

คู่มือประกอบการใช้ E-customs (Paperless Software)

(Manual for using E-customs (Paperless Software))

นิภาพร ศรีวิเศษ 61090293 และอาจารย์ ธนภรณ์ ศรีพรหม

บทคัดย่อ

บริษัท ซี เอฟ เอฟ จำกัด เป็นผู้ให้บริการขนส่งสินค้าที่ไม่ใช่เจ้าของยานพาหนะหรือไม่มียานพาหนะเป็นของตนเอง (N.V.O.C.C. : NON-VESSEL OPERATING COMMON CARRIER) ไม่ใช่ผู้ส่งสินค้าแต่ทำหน้าที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านโลจิสติกส์ จัดหาผู้ขนส่งหลากหลายรูปแบบเพื่อให้การขนส่งมีต้นทุนต่ำ โดยบริษัท ซี เอฟ เอฟ จำกัด ได้จัดตั้งชุดโปรแกรม iXIMPLE เพื่อจัดทำ E-customs (Paperless Software) ซึ่งเป็นระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ไร้เอกสาร (E-Customs) เพื่อให้บริการผู้ประกอบการค้า อำนวยความสะดวกทางการค้า (Trade Facilitation) ด้วยการปฏิบัติพิธีการศุลกากรที่เรียบง่าย สะดวก รวดเร็ว และ โปร่งใส ทำให้ผู้นำเข้าและผู้ส่งออกไม่ต้องเดินทางมาจัดการเอกสารกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรสามารถยื่นและจัดทำเอกสารได้ด้วยคอมพิวเตอร์

1. บทนำ

ในปัจจุบันกรมศุลกากรได้นำระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ไร้เอกสาร (E-Customs) มาให้บริการผู้ประกอบการค้า เพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้า (Trade Facilitation) ด้วยการปฏิบัติพิธีการศุลกากรที่เรียบง่าย สะดวก รวดเร็ว และ โปร่งใส ทำให้ผู้นำเข้าและผู้ส่งออกไม่ต้องเดินทางมาจัดการเอกสารกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร สามารถยื่นและจัดทำเอกสารได้ด้วยคอมพิวเตอร์ สามารถเข้าสู่ระบบของกรมศุลกากรได้ทั่วประเทศ ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด นอกจากนี้ยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง การจัดทำ และการจัดเก็บเอกสารต่างๆ โดยระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์(E-Customs) เป็นกระบวนการทางศุลกากรที่ให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ทั้งสำหรับการนำเข้า (e-Import) การส่งออก (e-Export) การรับชำระเงินผ่านธนาคาร (e-Payment) และการโอนย้ายภายในประเทศ โดยผู้ประกอบการค้าจัดทำเอกสารการผ่านพิธีการในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และมีการนำเทคโนโลยี PKI (Public Key Infrastructure) พร้อมการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) มาใช้ในการรับส่งข้อมูลกับกรมศุลกากร โดยใช้มาตรฐานสากล (ebXML)

จากการฝึกงานสหกิจ ผู้วิจัยเจอปัญหาด้านการกรอกข้อมูลทำใบขนส่งสินค้า ซึ่งในการกรอกข้อมูลแต่ละครั้งจะต้องกรอกข้อมูลเข้าระบบ โปรแกรมในคอมพิวเตอร์ที่ทางบริษัทได้จัดตั้งโปรแกรมไว้ ซึ่งบริษัททางบริษัทกรณีศึกษาได้จัดตั้งชุดโปรแกรม iXIMPLE เพื่อจัดทำ E-customs (Paperless Software) ผ่านระบบแวน (VAN) ไว้เพียง 4 เครื่อง ซึ่งไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ทำให้เกิดการล่าช้าในการทำงานและเมื่อเกิดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลผิดหรือการแก้ไขข้อมูลแต่ไม่ได้อยู่ที่บริษัท อาจทำให้ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้ทันทีและเกิดความล่าช้า ในการกรอกข้อมูลเอกสารแต่ละครั้ง นอกจากนี้ในการจัดทำ E-customs (Paperless Software) ทางบริษัทได้กำหนดพาสเวิร์ด (password) เพียงแค่บัญชีเดียวที่สามารถใช้งานได้ทั้ง

