

การวิเคราะห์ต้นทุนและประสิทธิผลของระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทาง  
อิเล็กทรอนิกส์

ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า สำนักงานศุลกากร ท่าเรือกรุงเทพฯ

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวอรุณี ส่งภากรณ์รัตน์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา

มีนาคม 2547

การวิเคราะห์ต้นทุนและประสิทธิผลของระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทาง  
อิเล็กทรอนิกส์

ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า สำนักงานศุลกากร ท่าเรือกรุงเทพฯ

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวอรุณี ส่งภากรณ์รัตน์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา

มีนาคม 2547

อรุณี สงภารณรัตน์. (2547). การวิเคราะห์ต้นทุนและประสิทธิผลของระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า สำนักงานศุลกากร ท่าเรือกรุงเทพฯ. สารนิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม และ อาจารย์ไมตรี อภิพัฒนะมนตรี.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ต้นทุนและประสิทธิผลของระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า สำนักงานศุลกากร ท่าเรือกรุงเทพฯ โดยมุ่งศึกษาอัตราส่วนต้นทุนต่อประสิทธิผลของระบบ EDI และระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแทนนำเข้าสินค้า (Shipping) ที่ดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ EDI จำนวน 200 คน และตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ Manual จำนวน 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ และอัตราส่วนต้นทุนต่อประสิทธิผล ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ต้นทุนเฉลี่ยในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าของตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ EDI จำนวน 200 คน มีมูลค่าเท่ากับ 1,172.68 บาท ซึ่งมีระดับต่ำกว่าต้นทุนเฉลี่ยของระบบ Manual ที่มีมูลค่าเท่ากับ 1,956.25 บาท

2. ในภาพรวมตัวแทนนำเข้าสินค้ามีความพึงพอใจในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าด้วยระบบ EDI อยู่ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.19) และพึงพอใจระบบ Manual อยู่ในระดับน้อย (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.39) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านความสะดวกและความรวดเร็วในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้านั้น ตัวแทนนำเข้าสินค้ามีความพึงพอใจระบบ EDI และระบบ Manual ในระดับปานกลางเท่ากัน แต่ระบบ EDI มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ซึ่งสูงกว่าระบบ Manual ที่มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.66

ด้านคุณภาพและความต่อเนื่องในการรับบริการ ตัวแทนนำเข้าสินค้ามีความพึงพอใจระบบ EDI ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.21) และพึงพอใจระบบ Manual ในระดับน้อย (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.49)

ด้านความประหยัดและความคุ้มค่าในการรับบริการ ตัวแทนนำเข้าสู่สินค้ามีความ พึ่ง  
พอใจระบบ EDI ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) และพึงพอใจระบบ Manual ในระดับ  
น้อย (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.30)

ด้านความพอใจและความเสมอภาคในการรับบริการ ตัวแทนนำเข้าสู่สินค้ามีความ พึ่ง  
พอใจระบบ EDI ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.13) และพึงพอใจระบบ Manual ใน  
ระดับน้อย (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.46)

ด้านความก้าวหน้าและการพัฒนาความปลอดภัยของข้อมูล ตัวแทนนำเข้าสู่สินค้ามีความ  
พึงพอใจระบบ EDI ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.64) และพึงพอใจระบบ Manual ใน  
ระดับน้อย (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.03)

3. จากการวิเคราะห์ต้นทุนและประสิทธิผล (Cost-Effectiveness Analysis : CEA)  
ของระบบ EDI และระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าพบว่า อัตราส่วนต้นทุนต่อ  
ประสิทธิผล (C/E Ratio) ของระบบ EDI มีค่าเท่ากับ 367.61 ซึ่งต่ำกว่าระบบ Manual ที่มีค่าเท่ากับ  
818.51 แสดงให้เห็นว่า การดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าโดยใช้ระบบ EDI มีค่าใช้จ่าย ต่ำกว่า  
ระบบ Manual นอกจากนี้ตัวแทนนำเข้าสู่สินค้าก็ยังมีระดับความพึงพอใจระบบ EDI มากกว่าระบบ  
Manual

Cost-Effectiveness Analysis of Electronic Data Interchange System in  
Import Custom Clearance, Custom Department, Port Authority of Thailand

AN ABSTRACT

By

Miss Arunee Songpakornrat

Presented in partial fulfillment of the requirements  
for the Master of Economics degree in Economics of Education  
at Srinakharinwirot University

March 2004

Arunee Songpakornrat. (2004). Cost-Effectiveness Analysis of Electronic Data Interchange System in Import Custom Clearance, Custom Department, Port Authority of Thailand. Master's Project, M.Econ. (Economics of Education). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot university. Project Advisor : Asst.Prof. Dr. Kittima Sungkasem and Mr. Maitri Abhibhatanamontri.

This research aimed to analyse the cost and effectiveness of electronic data interchange system in import Custom Clearance, Custom Department, Port Authority of Thailand by studying the cost-effectiveness ratio of EDI and manual system in import custom clearance.

The population of this research was the shipping agents who were in the import custom clearance system. The sample was 200 shipping agents who used EDI system and 200 system agents who used manual system.

A tool for gathering data was questionnaire and the statistics for data analysing composed of mean, percentage, frequency, and cost-effectiveness ratio.

The results of the research are as follows:

1. The average cost of import custom clearance by EDI system of 200 shipping agents valued 1,172.68 baht. It was less than the cost of manual system which valued 1,956.26 baht.

2. In the whole part, shipping agents satisfied with the import custom clearance with EDI system in the medium level (mean = 3.19) and satisfied with the import custom clearance with manual system in the low level (mean = 2.39). Analysing each categories, shipping agents satisfied with the import custom clearance in convenience and speed of import system in EDI and manual system in medium system. But the mean value of the EDI system (mean = 3.44) was less than the manual system (mean = 2.66)

For the categories of quality and the continuous of service, shipping agents satisfied with EDI system in the medium level (mean = 3.21) and satisfied with the manual system in the low level (mean = 2.49)

For the categories of frugality and worthiness of service, shipping agents satisfied with the EDI system in the high level (mean = 3.65) and satisfied with the manual system in the low level (mean = 2.30)

For the sufficiency and the equity of the service, shipping agents satisfied with the EDI system in the medium level (mean = 3.13) and satisfied with the manual system in the low level (mean = 2.46)

For the progress and the data safety development, shipping agents satisfied with the EDI system in the medium level (mean = 2.64) and satisfied with the manual system in the low level (mean = 2.03)

3. Cost-effectiveness analysis of EDI and manual system of import custom clearance found that cost-effectiveness ratio of EDI system valued 3.67.61 which was lower than the manual system, valued 818.51. It showed that the import custom clearance with EDI system had the lower cost than manual system. Moreover, shipping agents satisfied the EDI system more than manual system.

การวิเคราะห์ต้นทุนและประสิทธิผลของระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์  
ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า สำนักงานศุลกากร ท่าเรือกรุงเทพ

สารนิพนธ์  
ของ  
นางสาวอรุณี ส่งภากรณ์รัตน์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา

มีนาคม 2547

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ  
สอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนคร  
รินทร์วิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

.....

(อาจารย์ ไมตรี อภิพัฒนะมนตรี)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

..... ประธาน

(อาจารย์ ไมตรี อภิพัฒนะมนตรี)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ณิชฎกา ต้นสกุล)

..... กรรมการ

(อาจารย์ รวิพรรณ สาลีผล)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2547

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เพราะผู้วิจัยได้รับความเมตตาจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ทั้ง 2 ท่าน คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม และ อาจารย์ไมตรี อภิพัฒนะมนตรี ที่ได้สละเวลาอันมีค่าของท่าน เพื่อให้คำปรึกษาและชี้แนะแนวทางในการจัดทำสารนิพนธ์นี้ทุกขั้นตอน รวมถึงขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐกา ตันสกุล และ อาจารย์วิพรรณ สาลีผล ที่กรุณารับเป็นกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ พร้อมทั้งให้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำเพิ่มเติม เพื่อให้สารนิพนธ์นี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณ คุณสินมหัต เกียรติจันทน์ คุณสุรัชย์ ยศเจริญกิจ และคุณสมชาย สุขเสถียร ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้คำแนะนำการจัดทำสารนิพนธ์นี้ และขอขอบพระคุณตัวแทนนำเข้าสู่สินค้าที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี รวมถึงหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่คอยช่วยเหลือ สนับสนุนและให้กำลังใจจนผู้วิจัยสามารถทำสารนิพนธ์นี้สำเร็จลงด้วยดี

โอกาสนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคุณพ่อคุณแม่ ที่คอยเป็นกำลังใจและสนับสนุนให้การศึกษที่ดีกับผู้วิจัยเสมอมา

อรุณี ส่องภากรณ์รัตน์

## สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
	ความสำคัญของการวิจัย.....	3
	ขอบเขตของการวิจัย.....	3
	การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
	สมมติฐานของการวิจัย.....	5
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกรมศุลกากร.....	6
	ระบบพิธีการศุลกากร.....	7
	ต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออก.....	13
	การประเมินประสิทธิภาพ.....	15
	ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับต้นทุนและความพึงพอใจ.....	17
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
3	วิธีการดำเนินการวิจัย.....	27
	การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง.....	27
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	27
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	28
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
	สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	29

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
	การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	54
	สังเขปความมุ่งหมายของการวิจัย.....	54
	สังเขปขอบเขตการวิจัย.....	54
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	55
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
	สรุปผลการวิจัย.....	56
	อภิปรายผล.....	60
	ข้อเสนอแนะ.....	63
	บรรณานุกรม.....	64
	ภาคผนวก.....	68
	ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	86

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ตัวอย่างค่าบริการของ EDI Service Counter.....	16
2 ตัวอย่างค่าบริการ กรณีเป็นผู้จดทะเบียนเป็นผู้ใช้ระบบ EDI ด้วยตนเอง.....	17
3 จำนวนและร้อยละของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จำแนกตามเพศ.....	35
4 จำนวนและร้อยละของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จำแนกตามเพศ.....	35
5 จำนวนและร้อยละของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จำแนกตามประสบการณ์.....	36
6 จำนวนและร้อยละของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าจำแนกตามประสบการณ์.....	36
7 จำนวนและร้อยละของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าจำแนกตามตำแหน่งทางธุรกิจ.....	37
8 จำนวนและร้อยละของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จำแนกตามตำแหน่งทางธุรกิจ.....	37
9 จำนวนและร้อยละของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จำแนกตามลักษณะของธุรกิจ.....	38
10 จำนวนและร้อยละของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จำแนกตามลักษณะของธุรกิจ.....	38

11	จำนวนและร้อยละของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนิน พิธีการศุลกากรนำเข้า จำแนกตามโครงสร้างทุนของ กิจการ.....	39
12	จำนวนและร้อยละของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการ ดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จำแนกตามโครงสร้างทุนของ กิจการ.....	39
13	จำนวนและร้อยละของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนิน พิธีการศุลกากรนำเข้า จำแนกตามประเภทของสินค้าที่ นำเข้า.....	40
14	จำนวนและร้อยละของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการ ดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จำแนกตามประเภทของสินค้าที่ นำเข้า.....	40

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 จำนวนและร้อยละของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนิน พิธีการศุลกากรนำเข้า จำแนกตามปริมาณการนำเข้า/เดือน.....	41
17 จำนวนและร้อยละของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการ ศุลกากรนำเข้า จำแนกตามจำนวนครั้งในการดำเนินพิธีการศุลกากร นำเข้า/เดือน.....	42
18 จำนวนและร้อยละของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนิน พิธีการศุลกากรนำเข้า จำแนกตามจำนวนครั้งในการดำเนินพิธีการศุลกากร นำเข้า/เดือน.....	42
19 ต้นทุนรวมและต้นทุนเฉลี่ยในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าของตัวแทน นำเข้าสินค้า โดยใช้ระบบ EDI และระบบ Manual.....	43
20 ต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าของตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ EDI วิเคราะห์โดยสถิติการแจกแจงความถี่.....	44
21 ต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าของตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ Manual วิเคราะห์โดยสถิติการแจกแจงความถี่.....	44
22 ความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการ ศุลกากรนำเข้า.....	45
23 ความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการ ศุลกากรนำเข้า.....	46
24 ความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการ ศุลกากรนำเข้า ด้านความสะดวกและความรวดเร็วในการดำเนินพิธีการ ศุลกากรนำเข้า.....	47
25 ความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการ ศุลกากรนำเข้า ด้านความสะดวกและความรวดเร็วในการดำเนินพิธีการ ศุลกากรนำเข้า.....	48
26 ความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการ ศุลกากรนำเข้า ด้านคุณภาพและความต่อเนื่องในการรับบริการ.....	49

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
25	ความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนิน พิธีการศุลกากรนำเข้า ด้านคุณภาพและความต่อเนื่องในการ รับบริการ.....	50
28	ความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการ ศุลกากรนำเข้า ด้านความประหยัดและความคุ้มค่าในการรับบริการ.....	51
29	ความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนิน พิธีการศุลกากรนำเข้า ด้านความประหยัดและความคุ้มค่าในการ รับบริการ.....	51
30	ความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนิน พิธีการศุลกากรนำเข้า ด้านความพอเพียงและความเสมอภาคในการ รับบริการ.....	52
31	ความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนิน พิธีการศุลกากรนำเข้า ด้านความพอเพียงและความเสมอภาคในการ รับบริการ.....	53
32	ความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการ ศุลกากรนำเข้า ด้านความก้าวหน้าและการพัฒนาความปลอดภัยของ ข้อมูล.....	53
33	ความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนิน พิธีการศุลกากรนำเข้า ด้านความก้าวหน้าและการพัฒนาความปลอดภัย ของข้อมูล.....	54
34	การวิเคราะห์ต้นทุนและประสิทธิผล (Cost-Effectiveness Analysis : C/E Ratio) ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าของระบบ EDI และระบบ Manual.....	55



## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการ วิจัย.....	7
2 เปรียบเทียบขั้นตอนการดำเนินพิธีการศุลกากร ระหว่างระบบ Manual และระบบ EDI.....	14
3 เปรียบเทียบปริมาณการนำเข้าสินค้า เมื่อนำระบบ EDI และระบบ Manual มาใช้ ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า.....	20

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

การพัฒนาประเทศที่ผ่านมา ประเทศไทยต้องพึ่งพาการค้าระหว่างประเทศเป็นอย่างมาก และการค้าระหว่างประเทศก็เป็นตัวกำหนดภาวะเศรษฐกิจของประเทศอีกด้านหนึ่งด้วย โดยสามารถดูได้จากฟังก์ชันรายได้ประชาชาติ (Y) ดังนี้

$$Y = C + I + G + (X - M)$$

พบว่าการค้าระหว่างประเทศของไทยมีการนำเข้า (M) มากกว่าการส่งออก (X) มาโดยตลอด แม้ว่าค่าใช้จ่าย (C) การลงทุน (I) และค่าใช้จ่ายของรัฐบาล (G) จะเพิ่มขึ้นก็ตาม แต่เมื่อการนำเข้า (M) มากกว่าการส่งออก (X) ส่งผลให้รายได้ประชาชาติ (Y) ไม่สูงเท่าที่ควร

กระบวนการนำเข้าและส่งออกสินค้านั้น จะต้องผ่านขั้นตอนการทำงานที่กรมศุลกากรเป็นหลัก ซึ่งมีความสลับซับซ้อนในการดำเนินพิธีการอยู่มาก จนทำให้เกิดความล่าช้า อาจส่งผลให้การนำเข้าและส่งออกสินค้าเกิดการหยุดชะงัก ไม่สามารถนำไปผลิตหรือขายต่อได้ทันกับความต้องการของลูกค้า จนทำให้เราต้องสูญเสียรายได้และค่าเสียโอกาสต่างๆ ในขั้นตอนการนำเข้าและส่งออกสินค้ามาเป็นระยะเวลายาวนาน ในที่สุดก็จะส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจของเราเกิดการชะงักงันตามไปด้วย

กรมศุลกากร ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศ เพราะเกี่ยวข้องโดยตรงกับการนำเข้าและส่งออก ที่ต้องผ่านขั้นตอนการดำเนินพิธีการศุลกากร เช่น พิธีการนำเข้า พิธีการส่งออก พิธีคลังสินค้าทัณฑ์บน (กุศรี มรุษยนต์, 2542 : 1) นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากรเพื่อหารายได้ให้กับภาครัฐ พบว่า ตัวแทนนำเข้าสินค้ามีความคิดเห็นว่าขาดความแม่นยำในการคิดคำนวณและการทำงานแต่ละครั้งก็ใช้เวลาานาน จะเห็นได้ว่ากรมศุลกากรมีแนวทางในการดำเนินงานด้วยรูปแบบเดิมๆ ไม่ได้มีการปรับปรุงและพัฒนามากนัก

ด้วยเหตุนี้ จึงได้นำระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange : EDI) เข้ามาใช้เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้นำเข้าสินค้าและกรมศุลกากรได้โดยตรงโดยไม่ต้องพบปะกัน ซึ่งระบบ EDI ก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการด้วยกัน เช่น สามารถให้บริการการออกของได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น ลดความผิดพลาดอันเนื่องมาจากการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน สามารถวางแผนการบริหารระบบสินค้าคงคลังได้มี

ประสิทธิภาพขึ้น ประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการบริหารงานและการจัดการเอกสารต่างๆ ลดปัญหาการดำเนินงานเกี่ยวกับการดูแลเงินสดและเช็คด้วยการใช้ระบบการชำระเงินผ่านธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ (EFT : Electronic Funds Transfer) และทำให้มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัย พร้อมทั้งจะนำมาใช้ในการบริหารงานได้รวดเร็ว (กรมศุลกากร. 2546 : ออนไลน์)

สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลที่ดีต่อธุรกิจของผู้นำเข้าสินค้า เพราะผู้นำเข้าสามารถติดต่อกับคู่ค้าในต่างประเทศได้โดยผ่านระบบ EDI จนก่อให้เกิดความสะดวกในการนำเข้าสินค้า นอกจากนี้ตัวแทนนำเข้าสินค้ายังได้รับความสะดวกจากการนำระบบ EDI มาใช้ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าอีกด้วย จนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้นำเข้าสินค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

ดังนั้น การนำ EDI มาใช้ในขั้นตอนการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจในการศึกษาถึงต้นทุนและประสิทธิผลในการนำระบบ EDI มาใช้ในขั้นตอนการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าว่า ตัวแทนนำเข้าสินค้ามีความพึงพอใจการนำเข้าสูงขึ้นหรือไม่ เมื่อเทียบกับต้นทุนที่ต้องเสียไป และจะนำมาเปรียบเทียบกับต้นทุนและความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบธรรมดา (Manual) เพื่อเป็นแนวทางให้กับตัวแทนนำเข้าสินค้าและกรมศุลกากรทราบว่าจะระบบใดที่มีต้นทุนต่ำกว่าและมีประสิทธิผลที่ดีว่ากัน อีกทั้งเพื่อให้ตัวแทนนำเข้าสินค้าและกรมศุลกากรนั้น สามารถเลือกใช้ระบบในการดำเนินพิธีการศุลกากรที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองให้ได้มากที่สุด นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรของตัวแทนนำเข้าสินค้า รวมถึงเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรและหน่วยงานราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถรองรับกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในกระบวนการดำเนินพิธีการศุลกากร เช่น ระบบ EDI เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงานและในที่สุดก็จะเกิดประโยชน์กับประเทศชาติและประชาชน

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าของระบบ Manual และระบบ EDI
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสินค้า ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าของระบบ Manual และระบบ EDI
3. เพื่อเปรียบเทียบต้นทุนและประสิทธิผลในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าโดยใช้ระบบ Manual กับระบบ EDI

## ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงต้นทุนของตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ EDI และระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า
2. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ EDI และระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า
3. สามารถใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน และปรับปรุงพัฒนาลักษณะการทำงานของกรมศุลกากร หน่วยราชการและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## ขอบเขตของการวิจัย

### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ ประกอบด้วย ตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ EDI ในขั้นตอนพิธีการศุลกากรนำเข้า และตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ซึ่งมีจำนวนมาก

### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากมีตัวแทนนำเข้าสินค้าเป็นจำนวนมาก จึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างขึ้นมาเพื่อใช้ในการศึกษาโดยอาศัยหลักการของทาโร ยามาเน (1967 : 886) ที่กล่าวไว้ว่า ประชากรที่มีจำนวนมาก ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะต้องกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย ตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า โดยรับบริการจาก Service Counter จำนวน 200 คน และตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จำนวน 200 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง นอกจากนี้จะศึกษาเฉพาะตัวแทนนำเข้าสินค้าที่มีจำนวนใบอนุญาตนำเข้า 1 ฉบับเท่านั้น โดยเก็บรวบรวมตั้งแต่เดือนสิงหาคม-กันยายน พ.ศ. 2546

