

บทที่ 4

ผลการศึกษาวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “การวัดความพึงพอใจผู้รับบริการ E-Container ในงานศุลกากรด้านพิธีการส่งออก” โดยการสัมภาษณ์แบบมี โครงสร้างเพื่อ เก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์หาค่าสถิติต่าง ๆ นั้น ผู้ทำการวิจัยขอเสนอผล การวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการ E-Container ในงานศุลกากรด้านพิธีการส่งออกประกอบด้วย

1. รายละเอียดขององค์กร และประสิทธิภาพของระบบ E-Container ที่ดีกว่าระบบ เดิม
2. การวิเคราะห์ร้อยละของความพึงพอใจในการใช้บริการของระบบ E-Container ที่

นำมาใช้ในงานศุลกากรด้านพิธีการส่งออก พร้อมทั้งปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

1. รายละเอียดขององค์กรและประสิทธิภาพของระบบ E-Container ที่ดีกว่าระบบเดิม

กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการระบบ E-Container มีจำนวนทั้งหมด 30 ราย

ซึ่งเป็นผู้จดทะเบียนขอใช้บริการระบบ E-Container กับกรมศุลกากรและเป็นผู้ที่ใช้ระบบ E-Container ในการผ่านพิธีการเพื่อการส่งออกแล้ว ซึ่งผลการวิเคราะห์มีดังนี้

1.1 รายละเอียดขององค์กร

ตารางที่ 2 ประเภทของผู้ประกอบการ

ตัวแปร	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. ผู้ประกอบการส่งออกโดยตรงที่จดทะเบียนใช้ระบบ E-Container	1	3.33
2. ตัวแทนออกของ	8	26.67
3. ตัวแทนออกของทั่วไปหรือผู้รับขนสินค้า	21	70.00
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 2 ประเภทของผู้รับบริการที่ใช้ระบบ E-Container ส่วนใหญ่เป็นตัวแทน
ออกของทั่วไป หรือ Freight Forwarder มีจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมาได้แก่
Customs Broker มีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.67 และมีเพียง 1 ราย เป็นผู้ประกอบการโดยตรง
ตารางที่ 3 จำนวนลูกค้าของผู้ประกอบการที่ใช้ระบบ E-Container ในการผ่านพิธีการ

จำนวนบริษัท	จำนวนลูกค้าของกลุ่มตัวอย่าง (ราย)	ร้อยละ
2	1	6.67
2	2	6.67
2	4	6.67
3	5	10.00
2	6	6.67
2	7	6.67
1	8	3.33
2	10	6.67
4	15	13.37
2	20	6.67
3	30	10.00
1	50	3.33
1	60	3.33
1	100	3.33
1	170	3.33
1	200	3.33
รวม		100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าในจำนวน 30 ราย ผู้ประกอบการที่มีลูกค้ามากที่สุดจำนวน 200
รายนั้น มีเพียงรายเดียวคิดเป็นร้อยละ 3.33 รองลงมาที่มีจำนวนลูกค้า 170 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.33
และผู้ประกอบการจำนวน 4 ราย มีลูกค้าเท่ากันคือ 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.33 เฉลี่ยผู้ประกอบการ
ทั้งหมดมีลูกค้า 28.43

1.2 ประสิทธิภาพของระบบ E-Container ที่ดีกว่าระบบเดิม (Manual)

ตารางที่ 6 ระบบ E-Container ช่วยลดปริมาณพนักงานด้านการส่งออกเพียงใด

ปริมาณ	จำนวน	ร้อยละ
ลดลง	7	23.33
เท่าเดิม	22	73.33
เพิ่มขึ้น	1	3.33
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า เมื่อใช้ระบบ E-Container แล้ว ส่วนใหญ่พนักงานมีจำนวนเท่าเดิม คิดเป็นร้อยละ 73.33 แสดงว่า ระบบ E-Container ไม่มีผลต่อการลดจำนวนบุคลากรลง

