

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม ความพึงพอใจ ผลกระทบของผู้ใช้บริการจากการอำนวยความสะดวกทางการค้าระบบอิเล็กทรอนิกส์ของด่านศุลกากรท่าอากาศยานเชียงใหม่ การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ สืบถามจากผู้ใช้บริการซึ่งประกอบด้วย ผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออก ตัวแทนออกของจำนวน 161 รายและนำข้อมูลมาประมวลผลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย ซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 25-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มีประสบการณ์ดำเนินงานกิจการ 3-5 ปี และเคยติดต่อกับกรมศุลกากรและด่านศุลกากรท่าอากาศยานเชียงใหม่ 1-3 ปี ใช้เวลาในการติดต่อระหว่าง 14.01-16.30 น. มีมูลค่านำเข้าส่งออกตามใบขนสินค้าโดยประมาณ มากกว่า 1 ล้านบาท การอำนวยความสะดวกทางการค้าอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่รู้จักการอำนวยความสะดวกทางการค้าระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมศุลกากร ร้อยละ 86.34 และพร้อมใช้บริการ ร้อยละ 42.24 ด้านพฤติกรรม ผู้ใช้บริการ เคยใช้ระบบ EDI ในการผ่านพิธีการศุลกากร ร้อยละ 63.98 และปัจจุบันใช้ระบบ EDI ร้อยละ 59.01 รองลงมา คือ ระบบ e-Import และ e-Export ร้อยละ 38.51 โดยส่วนใหญ่เป็นการผ่านพิธีการศุลกากรโดยตัวแทนออกของ ร้อยละ 54.66 ผลกระทบของการอำนวยความสะดวกทางการค้าระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่อผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยเห็นว่า สะดวกมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนและลดต้นทุนของกิจการ และเห็นว่าควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในกิจการ และจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการดำเนินการ แต่มีความเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มค่าใช้จ่ายในด้านการพัฒนาอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายในเรื่องระบบซึ่งมีความจำเป็น ด้านการบริการผู้ใช้บริการ ให้ความสำคัญเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยเห็นว่า ช่วยประหยัดเวลา และเป็นการพัฒนาการให้บริการ ทำให้เกิดความโปร่งใส สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น ในขณะที่สถานที่ให้บริการจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อรองรับกับระบบอิเล็กทรอนิกส์

ข้อคิดเห็นที่ได้จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการอำนวยความสะดวกทางการค้าระบบอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการทางศุลกากร เพราะจะช่วยส่งเสริมการค้า/การดำเนินงานของกิจการ/การค้า/การดำเนินงาน อันจะส่งผลให้ผู้นำเข้า-ส่งออกเข้าสู่ระบบพิธีการศุลกากรอย่างถูกต้องมากขึ้น (ลดการหนีภาษีศุลกากร) แต่ทั้งนี้ควรมีการพัฒนากระบวนการอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง

The purposes of this Independent Study were to analyze the customers' behavior, satisfaction and impacts of the Electronic Trade Facilitation at Chiang Mai Airport Customs House. The data was collected by means of a questionnaire distributed to the sample group of 161 subjects who were export-import entrepreneurs, and those dealing with commodity checkouts. The data was processed using statistical frequency distribution, percentage and average. The results of the study can be concluded as follows:

Most of the customers were men aged between 25 – 30 years holding a Bachelor's Degree with an income that ranged from Bt. 5,001 – 10,000/month. They had conducted trade for 3 – 5 years and had been customers of the Chiang Mai Air Port Customs House for 1 – 3 years. The contact hours for the parties were 14.01 – 16.30 daily and the value of the trade based on the shipment slips was approximately one million Baht. Most of the subjects (86.30%) were familiar with the Electronic Trade Facilitation and 42.24% were ready to use the service. As for the behavior, 63.98% of them had used the EDI system and 59.01% had currently used the EDI system. About 38.51% of them had used the e-Import and e-Export Systems and most of them (54.66%) authorized their representative to conduct commodity checkouts. The impacts of the Electronic Trade Facilitation on the customers ranged at the medium level. The customers were satisfied with the convenience and efficiency as well as the economical and simple procedure. They also agreed with the need to improve the personnel in terms of competence and behavior as well as increasing investment in equipment and system maintenance costs. Their satisfaction with the service was ranked at a medium level due to the transparency and saving time. They also suggested that the service should be geared toward increasing customers' satisfaction and some changes were necessary for the readiness of the facilities to handle the electronic system.

From the study it can be concluded that the majority of the customers agreed that the Electronic Trade Facilitation has enhanced the operation and ensured correctness in the customers' procedure (cutting down customs tax evasion) providing that the system were constantly updated.