

การประเมินผลประสิทธิภาพระบบ EDI ในงานศุลกากรด้านพิธีการส่งออก

รวิศรา สุทธรังษี

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์

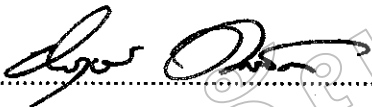
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

กรกฎาคม 2548

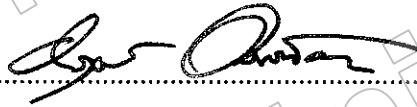
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

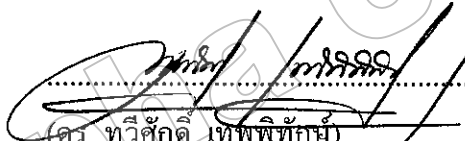
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ รวิศรา สุทวัจน์ จบนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จักรกฤษณ์ ดวงพิสดรา)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า


..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จักรกฤษณ์ ดวงพิสดรา)


..... กรรมการ
(ดร. ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา


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

วันที่ 25 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2548

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ เรื่อง การศึกษาประเมินผลประสิทธิภาพของระบบ EDI ในงานบุคลากรด้าน
พิธีการส่งออก กรณีศึกษา ส่วนการส่งออกสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ฉบับนี้สำเร็จลุล่วง
ด้วยดีด้วยความเมตตาจากท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ ดวงพิสดรา ซึ่งเป็นอาจารย์ที่
ปรึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะ คอยช่วยเหลือถ่ายทอดความรู้ เสียสละเวลาอันมีค่าของท่าน ให้กำลังใจและ
คอยตรวจสอบความถูกต้องของงานนิพนธ์อย่างสม่ำเสมอตลอดเวลา จนกระทั่งงานเสร็จสมบูรณ์
ด้วยดี ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง

นอกจากนี้แล้ว งานศึกษาจะไม่สำเร็จลงได้หากไม่ได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือ
ทั้งในการให้แนวความคิดเห็น ข้อเสนอแนะตลอดจนให้รายละเอียดในเนื้อหาและเทคนิคต่าง ๆ จาก
ท่านผู้มีพระคุณทั้งหลาย ซึ่งผู้ทำการศึกษาค้นคว้าขอกราบขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ คือ

-คุณพงศ์ภัค	ตรีรัตนาศรัย	สารวัตรศุลกากร 6
-คุณกำชัย	จิตตานนท์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ 5
-คุณสมชาย	นันทบุตร	เจ้าหน้าที่บริษัทเซ็งเกอร์
-คุณณัฐญาวรรณ	อภัย	ผู้ช่วยผู้อำนวยการกองกลาง

ท่าเรือแหลมฉบัง

-เจ้าหน้าที่ศุลกากร ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถาม และ ให้ข้อ
เสนอแนะ

-ผู้บริหารและพนักงานบริษัทตัวแทนผู้ส่งออก/ ผู้ประกอบการทุกบริษัท ที่เสียสละเวลา
ในการกรอกแบบสอบถาม ให้สัมภาษณ์ ให้คำแนะนำ เสนอแนะปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ตลอด
จน อำนวยความสะดวกแก่ข้าพเจ้าผู้ศึกษาจนงานนิพนธ์สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้ศึกษาหวังว่า ภาคนิพนธ์นี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ในงานด้านศุลกากร ในการ
นำไปเป็นแนวทาง ในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาระบบ EDI ให้ได้มาตรฐาน และสามารถ นำไป
ปฏิบัติ ได้อย่างสะดวก เพื่อเอื้ออำนวย ประโยชน์ ให้แก่ผู้ประกอบการ ส่งออก และเสริมสร้าง
ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ซึ่งจะก่อให้เกิด ประโยชน์ต่อการพัฒนาการส่งเสริม
การส่งออก และเพิ่มศักยภาพให้เป็นที่ยอมรับของนานาชาติภายนอกจากนี้ยังสามารถนำไปใช้
เพื่อ การศึกษา ในส่วนที่ เกี่ยวข้อง ในโอกาสต่อไป ความคิดใด ๆ ที่ผุดเกิดขึ้น จากเอกสาร ฉบับนี้
ข้าพเจ้าผู้ศึกษาขอน้อมรับไว้

รวีตรา สุทธรวัจน์

46923123: สาขาวิชา: การจัดการ การขนส่งและโลจิสติกส์; วท.ม. (การจัดการการขนส่ง และโลจิสติกส์)

คำสำคัญ: การแลกเปลี่ยน/ ข้อมูล/ อิเลคทรอนิกส์

รวิศรา สุทรวัจน์: การประเมินผลประสิทธิภาพระบบ EDI ในงานศุลกากรด้านพิธีการส่งออก (EDI SYSTEM EVALUATION IN CUSTOMS EXPORT PROCESSING) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: จักรกฤษณ์ ดวงพิศตรา, Ph.D. 95 หน้า. ปี พ.ศ. 2548.