บริษัท ทำให้ข้อมูล ไม่มีความปลอดภัย ไม่เป็นส่วนตัวและหาข้อผิดพลาดจากการทำงานของแต่ละคนได้ยาก จากปัญหาที่พบ ผู้วิจัยวางแผนจะนำระบบคลาวด์ (Cloud) เข้ามาช่วยในการใช้งาน E-customs (Paperless Software) ให้สามารถใช้ได้สะดวกมากยิ่งขึ้น โดยคู่มือประกอบการใช้ E-customs (Paperless Software) เล่มนี้ ถ้าพนักงานในบริษัทได้ศึกษาแล้ว จะสามารถใช้งาน โปรแกรม E-customs (Paperless Software) ระบบคลาวด์ (Cloud) แทนการใช้ระบบแวน (VAN) เนื่องจากระบบคลาวด์ (Cloud) สามารถใช้งานได้ทุกสถานที่ เพียงแค่มีคอมพิวเตอร์หรือแท็บเล็ต สะดวกในการใช้งาน มีความเป็นส่วนตัวสำหรับผู้ใช้งานและข้อมูลมีความปลอดภัยมากขึ้น เพราะระบบคลาวด์ (Cloud) นั้นสามารถเชื่อมต่อกับกรมศุลกากรได้ทุกสถานที่และทุกอุปกรณ์โดยไม่จำเป็นต้องใช้เพียงแค่คอมพิวเตอร์ที่บริษัท พนักงานจึงสามารถทำงานได้ทันที โดยไม่จำเป็นต้องรอใช้เพียงแค่คอมพิวเตอร์ในบริษัทเท่านั้นและพนักงานสามารถใช้พาสเวิร์ด (password) ของแต่ละคนในการทำเอกสารใบขนสินค้า ทำให้หาข้อผิดพลาดจากการทำงานของแต่ละคนได้

2. ทบทวนวรรณกรรม

อภิญา วริฎุทธิ (2557) ศึกษากระบวนการดำเนินการผ่านพิธีศุลกากรแบบไร้เอกสาร เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบการดำเนินการผ่านพิธีศุลกากรแบบไร้เอกสาร การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ และเสนอแนวทางการแก้ปัญหาต่อความล่าช้าของการรับส่งข้อมูลระหว่างผู้ประกอบการและกรมศุลกากรผ่านระบบไร้เอกสาร จากผลการศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารพบว่าภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อแนวทางการปรับปรุงของระบบศุลกากรในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.79 และจากการทดสอบ t-test พบว่า กลุ่มตัวอย่างตามลักษณะประเภทธุรกิจ มีความเห็นต่อแนวทางการแก้ปัญหาระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนิดา ปิณฑุญไพบูลย์ (2552) ศึกษาผลกระทบจากการใช้ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ จากการเปลี่ยนแปลงระบบผ่านพิธีการศุลกากรจากระบบ EDI (Electronic data interchange) มาเป็นระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (E-custom) เปรียบเทียบระบบการผ่านพิธีการทั้งสองระบบ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ทำให้เวลาในการผ่านพิธีการลดลง ผู้ผ่านพิธีการสามารถรับสินค้าได้เร็วยิ่งขึ้นเช่นกัน นอกจากนี้ยังลดอัตราการใช้กระดาษในการทำเอกสารใบขนสินค้าและสำเนาลดลง

สุวรรณ โปธิอ่อนและ ไพโรจน์ เ้าชนชกุล (2552) ศึกษาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานและแนวทางการพัฒนาเพื่อส่งเสริมนโยบายที่ทำให้เกิดการยอมรับระบบพิธีการศุลกากรไร้เอกสาร โดยทำการเปรียบเทียบระบบการผ่านพิธีการ 3 ระบบคือ ระบบ Manual ระบบ EDI และระบบ ebXML โดยเปรียบเทียบทั้ง 3 ระบบ ดังนี้

1. เปรียบเทียบการผ่านพิธีการในรูปแบบเอกสาร (Manual) และระบบ EDI มีผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงดังนี้ ระบบ EDI จะซับซ้อนเมื่อมีผู้ใช้เป็นจำนวนมาก

2. เปรียบเทียบการผ่านพิธีการระหว่าง EDI และ ebXML โดยมีผลกระทบดังนี้ ระบบ ebXML จะต้องทำการยืนยันตัวตนของผู้รับและส่งข้อมูลและมีประสิทธิภาพมากกว่าระบบ EDI และเมื่อมีการเปรียบเทียบระบบผ่านพิธีการแบบ Manual และ ebXML แล้วพบว่า ebXML มีความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลมากกว่า

