

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

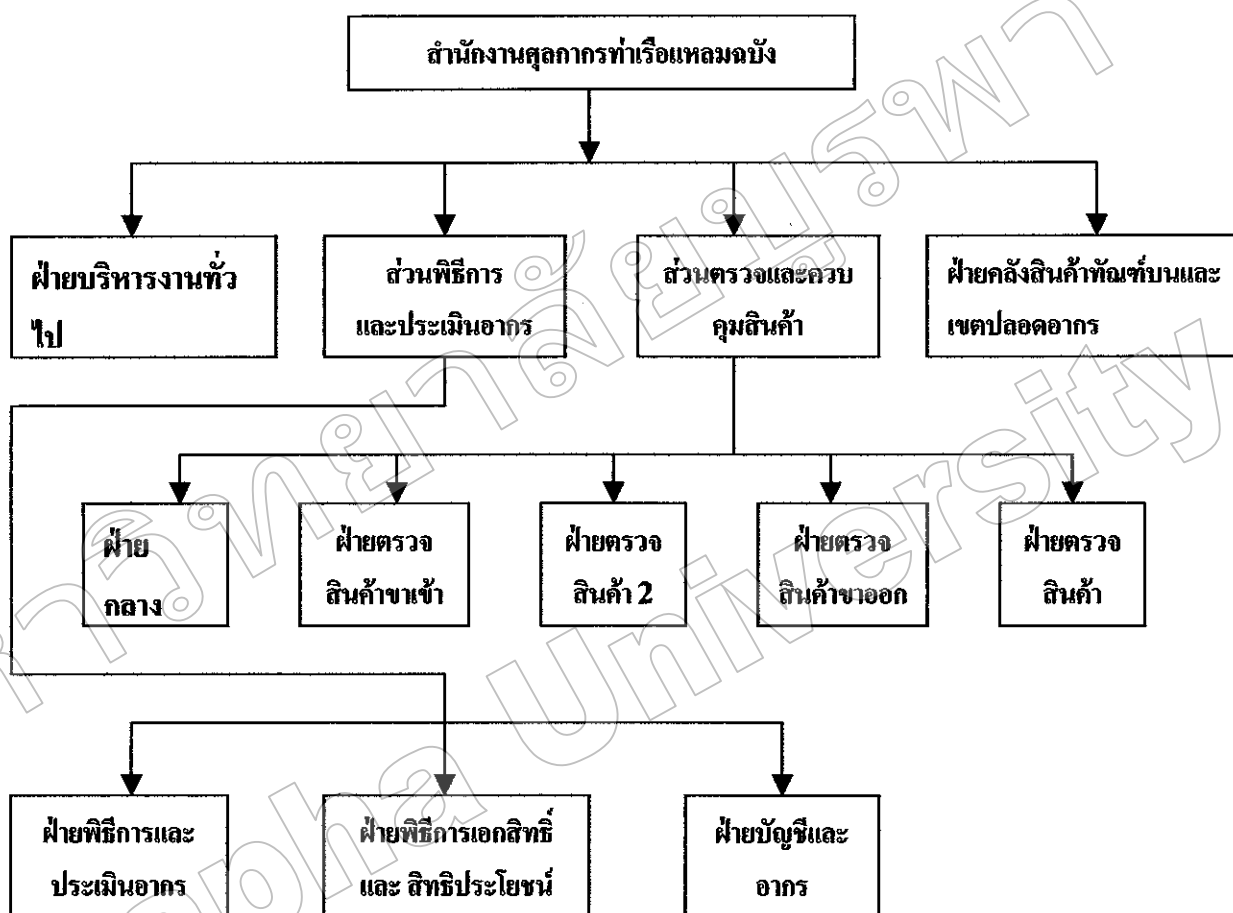
ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

โครงสร้างขององค์กรที่ศึกษา

การศึกษาส่วนการส่งออกสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

1. โครงสร้างของหน่วยงานที่ศึกษา



สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

เดิมเป็นส่วนราชการ ด้านศุลกากรแหลมฉบัง ได้รับการยกฐานะให้เป็น สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ตามประกาศกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมศุลกากรในสังกัดกระทรวงการคลัง พ.ศ. 2545 ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2545 โดยมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากรและรายได้อื่นๆ การคืนอากรทั่วไป การควบคุมยานพาหนะและสินค้า การตรวจปล่อยสินค้าที่นำเข้าหรือส่งออก สินค้าผ่านแดนสินค้าที่นำเข้าหรือส่งออกจากคลังสินค้าทัณฑ์บน หรือเขตปลอดอากรตามกฎหมายว่าด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย รวมทั้งวิเคราะห์และทดสอบตัวอย่างสินค้า ดำเนินการเกี่ยวกับคดีทางศุลกากร ของกลางและของตกค้างที่อยู่ในความรับผิดชอบ

ปัจจุบันสำนักงานท่าเรือแหลมฉบังได้กำหนดวิสัยทัศน์ เพื่อสื่อข้อความถึงเป้าหมายของ สทพ.ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยึดเป็นแนวทางการดำเนินงานสู่ผลการ “มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ เทคโนโลยีนำ บริการมีมาตรฐาน โปร่งใสตรวจสอบได้ “ วิสัยทัศน์ดังกล่าวสอดคล้องกับการนำ ระบบ EDI มาพัฒนาผลสัมฤทธิ์ของงาน มีการกำหนดตัวชี้วัดที่มีความแม่นยำ เชื่อตรงและมีความ เป็นไปได้ในทางปฏิบัติ โดยมุ่งให้ใช้ทรัพยากรของทางราชการอย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพอย่างมีประ สิทธิภาพ มีการสร้างเครือข่ายของงานให้เชื่อมโยงถึงกันด้วยระบบ เทคโนโลยี อันทันสมัย เน้นการ อำนวยความสะดวกและสร้างความรวดเร็วให้กับผู้รับบริการและผู้ประกอบการสามารถกำหนดกล ยุทธความได้เปรียบเชิงแข่งขันทางการค้าระหว่างประเทศ ด้วยการสร้างขบวนการให้มีมาตรฐาน บริการที่เป็นสากลโดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลจากผู้ประกอบการ, ท่าเรือแหลมฉบัง, ตัวแทนเรือ, ระบบการชำระเงินค่าภาษีอากร, การคืนเงินประกันผ่านระบบธนาคาร การรับรายงานบัญชีสินค้า สำหรับเรือ (Manifest)

2. การแบ่งส่วนราชการภายในส่วนการส่งออก มีดังนี้

2.1 ฝ่ายพิธีการส่งออก มีหน้าที่

- ตรวจสอบการผ่านพิธีการส่งออกสำหรับของที่ส่งออก และของต้องห้ามต้องกำกับ
- ดำเนินการประเมินราคาและภาษีอากร
- จัดเก็บ นำส่งเงินค่าภาษี ค่าธรรมเนียม รายได้อื่น ๆ และจัดทำบัญชีรับ
- จ่ายเอกสาร ด้านการเงิน
- ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