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลประสิทธิภาพ ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้กรณีศึกษา ส่วนการส่งออกสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังเพื่อให้ทราบถึงระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ดีกว่าระบบเดิม และความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ กลุ่มประชากรแบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นพนักงานศุลกากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนการส่งออก สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง มีจำนวน 14 ราย กลุ่มที่สองเป็นองค์กรผู้รับบริการจังหวัดชลบุรีที่ได้ขอจดทะเบียนใช้ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ กับกรมศุลกากรและใช้ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการผ่านพิธีการแล้ว ได้แก่ ผู้ประกอบการส่งออกโดยตรง ตัวแทนออกของระดับพิเศษและตัวแทนออกของทั่วไป จำนวน 67 ราย ใช้วิธีการตอบแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ดีกว่าระบบเดิมในด้านการลดขั้นตอน การลดค่าใช้จ่าย การลดการใช้เอกสาร การลดระยะเวลาในการผ่านพิธีการ การลด ความผิดพลาด ของเอกสาร ดังนั้น ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ ต่อประสิทธิภาพ ของระบบ การแลกเปลี่ยนข้อมูล ทางอิเล็กทรอนิกส์ ข้อเสนอแนะ ให้รัฐบาล ต้องส่งเสริม สนับสนุน ให้ภาครัฐ และเอกชน นำระบบ การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการค้าระหว่างประเทศเพื่อให้ข้อมูลเชื่อมโยงกันได้ทั้งระบบและสามารถลดค่าใช้จ่ายลดขั้นตอนลงได้

46923123: MAJOR: TRANSPORT AND LOGISTICS MANAGEMENT; M.Sc.
(TRANSPORT AND LOGISTICS MANAGEMENT)

KEYWORDS: ELECTRONIC/ DATA/ INTERCHANGE

RAVISARA SUTAWAD: EDI EVALUATION IN CUSTOMS PROCESSING,
LEAM CHABANG CUSTOMS BUREAU AS A CASE STUDY. ADVISOR: CHACKRIT
DUANGPHASTRA, Ph.D. 95 P. 2005.

The purpose of this study was to evaluate the efficiency of the Electronic Data Interchange system through a case study at the Export Section, Leamchabang Customs Bureau, which is better than the former system, as well as to evaluate the users' satisfaction the operators and the clients. The population of this study was classified into two groups. One was the 14 service officers who have been working for the Export Section, Another was group of private sector or entrepreneur in Chonburi province. This group has been registering for Electronic Data Interchange and using the Electronic Data Interchange for customs clearance process. This group comprised 67 companies. Instrumenty used for collecting the data were the interview and the questionnaire.

In conclusion, according to this study, Electronic Data Interchange system is efficient in terms of cost reduction, document mistakes reduction. It also facilitated all manual systems and improved productivities of exportation. Both the operators and the clients were satisfied with the system efficiency and the data interchanges. As a result, the government should promote the Electronic Data Interchange system among the government itself and the private sector. Let the Electronic Data Interchange promote international trading.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
สารบัญ.....	ณ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
หลักการและเหตุผล.....	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	2
สมมุติฐาน.....	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา.....	2
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
นิยามศัพท์.....	3
2 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	6
ขั้นตอนพิธีการศุลกากรส่งออกระบบ Manual Operation (Long Room).....	6
แนวนโยบายการนำระบบ EDI มาใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากร ในการส่งออก.....	8
พิธีการศุลกากรส่งออก Electronic Operation: (EDI): Electronic Data Interchange.....	9
กรอบแนวความคิดในการศึกษา.....	19
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	20
การวิเคราะห์ในการศึกษา.....	22
3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	24
ขั้นตอนวิธีการศึกษา.....	24

