

# คู่มือการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ECS ในระบบการนำเข้า (E-import paperless)

## (Manual for using ECS software in the E-import paperless)

### บริษัท ปลายาพ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

#### ต้นหยง กลีบคำ

การปฏิบัติสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต

สาขาการจัดการโลจิสติกส์ ภาคพิเศษ คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2563

#### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คู่มือการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ECS ในระบบการนำเข้า (E-import paperless) ที่แผนก Shipping บริษัทปลายาพ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อพัฒนาคู่มือการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ECS ซึ่งเป็นระบบพิธีการศุลกากรแบบไร้เอกสาร Paperless Customs ในส่วนงานระบบการนำเข้า ของบริษัท ECS 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของคู่มือการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ECS หลังนำคู่มือไปใช้งานจริง 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผิดพลาดของเอกสารในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า 4) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น 5) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานใหม่ให้เรียนรู้ได้รวดเร็วขึ้น และดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเหมาะสม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ที่ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ECS อยู่เดิม จำนวน 5 ท่าน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาคู่มือการใช้งานเบื้องต้น จัดทำแบบสอบถามและแบบสอบถามความพึงพอใจการใช้คู่มือจากกลุ่มตัวอย่าง และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. ได้พัฒนาคู่มือการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ECS ในระบบการนำเข้า (E-import paperless) สามารถช่วยในงานในด้านระบบงานศุลกากรพิธีการนำเข้า เริ่มตั้งแต่ การส่งข้อมูล INVOICE , ข้อมูลใบขนสินค้า, ผ่านผู้ให้บริการรับส่งข้อมูล (Vans) ไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ของศุลกากร เพื่อตรวจสอบความถูกต้องตาม (Profile) ที่กำหนด ทำให้ในการดำเนินงานนั้นทำได้สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

2. ผู้ใช้คู่มือการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ECS ในระบบการนำเข้า (E-import paperless) แผนก Shipping บริษัทปลายาพ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D. = 0.60 )

คำสำคัญ : คู่มือการใช้งาน โปรแกรม, พิธีการศุลกากร, ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์

## บทนำ

บริษัท ปลายทาง โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่เชี่ยวชาญในการให้บริการด้านโลจิสติกส์และสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมความอำนวยความสะดวกของสินค้าปลอดอากร ให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรอย่างมืออาชีพทั้งการนำเข้าและส่งออก ขนส่งสินค้าส่วนใหญ่ที่ทำเรือแหลมฉบัง ท่าเรือกรุงเทพ และท่าเรือลาดกระบัง

เอกสารที่ได้จากการเดินพิธีการ ทั้งขั้นตอนการนำเข้าและส่งออก จะต้องมีจัดทำอย่างถูกต้อง เนื่องจากใช้เป็นหลักฐานในการตรวจสอบ ทั้งในส่วนของกรมศุลกากรและกรมสรรพากร เป็นข้อมูลประกอบขั้นตอนการดำเนินงาน โดยผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่และรับผิดชอบในส่วนนี้จะต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับส่วนประกอบเอกสาร หากพบความผิดพลาดจะต้องดำเนินการแก้ไขทันที ดังนั้นจึงมีความสำคัญมากที่ต้องให้การศึกษากับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ทุกคนเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตระหนักถึงความผิดพลาดและความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งการขอแก้ไขเอกสารใหม่ก่อให้เกิดต้นทุนส่วนเพิ่ม นอกเหนือจากความล่าช้าแล้วยังลดความน่าเชื่อถือขององค์กรด้วย

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษากระบวนการนำเข้าโดยโปรแกรมสำเร็จรูป ECS-VANs PROVIDER (ECS) ซึ่งเป็นระบบพิธีการศุลกากรแบบไร้เอกสาร (Paperless Customs) ในส่วนงานระบบการนำเข้า (E-import paperless) ของบริษัท ECS (E-customs service CO., LTD.) ที่นิสิตได้เรียนรู้และศึกษาฝึกงานจริงที่แผนก Shipping บริษัทปลายทาง โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งอยู่ภายในเขตปลอดอากร เพื่อให้รับรู้อุปแบบการทำงานของโปรแกรมในขั้นตอนต่างๆ ให้ถูกต้องมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับขั้นตอนและเอกสารต่างๆ ตั้งแต่ขั้นตอนการสร้างข้อมูลของบริษัท อีกทั้งยังอธิบายการสร้างกลุ่มสินค้า บัตรผ่านพิธีการ เพื่อจะอธิบายขั้นตอนการสร้างใบขนสินค้าขาเข้า ในส่วนของปัญหาต่างๆที่จะพบในการใช้งาน โปรแกรม PAPERLESS ใบขนสินค้าขาเข้านี้

