบพิกัดฯ อัตราอากร ราคา จำนวน 1 คน ขั้นตอนการชำระค่าภาษีและค่าธรรมเนียมอื่น ๆ จำนวน 1 คน ขั้นตอนการตรวจสอบความสมบูรณ์ของใบขนสินค้าขาเข้ากับข้อมูลในคอมพิวเตอร์ และขั้นตอนการกำหนดชื่อนายตรวจผู้ตรวจปล่อยและแก้ไขรหัสสั่งการตรวจ จำนวน 1 คน

เปรียบเทียบระบบพิธีการ EDI กับ e-Import

EDI

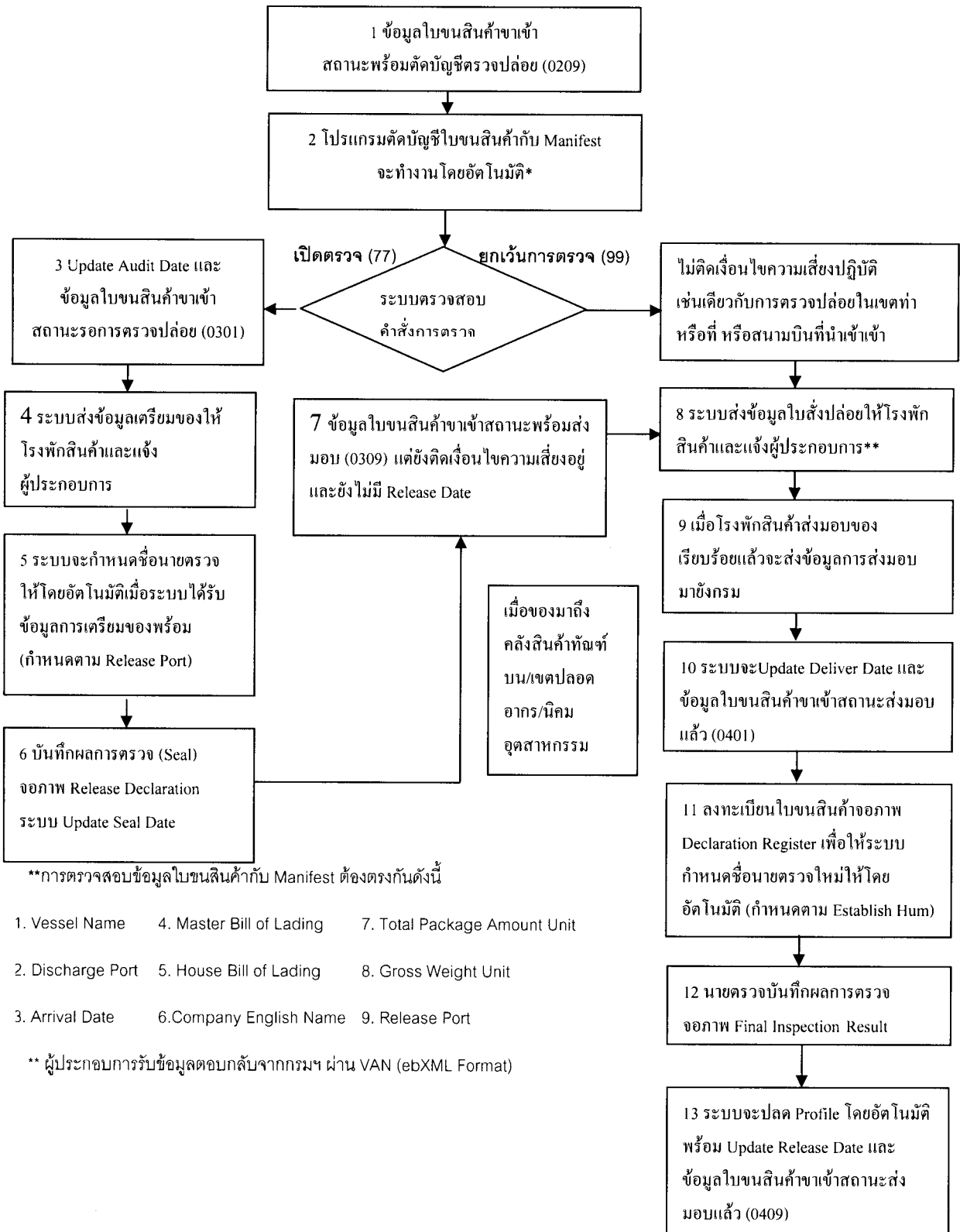


e-Import



ในระบบกระบวนการนำเข้าด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ การตัดบัญชีตรวจสอบปล่อยอัตโนมัติ กรณีติดเงื่อนไขความเสี่ยงและขอขนย้ายสินค้าไปตรวจสอบที่คลังสินค้าทัณฑ์ หรือเขตปลอดอากร

หรือ นิคมอุตสาหกรรม (Inspection Request = Y)



**การตรวจสอบข้อมูลใบขนสินค้ากับ Manifest ต้องตรงกันดังนี้

- | | | |
|-------------------|--------------------------|------------------------------|
| 1. Vessel Name | 4. Master Bill of Lading | 7. Total Package Amount Unit |
| 2. Discharge Port | 5. House Bill of Lading | 8. Gross Weight Unit |
| 3. Arrival Date | 6. Company English Name | 9. Release Port |

** ผู้ประกอบการรับข้อมูลตอบกลับจากกรมฯ ผ่าน VAN (eBXML Format)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษา “ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการ e-Customs สำหรับการนำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร” โดยมีวัตถุประสงค์ศึกษาระบบงาน e-Customs สำหรับการนำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักรเทียบกับระบบ EDI และศึกษาปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรระบบ e-Customs สำหรับการนำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจึงใช้แบบสอบถามในการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการคลังสินค้าทัณฑ์บน ผู้มาติดต่อราชการกับคลังสินค้าทัณฑ์บน ในกำกับของฝ่ายบริการคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากรที่ 3 และผู้ประกอบการ Service Counter จำนวน 97 คน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบ่งออกเป็น 2 ชุด

ชุดที่ 1 ข้อมูลของการประกอบธุรกิจ

ชุดที่ 2 การบริการ e-Import กับการลดต้นทุนและระยะเวลา

ส่วนที่ 3 แบ่งออกเป็น 2 ชุด

ชุดที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการ e-Import

ชุดที่ 2 ระดับปัญหาขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการ

ส่วนที่ 4 คำถามข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการระบบ e-Customs สำหรับการนำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร แนวทางการปรับปรุงระบบเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรระบบ e-Customs สำหรับการนำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	40	41.2
หญิง	57	58.8
รวม	97	100

จากตารางที่ 1 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามเพศ จำนวน 97 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.8 ที่เหลือเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
20 -30	32	33
31 – 40	41	42.3
สูงกว่า 40	24	24.7
รวม	97	100

จากตารางที่ 2 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมา คือ 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ สูงกว่า 40 ปี มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 24.7

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	36	37.1
ปริญญาตรี	60	61.9
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.0
รวม	97	100

จากตารางที่ 3 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.9 รองลงมา คือ ระดับ ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37.1 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับ สูงกว่าปริญญาตรี มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 1

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ปฏิบัติการ	75	77.3
หัวหน้างาน	18	18,6
ผู้บริหาร	4	4.1
รวม	97	100

จากตารางที่ 4 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามตำแหน่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระดับตำแหน่ง ปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 77.3 รองลงมา คือ ตำแหน่ง หัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 18.6 ส่วนกลุ่มตัวอย่างระดับตำแหน่งผู้บริหารมีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 4.1 ตารางที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์

ประสบการณ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1 – 3 ปี	40	41.2
3 – 6 ปี	23	23.7
มากกว่า 6 ปี	34	35.1
รวม	97	100

จากตารางที่ 5 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามประสบการณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ระหว่าง 1 – 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมา คือ มากกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.1 ส่วนกลุ่มตัวอย่างประสบการณ์ 3 – 6 ปี มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 23.7

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการประกอบธุรกิจ

ชุดที่ 1 ข้อมูลการประกอบธุรกิจ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ตัวแทนออกของ	60	61.9
เจ้าของคลังสินค้าทัณฑ์บน	14	14.4
ผู้นำของเข้าคลังสินค้าทัณฑ์บน	17	17.5
Service Counter	6	6.2
รวม	97	100

จากตารางที่ 6 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามธุรกิจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีธุรกิจตัวแทนออกของ คิดเป็นร้อยละ 61.9 รองลงมา คือ ผู้นำของเข้าคลังสินค้าทัณฑ์บน คิดเป็นร้อยละ 17.5 รองลงมา คือเจ้าของคลังสินค้า คิดเป็นร้อยละ 14.4 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีธุรกิจ Service Counter มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 6.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะสิทธิประโยชน์

ลักษณะสิทธิประโยชน์	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
คลังสินค้าทัณฑ์บนทั่วไป	60	61.6
คลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้า	28	28.9
คลังสินค้าทัณฑ์บนอยู่ซ่อมหรือสร้างเรือ	9	9.3
รวม	97	100

จากตารางที่ 7 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะสิทธิประโยชน์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้สิทธิประโยชน์ คลังสินค้าทัณฑ์บนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 61.6 รองลงมา คือ สิทธิประโยชน์ คลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้า คิดเป็นร้อยละ 28.9 ส่วนกลุ่มตัวอย่างสิทธิประโยชน์ คลังสินค้าทัณฑ์บนอยู่ซ่อมหรือสร้างเรือมีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 9.3

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนพนักงานที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการศุลกากร

จำนวน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1 – 3 คน	55	56.7
4 – 6 คน	25	25.8
6 คนขึ้นไป	17	17.5
รวม	97	100

จากตารางที่ 8 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนพนักงาน ที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการศุลกากรพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงาน 1 – 3 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 รองลงมา คือ จำนวน 4 – 6 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงานตั้งแต่ 6 คนขึ้นไป มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 17.5

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะการส่งข้อมูล

ลักษณะการส่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ส่งข้อมูลเอง	49	50.5
ใช้บริการ Service Counter	11	11.3
ตัวแทนออกของส่งข้อมูลให้	37	38.1
รวม	97	100

จากตารางที่ 9 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะการส่งข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ส่งข้อมูลเอง คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมา คือ ให้ตัวแทนออกของส่งข้อมูลให้ คิดเป็นร้อยละ 38.1 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ Service Counter มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 11.3

ชุดที่ 2 การบริการ e-Import กับการลดต้นทุนและระยะเวลา

ตารางที่ 10 แสดงรายละเอียด ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศกับการลดต้นทุนและระยะเวลา

ปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
e-Import สามารถลดต้นทุนด้านการเดินทางมาติดต่อกับกรมศุลกากร	15	41	33	7	1	3.64	.868
	15.5%	42.3%	34.0%	7.2%	1%		
e-Import สามารถลดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรของผู้ประกอบการ	12	35	44	3	3	3.52	.867
	12.4%	36.1%	45.4%	3.1%	3.1%		
e-Import สามารถลดขั้นตอนการนำสินค้าเข้าเมื่อเทียบกับระบบ EDI	12	49	29	7	-	3.68	.785
	12.4%	50.5%	29.9%	7.2%	-		
e-Import สามารถลดเวลาการปฏิบัติพิธีการนำเข้าเมื่อเทียบกับระบบ EDI	16	42	30	5	4	3.63	.961
	16.5%	43.3%	30.9%	5.2%	4.1%		
รวม						3.61	.870