ปยุตชนุช แก้วยัง และ ไกรจิต สุตะเมือง (2555) ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เอสซีจี แอคเค้านต์ติ้ง เซอร์วิสเขตจำกัดในการใช้งานระบบ E-Paperless ศึกษาความพึงพอใจในการใช้งานระบบ E-paperless ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผลการศึกษารูปผลการวิเคราะห์จากความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบงาน E-Paperless ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ E-paperless ที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน

3. วิธีการวิจัย

ผู้จัดทำได้ทำการศึกษากระบวนการทำงานในแผนกผู้ช่วยเอกสารขาออกและบริการลูกค้า ซึ่งมีหน้าที่ในการกรอกข้อมูลเอกสารเพื่อจัดทำใบขนส่งสินค้าให้กับกรมศุลกากรและรวบรวมข้อมูล โดยทำการศึกษาข้อมูลการทำงานของพนักงานตั้งแต่ได้รับข้อมูลเอกสารการจัดทำใบขนสินค้า จนกระทั่งกรอกข้อมูลเข้าระบบในคอมพิวเตอร์ เพื่อจัดทำใบขนส่งสินค้าให้กับกรมศุลกากร ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยพบปัญหาด้านการกรอกข้อมูลทำใบขนส่งสินค้าเข้าระบบโปรแกรมในคอมพิวเตอร์ที่ทางบริษัทได้จัดตั้งไว้ โดยผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง รูปแบบการใช้โปรแกรมในการจัดทำใบขนสินค้า สังเกตและเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวมถึงปรึกษาพนักงานที่ปรึกษาเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือประกอบการใช้ E-customs (Paperless Software) จากนั้นผู้วิจัยจัดทำแบบประเมินคู่มือการปฏิบัติงาน โดยให้พนักงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ทำแบบประเมินความคิดเห็นเพื่อนำมาวิเคราะห์ผลการประเมินคู่มือ โดยใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับการหาช่วงกว้างของอัตราภาคชั้น (Class Interval) และนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบคะแนนเพื่อวัดประสิทธิภาพของคู่มือประกอบการใช้งานสำหรับพนักงานในการใช้โปรแกรม E-customs (Paperless Software) ก่อนทำการสรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาคู่มือประกอบการใช้ E-customs (Paperless Software) แบ่งเป็นขั้นตอนการใช้โปรแกรมดังนี้

1.แนะนำเมนูโปรแกรมคีย์ใบขนสินค้า

1.1 เมนูเพิ่มข้อมูล

แสดงเมนูเพิ่มข้อมูลเพื่อแสดงข้อมูลเอกสาร รูปแบบฟอร์มเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำเอกสารการนำเข้าและการส่งออก สามารถแบ่งออกได้ 2 แบบคือ เมนูข้อมูลอ้างอิงและเมนูข้อมูลกรมศุลกากร

1.2 เมนูเอกสาร

แสดงเมนูเอกสาร ซึ่งแสดงเอกสารที่เกี่ยวข้องในการจัดทำเอกสารต่างๆ โดยมีเมนูย่อย ได้แก่ ขาออก ขาเข้า Car Manifest

1.3 เมนูแลกเปลี่ยนเอกสาร

แสดงเมนูแลกเปลี่ยนเอกสาร โดยมีการแบ่งขั้นตอนกระบวนการรับเอกสาร การส่งเอกสาร ซึ่งเป็นการแบ่งเอกสารแต่ละฉบับว่าอยู่ในขั้นตอนไหน ได้แก่ กล่องรับ กล่องส่ง ส่งไปแล้วและรายละเอียดการส่งข้อมูล

1.4 เมนูดูแลระบบ

แสดงเมนูดูแลระบบ แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับความปลอดภัย การจัดการข้อมูลและการปรับแต่งระบบของโปรแกรม E-customs (Paperless Software) สามารถแบ่งได้ 3 คำสั่ง ได้แก่ เมนูความปลอดภัย เมนูข้อมูลจัดการข้อมูลและเมนูปรับแต่ง

