

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

เนื่องด้วยในปัจจุบันมีการเปิดเสรีทางการค้ามากขึ้น ทำให้ธุรกิจต่าง ๆ เผชิญกับการแข่งขันอย่างรุนแรงซึ่งส่งผลให้ทั้งภาครัฐและเอกชนต้องเร่งปรับตัวเพิ่มศักยภาพการแข่งขันเพื่อให้สามารถยืนหยัดอยู่ได้ การผลักดันการส่งออกจึงเป็นแนวทางที่สำคัญและมีบทบาทอย่างยิ่งต่อการสร้างรายได้และนำเงินตราเข้าประเทศ แต่การส่งออกของไทยที่ผ่านมาประสบอุปสรรคและปัญหาสำคัญประการหนึ่งอันเนื่องมาจากเงื่อนไขขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านศุลกากรนั้นมีความล่าช้าทำให้บางครั้งเกิดการเสียโอกาสส่งผลให้เกิดการขาดสภาพคล่อง ดังนั้นกรมศุลกากรได้เล็งเห็นถึงการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนางานด้านบริการและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับระบบสากลจึงได้ริเริ่มแผนปฏิรูประบบบริการใหม่โดยการนำระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange : EDI) มาใช้ โดยมีการวางแผนในการนำมาใช้ทั้งการนำเข้าและส่งออกอย่างครบวงจรอันจะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถนำสินค้าผ่านขั้นตอนได้เร็วขึ้น ลดความผิดพลาด ลดค่าใช้จ่ายทางด้านเอกสาร และประหยัดเวลาในการติดต่ออีกทั้งเพิ่มความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น (กรมศุลกากร, 2542).

ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน ซึ่งประกอบไปด้วยโรงงานอุตสาหกรรมที่ทำการส่งออกสินค้าเป็นจำนวนมาก การนำระบบอีดีไอมาใช้จะส่งผลต่อการทำงานให้เกิดความคล่องตัวเพราะสามารถจัดการกับเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถทำให้นำเข้าและส่งออกสินค้าได้อย่างรวดเร็วเมื่อเทียบกับรูปแบบการทำงานเดิมที่มีการเดินเอกสารด้วยตัวเองและยังลดความผิดพลาดอันเนื่องมาจากการบันทึกข้อมูลที่ซ้ำซ้อน และสามารถรับส่งข้อมูลผ่านระบบอีดีไอกับกรมศุลกากรได้อีกด้วย เช่นการรับส่งข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่ต้องมีใบอนุญาต การตรวจสอบข้อมูลด้านการค้าก่อนการพิจารณาคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม และรายละเอียดการได้รับสิทธิพิเศษจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ซึ่งกรมศุลกากรมีเป้าหมายพัฒนาระบบสำหรับเชื่อมโยงข้อมูลในทุกส่วนต่อไป

ในปัจจุบัน โรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมส่งออกภาคเหนือจังหวัดลำพูนมีการนำระบบคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมาใช้ประกอบธุรกรรมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพทางการค้าและการแข่งขันกับตลาดทั้งในและนอกประเทศ ดังนั้นระบบอีดีไอ โดยการสนับสนุนของกรมศุลกากร จึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่จะนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานซึ่งทั้งระบบจะต้องประกอบไปด้วย ขั้นตอน กฎเกณฑ์ ส่วนประกอบ รวมทั้งอุปกรณ์และบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจในการใช้งาน ที่จะทำให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการศึกษานี้จึงมุ่งศึกษากลุ่มเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออกซึ่งเป็นกลุ่มที่ได้ใช้ระบบโดยตรงจึงนับว่าเป็นกลุ่มที่มีศักยภาพและน่าสนใจสำหรับการศึกษาเป็นอย่างยิ่งและศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ ทั้งในแง่ความเข้าใจในขั้นตอนของระบบและปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมในการนำระบบอีดีไอมาใช้งาน ซึ่งนอกจากจะทำให้ทราบถึงความคิดเห็นแล้วยังจะเป็นข้อมูลประกอบที่มีความสำคัญต่อกรมศุลกากรเพื่อที่จะหาปัจจัยส่งเสริมระบบให้ผู้ประกอบการใช้กันมากขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อการนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- (1) เพื่อศึกษาระบบอีดีไอ ในส่วนการนำเข้าและส่งออกสินค้าของกรมศุลกากร
- (2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออกของ โรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมส่งออกภาคเหนือจังหวัดลำพูน ต่อระบบอีดีไอของกรมศุลกากร
- (3) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่งเสริมในการใช้ระบบอีดีไอและปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- (1) ทราบถึงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออกของ โรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนที่มีต่อระบบอีดีไอ
- (2) ทราบถึงปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อการนำระบบอีดีไอมาใช้ในการส่งออกและนำเข้าสินค้าให้ประสบความสำเร็จ
- (3) เป็นข้อมูลเบื้องต้นให้กับกรมศุลกากรนำไปวางแผนพัฒนาปรับปรุงระบบการบริการอีดีไอให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