### นิยามศัพท์เฉพาะ

#### 1. พิธีการศุลกากรนำเข้า

หมายถึง ขั้นตอนในการจัดทำเอกสารและติดต่อกับเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรในการนำเข้าสินค้า

#### 2. พิธีการศุลกากรที่ใช้ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (EDI)

หมายถึง การดำเนินพิธีการศุลกากรโดยใช้โปรแกรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ โดยการติดต่อสื่อสารระหว่างตัวแทนนำเข้าสินค้ากับกรมศุลกากร เพื่อให้สามารถนำเข้าสินค้าได้สะดวกยิ่งขึ้น

### 3. วิธีการศุลกากรโดยใช้ระบบธรรมดา (Manual)

หมายถึง ขั้นตอนการติดต่อกับกรมศุลกากรเพื่อนำเข้าสินค้า ซึ่งเป็นการติดต่อด้วยตนเองโดยใช้เอกสารในการนำเข้า

### 4. ผู้นำเข้าสินค้า

หมายถึง ตัวแทนในการนำเข้าสินค้า

### 5. ใบขนสินค้า

หมายถึง เอกสารที่จะต้องใช้ในการดำเนินการพิธีการศุลกากรนำเข้า ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงรายชื่อของผู้นำเข้า ชนิดและปริมาณของสินค้า ประเทศกำเนิดของสินค้า รายชื่อยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งสินค้า ราคาของสินค้า พิกัดและอัตราภาษีอากร

### 6. ใบขนสินค้าขาเข้าที่ต้องตรวจสอบพิธีการ (Red Line)

หมายถึง การดำเนินการพิธีการศุลกากรนำเข้าที่ต้องตรวจสอบการผ่านพิธีการ เมื่อผ่านการตรวจสอบพิธีการแล้ว ผู้นำเข้าสามารถไปชำระภาษี และนำสินค้าออกจากอารักขาศุลกากรได้

### 7. ใบขนสินค้าขาเข้าที่ไม่ต้องตรวจสอบพิธีการ (Green Line)

หมายถึง การดำเนินการพิธีการศุลกากรนำเข้าที่ไม่ต้องตรวจสอบการผ่านพิธีการ ผู้นำเข้าสามารถไปชำระภาษีและนำสินค้าออกจากอารักขาศุลกากรได้

### 8. บัญชีราคาสินค้า (Invoice)

หมายถึง เอกสารที่จะต้องใช้ในการดำเนินการพิธีการศุลกากรนำเข้า ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงชนิดและปริมาณของสินค้า ประเทศกำเนิดของสินค้า ราคาของสินค้า รายชื่อยานพาหนะที่ใช้ขนส่งสินค้า

### 9. แบบธุรกิจต่างประเทศ (ธต. 1)

หมายถึง เอกสารที่ต้องใช้ในการดำเนินการพิธีการศุลกากรส่งออก เมื่อราคาของสินค้านั้นมีมูลค่าสูงกว่า 500,000 บาท ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติการควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน พ.ศ. 2485

### 10. แบบธุรกิจต่างประเทศ (ธต. 2)

หมายถึง เอกสารที่ต้องใช้ในการดำเนินการพิธีการศุลกากรนำเข้า เมื่อราคาของสินค้านั้นมีมูลค่าสูงกว่า 500,000 บาท ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติการควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน พ.ศ. 2485

### 11. ใบแนบ 19 ทวิ

หมายถึง เอกสารที่ใช้ในการดำเนินการพิธีการศุลกากรส่งออกเพื่อขอคืนอากร เนื่องจากการนำเข้าวัตถุดิบจากต่างประเทศ เพื่อนำมาผลิตสินค้าและส่งออกไปยังต่างประเทศ



**19. ความพึงพอใจด้านคุณภาพและความต่อเนื่องในการรับบริการ**

หมายถึง ความรู้สึกในเชิงบวกที่ได้รับจากการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าด้านความถูกต้องแม่นยำในการตรวจสอบพิกัด ราคาและค่าภาษีอากร ความต่อเนื่องในการรับบริการ

**20. ความพึงพอใจด้านความประหยัดและความคุ้มค่าในการรับบริการ**

หมายถึง ความรู้สึกในเชิงบวกที่ได้รับจากการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าในด้านความเหมาะสมของต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากร และด้านการประหยัดเวลาในการเดินทางมาติดต่อกับกรมศุลกากร

**21. ความพึงพอใจด้านความพอเพียงและความเสมอภาคในการรับบริการ**

หมายถึง ความรู้สึกในเชิงบวกที่ได้รับจากการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าในด้านความพร้อมของคอมพิวเตอร์ และความพร้อมของบุคลากรกรมศุลกากร รวมถึงความเท่าเทียมกันในการขอรับบริการจากกรมศุลกากร

**22. ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าและการพัฒนาความปลอดภัยของข้อมูล**

หมายถึง ความรู้สึกในเชิงบวกที่ได้รับจากการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าในด้านระบบความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลของผู้นำเข้าสินค้า

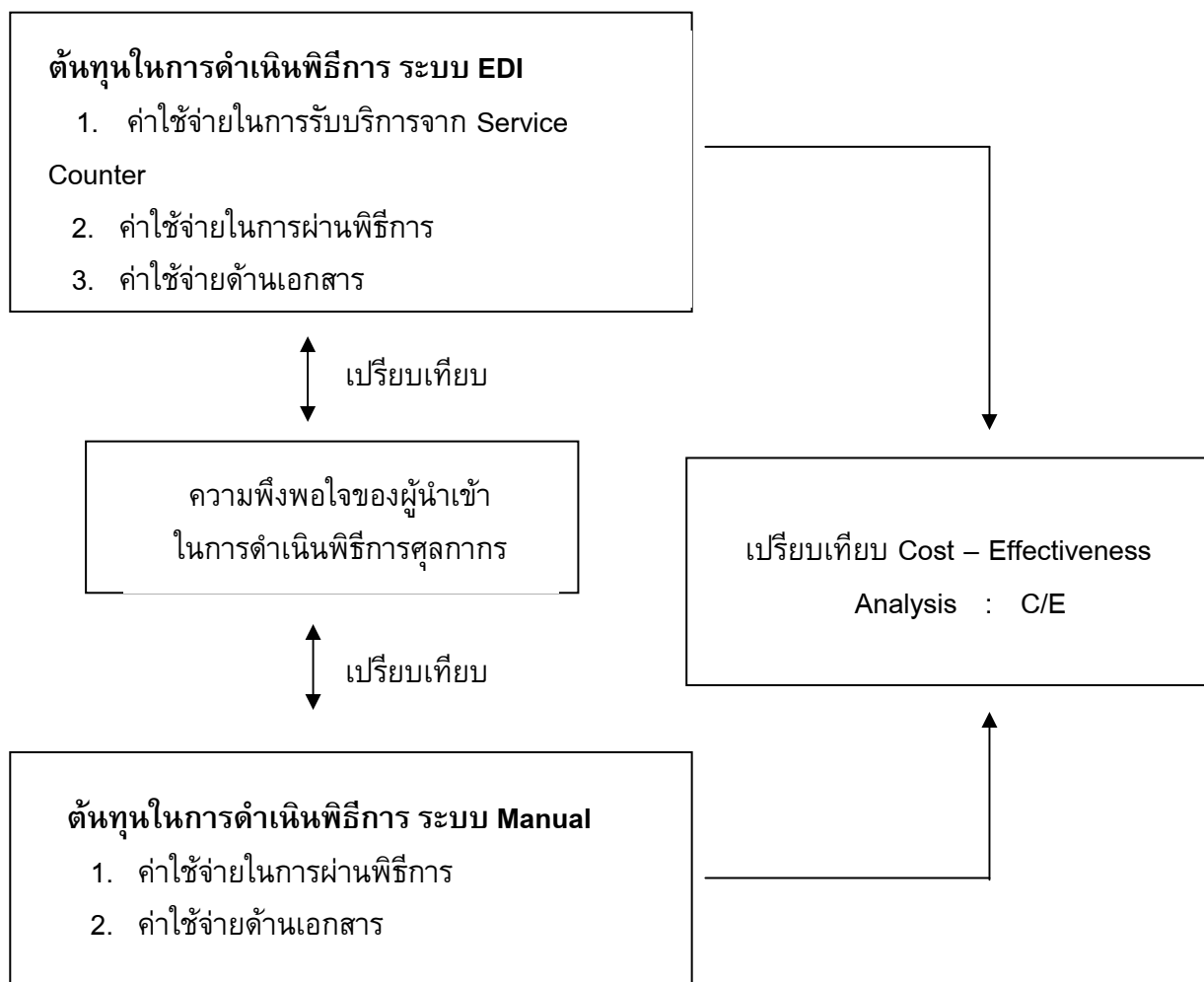
**23. Custom Broker**

หมายถึง ผู้ที่ให้บริการในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าครบทั้งวงจร จนผู้นำเข้าสามารถรับสินค้าออกจากอารักขาศุลกากรได้

**24. Service Counter**

หมายถึง ผู้ที่ให้บริการในการจัดส่งข้อมูลในการนำเข้าสินค้ามายังกรมศุลกากร ผ่านระบบ EDI จากนั้นกรมศุลกากรจะออกเลขที่ไปชนสินค้า เพื่อให้ผู้นำเข้าสินค้าไปดำเนินพิธีการศุลกากรในขั้นตอนอื่นๆ ต่อไป

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## สมมติฐานของการวิจัย

การนำระบบ EDI มาใช้ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จะมีต้นทุนและประสิทธิภาพต่ำกว่าการนำระบบ Manual มาใช้ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า



## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิเคราะห์ต้นทุนและประสิทธิผลของระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (EDI) ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า สำนักงานศุลกากร ท่าเรือกรุงเทพฯ จะนำมาเปรียบเทียบกับต้นทุนและประสิทธิผลในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าด้วยระบบธรรมดา (Manual) ว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูงขึ้นหรือไม่ โดยมุ่งวิเคราะห์เพื่อหาต้นทุนและความพึงพอใจในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าด้วยระบบ EDI และระบบ Manual

#### การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ EDI มาใช้ในขั้นตอนพิธีการศุลกากรนำเข้า และตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ซึ่งมีจำนวนมาก

##### กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากมีตัวแทนนำเข้าสินค้าเป็นจำนวนมาก จึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างขึ้นมาเพื่อใช้ในการศึกษา โดยอาศัยหลักการของทาโร ยามาเน (1967 : 886) ที่กล่าวไว้ว่า สำหรับประชากรที่มีจำนวนมาก ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะต้องกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย ตัวแทนในการนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ EDI ในขั้นตอนพิธีการศุลกากรนำเข้า จำนวน 200 คน และตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ Manual จำนวน 200 คน นอกจากนี้ จะศึกษาจากตัวแทนนำเข้าที่ดำเนินพิธีการศุลกากรด้วยใบขนสินค้าจำนวน 1 ฉบับ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจงเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมและครอบคลุมมากที่สุด เก็บรวบรวมตั้งแต่เดือนสิงหาคม-กันยายน พ.ศ. 2546 และจะเก็บรวบรวมในวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 10.00-15.00 น.

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะดังนี้

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนตัว ลักษณะและประเภทกิจการ จำนวนครั้งในการติดต่อดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า โดยแบบสอบถามมีลักษณะเลือกตอบ (Checklist)

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ของระบบ EDI ซึ่งจะวิเคราะห์เฉพาะการรับบริการจาก Service Counter เท่านั้น และวิเคราะห์ต้นทุนในการดำเนินพิธีการด้วยระบบ Manual ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะการกรอกข้อความ

**ตอนที่ 3** การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า โดยใช้ระบบ EDI และระบบ Manual ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็น Rating Scale โดยใช้วิธีการของลิเคอร์ต์

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เมื่อผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้นำมาวิเคราะห์เรียงตามลำดับขั้นดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า โดยใช้ระบบ EDI และระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า รวมถึงศึกษากรอบแนวคิดเกี่ยวกับต้นทุนและหลักการวิเคราะห์ประสิทธิผลของระบบ EDI และระบบ Manual โดยแหล่งค้นคว้าที่สำคัญ ได้แก่ ห้องสมุดกรมศุลกากร สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

2. นำรายงานวิจัย ไปขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นระยะๆ เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

3. สัมภาษณ์ตัวแทนนำเข้าสินค้า เกี่ยวกับต้นทุนและประสิทธิผลในการนำระบบ EDI และระบบ Manual มาใช้ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

4. นำข้อมูลที่รวบรวมได้นั้น มาสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับต้นทุนและประสิทธิผลในการนำระบบ EDI และระบบ Manual มาใช้ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า

5. นำร่างแบบสอบถามไปขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาแบบสอบถามให้มีความครอบคลุมทุกประเด็น

6. นำแบบสอบถามที่ได้มีการปรับปรุงจนสมบูรณ์ดีแล้ว ไปทดลอง (Try Out) ใช้กับผู้รับบริการที่สำนักงานศุลกากร ท่าเรือกรุงเทพ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย

7. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบ โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) โดยใช้สูตรของ Cronbach

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามแก่ตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ กรมศุลกากร ท่าเรือกรุงเทพ จำนวน 400 ฉบับ แบ่งเป็นตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ดำเนินพิธีการศุลกากรด้วยระบบ EDI จำนวน 200 ฉบับ และตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ดำเนินพิธีการศุลกากรด้วยระบบ Manual จำนวน 200 ฉบับ โดยจะวิธีการสุ่มแบบเจาะจง เก็บรวบรวมตั้งแต่เดือนสิงหาคม-กันยายน พ.ศ. 2546 และจะเก็บรวบรวมในวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 10.00-15.00 น.

## การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รวบรวมจำนวน 400 ฉบับ มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์
2. วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติร้อยละ
3. วิเคราะห์ต้นทุนของระบบ EDI และระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและการแจกแจงความถี่
4. วิเคราะห์ประสิทธิผลหรือระดับความพึงพอใจของระบบการ EDI และระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย แล้วแปรผลตามเกณฑ์ตัดสินผลการวิเคราะห์ตามหลักการของ Best (1981:182)
  - คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ตัวแทนนำเข้าสินค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด
  - คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ตัวแทนนำเข้าสินค้ามีความพึงพอใจมาก
  - คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ตัวแทนนำเข้าสินค้ามีความพึงพอใจปานกลาง
  - คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ตัวแทนนำเข้าสินค้ามีความพึงพอใจน้อย
  - คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ตัวแทนนำเข้าสินค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด
5. ประมวลผลตามหลักการวิเคราะห์ต้นทุนและประสิทธิผล (Cost Effectiveness Analysis : CEA) ซึ่งจะวิเคราะห์ให้เห็นถึงต้นทุนและประสิทธิผลของระบบ EDI และระบบ Manual โดยการหาอัตราส่วนต้นทุนต่อประสิทธิผล (C/E Ratio)

## สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ต้นทุนและประสิทธิผลของระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรนำเข้า ท่าเรือกรุงเทพ ได้ใช้สถิติ ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าร้อยละ  
สูตรการวิเคราะห์ต้นทุนเฉลี่ย

$$AC = \frac{TC}{Q}$$

โดย AC = ต้นทุนเฉลี่ย (Average Cost) ในการดำเนินพิธีการนำเข้า  
TC = ต้นทุนรวม (Total Cost) ในการดำเนินพิธีการนำเข้า  
กรณีไม่รวมต้นทุนค่าเสียโอกาส

$$Q = \text{จำนวนตัวแทนนำเข้าสินค้า}$$

2. การแจกแจงความถี่ จะใช้วิเคราะห์ข้อมูลต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า
3. ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จะใช้หลักการวิเคราะห์แบบ Rating Scale โดยใช้หลักการประเมินของลิเคอร์ต์ (สุบรรณ พันธ์วิลาศ; และ ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์. 2522 : 181) ในการตีความข้อมูล ดังนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	,,	มีความพึงพอใจมาก
3	,,	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	,,	มีความพึงพอใจน้อย
1	,,	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

4. การวิเคราะห์ต้นทุนและประสิทธิผล (Cost Effectiveness Analysis : CEA) พิจารณาโดยการหาค่าอัตราส่วนต้นทุนต่อประสิทธิผล (Cost-Effectiveness Ratio : C/E Ratio) ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$C/E \text{ Ratio} = \frac{\text{ต้นทุนเฉลี่ยในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า}}{\text{ค่าเฉลี่ยด้านความพึงพอใจ}}$$

เกณฑ์การวิจัย จะเปรียบเทียบค่าอัตราส่วนต้นทุนต่อประสิทธิผลระหว่างระบบ EDI และระบบ Manual พบว่า หากระบบพิธีการศุลกากรใดให้ค่าอัตราส่วนต้นทุนต่อประสิทธิผลที่ต่ำกว่า แสดงให้เห็นว่าระบบนั้นสามารถใช้ต้นทุนที่น้อยกว่าในการให้ได้มาซึ่งประสิทธิผล 1 หน่วย

5. สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของ Cronbach (1984 : 169)

$$= \frac{n}{(n-1)} \left\{ \frac{1 - s_i^2}{s_i^2} \right\}$$

เมื่อ	แทน	ค่าความเชื่อถือได้
n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
$s_i^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

$s_t^2$  แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ต้นทุนและประสิทธิผลของระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า สำนักงานศุลกากร ท่าเรือกรุงเทพฯ นั้น ผู้วิจัยได้ทบทวนทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นลำดับชั้นดังต่อไปนี้

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกรมศุลกากร
2. ระบบพิธีการศุลกากรแบบธรรมดา (Manual) และระบบพิธีการศุลกากรโดยใช้วิธีการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange : EDI)
3. ต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออก
4. การประเมินประสิทธิผล
5. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับต้นทุนและความพึงพอใจ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกรมศุลกากร

กรมศุลกากรเป็นส่วนราชการสังกัดกระทรวงการคลัง ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2534

##### ภารกิจ

กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ดูแลพิทักษ์ปกป้องผลประโยชน์ของชาติและประชาชน โดยเฝ้าระวัง ตรวจสอบ ควบคุมสินค้า และบุคคลที่นำของต้องควบคุมตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับศุลกากรผ่านเข้าออกราชอาณาจักร จัดเก็บภาษีเพื่อหารายได้ให้แก่รัฐ ดำเนินการส่งเสริมการผลิตและส่งออก และให้บริการอำนวยความสะดวกด้านการค้าระหว่างประเทศแก่ผู้ส่งออกนำเข้าทั้งทางตรงและทางอ้อม

##### วัตถุประสงค์

1. เพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้าบนพื้นฐานการบังคับบัญชาใช้กฎหมาย อย่างถูกต้องและเป็นธรรม
2. เพื่อจัดเก็บภาษีให้ครบถ้วน โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อปกป้องสังคมจากบุคคลและสินค้าไม่พึงประสงค์
4. เพื่อสร้างความทันสมัยและลดความสลับซับซ้อนของกระบวนการดำเนินการ
5. เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศทางด้านบริการและจัดการ

## 6. เพื่อเสริมสร้างเกียรติภูมิศักดิ์ศรีของวิชาชีพศุลกากร

(วิชัย มากวัฒน์สุข. 2545 : 1)

### อำนาจหน้าที่

กรมศุลกากรมีหน้าที่หารายได้ให้แก่รัฐโดยจัดเก็บภาษีอากรขาเข้า-ขาออก ค่าธรรมเนียมต่างๆ รวมทั้งจัดเก็บภาษีอากรแทนหน่วยราชการอื่น เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต และภาษีเพื่อมหาดไทย ตลอดจนป้องกันและปราบปรามการลักลอบหลีกเลี่ยงหนีศุลกากร รวมทั้งให้บริการอำนวยความสะดวกด้านการค้าระหว่างประเทศ (วิชัย มากวัฒน์สุข. 2545 : 2)

## 2. ระบบพิธีการศุลกากร

ระบบพิธีการศุลกากรที่ใช้ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมี 2 ระบบคือ พิธีการศุลกากรระบบธรรมดา (Manual) และพิธีการศุลกากรระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (EDI) ดังนี้