จากตารางที่ 10 เมื่อทำการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการบริการ e-Import กับการลดต้นทุนและระยะเวลา ปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกเป็นรายชื่อ ได้ผลดังนี้

e-Import สามารถลดต้นทุนด้านการเดินทางได้ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมาคือความคิดเห็นระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาคือความคิดเห็นระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.5 และกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับน้อยถึงน้อยสุดมีน้อย คิดเป็นร้อยละ 8.2 โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า เทคโนโลยีสารสนเทศลดต้นทุนด้านการเดินทางมาติดต่อกับกรมศุลกากรในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.64 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .868

e-Import สามารถลดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรได้ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมาคือความคิดเห็นระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมาคือความคิดเห็นระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.4 และกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับน้อยถึงน้อยสุดมีน้อย คิดเป็นร้อยละ 6.2 โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า เทคโนโลยีสารสนเทศลดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรของผู้ประกอบการในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.52 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .867

e-Import สามารถลดขั้นตอนการนำสินค้าเข้าจากระบบ EDI ได้ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมาคือความคิดเห็นระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 29.9 รองลงมาคือความคิดเห็นระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.4 และกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 7.2 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความเห็นน้อยที่สุดไม่มีเลย โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า เทคโนโลยีสารสนเทศลดขั้นตอนการนำสินค้าเข้าเมื่อเทียบกับระบบ EDI ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.68 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .785

e-Import สามารถลดเวลาการปฏิบัติพิธีการนำเข้าจากระบบ EDI ได้ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาคือความคิดเห็นระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 30.9 รองลงมาคือความคิดเห็นระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.5 และกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับน้อยและน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 9.3 โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า เทคโนโลยีสารสนเทศลดเวลาการปฏิบัติพิธีการนำเข้าเมื่อ

เทียบกับระบบ EDI ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.63 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .961

โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเทคโนโลยีสารสนเทศกับการลดต้นทุนและระยะเวลาในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.61 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .870 ตารางที่ 11 แสดงรายละเอียด ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการของเจ้าหน้าที่กับการลดต้นทุนและระยะเวลา

ปัจจัยการบริการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
เจ้าหน้าที่ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและหรือข่าวสารการให้สิทธิประโยชน์ด้านต่าง ๆ ของกรมฯ ให้ท่านทราบเสมอ	5	40	30	20	2	3.27	.919
	5.2%	41.2%	30.9%	20.6%	2.1%		
เจ้าหน้าที่ประจำการล่วงเวลาเมื่อท่านร้องขอ	6	40	40	8	3	3.39	.848
	6.2%	41.2%	41.2%	8.2%	3.1%		
เจ้าหน้าที่บริการต่อท่านด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	6	39	40	8	4	3.36	.880
	6.2%	40.2%	41.2%	8.2%	4.1%		
ท่านสามารถพบเจ้าหน้าที่ในเวลาราชการได้ตลอดเวลาการทำงาน	7	37	42	8	3	3.38	.859
	7.2%	38.1%	43.3%	8.2%	3.1%		
เจ้าหน้าที่มีความรู้และแก้ไขปัญหาให้ท่านได้อย่างรวดเร็วทันเวลา	7	36	41	12	1	3.37	.833
	7.2%	37.1%	42.3%	12.4%	1.0%		
รวม						3.35	0.514

จากตารางที่ 11 เมื่อทำการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการบริการ e-Import กับการลดต้นทุนและระยะเวลา ปัจจัยการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นรายชื่อ ได้ผลดังนี้

การบริการของเจ้าหน้าที่ในการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและหรือข่าวสารการให้สิทธิประโยชน์ด้านต่าง ๆ ของกรมฯ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 30.9

รองลงมา มีความคิดเห็นระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 20.6 และกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 5.2 และน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 2.1 โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.27 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .919

การประจําการล่วงเวลาของเจ้าหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.2 เท่ากัน รองลงมา มีความคิดเห็นระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 8.2 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.2 และกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 3.1 โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ประจําการล่วงเวลาเมื่อร้องขอ ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.39 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .848

การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40.2 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 8.2 และกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.2 และน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 4.1 โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.36 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .880

สามารถพบเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลาการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 38.1 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 8.2 และกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 7.2 และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.1 โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า สามารถพบเจ้าหน้าที่ในเวลาราชการได้ตลอดเวลาการทำงานในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.38 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .859

การได้รับการแก้ไขปัญหามาจากเจ้าหน้าที่รวดเร็วทันเวลา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 12.4 กลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 7.2 โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมี

ความเห็นว่าเป็นว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็วทันเวลาในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.37 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .833

โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นการให้บริการกับการลดต้นทุนและระยะเวลาในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.35 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.514 ตารางที่ 12 แสดงรายละเอียด ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรู้ความเข้าใจระบบ e-Import กกับการลดต้นทุนและระยะเวลา

ปัจจัยความรู้ความเข้าใจในระบบ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราสามารถ Download จาก www.customs.go.th	19	44	31	3	-	3.81	.782
	19.6%	45.4%	32.0%	3.1%	-		
ชื่อผู้นำเข้าท่านสามารถดึงข้อมูลที่มีอยู่แล้วมาใช้ได้โดยไม่ต้องพิมพ์ใหม่	12	43	33	7	2	3.58	.876
	12.4%	44.3%	34.0%	7.2%	2.1%		
ผู้นำเข้าสามารถชำระค่าภาษีอากรท่านำเข้าได้ก็ต่อได้	12	42	36	3	4	3.57	.900
	12.4%	43.3%	37.1%	3.1%	4.1%		
ผู้นำเข้าสามารถให้ผู้อื่นกระทำการแทนในการปฏิบัติพิธีการ e-Import ได้โดยจัดทำคำร้องเพิ่มเติมได้ตามประกาศกรมฯที่ 20/2550	6	44	42	3	2	3.51	.752
	6.2%	45.4%	43.3%	3.1%	2.1%		
ท่านสามารถสืบข้อมูลส่งตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่ต้องเสียค่าล่วงเวลา	7	45	38	6	1	3.53	.765
	7.2%	46.4%	39.2%	6.2%	1.0%		
e-Import สามารถลดขั้นตอนการนำสินค้าเข้าเมื่อเทียบกับระบบ EDI ได้หลายขั้นตอน	14	40	36	5	2	3.61	.873
	14.4%	41.2%	37.1%	5.2%	2.1%		
e-Import สามารถลดระยะเวลาการนำสินค้าเข้าเมื่อเทียบกับระบบ EDI ได้	15	39	35	6	2	3.61	.896
	15.5%	40.2%	36.1%	6.2%	2.1%		

รวม	3.60	.725
------------	------	------

จากตารางที่ 12 เมื่อทำการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการบริการ e-Import กับการลดต้นทุนและระยะเวลา ปัจจัยความรู้ความเข้าใจในระบบ จำแนกเป็นรายชื่อ ได้ผลดังนี้

การ Download ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราจาก Website ของกรมศุลกากร www.customs.go.th ทำให้ลดต้นทุนและระยะเวลาการส่งข้อมูลเข้าระบบได้ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.6 รองลงมา ความคิดเห็นในระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 3.1 และน้อยที่สุดไม่มีเลย โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราสามารถ Download จาก www.customs.go.th ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.81 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .782

การที่ระบบสามารถดึงข้อมูลที่มีอยู่แล้วมาใช้ได้โดยไม่ต้องพิมพ์ใหม่ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.4 กลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 7.2 และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.1 โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ชื่อผู้นำเข้าผ่านสามารถดึงข้อมูลที่มีอยู่แล้วมาใช้ได้โดยไม่ต้องพิมพ์ใหม่ ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.58 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .876

การชำระค่าภาษีอากรในระบบ e-Import สามารถชำระ ณ ทำนำเข้าได้ก็ทำให้ลดต้นทุนและระยะเวลาได้ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.4 กลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับน้อยและน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 7.2 โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ผู้นำเข้าสามารถชำระค่าภาษีอากร ณ ทำนำเข้าได้ก็ได้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.57 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .900

การมอบอำนาจให้ผู้อื่นกระทำการแทนในการปฏิบัติพิธีการ e-Import ได้สามารถลดต้นทุนและระยะเวลาได้ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก

คิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.2 กลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับน้อย และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.2 โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ผู้นำเข้าสามารถให้ผู้อื่นกระทำการแทนในการปฏิบัติพิธีการ e-Import ได้โดยจัดทำคำร้องเพิ่มเติมได้ตามประกาศกรมฯ ที่ 20/2550 ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.51 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .752

ระบบ e-Import สามารถสืบข้อมูลส่งเข้าระบบของกรมศุลกากรได้ตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่ต้องเสียค่าล่วงเวลาทำให้สามารถลดต้นทุนและระยะเวลาได้ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 39.2 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.2 กลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 6.2 และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1 โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า สามารถสืบข้อมูลส่งตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่ต้องเสียค่าล่วงเวลาในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.53 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .765

e-Import ลดขั้นตอนการนำสินค้าเข้าคลังสินค้าทัณฑ์บนจากระบบ EDI ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.4 กลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับน้อย ร้อยละ 5.2 และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.1 โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า e-Import สามารถลดขั้นตอนการนำสินค้าเข้าเมื่อเทียบกับระบบ EDI ได้หลายขั้นตอน ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.61 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .873

e-Import ลดระยะเวลาการนำสินค้าเข้าคลังสินค้าทัณฑ์บนจากระบบ EDI ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40.2 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.5 กลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 6.2 และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.1 โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า e-Import สามารถลดระยะเวลาการนำสินค้าเข้าเมื่อเทียบกับระบบ EDI ได้ ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.61 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .896

โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในความรู้ความเข้าใจระบบ e-Import กับการลดต้นทุนและระยะเวลาในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.60 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.725

ส่วนที่ 3 ปัญหาการให้บริการ e-Import กับการลดต้นทุนและระยะเวลา

ชุดที่ 1 ปัญหาการใช้บริการ e-Import

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขั้นตอนการยื่นใบขนสินค้ากับการใช้เวลา

ระยะเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ใช้เวลามากกว่าระบบ EDI	6	6.2
ใช้เวลาเท่ากับระบบ EDI	23	23.7
ใช้นเวลาน้อยกว่าระบบ EDI 0-5 นาที	33	34.0
ใช้นเวลาน้อยกว่าระบบ EDI 5-10 นาที	17	17.5
ใช้นเวลาน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 10 นาทีขึ้นไป	18	18.6
รวม	97	100