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ประชากร และการสุ่มตัวอย่าง	24
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	25
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	27
วิธีการประมวลผลข้อมูล.....	27
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
4 ผลการศึกษา.....	28
วิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเชิงปริมาณ.....	28
วิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	53
สรุปปัญหาและอุปสรรคจากแบบสอบถามพนักงานบุคลากร.....	55
สรุปข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามพนักงานบุคลากร.....	56
สรุปปัญหาและอุปสรรคจากแบบสอบถามผู้รับบริการ.....	57
สรุปข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามผู้รับบริการ.....	58
การทดสอบสมมติฐาน (Tests of Hypotheses) จากโปรแกรม SPSS.....	58
4 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	64
สรุปผลการศึกษา.....	65
ข้อเสนอแนะ.....	69
บรรณานุกรม.....	71
ภาคผนวก.....	72
ภาคผนวก ก โครงสร้างขององค์กรที่ศึกษา.....	73
ภาคผนวก ข ขั้นตอนในการศึกษา.....	78
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	95

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงปริมาณการส่งออก ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง.....	9
2 ร้อยละของพนักงานศุลกากรที่ปฏิบัติงานศุลกากรด้านการส่งออกจำแนกตามเพศ...	29
3 ร้อยละของพนักงานศุลกากรที่ปฏิบัติงานศุลกากรด้านการส่งออกจำแนกตามอายุ...	29
4 ร้อยละของพนักงานศุลกากรที่ปฏิบัติงานศุลกากรด้านการส่งออกจำแนกตาม วุฒิการศึกษา.....	30
5 ร้อยละของพนักงานศุลกากรที่ปฏิบัติงานศุลกากรด้านการส่งออกจำแนกตาม รายได้ต่อเดือน.....	30
6 ร้อยละของพนักงานศุลกากรที่ปฏิบัติงานศุลกากรด้านการส่งออกจำแนกตาม ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน.....	31
7 ร้อยละของพนักงานศุลกากรที่ปฏิบัติงานศุลกากรด้านการส่งออกจำแนกตาม ระยะเวลาการรับราชการในศุลกากร.....	31
8 ร้อยละของพนักงานศุลกากรที่ปฏิบัติงานศุลกากรด้านการส่งออกจำแนกตาม หน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำ.....	32
9 ร้อยละของพนักงานศุลกากรที่ปฏิบัติงานศุลกากรด้านการส่งออกจำแนกตาม ระยะเวลาปฏิบัติงานด้านพิธีการส่งออก.....	32
10 การลดจำนวนพนักงานเจ้าหน้าที่.....	33
11 การลดขั้นตอนในการปฏิบัติการ.....	33
12 การลดค่าใช้จ่าย.....	34
13 การลดการใช้เอกสาร (Paperless) และลดระยะเวลาในการผ่านพิธีการ.....	34
14 การลดความผิดพลาดของเอกสาร.....	35
15 การใช้ดุลยพินิจของพนักงานศุลกากร.....	35
16 ร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานศุลกากรที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบ EDI ในงานศุลกากรด้านการส่งออก พิจารณาด้านความสะดวกและความรวดเร็วของ ระบบ EDI.....	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
17 ร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานศุลกากรที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบ EDI ในงานศุลกากรด้านการส่งออก พิจารณาในด้านคุณภาพและความต่อเนื่องของระบบ EDI.....	37
18 ร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานศุลกากรที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบ EDI ในงานศุลกากรด้านการส่งออก พิจารณาความพอเพียงและความเสมอภาคในการให้บริการ.....	38
19 ร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานศุลกากรที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบ EDI ในงานศุลกากรด้านการส่งออก พิจารณาในด้านความประหยัดและคุ้มค่าของการให้บริการของระบบ EDI ในงานศุลกากรด้านการส่งออก	39
20 ร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานศุลกากรที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบ EDI ในงานศุลกากรด้านการส่งออก พิจารณาในด้านความก้าวหน้าและพัฒนา ระบบความปลอดภัยของข้อมูลในการรับบริการระบบ EDI.....	40
21 ร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานศุลกากรว่าในภาพรวมผู้รับบริการส่งออก Customs Broker และตัวแทนออกของทั่วไป หรือ Freight Forwarder มีความพึงพอใจต่อระบบ EDI มาใช้งานศุลกากรส่งออกเพียงใด.....	40