2.2 งานการเงินและบัญชี มีหน้าที่

- รับชำระเงินอากรขาออก ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น
- เบิก จ่าย ตรวจสอบ และจัดทำทะเบียนควบคุมใบเสร็จรับเงิน
- รวบรวมสำเนาใบเสร็จรับเงินส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- รวบรวม เก็บรักษาและนำเงินรายได้ส่งกรมศุลกากร
- จัดทำบัญชีขาออก บัญชีค่าทำการล่วงเวลา บัญชีรายได้เบ็ดเตล็ด
- จัดทำทะเบียนยอดเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ
- จัดทำรายงานสถิติการจัดเก็บรายได้ของฝ่าย

2.3 งานการส่งออก มีหน้าที่

- พิจารณาคำร้องเกี่ยวกับพิธีการส่งออกในหน้าที่ของฝ่ายฯ
- พิจารณาคำขอยกเว้นหรือลดหย่อนภาษีอากรขาออก

- รับและตรวจสอบใบขนสินค้าขาออก
- ตรวจสอบบัตรลายมือชื่อ ออกเลขที่ใบขนสินค้าและลงทะเบียนในสมุดรับ
- ตรวจสอบพิธีการศุลกากร ใบอนุญาตของต้องกักัด เอกสารตามกฎหมายควบคุมการแลกเปลี่ยนเงินตราและเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งออก

- ตรวจสอบพิกคๆ ราคาสินค้า จำนวนเงินค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมต่างๆ เพื่อประเมินอากร สั่งเก็บเงินค่าภาษีอากรและ/หรือเงินประกันและสั่งการตรวจ

- ประทับตราสมบูรณ์ในใบขนสินค้าขาออกที่ได้รับยกเว้น หรือไม่ต้องเสียภาษีอากร
- ประเมินภาษีอากรและออกแบบแจ้งการประเมิน
- จัดเก็บรักษาเอกสารเกี่ยวกับราคาของส่งออก
- ควบคุมการปฏิบัติงานล่วงเวลาของศูนย์ปฏิบัติงานล่วงเวลา
- รับเงินภาษีอากรที่เกี่ยวข้องกับการส่งออก (เฉพาะในเวลาปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติงานล่วงเวลา)

2.4 ฝ่ายตรวจสอบสินค้าขาออก มีหน้าที่

- ตรวจสอบปล่อยของที่ส่งออก สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดน
- รับปฏิบัติพิธีการใบขนสินค้าขาออกพิเศษ
- จัดเก็บค่าธรรมเนียมและรายได้เบ็ดเตล็ด
- รับบรรทุกสินค้าและรับรายงานการส่งออก
- ดำรวจสินค้าถ่ายลำต่าง
- ตรวจสอบและรับรองการตรวจ
- ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

2.5 ฝ่ายคื่นอากร มีหน้าที่

- พิจารณาการขออนุมัติหลักการคื่นอากรตามมาตรา 19 ทวิ และพิจารณาอนุมัติสูตรการผลิต

- ดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาคื่นค่าภาษีอากรตาม มาตรา 19 ทวิ
- ดำเนินการเกี่ยวกับการจ่ายและเรียกคืนเงินชดเชย
- ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

2.5.1 งานคื่นอากรเพื่อการส่งออก มีหน้าที่

- พิจารณาคำขอหลักการของผู้ประกอบอุตสาหกรรม ที่ประสงค์จะนำเข้ามาผลิตผสมประกอบ หรือบรรจุ เป็นสินค้าส่งออก เพื่อขอใช้สิทธิคื่นอากร

- พิจารณาการขอใช้หนังสือค้ำประกันของกระทรวงการคลังหรือธนาคารแทนการชำระภาษีอากรของผู้ประกอบการ

- รับและตรวจสอบใบขนสินค้าขาเข้าของผู้ประกอบการเฉพาะท่าเรือแหลมฉบังก่อนนำไปผ่านพิธีการปกติ

- ประมวลรหัสข้อมูลรายละเอียดจากใบขนสินค้าขาเข้าและขาออกของผู้ประกอบการเพื่อทำรายงานการขอคืนอากรด้วยระบบคอมพิวเตอร์

- ตรวจสอบและพิจารณาให้คืนอากรแก่ของที่นำเข้ามาผลิตแล้วส่งออก

- ดำเนินการเรียกเก็บภาษีอากรสำหรับของที่นำเข้ามาผลิต แต่ไม่ได้ผลิตและ/หรือไม่ได้ส่งออกภายในกำหนด

- พิจารณาคืนหนังสือค้ำประกันให้แก่ผู้ที่มาชำระภาษีอากรแล้ว หรือผู้ประกอบการที่ผลิตส่งออกทั้งหมด

- พิจารณาความผิดเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามระเบียบคำสั่งของกรมศุลกากร ซึ่งออกโดยอาศัยอำนาจตามมาตรา 19 ทวิ และมาตรา 19 ครี แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2482 และความผิดฐานสำแดงเท็จตามมาตรา 99 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2469 เพื่อเสนอผู้มีอำนาจสั่งคดีและเรียกให้ผู้กระทำความผิดมาทำความตกลงระงับคดีในชั้นศุลกากร

2.6 งานชดเชยอากร มีหน้าที่

- ตรวจสอบและพิจารณาจ่ายเงินชดเชยค่าภาษีอากรแก่ผู้ส่งออกหรือผู้ขายสินค้าตามพระราชบัญญัติชดเชยค่าภาษีอากรสินค้าที่ผลิตในราชอาณาจักร พ. ศ. 2524

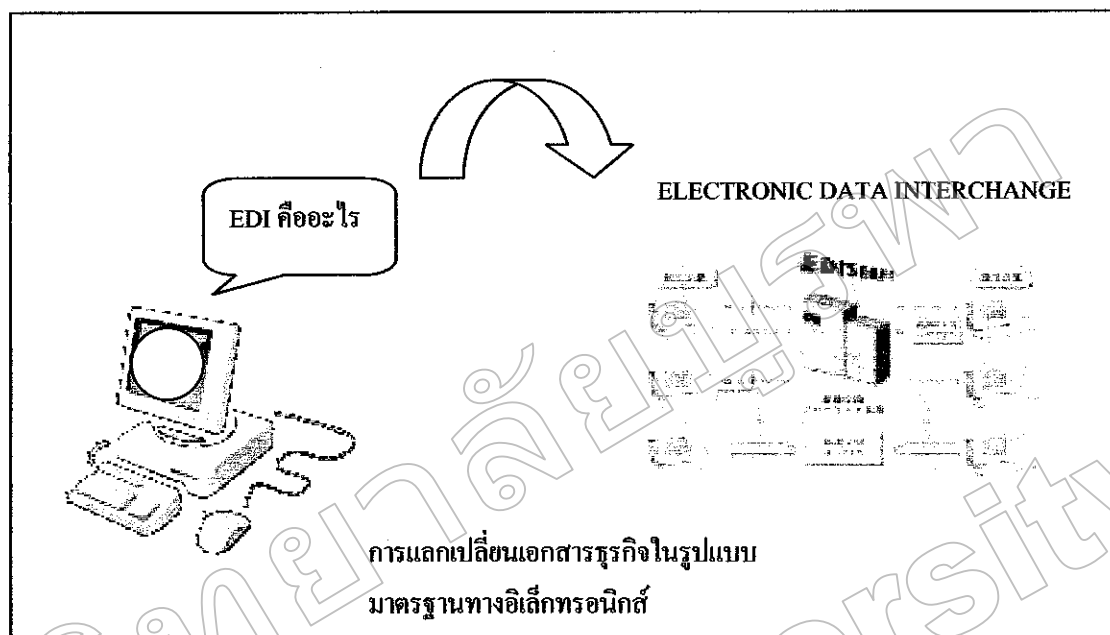
- เบิกจ่าย ตรวจสอบและควบคุมบัตรภาษี ออกบัตรภาษีให้แก่ผู้มีสิทธิได้รับเงินชดเชยและจัดทำทะเบียนควบคุม