ดังนั้นผู้วิจัยจะจัดทำคู่มือการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ECS ในระบบการนำเข้า (E-import paperless) ที่อธิบายขั้นตอนการใช้งานในระบบการนำเข้า รวบรวมปัญหาที่พบได้บ่อยๆ มาอธิบายให้ผู้อ่านได้เข้าใจการใช้งานและสามารถแก้ปัญหาได้เบื้องต้นได้ด้วยตัวเอง เพิ่มประสิทธิภาพในขั้นตอนพิธีการศุลกากรขาเข้าให้ประสิทธิภาพมากที่สุด

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1 เพื่อพัฒนาคู่มือการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ECS ซึ่งเป็นระบบพิธีการศุลกากรแบบไร้เอกสาร Paperless Customs) ในส่วนงานระบบการนำเข้า (E-import paperless) ของบริษัท ECS (E-customs service CO., LTD.)
- 2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของคู่มือการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ECS หลังนำคู่มือไปใช้งานจริง
- 3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผิดพลาดของเอกสารในการดำเนินพิธีการศุลกากรนำเข้า
- 4 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น
- 5 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานใหม่ให้เรียนรู้ได้รวดเร็วขึ้นและดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเหมาะสม

## วิธีการดำเนินการวิจัย

ระเบียบวิธีที่ใช้ในการวิจัยใช้วิธีผสมผสาน (mixed methodology) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ที่ใช้ระบบพิธีการศุลกากรแบบไร้เอกสาร (Paperless Customs) ในส่วนงานระบบการนำเข้า (E-import paperless) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ECS อยู่เดิม จำนวน 5 ท่าน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรทั้งหมด จำนวน 5 ท่าน

### ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1 ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระเบียบพิธีการทางศุลกากร จากกรมศุลกากร โดยเฉพาะในระบบพิธีการศุลกากรแบบไร้เอกสาร ในส่วนงานระบบการนำเข้า ศึกษาข้อมูลการใช้งานคู่มือเบื้องต้นจากบริษัท ECS และศึกษาการปฏิบัติงานของแผนก Shipping ด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ECS ในการดำเนินพิธีศุลกากรนำเข้า

2 กำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตการศึกษา โดยมีตัวแปรที่ศึกษา การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา ได้แก่ ตัวแปรต้น คือ คู่มือการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ECS ในระบบการนำเข้า และตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพของคู่มือการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ECS ในระบบการนำเข้า

### กำหนดรูปแบบการเก็บข้อมูล

จัดเก็บข้อมูลพื้นฐาน โดยการสัมภาษณ์ และแบบสอบถามที่จัดทำขึ้น

1 นำข้อมูลที่ได้จากศึกษาข้อมูลพื้นฐาน การสัมภาษณ์ มาทำการวิเคราะห์สาเหตุ หาแนวทางแก้ไข และออกแบบพัฒนาคู่มือการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ECS ในระบบการนำเข้า (E-import paperless)

2 ทดลองใช้คู่มือ ประเมินประสิทธิภาพของคู่มือที่พัฒนาขึ้น และปรับปรุงแก้ไข ที่แผนก Shipping บริษัทปลาวาฟ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (SRIRACHA CHONBURI) ตั้งแต่ 1 ธันวาคม พ.ศ.63 – 8 มกราคม พ.ศ. 64

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ อาจารย์ปริกษา ผู้จัดการแผนก และรองผู้จัดการแผนก

1. การพัฒนาคู่มือ ได้พัฒนาจากการสัมภาษณ์ สอบถามปัญหาและคู่มือการใช้เบื้องต้นเดิม โดยคู่มือมีลักษณะเป็นเอกสารที่ประกอบด้วย รูปแบบการทำงานของโปรแกรมในขั้นตอนต่างๆ ให้ถูกต้องมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับขั้นตอนและเอกสารต่างๆ

2. แบบสอบถาม ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามแนวคิด ทฤษฎี โดยมี รายละเอียดดังนี้ ตอนที่ 1 มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และหน่วยงานที่สังกัด และตอนที่ 2 มีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยวัดความพึง

พอใจด้านเนื้อหาของคู่มือฯ ด้านประโยชน์การนำไปใช้ และด้านรูปแบบของคู่มือ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลจากสัมภาษณ์ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