22 ประเภทของผู้ประกอบการ.....	41
23 จำนวนลูกค้าของผู้ประกอบการที่มีใบขนสินค้าผ่านพิธีการด้วยระบบ EDI.....	42
24 ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบ EDI.....	42
25 ผู้รับบริการใช้ระบบ EDI โดยการผ่าน Van.....	43
26 ประเภทของผลิตภัณฑ์ที่ทำผ่านพิธีการส่งออก.....	43
27 เปรียบเทียบก่อนใช้ระบบ EDI และหลังใช้ระบบ EDI จำนวนใบขนสินค้าขาออก มีจำนวนเท่าใดและ ใบขนสินค้าที่ทำผ่านระบบ EDI มีจำนวนเท่าใด สำหรับกลุ่มผู้รับบริการที่ใช้บริการระบบ EDI โดยผ่านผู้ให้บริการเอกชน (Vans).....	44
28 โดยเฉลี่ยใบขนสินค้าขาออกที่ทำผ่านพิธีการระบบ EDI มีจำนวนรายการสินค้าเฉลี่ยเท่าใด ต่อ 1 ฉบับ.....	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
29 จำนวนรายการของสินค้ามีผลต่อความสะดวกรวดเร็วของระบบ EDI เพียงใด	45
30 ระบบ EDI ช่วยลดปริมาณพนักงานด้านการส่งออกเพียงใด.....	45
31 ค่าใช้จ่ายการผ่านพิธีการระบบ EDI เมื่อเทียบกับระบบเดิม (Manual).....	46
32 ระยะเวลาเฉลี่ยในการผ่านใบขนสินค้าเมื่อใช้ระบบ EDI.....	46
33 ระบบ EDI ของกรมศุลกากรให้บริการอย่างต่อเนื่อง 24 ชั่วโมงหรือไม่.....	47
34 ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบ EDI ในงานศุลกากรด้านการส่งออกพิจารณาถึงความสะดวกและความรวดเร็วของ ระบบ EDI.....	48
35 ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบ EDI ในงานศุลกากรด้านการส่งออกพิจารณาถึงคุณภาพและความต่อเนื่องของ ระบบ EDI ในการบริการ.....	49
36 ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบ EDI ในงานศุลกากรด้านการส่งออกพิจารณาถึงความประหยัด และความคุ้มค่า ของการรับบริการระบบ EDI ในการผ่านพิธีการส่งออก.....	50
37 ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบ EDI ในงานศุลกากรด้านการส่งออกพิจารณาถึงความพอเพียงและความเสมอภาค ในการรับบริการระบบ EDI.....	51
38 ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบ EDI ในงานศุลกากรด้านการส่งออกพิจารณาถึงความก้าวหน้าและการพัฒนา ความปลอดภัยของข้อมูลในการรับบริการระบบ EDI.....	52
39 ร้อยละของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบ EDI ในงานศุลกากรด้านการส่งออกพิจารณา ในภาพรวมว่ามีความพอใจต่อ การรับบริการระบบ EDI ในการผ่านพิธีการส่งออกเพียงใด.....	52
40 ตารางแสดงการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการผ่านพิธีการ ด้วยระบบ EDI จากแบบสอบถามชุดสอบถามพนักงานศุลกากร จำนวน 14 ชุด.....	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
41 ตารางแสดงการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการผ่านพิธีการด้วยระบบ EDI จากแบบสอบถามชุดสอบถาม พนักงานศุลกากรจำนวน 14 ชุด.....	57
42 ตารางแสดงการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการผ่านพิธีการด้วยระบบ EDI จากแบบสอบถามชุดสอบถามผู้รับบริการจำนวน 67 ชุด.....	58
43 ทดสอบความสะดวกรวดเร็วของระบบ EDI ดีกว่าระบบเดิม Manual.....	59
44 ทดสอบคุณภาพและความต่อเนื่องของระบบ EDI ดีกว่าระบบเดิม Manual.....	60
45 ทดสอบความพอเพียงและความเสมอภาคของระบบ EDI ดีกว่าระบบเดิม Manual.....	61
46 ทดสอบความประหยัดและความคุ้มค่าของระบบ EDI ดีกว่าระบบเดิม Manual.....	62
47 ทดสอบความก้าวหน้าในการพัฒนาความปลอดภัยของระบบ EDI ดีกว่าระบบเดิม Manual.....	63
48 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพของระบบ EDI ของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ.....	69
49 ตารางความพอใจประสิทธิภาพของระบบ EDI ในภาพรวม.....	69

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 แผนผังการผ่านพิธีการส่งออกในระบบ Manual Operation (Long Room).....	7
2 ขั้นตอนการส่งออกด้วยระบบ EDI.....	14
3 ขั้นตอนการจดทะเบียนเป็นผู้ใช้ระบบ EDI กับกรมศุลกากร.....	15
4 การผ่านพิธีการด้วยระบบ Manual.....	16
5 การผ่านพิธีการด้วยระบบ EDI.....	17
6 วงจรระบบ EDI ในการส่งและรับข้อมูล.....	18
7 กรอบแนวความคิดในการศึกษา.....	19
8 แนวคิดในการศึกษา.....	23