จากตารางที่ 13 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนการยื่นใบขนสินค้ากับการใช้เวลา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้นเวลาน้อยกว่าระบบ EDI 0 – 5 นาที คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมา คือ ใช้นเวลาเท่ากับระบบ EDI 5-10 นาที คิดเป็นร้อยละ 23.7 รองลงมา ใช้นเวลาน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 10 นาทีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 18.6 รองลงมา ใช้นเวลาน้อยกว่าระบบ EDI 5-10 นาที คิดเป็นร้อยละ 17.5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างใช้เวลามากกว่าระบบ EDI มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 6.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขั้นตอนการยื่นใบขอสินค้ากับการใช้คน

จำนวนคน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ใช้คนมากกว่าระบบ EDI	4	4.1
ใช้คนเท่ากับระบบ EDI	29	29.9
ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI 1 คน	32	33.0
ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI 2 คน	22	22.7
ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป	10	10.3
รวม	97	100

จากตารางที่ 14 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนการยื่นใบขอสินค้ากับการใช้คนพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมา คือ ใช้คนเท่ากับระบบ EDI คิดเป็นร้อยละ 29.9 รองลงมา ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI 2 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 รองลงมา ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.3 ส่วนกลุ่มตัวอย่างใช้คนมากกว่าระบบ EDI มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 4.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขั้นตอนการยื่นใบขอสินค้ากับการใช้เงิน

จำนวนเงิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ใช้เงินมากกว่าระบบ EDI	18	18.6
ใช้เงินเท่ากับระบบ EDI	21	21.6
ใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI 0-500 บาท	42	43.3
ใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI 501-1000 บาท	14	14.4
ใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 1001 บาทขึ้นไป	2	2.1
รวม	97	100

จากตารางที่ 15 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนการยื่นใบขอสินค้ากับการใช้เงินพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI 0-500 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมา คือ ใช้เงินเท่ากับระบบ EDI คิดเป็นร้อยละ 21.6 รองลงมา ใช้เงินมากกว่าระบบ EDI คิดเป็นร้อยละ 18.6 รองลงมา ใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI 501-1000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.4 ส่วน

กลุ่มตัวอย่างใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 1001 บาทขึ้นไป มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขั้นตอนการตัดบัญชีเรือกับการใช้เวลา

ระยะเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ใช้เวลามากกว่าระบบ EDI	8	8.2
ใช้เวลาเท่ากับระบบ EDI	28	28.9
ใช้นเวลาน้อยกว่าระบบ EDI 0-5 นาที	35	36.1
ใช้นเวลาน้อยกว่าระบบ EDI 5-10 นาที	20	20.6
ใช้นเวลาน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 10 นาทีขึ้นไป	6	6.2
รวม	97	100

จากตารางที่ 16 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนการตัดบัญชีเรือกับการใช้เวลา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้นเวลาน้อยกว่าระบบ EDI 0-5 นาที คิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมา คือ ใช้นเวลาเท่ากับระบบ EDI คิดเป็นร้อยละ 28.9 รองลงมา ใช้นเวลาน้อยกว่าระบบ EDI 5-10 นาที คิดเป็นร้อยละ 20.6 รองลงมา ใช้เวลามากกว่าระบบ EDI คิดเป็นร้อยละ 8.2 ส่วนกลุ่มตัวอย่างใช้นเวลาน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 10 นาทีขึ้นไป มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 6.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขั้นตอนการตัดบัญชีเรือกับการใช้คน

จำนวนคน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ใช้คนมากกว่าระบบ EDI	7	7.2
ใช้คนเท่ากับระบบ EDI	29	29.9
ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI 1 คน	33	34.0
ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI 2 คน	21	21.6
ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป	7	7.2
รวม	97	100

จากตารางที่ 17 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนการตัดบัญชีเรือกับการใช้คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI 1 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมา คือ ใช้คน

เท่ากับระบบ EDI คิดเป็นร้อยละ 29.9 รองลงมา ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI 2 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 รองลงมา ใช้คนมากกว่าระบบ EDI และ ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 7 เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขั้นตอนการตัดบัญชีเรือกับการใช้เงิน

จำนวนเงิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ใช้เงินมากกว่าระบบ EDI	12	12.4
ใช้เงินเท่ากับระบบ EDI	32	33.0
ใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI 0-500 บาท	40	41.2
ใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI 501-1000 บาท	6	6.2
ใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 1001 บาทขึ้นไป	7	7.2
รวม	97	100

จากตารางที่ 18 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนการตัดบัญชีเรือกับการใช้เงินพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI 0-500 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมา คือ ใช้เงินเท่ากับระบบ EDI คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมา ใช้เงินมากกว่าระบบ EDI คิดเป็นร้อยละ 12.4 รองลงมา ใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 1001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.2 ส่วนกลุ่มตัวอย่างใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI 501-1000 บาท มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 6.2 ตามลำดับ ตารางที่ 19 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขั้นตอนการตรวจปล่อยกับการใช้

เวลา

ระยะเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ใช้เวลามากกว่าระบบ EDI	6	6.2
ใช้เวลาเท่ากับระบบ EDI	21	21.6
ใช้นเวลาน้อยกว่าระบบ EDI 0-5 นาที	27	27.8
ใช้นเวลาน้อยกว่าระบบ EDI 5-10 นาที	17	17.5
ใช้นเวลาน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 10 นาทีขึ้นไป	26	26.8
รวม	97	100

จากตารางที่ 19 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนการตรวจปล่อยกับการใช้เวลา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เวลาน้อยกว่าระบบ EDI 0-5 นาที คิดเป็นร้อยละ 27 รองลงมา คือ ใช้เวลาน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 10 นาทีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26.8 รองลงมา ใช้เวลาเท่ากับระบบ EDI คิดเป็นร้อยละ 21.6 รองลงมา ใช้เวลาน้อยกว่าระบบ EDI 5-10 นาที คิดเป็นร้อยละ 17.5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างใช้เวลามากกว่าระบบ EDI มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 6.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขั้นตอนการตรวจปล่อยกับการใช้คน

จำนวนคน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ใช้คนมากกว่าระบบ EDI	7	7.2
ใช้คนเท่ากับระบบ EDI	31	32.0
ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI 1 คน	29	29.9
ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI 2 คน	24	24.7
ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป	6	6.2
รวม	97	100

จากตารางที่ 20 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนการตรวจปล่อยกับการใช้คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้คนเท่ากับระบบ EDI คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมา คือ ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI 1 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 รองลงมา ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI 2 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 รองลงมา ใช้คนมากกว่าระบบ EDI คิดเป็นร้อยละ 7.2 ส่วนกลุ่มตัวอย่างใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 6.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขั้นตอนการตรวจปล่อยกับการใช้เงิน

จำนวนเงิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ใช้เงินมากกว่าระบบ EDI	9	9.3
ใช้เงินเท่ากับระบบ EDI	31	32.0
ใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI 0-500 บาท	38	39.2
ใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI 501-1000 บาท	13	13.4
ใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 1001 บาทขึ้นไป	6	6.2
รวม	97	100

จากตารางที่ 21 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนการตรวจปล่อยกับการใช้เงินพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI 0-500 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.2 รองลงมา คือ ใช้เงินเท่ากับระบบ EDI คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมา ใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI 501-1000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.4 รองลงมา ใช้เงินมากกว่าระบบ EDI คิดเป็นร้อยละ 9.3 ส่วนกลุ่มตัวอย่างใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 1001 บาทขึ้นไป มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 6.2ตามลำดับ ตารางที่ 22 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขั้นตอนการส่งมอบของกับการใช้ เวลา

ระยะเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ใช้เวลามากกว่าระบบ EDI	6	6.2
ใช้เวลาเท่ากับระบบ EDI	36	37.1
ใช้นเวลาน้อยกว่าระบบ EDI 0-5 นาที	22	22.7
ใช้นเวลาน้อยกว่าระบบ EDI 5-10 นาที	18	18.6
ใช้นเวลาน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 10 นาทีขึ้นไป	15	15.5
รวม	97	100

จากตารางที่ 22 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนการส่งมอบของกับการใช้เวลา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เวลาเท่ากับระบบ EDI คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมา คือ ใช้นเวลาน้อยกว่าระบบ EDI 0-5 นาที คิดเป็นร้อยละ 22.7 รองลงมา ใช้นเวลาน้อยกว่าระบบ EDI 5-10 นาที คิดเป็นร้อยละ 18.6 รองลงมา ใช้นเวลาน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 10 นาทีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 15.5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างใช้เวลามากกว่าระบบ EDI มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 6.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขั้นตอนการส่งมอบของกับการใช้คน

จำนวนคน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ใช้คนมากกว่าระบบ EDI	5	5.2
ใช้คนเท่ากับระบบ EDI	40	41.2
ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI 1 คน	24	24.7
ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI 2 คน	24	24.7
ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป	4	4.1

รวม	97	100
------------	----	-----

จากตารางที่ 23 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนการส่งมอบของกับการใช้คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้คนเท่ากับระบบ EDI คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมา คือ ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI 1 คน และใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI 2 คน มีจำนวนเท่ากัน โดยคิดเป็นร้อยละ 24.7 เท่ากัน รองลงมา ใช้คนมากกว่าระบบ EDI คิดเป็นร้อยละ 5.2 ส่วนกลุ่มตัวอย่างใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 4.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขั้นตอนการส่งมอบของกับการใช้เงิน

จำนวนเงิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ใช้เงินมากกว่าระบบ EDI	4	4.1
ใช้เงินเท่ากับระบบ EDI	31	32.0
ใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI 0-500 บาท	43	44.3
ใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI 501-1000 บาท	17	17.5
ใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 1001 บาทขึ้นไป	2	2.1
รวม	97	100

จากตารางที่ 24 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนการส่งมอบของกับการใช้เงินพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI 0-500 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมา คือ ใช้เงินเท่ากับระบบ EDI คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมา ใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI 501-1000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.5 รองลงมา ใช้เงินมากกว่าระบบ EDI คิดเป็นร้อยละ 4.1 ส่วนกลุ่มตัวอย่างใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 1001 บาทขึ้นไป มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

ชุดที่ 2 ระดับปัญหาขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการ

ตารางที่ 25 แสดงรายละเอียด ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการ

ปัญหา	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ไม่สามารถส่งข้อมูลได้เนื่องจาก กระแสไฟขัดข้อง	9	24	38	22	4	3.12	1.003
	9.3 %	24.7%	39.2%	22.7%	4.1%		
บางช่วงเวลาเมื่อมีผู้ส่งข้อมูลเข้า ระบบมากจะทำให้การส่งข้อมูลช้า และ ERROR อยู่เสมอ	16	29	39	8	5	3.44	1.030
	16.5%	29.9%	40.2%	8.2%	5.2%		
ปัจจุบันระบบ e-Import สำหรับ การนำสินค้าเข้าคลังสินค้าทัณฑ์ บนสามารถใช้งานได้ดี	-	48	41	5	3	3.38	.728
	-	49.5%	42.3%	5.2%	3.1%		
การขอรับบริการส่งข้อมูลกับ เจ้าหน้าที่ของกรมศุลกากร	1	35	48	10	3	3.22	.767
	1.0%	36.1%	49.5%	10.3%	3.1%		
การขอใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส	2	31	42	17	5	3.08	.886
	2.1%	32.0%	43.3%	17.5%	5.2%		
ความสะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการของหน่วยงานอื่น เช่น การทำเรือ	2	29	55	5	6	3.16	.812
	2.1%	29.9%	56.7%	5.2%	6.2%		
การตัดบัญชีเรือในระบบ e-Import ช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน ได้	1	35	52	6	3	3.36	.726
	1.0%	36.1%	53.6%	6.2%	3.1%		
การตัดบัญชีเรือในระบบ e-Import เป็นการลดต้นทุนการซื้อแก้ไข ข้อมูลกับสายเรือ	2	38	46	8	3	3.29	.777
	2.1%	39.2%	47.4%	8.2%	3.1%		
การตัดบัญชีเรือในระบบ e-Import เป็นการลดต้นทุนด้านการเสียค่า	3	41	41	10	2	3.34	.789
	3.1%	42.3%	42.3%	10.3%	2.1%		