- ตรวจสอบต้นฉบับบัตรภาษีกับสำเนา

- รวมยอดเงินตามบัตรภาษี เพื่อวางฎีกาตัดบัญชีเงินฝากเงินชดเชยการส่งออกที่กรมบัญชีกลาง

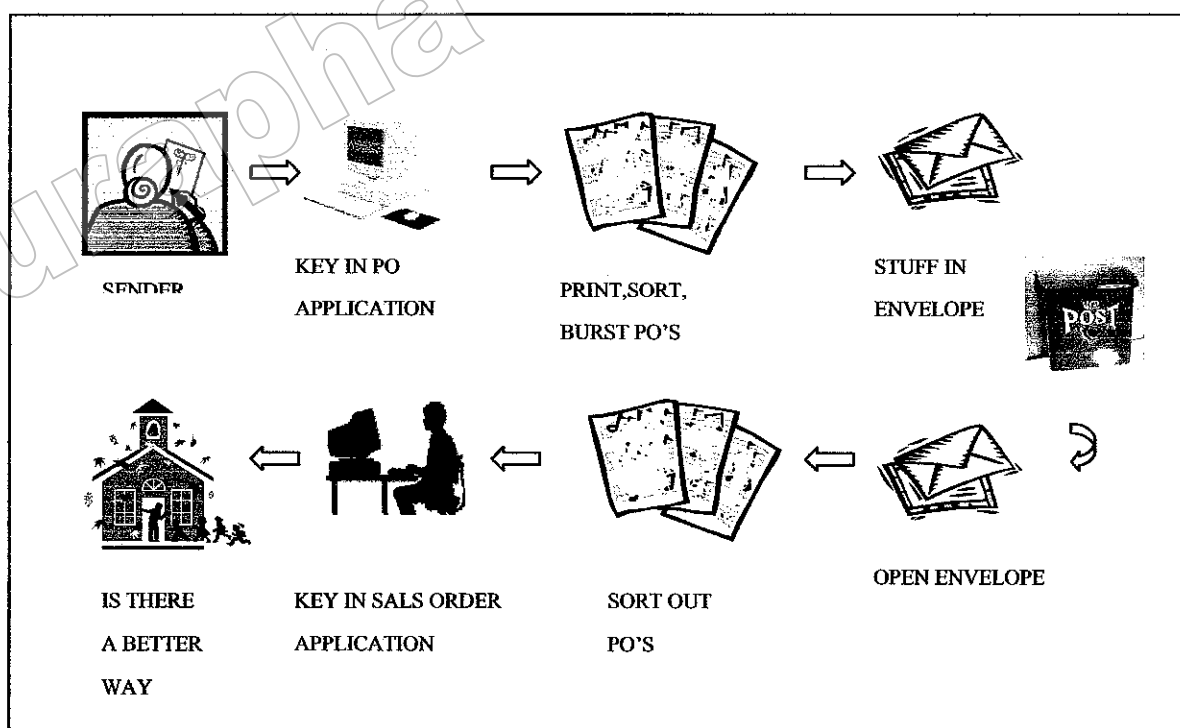
ภาคผนวก ข
ขั้นตอนในการศึกษา

ขั้นตอนในการศึกษา



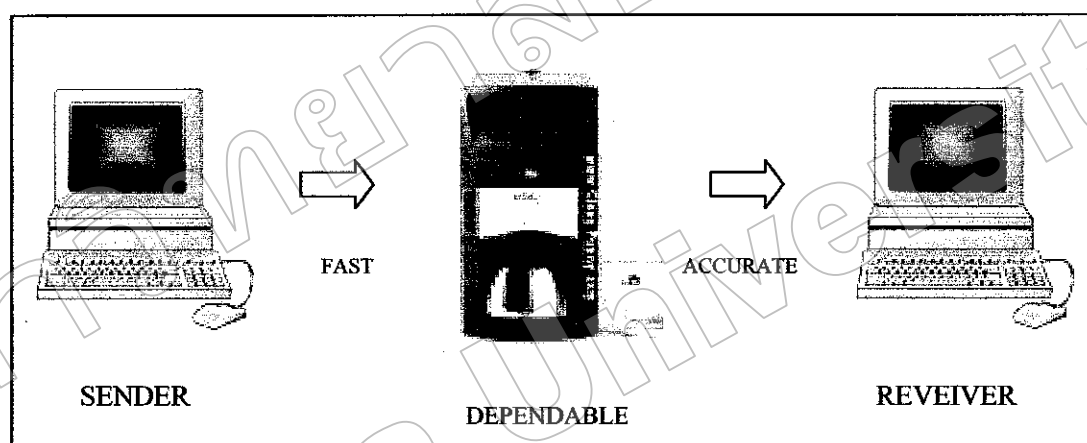
รูปที่ 1.1. EDI คืออะไร

EDI ย่อมาจากคำว่า Electronic Data Interchange หมายถึงการแลกเปลี่ยนเอกสารธุรกิจในรูปแบบมาตรฐานทางอิเล็กทรอนิกส์