ตารางที่ 7 การได้รับประโยชน์จากระบบ E-Container

ประโยชน์ที่ได้รับ	จำนวนบริษัท	ร้อยละ
1. ออกของได้เร็ว ลดระยะเวลาในการผ่านพิธีการ	24	23.30
2. ลดความผิดพลาด	15	14.56
3. ลดค่าใช้จ่าย	15	14.56
4. ลดการใช้กระดาษ (Paperless)	11	10.68
5. สะดวก รวดเร็ว	20	19.42
6. ลดปัญหาการสูญหายของข้อมูลและใบกำกับตู้	16	15.53
7. ไม่ได้รับประโยชน์อะไรเลย	2	1.94
รวม		100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ใช้บริการทั้งหมด เห็นว่าประโยชน์ที่ได้รับส่วนใหญ่ ได้แก่ ออกของได้เร็ว ลดระยะเวลาในการผ่านพิธีการคิดเป็นร้อยละ 23.30 สะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 19.42 ลดปัญหาการสูญหายของข้อมูลและใบกำกับตู้ คิดเป็นร้อยละ 15.53 ลดความผิดพลาด ลดค่าใช้จ่าย คิดเป็นร้อยละเท่ากัน คือ 14.56 และลดการใช้กระดาษ คิดเป็นร้อยละ 10.68 และมีเพียง 1.94 เท่านั้น ที่มีความเห็นว่าไม่ได้รับประโยชน์อะไรเลยเพราะผู้ให้บริการในสัดส่วนนี้ยังไม่มี

พร้อมในการเข้ามาใช้ระบบ โดยมีสาเหตุมาจากระบบเทคโนโลยีที่ยังไม่พัฒนาให้อยู่ในระดับเดียวกัน รวมไปถึงมีความผิดพลาดในการจัดเตรียมเอกสารบ่อย ๆ นั้นเอง

ตารางที่ 8 ค่าใช้จ่ายการผ่านพิธีการ E-Container เมื่อเทียบกับระบบเดิม (Manual)

ค่าใช้จ่ายการผ่านพิธีการระบบ E-Container เมื่อเทียบกับระบบเดิม	จำนวนบริษัท	ร้อยละ
น้อยกว่า	17	56.67
เท่าเดิม	2	6.67
มากกว่า	3	10.00
ไม่แน่ใจ	8	26.67
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 8 ค่าใช้จ่ายในการส่งข้อมูลผ่านบริษัทผู้ให้บริการและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ในการผ่านพิธีการระบบ E-Container จนถึงการตรวจปล่อยส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายน้อยกว่า เมื่อเทียบกับระบบเดิม มีจำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.67 ในส่วนของผู้ใช้บริการที่เกิดค่าใช้จ่ายเท่าเดิมหรือเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิมนั้นเนื่องจากเป็นผู้ประกอบการที่มักมีการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขในเรื่องความถูกต้องของเอกสารบ่อย ๆ ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายในการส่งข้อมูลใหม่หลาย ๆ ครั้ง ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการจำเป็นต้องเรียกเก็บค่าบริการเพิ่มขึ้นจากปกตินั่นเอง

ตารางที่ 9 ระยะเวลาเฉลี่ยในการผ่านใบกำกับตู้เมื่อใช้ระบบ E-Container

บริษัท	ระยะเวลาในการผ่านพิธีการระบบเดิม (นาที)	ระยะเวลาในการผ่านพิธีการระบบ E-Container (นาที)	เพิ่มขึ้น/ลดลง +/- (นาที)
	45	20	-25
	60	60	เท่าเดิม
	60	30	-30

ตารางที่ 9 (ต่อ)

บริษัท	ระยะเวลาในการ	ระยะเวลาในการผ่าน	เพิ่มขึ้น/ลดลง +/- (นาที)
	ผ่านพิธีการระบบ เดิม (นาที)	พิธีการ ระบบ E-Container (นาที)	
	60	30	-30
	90	120	30
	180	60	-120
	120	150	30
	20	60	40
	20	60	40
	420	240	-180
	120	60	-60
	120	60	-60
	60	40	-20
	120	60	-60
	180	60	-120
	180	60	-120
	120	60	-60
	60	60	เท่าเดิม
	100	670	-30
	45	45	เท่าเดิม
	40	30	-10
	180	30	-150
	120	40	-80
	90	60	-30
	30	60	30
	1440	720	-720
	30	60	30

ตารางที่ 9 (ต่อ)

บริษัท	ระยะเวลาในการผ่านพิธีการระบบเดิม (นาที)	ระยะเวลาในการผ่านพิธีการระบบ E-Container (นาที)	เพิ่มขึ้น/ลดลง +/- (นาที)
	120	60	-60
	75	60	-15
	90	45	-45
	เฉลี่ย 146.5	85.66	-60.84