### 1. พิธีการศุลกากรระบบธรรมดา (Manual)

เป็นระบบที่ผู้นำเข้า-ส่งออกหรือตัวแทนออกของ จะต้องจัดทำเอกสารใบขนสินค้าขาเข้า ใบขนสินค้าขาออกพร้อมเอกสารสัมพันธ์ประกอบใบขนสินค้า แล้วนำมายื่นต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากร เพื่อตรวจสอบรับรองความสมบูรณ์ถูกต้องเสียก่อนแล้วจึงนำใบขนสินค้านั้น ไปชำระค่าภาษีอากร และทำการตรวจปล่อยสินค้าในภายหลัง

การปฏิบัติพิธีศุลกากรด้วยวิธีการดังกล่าวมักจะเกิดปัญหาความล่าช้า ผู้นำเข้า-ส่งออก หรือตัวแทนออกของไม่สะดวกในการเดินทางเพื่อมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร ทำให้ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นมากเกินไป

### 2. พิธีการศุลกากรระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange : EDI)

EDI คือการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการรับส่งเอกสารธุรกิจระหว่างหน่วยงาน ตั้งแต่ 2 หน่วยงานขึ้นไปที่มีมาตรฐานอันเป็นที่ยอมรับร่วมกัน โดยผ่านเครือข่ายสื่อสาร เช่น สายโทรศัพท์ สัญญาณดาวเทียม เป็นต้น หรืออีกนัยหนึ่ง คือการใช้สื่อหรือรูปแบบทางอิเล็กทรอนิกส์ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือเอกสารธุรกิจ เช่น ใบสั่งซื้อสินค้า บัญชีราคาสินค้า ใบส่งของ รายงาน ฯลฯ ภายใต้มาตรฐานที่กำหนดไว้

การรับ/ส่งเอกสารข้อมูลดังกล่าวจะถูกกระทำภายใต้มาตรฐานความปลอดภัยระดับหนึ่ง เพื่อป้องกันมิให้คู่แข่งทางการค้าสามารถดึงข้อมูลของตนไปใช้ได้ ซึ่งหากมีการใช้ EDI ในกิจกรรมต่างๆ อย่างครบวงจรแล้ว จะช่วยให้ไม่ต้องอาศัยเอกสารต้นฉบับที่ต้องตรวจสอบโดยพนักงานหรือป้อนข้อมูลซ้ำอีก นอกจากนี้ยังสามารถสนับสนุนให้องค์กรธุรกิจเปลี่ยนแปลงเป็น

ขั้นตอนการทำธุรกิจที่ต้องใช้เอกสารเป็นพื้นฐาน ไปสู่การทำธุรกิจภายใต้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่จำเป็นต้องใช้กระดาษอีกต่อไป

กรมศุลกากรจึงได้นำระบบ EDI มาใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร เพื่อลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการทางด้านการค้าระหว่างประเทศให้สะดวก รวดเร็วสอดคล้องกับระบบสากลและพัฒนาไปจนถึงจุด Paperless Trading ในอนาคต (วิชัย มากวัฒนสุข. 2542 : 31 ; 2545 : 53)

#### วัตถุประสงค์ของการใช้ระบบ EDI มีดังนี้

1. เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน และปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการแก่ผู้ประกอบการการค้าระหว่างประเทศ ตลอดจนหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ บริษัทตัวแทนเรือ และบริษัทตัวแทนสายการบิน เป็นต้น
2. ลดต้นทุนในการบริหารงานขององค์กรทั้งระบบ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้วยสื่อ EDI สามารถช่วยลดขั้นตอนการติดต่อสื่อสารกันระหว่างองค์กรและข้อมูลข่าวสารสามารถถ่ายโอนกันได้โดยตรงระหว่างองค์กรด้วยความสะดวกและรวดเร็ว
3. พัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนข้อมูลข่าวสาร สำหรับการบริหารการวางแผนและการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพและทันสมัย (กรมศุลกากร. 2546 : ออนไลน์)

#### ประโยชน์โดยทั่วไปของระบบ EDI

ปัจจุบันได้มีการนำระบบ EDI มาใช้กันอย่างแพร่หลาย เนื่องจากเป็นระบบที่สามารถให้ประโยชน์สูงในการแข่งขันทางธุรกิจ ประโยชน์โดยทั่วไปของ EDI สามารถแบ่งได้เป็น 3 ระดับ คือ

##### 1. ประโยชน์ทางตรง : ลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการจัดการเอกสาร

EDI ทำให้ธุรกิจสามารถลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการจัดการเอกสาร ซึ่งเกิดขึ้นในระบบการดำเนินพิธีการศุลกากรแบบเดิมที่ทำการติดต่อกันด้วยเอกสาร โดยค่าใช้จ่ายส่วนที่ลดได้ เช่น

- ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการจัดทำเอกสารโดยตรง เช่น ค่าใช้จ่ายสำหรับเอกสารและพนักงานในกระบวนการรับเอกสาร การจับคู่เอกสาร การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในเอกสาร การคัดลอกเอกสาร การประมวลผล การออกเอกสารต่อเนื่อง การจัดเก็บเอกสาร และการส่งเอกสารไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร

- ค่าใช้จ่ายสำหรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในระบบเอกสาร เช่น ค่าใช้จ่ายอันเนื่องมาจากการสูญหายของเอกสารระหว่างการเดินทาง และจากความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลจากเอกสารต้นฉบับ



- ค่าใช้จ่ายสำหรับเวลาที่ใช้ในกระบวนการส่งข้อมูลด้วยเอกสาร เช่น เวลาที่ต้องรอในแต่ละขั้นของการทำงานในขบวนการจัดการเอกสารและเวลาที่ใช้ในการส่งเอกสารระหว่างองค์กร

## 2. ประโยชน์ทางอ้อม : เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทางธุรกิจ

ความถูกต้องของข้อมูลจากการใช้ EDI รวมทั้งวงจรธุรกิจที่สั้นลง ในทุกขบวนการทางธุรกิจ ตั้งแต่การซื้อการขายจนกระทั่งถึงการรับเงินและจ่ายเงิน จะทำให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทางธุรกิจในส่วนต่างๆ เช่น

- ลดจำนวนสินค้าคงคลัง
- กระชับความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้าทางธุรกิจและสนับสนุนการใช้ระบบ Just in Time

Time

- พัฒนาบริการลูกค้า
- พัฒนาการใช้เงินหมุนเวียน
- พัฒนาระบบข้อมูลเพื่อการบริหารและเพิ่มประโยชน์จากการใช้ฐานข้อมูลเดียวกัน

เดียวกัน

## 3. ประโยชน์ทางกลยุทธ์ : เป็นเครื่องมือสนับสนุนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นในกระบวนการทางธุรกิจจากการใช้ EDI สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสนับสนุนให้เกิดผลตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ได้ เช่น การสร้างพันธมิตรทางการค้าใหม่ๆ การเข้าสู่ตลาดใหม่ การออกผลิตภัณฑ์/บริการใหม่ การเป็นผู้นำในตลาดและความอยู่รอดขององค์กร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำระบบ EDI มาใช้ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร มีหลายประการ ดังต่อไปนี้

1. ช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินพิธีการศุลกากร เช่น ไม่ต้องผ่านขั้นตอนการออกเลขที่ใบขนสินค้าหรือเลขที่ยกเว้นอากร เพราะเครื่องคอมพิวเตอร์จะออกเลขที่ใบขนสินค้าหรือเลขที่ยกเว้นอากรให้
2. ช่วยลดความผิดพลาดในการคำนวณค่าภาษีอากร เพราะโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้ตรวจสอบการคำนวณแล้ว
3. กรณีใบขนสินค้าขาเข้า เจ้าหน้าที่ไม่ต้องบันทึกข้อมูลใบขนสินค้าทั้งฉบับจะบันทึกข้อมูลบางไฟล์เท่านั้น เพราะใบขนสินค้าได้ถูกส่งมายังกรมศุลกากรในระบบ EDI แล้ว
4. กรณีใบขนสินค้าขาออก จะลดเจ้าหน้าที่ตรวจสอบลง
5. มีระบบข้อมูลที่ Update ตลอดเวลา
6. ลดต้นทุนในการบริหารระบบสินค้าคงคลัง
7. กรมศุลกากรสามารถให้บริการระบบ EDI ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

8. ระบบ EDI จะมีบริการให้ผู้นำเข้าและส่งออกสอบถามข้อมูล จากเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรได้อัตโนมัติ เพื่อตรวจเช็คสินค้าที่นำเข้าและส่งออกว่าได้รับอนุมัติหรือยัง (วิชัย มากวัฒนสุข. 2545 : 57-58)

**การแลกเปลี่ยนข้อมูลด้วยระบบ EDI กับกรมศุลกากร สามารถให้บริการได้ 3 วิธี ดังนี้**

1. ใช้บริการของ Custom Broker ที่มีบริการ EDI

ถ้าเลือกวิธีนี้ ผู้ประกอบการไม่ต้องทำอะไรเพิ่มเติมจากที่ทำอยู่ในปัจจุบัน เพียงนำ Invoice และเอกสารอื่นๆ ไปให้ Custom Broker และแจ้งว่าต้องการดำเนินการพิธีการศุลกากรโดยใช้ระบบ EDI ซึ่ง Custom Broker จะดำเนินการพิธีการศุลกากรทุกขั้นตอนจนเสร็จสิ้น

2. ใช้บริการ Service Counter เอกชน ที่มีติดตั้งตามจุดบริการต่างๆ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

Service Counter เอกชน คือ บริษัทเอกชนที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการส่งข้อมูลทาง EDI แก่ลูกค้ารายย่อยที่ไม่ประสงค์ ไปใช้บริการ EDI ของ Custom Broker หรือติดตั้งระบบ EDI ด้วยตนเอง ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต้องนำ Invoice และเอกสารอื่นๆ มาที่จุด Service Counter เอกชน พนักงาน ณ จุดบริการก็จะบันทึกข้อมูลจากเอกสารของลูกค้า และส่งข้อมูลทาง EDI เพื่อให้เครื่องกรมศุลกากรตรวจสอบ แล้วจัดพิมพ์ใบขนสินค้าให้ลูกค้า หลังจากนั้นลูกค้าก็รับใบขนสินค้าไปติดต่อกับกรมศุลกากรเอง

3. ติดตั้งระบบ EDI และจดทะเบียนเป็นผู้ใช้โดยตรงกับกรมศุลกากร

วิธีนี้เหมาะสำหรับผู้นำเข้าและส่งออกรายใหญ่ ซึ่งมีปริมาณการนำเข้าและส่งออกเดือนละไม่ต่ำกว่า 50 ใบขนสินค้า (วิชัย มากวัฒนสุข. 2545 : 66) โดยผู้ประกอบการต้องเตรียมการ ดังนี้

3.1 จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

3.2 จัดหาซอฟต์แวร์ ได้แก่ ซอฟต์แวร์ EDI ซอฟต์แวร์สำหรับการสื่อสารข้อมูล ซอฟต์แวร์สำหรับการจัดเตรียมข้อมูล

3.3 เตรียมบุคลากร

3.4 เลือกผู้ให้บริการ

3.5 จดทะเบียนขอใช้ระบบ EDI กับกรมศุลกากร (กรมศุลกากร. 2546 : ออนไลน์)

**มาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้วยระบบ EDI**

กรมศุลกากรกำหนดรูปแบบมาตรฐานของข้อมูลระบบ EDI ที่จัดส่งให้กรมศุลกากร จะต้องเป็นไปตามมาตรฐานขององค์การสหประชาชาติหรือ UN/EDIFACT (วิชัย มากวัฒนสุข. 2545 : 61) ซึ่งเป็นมาตรฐานสำหรับแลกเปลี่ยนข้อมูลด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ระหว่างกรมศุลกากรและผู้ประกอบการ ตลอดจนหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มาตรฐาน UN/EDIFACT นี้ถือว่าเป็น

มาตรฐานสากลและเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในปัจจุบัน นอกจากนี้ยังเป็นมาตรฐานที่ได้รับการสนับสนุนจากสภาแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แห่งประเทศไทย (สลท.) และสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) โดยองค์การดังกล่าว ได้ให้การรับรองมาตรฐาน UN/EDIFACT เป็นมาตรฐาน EDI สำหรับใช้ในประเทศไทย (กรมศุลกากร. 2546 : ออนไลน์)



### 3. ต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออก

ต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออก แบ่งออกเป็นต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากรของทั้ง 2 ระบบ ดังนี้

**3.1 กรณีผู้ประกอบการใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออก** โดยแบ่งออกเป็น 2 กรณี ดังนี้

3.1.1 กรณีติดตั้งระบบ EDI ด้วยตนเอง ผู้ประกอบการจะต้องมีต้นทุน ดังนี้

- ต้นทุนด้านอุปกรณ์ในการติดตั้งระบบ EDI ได้แก่ ค่าคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ค่าเครื่องพิมพ์ ค่าซอฟต์แวร์ของระบบ EDI และค่าธรรมเนียมแรกเข้า
- ต้นทุนในการดำเนินงาน ได้แก่ ค่าธรรมเนียมรายเดือน ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร
- ต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากร ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการผ่านพิธีการ ค่าใช้จ่ายด้านเอกสาร ค่าโทรศัพท์ในการติดต่อระบบ EDI และค่ารถ ค่าน้ำมันรถในการมาติดต่อกับกรมศุลกากร

3.1.2 กรณีไปขอรับบริการจากศูนย์บริการ แบ่งออกเป็น 2 วิธีการ ดังนี้

- กรณีไปขอรับบริการจาก Custom Broker ผู้ประกอบการจะต้องมีต้นทุนดังนี้  
วิธีการนี้ผู้ประกอบการไม่ต้องทำอะไรเพิ่มเติม เพียงนำ Invoice และเอกสารประกอบอื่นๆ มายื่นที่ Custom Broker และแจ้งว่าต้องการใช้ EDI จากนั้น Custom Broker จะดำเนินพิธีการศุลกากรให้ทุกขั้นตอน แล้วทาง Custom Broker จะกำหนดค่าบริการ
- กรณีไปขอรับบริการจาก Service Counter เอกชน ผู้ประกอบการจะต้องมีต้นทุนดังนี้

วิธีนี้ผู้ประกอบการไม่ประสงค์จะไปใช้บริการจาก Custom Broker หรือไม่ประสงค์ที่จะติดตั้งระบบ EDI ด้วยตนเอง โดยผู้ประกอบการจะต้องนำ Invoice และเอกสารอื่นๆ มาให้พนักงานประจำ Service Counter พนักงานจะทำการจัดส่ง EDI แล้วจัดพิมพ์ใบขนสินค้า จากนั้นผู้ประกอบการก็จะไปติดต่อกับกรมศุลกากรเอง โดย Service Counter จะกำหนดค่าบริการ นอกจากนี้ผู้ประกอบการจะต้องมีต้นทุนในการดำเนินงาน ได้แก่ ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร และค่าใช้จ่ายในการดำเนินพิธีการศุลกากร ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการผ่านพิธีการ ค่าใช้จ่ายด้านเอกสาร และค่ารถ ค่าน้ำมันรถในการมาติดต่อกับกรมศุลกากร

**3.2 กรณีผู้ประกอบการใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออก** ผู้ประกอบการจะต้องมีต้นทุนต่างๆ ดังนี้

3.2.1 ต้นทุนในการดำเนินงาน ได้แก่ ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร

3.2.2 ต้นทุนในการดำเนินพิธีการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการผ่านพิธีการ ค่าใช้จ่ายด้านเอกสาร ค่ารถ ค่าน้ำมันรถในการมาติดต่อกับกรมศุลกากร

ตาราง 1 ตัวอย่างค่าบริการของ EDI Service Counter

SOFTWARELINK Service Counter			
Import		Export	
ใบอนุญาตค้าขาเข้าระบบ EDI		ใบอนุญาตค้าขาออกระบบ EDI	
Invoice 1 Item + ใบขน 1 รายการ	95.00 บาท/ชุด	Invoice 1 ITEM + ใบขน 1 รายการ	80.00 บาท/ชุด
Invoice มากกว่า 1 Item	6.50 บาท/รายการ	Invoice มากกว่า 1 Item	5.50 บาท/รายการ
ใบขนมากกว่า 1 รายการ	6.50 บาท/รายการ	ใบขนมากกว่า 1 รายการ	5.50 บาท/รายการ
ให้ข้อมูลมาไม่ถูกต้อง บริการส่งใหม่	6.50 บาท/รายการ	ให้ข้อมูลมาไม่ถูกต้อง บริการส่งใหม่	5.50 บาท/รายการ
ธ.ต. 2	5.00 บาท/แผ่น	ธ.ต. 1	5.00 บาท/แผ่น
กศก. 170	15.00 บาท/แผ่น	ใบแนบ 19 ทวิ	10.00 บาท/ชุด
		ใบแนบ 19 ทวิ (โอนสิทธิ์)	20.00 บาท/แผ่น
ต้องการแก้ไขข้อมูล (เฉพาะที่สามารถแก้ไขได้)	10.00 บาท/แผ่น	ต้องการแก้ไขข้อมูล (เฉพาะที่สามารถแก้ไขได้)	10.00 บาท/แผ่น
ราคาทั้งหมดยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%		ราคาทั้งหมดยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%	
บริษัท TCB Service Counter			
Import		Export	
ใบอนุญาตค้าขาเข้าระบบ EDI		ใบอนุญาตค้าขาออกระบบ EDI	
Invoice 1 Item + ใบขน 1 รายการ	100.00 บาท/ชุด	Invoice 1 Item + ใบขน 1 รายการ	85.00 บาท/ชุด
Invoice มากกว่า 1 Item	5.00 บาท/รายการ	Invoice มากกว่า 1 Item	4.00 บาท/รายการ
ใบขนมากกว่า 1 รายการ	8.00 บาท/รายการ	ใบขนมากกว่า 1 รายการ	6.50 บาท/รายการ
ให้ข้อมูลมาไม่ถูกต้อง บริการส่งใหม่	7.00 บาท/รายการ	ให้ข้อมูลมาไม่ถูกต้อง บริการส่งใหม่	5.00 บาท/รายการ
ธ.ต. 2	5.00 บาท/แผ่น	ธ.ต. 1	5.00 บาท/แผ่น
กศก. 170	20.00 บาท/แผ่น	ใบแนบ 19 ทวิ	10.00 บาท/ชุด
		ใบแนบ 19 ทวิ (โอนสิทธิ์)	30.00 บาท/แผ่น
ต้องการแก้ไขข้อมูล (เฉพาะที่สามารถแก้ไขได้)	10.00 บาท/แผ่น	ต้องการแก้ไขข้อมูล (เฉพาะที่สามารถแก้ไขได้)	10.00 บาท/แผ่น
ราคาทั้งหมดยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%		ราคาทั้งหมดยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%	

ที่มา : นารีรัตน์ เตชมหาลาภอนันต์. (2545). *คอร์ปชั่นกับพิธีการนำเข้าส่งออกของไทย*.  
เอกสารวิจัย : 72.