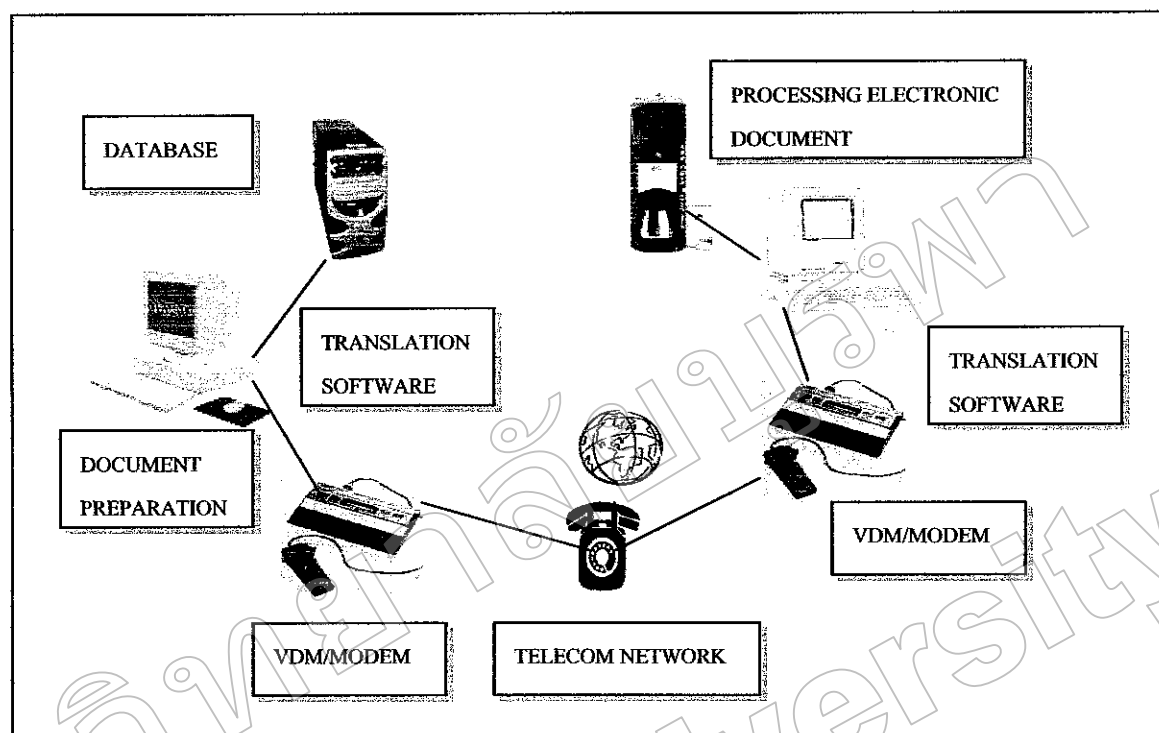
รูปที่ 1.2. การแลกเปลี่ยนเอกสารระบบเดิม

ปัจจุบันมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล และแสดงผลอย่างแพร่หลาย ทำให้งานจัดการข้อมูลมีความเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ แต่ขั้นตอนของการแลกเปลี่ยนเอกสารทางธุรกิจระหว่างองค์กรต่างๆ เช่น การเตรียมเอกสาร การส่งมอบเอกสารและการจัดเก็บเอกสารที่ได้รับนั้นยังขาดมาตรฐานและวิธีการที่เหมาะสม ทำให้เสียเวลาและใช้ทรัพยากรเป็นจำนวนมากจึงได้มีการนำเอาวิธีการแลกเปลี่ยนเอกสารธุรกิจในรูปแบบมาตรฐานทางอิเล็กทรอนิกส์ (EDI) มาใช้เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับการแลกเปลี่ยนเอกสาร ตลอดจนข่าวสารและข้อมูลต่างๆทางคอมพิวเตอร์ จึงก่อให้เกิดระบบธุรกิจการค้าแบบไร้กระดาษ (Paperless Trading)



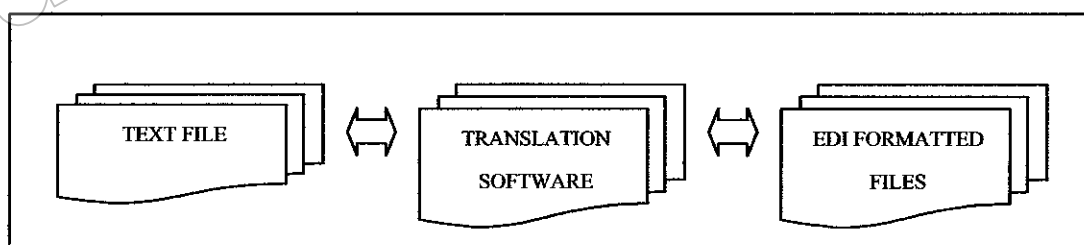
รูป 1.3 การแลกเปลี่ยนเอกสารโดยใช้ EDI

การแลกเปลี่ยนเอกสาร EDI หมายถึง การส่งผ่านข้อมูลซึ่งมีโครงสร้างที่แน่นอน โดยใช้มาตรฐานข้อมูลตามที่ตกลงกัน คือ จากระบบคอมพิวเตอร์ขององค์กรหนึ่งไปยังระบบคอมพิวเตอร์ของอีกองค์กรหนึ่ง ผ่านทางเครือข่ายสื่อสาร สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1.4

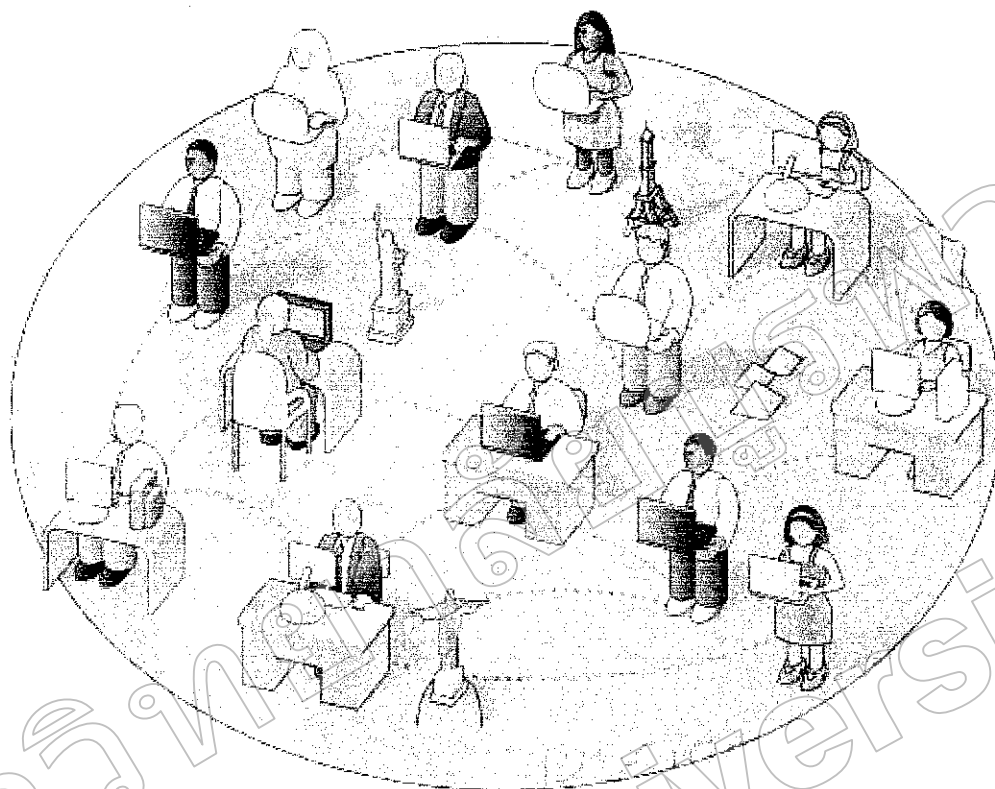


รูปที่ 1.4 การแลกเปลี่ยนข้อมูล โดยใช้ EDI

โดยทั่วไป การแลกเปลี่ยนเอกสาร EDI จะกระทำผ่านทางเครือข่ายสื่อสาร ผู้ใช้ EDI จะต่อคอมพิวเตอร์ของตน (PC GATEWAY) เข้ากับเครือข่ายสื่อสารสาธารณะ เช่น DATANET เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่รับส่งข้อมูลนี้จะมี TRANSLATION SOFTWARE ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ทำหน้าที่แปลงข้อมูลจากรูปแบบของ TEXT FILE ให้กลายเป็นข้อมูลในรูปแบบของมาตรฐาน EDI ในการส่งข้อมูลหรือแปลงข้อมูลย้อนกลับในการรับข้อมูล ดังแสดงในรูปที่ 1.5