1.5 เมนูมุมมอง

แสดงเมนูมุมมอง เป็นชุดเมนูคำสั่งสำหรับใช้ในการเลือกรูปแบบมุมมองของเอกสาร ได้แก่ แสดงแถบ Favorites แสดงแถบ Shortcuts แสดงหน้าข่าวสารเมื่อเข้าสู่โปรแกรม ย่อแถบเครื่องมือ ทั้งหมดและปรับรูปแบบของแถบเครื่องมือเป็นคำสั่งต้น

1.6 เมนูช่วยเหลือ

แสดงเมนูช่วยเหลือ โดยเป็นการช่วยแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดของโปรแกรม รายละเอียดการใช้โปรแกรมเบื้องต้น เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรม ได้แก่ คู่มือการใช้งานโปรแกรม การลงทะเบียนและเกี่ยวกับโปรแกรม

2.การใช้งานเบื้องต้น

2.1 แนะนำเครื่องมือ Tools bar

การใช้แถบเครื่องมือ Tools bar สามารถทำได้ด้วยการเลือกเอกสารที่ต้องการแล้วกดปุ่มเครื่องมือ โดยกลุ่มคำสั่งที่ใช้ในการจัดการรูปแบบเอกสารเป็นชุดคำสั่งที่มีสัญลักษณ์ไอคอน (Icon) เพื่อให้ผู้ใช้สามารถจดจำและง่ายต่อการใช้งาน โดยแบ่งเป็น 5 หมวด คือ หมวดจัดทำข้อมูล ได้แก่ ทำเอกสารใหม่ เพิ่มใบกำกับสินค้า ทำสำเนาข้อมูล ลบข้อมูลที่เลือก สร้างใบขนฯ ทำเอกสารเรียบร้อยแล้ว ระบุเอกสาร ยกเลิกการระบุ ยกเลิกเอกสาร พิมพ์จากจอ Export และ Import หมวดส่งข้อมูล ไปกรมศุลกากร ได้แก่ ลงลายเซ็นและเลือกเพื่อส่งเอกสารที่เลือกจะถูกปรับสถานะให้เป็นรอส่งในโปรแกรม XIMPLE Connect เพื่อให้โปรแกรม iXIMPLE Connect ส่งออกไปอัตโนมัติ หมวดส่งไปยังผู้ส่งออก ได้แก่ การเลือกเพื่อส่งออกเอกสาร หมวดพิมพ์รายงาน ได้แก่ พิมพ์ใบขนสินค้า พิมพ์ใบแนบ 19 ทวิ พิมพ์ กศน. 129 เป็นต้น ซึ่งในหมวดพิมพ์รายงานจะเป็นการพิมพ์รายงานตามเอกสารที่เลือกและหมวดงานอื่นๆ ได้แก่ อัตราแลกเปลี่ยน

3. การทำใบกำกับสินค้า (Invoice) ขาออก

การกรอกข้อมูลใบกำกับสินค้า (Invoice) ขาออกกดปุ่มเพิ่มทางด้านขวามือเพื่อเปิดหน้าจอสำหรับกรอกข้อมูลเอกสาร Invoice โดยจะมีแถบส่วนควบคุมแสดงรายละเอียดต่างๆที่ต้องกรอกในใบกำกับสินค้า (Invoice) ขาออก ได้แก่ เลขใบกำกับสินค้า วันที่ในวันกำกับ เลขที่รับงาน เลขที่ใบสั่งซื้อ เงื่อนไขการชำระเงิน เลขประจำตัวผู้เสียภาษี ลำดับสาขา ผู้ซื้อ ฐานผู้ซื้อ เลขที่/อาคาร/ถนน ตำบล อำเภอ จังหวัด รหัสไปรษณีย์ ประเทศผู้ซื้อ ประเทศปลายทาง อีเมลล์ เงื่อนไขการชำระเงิน กระจายค่าใช้จ่าย ราคา ค่าขนส่ง ค่าระวาง ค่าประกัน ค่าบรรจุ Inland Landing น้ำหนักสุทธิ น้ำหนักรวมหีบห่อ และค่าอื่นๆ

4. การทำใบขนสินค้าขาออก (Declaration)