จากตารางที่ 9 พบว่าระยะเวลาในการผ่านใบกำกับตู้ระบบเดิม (Manual) เฉลี่ยใช้เวลา 146.5 นาที หรือ 2.44 ชั่วโมง แต่เมื่อใช้ระบบ E-Container แล้ว มีระยะเวลาเฉลี่ย 85.66 นาที หรือ 1.42 ชั่วโมง เฉลี่ยลดลง 60.84 นาที หรือคิดเป็นร้อยละ 41.53 ในส่วนของผู้ใช้บริการบางรายนั้น พบได้ว่ามีอัตราเฉลี่ยที่มีค่าการใช้เวลามากขึ้นหรือเท่าเดิมนั้นเนื่องจากพนักงานผู้ใช้ระบบนั้นยังมีความใหม่ในการป้อนข้อมูลและรับส่งข้อมูลกับกรมศุลกากรนั่นเอง

ตารางที่ 10 ความต่อเนื่องของระบบ E-Container

การให้บริการ	จำนวนบริษัท	ร้อยละ
ต่อเนื่อง	19	63.33
ไม่ต่อเนื่อง	8	26.67
อื่น ๆ	3	10.00
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าระบบ E-Container มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.33 รองลงมาเห็นว่าระบบ E-Container ให้บริการไม่ต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 26.67 อื่น ๆ มีจำนวน 3 ราย ซึ่งเป็นผู้ประกอบการที่ยังไม่เคยใช้บริการผ่านพิธีการระบบ E-Container นอกเวลาราชการ ส่วนผู้ใช้บริการ 19 รายที่กล่าวว่ามีการให้บริการอย่างต่อเนื่องนั้น หมายถึงว่า เป็นผู้ใช้บริการในเวลาราชการ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามว่าการให้บริการ

ไม่ต่อเนื่องหมายถึง ในการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ มีปัญหาติดขัดและหยุดให้บริการจึงมีความเห็นว่าบริการไม่ต่อเนื่อง

ตารางที่ 11 ปัญหาเกี่ยวกับระบบการสื่อสารติดขัด

ปัญหาการสื่อสารติดขัด	จำนวนบริษัท	ร้อยละ
มีมาก	10	33.33
มีบ้าง	19	63.33
ไม่มีเลย	1	3.33
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ปัญหาการสื่อสารติดขัดมีบ้างที่เกิดปัญหาจากการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 63.33 อีกทั้งยังมีผู้พบปัญหาการสื่อสารติดขัดในระดับสูงอีกร้อยละ 33.33 เนื่องจากทั้งผู้ให้บริการในการส่งข้อมูลผ่านระบบ E-Container ผู้รับผิดชอบในการป้อนข้อมูลรวมทั้งกรมศุลกากรเองนั้นยังมีความใหม่และขาดความคุ้นเคยกับการใช้ระบบ ทำให้เกิดการติดขัดในการสื่อสารนั่นเอง

ตารางที่ 12 ความได้เปรียบทางการค้ากับองค์กรที่ไม่ได้ใช้ระบบ E-Container

ความได้เปรียบ	จำนวนบริษัท	ร้อยละ
มาก	15	50.00
น้อย	4	13.33
ไม่มีผล	5	16.67
ไม่แน่ใจ	6	20.00
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเห็นว่าการใช้ระบบ E-Container ได้เปรียบมากกว่าผู้ไม่ได้ใช้บริการระบบ E-Container คิดเป็นร้อยละ 50 แต่ผู้ใช้บริการอีกร้อยละ 30 นั้นถึงเห็นถึงจุดอ่อนบางอย่างทำให้ไม่พบความได้เปรียบจากการใช้ระบบ E-Container ส่วนผู้ใช้บริการอีกร้อยละ 20 นั้นยังไม่เคยผ่านการใช้ระบบโดยตรงทำให้ไม่สามารถเปรียบเทียบกันได้ในจุดนี้ได้ อีก

ทั้งผู้ส่งออกหลาย ๆ รายยังได้ใช้บริการของตัวแทนในการเดินพิธีการทางด้านศุลกากร จึงทำให้ไม่ทราบในเรื่องนี้

ตารางที่ 13 ความได้เปรียบในเชิงธุรกิจสามารถแข่งขันกับตลาดโลกเมื่อเทียบกับ ระบบเดิม

ความได้เปรียบ	จำนวนบริษัท	ร้อยละ
มาก	11	36.67
ปานกลาง	16	53.33
น้อย	-	0.00
ไม่ได้ช่วยอะไรเลย	3	10.00
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่า ระบบ E-Container ได้เปรียบในเชิงธุรกิจสามารถแข่งขันกับตลาดโลกเมื่อเทียบกับระบบเดิมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงมา เห็นว่า ได้เปรียบเชิงธุรกิจสามารถแข่งขันกับตลาดโลกได้มาก คิดเป็นร้อยละ 36.67 หรือ พิจารณาได้ว่า ได้เปรียบในเชิงธุรกิจสามารถแข่งขัน กับตลาดโลกรวมอยู่ในระดับสูงคิดเป็นร้อยละ 63.33 โดยผู้ให้บริการ โดยส่วนใหญ่เชื่อว่าระบบ E-Container นี้จะเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความแตกต่างในการ ให้บริการเพื่อเอื้อประโยชน์ต่อผู้นำเข้าส่งออกที่เข้ามาลงทุนในประเทศไทยนั่นเอง