ทำการล้วงเวลา							
การตรวจสอบ Profile ถูกต้อง รวดเร็ว	3	41	41	7	5	3.31	.858
	3.1%	42.3%	42.3%	7.2%	5.2%		
การตรวจปล่อยของผ่านเครื่อง x- Ray ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการขน ย้ายตู้สินค้า	1	34	46	8.2	8.2	3.12	.893
	1.0	35.1%	47.4%	8.2%	8.2%		
การตรวจปล่อยในระบบ e-Import ลดความเสียหายเนื่องจากของ หายหรือแตกชำรุด	-	38	48	7	4	3.24	.761
	-	39.2%	49.5%	7.2%	4.1%		
ท่านได้รับการส่งมอบของถูกต้อง รวดเร็ว	4	48	43	1	1	3.55	.646
	4.1%	49.5%	44.3%	1.0%	1.0%		
ท่านทราบเวลาการส่งมอบของ แน่นอน	1	43	49	2	2	3.40	.656
	1.0%	44.3%	50.5%	2.1%	2.1%		
การส่งมอบของรวดเร็วทำให้ท่าน สามารถลดต้นทุนการขนส่งได้	5	38	51	1	2	3.44	.707
	5.2%	39.2%	52.6%	1.0%	2.1%		
รวม						3.29	.802

จากตารางที่ 25 เมื่อทำการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อระดับปัญหาขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการ จำแนกเป็นรายชื่อ ได้ผลดังนี้

ปัญหาการส่งข้อมูลเข้าระบบของกรมศุลกากร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 39.2 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 24.7 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 22.7 รองลงมา มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.3 และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.1 ตามลำดับ โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ไม่สามารถส่งข้อมูลได้เนื่องจากกระแสไฟขัดข้องในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.12 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.003

ปัญหาการส่งข้อมูลล่าช้าในบางช่วงเวลา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.2 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับมาก คิด

เป็นร้อยละ 29.9 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.5 รองลงมา ความคิดเห็นในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 8.2 และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า บางช่วงเวลาเมื่อมีผู้ส่งข้อมูลเข้าระบบมากจะทำให้การส่งข้อมูลช้าและ ERROR อยู่เสมอ ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.44 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.030

การนำสินค้าเข้าคลังสินค้าด้วยระบบ e-Import ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 5.2 รองลงมา ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.1 ตามลำดับ โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ปัจจุบันระบบ e-Import สำหรับการนำสินค้าเข้าคลังสินค้าทำได้ดี ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.38 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .728

มีการขอรับบริการส่งข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ของกรมศุลกากร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 10.3 รองลงมา ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.1 และมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างขอรับบริการส่งข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ของกรมศุลกากร ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.22 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .767

มีการขอใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่ให้บริการตามท่าต่าง ๆ เท่าไร และมีประสิทธิภาพเพียงใด ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 17.5 รองลงมา ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.2 และมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างขอใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.08 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .886

การได้รับความสะดวกรวดเร็วในการขอใช้บริการของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การทำเรือ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.7 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 29.9 รองลงมา มีความคิดเห็น

ระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.2 รองลงมาความคิดเห็นในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 5.2 และมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของหน่วยงานอื่น เช่นการทำเรือ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.16 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .812

การตัดบัญชีเรือในระบบ e-Import สามารถลดข้อผิดพลาดต่าง ๆ ได้หรือไม่ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมาความคิดเห็นระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมาความคิดเห็นระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 6.2 รองลงมาความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.1 และมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า การตัดบัญชีเรือในระบบ e-Import ช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงานได้ ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.36 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .726

การตัดบัญชีเรือในระบบ e-Import สามารถลดต้นทุนในการขอแก้ไขข้อผิดพลาดได้ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมาความคิดเห็นระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 39.2 รองลงมาความคิดเห็นระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 8.2 รองลงมาความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.1 และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า การตัดบัญชีเรือในระบบ e-Import เป็นการลดต้นทุนการขอแก้ไขข้อมูลกับสายเรือในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.29 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .777

การตัดบัญชีเรือในระบบ e-Import สามารถลดต้นทุนค่าทำการล่วงหน้า ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับมากและระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.3 เท่ากัน รองลงมาความคิดเห็นระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 10.3 รองลงมาความคิดเห็นระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.1 และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า การตัดบัญชีเรือในระบบ e-Import เป็นการลดต้นทุนด้านการเสียค่าทำการล่วงหน้า ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.34 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .789

การทำใบขนสินค้า e-Import ทำให้การตรวจสอบ Profile ถูกต้องรวดเร็ว ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับมากและปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.3

รองลงมา มีความคิดเห็นระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 7.2 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.2 และมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.1 ตามลำดับ โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า การตรวจสอบ Profile ถูกต้องรวดเร็ว ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.31 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .858

การตรวจปล่อยของผ่านเครื่อง x-Ray สามารถลดค่าใช้จ่ายในการขนย้ายตู้สินค้า ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 35.1 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 8.2 รองลงมา มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.2 และมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า การตรวจปล่อยของผ่านเครื่อง x-Ray ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการขนย้ายตู้สินค้า ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.12 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .893

การตรวจปล่อยในระบบ e-Import สามารถลดความเสียหายของสินค้าได้ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 39.2 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 7.2 รองลงมา มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.1 ระดับความคิดเห็นมากที่สุดไม่มีเลย โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า การตรวจปล่อยในระบบ e-Import ลดความเสียหายเนื่องจากของหายหรือแตกชำรุด ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.24 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .761

การยื่นใบขนสินค้า e-Import ทำให้การส่งมอบของถูกต้องรวดเร็ว ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.1 รองลงมา มีความคิดเห็นในระดับน้อยและน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.0 เท่ากัน ตามลำดับ โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ท่านได้รับการส่งมอบของถูกต้องรวดเร็ว ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.55 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .646

การยื่นใบขนสินค้า e-Import ทำให้ทราบเวลาการส่งมอบของแน่นอน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับน้อยและน้อยที่สุด คิด

เป็นร้อยละ 2.1 เท่ากัน และความคิดเห็นระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ทราบเวลาการส่งมอบของแน่นอน ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.40 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .656

การส่งมอบของรวดเร็วทำให้ท่านสามารถลดต้นทุนด้านการขนส่ง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 52.6 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 39.2 รองลงมา มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.2 รองลงมา ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.1 และน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า การส่งมอบของรวดเร็วทำให้ท่านสามารถลดต้นทุนการขนส่งได้ ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.44 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .707

โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัญหาขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการมี ปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิต 3.29 และเบี่ยงเบนมาตรฐาน .802 ผลการวิเคราะห์พบว่าการนำสินค้าเข้าด้วยระบบ e-Import มีปัญหาไม่สามารถส่งข้อมูลได้เนื่องจาก กระแสไฟขัดข้อง และบางช่วงเวลาเมื่อมีผู้ส่งข้อมูลเข้าระบบมากจะทำให้การส่งข้อมูลช้าและ ERROR อยู่เสมอทำให้ต้องใช้เวลาในการส่งข้อมูล หรือทำให้การปฏิบัติพิธีการศุลกากรในขั้นตอนอื่น ๆ ล่าช้าไปด้วย และการตรวจปล่อยของผ่านเครื่อง x-Ray ทำให้ไม่สามารถลดระยะเวลาและลดจำนวนคนปฏิบัติงานด้านพิธีการศุลกากรได้

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ทดสอบสมมติฐานเพื่อให้มีความน่าเชื่อถือในการที่จะใช้ศึกษาจึงมีการหาค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรที่ใช้ศึกษา เพื่อเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพื่อวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้น (Multiple Regression) เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis – Testing) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 หรือมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 26 ตารางทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความรู้ความเข้าใจในระบบ e-Import มีความสัมพันธ์กับต้นทุนและเวลาในการนำเข้าสินค้าของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการ

(n=97)

ตัวแปรอิสระ	ต้นทุนและเวลาในการนำเข้าสินค้าของแต่ละขั้นตอน ในกระบวนการ	
	R	Sig.
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	.594*	.000
การให้บริการของเจ้าหน้าที่	.519*	.000
ความรู้ความเข้าใจในระบบ e-Import	.630*	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางเมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความรู้ความเข้าใจในระบบ e-Import กับต้นทุนและเวลาในการนำเข้าสินค้าแต่ละขั้นตอนในกระบวนการ พบว่าทั้งสามตัวแปรมีความสัมพันธ์กับต้นทุนและเวลาในการนำเข้าสินค้าของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการ โดยใช้แบบทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยใช้ตัวแปรอิสระคือ เทคโนโลยีสารสนเทศ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความรู้ความเข้าใจในระบบ e-Import กับความสัมพันธ์ตัวแปรตามคือต้นทุนและเวลาในการนำเข้าสินค้าของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้เป็นการสรุปผลการศึกษาที่ได้จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการ e-Customs สำหรับการนำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร ในครั้งนี้ และการอภิปรายผลในเรื่องของข้อมูลทั่วไป การบริการ e-Import กับการลดต้นทุนและระยะเวลา ระดับปัญหาขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการ รวมทั้งการทดสอบสมมติฐาน ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติและแนวทางการศึกษาในครั้งต่อไป

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1 ศึกษากระบวนการ e-Customs สำหรับการนำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักรเทียบกับระบบ EDI

1.2 ศึกษาปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรระบบ e-Customs สำหรับการนำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร

2. วิธีดำเนินการศึกษา

2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาคือเป็น ผู้ประกอบการคลังสินค้า ทัศนัทบน ผู้มาติดต่อราชการกับคลังสินค้าทัศนัทบน ในกำกับของฝ่ายบริการคลังสินค้าทัศนัทบน และเขตปลอดอากรที่ 3 และผู้ประกอบการ Service Counter จำนวน 97 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 97 คน แล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.8 ที่เหลือเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.2 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.3 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.9 ส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่ง ปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 77.3 และมีประสบการณ์งานด้านศุลกากรระหว่าง 1 – 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.2 ส่วนใหญ่เป็นตัวแทนออกของ คิดเป็นร้อยละ 61.9 และใช้สิทธิประโยชน์คลังสินค้าทัศนัทบนทั่วไปเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 61.6 จำนวนพนักงานที่มี