## ผลการวิจัย

### 1 ผลการพัฒนาคู่มือ โดยสรุปสภาพปัญหา แนวทางแก้ไข และการพัฒนาเป็นคู่มือ แสดงดังตาราง

สภาพปัญหา	แนวทางแก้ไข	การพัฒนาเป็นคู่มือ
1. ไม่มีการแยกเอกสารที่ชัดเจน ระหว่างขาเข้ากับขาออก ใช้เวลาดำเนินงาน บางครั้งหาข้อมูลไม่พบ ต้องสอบถามจากคนใช้โปรแกรมประจำ	รวบรวมรูปแบบการทำงานของโปรแกรมในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าใจและใช้งานโปรแกรมได้อย่างถูกต้อง	1. อธิบายการจำแนกหมวดหมู่ในขั้นตอนต่างๆ 2. ระบุรายละเอียดการใช้งานพร้อมแนบรูปภาพประกอบขั้นตอนเพื่อเพิ่มความเข้าใจให้มากขึ้น
2. เสียเวลาในการสอนงานพนักงานใหม่ ไม่มีเอกสารทางการในการให้เรียนรู้ด้วยตนเอง	รวบรวมพื้นฐานการใช้งานโปรแกรมในเบื้องต้น	3. เพิ่มหัวข้อเมนูต่างๆ เริ่มแนะนำตั้งแต่การเข้าโปรแกรม Common data ขั้นตอนการนำเข้าด้วยโปรแกรม อย่างครบถ้วนตามเกณฑ์ของกรมศุลกากร 4. อธิบายรายละเอียดเมนูที่พบบ่อยเพื่อปูพื้นฐานการใช้โปรแกรม
3. พบปัญหาการใช้งานโปรแกรม แม้ว่าทำตามขั้นตอนแล้ว บ่อยครั้ง	รวบรวมปัญหาที่พบบ่อย จัดทำแนวทางการแก้ไขปัญหาที่บ่อยในเบื้องต้นด้วยตนเอง	5. จัดทำหัวข้อ คำถามที่พบบ่อย แนบท้าย พร้อมวิธีการแก้ไขแบบเข้าใจง่ายที่สามารถแก้ไขได้ด้วยตัวเองได้ในเบื้องต้น

### 2 ผลการประเมินการใช้คู่มือการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ECS ในระบบการนำเข้า (E-import paperless)

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงทั้งหมด มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40 และอายุ 31-40 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคือ อายุ 21-30 ปีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับวุฒิปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมาเป็น วุฒิปวช./ปวส. คิดเป็นร้อยละ 25 ตามลำดับ

ผลการประเมินจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้เครื่องมือการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ECS ในระบบการนำเข้า ดังตารางด้านล่างแสดงว่า ข้อคำถามของแบบประเมินความพึงพอใจ ด้านเนื้อหาของคู่มือรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = 0.56 ) ด้านประโยชน์การนำไปใช้ รวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.30$ , S.D. = 0.59 ) ด้านรูปแบบของคู่มือฯ รวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.71 ) ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D. = 0.60 )

ข้อความของแบบประเมินความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านเนื้อหาของคู่มือ			
1. คู่มือมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน	4.60	0.55	มากที่สุด
2. คู่มืออ่านเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.60	0.55	มากที่สุด
3. คู่มือมีคำอธิบายรายละเอียดต่างๆ อย่างครบถ้วนและถูกต้อง	4.20	0.45	มาก
4. คู่มือมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยรูปภาพ	4.00	0.71	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.35</b>	<b>0.56</b>	<b>มาก</b>
ด้านประโยชน์การนำไปใช้			
1. สามารถนำคู่มือไปใช้ในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบได้	4.80	0.45	มากที่สุด
2. คู่มือช่วยลดความผิดพลาดในการทำงาน	4.00	1.00	มาก
3. คู่มือช่วยสร้างความเข้าใจในการทำงานร่วมกันได้	4.20	0.45	มาก
4. คู่มือช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้งานได้รวดเร็วขึ้น	4.20	0.45	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.30</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>
ด้านรูปแบบของคู่มือฯ			
1. รูปแบบสะดวกต่อการใช้งาน	4.00	0.71	มาก
2. เรียบเรียงในส่วนของเนื้อหาให้เข้าใจง่าย	4.00	0.71	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.00</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.25</b>	<b>0.60</b>	<b>มาก</b>