ตารางที่ 14 ระบบ E-Container ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการส่งออกเมื่อเทียบกับระบบเดิม

ประสิทธิภาพในการบริการด้านการส่งออก	จำนวนบริษัท	ร้อยละ
มากกว่า	21	70.00
น้อยกว่า	1	3.33
ไม่ช่วยอะไรเลย	2	6.67
ไม่แน่ใจ	6	20.00
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 14 พบว่า ระบบ E-Container ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการด้านการส่งออกมากกว่าระบบเดิมคิดเป็นร้อยละ 70

2. การวิเคราะห์ร้อยละของความพึงพอใจในการใช้บริการระบบ E-Container ที่นำมาใช้ในงานศุลกากรด้านพิธีการส่งออก มีดังนี้

ตารางที่ 15 ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบ E-Container ในงานศุลกากรด้านส่งออกพิจารณาจากความสะดวกและความรวดเร็วของระบบ E-Container

ประสิทธิภาพของระบบ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	ต้องปรับปรุง	Mean	STD.
E-Container ในด้านความสะดวกและความรวดเร็วของระบบ							
1. ความสะดวกต่อผู้ประกอบการในการผ่านพิธีการส่งออกโดยการส่งข้อมูลผ่านระบบ E-Container ทางคอมพิวเตอร์ที่บริษัท โดยไม่ต้องเดินทางมาที่กรมศุลกากร	53.33	30	13.33	3.33	-	21.67	21.86
2. การแจ้งผลการตรวจสอบข้อมูลกลับไปยังตัวแทนออกของและผู้ประกอบการ มีความสะดวก และรวดเร็ว	20	40	30	10	-	25	12.91
3. ความรวดเร็วในการผ่านพิธีการส่งออกเมื่อใช้ระบบ E-Container	23.33	46.67	20	6.67	3.33	20	17.16

จากตารางที่ 15 พบว่าประสิทธิภาพของระบบ E-Container ในงานศุลกากรด้านการส่งออกโดยใช้มาตรการวัด ความสะดวกต่อผู้ประกอบการ ในการผ่านพิธีการส่งออก โดยการส่งข้อมูลผ่านระบบ E-Container ทางคอมพิวเตอร์ที่บริษัท โดยไม่ต้องเดินทางมาที่กรมศุลกากร การแจ้งผลการตรวจสอบข้อมูลกลับไปยังตัวแทน ออกของและผู้ประกอบการ มีความสะดวก และรวดเร็ว ความรวดเร็วในการผ่านพิธีการ ส่งออกเมื่อใช้ระบบ E-Container ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 71.1 โดยตัวเลขตั้งที่กลางมานี้ นำมาจากจำนวนร้อยละของผู้แสดงความคิดเห็นที่แสดงความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก

ตารางที่ 16 ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบ E-Container ในงานด้านการส่งออกพิจารณาด้านคุณภาพและความต่อเนื่องของระบบ E-Container ในการรับบริการ

คุณภาพและความต่อเนื่อง ของระบบ E-Container ในการรับบริการ	ดีมาก	ดี	ปาน กลาง	น้อย	ต้อง ปรับปรุง	Mean	STD.
4. เมื่อใช้ระบบ E-Container แล้วสามารถช่วยลดขั้น ตอนในการปฏิบัติพิธีการส่งออก	26.67	56.67	10	3.33	3.33	3.33	22.61
5. ประโยชน์ที่ได้รับจาก การใช้ระบบ E-Container ในการผ่านพิธีการ ส่งออก	23.33	50	13.33	10	3.33	13.33	18.26
6. ระบบ E-Container ที่รับส่งข้อมูลในการผ่านพิธีการ ส่งออกอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง	16.67	40	20	10	13.33	16.67	11.79
7. ระบบ E-Container ช่วยลด ต้นทุนในการบริหาร	6.67	33.33	30	26.67	3.33	26.67	13.95
8. ความง่ายในการ บันทึกข้อมูล รายละเอียดต่าง ๆ ใน การจัดทำใบขนสินค้า	10	43.33	33.33	3.33	10	10	17.32