หน้าที่เกี่ยวกับพิธีการศุลกากร มี 1 – 3 คน และการส่งข้อมูลเข้าระบบของกรมศุลกากรส่วนใหญ่ส่งข้อมูลเอง คิดเป็นร้อยละ 50.5

การศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการบริการ e-Import กับการลดต้นทุนและระยะเวลา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และจำแนกการให้บริการแต่ละขั้นตอน เช่น ขั้นตอนการยื่นใบสินค้า ขั้นตอนการตัดบัญชีเรือ ขั้นตอนการตรวจปล่อยสินค้า ขั้นตอนการส่งมอบของ ผลการศึกษพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการให้บริการ e-Import สามารถลดระยะเวลาการปฏิบัติพิธีการศุลกากรลงจากระบบเดิม คือระบบ EDI ได้ 0-5 นาที คิดเป็นร้อยละ 32.63 ลดจำนวนคนปฏิบัติงานด้านพิธีการศุลกากรได้ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 30.18 ลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรได้ 0-500 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.0 และมีระดับปัญหาขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.29

การศึกษาระดับปัญหาขั้นตอนการปฏิบัติพิธี ซึ่งมีคำถามทั้งหมดอยู่ 15 คำถาม โดยมีคำถามด้านลบ 2 คำถาม คำถามด้านบวก 13 คำถาม คำถามด้านลบได้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต 3.12 และ 3.44 คือ ไม่สามารถส่งข้อมูลได้เนื่องจากกระแสไฟขัดข้อง และในบางช่วงเวลาที่เมื่อมีผู้ส่งข้อมูลเข้าระบบมากจะทำให้การส่งข้อมูลช้า และ ERROR อยู่เสมอ ตามลำดับ สำหรับคำถามด้านบวกเมื่อได้ค่าเฉลี่ยเลขคณิตออกมาเท่าไรแล้วได้นำมาแปลงข้อมูลด้านบวกเป็นด้านลบ โดย Reverse ระดับความคิดเห็นในระดับเกณฑ์คะแนน 5 เป็นระดับเกณฑ์คะแนน 1 และ ระดับเกณฑ์คะแนน 1 เป็น ระดับเกณฑ์คะแนน 5 เอาค่าด้านลบ มาเรียงกันจากมากไปหาน้อย ผลที่ได้ คือ การให้บริการของหน่วยงานอื่น เช่นการทำเรือ การตรวจปล่อยของผ่านเครื่อง x-Ray มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตอยู่ในระดับที่มีปัญหามาก

อภิปรายผล

จากที่ผู้วิจัยได้กล่าวถึงการใช้ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Customs) พิธีการศุลกากรนำเข้า e-Import มาใช้แทนระบบพิธีการศุลกากรแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ EDI ที่ผู้ประกอบการหรือตัวแทนจะต้องมายื่นเอกสารเพื่อผ่านพิธีการศุลกากรและชำระเงินค่าภาษีอากรที่กรมศุลกากรหรือที่ทำการด่านศุลกากรโดยตรง โดยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Customs) จะทำให้ผู้ประกอบการสามารถลดต้นทุนการดำเนินการด้านการนำเข้าและส่งออก และสามารถลดระยะเวลาการเดินทางมาติดต่อกับกรมศุลกากร รวมทั้งลดต้นทุนด้านบุคลากรด้วย โดยลด

ระยะเวลาในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรได้ประมาณ 10 นาที ลดระยะเวลาในการตรวจปล่อยสินค้าได้ประมาณ 10 นาที ลดจำนวนบุคลากรที่มาติดต่อกับกรมศุลกากรได้ประมาณ 3 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าสามารถลดระยะเวลาการปฏิบัติพิธีการศุลกากรลงจากระบบเดิม คือระบบ EDI ได้ 0-5 นาที ลดจำนวนคนปฏิบัติงานด้านพิธีการศุลกากรได้ 1 คน ซึ่งไม่เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าขั้นตอนที่ไม่สามารถลดระยะเวลาและลดจำนวนคนได้ คือ ขั้นตอนการตรวจปล่อยของ และขั้นตอนการส่งมอบของ โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งสองขั้นตอนใช้ระยะเวลาและคนเท่ากับระบบ EDI จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับปัญหาขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการพบว่าเกิดจากการไม่สามารถส่งข้อมูลได้เนื่องจากในบางครั้งกระแสไฟขัดข้อง และในบางช่วงเวลาก็มีผู้ส่งข้อมูลเข้าระบบของกรมศุลกากรมากจะทำให้การส่งข้อมูลช้า และ ERROR อยู่เสมอ ทำให้ต้องใช้เวลาในการส่งข้อมูล หรือทำให้การปฏิบัติพิธีการศุลกากรในขั้นตอนอื่น ๆ ล่าช้าไปด้วย และการตรวจปล่อยของผ่านเครื่อง x-Ray ถึงแม้ว่าจะทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการขนย้ายตู้สินค้าก็ตาม แต่ก็ทำให้เกิดความล่าช้าในการตรวจปล่อยสินค้าในกรณีที่สินค้านั้นติดเงื่อนไข Profile ต้องผ่านการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ก่อนการส่งมอบของ และการให้บริการของหน่วยงานอื่น เช่น การทำเรื่อง ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่กรมศุลกากรไม่สามารถควบคุมได้ เหล่านี้เป็นเหตุทำให้ไม่สามารถลดระยะเวลา และจำนวนคนในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรได้ ซึ่งตรงกับผลงานวิจัยของวลัยพร รุกขชาติ (2546) ศึกษากรณีการนำระบบไร้กระดาษมาใช้สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ได้ข้อสรุปว่า ในการนำระบบไร้เอกสารมาใช้สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้จำนวนหนึ่ง แต่ก็ยังมีปัญหาในด้านระบบขัดข้อง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ขาดความชำนาญ เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และพบว่ามีปัญหาแล้วแก้ปัญหาไม่ถูกวิธี และขาดความรู้ในเรื่องการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเมื่อคอมพิวเตอร์ขัดข้อง และเมื่อเทียบกับผลงานวิจัยของไพศาล ชื่นจิตร และคณะ (2541) ในการศึกษาเรื่อง การวิจัยประเมินผลประสิทธิภาพระบบ EDI ในงานศุลกากรด้านพิธีการส่งออก สามารถลดขั้นตอน ค่าใช้จ่าย ลดการใช้เอกสาร ลดระยะเวลา และลดความผิดพลาดของเอกสารทั้งของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ แต่ไม่สามารถลดจำนวนพนักงานลงได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสิทธิเดช คงสุจริตธินันท์ (2551) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อการนำระบบไร้เอกสารมาใช้ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสินค้าขาเข้า กรณีศึกษาสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการนำระบบไร้เอกสารมาใช้ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสินค้าขาเข้า ผลการศึกษา

พบว่า ปัจจัยด้านผู้ใช้ระบบมีความสัมพันธ์หรือมีผลสำเร็จต่อการนำระบบไร้เอกสารมาใช้ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสินค้าขาเข้าในระดับต่ำ ปัจจัยด้านระบบคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์หรือมีผลสำเร็จต่อการนำระบบไร้เอกสารมาใช้ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสินค้าขาเข้าในระดับสูง ปัจจัยด้านการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์หรือมีผลสำเร็จต่อการนำระบบไร้เอกสารมาใช้ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรขาเข้าในระดับปานกลาง

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านความรู้ความเข้าใจในระบบ e-Import มีความสัมพันธ์กับต้นทุนและเวลาในการนำสินค้าเข้าของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการของระบบ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการ e-Customs สำหรับการนำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ปัญหาด้านเทคนิคเกี่ยวกับการส่งข้อมูลเข้าระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรที่พบปัญหาเกี่ยวกับกรณีกระแสไฟขัดข้อง ควรมี help desk เพื่ออำนวยความสะดวกให้การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตลอด 24 ชั่วโมง และจัดทำแผนฉุกเฉินกรณีกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เช่นให้ผู้ประกอบการสามารถขออนุมัติจากเจ้าหน้าที่ยื่นใบขนสินค้าในระบบ Manual โดยออกประกาศให้ผู้ประกอบการทราบแนวทางปฏิบัติของแผน

2. บางช่วงเวลาเมื่อมีผู้ส่งข้อมูลเข้าระบบมากจะทำให้การส่งข้อมูลช้าและ ERROR อยู่เสมอ เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวควรต้องมีการพัฒนาระบบสารสนเทศในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่มีปริมาณงานเพิ่มขึ้นทุกวัน เพื่อเพิ่มผลผลิต และเพิ่มคุณภาพการให้บริการผู้นำเข้าส่งออกให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อสามารถรองรับปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้

3. การตรวจปล่อยของผ่านเครื่อง x-Ray เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการตรวจปล่อยของด้วยเครื่อง x-Ray ควรจัดหาเครื่อง x-Ray ให้เพียงพอกับปริมาณงานของท่าหน้าเข้า และ ใช้หลักบริหารความเสี่ยงในการคัดเลือกตู้สินค้าที่จะทำการตรวจด้วยเครื่อง x-Ray บริหารจัดการกระบวนการนำตู้สินค้าเข้าตรวจปล่อยด้วยเครื่อง x-Ray ไม่ให้เกิดความล่าช้า

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

เนื่องจากในการศึกษาในครั้งนี้มีข้อจำกัดในด้านเวลาที่มีเพียงระยะสั้น ๆ และใช้มุมมองทางด้านผู้ใช้บริการเพียงอย่างเดียว ดังนั้นจึงมีประเด็นที่น่าจะทำการศึกษาเพิ่มเติมอีกในอนาคตดังต่อไปนี้

1. ควรปรับปรุงคำถามให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม และรูปประโยคควรเป็นรูปประโยคที่เป็นทางการมากขึ้นเพื่อให้ได้ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม การแจกแบบสอบถามควรให้ครอบคลุมทุกกลุ่มตัวอย่าง และแยกคำถามให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น เช่น กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มผู้บริหาร ตัวแทนออกของ เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่เหมาะสมกับการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์กับหน่วยงาน
2. ควรศึกษาวิจัยในเรื่องการตรวจปล่อยสินค้าด้วยเครื่อง x-Ray ว่าสามารถลดต้นทุนด้านเวลา และต้นทุนด้านบุคลากรของผู้ประกอบการได้หรือไม่
3. ศึกษาในมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น อาทิ ผู้ให้บริการซึ่งน่าจะทำได้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ ช่วยพัฒนาระบบ e-Import ซึ่งจะทำให้ระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทยมีความ แข็งแกร่งยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- คริสโตเฟอร์ เอช เลิฟลือค และ ลอเรน ไรท์ (2546). การตลาดบริการ. แปลจากเรื่อง Principles of Service Marketing And management (อคุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล, แปล) (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- จุมพล สุขพิบูลย์. (2549). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเก็บค่าธรรมเนียมพิธีการศุลกากร (ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์บริการตรวจสินค้าส่งออก. กรุงเทพมหานคร : สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ัชชวาล น้ำทิพย์. (2551) แนวคิดการจัดการองค์กรสมัยใหม่และการจัดการความรู้ภายในองค์กรของห้างหุ้นส่วน เอสพีเอ็ม. ไซน์เนจ จำกัด. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ัญญา นุช โตอินทร์. (2550) การประยุกต์ใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจน้ำมันปาล์ม. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ทวิศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2550). การจัดการ โลจิสติกส์และซัพพลายเชน. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : ออฟเซ็ท ครีเอชั่น.
- นักบริหารระดับต้น รุ่นที่ 10/2549 กลุ่ม 5 (2549) การควบคุมการขนย้ายสินค้าระหว่างเขตอุตสาหกรรมส่งออกด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Transfer) กรณีศึกษา : ด้านศุลกากรลำพูน. อบรมหลักสูตร นักบริหารระดับต้น. กรุงเทพฯ : กรมศุลกากร.
- นววิธ โพธิ์จันทร์. (2546) โลจิสติกส์กับต้นทุนการผลิตในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา : บริษัท ซีเคเทคเทคโนโลยีประเทศไทย จำกัด. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประสงค์ ปราณีตพลกรัง, อรัญ นำผล, ลัทธிகาล ศรีวิรมย์, สมชาย หิรัญกิตติ, ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ชวลิต ประภาวนนท์, ภัทรวัด ปิติวรรณ, อนันต์ โชติช่วงนภา. (2541). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.