รูปที่ 1.5 การแปลงข้อมูลในคอมพิวเตอร์ (PC GATEWAY)



รูปที่ 1.6 การส่งข้อมูลโดยระบบ EDI

จากคำจำกัดความของ EDI จะเห็นว่า EDI ประกอบด้วยคุณลักษณะสำคัญ คือ

1. โครงสร้าง การที่เอกสาร EDI มีโครงสร้างของข้อมูลที่แน่นอน ทำให้คอมพิวเตอร์สามารถระบุค่าของข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับจากคอมพิวเตอร์อื่น และนำเอาข้อมูลเหล่านั้นไปใช้งานได้ตามที่เช่น การนำค่าของข้อมูลที่ได้ไปเก็บในฐานข้อมูล แล้วแสดงผลทางจอภาพ หรือพิมพ์ทางกระดาษ โดยไม่ต้องผ่านขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับบุคคล (HUMAN INTERVENTION) ซึ่งช่วยขจัดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นกับข้อมูล ระหว่างการเตรียมหรือจัดเก็บเอกสาร

2. การใช้รหัสแทนข้อมูล ข้อมูล EDI ส่วนใหญ่จะใช้รหัสแทนข้อมูลต่างๆ เช่น สินค้า สถานที่ พาหนะ เป็นต้น เพื่อสร้างให้เกิดระบบการสื่อสารทางการค้าที่เข้าใจกันทั่วโลก สามารถอ้างอิงถึงสิ่งหนึ่งได้โดยใช้รหัสเดียวกัน ทำให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้โดยตรง และยังช่วยลดปริมาณข้อมูลที่รับส่งระหว่างผู้รับและผู้ส่ง ตัวอย่างเช่น การกำหนดหมายเลขประจำตัวสินค้าตามมาตรฐานสากล เช่น EAN 13, ITF-14, UPC เป็นต้น

3. มาตรฐานข้อมูล การส่งข้อมูลด้วยมาตรฐานข้อมูลเดียวกันในกลุ่มผู้ใช้ สามารถลดจำนวน TRANSLATION SOFTWARE ที่จำเป็นในการแปลงข้อมูลจากระบบคอมพิวเตอร์หนึ่งไป

ยังระบบคอมพิวเตอร์อื่นๆ รวมทั้งช่วยให้การตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลครบถ้วนและสอดคล้องกับมาตรฐาน จึงมีการกำหนดมาตรฐานของเอกสาร EDI โดยมีการกำหนดรูปแบบโครงสร้างข้อมูลและมีคำแนะนำการออกแบบเอกสารประเภทต่างๆ

4.การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบงานคอมพิวเตอร์โดยตรง จากการที่คอมพิวเตอร์สามารถระบุค่าของข้อมูลที่ได้รับ และมีการใช้มาตรฐานในการรับส่งร่วมกัน ทำให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลจากระบบงานหนึ่งไปยังระบบงานอื่น (APPLICATION TO APPLICATION) สามารถเกิดขึ้นได้ผลที่ได้รับคือ ความรวดเร็วของขั้นตอนการรับส่งเอกสารภายในกลุ่มผู้ใช้ EDI ความสมบูรณ์ของข้อมูลและความประหยัดทรัพยากร เช่น กระดาษเอกสาร และเวลาของบุคลากรซึ่งต้องเสียไปในงานจัดเอกสาร

ประโยชน์ที่จะได้รับการนำคอมพิวเตอร์ EDI มาใช้ในงานอุตสาหกรรม มีดังนี้

- ลดระยะเวลาที่ใช้ในการรับส่งเอกสาร มีผลให้วงจรธุรกิจสั้นลง
- ลดปริมาณการใช้กระดาษในการจัดเตรียมเอกสารต่างๆ
- ลดความผิดพลาดของข้อมูลที่เกิดขึ้นจากการเตรียมหรือบันทึกข้อมูลเข้าระบบ
- ลดระยะเวลาการจัดซื้อ อันนำไปสู่การลดสินค้าคงคลังและการหมุนเวียนสินค้าที่รวดเร็วขึ้น
- ลดค่าใช้จ่ายในการจัดเตรียมและการจัดการเอกสาร
- ลดขั้นตอนของงานจัดการข้อมูล/ภายใน ส่งผลให้ธุรกิจขององค์กรดำเนินไปอย่างรวดเร็ว
- เพิ่มโอกาสแข่งขันทางธุรกิจ และประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเพิ่มช่องทางการติดต่อกับกลุ่มผู้ใช้ EDI ทั้งภายในและภายนอกประเทศ
- เพิ่มความถูกต้องแม่นยำในการวางแผนทางธุรกิจ
- เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดสรรทรัพยากรขององค์กร
- เพิ่มความสัมพันธ์กับบริษัทคู่ค้า
- ช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว

สรุปขั้นตอนการรับส่งข้อมูล EDI มีดังนี้

1.EDI ภายในของผู้ส่ง เป็นขบวนการที่โปรแกรมแปลงข้อมูล EDI (EDI TRANSLATIONS SOFTWARE) ทำการแปลงข้อมูลประยุกต์ ซึ่งเป็นรูปแบบภายในของผู้ส่งให้เป็นแบบมาตรฐานของ EDI แล้วส่งให้ผู้ให้บริการ EDI ผ่านเครือข่ายสาธารณะ

2.EDI ของผู้ให้บริการ การตรวจสอบรหัสผ่านข้อมูลส่ง ตรวจสอบข้อมูล EDI และบันทึกข้อมูล EDI ที่ถูกต้องครบถ้วนเท่านั้น ลงสู่โปรมณีย่ออิเล็กทรอนิกส์ของผู้รับแต่ละราย

3.EDI ภายในของผู้รับ จะใช้คอมพิวเตอร์เชื่อมต่อมาผู้ให้บริการ EDI ผ่านเครือข่ายสาธารณะ เพื่อรับข้อมูล EDI ที่อยู่ในตู้โปรมณีย่ออิเล็กทรอนิกส์ของตน แล้วข้อมูล EDI ที่ได้รับจะถูกแปลงกับโดย TRANSLATION SOFTWARE ให้เป็นข้อมูลในรูปแบบที่มีระบบงานที่มีอยู่สามารถรับไปประมวลได้ทันที