จากตารางที่ 16 พบว่าประสิทธิภาพของระบบ E-Container ในงานบุคลากรด้านการส่งออก โดยใช้มาตรวัด การใช้ระบบ E-Container แล้วสามารถช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติพิธีการส่งออก ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ E-Container ในการผ่านพิธีการส่งออก ระบบ E-Container ที่รับส่งข้อมูลในการผ่านพิธีการส่งออกอย่างต่อเนื่อง 24 ชั่วโมง ระบบ E-Container ช่วยลดต้นทุนในด้านการบริหาร ความง่ายในการบันทึกข้อมูล รายละเอียดต่าง ๆ ในการจัดทำใบขนสินค้า เป็นตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพของระบบ E-Container เพื่อสอบถามผู้รับบริการระบบ E-Container ในการผ่านพิธีการด้านการส่งออก ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับสูงคิดเป็นร้อยละ 61.34 โดยตัวเลขตั้งที่กล่าวมานี้ นำมาจากจำนวนร้อยละของผู้แสดงความคิดเห็นที่แสดงความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก

ตารางที่ 17 ร้อยละของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบ E-Container ในงานพิธีการด้านการส่งออกพิจารณาในด้านความประหยัดและความคุ้มค่าของการรับบริการระบบ E-Container ในการผ่านพิธีการส่งออก

ประสิทธิภาพของระบบ E-Container	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	ต้องปรับปรุง	Mean	STD.
ในด้านความพอเพียงและความเสมอภาคในการรับบริการระบบ E-Container							
9. กรมศุลกากรให้ความเสมอภาคในการขอติดตั้งใช้ระบบ E-Container ของกรมศุลกากร	16.67	56.67	20	3.33	3.33	16.67	21.86
10. กรมศุลกากรได้จัดให้บริษัทเอกชนเป็นตัวแทนในการให้บริการ E-Container ไว้อย่างเพียงพอ	10	50	30	6.67	3.33	10	19.72
11. การประชาสัมพันธ์ในการให้บริการด้วยระบบ E-Container	6.67	33.33	40	13.33	6.67	13.33	15.63

จากตารางที่ 17 พบว่าประสิทธิภาพของระบบ E-Container ในงานศุลกากรด้านความพอใจและความเสมอภาคในการรับบริการระบบ E-Container กรมศุลกากรให้ความเสมอภาคในการขอติดตั้งใช้ระบบ E-Container ของกรมศุลกากร กรมศุลกากรได้จัดให้บริษัทเอกชนเป็นตัวกลางในการให้บริการ E-Container ไว้อย่างพอเพียง การประชาสัมพันธ์ในการให้บริการด้วยระบบ E-Container เป็นตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพของระบบ E-Container เพื่อสอบถามผู้รับบริการระบบ E-Container ในการผ่านพิธีการด้านการส่งออก นั้นผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงคิดเป็นร้อยละ 69.33 โดยตัวเลขดังกล่าวมานี้มาจากจำนวนร้อยละของผู้แสดงความคิดเห็นที่แสดงความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก

ตารางที่ 18 ร้อยละของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบ E-Container ในงานพิธีการด้านการส่งออกพิจารณาในด้านความประหยัดและความคุ้มค่าของการรับบริการระบบ E-Container ในการผ่านพิธีการส่งออก

ประสิทธิภาพของระบบ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	ต้องปรับปรุง	Mean	STD.
E-Container พิจารณาในด้านความประหยัดและความคุ้มค่าของการรับบริการด้วยระบบ E-Container							
12. ระบบ E-Container ช่วยในการลดการใช้เอกสาร (PAPERLESS)	13.33	36.67	40	3.33	6.67	13.33	17.16
13. เมื่อเข้าสู่ระบบ E-Container ทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายในการผ่านพิธีการศุลกากร	26.67	23.33	33.33	13.33	3.33	23.33	11.78
14. ความคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายในการติดตั้งและเข้าสู่ระบบ E-Container เมื่อเทียบกับผลประโยชน์ในระยะยาว	23.33	46.67	23.33	3.33	3.33	23.33	17.95

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ประสิทธิภาพของระบบ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	ต้องปรับปรุง	Mean	STD.
E-Container พิจารณาในด้านความประหยัดและความคุ้มค่าของการรับบริการด้วยระบบ E-Container							
15. การให้บริการระบบ E-Container ช่วยให้ผู้ส่งออกลดค่าใช้จ่ายในการรับส่งเอกสาร และสต็อกสินค้า	6.67	50	26.67	13.33	3.33	13.33	19.00