- ปัทมา เอื้อจิราภ. (2547) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการบริการหลังการขาย
กรณีศึกษา : สำนักกิจการสาขา ยন্ত্রกิจ กรุ๊ป. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พรทิพย์ ชิงชัย. (2549) สภาพปัญหาการใช้ e-Manifest ของข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง
กรมศุลกากร ณ สำนักงานศุลกากรส่วนกลาง เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. ภาค
นิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- มาโนช รอดสม. (2544). ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายศุลกากร. กรุงเทพฯ
- วิชัย มากวัฒนสุขง (2551). e-Customs กฎหมายภาษีและพิธีการศุลกากร. (พิมพ์ครั้งที่ 1).
กรุงเทพฯ : อินฟอร์มีเดีย บั๊คส์.
- สิทธิเดช คงสุจริตชนินท์. (2551) ความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อการนำระบบไร้เอกสารมาใช้ในการ
การปฏิบัติพิธีการศุลกากรสินค้าขาเข้า : กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้า ท่า
อากาศยานสุวรรณภูมิ. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกริก.
- สุภาพ กำเนิดอุย. (2550) ความรู้ความเข้าใจและพฤติกรรมของกลุ่มวัยทำงานหลังจากการเปิดรับ
การโฆษณาอาหารเสริมเพื่อสุขภาพ. สารนิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีปทุม. แลมเบอร์ด์, เดาก์ลัส เอ็ม. (2544). การจัดการ โลจิสติกส์. แปลจาก
เรื่อง Fundamentals of Logistics Management (กมลชนก สุทธิวาทนฤพุมิ, ศลิษา
ภมรสถิตย์, จักรกฤษณ์ ดวงพัศตรา, แปล) กรุงเทพฯ : แมคกรอ-ฮิล อินเทอร์เน็ต
เอ็นเตอร์ไพรส์, อิงค์.
- สิทธิพงษ์ หลงเจริญ (2548) การควบคุมต้นทุนการผลิตกระแสไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง
ประเทศไทย. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล. (2546). การตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : บริษัท
เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.

อรวรรณ สังขวารี (2543) การบริการของสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 2. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เพชร อ้นเอี่ยม (2539) ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริการประชาชน : กรณีศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ภาคผนวก ก

ตารางกำหนดสัดส่วนของแต่ละคำถามตามความสำคัญ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน (/) หน้าข้อที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 20 - 30

() 31 - 40

() สูงกว่า 40

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่ง

() ระดับปฏิบัติ

() หัวหน้างาน

() ผู้บริหาร

5. ประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับพิธีการศุลกากร

() 1 - 3 ปี

() 3 - 6 ปี

() มากกว่า 6 ปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลของการประกอบธุรกิจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน (/) หน้าข้อที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

ชุดที่ 1

1. ธุรกิจของท่าน

- ตัวแทนออกของ
- เจ้าของคลังสินค้าทัณฑ์บน
- ผู้นำของเข้าคลังสินค้าทัณฑ์บน
- Service Counter

2. ลักษณะสิทธิประโยชน์

- คลังสินค้าทัณฑ์บนทั่วไป
- คลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้า
- คลังสินค้าทัณฑ์บนอยู่ซ่อมหรือสร้างเรือ

3. จำนวนพนักงานของท่านที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับพิธีการศุลกากร

- 1-3 คน
- 4-6 คน
- 6 คนขึ้นไป

4. ท่านดำเนินการส่งข้อมูลเข้าระบบ e-Import อย่างไร

- ส่งข้อมูลเอง
- ใช้บริการ Service Counter
- ตัวแทนออกของส่งข้อมูลให้

ชุดที่ 2 การบริการ e-Import กับการลดต้นทุนและระยะเวลา

ตารางที่ 2.1 เทคโนโลยีสารสนเทศกับการลดต้นทุนและระยะเวลา

ข้อที่ (No.)	คำถาม (Question)	ส่วนประกอบ ของปัจจัย (Element)	ปัจจัยหลัก (Component)
2.1	e-Import สามารถลดต้นทุนด้านการเดินทางมาติดต่อกับกรมศุลกากร	ต้นทุน	เทคโนโลยีสารสนเทศ
2-2	e-Import สามารถลดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรของผู้ประกอบการ	ต้นทุน	เทคโนโลยีสารสนเทศ
2-3	e-Import สามารถลดขั้นตอนการนำสินค้าเข้าเมื่อเทียบกับระบบ EDI	ระยะเวลา	เทคโนโลยีสารสนเทศ
2-4	e-Import สามารถลดเวลาการปฏิบัติพิธีการนำเข้าเมื่อเทียบกับระบบ EDI	ระยะเวลา	เทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 2.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่กับการลดต้นทุน และระยะเวลา

ข้อที่ (No.)	คำถาม (Question)	ส่วนประกอบ ของปัจจัย (Element)	ปัจจัยหลัก (Component)
2-5	เจ้าหน้าที่ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและหรือข่าวสารการให้สิทธิประโยชน์ด้านต่าง ๆ ของกรมฯ ให้ท่านทราบเสมอ	ต้นทุน	การให้บริการของเจ้าหน้าที่
2-6	เจ้าหน้าที่ประจำการล่วงเวลาเมื่อท่านร้องขอ	ต้นทุน	การให้บริการของเจ้าหน้าที่
2-7	เจ้าหน้าที่บริการต่อท่านด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	ระยะเวลา	การให้บริการของเจ้าหน้าที่
2-8	ท่านสามารถพบเจ้าหน้าที่ในเวลาราชการได้ตลอดเวลาการทำงาน	ระยะเวลา	การให้บริการของเจ้าหน้าที่
2-9	เจ้าหน้าที่มีความรู้และแก้ไขปัญหาให้ท่านได้อย่างรวดเร็วทันเวลา	ระยะเวลา	การให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 2.3 ความรู้ความเข้าใจระบบ e-Import กับการลดต้นทุนและระยะเวลา

ข้อที่ (No.)	คำถาม (Question)	ส่วนประกอบ ของปัจจัย (Element)	ปัจจัยหลัก (Component)
2-10	ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราสามารถ Download จาก www.customs.go.th	ระยะเวลา	ความรู้ความเข้าใจระบบ
2-11	ชื่อผู้นำเข้าท่านสามารถดึงข้อมูลที่มีอยู่แล้วมา ใช้ได้โดยไม่ต้องพิมพ์ใหม่	ระยะเวลา	ความรู้ความเข้าใจระบบ
2-12	ผู้นำเข้าสามารถชำระค่าภาษีอากร ณ ท่า นำเข้าได้ก็ได้	ระยะเวลา	ความรู้ความเข้าใจระบบ
2-13	ผู้นำเข้าสามารถให้ผู้อื่นกระทำการแทนในการ ปฏิบัติพิธีการ e-Import ได้โดยจัดทำคำร้อง เพิ่มเติมได้ตามประกาศกรมฯที่ 20/2550	ต้นทุน	ความรู้ความเข้าใจระบบ
2-14	ท่านสามารถสืบข้อมูลส่งตลอด 24 ชั่วโมงโดย ไม่ต้องเสียค่าล่วงเวลา	ต้นทุน/ระยะเวลา	ความรู้ความเข้าใจระบบ
2-15	e-Import สามารถลดขั้นตอนการนำสินค้าเข้า เมื่อเทียบกับระบบ EDI ดั้งเดิมได้หลายขั้นตอน		
2-16	e-Import สามารถลดระยะเวลาการนำสินค้าเข้า เมื่อเทียบกับระบบ EDI		

ส่วนที่ 3 ปัญหาการให้บริการ e-Import กับการลดต้นทุนและระยะเวลา

ชุดที่ 1

ตารางที่ 3.1.1 ขั้นตอนการยื่นใบขนสินค้า

ข้อที่ (No.)	คำถาม (Question)	ส่วนประกอบ ของปัจจัย (Element)	ปัจจัยหลัก (Component)
3.1.1.1	ขั้นตอนการยื่นใบขนสินค้าปฏิบัติพิธีการ e-Import ใช้เวลาเท่าไรเมื่อเทียบกับระบบ EDI	ระยะเวลา	ปัจจัยด้านต้นทุนและระยะเวลา
3.1.1.2	ขั้นตอนการยื่นใบขนสินค้าปฏิบัติพิธีการ e-Import ใช้คนเท่าไรเมื่อเทียบกับระบบ EDI	ต้นทุน	ปัจจัยด้านต้นทุนและระยะเวลา
3.1.1.3	ขั้นตอนการยื่นใบขนสินค้าปฏิบัติพิธีการ e-Import ใช้เงินเท่าไรเมื่อเทียบกับระบบ EDI	ต้นทุน	ปัจจัยด้านต้นทุนและระยะเวลา

ตารางที่ 3.1.2 ขั้นตอนการตัดบัญชีเรือ

ข้อที่ (No.)	คำถาม (Question)	ส่วนประกอบ ของปัจจัย (Element)	ปัจจัยหลัก (Component)
3.1.2.4	ขั้นตอนการตัดบัญชีเรือใช้เวลาเท่าไรเมื่อเทียบระบบ e-import กับระบบ EDI	ระยะเวลา	ปัจจัยด้านต้นทุนและระยะเวลา
3.1.2.5	ขั้นตอนการตัดบัญชีเรือใช้คนเท่าไรเมื่อเทียบระบบ e-import กับระบบ EDI	ต้นทุน	ปัจจัยด้านต้นทุนและระยะเวลา
3.1.2.6	ขั้นตอนการตัดบัญชีเรือใช้เงินเท่าไรเมื่อเทียบระบบ e-import กับระบบ EDI	ต้นทุน	ปัจจัยด้านต้นทุนและระยะเวลา

