

การวัดประสิทธิภาพของระบบ E-Container และการวัด
ความพึงพอใจผู้รับบริการระบบ E-Container
ในงานศุลกากรด้านพิธีการส่งออก

อุบลรัตน์ วิจิตรโต

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

กรกฎาคม 2549

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ อุบลรัตน์ วิจิตร โต ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์ของ
มหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

.....
(ดร. ฉกร อินทร์พยุง) ประธาน

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....
(ดร. มานะ เชาวรัตน์) ประธาน

.....
(ดร. ฉกร อินทร์พยุง) กรรมการ

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. ประทุม ม่วงมี)

วันที่ 4 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2549

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จลงไปได้ด้วยดีด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ท่าน ดร. ฉกร อินทร์พยุง ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการทุกท่านที่ได้ให้ข้อเสนอแนะ ช่วยเหลือด้วยทอดความรู้อย่างเสียสละเวลาอันมีค่าของท่าน ให้กำลังใจและคอยตรวจสอบความถูกต้องของงานวิจัยอย่างสม่ำเสมอตลอดเวลา จนกระทั่งงานเสร็จสมบูรณ์ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ท่านเป็นอย่างสูง

นอกจากนี้แล้วงานวิจัยเล่มนี้จะไม่สามารถสำเร็จลงได้ หากไม่ได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือทั้งในการให้แนวความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ตลอดจนให้รายละเอียดในเนื้อหาและเทคนิคต่าง ๆ จากท่านผู้มีพระคุณทั้งหลาย อันได้แก่ คุณธีรบุต ธีรวัฒนวงศ์, คุณสมชาติ โลหะวัฒนาวาสี, คุณศิริปิ่น ปิ่นพินิจกุล, คุณสุจิตา ท้วมเจริญและขอขอบคุณเพื่อน ๆ จากสาขาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่ทำให้กำลังใจเสมอมา

ท้ายนี้ขอขอบพระคุณคุณพ่อและคุณแม่ที่ได้ให้กำลังใจและให้การสนับสนุนในทุก ๆ ด้าน เป็นอย่างดี ความสำเร็จของการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ ขอมอบแด่บุพการีทั้งสองท่านของผู้จัดทำ

อุบลรัตน์ วิจิตรโต

46923277: สาขาวิชา: การจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์; วท.ม. (การจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์)

คำสำคัญ: ระบบ E-Container

อุบลรัตน์ วิจิตร โค: การวัดประสิทธิภาพและการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการระบบ E-Container ในงาน ศุลกากรด้านพิธีการส่งออก (MEASUREMENT OF PERFORMANCE AND CUSTOMER SATISFACTION FOR E-CONTAINER SYSTEM) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ฉกร อินทร์พยุ่ง, Ph.D. 77 หน้า. ปี 2549.

รายงานการศึกษานี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินผลการผ่านพิธีการส่งออกด้วยระบบ E-Container โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพของระบบ E-Container โดยใช้มาตรวัดระบบ E-Container ที่ดีกว่าระบบ Manual เดิมและความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะได้นำข้อสรุปปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะจากการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบ E-Container ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วิธีการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรก เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยการกำหนดกลุ่มจำนวนประชากรเป็นองค์กรผู้รับบริการที่ได้ขอจดทะเบียนใช้ระบบ E-Container กับกรมศุลกากรและใช้ระบบ E-Container ในการผ่านพิธีการแล้ว ได้แก่ ผู้ประกอบการส่งออกโดยตรง Customs Brokers และตัวแทนออกของทั่วไปหรือ Freight Forwarder จำนวน 60 ราย โดยใช้วิธีการตอบแบบสอบถาม ส่วนที่สอง เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เจาะลึกแบบมีโครงสร้าง บริษัท Grand World และบริษัท SP (1990) Group Inter ซึ่งเป็น Customs Broker ที่ได้ขอจดทะเบียนใช้ระบบ E-Container กับกรมศุลกากรและใช้ระบบ E-Container ในการผ่านพิธีการ เรียบร้อยแล้ว

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่าระบบ E-Container ดีกว่าระบบ Manual เดิมในด้าน การลดขั้นตอน ลดค่าใช้จ่าย ลดเอกสาร ลดระยะเวลาในการผ่านพิธีการ ลดความผิดพลาดของเอกสาร ซึ่งทางผู้รับบริการมีความเห็นอยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกับความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพระบบ E-Container ที่มีอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน

46923377: MAJOR: TRANSPORT AND LOGISTICS MANAGEMENT; M.Sc.
(TRANSPORT AND LOGISTICS MANAGEMENT)

KEYWORDS: E-CONTAINER SYSTEM

UBONRAT VIJITTO: MEASUREMENT OF PERFORMANCE AND CUSTOMER
SATISFACTION FOR E-CONTAINER SYSTEM. ADVISOR: NAKORN INDRA-PAYOONG,
Ph.D. 77 P. 2006.

The purposes were research to assess export customs formality and to determine the effectiveness of E-Container by benchmarking the performance of E-Container against that of the original manual system. Moreover, it was to investigate how E-Container satisfied customers' needs, what difficulties they encountered when using the system, and what suggestions they had to enhance the performance of E-Container.

The research was divided into two parts: the first part involved quantitative analysis by identifying the population as the organizations having registered with the Customs Department to participate in the E-Container and having put E-Container into practice. The population exporters, customs brokers and freight forwarders. The second part involved qualitative analysis using a structured indept-interview with two companies having registered for E-Container which were the Grand World and The SP (1990) Group Inter.