จากตารางที่ 18 พบว่าประสิทธิภาพของระบบ E-Container ในงานศุลกากรด้านการส่งออก โดยใช้นาตรวัดความประหยัดและความคุ้มค่าของการรับบริการระบบ E-Container ในการผ่านพิธีการส่งออก ได้แก่ ระบบ E-Container ช่วยในการลดการใช้เอกสาร (Paperless) เมื่อเข้าสู่ระบบ E-Container เมื่อเทียบกับผลประโยชน์ในระยะยาว การให้บริการระบบ E-Container ช่วยให้ผู้ส่งออกลดค่าใช้จ่ายในการรับส่งเอกสาร และสต็อกสินค้าเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของระบบ E-Container เพื่อสอบถามผู้รับบริการที่ผ่านพิธีการระบบ E-Container ณ ส่วนการส่งออกท่าเรือกรุงเทพฯ ผลการศึกษพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 76.08 โดยตัวเลขดังกล่าวมานี้นำมาจากจำนวนร้อยละของผู้แสดงความคิดเห็นที่แสดงความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก

ตารางที่ 19 ร้อยละของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบ E-Container
ในงานศุลกากรด้านการส่งออกพิจารณาในด้านความก้าวหน้าและการพัฒนาความ
ปลอดภัยของข้อมูลในการรับบริการระบบ E-Container

ประสิทธิภาพของระบบ E-Container พิจารณา ในด้านความก้าวหน้าและการพัฒนา ความปลอดภัยของข้อมูลในการรับบริการ ระบบ E-Container	ดี มาก	ดี ปานกลาง	น้อย ต้อง ปรับปรุง	Mean	STD.		
16. ผู้ให้บริการให้ความคุ้มครอง ความปลอดภัยของข้อมูลของผู้ส่งออก เมื่อผ่านระบบ E-Container	6.67	53.33	26.67	6.67	6.67	6.67	20.54
17. การส่งผ่านข้อมูลในระบบ E-Container มีระบบป้องกันการลักลอบข้อมูล	6.67	43.33	30	16.67	3.33	16.67	16.66

จากตารางที่ 19 พบว่าประสิทธิภาพของระบบ E-Container โดยให้มาตรวัดด้าน
ความก้าวหน้าในการพัฒนาความปลอดภัยของข้อมูลในการรับบริการระบบ E-Container ได้แก่
ผู้ให้บริการให้ความคุ้มครองความปลอดภัยของข้อมูลของผู้ส่งออกเมื่อผ่านระบบ E-Container มี
ระบบป้องกันการลักลอบข้อมูลเพียงใด เป็นตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพของระบบ E-Container เพื่อ
สอบถามผู้รับบริการที่ใช้ระบบ E-Container ในงานศุลกากรด้านการส่งออก ณ ท่าเรือกรุงเทพฯ
นั้น ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 69.17 โดยตัวเลขตั้งที่กลางมานี้
นำมาจากจำนวนร้อยละของผู้แสดงความคิดเห็นที่แสดงความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก

ตารางที่ 20 ร้อยละของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบ E-Container
ในงานศุลกากรด้านการส่งออกพิจารณาในภาพรวมว่ามีความพอใจต่อการรับบริการ
ระบบ E-Container ในการผ่านพิธีการส่งออกเพียงใด

ความคิดเห็นของผู้ ใช้บริการ	พอใจ มาก	พอใจ	ค่อนข้าง พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่มีความเห็น	Mean	STD.
ในภาพรวมมีความ พอใจต่อการรับ	20	40	20.67	6.67	6.67	20	13.68

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ความคิดเห็นของผู้ ใช้บริการ	พอใจ มาก	พอใจ	ค่อนข้าง พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่มีความเห็น	Mean	STD.
บริการระบบ E-Container ใน การผ่านพิธีการส่ง ออกเพียงใด							

จากตารางที่ 20 ในภาพรวมผู้รับบริการผ่านพิธีการด้านการส่งออกด้วยระบบ E-Container มีความพอใจต่อประสิทธิภาพของระบบ E-Container อยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 73.34 โดยตัวเลขดังกล่าวนี้ นำมาจากจำนวนร้อยละของผู้แสดงความคิดเห็นที่แสดงความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของระบบ E-Container ในงานศุลกากรด้านพิธีการส่งออก มีดังนี้