ตาราง 2 ตัวอย่างค่าบริการ กรณีเป็นผู้จดทะเบียนเป็นผู้ใช้ระบบ EDI ด้วยตนเอง

บริษัท TIFFA			
<u>Import (Package 1)</u>		<u>Export (Package 2)</u>	
โปรแกรมขาเข้า	15,000 บาท	โปรแกรมขาออก	15,000 บาท
โปรแกรมในการสื่อสาร	10,000 บาท	โปรแกรมในการสื่อสาร	10,000 บาท
ค่าบริการรายเดือน	800 บาท/เดือน	ค่าบริการรายเดือน	800 บาท/เดือน
ค่าบริการรับ-ส่งข้อมูล	6 บาท/ครั้ง	ค่าบริการรับ-ส่งข้อมูล	6 บาท/ครั้ง
บริษัท TIFFA			
<u>IMPORT+EXPORT (Package 3)</u>			
โปรแกรมขาเข้า + ขาออก	27,000 บาท		
โปรแกรมในการสื่อสาร	10,000 บาท		
ค่าบริการรายเดือน	800 บาท/เดือน		
ค่าบริการรับ-ส่งข้อมูล	6 บาท/ครั้ง		

ที่มา : แผ่นป้ายโฆษณาบริษัท. (2546, พฤษภาคม)

#### 4. การประเมินประสิทธิผล

##### 4.1 การประเมินนโยบายแผนงาน จะวิเคราะห์ 2 ด้าน คือ

ประสิทธิผล หมายถึง การที่ดำเนินโครงการหรืองานอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว และปรากฏว่า ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น (Outcomes) หรือผลผลิตที่เกิดขึ้น (Outputs) ณ ระดับหนึ่งระดับใดที่เป็นเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีการใช้ทรัพยากร (Resources) หรือปัจจัยนำเข้า (Inputs) มากน้อยเพียงใด

ถ้าใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้าในการดำเนินโครงการหรืองานได้น้อยที่สุด และผลที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ การดำเนินโครงการนั้นจะมีประสิทธิผลสูงที่สุดในทางตรงกันข้ามโครงการใดแม้ว่าจะสามารถดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้เหมือนกันก็ตาม แต่ใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้ามากกว่าโครงการอื่นๆ โครงการนั้นก็ไม่ใช่โครงการที่มีประสิทธิผลสูงที่สุด

ในบางกรณี การวิเคราะห์โครงการที่ใช้หลักต้นทุนและผลตอบแทนไม่สามารถจะนำมาใช้ได้ เราจะสามารถนำหลักการวิเคราะห์ต้นทุนและประสิทธิผลมาใช้วิเคราะห์ได้ โดยจะให้ความสำคัญกับโครงการอื่นที่ไม่ใช่โครงการด้านเศรษฐกิจ แต่จะให้ความสำคัญกับโครงการด้านสังคมที่จะเสริมสร้างมาตรฐานและการดำรงชีวิตของประชาชนในประเทศให้สูงขึ้น แต่จะหันมาให้ความสนใจกับเป้าหมายหรือผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ซึ่งแม้ว่าจะเป็นการวิเคราะห์โครงการที่แตกต่างจากการวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทน แต่ก็เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงทางสังคมมากยิ่งขึ้น เพราะฉะนั้นโครงการประเภทนี้ถ้าเป็นโครงการของรัฐจึงมักจะมี ความสำคัญค่อนข้างมาก เนื่องจากมุ่งตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ นั่นก็คือ การให้บริการสินค้าสาธารณะ

สำหรับเอกชนก็สามารถนำวิธีการวิเคราะห์โครงการโดยหลักต้นทุนและประสิทธิผลไปใช้กับโครงการบางโครงการได้เช่นกัน แต่อาจจะมีขอบเขตน้อยกว่าโครงการของรัฐ ทั้งนี้ เพราะโครงการเอกชนมักจะเกี่ยวข้องกับผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินเป็นส่วนใหญ่ อย่างไรก็ตามมีโครงการอีกเป็นจำนวนไม่น้อยที่ไม่สามารถจะตีค่าผลตอบแทนออกเป็นตัวเงินได้ชัดเจน เช่น โครงการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน การเพิ่มเวลาวันลาและการพักผ่อนให้มากขึ้น ซึ่งในที่สุดคาดว่าจะมีผลทำให้ขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานดีขึ้น และผลิตภาพของแรงงาน (Productivity) สูงขึ้นด้วย (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2534 : 322 - 324)

ประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นการประเมินเพื่อรู้ว่าโครงการนั้นประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ซึ่งเป็นการประเมินความสำเร็จที่แท้จริงของโครงการว่า เมื่อสิ้นสุดการดำเนินงานตามโครงการแล้วได้ผลลัพธ์ออกมาทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพเป็นไปตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และผลที่คาดว่าจะได้รับ

ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นวิธีการประเมินเพื่อจะรู้ว่า การปฏิบัติตามโครงการสิ้นเปลืองทรัพยากรเพียงใด ทำให้บังเกิดผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งมักจะใช้วิธีการวิเคราะห์ต้นทุนและประโยชน์ (Cost-Benefit Analysis) หรือการวิเคราะห์ต้นทุนและประสิทธิผล (Cost-Effectiveness Analysis) จะมุ่งการเพิ่มผลลัพธ์ในระดับสูงสุดต่อหนึ่งหน่วยของการลงทุน หรือมุ่งลงทุนต่ำสุดต่อหน่วยของผลลัพธ์ที่คงเดิม (ทวิป ศิริธรรม. 2544 : 129-130)

จากแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล อาจกล่าวสรุปได้ว่า ประสิทธิผล หมายถึง การดำเนินโครงการใดโครงการหนึ่งแล้ว ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ นั่นคือ มีการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานที่น้อยที่สุดในการให้ได้มาซึ่งวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้

และจากแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพจะเน้นด้านการใช้ทรัพยากรในการดำเนินโครงการว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดหรือไม่ โดยสามารถวิเคราะห์ได้ 2 ลักษณะคือ การใช้ทรัพยากร 1 หน่วยจะต้องก่อให้เกิดผลลัพธ์สูงสุด หรือผลลัพธ์ 1 หน่วยจะต้องใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด



#### 4.2 การวิเคราะห์ต้นทุนกับประสิทธิผล (Cost-Effectiveness Analysis)

สำหรับโครงการที่ไม่สามารถวัดผลกำไรหรือตีค่าผลประโยชน์ออกมาเป็นตัวเงินได้ จะนิยมใช้วิธีวัดประสิทธิผลแทน ซึ่งจะช่วยลดความยุ่งยากในการประมาณค่าผลลัพธ์ให้เป็นค่าเงินตรา โดยมีวิธีการคำนวณผลหารค่าใช้จ่ายที่มีหน่วยเป็นค่าเงินกับผลลัพธ์ซึ่งไม่มีหน่วยเป็นค่าเงิน ดังสมการ

$$\text{C/E Ratio} = \frac{\text{ค่าใช้จ่ายที่เป็นตัวเงิน}}{\text{ผลลัพธ์ที่ไม่เป็นค่าเงิน}}$$

การวิเคราะห์อัตราส่วนต้นทุนต่อประสิทธิผลนั้น ผลลัพธ์หรือผลกระทบของโครงการที่ให้บริการจะบ่งชี้ให้เห็นถึงประสิทธิภาพของโครงการว่า ได้บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่เพียงใด (เขาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. 2542 : 246-247)

### 5. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับต้นทุนและความพึงพอใจ

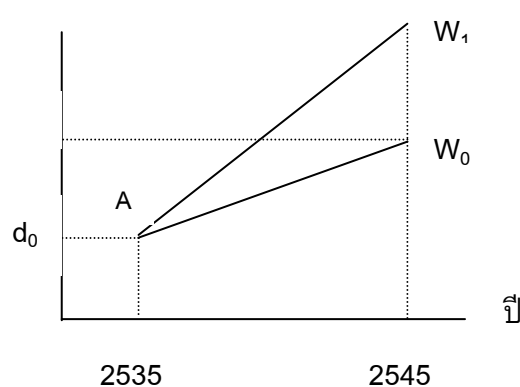
#### แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับต้นทุน

เดิมการประเมินโครงการทางสังคม จะมุ่งเน้นการประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงานว่า ผลผลิตหรือผลลัพธ์นั้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่เพียงไร ไม่ค่อยคำนึงถึงต้นทุนในการดำเนินงาน แต่ในปัจจุบันทรัพยากรมีจำกัด แต่ความต้องการเกี่ยวกับโครงการบริการทางสังคมมีมาก จึงต้องตระหนักถึงการประเมินประสิทธิภาพของโครงการ โดยต้องคำนึงถึงสภาพการดำเนินงานที่สามารถบรรลุผลตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และต้องเสียค่าใช้จ่ายหรือใช้ต้นทุนต่ำสุด

การประเมินประสิทธิภาพของโครงการอย่างเหมาะสม จะทำให้สามารถได้ข้อมูลมาปรับปรุงประสิทธิภาพของโครงการ และขยายโครงการออกไปในอนาคต อีกทั้งยังช่วยลดความสูญเสียที่คาดไม่ถึงอีกด้วย (เขาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. 2542 : 231-232)

การวัดต้นทุนและผลประโยชน์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นนั้น จะต้องยึดหลักการวัดบนพื้นฐานของการมีโครงการเปรียบเทียบกับกรณีไม่มีโครงการ (With-Without Criterion) สามารถอธิบายด้วยกราฟ ดังนี้

จำนวนสินค้าเข้า



ภาพประกอบ 3 เปรียบเทียบปริมาณการนำเข้าสินค้า เมื่อนำระบบ EDI และระบบ Manual มาใช้ในการดำเนินพิธีการศุลกากรการนำเข้า  
ที่มา : เยาวเรศ ทับพันธุ์. (2543). การประเมินโครงการตามแนวทางเศรษฐศาสตร์ : 44.

โดย  $W_0$  หมายถึง จำนวนสินค้าเข้า เมื่อไม่มีระบบ EDI  
 $W_1$  หมายถึง จำนวนสินค้าเข้า เมื่อมีระบบ EDI

การดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ถ้าใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการจะทำให้มีสินค้านำเข้าตามเส้น  $W_0$  แต่เมื่อนำระบบ EDI มาใช้ในการดำเนินพิธีการจะทำให้มีสินค้านำเข้าเพิ่มขึ้นมาอยู่ ณ ระดับเส้น  $W_1$  จากแผนภาพพบว่าเมื่อมีโครงการและไม่มีโครงการจะเห็นถึงความแตกต่างระหว่างของปริมาณการนำเข้าสินค้า หรือกล่าวได้ว่าเป็นผลประโยชน์ของระบบ EDI ที่ทำให้ปริมาณการนำเข้าสูงกว่าระบบ Manual ซึ่งแสดงด้วยพื้นที่สามเหลี่ยม  $AW_0W_1$

ความหมายของความพึงพอใจ

ชำระศ อุดมไพจิตรกุล (2543 : 91) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่แสดงออกและสามารถสังเกตเห็นได้และเป็นปัจจัยประเภทหนึ่งที่สะท้อนประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพราะความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่ผู้รับบริการ ผู้ใช้บริการ ผู้บริโภคมีต่อบริการหรือสินค้า สำหรับธุรกิจที่ใช้เป็นเครื่องมือประเภทหนึ่งที่บ่งชี้ความสำเร็จหรือความล้มเหลว

กาญจนา ภาสุรพันธ์ (2531 : 5) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงระดับความรู้สึกหรือความนึกคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับตามที่คาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวัง

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 : 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึกที่ดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ เมื่อบุคคลอุทิศร่างกาย แรงใจและสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้นๆ

โสภณ บุญทวี; และคนอื่นๆ (2542 : 16) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกมีความสุขที่ได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายโดยแสดงออกทางพฤติกรรม นอกจากนี้ความพึงพอใจยังสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานว่าผลการปฏิบัติงานนั้นก่อให้เกิดความสำเร็จ โดยผู้ที่ได้รับบริการได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย จนเกิดความรู้สึกมีความพึงพอใจ

วิภา นาคนิมิตรุ่ง (2545 : 16) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นสภาพความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเกิดเป็นความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ ประทับใจ ที่มีต่อสิ่งนั้นๆ โดยเมื่อพอใจสิ่งใดแล้วก็จะแสดงออกทางพฤติกรรม โดยเข้าร่วมกับกิจกรรม อุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาที่จะกระทำในกิจกรรมนั้น

สุนิดา รัตนโกมล (2539 : 16) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อสนองความต้องการทางร่างกายและจิตใจที่จะทำให้ตนเองมีความสุข และเป็นที่ยอมรับของสังคม

จากความหมายของความพึงพอใจข้างต้น อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองได้ตรงหรือใกล้เคียงกับความคาดหวัง และเปรียบเสมือนกระจกที่คอยสะท้อนประสิทธิภาพในการทำงาน ในการศึกษาครั้งนี้ ความพึงพอใจอาจหมายถึง ความรู้สึกทางบวกที่เกิดจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ตรงหรือใกล้เคียงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

#### **แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ**

วัลภา ชายหาด (2532 : 65) ได้ให้ความหมายด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

วิภา นาคนิมิตรุ่ง (2545 : 19) ความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นการนำเสนอการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ไปยังลูกค้า โดยบริการเหล่านั้นควรเป็นบริการที่มีคุณภาพ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับความคาดหวังหรือความต้องการของลูกค้ามากที่สุด จนทำให้ลูกค้าเกิดความชอบ ประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการอีกในโอกาสต่อไป

จากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นผลมาจากการพบเจอกับการกระทำของผู้ให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ และเป็นตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงการให้บริการเป็นอย่างดี

### ทฤษฎีความพึงพอใจ

จากการศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ที่นักวิชาการได้ศึกษาค้นคว้าในช่วงที่ผ่านมา แนวความคิดที่สำคัญสามารถรวบรวมได้ดังนี้

ทฤษฎีความพึงพอใจของนักเศรษฐศาสตร์กล่าวว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ทำให้มีความรู้สึกทางบวก ตามทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคได้สรุปว่า ความพึงพอใจสูงสุดของผู้บริโภค (Consumer Equilibrium) เกิดขึ้นเมื่อประโยชน์ของเงินที่จ่ายออกไปซื้อสินค้า (Price) ก่อให้เกิดความพึงพอใจเท่ากับประโยชน์ที่ได้จากสินค้าที่ซื้อ (Utility) หรือความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อผลิตด้วยต้นทุนต่ำสุดและจำนวนผลผลิตสูงสุด (Least Cost Combination) โดยความพึงพอใจนั้นมีสาเหตุมาจากความต้องการ เพราะความต้องการทำให้มีการเพิ่มการผลิต เพื่อตอบสนองความต้องการ อันนำไปสู่ความพึงพอใจ (চারু อุดมไพจิตรกุล. 2543 : 91)

ทฤษฎีความพึงพอใจของนักมนุษยศาสตร์ ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มของความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวกคือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้ก็มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า “ระบบความพอใจ” โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความสุขแก่มนุษย์ (ปณิต คงวิโรจน์. 2539 : 36-37 ; อ้างอิงจาก Shelley and Honikman. 1975)

ทฤษฎีความพึงพอใจของนักการตลาด ระบุว่าความพึงพอใจของผู้บริโภค (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของผู้บริโภค ระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ และความคาดหวังของบุคคล ความคาดหวังของบุคคลเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้บริโภค ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) การสร้างมูลค่าเกิดจากการผลิต (Manufacturing) และจากการตลาด (Marketing) รวมทั้งมีการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total Quality) คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive Differentiation) คุณค่าที่มอบให้กับผู้บริโภคจะต้องมากกว่าต้นทุนของผู้บริโภค ต้นทุนของผู้บริโภคส่วนใหญ่ก็คือ ราคาสินค้านั่นเอง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2541 : 45-48 ; อ้างอิงจาก Kotler. 1994)

#### ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ ย่อมมีความสำคัญต่อผู้ให้และผู้รับบริการ กล่าวคือ

##### 1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

- 1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของบริการ
- 1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ
- 1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ

##### 2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

- 2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี
- 2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ

และอาชีพบริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 21-22)

#### ประเภทของความต้องการที่นำไปสู่ความพึงพอใจ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับและให้บริการ (Convenience) ได้แก่ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อรอรับบริการไม่นาน มีความสะดวก ใจเย็นไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย
2. การประสานงานของการให้และรับบริการ (Coordination) ได้แก่ การได้รับและให้บริการทั้งหมดตามความต้องการ ความสนใจของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้รับและให้บริการ

3. อภัยภัยและความสนใจต่อผู้รับและให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความดูแลเอาใจใส่ตลอดเวลา
4. ข้อมูลที่ได้รับจากการรับและให้บริการ (Information) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป เช่น วิธีการรับและให้บริการ กฎระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับการรับและให้บริการ
5. คุณภาพของบริการ (Quality of Service) ได้แก่ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน คุณภาพของผลิตภัณฑ์
6. ราคาและค่าใช้จ่าย (Cost) ได้แก่ ราคายุติธรรม สมเหตุสมผล ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการ

#### ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

1. พนักงานผู้ให้บริการ เช่น มารยาทในการต้อนรับ มารยาทในการให้บริการ ความสนใจต่อลูกค้า
2. ความสะดวก เช่น คำแนะนำในการให้บริการ ระบบงานที่เป็นขั้นตอนและเข้าใจง่าย ไม่เสียเวลาในการเดินทาง
3. ข้อมูลข่าวสาร เช่น การให้ข้อมูลที่ชัดเจน ตอบข้อสงสัย รวมทั้งให้คำแนะนำที่ดี
4. ระยะเวลาในการดำเนินการ ใช้เวลาไม่มาก
5. สถานที่ประกอบการ เช่น มีสถานที่เพียงพอที่จะรองรับการดำเนินการ ระเบียบสะอาด ติดต่อดีสะดวก (ธีรพงศ์ อุดมไพจิตรกุล. 2543 : 93-94)

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไพศาล ชื่นจิตร; และคนอื่นๆ (2541 : 65-99) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง “การวิจัยประเมินผลประสิทธิภาพระบบ EDI ในงานศุลกากรด้านพิธีการส่งออก กรณีศึกษา ส่วนการส่งออก สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ” พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพอใจต่อการให้บริการระบบ EDI ในระดับสูง เพราะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการด้านการส่งออกมากกว่าระบบ Manual อีกทั้งยังมีความคิดเห็นว่ารระบบ EDI ช่วยเพิ่มความสะดวกและลดความผิดพลาดในการตรวจสอบพิกัด ราคาและการคำนวณภาษีอากร ทำให้สามารถคืนเงินชดเชยอากรและคืนเงินตามมาตรา 19 ทวิได้ นอกจากนี้ยังเห็นว่ารระบบ EDI เป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการปรับปรุงและพัฒนาระบบพิธีการศุลกากรจนสามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติพิธีการส่งออก ผู้ประกอบการสามารถส่งข้อมูลผ่านระบบ EDI ทางคอมพิวเตอร์ที่บริษัท โดยไม่ต้องเดินทางมาที่ศุลกากรและจะได้รับความสะดวกในการแจ้งผลการตรวจสอบข้อมูลจากกรมศุลกากร จนทำให้ลดระยะเวลาในการผ่านพิธีการสามารถออกของได้รวดเร็ว นอกจากนี้ระบบ EDI จะทำให้ลดการใช้เอกสารตลอดจนลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินพิธีการศุลกากรเมื่อเปรียบเทียบกับระบบ Manual อีกทั้งผู้ให้บริการยังมีความพึงพอใจในด้านที่กรมศุลกากรจัดให้มี Customs Service Counter ไว้บริการแก่ผู้ส่งออกอย่างเพียงพอ และให้ความเสมอภาคในการขอติดตั้งระบบ EDI ด้วยตนเอง แต่ระบบ EDI ก็มีปัญหา

ในด้านความไม่สมบูรณ์ในกระบวนการและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ของบริษัทเอกชนผู้ให้บริการระบบ EDI ทำให้สายการสื่อสารติดขัดส่งข้อมูลได้ล่าช้า จนผู้ใช้บริการไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้เมื่อผิดพลาด โดยจะต้องบันทึกข้อมูลใหม่เท่านั้น อีกทั้งบุคลากรของกรมศุลกากรก็ยังคงขาดความรู้ความเข้าใจในการแก้ไขปัญหาในระบบ EDI เมื่อมีปัญหาคัดข้อง

กฤษี มรุษยนต์ (2542 : 58-64) ซึ่งศึกษาเรื่อง “การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิรูปการบริการภาครัฐ ศึกษากรณี : การนำระบบ EDI มาใช้ในพิธีการศุลกากร” พบว่าความสำเร็จในการใช้ระบบ EDI มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น เพราะทั้งผู้ให้และผู้รับบริการมีความเห็นว่า ระบบ EDI จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร และปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นมีแนวโน้มลดลง เนื่องจากผู้ให้และผู้รับบริการร่วมมือกันแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น จึงทำให้การปฏิบัติพิธีการศุลกากรด้วยระบบ EDI ประสบความสำเร็จลุกล่งไปได้ด้วยดี อีกทั้งผู้ให้และผู้รับบริการก็มีความเข้าใจและคุ้นเคยในการปฏิบัติพิธีการในระบบ EDI เพิ่มมากขึ้น จึงทำให้ได้รับความพึงพอใจในการปฏิบัติพิธีการในระบบ EDI มากขึ้น โดยแบ่งเป็น 2 ด้าน ดังนี้

- ด้านประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงาน จากการศึกษาพบว่า

ความรวดเร็วในการปฏิบัติพิธีการในระบบ EDI นั้น ทั้งผู้ให้และผู้รับบริการมีความเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วในการปฏิบัติพิธีการมีผลเป็นไปทางด้านบวกมากกว่าด้านลบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นตอนการตรวจสอบใบขนสินค้า นับจากการส่งข้อมูลจนได้รับแจ้งจากกรมศุลกากรและจัดทำใบขนสินค้าใช้เวลาน้อยกว่าในระบบเดิมมาก โดยจากเดิมต้องใช้เวลาเป็นวันมาเป็นเวลาเพียง 10-20 นาที (สำหรับใบขนสินค้าที่มีรายการ 1-5 รายการ) แต่ในขั้นตอนการทำงานของศุลกากรใช้เวลาน้อยกว่าเดิมเพียงเล็กน้อย เพราะในการรับของออกจากอารักขาของศุลกากรเป็นการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งเคลื่อนย้ายสินค้า เช่น ตัวแทนเรือ การท่าเรือ เป็นต้น