ตารางที่ 3.1.3 ขั้นตอนการตรวจปล่อย

ข้อที่ (No.)	คำถาม (Question)	ส่วนประกอบ ของปัจจัย (Element)	ปัจจัยหลัก (Component)
3.1.3.7	ขั้นตอนการตรวจปล่อยใช้เวลา เท่าไรเมื่อเทียบระบบ e-import กับ ระบบ EDI	ระยะเวลา	ปัจจัยด้านต้นทุนและ ระยะเวลา
3.1.3.8	ขั้นตอนการตรวจปล่อยใช้คนเท่าไร เมื่อเทียบระบบ e-import กับระบบ EDI	ต้นทุน	ปัจจัยด้านต้นทุนและ ระยะเวลา
3.1.3.9	ขั้นตอนการตรวจปล่อยใช้เงินเท่าไร เมื่อเทียบระบบ e-import กับระบบ EDI	ต้นทุน	ปัจจัยด้านต้นทุนและ ระยะเวลา

ตารางที่ 3.1.4 ขั้นตอนการส่งมอบของ

ข้อที่ (No.)	คำถาม (Question)	ส่วนประกอบ ของปัจจัย (Element)	ปัจจัยหลัก (Component)
3.1.4.10	ขั้นตอนการส่งมอบของใช้เวลาเท่าไร เมื่อเทียบระบบ e-import กับระบบ EDI	ระยะเวลา	ปัจจัยด้านต้นทุนและ ระยะเวลา
3.1.4.11	ขั้นตอนการส่งมอบของใช้คนเท่าไร เมื่อเทียบระบบ e-import กับระบบ EDI	ต้นทุน	ปัจจัยด้านต้นทุนและ ระยะเวลา
3.1.4.12	ขั้นตอนการส่งมอบของใช้เงินเท่าไร เมื่อเทียบระบบ e-import กับระบบ EDI	ต้นทุน	ปัจจัยด้านต้นทุนและ ระยะเวลา

ชุดที่ 2

ตารางที่ 3.2.1 ระดับปัญหาขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการ

ข้อที่ (No.)	คำถาม (Question)	ส่วนประกอบ ของปัจจัย (Element)	ปัจจัยหลัก (Component)
3.2.1.1	ไม่สามารถส่งข้อมูลได้เนื่องจากกระแสไฟ ขัดข้อง	ระยะเวลา	ปัจจัยด้านต้นทุนและ ระยะเวลา
3.2.1.2	บางช่วงเวลาเมื่อมีผู้ส่งข้อมูลเข้าระบบ มากจะทำให้การส่งข้อมูลช้าและ ERROR อยู่เสมอ	ต้นทุน/ระยะเวลา	ปัจจัยด้านต้นทุนและ ระยะเวลา
3.2.1.3	ปัจจุบันระบบ e-Import สำหรับการนำ สินค้าเข้าคลังสินค้าที่ถนนสามารถใช้ งานได้ดี	ต้นทุน	ปัจจัยด้านต้นทุนและ ระยะเวลา
3.2.1.4	การขอรับบริการส่งข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ของ กรมศุลกากร	ระยะเวลา	ปัจจัยด้านต้นทุนและ ระยะเวลา
3.2.1.5	การใช้บริการเคาเตอร์เซอร์วิส	ระยะเวลา	ปัจจัยด้านต้นทุนและ ระยะเวลา
3.2.1.6	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของ หน่วยงานอื่น เช่นการทำเรือ	ระยะเวลา	ปัจจัยด้านต้นทุนและ ระยะเวลา

ตารางที่ 3.2.2 ขั้นตอนการตัดบัญชีเรือ

ข้อที่ (No.)	คำถาม (Question)	ส่วนประกอบ ของปัจจัย (Element)	ปัจจัยหลัก (Component)
3.2.2.7	การตัดบัญชีเรือในระบบ e-Import ช่วยลด ข้อผิดพลาดในการทำงานได้	ระยะเวลา	ปัจจัยด้านต้นทุนและ ระยะเวลา
3.2.2.8	การตัดบัญชีเรือในระบบ e-Import เป็นการ ลดต้นทุนการขอแก้ไขข้อมูลกับสายเรือ	ต้นทุน	ปัจจัยด้านต้นทุนและ ระยะเวลา
3.2.2.9	การตัดบัญชีเรือในระบบ e-Import เป็นการ ลดต้นทุนด้านการเสียค่าทำการล่วงเวลา	ต้นทุน	ปัจจัยด้านต้นทุนและ ระยะเวลา

ตารางที่ 3.2.3 ขั้นตอนการตรวจปล่อย

ข้อที่ (No.)	คำถาม (Question)	ส่วนประกอบ ของปัจจัย (Element)	ปัจจัยหลัก (Component)
3.2.3.10	การตรวจสอบ Profile ถูกต้อง รวดเร็ว	ระยะเวลา	ปัจจัยด้านต้นทุนและ ระยะเวลา
3.2.3.11	การตรวจปล่อยของผ่านเครื่อง x- Ray ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการขน ย้ายตู้สินค้า	ต้นทุน	ปัจจัยด้านต้นทุนและ ระยะเวลา
3.2.3.12	การตรวจปล่อยในระบบ e-Import ลดความเสียหายเนื่องจากของหาย หรือแตกชำรุด	ต้นทุน	ปัจจัยด้านต้นทุนและ ระยะเวลา

ตารางที่ 3.2.4 ขั้นตอนการส่งมอบของ

ข้อที่ (No.)	คำถาม (Question)	ส่วนประกอบ ของปัจจัย (Element)	ปัจจัยหลัก (Component)
3.2.4.13	ท่านได้รับการส่งมอบของถูกต้อง รวดเร็ว	ระยะเวลา	ปัจจัยด้านต้นทุนและ ระยะเวลา
3.2.4.14	ท่านทราบเวลาการส่งมอบของ แน่นอน	ต้นทุน	ปัจจัยด้านต้นทุนและ ระยะเวลา
3.2.4.15	การส่งมอบของรวดเร็วทำให้ท่าน สามารถลดต้นทุนการขนส่งได้	ต้นทุน	ปัจจัยด้านต้นทุนและ ระยะเวลา

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการ e-Customs สำหรับการนำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการ e-Customs สำหรับการนำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร ด้วยกระบวนการนำสินค้าเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Import) ไปยังคลังสินค้าทัณฑ์บนทั่วไป ในกำกับดูแลของฝ่ายบริการคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากรที่ 3 โดยเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการห่วงโซ่อุปทาน มหาวิทยาลัยศรีปทุม ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำไปใช้ในการวิจัยเท่านั้นไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านและการปฏิบัติงานของท่าน

ดังนั้น จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ลักษณะของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง มี 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงานด้านพิธีการศุลกากร

ส่วนที่ 2 แบ่งออกเป็น 2 ชุด
ชุดที่ 1 ข้อมูลของการประกอบธุรกิจ ลักษณะธุรกิจ ลักษณะสิทธิประโยชน์ จำนวนพนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านพิธีการศุลกากร การส่งข้อมูลเข้าระบบ
ชุดที่ 2 การบริการ e-Import กับการลดต้นทุนและระยะเวลา

ส่วนที่ 3 แบ่งออกเป็น 2 ชุด
ชุดที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการ e-Import
ชุดที่ 2 ระดับปัญหาขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการ

ส่วนที่ 4 คำถามข้อเสนอแนะของผู้ใช้ระบบ e-Customs สำหรับการนำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร แนวทางการปรับปรุงระบบเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรระบบ e-Customs สำหรับการนำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร
ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางรำพันธ์ กำแพงทิพย์
นิสิตปริญญาโทการจัดการมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาการจัดการห่วงโซ่อุปทาน
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
 ชาย หญิง
2. อายุ
 20 - 30 31 - 40 สูงกว่า 40
3. ระดับการศึกษา
 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
4. ตำแหน่ง
 ระดับปฏิบัติ หัวหน้างาน ผู้บริหาร
5. ประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับพิธีการศุลกากร
 1 - 3 ปี 3 - 6 ปี มากกว่า 6 ปี

ส่วนที่ 2

ชุดที่ 1 ข้อมูลของการประกอบธุรกิจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. ธุรกิจของท่าน
 ตัวแทนออกของ เจ้าของคลังสินค้าทัณฑ์บน
 ผู้นำของเข้าคลังสินค้าทัณฑ์บน Service Counter
2. ลักษณะสิทธิประโยชน์
 คลังสินค้าทัณฑ์บนทั่วไป
 คลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้า
 คลังสินค้าทัณฑ์บนอยู่ซ่อมหรือสร้างเรือ
3. จำนวนพนักงานของท่านที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับพิธีการศุลกากร
 1-3 คน 4-6 คน 6 คนขึ้นไป
4. ท่านดำเนินการส่งข้อมูลเข้าระบบ e-Import อย่างไร
 ส่งข้อมูลเอง ใช้บริการ Service Counter
 ตัวแทนออกของส่งข้อมูลให้

ชุดที่ 2 การบริการ e-Import กับการลดต้นทุนและระยะเวลา

คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความเกี่ยวกับการบริการ e-Import กับการลดต้นทุนและระยะเวลา แล้วพิจารณาว่าข้อความดังกล่าวถูกต้องตรงกับความเข้าใจของท่านเพียงใด และทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเข้าใจของท่าน

ตารางที่ 2.1 เทคโนโลยีสารสนเทศกับการลดต้นทุนและระยะเวลา

ข้อที่ (No.)	คำถาม (Question)	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1.	e-Import สามารถลดต้นทุนด้านการเดินทางมาติดต่อกับกรมศุลกากร					
2.	e-Import สามารถลดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรของผู้ประกอบการ					
3.	e-Import สามารถลดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรของผู้ประกอบการ					
4.	e-Import สามารถลดเวลาการปฏิบัติพิธีการนำเข้าเมื่อเทียบกับระบบ EDI					

ตารางที่ 2.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่กับการลดต้นทุน และระยะเวลา

ข้อที่ (No.)	คำถาม (Question)	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
5.	เจ้าหน้าที่ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและหรือข่าวสารการให้สิทธิประโยชน์ด้านต่าง ๆ ของกรมฯ ให้ท่านทราบเสมอ					
6.	เจ้าหน้าที่ประจำการล่วงเวลาเมื่อท่านร้องขอ					
7.	เจ้าหน้าที่บริการต่อท่านด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
8.	ท่านสามารถพบเจ้าหน้าที่ในเวลาราชการได้ตลอดเวลาการทำงาน					
9.	เจ้าหน้าที่มีความรู้และแก้ไขปัญหาให้ท่านได้อย่างรวดเร็วทันเวลา					