1. บริษัท Grand World จำกัด

จากการสัมภาษณ์คุณ สิริชัย อัทธสิทธิ์ ตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไปของบริษัท Grand World ซึ่งเป็นหนึ่งในสมาชิกของระบบ E-Container ของกรมศุลกากร อันเป็นแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์พบว่า บริษัทได้ใช้บริการ ระบบ E-Container ผ่านบริษัทผู้ให้บริการ E-Container ได้แก่ บริษัท E-Customs Service ซึ่งเป็นเสมือนนुरुชไปรษณีย์ที่ทำหน้าที่รับส่งข้อมูลระหว่างบริษัทกับทาง กรมศุลกากร ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ของการใช้ระบบ E-Container ตลอดจนข้อเสนอแนะในการให้บริการ และ ความพึงพอใจที่มีต่อระบบ E-Container ดังนี้

1.1 การประชาสัมพันธ์ของกรมศุลกากรเกี่ยวกับการจัดทำใบกำกับตู้อิเล็กทรอนิกส์ในระบบ E-Container ค่อนข้างดี แต่ยังคงการให้มีการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ มีการประสานงานกันมากขึ้น ทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่ศุลกากรและพนักงานของบริษัทที่อยากใช้หรือกำลังใช้ระบบ E-Container เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องร่วมกัน

1.2 ในการเข้าเป็นสมาชิกในระบบ E-Container ต้องใช้งบประมาณทางด้านวัสดุ อุปกรณ์และ Software ซึ่งมีค่าใช้จ่ายมากพอสมควรสำหรับบริษัทเล็ก ๆ แต่สำหรับในส่วนของบริษัทใหญ่ ๆ ซึ่งรวมทั้งของบริษัท Grand World เอง มักไม่มีปัญหาเพราะมีวัสดุอุปกรณ์พร้อมอยู่แล้ว เพียงแต่มีค่าใช้จ่ายด้าน Software ที่ต้องซื้อหรือพัฒนาเท่านั้น

1.3 บริษัทมีข้อสงสัยในเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลที่ต้องส่งผ่าน บริษัท E-Customs Service ซึ่งเป็นคนกลาง ข้อมูลบางส่วนที่สำคัญของบริษัทอาจรั่วไหลในส่วนนี้ได้ขอให้ทาง กรมศุลกากรสร้างความเข้าใจและอธิบายให้ชัดเจนว่าข้อมูลจะได้รับการคุ้มครองอย่างไร ควรมี ระบบการควบคุมที่ดีพอ

1.4 การจัดเก็บข้อมูลมีประโยชน์อย่างมากทั้งนี้เนื่องมาจากปัญหาเรื่องเอกสารสูญหายหมดไป การค้นหาข้อมูลทำได้สะดวกเพราะมีระบบจัดเก็บที่ดี ทำให้ได้ข้อมูลรวดเร็ว และช่วยลดค่าใช้จ่าย ไม่ต้องทำแฟ้มเก็บเอกสารเป็นการลดเอกสารและสถานที่จัดเก็บเอกสารได้มาก

1.5 บริษัทฯ เห็นว่าเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรในระดับปฏิบัติงานยังไม่เข้าใจปัญหา หรือขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ E-Container อย่างแท้จริง เห็นควรให้กรมศุลกากรพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรเพื่อให้ระบบ E-Container เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ เป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพให้แก่ระบบ E-Container

1.6 หน่วยงานแก้ไขปัญหา ทำงานล่าช้า เมื่อมีปัญหาแล้วติดต่อขอคำแนะนำ ต้องรอคำตอบเป็นเวลานาน เห็นควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่มีความรู้ความสามารถมาปฏิบัติหน้าที่ในส่วนนี้

1.7 บริษัทฯ ต้องการให้ขั้นตอนการลงลายมือชื่อผู้จัดการหรือตัวแทนผู้รับมอบอำนาจสามารถจัดทำด้วยระบบ E-Container ซึ่งทำให้เห็นความแตกต่างของขั้นตอนและเวลาอย่างชัดเจน ขณะที่แนวทางของกฎหมายยังไม่มี การรับรองลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในอนาคตคาดว่าจะต้องมีการพิจารณากันอย่างจริงจัง โดยต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและน่าเชื่อถือของผู้ประกอบการและความเสียหายของกรมศุลกากร

1.8 การแก้ปัญหาควรพิจารณาให้ผู้ปฏิบัติในระดับล่างสามารถมีอำนาจในการแก้ไขได้ในระดับหนึ่ง ทั้งนี้ควรออกระเบียบการปฏิบัติและมีการพัฒนาความรู้ความสามารถแก่เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรก่อน เพื่อสร้างความสะดวกรวดเร็ว และลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