The result showed that E-Container was far better than the original manual system in various aspects. For instance, the process was streamlined, resulting in less operating costs, shorten processing time and less paperwork. The result also revealed that customers were very satisfied with E-Container system.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของเรื่องที่วิจัย.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	6
พิธีการศุลกากรด้านการส่งออก.....	6
พิธีการศุลกากรส่งออกระบบ Manual Operation.....	6
แนวคิดในการนำระบบ E-Container มาใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากรใน การส่งออก.....	11
งานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	17
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	22
ประชากร และการสุ่มตัวอย่าง.....	22
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	23
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	24
วิธีการประมวลผลข้อมูล.....	24
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการศึกษาวิจัย.....	26
การวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเชิงปริมาณ.....	26
การวิเคราะห์ร้อยละของความพึงพอใจในการใช้บริการระบบ E-Container ที่นำมาใช้ในงานศุลกากรด้านพิธีการส่งออก.....	35
การวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	41
5 อภิปรายและสรุปผล	45
สรุปผลการวิจัย.....	46
ข้อเสนอแนะ.....	47
บรรณานุกรม.....	52
ภาคผนวก.....	53
ภาคผนวก ก.....	54
ภาคผนวก ข.....	59
ภาคผนวก ค.....	61
ภาคผนวก ง.....	63
ภาคผนวก จ.....	65
ภาคผนวก ฉ.....	67
ภาคผนวก ช.....	69
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	77

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระบบพิธีการส่งออกแบบเดิม และแบบใหม่.....	8
2	ประเภทของผู้ประกอบการ.....	26
3	จำนวนลูกค้าของผู้ประกอบการที่ใช้ระบบ E-Container ในการผ่านพิธีการ.....	27
4	ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบ E-Container.....	28
5	ประเภทผลิตภัณฑ์ที่ผ่านพิธีการส่งออก.....	28
6	ระบบ E-Container ช่วยลดปริมาณพนักงานด้านการส่งออกเพียงใด.....	29
7	การได้รับประโยชน์จากระบบ E-Container.....	29
8	ค่าใช้จ่ายการผ่านพิธีการ E-Container เมื่อเทียบกับระบบเดิม (Manual).....	30
9	ระยะเวลาเฉลี่ยในการผ่านใบกำกับตู้เมื่อใช้ระบบ E-Container.....	30
10	ความต่อเนื่องของระบบ E-Container	32
11	ปัญหาเกี่ยวกับระบบการสื่อสารติดขัด.....	33
12	ความได้เปรียบทางการค้ากับองค์กรที่ไม่ได้ใช้ระบบ E-Container.....	33
13	ความได้เปรียบในเชิงธุรกิจสามารถแข่งขันกับตลาดโลกเมื่อเทียบกับ ระบบเดิม.....	34
14	ระบบ E-Container ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการส่งออกเมื่อเทียบกับระบบเดิม.....	34
15	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบ E-Container ในงานศุลกากรด้านส่งออก พิจารณาด้านความสะดวกและความรวดเร็วของระบบ E-Container.....	35
16	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบ E-Container ในงานด้านการส่งออกพิจารณาด้านคุณภาพและความต่อเนื่องของระบบ E-Container ในการรับบริการ.....	36
17	ร้อยละของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบ E-Container ในงานพิธีการด้านการส่งออกพิจารณาในด้านความประหยัดและความคุ้มค่าของการรับบริการระบบ E-Container ในการผ่านพิธีการส่งออก.....	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
18 ร้อยละของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบ E-Container ในงานพิธีการด้านการส่งออกพิจารณาในด้านความประหยัดและความคุ้มค่าของการรับบริการระบบ E-Container ในการผ่านพิธีการส่งออก.....	38
19 ร้อยละของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบ E-Container ในงานศุลกากรด้านการส่งออกพิจารณาในด้านความก้าวหน้าและการพัฒนาความปลอดภัยของข้อมูลในการรับบริการระบบ E-Container.....	39
20 ร้อยละของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบ E-Container ในงานศุลกากรด้านการส่งออกพิจารณาในภาพรวมว่ามีความพอใจต่อการรับบริการ ระบบ E-Container ในการผ่านพิธีการส่งออกเพียงใด.....	40
21 ตารางแบบแสดงรายการสินค้าที่ส่งออกไม่ครบตามจำนวนที่สำแดงไว้ในใบขนสินค้า.....	60
22 ตารางแบบคำร้องขอเปลี่ยนแปลง ชื่อเรือ/ เทียบเรือ หรือขอรับสินค้ากลับคืน.....	66
23 ตารางแสดงใบกำกับคอนเทนเนอร์.....	68

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1	แผนผังการผ่านพิธีการส่งออกในระบบ MANUAL OPERATION	
	รับใบขนสินค้า.....	7
2	แผนผังแสดงขั้นตอนการตรวจปล่อย การบรรจุ การขนส่ง และการบรรทุกสินค้า	
	ที่ส่งออกด้วยระบบ Container	13
3	แผนภาพที่ 3 รูปแบบพิธีการส่งสินค้าออกทางเรือด้วยระบบ EDI แบบเดิม.....	14
4	รูปแบบพิธีการส่งสินค้าออกทางเรือด้วยระบบ EDI/IT ตามโครงการ	
	E-Container.....	15
5	ขั้นตอนดำเนินการของผู้ประกอบการ.....	16
6	ขั้นตอนดำเนินการของกรมศุลกากร.....	17
7	กระบวนการเกิดความพึงพอใจ.....	19
8	รูปแบบการเกิดความพึงพอใจ.....	20