ตารางที่ 2.3 ความรู้ความเข้าใจระบบ e-Import กับการลดต้นทุนและระยะเวลา

ข้อที่ (No.)	คำถาม (Question)	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
10.	ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราสามารถ Download จาก www.customs.go.th					
11.	ชื่อผู้นำเข้าท่านสามารถดึงข้อมูลที่มีอยู่แล้วมาใช้ได้โดยไม่ต้องพิมพ์ใหม่					
12.	ผู้นำเข้าสามารถชำระค่าภาษีอากร ณ ท่านำเข้าได้ทันที					
13.	ผู้นำเข้าสามารถให้ผู้อื่นกระทำการแทนในการปฏิบัติพิธีการ e-Import ได้โดยจัดทำคำร้องเพิ่มเติมได้ตามประกาศกรมฯที่ 20/2550					
14.	ท่านสามารถคีย์ข้อมูลส่งตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่ต้องเสียค่าล่วงเวลา					
15.	e-Import สามารถลดขั้นตอนการนำสินค้าเข้าเมื่อเทียบกับระบบ EDI ได้หลายขั้นตอน					
16.	e-Import สามารถลดระยะเวลาการนำสินค้าเข้าเมื่อเทียบกับระบบ EDI ได้					

ส่วนที่ 3 ปัญหาการให้บริการ e-Import กับการลดต้นทุนและระยะเวลา

ชุดที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการ e-Import

คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการ e-Import กับการลดต้นทุนและระยะเวลาเมื่อเทียบกับระบบ EDI และโปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

- ขั้นตอนการยื่นใบขนสินค้าปฏิบัติพิธีการ e-Import ใช้เวลาเท่าไรเมื่อเทียบกับระบบ EDI
 - () ใช้เวลามากกว่าระบบ EDI
 - () ใช้เวลาเท่ากับระบบ EDI
 - () ใช้เวลาน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 0 - 5 นาที
 - () ใช้เวลาน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 5 - 10 นาที
 - () ใช้เวลาน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 10 นาที ขึ้นไป

2. ขั้นตอนการยื่นใบขนสินค้าปฏิบัติพิธีการ e-Import ใช้คนเท่าไรเมื่อเทียบกับระบบ EDI
- () ใช้คนมากกว่าระบบ EDI
 - () ใช้คนเท่ากับระบบ EDI
 - () ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI 1 คน
 - () ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI 2 คน
 - () ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 3 คน ขึ้นไป
3. ขั้นตอนการยื่นใบขนสินค้าปฏิบัติพิธีการ e-Import ใช้เงินเท่าไรเมื่อเทียบกับระบบ EDI
- () ใช้เงินมากกว่าระบบ EDI
 - () ใช้เงินเท่ากับระบบ EDI
 - () ใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI 0 – 500 บาท
 - () ใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI 501 – 1,000 บาท
 - () ใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 1,001 ขึ้นไป
4. ขั้นตอนการตัดบัญชีเรือใช้เวลาเท่าไรเมื่อเทียบระบบ e-Import กับระบบ EDI
- () ใช้เวลามากกว่าระบบ EDI
 - () ใช้เวลาเท่ากับระบบ EDI
 - () ใช้เวลาน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 0 - 5 นาที
 - () ใช้เวลาน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 5 - 10 นาที
 - () ใช้เวลาน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 10 นาที ขึ้นไป
5. ขั้นตอนการตัดบัญชีเรือใช้คนเท่าไรเมื่อเทียบระบบ e-Import กับระบบ EDI
- () ใช้คนมากกว่าระบบ EDI
 - () ใช้คนเท่ากับระบบ EDI
 - () ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI 1 คน
 - () ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI 2 คน
 - () ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 3 คน ขึ้นไป
6. ขั้นตอนการตัดบัญชีเรือใช้เงินเท่าไรเมื่อเทียบระบบ e-Import กับระบบ EDI
- () ใช้เงินมากกว่าระบบ EDI
 - () ใช้เงินเท่ากับระบบ EDI
 - () ใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI 0 – 500 บาท
 - () ใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI 501 – 1,000 บาท
 - () ใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 1,001 ขึ้นไป

7. ขั้นตอนการตรวจปล่อยใช้เวลาเท่าไรเมื่อเทียบระบบ e-Import กับระบบ EDI
- () ใช้เวลามากกว่าระบบ EDI
 - () ใช้เวลาเท่ากับระบบ EDI
 - () ใช้เวลาน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 0 - 5 นาที
 - () ใช้เวลาน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 5 - 10 นาที
 - () ใช้เวลาน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 10 นาที ขึ้นไป
8. ขั้นตอนการตรวจปล่อยใช้คนเท่าไรเมื่อเทียบระบบ e-Import กับระบบ EDI
- () ใช้คนมากกว่าระบบ EDI
 - () ใช้คนเท่ากับระบบ EDI
 - () ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI 1 คน
 - () ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI 2 คน
 - () ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 3 คน ขึ้นไป
9. ขั้นตอนการตรวจปล่อยใช้เงินเท่าไรเมื่อเทียบระบบ e-Import กับระบบ EDI
- () ใช้เงินมากกว่าระบบ EDI
 - () ใช้เงินเท่ากับระบบ EDI
 - () ใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI 0 – 500 บาท
 - () ใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI 501 – 1,000 บาท
 - () ใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 1,001 ขึ้นไป
10. ขั้นตอนการส่งมอบของใช้เวลาเท่าไรเมื่อเทียบระบบ e-Import กับระบบ EDI
- () ใช้เวลามากกว่าระบบ EDI
 - () ใช้เวลาเท่ากับระบบ EDI
 - () ใช้เวลาน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 0 - 5 นาที
 - () ใช้เวลาน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 5 - 10 นาที
 - () ใช้เวลาน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 10 นาที ขึ้นไป
11. ขั้นตอนการส่งมอบของใช้คนเท่าไรเมื่อเทียบระบบ e-Import กับระบบ EDI
- () ใช้คนมากกว่าระบบ EDI
 - () ใช้คนเท่ากับระบบ EDI
 - () ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI 1 คน
 - () ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI 2 คน
 - () ใช้คนน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 3 คน ขึ้นไป

12. ขั้นตอนการส่งมอบของใช้เงินเท่าไรเมื่อเทียบระบบ e-Import กับระบบ EDI

- () ใช้เงินมากกว่าระบบ EDI
- () ใช้เงินเท่ากับระบบ EDI
- () ใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI 0 – 500 บาท
- () ใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI 501 – 1,000 บาท
- () ใช้เงินน้อยกว่าระบบ EDI ตั้งแต่ 1,001 ขึ้นไป

ชุดที่ 2 ระดับปัญหาขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการ

คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความระดับปัญหาขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการ แล้วพิจารณาว่าข้อความดังกล่าว ถูกต้องตรงกับความจริงของท่านเพียงใด และทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความจริงของท่าน

ข้อที่	คำถาม (Question)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ไม่สามารถส่งข้อมูลได้เนื่องจากกระแสไฟขัดข้อง					
2.	บางช่วงเวลาเมื่อมีผู้ส่งข้อมูลเข้าระบบมากจะทำให้การส่งข้อมูลช้าและ ERROR อยู่เสมอ					
3.	ปัจจุบันระบบ e-Import สำหรับการนำสินค้าเข้าคลังสินค้าทันสมัยบนสามารถใช้งานได้ดี					
4.	การขอรับบริการส่งข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ของกรมศุลกากร					
5.	การขอใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส					
6.	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของหน่วยงานอื่น เช่นการทำเรือ					
7.	การตัดบัญชีเรือในระบบ e-Import ช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงานได้					
8.	การตัดบัญชีเรือในระบบ e-Import เป็นการลดต้นทุนการซื้อแก้ไขข้อมูลกับสายเรือ					
9.	การตัดบัญชีเรือในระบบ e-Import เป็นการลดต้นทุนด้านการเสียค่าทำการล่วงหน้า					
10.	การตรวจสอบ Profile ถูกต้องรวดเร็ว					

ภาคผนวก ค

ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ R. V. Krejcie และ D.W. Morgan

ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง
10	10	220	140	1,200	291
15	14	230	144	1,300	297
20	19	240	148	1,400	302
25	24	250	152	1,500	306
30	28	260	155	1,600	310
35	32	270	159	1,700	313
40	36	280	162	1,800	317
45	40	290	165	1,900	320
50	44	300	169	2,000	322
55	48	320	175	2,200	327
60	52	340	181	2,400	331
65	56	360	186	2,600	335
70	59	380	191	2,800	338
75	63	400	196	3,000	341
80	66	420	201	3,500	345
85	70	440	205	4,000	351
90	73	460	210	4,500	354
95	76	480	214	5,000	357
100	80	500	217	6,000	361
110	86	550	226	7,000	364
120	92	600	234	8,000	367
130	97	650	242	9,000	368
140	103	700	248	10,000	370
150	108	750	254	15,000	375
160	113	800	260	20,000	377
170	118	850	265	30,000	378
180	123	900	269	40,000	380
190	127	950	274	50,000	381
200	132	1,000	278	75,000	382
210	136	1,100	285	100,000	384

ภาคผนวก ง

๑.๑๔ ผู้อำนวยการสำนักสืบสวนและปราบปราม	กรรมการ
๑.๑๕ ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบอากร	กรรมการ
๑.๑๖ ผู้อำนวยการสำนักบริหารและพัฒนาบุคคล	กรรมการ
๑.๑๗ นางจันทนา เยี่ยงศุภพานนท์	กรรมการ
๑.๑๘ นางศุภลักษณ์ เขี่ยมวงศ์ตานดี	กรรมการ
๑.๑๙ นางสาวอมรา ผลาชีวะ	กรรมการ
๑.๒๐ นางทิพวรรณ ศิระสากร	กรรมการ
๑.๒๑ นางสาวกนกพร หาญบำรุงธรรม	กรรมการ
๑.๒๒ นายสินมหัต เกียรติจางานท์	กรรมการ
๑.๒๓ นายสมบัติ พัฒนมาศ	กรรมการ
๑.๒๔ นางชลิตา พันธุ์กระวี	กรรมการและเลขานุการ
๑.๒๕ นางสาวชุติมา รวบริด	ผู้ช่วยเลขานุการ
๑.๒๖ นางสาวทิราภรณ์ สิทธิพันธ์	ผู้ช่วยเลขานุการ

๒. ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๒.๑ กำหนดนโยบายเพื่อเสริมสร้างระบบงานศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์และการปฏิบัติงานตามกระบวนการในระบบให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

๒.๒ ควบคุม ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามนโยบาย และให้คำปรึกษาแนะนำ เพื่อพัฒนาการทำงานของข้าราชการและระบบงานของผู้รับบริการ

๒.๓ ประสานงานหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับระบบงานให้ใช้และพัฒนา ระบบงานให้สอดคล้องกับระบบงานศุลกากร

๒.๔ แต่งตั้งคณะทำงานตามที่เห็นสมควร

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๑

วิสุทธิ์ ศรีสุพรรณ

(นายวิสุทธิ์ ศรีสุพรรณ)

อธิบดีกรมศุลกากร

สำเนาถูกต้อง



(นางชลิตา พันธุ์กระวี)

นิติกร ๘ ว.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	รำพันธ์ กำแพงทิพย์
วัน เดือน ปีเกิด	7 กรกฎาคม 2505
สถานที่เกิด	จังหวัดลำพูน
วุฒิการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป
สถานที่สำเร็จการศึกษา	สถาบันราชภัฏสวนดุสิต
ปีที่สำเร็จการศึกษา	พ.ศ. 2546
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	นักวิชาการศุลกากร ระดับ ชำนาญการ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	5/180 หมู่ 5 ตำบลบางกระสอบ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000