จากสภาพปัญหาความล่าช้าของระบบราชการ การปฏิบัติงานที่มีขั้นตอนยุ่งยากและซับซ้อนและประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ระบบ EDI กรมศุลกากรมองเห็นการณ์ไกลของการเติบโตทางการค้าระหว่างประเทศ จึงได้กำหนดนโยบายให้นำคอมพิวเตอร์ระบบ EDI มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านพิธีการส่งออก ซึ่งจะส่งผลให้ลดขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการลง ลดความผิดพลาด ลดต้นทุนการบริหารระบบสินค้าคงคลัง ลดค่าใช้จ่ายทางด้านเอกสารประหยัดเวลาในการติดต่อ มีระบบข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ตลอดจนเกิดความสะดวกและรวดเร็วในการส่งของออก และผู้ประกอบการมีความได้เปรียบคู่แข่งที่อยู่นอกระบบของการใช้คอมพิวเตอร์ระบบ EDI เชื่อมโยงกับกรมศุลกากร

แบบสอบถามตามความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบ EDI
ในงานศุลกากรด้านพิธีการส่งออก

การศึกษา : ส่วนการส่งออกสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยนักศึกษาปริญญาโท ตามหลักสูตร ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
ภาควิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์ รุ่นที่ 1 วิทยาลัยการพาณิชย์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผล การนำระบบ EDI มาใช้ในการให้บริการด้านพิธีการส่งออก

- | | |
|-----------|---|
| แบบสอบถาม | แบ่งออกเป็น 2 ส่วน |
| ส่วนที่ 1 | รายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถาม |
| ส่วนที่ 2 | ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบ EDI มาใช้ในการให้บริการด้านพิธีการ
ส่งออกของส่วนการส่งออก สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง และ
ปัญหา อุปสรรคพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ
ผู้จัดทำขอรับว่าข้อมูลของท่านจะเก็บเป็นความลับ
ผู้จัดทำขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย |

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง

การศึกษาประเมินผลประสิทธิภาพของระบบ EDI ในงานศุลกากรด้านพิธีการส่งออก

การศึกษา : ส่วนการส่งออก สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

ส่วนที่ 1 รายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในส่วนที่ 1 นี้เป็นการสอบถามถึงตัวท่าน โปรดเติมค่าลงในช่องว่าง หรือกาเครื่องหมาย

✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. 18 - 20 ปี ☐ 2. 21 - 30 ปี ☐ 3. 31 - 40 ปี ☐ 4. 41 - 50 ปี

3. การศึกษา

☐ 1. ปวช. ☐ 2. ปวส.หรืออนุปริญญา ☐ 3. ปริญญาตรี ☐ 4. ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

4. รายได้ต่อเดือน

☐ 1. 5,000 - 15,000 บาท ☐ 2. 15,001 - 25,000 บาท ☐ 3. 25,001 - 35,000 บาท ☐ 4. 35,001 - 45,000 บาท

5. ท่านปฏิบัติงานด้านการส่งออกในตำแหน่ง

☐ 1. เจ้าหน้าที่พิธีการ ☐ 2. นายตรวจศุลกากร ☐ 3. สารวัตรศุลกากร
☐ 4. หัวหน้างาน ☐ 5. เจ้าหน้าที่ประเมินอากร

6. ระยะเวลาการทำงานราชการในกรมศุลกากร

☐ 1. น้อยกว่า 5 ปี ☐ 2. 5 - 10 ปี ☐ 3. 11-15 ปี ☐ 4. มากกว่า 15 ปี

7. ท่านปฏิบัติหน้าที่ประจำเกี่ยวกับ

☐ 1. การตรวจสอบเอกสารพิธีการศุลกากร ☐ 2. การตรวจปล่อยสินค้า ☐ 3. บริหารและพิจารณา
สั่งการ

8. ท่านปฏิบัติงานด้านพิธีการส่งออกมีระยะเวลานาน.....ปี

☐ 1.น้อยกว่า 5 ปี ☐ 2. 5 – 10 ปี ☐ 3. 11-15 ปี ☐ 4.มากกว่า 15 ปี

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบ EDI ในงานศุลกากรพิธีการส่งออกในส่วนที่ 2 นี้เป็นการสอบถามถึงความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการนำระบบ EDI มาใช้ในงานศุลกากรด้านพิธีการส่งออก แต่ละข้อมีระดับความคิดเห็นให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ ดีมาก ดี ปานกลาง น้อย และต้องปรับปรุง โปรดเติมคำในช่องว่างหรือ กานเครื่องหมาย

✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านที่สุดเพียงข้อเดียว และกรณาคอบคำถามทุกข้อ

ข้อความ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	ต้องปรับปรุง
(คะแนน)	5	4	3	2	1
1. การลดเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน					
2. การลดขั้นตอนในการปฏิบัติพิธีการส่งออก					
3. ระบบ EDI ช่วยให้ประหยัดงบประมาณในการจ้างพนักงาน					
4. ระบบ EDI ทำให้ขั้นตอนตั้งแต่ตรวจสอบพิธีการจนถึงการตรวจปล่อยช่วยลดการใช้เอกสาร (Paperless)					
5. ความถูกต้องในการตรวจสอบพิกัดราคาและการคำนวณภาษีเมื่อนำมาผ่านพิธีการด้วยระบบ EDI					
6. การผ่านพิธีการส่งออกโดยระบบ EDI ช่วยลดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีเลย
7. ความสะดวกรวดเร็วในการตรวจสอบเอกสาร	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	ต้องปรับปรุง
8. ความสะดวกและรวดเร็วในการบันทึกและส่งข้อมูลต่างๆ					
9. การกำหนดให้ตรวจสอบกลุ่มใบขนสินค้า GREEN LINE ของทั้งหมดช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว					
10. ระบบ EDI เป็นระบบการให้บริการงานศุลกากรที่ทันสมัยและทันต่อความต้องการของผู้ประกอบการ					
11. ระบบ EDI ทำให้การบริการศุลกากรเป็นสากล ผู้ประกอบการสามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก					
12. ความเสมอภาคในการให้บริการตรวจสอบพิธีการ					
13. สถานที่บริการระบบ EDI มีความพอเพียง					

ข้อความ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	ต้องปรับปรุง
(คะแนน)	5	4	3	2	1
14.การจัดกลุ่มใบงานสินค้า RED LINE ทำให้ขั้นตอนการตรวจลดลง					
15.การกำหนดชื่อผู้ตรวจปล่อยสินค้าโดยอัตโนมัติช่วยลดขั้นตอนการตรวจปล่อยให้รวดเร็วขึ้น					
16.ความก้าวหน้าและพัฒนาระบบความปลอดภัยของข้อมูลการส่งออก					
17.ท่านคิดว่าผู้มาติดต่อผ่านพิธีการส่งออกมีความรู้ความเข้าใจในระบบ EDI เพื่อการส่งออกเพียงใด					
18.โดยภาพรวมท่านเห็นว่า ผู้มาติดต่อผ่านพิธีการส่งออกแสดงความพึงพอใจต่อการนำระบบ EDI มาใช้งานศุลกากรด้านพิธีการส่งออก เพียงใด	พอใจมาก	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	ไม่พอใจ	ไม่มีความคิดเห็น

19.ท่านคิดว่าการนำระบบ EDI มาใช้ในงานศุลกากรด้านพิธีการส่งออกมีปัญหาอุปสรรค ใดๆต่อการปฏิบัติงานของท่าน.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