ความถูกต้องในการปฏิบัติพิธีการนั้น ยังไม่สามารถดำเนินการวัดผลได้อย่างเต็มที่และชัดเจน เนื่องจากการดำเนินงานของระบบงานที่เกี่ยวข้องยังไม่สมบูรณ์

- ด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพของบริการที่มีผลทางด้านบวกมากกว่าทางลบ ได้แก่ ด้านความพอเพียง ความทั่วถึง เท่าเทียมและความสะดวก ความได้มาตรฐานทางเทคนิค การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม และเรื่องความพึงพอใจในระบบ EDI

ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย ในปัจจุบันนี้ยังไม่มีความหมายที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยตรง จึงมีความเสี่ยงตามกฎหมายตามมา ซึ่งทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการต้องการให้มีกฎหมายรองรับให้ถูกต้องโดยเร็ว

ขนิษฐา โพธิยอด (2542 : 105-146) ได้ศึกษาเรื่อง “ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและการค้าระหว่างประเทศที่มีต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ของกรมศุลกากร” พบว่า ในปัจจุบันการรวมกลุ่มทางการค้าต่างๆ มีการเปิดเสรีมากขึ้น จึงทำให้การค้าขยายวงกว้างขึ้นทั้ง

ในรูปของการขยายตัวตามแนวตั้งและแนวนอน ส่งผลให้ภารกิจของกรมศุลกากรต้องมีความเข้มข้นมากขึ้น เพื่อให้บริการส่งเสริมสนับสนุนการค้าระหว่างประเทศ เพราะยิ่งตลาดเปิดแข่งขันเสรีมากขึ้นเท่าใด ระดับความรุนแรงของการแข่งขันทางการค้าก็เพิ่มขึ้นเท่านั้น กรมศุลกากรจึงต้องเน้นการให้บริการที่ทันสมัย มีคุณภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการค้าระหว่างประเทศ โดยการนำระบบ EDI มาใช้ในการดำเนินพิธีการศุลกากร เพื่อก่อให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว ลดขั้นตอนในการทำงาน การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการดำเนินงานเพิ่มขึ้นก็เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน รวมทั้งลดจำนวนเอกสารประกอบลง นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดความโปร่งใส ลดการทุจริตลงได้ ซึ่งผู้บริหารของกรมศุลกากรมองว่าความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีนี้เป็นจุดแข็ง แต่ผู้รับบริการหลายรายกลับมีความคิดเห็นว่าไม่ควรนำระบบ EDI มาใช้ในการดำเนินพิธีการศุลกากร เพราะมีความยุ่งยากในการปฏิบัติ และเป็นภาระเปรียบเทียบกับบริษัทชิปปิ้งรายใหญ่ รวมไปถึงทำให้ต้นทุนของผู้ประกอบการเพิ่มขึ้นด้วย

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี จัดเป็นโอกาสแก่กรมศุลกากรที่จะพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในการดำเนินงานของกรมศุลกากร ทำให้การทำงานมีความคล่องตัวเพิ่มขึ้น สะดวกต่อการนำมาใช้ประโยชน์ สามารถให้บริการได้รวดเร็วเพิ่มขึ้น และยังสามารถพัฒนาเข้าสู่ระบบศุลกากรสากลได้ นอกจากนี้ระบบพิธีการทางศุลกากรของประเทศควรพัฒนาสู่ระบบการเชื่อมโยงกับพิธีการศุลกากรของต่างประเทศโดยตรง เพื่อความคล่องตัวในการดำเนินงานและลดค่าใช้จ่ายลงด้วย ขณะเดียวกันก็ควรจัดระบบการผ่านของงานใหม่ให้มีความคล่องตัวเพิ่มขึ้น ตลอดจนพัฒนางานพิธีการศุลกากรเข้าสู่ระบบมาตรฐานสากล

แสงอรุณ พงษ์แพทย์ (2543 : 50-52) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อพิธีการศุลกากรในระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (อีดีไอ) : กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรนำเข้าและสำนักงานศุลกากรส่งออก ท่าเรือกรุงเทพ” แล้วพบว่า

1. ปัญหาการดำเนินงานพิธีการศุลกากรภายหลังการนำเอาระบบ EDI มาใช้พบว่าการติดตั้งระบบ EDI เพื่อการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างกรมศุลกากรกับองค์กรเอกชนในการแลกเปลี่ยนข้อมูลในการนำเข้า ส่งออก และตรวจปล่อยสินค้ายังไม่มีความพร้อมเท่าที่ควร เนื่องจากขาดความพร้อมทางด้านอุปกรณ์ (Hardware) ระบบและวิธีการบริหารจัดการ บุคลากรทั้งภาครัฐและเอกชน จะเห็นได้ว่ารัฐไม่มีความพร้อมในการเตรียมบุคลากรที่จะต้องดำเนินงานและตัดสินใจอยู่บนฐานของความรู้ความเข้าใจเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. กลุ่มผู้ประกอบการที่ติดตั้งระบบ EDI ในองค์กรของตนเองได้ค่อนข้างสมบูรณ์และสามารถเชื่อมโยงการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับกรมศุลกากรได้ด้วยตนเอง เห็นว่าระบบ EDI สามารถลดขั้นตอนการทำงานจากเดิมลงได้ ทำให้ออกของได้รวดเร็ว ประหยัดเวลามากขึ้น โดยบุคลากรและผู้ประกอบการภาคเอกชนมีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการชำระเงินของระบบ EDI ผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในระดับปานกลาง และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อระบบ EDI มากที่สุดในเรื่องการประหยัดเวลาเดินทางมาติดต่อกับกรมศุลกากร ส่วนตัวแทนผู้นำเข้า



และส่งออกที่ไม่มีการติดตั้งระบบ EDI ของตนเอง เห็นว่าการแก้ไขข้อมูลเมื่อมีการผิดพลาดจะเป็นเรื่องที่มีความยุ่งยากซับซ้อนต่อผู้ปฏิบัติ ทำให้การแก้ไขข้อมูลจะทำได้ล่าช้า

3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการศุลกากรในระบบ EDI ในภาพรวมในระดับปานกลาง การประหยัดเวลาในการเดินทางมาติดต่อกับกรมศุลกากรนั้นมีความพึงพอใจในระดับสูงสุด และความพร้อมด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่จำเป็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำสุด

นารีรัตน์ เตชมหาลาภอนันต์ (2545 : 69,92-93) ได้ทำการวิจัยแล้วพบว่าการนำระบบ EDI มาใช้เพื่อเปลี่ยนแปลงการดำเนินพิธีการจะช่วยอำนวยความสะดวก ทำให้ขั้นตอนทางด้านพิธีการลดน้อยลง ลดการติดต่อกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ประกอบการ อีกทั้งยังทำให้ประหยัดเวลาในเรื่องของการลดการซ้ำซ้อนของการจัดเก็บข้อมูลของแต่ละหน่วยงานส่งผลให้การทุจริตคอร์รัปชันลดลง 51.72% นอกจากนี้รูปแบบของการคอร์รัปชันเปลี่ยนแปลงจากเดิมคือเจ้าหน้าที่จะได้รับผลประโยชน์จากผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก เป็นการแสวงหาผลประโยชน์จากโครงการที่เกี่ยวข้องกับระบบ EDI รวมถึงอาจเกิดการแสวงหาค่าเช่าทางเศรษฐกิจของภาคเอกชนที่ต้องการผูกขาดในโครงการที่เกี่ยวข้องกับระบบ EDI ดังนั้นการจัดปัญหาคอร์รัปชันในส่วนหนึ่ง อาจทำให้เกิดปัญหาคอร์รัปชันในอีกส่วนหนึ่ง ซึ่งอาจจะทำให้มูลค่าการคอร์รัปชันเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิมก็ได้

แม้ว่าการเปลี่ยนแปลงรูปแบบพิธีการนำเข้าและส่งออกจากระบบ Manual ไปใช้ระบบ EDI นั้น มูลค่าของเงินที่จะต้องเสียไปนอกระบบจะลดลงก็ตาม แต่ต้นทุนของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกไม่ได้ลดน้อยลง เนื่องจากจะต้องมีต้นทุนเพิ่มในส่วนของ EDI โดยผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกอาจจะลงทุนทำระบบ EDI ได้แก่ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ รวมไปถึง Software Program EDI และต้นทุนทางด้านบุคลากร โดยศึกษาวิจัยจากเรื่อง “คอร์รัปชันกับพิธีการนำเข้าส่งออกของไทย”

นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงไปใช้ EDI จะทำให้ประเทศไทยเสียเปรียบดุลการค้าด้านบริการ เพิ่มขึ้นด้วย เนื่องจากบริษัทเดินเรือของต่างประเทศจะให้บริการส่งข้อมูล EDI และผ่านพิธีการให้กับผู้ซื้อโดยไม่คิดค่าบริการ การส่งเสริมการขายของบริษัทต่างประเทศในรูปแบบดังกล่าวจะทำให้บริษัทที่ประกอบธุรกิจให้บริการ EDI ของไทยซึ่งเป็นธุรกิจขนาดเล็กเสียเปรียบ

จากการศึกษางานวิจัยที่ได้กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การนำระบบ EDI มาใช้ในการดำเนินพิธีการศุลกากร มีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติพิธีการ จนสามารถพัฒนาระบบพิธีการศุลกากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ความสะดวก ลดขั้นตอนในการดำเนินพิธีการ ลดการใช้เอกสาร และสามารถออกของได้รวดเร็ว นอกจากนี้ระบบ EDI ยังก่อให้เกิดศักยภาพในการทำงาน เพื่อเป็นการส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศที่ในปัจจุบันมีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังลดการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ช่วยลดค่าใช้จ่ายนอกระบบลงได้ และช่วยเพิ่มความโปร่งใส ช่วยลดการทุจริต สามารถพัฒนาไปสู่ระบบศุลกากร

สากล โดยผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นทำให้ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกสินค้ามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในการดำเนินพิธีการศุลกากร นอกจากนี้ระบบ EDI ยังก่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในภาคเอกชนและกรมศุลกากร เพื่อให้สามารถใช้ EDI ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์

#### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ต้นทุนและประสิทธิผลของระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า สำนักงานศุลกากร ท่าเรือกรุงเทพฯ มีความมุ่งหมายในการศึกษาต้นทุนและความพึงพอใจของผู้นำเข้าในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าของระบบ EDI และระบบ Manual โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ประกอบด้วย ตัวแทนนำเข้าสินค้าจำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ณ กรมศุลกากร ท่าเรือกรุงเทพฯ จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 11.0 และเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
C	แทน	ต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า
E	แทน	ประสิทธิผลหรือความพึงพอใจในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า
C/E Ratio	แทน	อัตราส่วนต้นทุนต่อประสิทธิผลในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า

และนำเสนอผลการวิจัยของระบบ EDI และระบบ Manual ในรูปของตาราง ทั้งหมด 4 ตอนดังนี้

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนตัว ลักษณะและประเภทกิจการ

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลด้านต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าของระบบ EDI และระบบ Manual

**ตอนที่ 3** การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสิทธิผล หรือความพึงพอใจในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าของระบบ EDI และระบบ Manual

**ตอนที่ 4** การวิเคราะห์ต้นทุนและประสิทธิผลในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ของระบบ EDI และระบบ Manual

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนตัว ลักษณะและประเภทของกิจการ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมมีลักษณะให้เลือกตอบ (Checklist) และนำมาวิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ดังแสดงในตารางดังนี้

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	132	66.0
หญิง	68	34.0
รวม	200	100.0

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่าตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จำนวน 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 66 และเพศหญิงจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	154	77.0
หญิง	46	23.0
รวม	200	100.0

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่าตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จำนวน 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 77 และเพศหญิงจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จำแนกตามประสบการณ์

จำนวนประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	8	4.0
1 – 5 ปี	98	49.0
6 – 10 ปี	55	27.5
มากกว่า 10 ปี	39	19.5
รวม	200	100.0

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่าตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปีมากที่สุด จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 49 รองลงมาคือ ประสบการณ์ 6-10 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ส่วนประสบการณ์ต่ำกว่า 1 ปีมีจำนวนน้อยที่สุดคือ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จำแนกตามประสบการณ์

จำนวนประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	6	3.0
1 – 5 ปี	76	38.0
6 – 10 ปี	63	31.5
มากกว่า 10 ปี	55	27.5
รวม	200	100.0

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่าตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปีมากที่สุด จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมาคือ ประสบการณ์ 6-10 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 ส่วนประสบการณ์ต่ำกว่า 1 ปีมีจำนวนน้อยที่สุดคือ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จำแนกตามตำแหน่งทางธุรกิจ

ตำแหน่งทางธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	25	12.5
กรรมการผู้จัดการ	7	3.5
ผู้จัดการฝ่ายนำเข้า-ส่งออก	12	6.0
เจ้าหน้าที่ฝ่ายนำเข้า-ส่งออก	87	43.5
ผู้จัดการฝ่ายอื่นๆ	13	6.5
เจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นๆ	56	28.0
รวม	200	100.0

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่าตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีตำแหน่งทางธุรกิจเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายนำเข้า-ส่งออกมากที่สุด จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นๆ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28 ส่วนตำแหน่งกรรมการผู้จัดการมีจำนวนน้อยที่สุดคือ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จำแนกตามตำแหน่งทางธุรกิจ

ตำแหน่งทางธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	27	13.5
กรรมการผู้จัดการ	6	3.0
ผู้จัดการฝ่ายนำเข้า-ส่งออก	11	5.5
เจ้าหน้าที่ฝ่ายนำเข้า-ส่งออก	80	40.0
ผู้จัดการฝ่ายอื่นๆ	12	6.0
เจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นๆ	64	32.0
รวม	200	100.0

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่าตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีตำแหน่งทางธุรกิจเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายนำเข้า-ส่งออกมากที่สุด จำนวน 80

คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นๆ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32 ส่วนตำแหน่งกรรมการผู้จัดการมีจำนวนน้อยที่สุดคือ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของตัวแทนนำเข้าสู่สินค้า ที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จำแนกตามลักษณะของธุรกิจ

ลักษณะของธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทจำกัด	121	60.5
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	54	27.0
กิจการส่วนบุคคล/ครอบครัว	25	12.5
รวม	200	100.0

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่าลักษณะของธุรกิจของตัวแทนนำเข้าสู่สินค้า ที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ บริษัทจำกัดจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 ห้างหุ้นส่วนจำกัดจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27 และกิจการส่วนบุคคล/ครอบครัวจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละของตัวแทนนำเข้าสู่สินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จำแนกตามลักษณะของธุรกิจ

ลักษณะของธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทจำกัด	136	68.0
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	37	18.5
กิจการส่วนบุคคล/ครอบครัว	27	13.5
รวม	200	100.0

จากตาราง 10 แสดงให้เห็นว่าลักษณะของธุรกิจของตัวแทนนำเข้าสู่สินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ บริษัทจำกัดจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 68 ห้างหุ้นส่วนจำกัดจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และกิจการส่วนบุคคล/ครอบครัวจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 ตามลำดับ

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จำแนกตามโครงสร้างทุนของกิจการ

โครงสร้างทุนของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ไทย	169	84.5
บริษัทต่างชาติ	31	15.5
รวม	200	100.0

จากตาราง 11 แสดงให้เห็นว่าโครงสร้างทุนของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ส่วนใหญ่เป็นไทยจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 และบริษัทต่างชาติจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จำแนกตามโครงสร้างทุนของกิจการ

โครงสร้างทุนของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ไทย	157	78.5
บริษัทต่างชาติ	43	21.5
รวม	200	100.0

จากตาราง 12 แสดงให้เห็นว่าโครงสร้างทุนของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ส่วนใหญ่เป็นไทยจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 78.5 และบริษัทต่างชาติจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5



ตาราง 13 จำนวนและร้อยละของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จำแนกตามประเภทของสินค้าที่นำเข้า

ประเภทสินค้าที่นำเข้า	จำนวน	ร้อยละ
ผลิตภัณฑ์/สินค้าสำเร็จรูป	27	13.5
สินค้าชั้นกลาง	80	40.0
วัตถุดิบ	55	27.5
สินค้าต้องจำกัด	34	17.0
อื่นๆ	4	2.0
รวม	200	100.0

จากตาราง 13 แสดงให้เห็นว่าตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า นำเข้าสินค้าชั้นกลางมากที่สุด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคือ วัตถุดิบ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และนำเข้าสินค้าอื่นๆ เป็นจำนวนน้อยที่สุดคือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จำแนกตามประเภทของสินค้าที่นำเข้า

ประเภทสินค้าที่นำเข้า	จำนวน	ร้อยละ
ผลิตภัณฑ์/สินค้าสำเร็จรูป	23	11.5
สินค้าชั้นกลาง	50	25.0
วัตถุดิบ	64	32.0
สินค้าต้องจำกัด	30	15.0
อื่นๆ	33	16.5
รวม	200	100.0

จากตาราง 14 แสดงให้เห็นว่าตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า นำเข้าสินค้าประเภทวัตถุดิบมากที่สุด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาคือ สินค้าชั้นกลาง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และนำเข้าผลิตภัณฑ์/สินค้าสำเร็จรูป เป็นจำนวนน้อยที่สุดคือ 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ตามลำดับ

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จำแนกตามปริมาณการนำเข้า/เดือน

ปริมาณการนำเข้าสินค้า/เดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10 ไบชนสินค้า	9	4.5
11 – 15 ไบชนสินค้า	14	7.0
16 – 20 ไบชนสินค้า	17	8.5
21 – 25 ไบชนสินค้า	14	7.0
26 – 30 ไบชนสินค้า	24	12.0
มากกว่า 30 ไบชนสินค้า	122	61.0
รวม	200	100.0

จากตาราง 15 แสดงให้เห็นว่าตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ส่วนใหญ่มีปริมาณการนำเข้าสินค้ามากกว่า 30 ไบชนสินค้า/เดือน จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมาคือ ปริมาณการนำเข้า 26-30 ไบชนสินค้า/เดือน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และปริมาณการนำเข้าต่ำกว่า 10 ไบชนสินค้า/เดือน มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จำแนกตามปริมาณการนำเข้า/เดือน

ปริมาณการนำเข้าสินค้า/เดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10 ไบชนสินค้า	4	2.0
11 – 15 ไบชนสินค้า	16	8.0
16 – 20 ไบชนสินค้า	13	6.5
21 – 25 ไบชนสินค้า	30	15.0
26 – 30 ไบชนสินค้า	31	15.5
มากกว่า 30 ไบชนสินค้า	106	53.0
รวม	200	100.0

จากตาราง 16 แสดงให้เห็นว่าตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ส่วนใหญ่มีปริมาณการนำเข้าสินค้ามากกว่า 30 ไบชนสินค้า/เดือน จำนวน

106 คน คิดเป็นร้อยละ 53 รองลงมาคือ ปริมาณการนำเข้า 26-30 ไบชนสินค้า/เดือน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 ส่วนปริมาณการนำเข้าต่ำกว่า 10 ไบชนสินค้า มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จำแนกตามจำนวนครั้งในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า/เดือน

จำนวนครั้งในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า/เดือน	จำนวน	ร้อยละ
1 – 10 ครั้ง/เดือน	8	4.0
11 – 20 ครั้ง/เดือน	37	18.5
21 – 30 ครั้ง/เดือน	28	14.0
มากกว่า 30 ครั้ง/เดือน	127	63.5
รวม	200	100.0

จากตาราง 17 แสดงให้เห็นว่าตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ส่วนใหญ่ดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้ามากกว่า 30 ครั้ง/เดือน มีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมาคือ ปริมาณ 11-20 ครั้ง/เดือน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 ส่วนการดำเนินพิธีการศุลกากร 1-10 ครั้ง/เดือน มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จำแนกตามจำนวนครั้งในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า/เดือน

จำนวนครั้งในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า/เดือน	จำนวน	ร้อยละ
1 – 10 ครั้ง/เดือน	4	2.0
11 – 20 ครั้ง/เดือน	30	15.0
21 – 30 ครั้ง/เดือน	41	20.5
มากกว่า 30 ครั้ง/เดือน	125	62.5
รวม	200	100.0

จากตาราง 18 แสดงให้เห็นว่าตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ส่วนใหญ่ดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้ามากกว่า 30 ครั้ง/เดือน มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาคือ ปริมาณ 21-30 ครั้ง/เดือน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ส่วนการดำเนินพิธีการศุลกากร 1-10 ครั้ง/เดือน มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าของระบบ EDI และระบบ Manual โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีลักษณะการกรอกข้อความ และนำมาวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่และค่าเฉลี่ย ดังแสดงในตารางดังนี้