1.4 ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้อง

1.4.1 แนวความคิด (ฝ่ายคอมพิวเตอร์ กรมศุลกากร, 2542)

ระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ จะคล้ายกับการส่งโทรสาร การส่งข้อมูลทางโทรสาร ผู้รับและผู้ส่งข้อมูลจะต้องมีเครื่องโทรสาร ข้อมูลที่รับส่งกันจะวิ่งบนสายโทรศัพท์ ส่วนการส่งข้อมูลด้วยระบบอีดีไอ ผู้รับและผู้ส่งจะต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจะวิ่งไปตามสายโทรศัพท์โดยผ่านผู้ให้บริการซึ่งเราเรียกว่า VAN (Value Added Network) หรือจะเรียกให้เข้าใจก็คือไปรษณีย์ Electronic นั่นเอง ผู้ส่งข้อมูลก็จะบันทึกข้อมูลที่ต้องการส่งลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยระบุว่าจะส่งให้ใคร เสร็จแล้วก็หมุนโทรศัพท์ส่งข้อมูลไปยัง VAN โดย VAN ก็เอาข้อมูลของผู้ส่งไปใส่ในตู้ไปรษณีย์ (Mail Box) ของผู้รับ โดยอัตโนมัติ ผู้รับจะมีรหัสผ่านเพื่อเปิดตู้ไปรษณีย์ของตัวเองเอาข้อมูลไปประมวลผลต่อ โดยขั้นตอนข้างต้นจะทำโดยอัตโนมัติไม่มีคนเข้ามาเกี่ยวข้องเลย

1.4.2 ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการนำระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฝ่ายคอมพิวเตอร์ กรมศุลกากร, 2542)

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการนำระบบอีดีไอมาใช้งานคือ ความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่

- (1) ความพร้อมในด้านโครงสร้างพื้นฐานของเครือข่ายโทรคมนาคม โดยเฉพาะในพื้นที่ที่ห่างไกลความเจริญ
- (2) การยอมรับมาตรฐานกลางในการแลกเปลี่ยนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างองค์กร
- (3) ความร่วมมืออย่างจริงจังของบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่จะใช้อีดีไอร่วมกัน
- (4) ต้องมีกฎหมายรองรับการใช้อีดีไอ เพื่อให้เอกสารอีดีไอสามารถใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมายได้
- (5) ผู้บริหารระดับสูง ขององค์กรต้องให้การส่งเสริมและสนับสนุนอย่างจริงจัง ทั้งในด้านนโยบายและงบประมาณที่เพียงพอ
- (6) ความพร้อมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานและบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- (7) การให้ความรู้และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตระหนักถึงความสำคัญ และความจำเป็นของการใช้ระบบอีดีไอ
- (8) มีการใช้อีดีไอในธุรกิจเดียวกันอย่างครบวงจร เช่น ในธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งมีองค์กรที่เกี่ยวข้องมากมาย เช่น ศุลกากร ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนเรือ บริษัทประกันภัย ธนาคาร เป็นต้น ถ้าใช้เพียงบางหน่วยงานก็จะไม่ได้ประโยชน์เต็มที่

1.4.3 ทฤษฎีด้านคุณภาพของการให้บริการ หรือ Service Quality (ตีวีรวัฒน เสรีรัตน์, 2541)

ปัจจัยในการที่จะให้องค์กรธุรกิจมาใช้ระบบที่ดีไต่กันอย่างแพร่หลายระบบจะต้องมีคุณภาพการให้บริการตามที่ใช้ต้องการ ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงคุณภาพของการบริการดังนี้

(1) การเข้าถึงลูกค้า (Access)

โดยจะต้องมีทำเลที่ตั้งเหมาะสมแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า และต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ ไม่ให้เกิดการรอนาน

(2) การติดต่อสื่อสาร (Communication)

การสื่อสารภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจง่ายอาจโดยการนำเสนอในลักษณะของรูปภาพในการอธิบายลักษณะการทำงานและขั้นตอนการใช้งาน

(3) ความสามารถ (Competence)

ในส่วนของบุคลากร อุปกรณ์ต้องมีความชำนาญ มีความรู้ ความสามารถในการทำงาน

(4) ความมีน้ำใจ (Courtesy)

บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีความสัมพันธ์อันดีต่อผู้บริโภคและสามารถตรวจสอบการใช้งานได้

(5) ความน่าเชื่อถือ (Credibility)

บุคลากรและเครื่องมือต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าเพื่อให้เกิดความไว้วางใจโดยการเสนอการบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

(6) ความไว้วางใจ (Reliability)

การให้บริการลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

(7) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)

พนักงานต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

(8) ความปลอดภัย (Security)

การให้บริการต้องมีความปลอดภัยปราศจากอันตราย และความเสียหาย

(9) การสร้างการบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)

ทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงสิ่งที่จะได้รับจากคุณภาพของสินค้าและบริการ

(10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customer)

การให้บริการจะต้องมีความเข้าใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้า

1.5 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้จะศึกษาระบบการแลกเปลี่ยนเอกสารธุรกิจในส่วนการนำเข้า-ส่งออกสินค้าของกรมศุลกากรจากเอกสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้งานระบบของกรมศุลกากร และศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออกของโรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมส่งออกภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ต่อระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร รวมถึงปัจจัยส่งเสริมและปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในการใช้ระบบ โดยได้นำทฤษฎีทางด้านคุณภาพของการให้บริการและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จของการนำระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ เข้ามาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา

1.6 นิยามศัพท์

ระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบอีดีไอ หมายถึงระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้วยวิธีการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานตั้งแต่ 2 หน่วยงานขึ้นไป โดยใช้มาตรฐานอันเป็นที่ยอมรับเชื่อมโยงการส่งผ่านข้อมูลระหว่างกรมศุลกากรกับผู้นำเข้าและส่งออกสินค้า ตัวแทนออกสินค้า และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำให้สามารถยื่นใบขนสินค้าและเอกสารต่าง ๆ ทางอิเล็กทรอนิกส์ (วิชัย มากวิฒนสุข, 2543)

เจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออก หมายถึงผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับระบบอีดีไอ ที่นำมาใช้ในส่วนการนำเข้าและส่งออกสินค้าของโรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมส่งออกภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

ปัจจัย หมายถึงสิ่งที่ช่วยส่งเสริมหรือทำให้เกิดอุปสรรคในการนำเอาระบบอีดีไอมาใช้งาน

1.7 ระเบียบวิธีการศึกษา

1.7.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามเพื่อรวบรวมความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออกของโรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมส่งออก ภาคเหนือจังหวัดลำพูน จำนวน 43 โรงงาน (นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ, 2543) โดยแต่ละโรงงานจะออกแบบสอบถามโรงงานละ 2 คนคือผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ในโรงงานแต่ละแห่งจะได้แบบสอบถามจำนวน 86 ชุด แต่สามารถเก็บข้อมูลได้เพียงจำนวน 36 โรงงาน และได้จำนวนแบบสอบถาม 66 ชุด เนื่องจาก

- (1) โรงงานมีการจดทะเบียนในชื่อแตกต่างกันแต่ใช้บุคลากรในส่วนนำเข้า และส่งออกชุดเดียวกันจำนวน 1 โรงงาน
- (2) โรงงานที่ได้หยุดกิจการไปแล้วจำนวน 3 โรงงาน

(3) โรงงานที่ไม่สามารถให้ข้อมูลได้เนื่องจากเป็นความลับของบริษัทจำนวน 3 โรงงาน

(4) โรงงานที่พนักงานระดับผู้จัดการ ไม่สามารถให้ข้อมูลได้เนื่องจากเป็นชาวต่างชาติ และบางท่านไม่สะดวกในการให้ข้อมูล จำนวน 6 โรงงาน

แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลการศึกษาจากเอกสารตำราทางวิชาการ สิ่งพิมพ์ บทความ วารสารที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data) ที่เกี่ยวข้องกับระบบอีดีไอ

1.7.2 การรวบรวมข้อมูล

การศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลมีเครื่องมือคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยลักษณะของแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

(1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุการทำงาน

(2) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลความรู้ ความเข้าใจ การสนับสนุนจากผู้บริหาร

(3) แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออกของโรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมส่งออกภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ในด้าน

(3.1) การเริ่มนำมาใช้งาน

(3.2) ประโยชน์ต่อการทำงาน

(3.3) ปัญหา อุปสรรค ในการทำงาน

(3.4) สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ

(3.5) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากรที่จะเป็นปัจจัยส่งเสริมการนำระบบอีดีไอมาใช้

1.7.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ สรุปผลข้อมูลในรูปแบบสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือการอธิบายข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ เช่น ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และทำการประเมินค่า (Rating Scale) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง

สำหรับลักษณะคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม(ในข้อ. 17) เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความสำคัญ โดยเฉลี่ย 4 อันดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

<u>ระดับความสำคัญ</u>	<u>คะแนน</u>
สำคัญมากที่สุด	4
สำคัญมาก	3
สำคัญปานกลาง	2
สำคัญน้อย	1

และคะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายดังนี้

เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนน = (คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด) / 4 = (4-1) / 4 = 0.75

ดังนั้นการกำหนดเกณฑ์การแปลผลจะกำหนดเป็นช่วงๆ ละ 0.75 ดังนี้

1.00 – 1.75	เกณฑ์สำคัญอันดับสี่
1.76 – 2.50	เกณฑ์สำคัญอันดับสาม
2.51 – 3.25	เกณฑ์สำคัญอันดับสอง
3.26 – 4.00	เกณฑ์สำคัญอันดับหนึ่ง

สำหรับลักษณะคำถามเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ และความคิดเห็นเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale) (ศศ.ดร.เพ็ญแข แสงแก้ว, 2541) ซึ่งในแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกและมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

คำถามที่วัดระดับความสำคัญของความรู้ ความเข้าใจ เป็น 5 ระดับด้วยกันคือ ไม่เคยได้ยิน เคยได้ยินบ้าง ทราบเล็กน้อย ทราบพอสมควร และทราบเป็นอย่างดี โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้

<u>ระดับความรู้ ความเข้าใจ</u>	<u>คะแนน</u>
ทราบเป็นอย่างดี	5
ทราบพอสมควร	4
ทราบเล็กน้อย	3
เคยได้ยินบ้าง	2
ไม่ทราบ	1

และคะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายดังนี้

เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนน = (คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด) / 5 = (5-1) / 5 = 0.8

ดังนั้นการกำหนดเกณฑ์การแปลผลจะกำหนดเป็นช่วงๆ ละ 0.8 ดังนี้

1.00 – 1.80	เกณฑ์ไม่ทราบ
1.81 – 2.60	เกณฑ์เคยได้ยินบ้าง
2.61 – 3.40	เกณฑ์ทราบเล็กน้อย
3.41 – 4.20	เกณฑ์ทราบพอสมควร
4.21 – 5.00	เกณฑ์ทราบเป็นอย่างดี

คำถามที่วัดระดับความสำคัญของความคิดเห็นเป็น 4 ระดับด้วยกันคือ ไม่เห็นด้วย เห็นด้วย น้อย เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้

<u>ระดับความคิดเห็น</u>	<u>คะแนน</u>
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4
เห็นด้วย	3
เห็นด้วยน้อย	2
ไม่เห็นด้วย	1

และคะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายดังนี้

$$\text{เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนน} = (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / 4 = (4-1) / 4 = 0.75$$

ดังนั้นการกำหนดเกณฑ์การแปลผลจะกำหนดเป็นช่วงๆ ละ 0.75 ดังนี้

1.00 – 1.75	เกณฑ์ไม่เห็นด้วย
1.76 – 2.50	เกณฑ์เห็นด้วยน้อย
2.51 – 3.25	เกณฑ์เห็นด้วย
3.26 – 4.00	เกณฑ์เห็นด้วยอย่างยิ่ง