1.9 บริษัทฯ เห็นว่าระบบ E-Container เป็นจุดเริ่มต้นที่ดีของการบริการระบบงานพิธีการศุลกากร เพื่อความเป็นสากล และควรพัฒนาต่อไปจนถึงขั้นของการลดเอกสาร (Paperless) ให้มากที่สุด

1.10 ใบกำกับตู้สินค้าช่วยลดค่าใช้จ่ายและการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เพราะไม่ต้องผ่านพิธีการ นอกจากนี้เครื่องคอมพิวเตอร์ยังช่วยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

1.11 บริษัทฯ ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในด้านการปฏิบัติงานบางส่วนในระบบงานของกรมศุลกากร ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐที่มุ่งเน้นให้เอกชนเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจการงานของภาครัฐมากขึ้น

2. บริษัท SP (1990) Ground Inter จำกัด

จากการสัมภาษณ์คุณ สมบัติ จันทร์ฉาย ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายชิปปิ้งของบริษัท SP ซึ่งเป็นสมาชิกระบบ E-Container ของกรมศุลกากร และมีฐานะเป็น Customs Broker ด้วยนั้นทางบริษัทฯ ได้เสนอปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ต่าง ๆ ต่อผู้ทำการวิจัยที่สัมภาษณ์แบบเจาะลึก (เชิงคุณภาพ) ดังนี้

2.1 บริษัทฯ ได้รับประโยชน์จากการใช้ระบบ E-Container สามารถลดค่าใช้จ่ายบางส่วนโดยลดพนักงานได้จำนวน 2 คน

2.2 บริษัทฯ เห็นว่าระบบ E-Container ช่วยในการจัดเก็บข้อมูล ช่วยลดเอกสารทำให้ข้อมูลไม่สูญหายเหมือนระบบเดิม ซึ่งเอกสารสูญหายได้ง่าย นอกจากนี้การค้นหาข้อมูล ก็เป็นไปด้วยความสะดวก

2.3 บริษัทฯ ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรตั้งแต่เริ่มระบบ E-Container แม้ในช่วงแรก ๆ จะประสบกับปัญหามากมาย ทั้งในส่วนของโปรแกรม การปฏิบัติงาน และความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ศุลกากรผู้ปฏิบัติ แต่ทุกส่วนก็ให้ความร่วมมือ ทำให้ปัญหาต่าง ๆ ลุล่วงไปด้วยดี

2.4 บริษัทฯ ไม่มีปัญหาเรื่องระบบการสื่อสาร การติดต่อค่อนข้างสะดวกไม่มีปัญหาสายหลุด เพราะบริษัทฯ ไม่ต้องติดต่อสื่อสารผู้ให้บริการ บริษัทฯ มีปัญหาเรื่องสายหลุดบ่อยอาจเป็นปัญหาของโปรแกรมก็ได้

2.5 ปัญหาของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาระบบ E-Container ขาดความรู้ ความเข้าใจที่ดีพอในการแก้ไขปัญหาและบางคนไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

2.6 บริษัทฯ เป็นบริษัทใหญ่ จึงไม่มีปัญหาในเรื่องการจัดซื้อจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เสริม โดยเฉพาะในส่วนของเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งทางบริษัทฯ มีอุปกรณ์ค่อนข้างมาก อยู่แล้ว ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากคุ้มค่ากับการลงทุนในระบบ E-Container

จะเห็นได้ว่าความคิดเห็นของทั้งสองบริษัทมีความคิดเห็นตรงกันในเรื่องของการจัดเก็บข้อมูล ลดการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบของเอกสาร ลดโอกาสการสูญหายของเอกสาร มีการค้นหา

ข้อมูลได้เร็วกว่า ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและยังช่วยลดในเรื่องของต้นทุน แต่ก็ยังมีความเห็นที่แตกต่างกันออกไปอยู่บ้าง โดยเฉพาะในเรื่องของการติดต่อสื่อสารกับทางกรมศุลกากรและเจ้าหน้าที่ศุลกากรนั่นเอง โดยจะสังเกตได้ว่าบริษัท Grand World จำกัด นั้นใช้ระบบ E-Container ผ่านคนกลาง แต่บริษัท SP (1990) Group Inter จำกัด นั้นใช้ระบบ E-Container ผ่านกรมศุลกากรโดยตรง ทำให้ข้อมูลและปัญหาต่าง ๆ ที่พบนั้น สามารถแก้ไขได้ในทันที ซึ่งจะทำให้ระยะเวลาในการตอบสนองทางข้อมูลต่าง ๆ นั้นเร็วกว่าบริษัท Grand World จำกัด มากนั่นเอง

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University