ตาราง 19 ต้นทุนรวมและต้นทุนเฉลี่ยในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าของตัวแทนนำเข้าสินค้า โดยใช้ระบบ EDI และระบบ Manual

หน่วย : บาท

ระบบในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า	ต้นทุนรวมในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า	ต้นทุนเฉลี่ยในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า
ระบบ EDI	234,535	1,172.68
ระบบ Manual	391,250	1,956.25

จากตาราง 19 แสดงให้เห็นว่าต้นทุนรวมในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ของตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ EDI จำนวน 200 คน มีมูลค่าเท่ากับ 234,535 บาท และมีต้นทุนเฉลี่ยต่อคนเท่ากับ 1,172.68 บาท ซึ่งมีระดับต่ำกว่าต้นทุนรวมในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ของตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ Manual จำนวน 200 คน ซึ่งมีมูลค่าเท่ากับ 391,250 บาท และมีต้นทุนเฉลี่ยต่อคนเท่ากับ 1,956.25 บาท

ตาราง 20 ต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ EDI  
วิเคราะห์โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่

หน่วย : บาท

ต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า โดยใช้ระบบ EDI	จำนวน	ร้อยละ
501 – 1,000	64	32.0
1,001 – 1,500	133	66.5
1,501 – 2,000	3	1.5
รวม	200	100.0

จากตาราง 20 แสดงให้เห็นว่าต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า โดยใช้ระบบ EDI ของตัวแทนนำเข้าสินค้า จำนวน 200 คน เมื่อนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ พบว่า ตัวแทนนำเข้าสินค้าส่วนใหญ่มีต้นทุนตั้งแต่ 1,001-1,500 บาท จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 รองลงมาคือ ต้นทุนตั้งแต่ 501-1,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32 ส่วน ต้นทุนตั้งแต่ 1,501-2,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ตาราง 21 ต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ Manual  
วิเคราะห์โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่

หน่วย : บาท

ต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า โดยใช้ระบบ Manual	จำนวน	ร้อยละ
1,001 – 1,500	5	2.5
1,501 – 2,000	155	77.5
2,001 – 2,500	38	19.0
2,501 – 3,000	1	0.5
3,001 – 3,500	1	0.5
รวม	200	100.0

จากตาราง 21 แสดงให้เห็นว่าต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า โดยใช้ระบบ Manual ของตัวแทนนำเข้าสินค้า จำนวน 200 คน เมื่อนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ พบว่า ตัวแทนนำเข้าสินค้าส่วนใหญ่มีต้นทุนตั้งแต่ 1,501-2,000 บาท จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 77.5 รองลงมาคือ ต้นทุนตั้งแต่ 2,001-2,500 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19

ส่วนต้นทุนตั้งแต่ 2,501-3,000 บาท และต้นทุนตั้งแต่ 3,001-3,500 มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

**ตอนที่ 3** การวิเคราะห์ประสิทธิผลหรือความพึงพอใจในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า โดยใช้ระบบ EDI และระบบ Manual โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีลักษณะเป็น Rating Scale และนำมาวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยตามแนวคิดของ Best (1981:182) ดังแสดงในตารางดังนี้

ตาราง 22 ความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า

ความพึงพอใจระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านความสะดวกและความรวดเร็วในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า	3.34	ปานกลาง
2. ด้านคุณภาพและความต่อเนื่องในการรับบริการ	3.21	ปานกลาง
3. ด้านความประหยัดและความคุ้มค่าของการรับบริการ	3.65	มาก
4. ด้านความพอเพียงและความเสมอภาคในการรับบริการ	3.13	ปานกลาง
5. ด้านความก้าวหน้าและการพัฒนาความปลอดภัยของข้อมูล	2.64	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.19	ปานกลาง

จากตาราง 22 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าด้วยระบบ EDI อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 โดยในแต่ละด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.64-3.65 เมื่อจำแนกออกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจระดับมาก 1 ด้านคือ ด้านความประหยัดและความคุ้มค่าของการรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านความสะดวกและความรวดเร็วในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ด้านคุณภาพและความต่อเนื่องในการรับบริการมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 ด้านความพอเพียงและ

ความเสมอภาคในการรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ด้านความก้าวหน้าและการพัฒนาความปลอดภัยของข้อมูล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 ตามลำดับ

ตาราง 23 ความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสู่สินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า

ความพึงพอใจระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านความสะดวกและความรวดเร็วในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า	2.66	ปานกลาง
2. ด้านคุณภาพและความต่อเนื่องในการรับบริการ	2.49	น้อย
3. ด้านความประหยัดและความคุ้มค่าของการรับบริการ	2.30	น้อย
4. ด้านความพอเพียงและความเสมอภาคในการรับบริการ	2.46	น้อย
5. ด้านความก้าวหน้าและการพัฒนาความปลอดภัยของข้อมูล	2.03	น้อย
รวมเฉลี่ย	2.39	น้อย

จากตาราง 23 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสู่สินค้า ที่ดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าด้วยระบบ Manual อยู่ในระดับน้อย ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.39 โดยในแต่ละด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.03-2.66 เมื่อจำแนกออกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง 1 ด้านคือ ด้านความสะดวกและความรวดเร็วในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 นอกจากนี้มีความพึงพอใจระดับน้อย 4 ด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านคุณภาพและความต่อเนื่องในการรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 ด้านความพอเพียงและความเสมอภาคในการรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 ด้านความประหยัดและความคุ้มค่าของการรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.30 ด้านความก้าวหน้าและการพัฒนาความปลอดภัยของข้อมูล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.03 ตามลำดับ

ตาราง 24 ความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ด้านความสะดวกและความรวดเร็วในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า

ความสะดวกและความรวดเร็วในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะดวกรวดเร็วในการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร รวมถึงการตรวจสอบพิกัด ราคา การคำนวณภาษีอากร	3.44	ปานกลาง
2. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อรับ-ส่งข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ	3.57	มาก
3. ระยะเวลาและความสะดวกในการแก้ไขข้อมูล เมื่อมีความผิดพลาดด้านเอกสาร	2.76	ปานกลาง
4. ความสะดวกในการชำระเงิน	3.55	มาก
5. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า	3.39	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.34	ปานกลาง

จากตาราง 24 แสดงให้เห็นว่าตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีความพึงพอใจด้านความสะดวกและความรวดเร็วในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 โดยในแต่ละด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.76-3.57 เมื่อจำแนกออกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจระดับมาก 2 ด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อรับ-ส่งข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และด้านความสะดวกในการชำระเงิน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 นอกจากนี้มีความพึงพอใจระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร รวมถึงการตรวจสอบพิกัด ราคา การคำนวณภาษีอากร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ด้านความเหมาะสมของระยะเวลาในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ด้านระยะเวลาและความสะดวกในการแก้ไขข้อมูลเมื่อมีความผิดพลาดเกี่ยวกับเอกสาร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 ตามลำดับ



ตาราง 25 ความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ด้านความสะดวกและความรวดเร็วในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า

ความสะดวกและความรวดเร็วในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะดวกรวดเร็วในการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร รวมถึงการตรวจสอบพิกัด ราคา การคำนวณภาษีอากร	2.44	น้อย
2. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อรับ-ส่งข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ	2.32	น้อย
3. ระยะเวลาและความสะดวกในการแก้ไขข้อมูล เมื่อมีความผิดพลาดด้านเอกสาร	3.03	ปานกลาง
4. ความสะดวกในการชำระเงิน	3.00	ปานกลาง
5. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า	2.49	น้อย
รวมเฉลี่ย	2.66	ปานกลาง

จากตาราง 25 แสดงให้เห็นว่าตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีความพึงพอใจด้านความสะดวกและความรวดเร็วในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 โดยในแต่ละด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.32-3.03 เมื่อจำแนกออกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านระยะเวลาและความสะดวกในการแก้ไขข้อมูลเมื่อมีความผิดพลาดเกี่ยวกับเอกสาร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 และด้านความสะดวกในการชำระเงิน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 นอกจากนี้มีความพึงพอใจระดับน้อย 3 ด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านความเหมาะสมของระยะเวลาในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร รวมถึงการตรวจสอบพิกัด ราคา การคำนวณภาษีอากร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 และด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อรับ-ส่งข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.32 ตามลำดับ

ตาราง 26 ความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ด้านคุณภาพและความต่อเนื่องในการรับบริการ

คุณภาพและความต่อเนื่องในการรับบริการ	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ
1. ระบบและความชัดเจนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า	3.15	ปานกลาง
2. ความรวดเร็วในการนำสินค้าออกจากอารักขาศุลกากร	3.35	ปานกลาง
3. ขั้นตอนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า	3.40	ปานกลาง
4. ความต่อเนื่องในการรับบริการ	2.80	ปานกลาง
5. ความถูกต้องแม่นยำในการตรวจสอบพิกัดราคา และค่าภาษีอากร	3.37	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.21	ปานกลาง

จากตาราง 26 แสดงให้เห็นว่าตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีความพึงพอใจด้านคุณภาพและความต่อเนื่องในการรับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 โดยในแต่ละด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.80-3.40 เมื่อจำแนกออกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านขั้นตอนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ด้านความถูกต้องแม่นยำในการตรวจสอบพิกัดราคาและค่าภาษีอากร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ด้านความรวดเร็วในการนำสินค้าออกจากอารักขาศุลกากร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ด้านระบบและความชัดเจนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 และด้านความต่อเนื่องในการรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 ตามลำดับ

ตาราง 27 ความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ด้านคุณภาพและความต่อเนื่องในการรับบริการ

คุณภาพและความต่อเนื่องในการรับบริการ	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ
1. ระบบและความชัดเจนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า	2.30	น้อย
2. ความรวดเร็วในการนำสินค้าออกจากอารักขาศุลกากร	2.37	น้อย
3. ขั้นตอนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า	2.41	น้อย
4. ความต่อเนื่องในการรับบริการ	2.77	ปานกลาง
5. ความถูกต้องแม่นยำในการตรวจสอบพิกัดราคา และค่าภาษีอากร	2.59	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	2.49	น้อย

จากตาราง 27 แสดงให้เห็นว่าตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีความพึงพอใจด้านคุณภาพและความต่อเนื่องในการรับบริการอยู่ในระดับน้อย ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 โดยในแต่ละด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.30-2.77 เมื่อจำแนกออกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านความต่อเนื่องในการรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 ด้านความถูกต้องแม่นยำในการตรวจสอบพิกัด ราคาและค่าภาษีอากร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 นอกจากนี้มีความพึงพอใจระดับน้อย 3 ด้านคือ ด้านขั้นตอนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.41 ด้านความรวดเร็วในการนำสินค้าออกจากอารักขาศุลกากร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.37 ด้านระบบและความชัดเจนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.30 ตามลำดับ

ตาราง 28 ความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ด้านความประหยัดและความคุ้มค่าในการรับบริการ

ความประหยัดและความคุ้มค่าในการรับบริการ	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ
1. การประหยัดเวลาในการเดินทางมาติดต่อกับกรมศุลกากร	3.89	มาก
2. ความเหมาะสมของต้นทุน ในการดำเนินพิธีการศุลกากร	3.40	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.65	มาก

จากตาราง 28 แสดงให้เห็นว่าตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีความพึงพอใจด้านความประหยัดและความคุ้มค่าในการรับบริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 โดยในแต่ละด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.40-3.89 เมื่อจำแนกออกเป็นรายด้านพบว่า ด้านการประหยัดเวลาในการเดินทางมาติดต่อกับกรมศุลกากร มีความพึงพอใจระดับมาก ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และด้านความเหมาะสมของต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากร มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

ตาราง 29 ความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ด้านความประหยัดและความคุ้มค่าในการรับบริการ

ความประหยัดและความคุ้มค่าในการรับบริการ	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ
1. การประหยัดเวลาในการเดินทางมาติดต่อกับกรมศุลกากร	2.31	น้อย
2. ความเหมาะสมของต้นทุน ในการดำเนินพิธีการศุลกากร	2.29	น้อย
รวมเฉลี่ย	2.30	น้อย

จากตาราง 29 แสดงให้เห็นว่าตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีความพึงพอใจด้านความประหยัดและความคุ้มค่าในการรับบริการอยู่ในระดับน้อย ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.30 โดยในแต่ละด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.29-2.31

เมื่อจำแนกออกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจระดับน้อย เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านการประหยัดเวลาในการเดินทางมาติดต่อกับกรมศุลกากร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.31 และด้านความเหมาะสมของต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จนถึงขั้นตอนการตรวจปล่อยสินค้าออกจากอารักขาศุลกากร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.29 ตามลำดับ

ตาราง 30 ความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ด้านความพอเพียงและความเสมอภาคในการรับบริการ

ความพอเพียงและความเสมอภาค ในการรับบริการ	$\bar{X}$	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของคอมพิวเตอร์และโปรแกรม ที่จำเป็น	3.24	ปานกลาง
2. ความพร้อมด้านบุคลากรของกรมศุลกากร	2.97	ปานกลาง
3. ความเสมอภาคในการขอรับบริการ	3.36	ปานกลาง
4. การประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ	2.94	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.13	ปานกลาง

จากตาราง 30 แสดงให้เห็นว่าตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีความพึงพอใจด้านความพอเพียงและความเสมอภาคในการรับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 โดยในแต่ละด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.94-3.36 เมื่อจำแนกออกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านความเสมอภาคในการขอรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ด้านความพร้อมของคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่จำเป็น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ด้านความพร้อมบุคลากรของกรมศุลกากร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 และด้านการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 ตามลำดับ

ตาราง 31 ความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสู่สินค้าที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ด้านความพอเพียงและความเสมอภาคในการรับบริการ

ความพอเพียงและความเสมอภาคในการรับบริการ	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่จำเป็น	2.53	ปานกลาง
2. ความพร้อมด้านบุคลากรของกรมศุลกากร	2.28	น้อย
3. ความเสมอภาคในการขอรับบริการ	2.67	ปานกลาง
4. การประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ	2.35	น้อย
รวมเฉลี่ย	2.46	น้อย

จากตาราง 31 แสดงให้เห็นว่าตัวแทนนำเข้าสู่สินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีความพึงพอใจด้านความพอเพียงและความเสมอภาคในการรับบริการ อยู่ในระดับน้อย ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 โดยในแต่ละด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.28-2.67 เมื่อจำแนกออกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านความเสมอภาคในการขอรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 และด้านความพร้อมของคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่จำเป็น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.53 นอกจากนี้มีความพึงพอใจระดับน้อย 2 ด้านคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.35 และด้านความพร้อมของบุคลากรกรมศุลกากร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.28 ตามลำดับ

ตาราง 32 ความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสู่สินค้าที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ด้านความก้าวหน้าและการพัฒนาความปลอดภัยของข้อมูล

ความปลอดภัยและการพัฒนาความปลอดภัยของข้อมูล	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ
1. ความปลอดภัยของข้อมูล	2.70	ปานกลาง
2. ระบบการป้องกันการถูกลักลอบข้อมูล	2.58	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	2.64	ปานกลาง

จากตาราง 32 แสดงให้เห็นว่าตัวแทนนำเข้าสู่สินค้า ที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าและการพัฒนาความปลอดภัยของข้อมูลอยู่ใน

ระดับปานกลาง ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 โดยในแต่ละด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.58-2.70 เมื่อจำแนกออกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านความปลอดภัยของข้อมูล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 และด้านระบบการป้องกันการถูกลักลอบข้อมูล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 ตามลำดับ

ตาราง 33 ความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสู่สินค้าที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ด้านความปลอดภัยและการพัฒนาความปลอดภัยของข้อมูล

ความปลอดภัยและการพัฒนา ความปลอดภัยของข้อมูล	$\bar{X}$	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความปลอดภัยของข้อมูล	2.11	น้อย
2. ระบบการป้องกันการถูกลักลอบข้อมูล	1.95	น้อย
รวมเฉลี่ย	2.03	น้อย

จากตาราง 33 แสดงให้เห็นว่าตัวแทนนำเข้าสู่สินค้า ที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าและการพัฒนาความปลอดภัยของข้อมูลอยู่ในระดับน้อย ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.03 โดยในแต่ละด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.95-2.11 เมื่อจำแนกออกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจระดับน้อย เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านความปลอดภัยของข้อมูล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.11 และด้านระบบการป้องกันการถูกลักลอบข้อมูล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.95 ตามลำดับ

**ตอนที่ 4** การวิเคราะห์ต้นทุนและประสิทธิผลในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ของระบบ EDI และระบบ Manual โดยใช้สถิติ C/E Ratio นั่นก็คือ การนำต้นทุนเฉลี่ยในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าหารด้วยค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ตามสูตรดังนี้

ตาราง 34 การวิเคราะห์ต้นทุนและประสิทธิผล (Cost-Effectiveness Analysis : C/E) ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ของระบบ EDI และระบบ Manual

ระบบในการ ดำเนินพิธีการ ศุลกากรนำเข้า	ต้นทุนเฉลี่ย ในการดำเนิน พิธีการศุลกากร นำเข้า	ความพึงพอใจในการดำเนินพิธีการ ศุลกากรนำเข้า		C/E Ratio
		$\bar{X}$	แปลผล	
ระบบ EDI	1,172.68	3.19	ปานกลาง	367.61
ระบบ Manual	1,956.25	2.39	น้อย	818.51

จากตาราง 34 แสดงให้เห็นถึงอัตราส่วนต้นทุนต่อประสิทธิผล ซึ่งจะวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจของระบบ EDI และระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า พบว่า

อัตราส่วนต้นทุนต่อประสิทธิผลของระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีค่าเท่ากับ 367.61 ( $1,172.68/3.19$ ) แสดงให้เห็นว่าต้นทุนเฉลี่ยในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าด้วยระบบ EDI มีมูลค่าเท่ากับ 1,172.68 บาท ในการให้ได้มาซึ่งประสิทธิผลของระบบ EDI และตัวแทนนำเข้าสินค้ามีความพึงพอใจต่อกระบวนการดำเนินพิธีการศุลกากรด้วยระบบ EDI ในระดับปานกลาง ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.19

อัตราส่วนต้นทุนต่อประสิทธิผลของระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีค่าเท่ากับ 818.51 ( $1,956.25/2.39$ ) แสดงให้เห็นว่าต้นทุนเฉลี่ยในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าด้วยระบบ Manual มีมูลค่าเท่ากับ 1,956.25 บาท ในการให้ได้มาซึ่งประสิทธิผลของระบบ Manual และตัวแทนนำเข้าสินค้ามีความพึงพอใจต่อกระบวนการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าด้วยระบบ Manual ในระดับน้อย ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.39

อัตราส่วนต้นทุนต่อประสิทธิผลของระบบ Manual มีค่าเท่ากับ 818.51 ซึ่งมีค่าสูงกว่าระบบ EDI ที่มีค่าเท่ากับ 367.61 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าด้วยระบบ Manual มีต้นทุนเฉลี่ยสูงกว่าการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าด้วยระบบ EDI ในการให้ได้มาซึ่งประสิทธิผล และตัวแทนนำเข้าสินค้าก็มีความพึงพอใจในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าโดยใช้ระบบ Manual น้อยกว่าระบบ EDI อีกด้วย



## ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบ EDI มาใช้ในการดำเนินพิธีการศุลกากร

จากคำถามปลายเปิด สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบ EDI ดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ดังต่อไปนี้

1. ระบบคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้องล่าสมัย ชัดข้องบ่อยครั้ง จนผู้รับบริการ ต้องเสียเวลาในการรอคอยให้เจ้าหน้าที่แก้ไขระบบให้สามารถใช้งานได้
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญด้านคอมพิวเตอร์และระบบ EDI น้อย ไม่สามารถ แก้ไขปัญหาได้เมื่อระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้องหรือเมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้น อีกทั้งเมื่อ ผู้รับบริการมีปัญหาในการดำเนินพิธีการศุลกากรโดยใช้ระบบ EDI ก็ไม่สามารถขอคำแนะนำ จากเจ้าหน้าที่ได้
3. ระบบ EDI ยังมีความบกพร่องในด้านความสะดวกในการแก้ไขเอกสาร เพราะเมื่อมี ความผิดพลาดด้านเอกสารที่ได้จัดส่ง EDI ไปยังกรมศุลกากรแล้ว จะไม่สามารถแก้ไขได้

## ข้อเสนอแนะในการผ่านพิธีการศุลกากร โดยใช้ระบบ EDI

จากคำถามปลายเปิด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินพิธีการ ศุลกากรนำเข้า ดังต่อไปนี้

1. ควรจัดให้มีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย เพื่อลดความขัดข้องในการใช้ระบบ EDI ที่เกิดขึ้น บ่อยครั้ง และจัดให้มีปริมาณที่พอเพียง เพื่อรองรับกับปริมาณงานที่มีจำนวนมาก
2. จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของกรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับระบบ EDI ให้มีความรู้ ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์และมีความเข้าใจระบบ EDI ให้มากขึ้น เมื่อระบบคอมพิวเตอร์มี ปัญหาขัดข้อง เจ้าหน้าที่จะสามารถแก้ไขปัญหาได้ ไม่เสียเวลาในการรอคอยนาน
3. ควรหาวิธีการในการแก้ไขเอกสารที่ผิดพลาดเมื่อได้จัดส่ง EDI แล้ว เพื่อเพิ่มความ สะดวกให้กับตัวแทนนำเข้าสินค้าที่จัดส่ง EDI แล้วมีความผิดพลาดเกิดขึ้น

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ต้นทุนและประสิทธิผลในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า สามารถสรุป อภิปรายผลและให้ข้อเสนอแนะได้ดังนี้

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าของระบบ Manual และระบบ EDI
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสินค้าในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าของระบบ Manual และระบบ EDI
3. เพื่อเปรียบเทียบต้นทุนและประสิทธิผลในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า โดยใช้ระบบ Manual กับระบบ EDI

#### ขอบเขตของการวิจัย

##### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ ประกอบด้วย ตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ EDI ในขั้นตอนพิธีการศุลกากรนำเข้า และตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ซึ่งมีจำนวนมาก

##### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากมีตัวแทนนำเข้าสินค้าเป็นจำนวนมาก จึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างขึ้นมาเพื่อใช้ในการศึกษาโดยอาศัยหลักการของทาโร ยามาเน (1967 : 886) ที่กล่าวไว้ว่า ประชากรที่มีจำนวนมาก ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะต้องกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย ตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า โดยรับบริการจาก Service Counter จำนวน 200 คน และตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จำนวน 200 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง นอกจากนี้จะศึกษาเฉพาะตัวแทนนำเข้าสินค้าที่มีจำนวนใบอนุญาตสินค้า 1 ฉบับเท่านั้น โดยเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนสิงหาคม-กันยายน พ.ศ. 2546 และจะเก็บรวบรวมในวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 10.00-15.00 น.