## สรุปผลการวิจัย

### 1 ผลการพัฒนาคู่มือ

โดยสรุปสภาพปัญหา แนวทางแก้ไข และการพัฒนาเป็นคู่มือ พบว่า ข้อมูลหลักในการเขียนคู่มือการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ECS ในระบบการนำเข้า (E-import paperless) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ 1. อธิบายการจำแนกหมวดหมู่ในขั้นตอนต่างๆ 2. ระบุรายละเอียดการใช้งานพร้อมแนบรูปภาพประกอบขั้นตอนเพื่อเพิ่มความเข้าใจให้มากขึ้น 3. เพิ่มหัวข้อเมนูต่างๆ เริ่มแนะนำตั้งแต่การเข้าโปรแกรม Common data ขั้นตอนการนำเข้าด้วยโปรแกรม อย่างครบถ้วนตามเกณฑ์ของกรมศุลกากร 4. อธิบายรายละเอียดเมนูที่พบบ่อยเพื่อปูพื้นฐานการใช้โปรแกรม 5. จัดทำหัวข้อ คำถามที่พบบ่อย แนบท้าย พร้อมวิธีการแก้ไขแบบเข้าใจง่ายที่สามารถแก้ไขได้ด้วยตัวเองได้ในเบื้องต้น

### 2 ผลการประเมินการใช้คู่มือการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ECS ในระบบการนำเข้า (E-import paperless)

แบบประเมินความพึงพอใจ ด้านเนื้อหาของคู่มือรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.35, S.D. = 0.56$ ) ด้านประโยชน์การนำไปใช้รวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.30, S.D. = 0.59$ ) ด้านรูปแบบของคู่มือรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.71$ ) ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ( $\bar{X} = 4.25, S.D. = 0.60$ )

## อภิปรายผล

1. จากการพัฒนาคู่มือการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ECS ในระบบการนำเข้า (E-import paperless) สามารถช่วยในงานในด้านระบบงานศุลกากรพิธีการนำเข้า เริ่มตั้งแต่ การส่งข้อมูล INVOICE, ข้อมูลใบขนสินค้า, ผ่านผู้ให้บริการรับส่งข้อมูล (Vans) ไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ของศุลกากร เพื่อตรวจสอบความถูกต้องตาม (Profile) ที่กำหนด ทำให้ในการดำเนินงานนั้นทำได้อย่างสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และผลการประเมินความพึงพอใจของคู่มือการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ECS ในระบบการนำเข้า (E-import paperless) แผนก Shipping บริษัทปลาพา โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จากกลุ่มผู้ใช้งานสามารถสรุปผลความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.25, S.D. = 0.60$ ) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของของนุติ รุ่งสว่าง (2543, หน้า 24) แนวทางในการสร้างคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ในรูปของเอกสารหรือหนังสือ เพื่อให้ผู้ที่นำไปใช้สามารถจะปฏิบัติตามให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ ที่ตั้งเป้า ไว้ในเอกสารหรือหนังสือ นั้นได้ด้วยตนเอง

2. แนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาระบบงานในด้านระบบงานศุลกากรทั้งพิธีการนำเข้า ควรจะมีคู่มือสำหรับผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติตาม เพื่อให้การดำเนินงานศุลกากรพิธีการนำเข้า เป็นไปด้วยความถูกต้อง ตามระเบียบ ลดปัญหาความยุ่งยาก และความล่าช้าที่เกิดจากความไม่เข้าใจของผู้ปฏิบัติได้ ทั้งนี้สำหรับการประเมินประสิทธิภาพต่างๆ หนึ่งในนั้น คือความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานโปรแกรมซึ่งจะทำให้สามารถทำงานได้อย่างมั่นใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ได้ศึกษาของ ปุณยณช แก้วยัง และ ไกรจิต สุตะเมือง (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เอสซีจี แอคเค้าน์ติ้ง เซอร์วิสเอสจำกัด ในการใช้งานระบบ E-paperless ศึกษาความพึงพอใจในการใช้งานระบบ E-paperless พบว่า สะดวกรวดเร็วในการใช้งานและส่งข้อมูลดีขึ้นมาก ลดการใช้กระดาษและค่าใช้จ่ายต่างๆ และพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ E-paperless ที่ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน และการศึกษาของ อภิญญา วริทธิ์ (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพของระบบการดำเนินการผ่านพิธีศุลกากรแบบไร้เอกสาร พบว่า ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จากการประเมินประสิทธิภาพศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มีค่าระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านแนวทางการแก้ปัญหาในอนาคตและมีความเห็นพ้องต่อแนวทางการปรับปรุงของระบบศุลกากรในระดับสูง เช่น ให้กรมศุลกากรควรมีหน่วยงานที่สามารถให้ความช่วยเหลือได้เมื่อเกิดเหตุขัดข้องและตรวจสอบสถานะการรับ-ส่งข้อมูลได้ตลอดเวลา ซึ่งสามารถเพิ่มประสิทธิภาพระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ได้ ทำให้ผู้ประกอบการสามารถผ่านพิธีศุลกากรได้สะดวกขึ้นและส่งผลการนำเข้าและส่งออกดำเนินไปอย่างรวดเร็ว