20.ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานในการผ่านพิธีการระบบ EDI เพื่อการส่งออก ณ ส่วนการส่งออก สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามตามความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการนำระบบ EDI
มาใช้ในการส่งเอกสารด้านพิธีการส่งออก

การศึกษา : ส่วนการส่งออกสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยนักศึกษานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ภาควิชาการจัดการสารสนเทศและโลจิสติกส์ รุ่นที่ 1 วิทยาลัยการพาณิชยการ มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผล การนำระบบ EDI มาใช้ในการให้บริการด้านพิธีการส่งออก

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 รายละเอียดขององค์กรและประสิทธิภาพของระบบ EDI ที่ดีกว่าระบบเดิม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการนำระบบ EDI มาใช้

ในงานศุลกากรด้านพิธีการส่งออก ของส่วนการส่งออก สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังและข้อเสนอแนะ

ผู้จัดทำขอรับว่าข้อมูลของท่านจะเก็บเป็นความลับ

ผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง

การศึกษาประเมินผลประสิทธิภาพของระบบ EDI ในงานศุลกากรด้านพิธีการส่งออก

การศึกษา : ส่วนการส่งออก สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

ส่วนที่ 1 รายละเอียดขององค์กร และประสิทธิภาพของระบบ EDI

ที่ดีกว่าระบบเดิม

ในส่วนที่ 1 นี้เป็นการสอบถามองค์กรของท่าน โปรดเติมค่าลงในช่องว่าง หรือกาเครื่องหมาย

✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความจริงเกี่ยวกับองค์กรของท่าน

1. องค์กรของท่าน เป็นผู้ประกอบการประเภทใด

- ☐ 1. เป็นผู้ประกอบการส่งออกที่จดทะเบียนใช้ระบบ EDI กับกรมศุลกากร
☐ 2. เป็น CUSTOMS BROKER ที่จดทะเบียนใช้ระบบ EDI กับกรมศุลกากร
☐ 3. เป็นตัวแทนออกของทั่วไป หรือ FREIGHT FORWARDER ที่จดทะเบียนใช้ระบบ EDI กับกรมศุลกากร

2. จากคำถามข้อ 1 ในกรณีที่ท่านตอบข้อ 2 หรือ ข้อ 3 ท่านมีลูกค้าที่เป็นผู้ส่งออกซึ่งมีใบขนฯ ผ่านพิธีการด้วยระบบ EDI จำนวน.....ราย

- ☐ 1. 1-200 ราย ☐ 2. 200-400 ราย ☐ 3. 400-600 ราย ☐ 4. 600 รายขึ้นไป

3. องค์กรของท่านเสียค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบ ได้แก่ HARDWARE/SOFTWARE และค่าใช้จ่ายอื่นๆรวมทั้งสิ้น ประมาณ.....บาท

- ☐ 1. 10,000-15,000 ☐ 2. 15,001-20,000 ☐ 3. 20,001-25,000 ☐ 4. 25,001-30,000 ☐ 5. 30,001-35,000

4. องค์กรของท่านใช้ระบบ EDI ในงานศุลกากรด้านพิธีการส่งออกโดยผ่าน

- ☐ 1. CUSTOMS SERVICE COUNTER ☐ 2. EXIM NET ☐ 3. CAT ☐ 4. ต่อเชื่อมโดยตรงกับกรมศุลกากร

5. ประเภทของผลิตภัณฑ์ที่ท่านผ่านพิธีการส่งออก

- ☐ 1. รถยนต์และส่วนประกอบ ☐ 2. เครื่องจักรกลและส่วนประกอบ ☐ 3. พลาสติก
☐ 4. น้ำมันและน้ำมันเชื้อเพลิง ☐ 5. เหล็กและเหล็กกล้า ☐ 6. ยางและของทำด้วยยาง
☐ 7. ของที่ทำด้วยเหล็กและเหล็กกล้า ☐ 8. อื่นๆ ☐ 9. มากกว่า 1 รายการ

6. ก่อนใช้ระบบ EDI องค์กรของท่านผ่านพิธีการใบขนสินค้าขาออก เฉลี่ยต่อหนึ่งเดือน มีประมาณ.....ฉบับ

- ☐ 1. 1-100 ฉบับ ☐ 2. 100-200 ฉบับ ☐ 3. ประมาณ 200-300 ฉบับ ☐ 4. 300-400 ฉบับ ☐ 5. 400 ฉบับขึ้นไป

7. หลังจากใช้ระบบ EDI แล้ว องค์กรของท่านผ่านพิธีการใบขนสินค้าขาออกเฉลี่ยต่อหนึ่งเดือน มีประมาณ
.....ฉบับ

☐ 1. 1 – 100 ฉบับ ☐ 2. 100 – 200 ฉบับ ☐ 3. ประมาณ 200 – 300 ฉบับ ☐ 4. 300 – 400 ฉบับ ☐ 5. 400 ฉบับ
ขึ้นไป

8. จากจำนวนใบขนฯ ในข้อ 7 ใบขนสินค้าขาออกที่ผ่านพิธีการ โดยระบบ EDI เฉลี่ยต่อหนึ่งเดือน ประมาณ
.....ฉบับ

☐ 1. 1 – 100 ฉบับ ☐ 2. 100 – 200 ฉบับ ☐ 3. ประมาณ 200 – 300 ฉบับ ☐ 4. 300 – 400 ฉบับ ☐ 5. 400 ฉบับ
ขึ้นไป

9. ใบขนสินค้าขาออกที่ท่านผ่านพิธีการส่งออกแต่ละฉบับ มีรายการชนิดสินค้า โดยเฉลี่ย.....
ที่รายการต่อหนึ่งฉบับ

☐ 1. 1 – 3 รายการ ☐ 2. 3 – 6 รายการ ☐ 3. 6 – 12 รายการ ☐ 4. มากกว่า 12 รายการขึ้นไป

10. จำนวนรายการสินค้าของแต่ละใบขนฯ มีผลต่อความรวดเร็ว ของระบบ EDI เพียงใด

☐ 1. มาก ☐ 2. ปานกลาง ☐ 3. น้อย ☐ 4. ไม่มีผล

11. การที่องค์กรของท่านใช้ระบบ EDI แล้วช่วยลดปริมาณพนักงานในการปฏิบัติงานด้านการส่งออก
เพียงใด เมื่อเทียบกับระบบเดิม

☐ 1. ลดลงเฉลี่ย.....คน ☐ 2. ใช้จำนวนพนักงานเท่าเดิม
☐ 3. ใช้พนักงานเพิ่มมากขึ้น

12. ค่าใช้จ่ายในการส่งข้อมูลผ่านบริษัทผู้ให้บริการ(VAN) เช่น EXIM NET และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในการผ่านพิธีการ
ระบบ EDI จนถึงการตรวจปล่อยมีค่าใช้จ่ายเป็นอย่างไรเมื่อเทียบกับระบบเดิม