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะดังนี้

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนตัว ลักษณะและประเภทของกิจการ จำนวนครั้งในการติดต่อดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า โดยแบบสอบถามมีลักษณะเลือกตอบ

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลด้านต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า โดยใช้ระบบ EDI ซึ่งจะวิเคราะห์เฉพาะการรับบริการจาก Service Counter เท่านั้น และวิเคราะห์ต้นทุนในการดำเนินพิธีการโดยใช้ระบบ Manual ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะการกรอกข้อความ

**ตอนที่ 3** การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า โดยใช้ระบบ EDI และระบบ Manual ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็น Rating Scale โดยใช้วิธีการของลิเคอร์ต์

## การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงได้นำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับรวมจำนวน 400 ฉบับ มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์
2. วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติร้อยละ
3. วิเคราะห์ต้นทุนของระบบ EDI และระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและการแจกแจงความถี่
4. วิเคราะห์ประสิทธิผลหรือระดับความพึงพอใจของระบบการ EDI และระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย แล้วแปรผลตามเกณฑ์ตัดสินผลการวิเคราะห์ตามหลักการของ Best (1981:182)
 

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง ตัวแทนนำเข้าสินค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง ตัวแทนนำเข้าสินค้ามีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง ตัวแทนนำเข้าสินค้ามีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง ตัวแทนนำเข้าสินค้ามีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึง ตัวแทนนำเข้าสินค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด
5. ประมวลผลตามหลักการวิเคราะห์ต้นทุนและประสิทธิผล (Cost Effectiveness Analysis : CEA) ซึ่งจะวิเคราะห์ให้เห็นถึงต้นทุนและประสิทธิผลของระบบ EDI และระบบ Manual โดยการหาค่าอัตราส่วนต้นทุนต่อประสิทธิผล (C/E Ratio)

## สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ต้นทุนและประสิทธิผลของระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า สำนักงานศุลกากร ท่าเรือกรุงเทพฯ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าของตัวแทนนำเข้าสินค้า โดยใช้ระบบ EDI และระบบ Manual พบว่า

ตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จำนวน 200 คน พบว่า มีต้นทุนรวมในการดำเนินพิธีการนำเข้าทั้งสิ้น 234,535 บาท และมีต้นทุนเฉลี่ย 1,172.68 บาท และตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่ใช้ระบบ Manual จำนวน 200 คน มีต้นทุนรวมในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าทั้งสิ้น 391,250 บาท และมีต้นทุนเฉลี่ย 1,956.25 บาท

2. การวิเคราะห์ประสิทธิผลหรือการวิเคราะห์ความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสินค้าในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า โดยใช้ระบบ EDI และระบบ Manual

2.1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่มีต่อระบบ EDI และระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ภาพรวมมีดังนี้

ในภาพรวมตัวแทนนำเข้าสินค้า มีความพึงพอใจในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ด้วยระบบ EDI อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 โดยในแต่ละด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.64-3.65 เมื่อจำแนกออกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านความประหยัดและความคุ้มค่าของการรับบริการ ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 นอกจากนี้มีระดับความพึงพอใจปานกลาง 4 ด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านความสะดวกและความรวดเร็วในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ด้านคุณภาพและความต่อเนื่องในการรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 ด้านความพอเพียงและความเสมอภาคในการรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 และด้านความก้าวหน้าและการพัฒนาความปลอดภัยของข้อมูล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 ตามลำดับ

ตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าด้วยระบบ Manual มีระดับความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับน้อย คือ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.39 โดยในแต่ละด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.03-2.66 เมื่อจำแนกออกเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านความสะดวกและความรวดเร็วในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 อีกทั้งมีระดับความพึงพอใจน้อย 4 ด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านคุณภาพและความต่อเนื่องในการรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 ด้านความพอเพียงและความเสมอภาคในการรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 ด้านความประหยัดและความคุ้มค่าของการรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.30 ด้านความก้าวหน้าและการพัฒนาความปลอดภัยของข้อมูล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.03 ตามลำดับ

2.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสินค้า ที่มีต่อระบบ EDI และระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า รายด้านมีดังนี้

### 2.2.1 ด้านความสะดวกและความรวดเร็วในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า

ตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีความพึงพอใจด้านความสะดวกและความรวดเร็วในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 โดยในแต่ละด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.76-3.57 เมื่อจำแนกออกเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจมาก 2 ด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อรับ-ส่งข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และด้านความสะดวกในการชำระเงินนั้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 นอกจากนี้มีระดับความพึงพอใจปานกลาง 3 ด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร รวมถึงการตรวจสอบพิกัด ราคา การคำนวณภาษีอากร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ด้านความเหมาะสมของระยะเวลาในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และด้านระยะเวลาและความสะดวกในการแก้ไขข้อมูลเมื่อมีความผิดพลาดเกี่ยวกับเอกสาร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 ตามลำดับ

ตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีความพึงพอใจด้านความสะดวกและความรวดเร็วในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 โดยในแต่ละด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.32-3.03 เมื่อจำแนกออกเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง 2 ด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านระยะเวลาและความสะดวกในการแก้ไขข้อมูลเมื่อมีความผิดพลาดเกี่ยวกับเอกสาร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 ด้านความสะดวกในการชำระเงิน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 นอกจากนี้มีระดับความพึงพอใจน้อย 3 ด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านความเหมาะสมของระยะเวลาในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร รวมถึงการตรวจสอบพิกัด ราคา การคำนวณภาษีอากร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 และด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อรับ-ส่งข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.32 ตามลำดับ

### 2.2.2 ด้านคุณภาพและความต่อเนื่องในการรับบริการ

ตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีความพึงพอใจด้านคุณภาพและความต่อเนื่องในการรับบริการอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 โดยในแต่ละด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.80-3.40 เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านขั้นตอนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ด้านความถูกต้องแม่นยำในการตรวจสอบพิกัด ราคาและค่าภาษีอากร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ด้านความรวดเร็วในการนำสินค้าออกจากอารักขาศุลกากร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ด้าน

ระบบและความชัดเจนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 และด้านความต่อเนื่องในการรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 ตามลำดับ

ตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรการนำเข้า มีความพึงพอใจด้านคุณภาพและความต่อเนื่องในการรับบริการอยู่ในระดับน้อย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 โดยในแต่ละด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.30-2.77 เมื่อจำแนกออกเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง 2 ด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านความต่อเนื่องในการรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 ด้านความถูกต้องแม่นยำในการตรวจสอบ พิภักดิ์ ราคาและค่าภาษีอากร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 นอกจากนี้มีระดับความพึงพอใจน้อย 3 ด้านคือ ด้านขั้นตอนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.41 ด้านความรวดเร็วในการนำสินค้าออกจากอารักขาศุลกากร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.37 ด้านระบบและความชัดเจนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.30 ตามลำดับ

#### 2.2.3 ด้านความประหยัดและความคุ้มค่าในการรับบริการ

ตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรการนำเข้า มีความพึงพอใจด้านความประหยัดและความคุ้มค่าในการรับบริการอยู่ในระดับมาก คือ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 โดยในแต่ละด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.40-3.89 เมื่อจำแนกออกเป็นรายด้านพบว่า ด้านการประหยัดเวลาในการเดินทางมาติดต่อกับกรมศุลกากรมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และด้านความเหมาะสมของต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากรจนถึงขั้นตอนการตรวจปล่อยสินค้าออกจากอารักขาศุลกากรมีความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

ตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรการนำเข้า มีความพึงพอใจด้านความประหยัดและความคุ้มค่าในการรับบริการอยู่ในระดับน้อย คือ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.30 โดยในแต่ละด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.29-2.31 เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านการประหยัดเวลาในการเดินทางมาติดต่อกับกรมศุลกากร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.31 และด้านความเหมาะสมของต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จนถึงขั้นตอนการตรวจปล่อยสินค้าออกจากอารักขาศุลกากร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.29 ตามลำดับ

#### 2.2.4 ด้านความพอเพียงและความเสมอภาคในการรับบริการ

ตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรการนำเข้า มีความพึงพอใจด้านความพอเพียงและความเสมอภาคในการรับบริการอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 โดยในแต่ละด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.94-3.36 เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านความเสมอภาคในการขอรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ด้านความพร้อมของคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่จำเป็น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ด้านความพร้อมบุคลากรของกรมศุลกากร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 และด้านการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 ตามลำดับ

ตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรการนำเข้า มีความพึงพอใจด้านความพอใจเพียงและความเสมอภาคในการรับบริการอยู่ในระดับน้อย คือ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 โดยในแต่ละด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.28-2.67 เมื่อจำแนกออกเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง 2 ด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านความเสมอภาคในการขอรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 ด้านความพร้อมของคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่จำเป็น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.53 และมีระดับความพึงพอใจน้อย 2 ด้านคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.35 และด้านความพร้อมของบุคลากรกรมศุลกากร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.28 ตามลำดับ

#### 2.2.5 ด้านความก้าวหน้าและการพัฒนาความปลอดภัยของข้อมูล

ตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรการนำเข้า มีความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าและการพัฒนาความปลอดภัยของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 โดยในแต่ละด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.58-2.70 เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านความปลอดภัยของข้อมูล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 และด้านระบบการป้องกันการถูกลักลอบข้อมูล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 ตามลำดับ

ตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ Manual ในการดำเนินพิธีการศุลกากรการนำเข้า มีความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าและการพัฒนาความปลอดภัยของข้อมูลอยู่ในระดับน้อย คือ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.03 โดยในแต่ละด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.95-2.11 เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านความปลอดภัยของข้อมูล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.11 และด้านระบบการป้องกันการถูกลักลอบข้อมูล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.95 ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ต้นทุนและประสิทธิผลในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า โดยใช้ระบบ EDI และระบบ Manual พบว่า

ต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าโดยระบบ EDI มีต้นทุนเฉลี่ยต่อคนเท่ากับ 1,172.68 บาท และมีระดับความพึงพอใจในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ส่งผลให้อัตราราคาส่วนต้นทุนต่อประสิทธิผลของระบบ EDI เท่ากับ 367.61

และต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าโดยใช้ระบบ Manual มีต้นทุนเฉลี่ยต่อคนเท่ากับ 1,956.25 บาท และมีระดับความพึงพอใจในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าในระดับน้อย ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.39 ส่งผลให้อัตราราคาส่วนต้นทุนต่อประสิทธิผลของระบบ Manual เท่ากับ 818.51

เมื่อเปรียบเทียบ อัตราราคาส่วนต้นทุนต่อประสิทธิผลของทั้ง 2 ระบบพบว่า อัตราราคาส่วนต้นทุนต่อประสิทธิผลของระบบ Manual สูงกว่าระบบ EDI เนื่องจากการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าด้วยระบบ Manual มีต้นทุนสูงกว่าระบบ EDI และตัวแทนนำเข้าสินค้าก็มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระบบ EDI อีกด้วย

## อภิปรายผล

ผลการศึกษางานวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์ต้นทุนและประสิทธิผลของระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า สำนักงานศุลกากร ท่าเรือกรุงเทพฯ” มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

จากสมมติฐานของการวิจัยที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ว่า การนำระบบ EDI มาใช้ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จะมีต้นทุนและประสิทธิผลต่ำกว่าการนำระบบ Manual มาใช้ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า พบว่า ผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานดังกล่าว เนื่องจากตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า โดยใช้ระบบ EDI มีต้นทุนเฉลี่ยต่อคนเท่ากับ 1,172.68 บาท ซึ่งมีมูลค่าน้อยกว่าระบบ Manual ที่มีมูลค่าเท่ากับ 1,956.25 บาท และเมื่อพิจารณาด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนนำเข้าสินค้ามีความพึงพอใจในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า โดยใช้ระบบ EDI ในระดับปานกลาง ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 สูงกว่าระบบ Manual ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.39 จึงส่งผลให้อัตราส่วนต้นทุนต่อประสิทธิผลในการดำเนินพิธีการศุลกากรการนำเข้าของระบบ EDI ต่ำกว่าระบบ Manual

เมื่อพิจารณาด้านต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า พบว่า ตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีต้นทุนเฉลี่ยต่อคนเท่ากับ 1,172.68 บาท ซึ่งน้อยกว่าระบบ Manual ที่มีมูลค่าเท่ากับ 1,956.25 บาท สอดคล้องกับงานวิจัยของไพศาล ชื่นจิตฺต; และคนอื่นๆ (2541 : 65-99) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง “การวิจัยประเมินประสิทธิภาพของระบบ EDI ในงานศุลกากรด้านพิธีการส่งออก กรณีศึกษา ส่วนการส่งออก สำนักงานศุลกากร ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ” ที่กล่าวไว้ว่า การดำเนินพิธีการศุลกากรด้วยระบบ EDI มีต้นทุนน้อยกว่าระบบ Manual

เมื่อพิจารณาด้านความพึงพอใจในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ของตัวแทนนำเข้าสินค้าในภาพรวมพบว่า ตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ EDI มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 สูงกว่าความพึงพอใจในระบบ Manual ที่อยู่ในระดับน้อย ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.39 สอดคล้องกับงานวิจัยของแสงอรุณ พงษ์แพทย์ (2543 : 50-52) เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อพิธีการศุลกากร ในระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (อีดีไอ) : กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรนำเข้าและสำนักงานศุลกากรส่งออก ท่าเรือกรุงเทพฯ” ที่กล่าวไว้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการศุลกากรในระบบ EDI ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาออกเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านความสะดวกและความรวดเร็วในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า พบว่า ในภาพรวมตัวแทนนำเข้าสินค้ามีความพึงพอใจระบบ EDI และพึงพอใจระบบ Manual อยู่ในระดับปานกลาง แต่ระดับความพึงพอใจของระบบ EDI มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าระบบ Manual และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ตัวแทนนำเข้าสินค้ามีความพึงพอใจในระบบ EDI มากกว่าระบบ Manual



ทุกด้าน ยกเว้นด้านความสะดวกในการแก้ไขเอกสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของแสงอรุณ พงษ์แพทย์ (2543 : 50-52) ที่กล่าวไว้ว่า เมื่อใช้ระบบ EDI แล้ว การแก้ไขข้อมูลเมื่อมีการผิดพลาดจะเป็นเรื่องที่มีความยุ่งยากซับซ้อนต่อผู้ปฏิบัติ ทำให้การแก้ไขข้อมูลจะทำได้ล่าช้า และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของไพศาล ชื่นจิตร; และคนอื่นๆ (2541 : 65-99) ที่กล่าวว่า ผู้ใช้บริการที่ติดตั้ง EDI ไม่สมบูรณ์จะไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้เมื่อมีความผิดพลาด จะต้องบันทึกข้อมูลใหม่เท่านั้น โดยระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 ด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อรับ-ส่งข่าวสารข้อมูลต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษี มรุษยนต์ (2542 : 58-64) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง “การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิรูปการบริการภาครัฐ ศึกษากรณี การนำระบบ EDI มาใช้ในพิธีการศุลกากร” ที่ระบุว่า ขั้นตอนการตรวจสอบใบขนสินค้า นับจากการส่งข้อมูลจนได้รับแจ้งจากกรมศุลกากร และจัดทำใบขนสินค้าใช้เวลาน้อยกว่าระบบ Manual มาก จากเดิมต้องใช้เวลาเป็นวันมาเป็นเวลาเพียง 10-20 นาที ด้านความสะดวกในการชำระเงิน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 สอดคล้องกับงานวิจัยของแสงอรุณ พงษ์แพทย์ (2543 : 50-52) ที่กล่าวไว้ว่า บุคลากรของกรมศุลกากรและผู้ประกอบการภาคเอกชน มีความรู้สึกพึงพอใจด้านความสะดวกในการชำระเงินของระบบ EDI ผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ และด้านความสะดวกรวดเร็วในการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร รวมถึงการตรวจสอบพิกัด ราคา การคำนวณภาษีอากร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไพศาล ชื่นจิตร; และคนอื่นๆ (2541 : 65-96) ที่ระบุว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประสิทธิภาพของระบบ EDI มากขึ้น โดยเฉพาะด้านความสะดวกในการตรวจสอบพิกัด ราคา การคำนวณภาษีอากร เมื่อเทียบกับระบบ Manual

2. ด้านคุณภาพและความต่อเนื่องในการรับบริการ พบว่า ในภาพรวมตัวแทนนำเข้าสินค้ามีความพึงพอใจระบบ EDI ในระดับปานกลางและพึงพอใจระบบ Manual ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ตัวแทนนำเข้าสินค้ามีความพึงพอใจระบบ EDI มากกว่าระบบ Manual ทุกด้าน โดยระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 ด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านขั้นตอนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ด้านความถูกต้องแม่นยำในการตรวจสอบพิกัด ราคา และภาษีอากร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และด้านความรวดเร็วในการนำสินค้าออกจากอาคารศุลกากร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไพศาล ชื่นจิตร; และคนอื่นๆ (2541 : 65-99) ที่กล่าวไว้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประสิทธิภาพของระบบ EDI ด้านการลดความผิดพลาดในการตรวจสอบพิกัด ราคาและค่าภาษีอากร นอกจากนี้ยังกล่าวอีกว่า การใช้ระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรจะสามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติพิธีการส่งออก จนทำให้ส่งออกของได้รวดเร็ว ช่วยลดระยะเวลาในการผ่านพิธีการ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของแสงอรุณ พงษ์แพทย์ (2542 : 50-52) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า บุคลากรของกรมศุลกากรและผู้ประกอบการเอกชนมีความพึงพอใจระบบ EDI ด้าน

ความสามารถในการออกของไต้หวันเร็วในระดับปานกลาง รวมทั้งผู้ประกอบการที่ติดตั้ง EDI ในองค์กรของตนเอง มีความเห็นว่า ระบบ EDI สามารถลดขั้นตอนการทำงานจากเดิมลงได้