การกรอกข้อมูลการทำใบขนสินค้าขาออก (Declaration) โดยคลิกเลือกเอกสารใบขนฯ แล้วกดปุ่มแก้ไข (หากไม่มีข้อมูลใบขนฯ ที่ต้องการทำ ให้กดปุ่มทำเอกสารใหม่ก่อน) เพื่อจัดทำเอกสารใบขนสินค้าขาออก ซึ่งจะมีแถบส่วนควบคุมแสดงรายละเอียดต่างๆที่ต้องกรอกในใบขนสินค้าขาออก (Declaration) ได้แก่ ชนิดเอกสาร ชื่อผู้จัดการ เลขประจำตัวเสียภาษี ชื่อผู้ผ่านพิธีการ ขนส่งทาง ชื่อยานพาหนะ เทียบเรือ ประเภทการบรรจุ สถานที่รับบรรจุทุก สถานที่ตรวจปล่อย Master AWB/BL House AWB และเลขที่อ้างอิงขนส่ง

5. การทำใบขนสินค้าขาเข้า

การกรอกข้อมูลการทำใบขนสินค้าขาเข้าคลิกเลือกเอกสารใบขนฯ แล้วกดปุ่มแก้ไข (หากไม่มีข้อมูลใบขนฯ ที่ต้องการทำ ให้กดปุ่มทำเอกสารใหม่ก่อน) เพื่อจัดทำเอกสารใบขนสินค้าขาเข้า ซึ่งจะมีแถบส่วนควบคุมแสดงรายละเอียดต่างๆที่ต้องกรอกในใบขนสินค้าขาออก (Declaration) ได้แก่ ชนิดเอกสาร ชื่อผู้จัดการ เลขประจำตัวเสียภาษี ชื่อผู้ผ่านพิธีการ ขนส่งทาง ชื่อยานพาหนะ เทียบเรือ ประเภทการบรรจุ สถานที่รับบรรจุทุก สถานที่ตรวจปล่อย ท่าที่นำเข้า Master AWB/BL House AWB และเลขที่อ้างอิงขนส่ง

6. การพิมพ์เอกสาร

การพิมพ์เอกสารซึ่งในการพิมพ์เอกสารใดๆ ต้องเปิดหน้าจอตารางข้อมูลของหน้าจอนั้นๆ แล้วเลือกเครื่องมือพิมพ์รายงานตามรูป จากนั้นโปรแกรมจะทำการ Previewรายงานที่เลือกพิมพ์ขึ้นมา เพื่อทำการพิมพ์เอกสาร

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาล่าช้าในการทำงานและเมื่อเกิดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล คือ การที่พนักงานแต่ละคนมีหน้าที่ในการทำงานของตัวเอง ทำให้ไม่มีเวลาเพียงพอที่จะมาสอนงานพนักงานใหม่หรือนักศึกษาฝึกงาน อีกปัจจัยคือด้านความหลากหลายของเอกสารต่างๆ ผู้เขียนจึงได้จัดทำคู่มือสำหรับพนักงานในบริษัท เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นในการทำงานให้แก่พนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องการทำงานด้านการจัดทำเอกสารใบขนสินค้า โดยเครื่องมือที่ใช้วัดประสิทธิภาพคู่มือ

3.1 การคำนวณหาช่วงกว้างระหว่างชั้นตามหลักการเฉลี่ย

$$\begin{aligned}\text{อัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{8} \\ &= 0.5\end{aligned}$$

ช่วงชั้นของค่าคะแนน	คำอธิบายสำหรับการแปลผล
ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ : 1. สูตรการหาค่าเฉลี่ย

$$\begin{aligned}\text{สูตร} \quad \bar{x} &= \frac{\sum x}{n} \\ \text{เมื่อ} \quad \bar{x} &\quad \text{แทน ค่าเฉลี่ย} \\ \sum x &\quad \text{แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนน} \\ n &\quad \text{แทน จำนวนคนทั้งหมด}\end{aligned}$$

2. สูตรการหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$\begin{aligned}\text{สูตร} \quad \text{S.D.} &= \frac{\sqrt{\sum(x-\bar{x})^2}}{n-1} \\ \text{เมื่อ} \quad \text{S.D.} &\quad \text{แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน} \\ x &\quad \text{แทน ข้อมูลแต่ละจำนวน} \\ \bar{x} &\quad \text{แทน ค่าเฉลี่ยของข้อมูลแต่ละจำนวน} \\ n &\quad \text{แทน จำนวนข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง}\end{aligned}$$

4. ผลการศึกษา

การจัดทำคู่มือประกอบการใช้ E-customs (Paperless Software) ของ บริษัท ซี เอฟ เอฟ จำกัด ผู้วิจัย ได้จัดทำคู่มือประกอบการใช้งาน โปรแกรมคีย์ใบขนสินค้าแล้วให้พนักงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานการใช้งาน โปรแกรมคีย์ใบขนสินค้า มีจำนวนทั้งหมด 8 คน เป็นผู้ประเมินความคิดเห็น ผลการวิเคราะห์จากแบบประเมินความคิดเห็นของพนักงาน โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคู่มือประกอบการใช้ E-customs (Paperless Software) ของ บริษัท ซี เอฟ เอฟ จำกัด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.24) ซึ่งจากข้อเสนอแนะควรเพิ่มวิธีการสำรองข้อมูลเมื่อข้อมูลเกิดการผิดพลาดหรือเกิดการ

จัดช่องทางอินเทอร์เน็ตถ้าข้อมูลหายควรทำอย่างไรในการแก้ไขปัญหาและเพิ่มตัวอย่างเอกสารเมื่อทำการกรอกข้อมูลเข้าสู่ระบบแล้วเรียบร้อยสมบูรณ์

5. อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

การจัดทำคู่มือประกอบการใช้ E-customs (Paperless Software) ของ บริษัท ซี เอฟ เอฟ จำกัด จากผลการสรุปการประเมินความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคู่มือประกอบการใช้ E-customs (Paperless Software) พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด บริษัทสามารถนำคู่มือไปปฏิบัติงานในการช่วยสอนงานเพื่อลดเวลาในการสอนงานได้ อีกทั้งคู่มือนี้ช่วยให้พนักงานใหม่ นิสิตฝึกงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดความผิดพลาดและเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

ในอนาคตควรเพิ่มวิธีการสำรองข้อมูลเมื่อข้อมูลเกิดการผิดพลาดหรือเกิดการขัดข้องทางอินเทอร์เน็ตริเริ่มความพร้อมและแผนการปฏิบัติในกรณีข้อมูลหายและเพิ่มตัวอย่างการกรอกเอกสารเมื่อทำการกรอกข้อมูลเข้าสู่ระบบ เพื่อให้พนักงานใหม่หรือนิสิตฝึกงานเข้าใจ และสามารถปฏิบัติตามได้ทันทีหลังจากได้อ่านคู่มือการปฏิบัติงานของการใช้งานระบบ E-customs (Paperless Software)

6. กิตติกรรมประกาศ

รายงานสหกิจฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ อาจารย์ ชนภรณ์ ศรพรหม ที่ได้กรุณาให้ความรู้ ให้ปรึกษา และชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ตลอดจนช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ

ผู้เขียนขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บริษัท ซี เอฟ เอฟ จำกัด ที่ให้ความรู้ด้านกระบวนการทำงาน ความรู้ด้านเอกสารและประสานงาน รวมทั้งให้ความช่วยเหลือ แนะนำแนวทางแก้ไขจากประสบการณ์ในการทำงาน นำมาสู่รายงานสหกิจฉบับนี้

สุดท้ายนี้ผู้เขียนขอขอบพระคุณบิดา มารดาผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จในทุกๆ เรื่องของผู้ศึกษาวิจัย

7. เอกสารอ้างอิง

กรมศุลกากร. (2564). *ขั้นตอนการนำเข้าและการส่งออก*. สืบค้นเมื่อ 5 กันยายน 2564 จาก

<https://www.customs.go.th>

ปุ่นขนุช แก้วยัง และ ไกรจิต สุตะเมือง. (2555). ความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เอสซี แอคเค้าน์ติ้ง

เซอร์วิสเซสจำกัด ในการใช้งานระบบ E-Paperless. *การเงินการลงทุนการตลาดและการบริหารธุรกิจ*, 2(3).

พนิดา ปิติบุญไพบูลย์. (2552). *ผลกระทบจากการใช้ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์*. วิทยานิพนธ์

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, คณะเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุวรรณ โปธิอ่อน และไพโรจน์ เร้าชนชลกุล. (2552). การศึกษาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานและปัจจัยสนับสนุนเพื่อทำให้เกิดการยอมรับระบบพิธีการศุลกากรไร้เอกสาร. สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์, คณะ โถจิสติกส์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อภิญญา วรีฤทธิ. (2557). ศึกษากระบวนการดำเนินการผ่านพิธีศุลกากรแบบไร้เอกสาร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสร์มหาบัณฑิต. คณะ โถจิสติกส์, มหาวิทยาลัยบูรพา.