☐ 1. น้อยกว่า ☐ 2. เท่าเดิม ☐ 3. มากกว่า ☐ 4. ไม่แน่ใจ

13. ในระบบเดิมการผ่านพิธีการส่งออกตั้งแต่เริ่มพิมพ์ใบขนสินค้านำไปผ่านพิธีการจนถึงการตรวจปล่อยเฉลี่ย
ใช้เวลาประมาณ.....ชั่วโมง

☐ 1. 1-2 ชั่วโมง ☐ 2. 2-3 ชั่วโมง ☐ 3. 3-5 ชั่วโมง ☐ 4. มากกว่า 5 ชั่วโมงขึ้นไป

14. เมื่อใช้ระบบ EDI แล้ว การผ่านพิธีการ ตั้งแต่เริ่มส่งข้อมูลใบขนสินค้านำจนถึงการตรวจปล่อย ใช้เวลาเฉลี่ยประมาณ
.....ชั่วโมง.....นาทีต่อใบขนสินค้า 1 ฉบับ

☐ 1. 1-30 นาที ☐ 2. 31-60 นาที ☐ 3. 1.01 ชั่วโมง – 1.30 ชั่วโมง ☐ 4. 1.31-2 ชั่วโมง

☐ 5. 2.01 ชั่วโมง – 2.30 ชั่วโมง ☐ 6. 2.31 ชั่วโมง – 3 ชั่วโมง ☐ 7. 3 ชั่วโมงขึ้นไป

15. การให้บริการผ่านพิธีการด้วยระบบ EDI ของกรมศุลกากร ให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง หรือไม่

☐ 1. ต่อเนื่อง ☐ 2. ไม่ต่อเนื่อง ☐ 3. อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในส่วนที่ 2 นี้ เป็นการสอบถามทั้งความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการนำระบบ EDI มาใช้ในงานศุลกากร ด้านพิธีการส่งออก แต่ละข้อมีระดับความคิดเห็นให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ ดีมาก ดี ปานกลาง น้อย และต้องปรับปรุง โปรดกาเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ ช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านที่สุดเพียงข้อเดียวและกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ข้อความ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	ต้องปรับปรุง
(คะแนน)	5	4	3	2	1
1. ความสะดวกรวดเร็วของระบบ EDI ในการผ่าน พิธีการส่งออกโดยการส่งข้อมูลผ่านระบบ EDI ทางคอมพิวเตอร์ที่บริษัท โดยไม่ต้องเดินทางมาที่ศุลกากร					
2. ความสะดวกของระบบ EDI ในการตรวจ สอบพิศัด ราคา การคำนวณค่าภาษีอากรเมื่อ เทียบกับระบบเดิม					
3. การแจ้งผลการตรวจสอบข้อมูลกลับไปยังตัวแทนออกของ และผู้ประกอบการมีความ สะดวกและรวดเร็ว					
4. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการตรวจสอบข้อมูลจนถึง การออกเลขที่ใบขนสินค้า					
5. การจัดกลุ่มใบขนสินค้าเป็น GREEN LINE และ RED LINE ในระบบ EDI ทำให้เกิด ความสะดวก รวดเร็วในการผ่านพิธี การ ส่งออก					
6. ความรวดเร็วในการผ่านพิธีการส่งออก เมื่อใช้ระบบ EDI					
7. การกำหนดชื่อผู้ตรวจปล่อยโดยอัตโนมัติด้วยระบบ EDI ทำให้เกิดความสะดวก และ รวดเร็วในการผ่านพิธีการ					
8. เมื่อใช้ระบบ EDI แล้วสามารถช่วยลดขั้นตอนในการ ปฏิบัติพิธีการส่งออก					
9. ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ EDI ในการผ่านพิธีการ ส่งออก					
10. ระบบ EDI ที่รับส่งข้อมูลในการผ่านพิธีการส่งออกอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง					
11. .การบริการ EDI ของ CUSTOMS SERVICE COUNTER					

ที่กรมศุลกากร จัดไว้บริการ					
12.ระบบ EDI ช่วยลดต้นทุนเกี่ยวกับ สินค้าคงคลังและเอกสาร					
13.ความเสมอภาคในการให้บริการตรวจสอบพิธีการ					
14.ความง่ายในการบันทึกข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ในการจัดทำใบขน สินค้าขาออก					
15.กรมศุลกากร ได้จัดให้บริษัทเอกชนเป็นตัวกลางในการให้บริการ EDI (ผ่าน VAN) ใช้อย่างพอเพียง					
ข้อความ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	ต้องปรับปรุง
(คะแนน)	5	4	3	3	1
16. การประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ ด้วยระบบ EDI					
17.การส่งผ่านข้อมูลในระบบ EDI มีระบบป้องกันการลักลอบข้อมูล					
18. โดยภาพรวม ท่านมีความพอใจต่อการรับบริการระบบ EDI ในการผ่านพิธีการส่งออกเพียงใด	พอใจมาก	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	ไม่พอใจ	ไม่มีความเห็น

19.ท่านคิดว่าการผ่านพิธีการด้านระบบ EDI มีปัญหา และอุปสรรค อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

20.ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารระบบ EDI ในการผ่านพิธีการส่งออก ณ ส่วนการส่งออก สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

.....

.....

.....

.....

.....

บทสัมภาษณ์

- คำถามที่ 1 ในฐานะที่ท่านเป็นผู้บริหารระดับสูงคนหนึ่ง ขอให้ท่านช่วยอธิบายหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบ EDI ณ ส่วนการส่งออกท่าเรือศุลกากรแหลมฉบังตั้งแต่กรมศุลกากรเริ่มดำเนินการมา
- คำถามที่ 2 ท่านคิดว่าการให้บริการในระบบ EDI ของกรมศุลกากร มีความเพียงพอ และให้ประโยชน์แก่ท่านมากน้อยเพียงใด มีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง ขอให้ท่านอธิบายโดยละเอียด
- คำถามที่ 3 ท่านมีความเห็นอย่างไรต่อการประชาสัมพันธ์ของกรมศุลกากรเกี่ยวกับระบบ EDI ขอให้ท่านอธิบายโดยละเอียด
- คำถามที่ 4 ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ใช้บริการระบบ EDI ท่านคิดว่าระบบ EDI ช่วยทำให้ท่านลดขั้นตอนลดเวลา ลดค่าใช้จ่ายเพียงใดเมื่อเปรียบเทียบกับระบบเดิม (MANUAL)
- คำถามที่ 5 ท่านเห็นด้วยหรือไม่ว่า ระบบ EDI ที่นำมาใช้ ณ ส่วนการส่งออกท่าเรือศุลกากรแหลมฉบังในปัจจุบันจะเป็นทางเลือกใหม่แก่ผู้ประกอบการระหว่างประเทศที่ทันสมัยเป็นสากลและสร้างความได้เปรียบแก่ธุรกิจของท่าน ขอให้ท่านอธิบายโดยละเอียด
- คำถามที่ 6 ขอให้ท่านเสนอแนะและอธิบายโดยละเอียดถึงปัญหาอุปสรรคในการใช้ระบบ EDI ในเรื่องของคุณภาพของการให้บริการทั้งในด้านระบบ คน โครงสร้าง สถานที่ และวัสดุ อุปกรณ์