

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการระบบศัลยกรรมกระดูกและข้อ : กรณีศึกษา ระบบการให้บริการพิธีการศัลยกรรมกระดูกและข้อจตุรฤกษ์อุตสาหกรรมยานยนต์เพื่อการส่งออก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างประเทศของสถานประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมยานยนต์เพื่อการส่งออกที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 138 คน กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับพิธีการส่งออกด้วยระบบศัลยกรรมกระดูกและข้อ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient of Correlation) โดยการทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30 ปี - 40 ปี ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออก วุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการดำเนินงานพิธีการศัลยกรรมมากกว่า 4 ปีขึ้นไป ไม่ได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบศัลยกรรมกระดูกและข้อก่อนมีการใช้งานจริง มีประสบการณ์ในการใช้ระบบศัลยกรรมกระดูกและข้อ 3 เดือน - 6 เดือน และทำงานด้านพิธีการส่งออกผ่านระบบศัลยกรรมกระดูกและข้อในการติดต่อกับงานผ่านพิธีการศัลยกรรมจำนวนน้อยกว่า 10 ใบขึ้นสินค้าต่อเดือน

ผลการวิจัยสภาพการดำเนินงานของสถานประกอบการในการดำเนินการผ่านพิธีการศัลยกรรมกระดูกและข้อ พบว่า สถานประกอบการส่วนใหญ่เชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้วยความเร็ว 512 Kbps ใช้ระบบศัลยกรรมกระดูกและข้อเป็นระยะเวลา 3 เดือน - 6 เดือน อายุของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการใช้งานโดยเฉลี่ย 5 ปี - 10 ปี เมื่อเกิดปัญหากับระบบศัลยกรรมกระดูกและข้อจะติดต่อกับตัวแทนออกของให้เป็นผู้จัดส่งใบขึ้นสินค้าแทน ส่วนใหญ่ใช้บริการบริษัทตัวกลางที่ให้บริการซอฟต์แวร์สารสนเทศจากบริษัท ทิฟฟา อีดีไอ เซอร์วิส เซส จำกัด รับทราบข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ของกรมศัลยกรรมผ่านทางเว็บไซต์ของกรมศัลยกรรม ในกรณีเกิดข้อสงสัยในการใช้ระบบศัลยกรรม

ไร่กระตาส เจ้าหน้าทีของสถานประกอบการส่วนใหญ่จะปรึกษากับเจ้าหน้าที่ของกรมศุลกากร บริการที่ได้รับจากบริษัทตัวกลางที่ให้บริการซอฟต์แวร์สารสนเทศ เป็นการจัดฝึกอบรมการใช้งาน ของซอฟต์แวร์รวมทั้งกรมศุลกากรมีการให้ความช่วยเหลือในการเข้าใช้งานในระบบศุลกากร ไร่กระตาส โดยการจัดฝึกอบรมสร้างความคุ้นเคยต่อระบบก่อนใช้งานจริง และปัญหาส่วนใหญ่ เกิดจากความล่าช้าในการรับส่งข้อมูล

ผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการระบบศุลกากรไร่กระตาส พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน เมื่อพิจารณารายเรื่อง พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับผลการวิจัยผลที่สถานประกอบการ ได้รับจากการให้บริการระบบศุลกากรไร่กระตาส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจใน ระดับมาก

ผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการระบบศุลกากรไร่เอกสารของกรม ศุลกากร ด้านการบริการลูกค้าโดยเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร (Customer Service) ด้านระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) และด้านความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security) แก่ ธุรกิจอุตสาหกรรมยานยนต์เพื่อการส่งออกกับผลที่สถานประกอบการได้รับจากการให้บริการ ระบบศุลกากรไร่กระตาส พบว่า คุณภาพการให้บริการระบบศุลกากรไร่เอกสารของกรมศุลกากร ทั้ง 3 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลที่สถานประกอบการได้รับจากการให้บริการระบบ ศุลกากรไร่กระตาส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

The purpose of this study was to investigate the service quality of the Customs paperless system (e-customs) provided for automobile industry business for exporting. The informants of the study were 138 employees responsible for international affairs in establishments operating automobile industry business for exporting in Bangkok and its vicinities. The informants' duty was to do the paperless exporting customs protocol. Questionnaires and interview were used to collect the data. Percentage, arithmetic mean, standard deviation, coefficient of correlation and Pearson correlation were employed to analyze the data via SPSS software.

It was found that most informants were female, with the age range between 30–40 years and Bachelor's degree background. Their job was exporting customs correspondence. Their experience in exporting customs protocol was more than 4 years. They had never been trained about the e-customs before doing their job. Their experience with the system was between 3–6 months and with less than 10 invoices per month.

The investigation of the operating conditions of the establishments in relation to e-customs revealed that most establishments had their office connected to the Internet with the speed of 512 Kbps. They had used the e-customs for 3–6 months. The average machine age was 5–10 years. If they had any problems with the system, they would have the shipping agents do the job instead. Most of them used the information system software of Tiffa EDI Services Co. Limited. They learned about news and information of the Customs Department via the department website. When the employees in charge had any problems in relation to the e-customs, they consulted the officers of the Customs Department. The software company provided training on how to use the bought software and assistance in working with e-Customs of the Customs Department. The problem encountered most frequently was the delay of sending and receiving information.

With respect to the quality of the e-Customs service, it was found, as a whole, by-aspects and by-items, that the informants were moderately satisfied with the system. The benefits that the establishments gained from the system were at a high level of satisfaction.

The investigation indicated positive relationship between the benefits gained by the establishments and the e-Customs in relation to the three aspects; namely, customer service of the Customs Department, ICT system, and information security, at the statistical significance level of .01