3. ด้านความประหยัดและความคุ้มค่าในการรับบริการ พบว่า ในภาพรวมตัวแทนนำเข้าสินค้ามีความพึงพอใจระบบ EDI ในระดับมาก และพึงพอใจระบบ Manual ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ตัวแทนนำเข้าสินค้ามีความพึงพอใจระบบ EDI มากกว่าระบบ Manual ทุกด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านการประหยัดเวลาในการเดินทางมาติดต่อกับกรมศุลกากร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไพศาล ชื่นจิตร; และคนอื่นๆ (2541 : 65-99) ที่กล่าวไว้ว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในการผ่านพิธีการโดยการส่งข้อมูลผ่านระบบ EDI ทางคอมพิวเตอร์ที่บริษัท โดยไม่ต้องเดินทางมาที่ศุลกากร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของแสงอรุณ พงษ์แพทย์ (2543 : 50-52) ที่ได้ระบุว่า ผู้ประกอบการมีระดับความพึงพอใจด้านการประหยัดเวลาในการเดินทางมาติดต่อกับกรมศุลกากรสูงที่สุด และด้านความเหมาะสมของต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากรจนถึงขั้นตอนการตรวจปล่อยสินค้าออกจากอาคารศุลกากร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 สอดคล้องกับงานวิจัยของไพศาล ชื่นจิตร; และคนอื่นๆ (2541 : 65-99) กล่าวว่า ผู้ใช้บริการและผู้รับบริการมีความพึงพอใจประสิทธิภาพของระบบ EDI ด้านการลดค่าใช้จ่ายและลดการใช้เอกสารในการดำเนินพิธีการศุลกากร

4. ด้านความพอเพียงและความเสมอภาคในการรับบริการ พบว่า ในภาพรวมตัวแทนนำเข้าสินค้ามีความพึงพอใจระบบ EDI ในระดับปานกลาง และพึงพอใจระบบ Manual ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ตัวแทนนำเข้าสินค้ามีความพึงพอใจระบบ EDI มากกว่าระบบ Manual ทุกด้าน โดยระดับความพึงพอใจสูงที่สุด 3 ด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านความเสมอภาคในการขอรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ด้านความพร้อมของคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่จำเป็น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 และด้านความพร้อมของบุคลากรกรมศุลกากร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไพศาล ชื่นจิตร; และคนอื่นๆ (2541 : 65-99) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า กรมศุลกากรให้ความเสมอภาคในการขอติดตั้งระบบ EDI แต่ขัดแย้งในด้านความพร้อมของคอมพิวเตอร์ เนื่องจากเห็นว่ามีความไม่สมบูรณ์ของกระบวนการและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่บริษัทเอกชนผู้ให้บริการ และยังมีระบุอีกว่า บุคลากรของกรมศุลกากรขาดความรู้ความเข้าใจในการแก้ปัญหาในระบบ EDI เมื่อมีปัญหาขัดข้อง นอกจากนี้ยังขัดแย้งกับงานวิจัยของแสงอรุณ พงษ์แพทย์ (2542 : 50-52) ที่กล่าวว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจด้านความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่จำเป็นในระดับต่ำที่สุด อีกทั้งรัฐบาลไม่มีการเตรียมความพร้อมของบุคลากรที่จะต้องดำเนินงานตัดสินใจอยู่บนฐานของความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5. ด้านความก้าวหน้าและการพัฒนาความปลอดภัยของข้อมูล พบว่า ในภาพรวมตัวแทนนำเข้าสินค้ามีความพึงพอใจระบบ EDI ในระดับปานกลาง และพึงพอใจระบบ Manual

ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ตัวแทนนำเข้าสินค้ามีความพึงพอใจ EDI มากกว่าระบบ Manual ทุกด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านความปลอดภัยของข้อมูล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 และด้านระบบการป้องกันการถูกลักลอบข้อมูล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไพศาล ชื่นจิตร; และคนอื่น ๆ (2541 : 65-99) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจประสิทธิภาพของระบบ EDI ด้านการให้ความคุ้มครองความปลอดภัยของข้อมูลของผู้ส่งออกเมื่อผ่านระบบ EDI และพึงพอใจด้านระบบการป้องกันการถูกลักลอบข้อมูล

จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ EDI มากกว่าระบบ Manual ทุกด้าน ซึ่งเป็นไปตามที่ธีรารักษ์ อุดมไพจิตรกุล (2543 : 93-94) กล่าวไว้ว่า ความสะดวก และระยะเวลาในการดำเนินการที่ไม่นาน ค่าใช้จ่ายสมเหตุสมผล รวมถึงคุณภาพของการบริการที่ดี จะเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ด้านต้นทุนและประสิทธิผลของระบบ EDI พบว่า อัตราส่วนต้นทุนต่อประสิทธิผลมีค่าเท่ากับ 367.61 หมายความว่า ตัวแทนนำเข้าสินค้าจะต้องมีต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า/1 ใบขนสินค้า เท่ากับ 367.61 บาท เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจ 1 หน่วย ส่วนต้นทุนต่อประสิทธิผลของระบบ Manual มีอัตราส่วนต้นทุนต่อประสิทธิผลเท่ากับ 818.51 บาท หมายความว่า ตัวแทนนำเข้าสินค้าจะต้องมีต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า/1 ใบขนสินค้า เท่ากับ 818.51 บาท เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจ 1 หน่วย ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ระบบ EDI มีต้นทุนที่ต่ำกว่าระบบ Manual และมีประสิทธิผลที่ดีกว่าระบบ Manual ด้วย

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะทั่วไป มีดังนี้

1. จากการวิจัยพบว่าปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และโปรแกรมมีความล้าสมัย ชัดชองบ่อย จนก่อให้เกิดความล่าช้าในการรอคอยเพื่อให้เจ้าหน้าที่แก้ไข ดังนั้นกรมศุลกากรควรจัดให้มีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย เพื่อลดปัญหาด้านคอมพิวเตอร์ที่ชัดชองบ่อยครั้ง
2. ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความสามารถทางคอมพิวเตอร์และขาดความรู้เกี่ยวกับระบบ EDI ที่ดีพอ จนไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้เมื่อระบบคอมพิวเตอร์ชัดชองหรือเมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้น อีกทั้งเมื่อผู้รับบริการมีปัญหาในการดำเนินพิธีการศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับระบบ EDI ก็ไม่สามารถขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ได้ เพราะเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความสามารถที่ดีพอ ดังนั้นกรมศุลกากรควรจัดโครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้บริการด้าน EDI ให้มีความรู้ทางคอมพิวเตอร์และระบบ EDI ให้มากขึ้น หากมีปัญหาเกิดขึ้น จะแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้ และสามารถให้คำแนะนำกับผู้รับบริการเมื่อเขามีปัญหาในการดำเนินพิธีการศุลกากร

3. ปัญหาด้านความไม่สะดวกในการแก้ไขเอกสารที่มีความผิดพลาดเมื่อจัดส่ง EDI แล้ว ดังนั้นกรมศุลกากรควรหาวิธีการในการแก้ไขเอกสารที่เกิดการผิดพลาดเมื่อได้จัดส่ง EDI แล้ว เพื่อลดปัญหาในการใช้ระบบ EDI

4. เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ EDI มีความพึงพอใจในด้านความปลอดภัยของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง และพึงพอใจระบบ Manual อยู่ในระดับน้อยเท่านั้น ดังนั้นจึงเห็นควรให้กรมศุลกากรจัดให้มีระบบและการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. เนื่องจากความพึงพอใจในด้านความต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ และตัวแทนนำเข้าสินค้ามีความคิดเห็นว่าการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าบางครั้งต้องเสียเวลาในการรอกอย นาน ซึ่งกรมศุลกากรควรจัดให้มี Service Counter ไว้บริการแก่ผู้นำเข้าเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้กระบวนการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้าด้วยระบบ EDI มีคุณภาพและมีความต่อเนื่อง ส่งผลให้ตัวแทนนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ EDI ได้รับความสะดวกและมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า

#### **ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรมีการวิจัยเรื่องต้นทุนและประสิทธิผลของระบบ EDI ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ในหน่วยงานที่มีการติดตั้งระบบ EDI ด้วยตนเอง เพื่อให้ได้งานวิจัยที่หลากหลายและครอบคลุมมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นแนวทางให้หน่วยงานอื่นๆ เห็นถึงประสิทธิผลของระบบ EDI ในอีกแนวทางหนึ่งด้วย

2. ควรมีการศึกษารายละเอียดเพิ่มเติม โดยเฉพาะเรื่องการประหยัดเวลาในการเดินทางมาติดต่อกับกรมศุลกากรหรือความรวดเร็วในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า (Time Cost) เนื่องจากระบบ EDI ก่อให้เกิดการประหยัดเวลาในการดำเนินพิธีการศุลกากร

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กาญจนา ภาสุรพันธ์. (2531). ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 8. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กัศรี มธุพยนต์. (2542). การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิรูปการบริการภาครัฐศึกษากรณี : การนำระบบ EDI มาใช้ในพิธีการศุลกากร. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ชนิษฐา โพธิยอด. (2542). ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและการค้าระหว่างประเทศที่มีต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ของกรมศุลกากร. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ทวีป ศิริรัศมี. (2544). การวางแผนพัฒนาและประเมินโครงการ. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- ธีรรงค์ อุดมไพจิตรกุล. (2543). จิตวิทยาสำหรับนักเศรษฐศาสตร์. (เอกสารประกอบคำสอน). กรุงเทพฯ : ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา.
- นารีรัตน์ เตชมหาลาภอนันต์. (2545). คอร์ปชั่นกับพิธีการนำเข้าส่งออกของไทย. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ปณต คงวิโรจน์. (2539). การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในโครงการอาคารชุดสำหรับผู้มีรายได้ต่ำระหว่างโครงการภาครัฐและเอกชน. วิทยานิพนธ์ คพ.ม. (เคหะการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ไพศาล ชื่นจิตร; และคนอื่นๆ. (2541). การวิจัยประเมินผลประสิทธิภาพระบบ EDI ในงานศุลกากรด้านพิธีการส่งออก กรณีศึกษา ส่วนการส่งออก สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ รป.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2539). จิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2534). การวิเคราะห์โครงการและแผนงาน. นนทบุรี :  
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2542). การประเมินโครงการแนวคิดและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ :  
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เยาวเรศ ทับพันธุ. (2543). การประเมินโครงการตามแนวทางเศรษฐศาสตร์. กรุงเทพฯ :  
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัลภา ชายหาด. (2532). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณสุขด้านรักษาความ  
สะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิชัย มากวัฒน์สุข. (2542). คู่มือปฏิบัติงานบุคลากร. กรุงเทพฯ : บรรณศิลป์ พรินติ้ง.  
----- (2545). คู่มือบุคลากร ฉบับพิเศษ. กรุงเทพฯ : สยามเจริญพาณิชย์.
- วิภา นาคนิมิตรุ่ง. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการด้านระดมเงินฝากและ  
ธนบัตรธนกิจ ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.  
(การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุนิดา รัตนโกมล. (2539). ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์  
ร้านค้าโรงเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา อำเภอเมือง  
นครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช. ปริญญาานิพนธ์ ศ.ม. (ไทยศึกษา). สงขลา :  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุบรรณ พันธุ์วิลาศ; และ ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์. (2522). ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปฏิบัติ. กรุงเทพฯ :  
โอเดียนสโตร์.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารออมสิน  
สาขาขอนแก่น (ภาคคำ). วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม :  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- แสงอรุณ พงษ์แพทย์. (2543). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อพิธีการบุคลากรในระบบ  
แลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (อีดีไอ) : กรณีศึกษา สำนักงานสุภาพกรนำเข้าและ  
สำนักงานสุภาพกรส่งออก ท่าเรือกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ รป.ม. กรุงเทพฯ :  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. ถ่ายเอกสาร.
- โสภณ บุญกิจ; และคนอื่นๆ. (2542). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการ  
คืนภาษีมูลค่าเพิ่ม กรณีศึกษา : ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ รป.ม.  
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2541). การวิจัยตลาด ฉบับมาตรฐาน. กรุงเทพฯ : A.N.  
การพิมพ์.

กรมศุลกากร. (2546). ระบบ EDI. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.customs.go.th>.  
วันที่สืบค้น 12 มีนาคม 2546.

Best, John W. (1981). *Research in Education*. New Jersey : Prentice Hall Brooks Cole.

Yamane, Taro. (1967). *Statistics; An Introductory*. Tokyo : Harper & Row, New York,  
Evanston & London and John Weatherhill, Tokyo.

Cronbach, Lee J. (1984). *Essential of Psychological Testing*. New York : Herper.



ภาคผนวก

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การวิเคราะห์ต้นทุนและประสิทธิผลของระบบการแลกเปลี่ยน  
ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (ELECTRONIC DATA INTERCHANGE : EDI)  
ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า กรณีศึกษา : สำนักงานศุลกากร ท่าเรือกรุงเทพ

---

### คำชี้แจงในการตอบ

1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัยฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต ผู้วิจัยต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุนและความพึงพอใจในการนำระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า โดยผลการวิเคราะห์ที่ได้จากแบบสอบถามนี้ จะนำไปพัฒนาระบบการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า เพื่อเป็นแนวทางให้กรมศุลกากรปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองต่อประชาชน

2. เนื้อหาในแบบสอบถามฉบับนี้ ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัว ลักษณะและประเภทกิจการของผู้ตอบ

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า โดยแบ่งเป็นผู้ใช้ระบบ EDI และระบบ Manual

ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของตัวแทนนำเข้าสินค้าต่อระบบ EDI และระบบ Manual

3. โปรดกรุณาอ่านข้อความแต่ละข้อแต่ละตอนอย่างละเอียด แล้วกรุณาทำเครื่องหมาย และเติมข้อความลงในช่องที่กำหนดให้ ซึ่งตรงกับความเห็นและความเป็นจริงที่มีต่อการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า โดยการใช่ระบบ EDI และระบบ Manual ของกรมศุลกากรให้มากที่สุด



6. ท่านนำเข้าสินค้าประเภทใด
- ( ) ผลิตภัณฑ์ / สินค้าสำเร็จรูป
  - ( ) สินค้าชั้นกลาง (หมายถึง สินค้ากึ่งวัตถุดิบ กึ่งสำเร็จรูปเพื่อนำไปผลิตต่อ)
  - ( ) วัตถุดิบ
  - ( ) สินค้าต้องกำกับ ตรวจสอบพิเศษ เช่น สารเคมี ยาฆ่าแมลง
  - ( ) อื่นๆ
7. กิจการของท่านมีปริมาณการนำเข้าและส่งออกต่อเดือน จำนวนเท่าใด
- ( ) ต่ำกว่า 10 ไบชนสินค้า
  - ( ) 11 – 15 ไบชนสินค้า
  - ( ) 16 – 20 ไบชนสินค้า
  - ( ) 21 – 25 ไบชนสินค้า
  - ( ) 26 – 30 ไบชนสินค้า
  - ( ) มากกว่า 30 ไบชนสินค้า ขึ้นไป
8. กิจการมีการดำเนินงานด้านพิธีการศุลกากร ประมาณ
- ( ) 1 – 10 ครั้ง / เดือน
  - ( ) 11 – 20 ครั้ง / เดือน
  - ( ) 21 – 30 ครั้ง / เดือน
  - ( ) มากกว่า 30 ครั้ง / เดือน

(กรุณาพลิกไปหน้าต่อไป)

## แบบสอบถามตอนที่ 2

ต้นทุนในการนำระบบ EDI และการนำระบบ Manual  
มาใช้ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาคำถามโดยละเอียด แล้วกรอกข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

---

**กรณี** ผู้ประกอบการนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์  
(Electronic Data Interchange : EDI) ในขั้นตอนพิธีการศุลกากรนำเข้า

- ต้นทุนพื้นฐานในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จนถึงขั้นตอนการตรวจปล่อย  
สินค้าออกจากอาคารศุลกากร/ 1 ใบขนสินค้า = ..... บาท

**กรณี** ผู้ประกอบการนำเข้าสินค้าที่ใช้ระบบ Manual ในขั้นตอนพิธีการศุลกากรนำเข้า

- ต้นทุนพื้นฐานในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า จนถึงขั้นตอนการตรวจปล่อย  
สินค้าออกจากอาคารศุลกากร/ 1 ใบขนสินค้า = ..... บาท

(กรุณาพลิกไปหน้าต่อไป)

### แบบสอบถามตอนที่ 3

ความพึงพอใจในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า  
โดยใช้ระบบ EDI และระบบ Manual

**คำชี้แจง** กรุณาอ่านข้อความให้ละเอียด แล้วทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- 5 = พึงพอใจมากที่สุด                      4 = พึงพอใจมาก  
3 = พึงพอใจปานกลาง                      2 = พึงพอใจน้อย  
1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

#### 1. ด้านความสะดวก และความรวดเร็วในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า

ข้อ	การดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1.	ท่านมีความพึงพอใจด้านความสะดวกรวดเร็วในการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร รวมถึงการตรวจสอบพิกัด ราคา การคำนวณภาษีอากร อยู่ในระดับใด	.....	.....	.....	.....	.....
2.	ท่านมีความพึงพอใจในการติดต่อรับ-ส่งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ อยู่ในระดับใด	.....	.....	.....	.....	.....
3.	ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับระยะเวลาและความสะดวกในการแก้ไขข้อมูล เมื่อมีความผิดพลาดด้านเอกสาร ในระดับใด	.....	.....	.....	.....	.....
4.	ท่านมีความพึงพอใจในด้านความสะดวกในการชำระเงิน ระดับใด	.....	.....	.....	.....	.....
5.	ท่านมีความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมของระยะเวลาในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า อยู่ในระดับใด	.....	.....	.....	.....	.....

(กรุณาพลิกไปหน้าต่อไป)

## 2. คุณภาพและความต่อเนื่องในการรับบริการ

ข้อ	การดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
6.	ท่านมีความพึงพอใจด้านระบบและความชัดเจนในขั้นตอนการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ในระดับใด	.....	.....	.....	.....	.....
7.	ท่านมีความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการนำสินค้าออกจากอาคารศุลกากร ในระดับใด	.....	.....	.....	.....	.....
8.	ท่านมีความพึงพอใจในขั้นตอนการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า ในระดับใด	.....	.....	.....	.....	.....
9.	ท่านมีความพึงพอใจด้านความต่อเนื่องในการรับบริการจากกรมศุลกากรระดับใด	.....	.....	.....	.....	.....
10.	ท่านมีความพึงพอใจด้านความถูกต้องแม่นยำในการตรวจสอบพิกัด ราคา และค่าภาษีอากร ในระดับใด	.....	.....	.....	.....	.....

## 3. ด้านความประหยัดและความคุ้มค่าของการรับบริการ

ข้อ	การดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
11.	ท่านมีความพึงพอใจด้านการประหยัดเวลาในการเดินทางมาติดต่อกับกรมศุลกากร ในระดับใด	.....	.....	.....	.....	.....
12.	ท่านมีความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของต้นทุนในการดำเนินพิธีการศุลกากร ในระดับใด	.....	.....	.....	.....	.....

(กรุณาพลิกไปหน้าต่อไป)

## 4. ด้านความพึงพอใจและความเสมอภาคในการรับบริการ

ข้อ	การดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
13.	ท่านมีความพึงพอใจด้านความพร้อมของคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่จำเป็น ในระดับใด	.....	.....	.....	.....	.....
14.	ท่านมีความพึงพอใจด้านความพร้อมด้านบุคลากรของกรมศุลกากรสำหรับให้บริการ ณ ระดับใด	.....	.....	.....	.....	.....
15.	ท่านมีความพึงพอใจในด้านที่กรมศุลกากรให้ความเสมอภาคในการขอรับบริการ ในระดับใด	.....	.....	.....	.....	.....
16.	ท่านมีความพึงพอใจ ด้านการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ ในระดับใด	.....	.....	.....	.....	.....

## 5. ด้านความก้าวหน้า และการพัฒนาความปลอดภัยของข้อมูล

ข้อ	การดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
17.	ท่านมีความพึงพอใจในด้านความปลอดภัยของข้อมูล ในระดับใด	.....	.....	.....	.....	.....
18.	ท่านมีความพึงพอใจด้านระบบการป้องกันการถูกลักลอบข้อมูลในระดับใด	.....	.....	.....	.....	.....



(กรุณาพลิกไปหน้าต่อไป)

ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบ EDI มาใช้ในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า โดยใช้ระบบ EDI

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ  
ผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	อรุณี ส่งภากรณ์รัตน์
วันเดือนปีเกิด	12 เมษายน พ.ศ.2521
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	97 ซ.วัดบรมนิวาส ถ.พระราม 1 แขวงรองเมือง เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	หจก. วี.เอส. ทรานสปอร์ต อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2542	บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2538	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเบญจมราชาลัย
พ.ศ. 2533	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนเบญจมราชาลัย