การนำระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bill Payment) ในการชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม รายได้อื่น ๆ และเงินประกัน ไปปฏิบัติของด่านศุลกากรเชียงของ*

The implementation of an electronic payment system (e-Bill Payment) to pay for taxes, fees, other income and insurance payments to the practice of the Chiang Khong Customs

ภุมรินทร์ บำรุง**

Poomarin Bumrung

6414832033@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการนำระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bill Payment) ในการชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม รายได้อื่น ๆ และเงินประกัน ไปปฏิบัติของด่านศุลกากรเชียงของ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ และผลการดำเนินการ ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม ด้วยการวิเคราะห์เอกสาร การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูล 4 คน การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 30 คน ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการนำระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bill Payment)ฯ มีความพร้อมมาก มีความปลอดภัยสูง มีความรวดเร็วสามารถดำเนินการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และด้านความเข้าใจทั้งฝ่ายผู้ชำระภาษีและผู้รับชำระเงินภาษีสามารถเข้าใจการใช้งานได้จากการอบรมและมีคู่มือการใช้ ส่วนการตรวจสอบและการแก้ไขระบบ สามารถตรวจสอบสถานะและการแก้ปัญหาได้ทันท่วงที ในส่วนปัญหาอุปสรรค คือ ผู้ประกอบการบางส่วนมีทัศนคติเชิงลบต่อการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพราะความเคยชินกับระบบเดิม และมีข้อเสนอแนะ จัดอบรมให้ความรู้ในการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์รวมถึงการสร้างแรงจูงใจในด้านความสะดวกสบายให้ผู้ใช้งานเกิดความสนใจ ผลการสำรวจเพื่อวัดประสิทธิภาพ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความพร้อมของระบบ ด้านความปลอดภัยของระบบ และด้านความเข้าใจของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.51, 4.50, 4.36 และ 4.04 ตามลำดับ) และจากการวัดคุณภาพด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.62)

คำสำคัญ: ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bill Payment); ค่าภาษีอากร; ค่าธรรมเนียม

Keywords: Electronic payment system (e-Bill Payment); taxes; fees

---

*บทความนี้เรียบเรียงจากการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การนำระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bill Payment) ในการชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม รายได้ อื่น ๆ และเงินประกัน ไปปฏิบัติของด่านศุลกากรเชียงของ

**นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

แนวคิดการพัฒนา National e-Payment เพื่อสนองต่อนโยบายรัฐบาลของกระทรวงการคลัง ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสำหรับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) พัฒนาระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้สอดรับกับการใช้งานเทคโนโลยีอินเตอร์เน็ตผ่านทางโทรศัพท์มือถือ รัฐบาลได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังหรือฝากคลังในส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ไว้ในแผนงานของโครงการ e-Payment ของภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินธุรกรรมทางการเงินและทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินที่เหมาะสมสะดวกและปลอดภัย ซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล กรมศุลกากรซึ่งมีหน้าที่หลักในการอำนวยความสะดวกทางด้านการค้า การควบคุมทางศุลกากรเพื่อป้องกันเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม การจัดเก็บภาษีอากรจากการนำเข้าและส่งออก เป็นต้น จึงมีการพัฒนาระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bill Payment)ฯ สู่ความเป็นเลิศในการให้บริการสมัยใหม่จะเห็นได้ว่าภายใต้วิสัยทัศน์องค์กรศุลกากรชั้นนำ ที่มุ่งส่งเสริมความยั่งยืนของเศรษฐกิจและความปลอดภัย ของสังคม ด้วยนวัตกรรมและบริการที่เป็นเลิศ ทำให้มีการพัฒนารูปแบบการบริการชำระเงินซึ่งในระยะแรก เป็นการชำระด้วยตนเองที่หน่วยรับชำระเงินทุกที่ของกรมศุลกากร โดยสามารถชำระด้วย เงินสด หรือ บัตรภาษี บัตรเดบิต หรือ บัตรเครดิต บัตรเดบิตจะไม่เสียค่าบริการ บัตรเครดิตของทุกธนาคาร อัตราค่าธรรมเนียมของธนาคารเป็นไปตามที่ธนาคารกำหนด เช็ค (cheque) ของผู้ประกอบการที่มีธนาคารค้ำประกันและได้รับอนุมัติจากกรมศุลกากร หรือแคชเชียร์เช็ค หรือ ดร๊าฟท์ ทั้งนี้ เช็คส่วนตัวไม่สามารถนำมาชำระภาษีได้ ต่อมาได้มีนโยบายรัฐบาลในการชำระเงินในระบบ e-Payment คือ การชำระเงินค่าภาษีอากรพร้อมกับการส่งข้อมูลใบขนสินค้า เพื่อตัดบัญชีธนาคารของผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออกหรือตัวแทนออกของตามที่ได้แจ้งชื่อธนาคารเพื่อการขอชำระภาษีอากร และ/หรือขอคืนเงินอากรไว้ในทะเบียนผู้ผ่านพิธีการศุลกากร ซึ่งเป็นการลดขั้นตอนผู้ประกอบการสามารถชำระเงินค่าภาษีอากรได้พร้อมกับยื่นใบขนสินค้าโดยอัตโนมัติ และได้พัฒนาระบบชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเดบิต/บัตรเครดิต) ผ่านเครื่องรับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (EDC) ณ หน่วยงานจัดเก็บของกรมศุลกากรทั่วประเทศ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการรับชำระ (เงินสด, เช็ค,บัตรอิเล็กทรอนิกส์, QR Code) ซึ่งผู้ประกอบการและตัวแทนออกของได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น แต่ก็ยังข้อจำกัด คือ ผู้ประกอบการต้องเดินทางมาติดต่อเคาน์เตอร์หน่วยงานจัดเก็บ และเจ้าหน้าที่ของกรมศุลกากรต้องพิมพ์ใบเสร็จรับเงินเท่านั้น เมื่อปี 2562 กรมศุลกากร ได้พัฒนาระบบชำระเงินในระบบ e-Bill Payment ในการเพิ่มช่องทางการให้บริการชำระเงินที่มีความหลากหลาย โดยการใช้เอกสารตามที่กรมศุลกากรกำหนด ซึ่งมี QR Code หรือ Bar Code หรือเลขอ้างอิงตามที่ปรากฏในเอกสารนั้น ไปชำระเงินค่าภาษีอากร ณ เคาน์เตอร์ของธนาคาร หรือ Internet Banking หรือ ATM หรือช่องทางการรับชำระเงินอื่น ๆของธนาคาร หรือ ผ่านตัวแทนรับชำระเงินที่ทำความตกลงกับกรมศุลกากร ได้แก่ เคาน์เตอร์เซอร์วิสของ 7-11 และ บิ๊กซี

จากที่กล่าวข้างต้น การศึกษาการนำระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bill Payment) ในการชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม รายได้อื่น ๆ และเงินประกันไปปฏิบัติของด่านศุลกากรเชียงของ จะทำให้ทราบถึงกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติที่จะสามารถบูรณาการแก้ไขปัญหาและพัฒนาคุณภาพการให้บริการภายใน

เขตพื้นที่รับผิดชอบให้มีคุณภาพสู่การบริการที่เป็นเลิศ ลดขั้นตอนในการทำงาน ทั้งของเจ้าหน้าที่และประชาชนผู้มาติดต่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

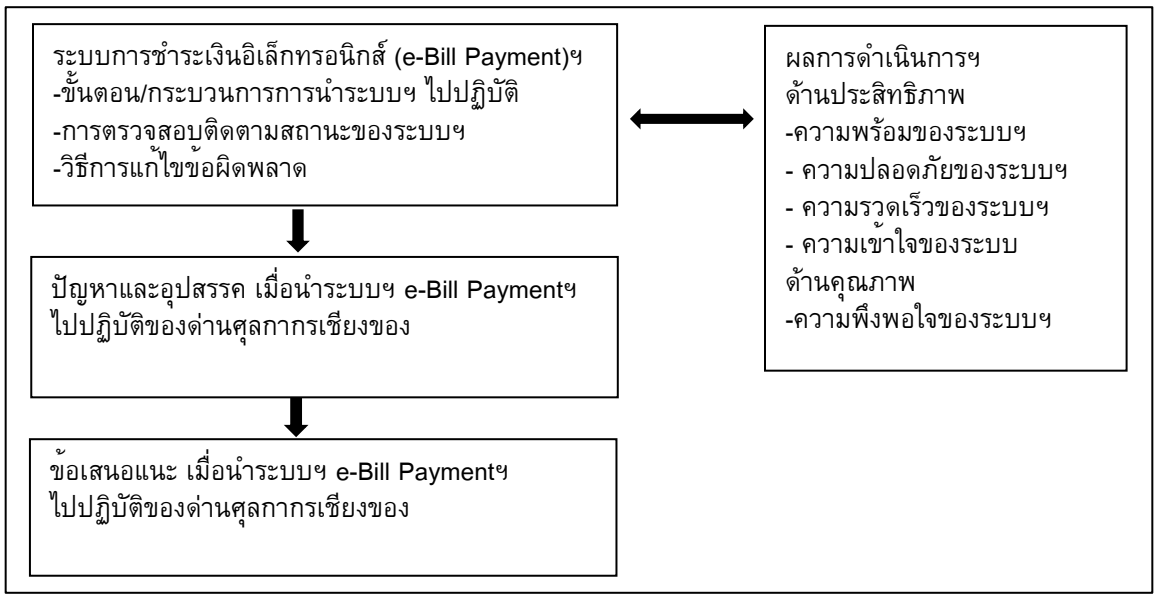
1. เพื่อศึกษากระบวนการนำระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bill Payment) ในการชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม รายได้อื่น ๆ และเงินประกัน ไปปฏิบัติของด่านศุลกากรเชียงของ

2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการนำระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bill Payment) ในการชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม รายได้อื่น ๆ และเงินประกันไปปฏิบัติของด่านศุลกากรเชียงของ

3. เพื่อศึกษาผลการดำเนินการ ในการนำระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bill Payment) ในการชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม รายได้อื่น ๆ และเงินประกัน ไปปฏิบัติของด่านศุลกากรเชียงของ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด



วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้การวิจัยแบบผสม ประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Data) เป็นการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่ได้มีการรวบรวมไว้แล้ว เช่น ตำรา บทความทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ คำสั่ง ประกาศ หนังสือราชการ เอกสารประกอบการบรรยาย วารสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัยทั้งในและต่างประเทศ ฯลฯ

2. การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (sami-structured interview) การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ด้วยการจดบันทึกคำตอบไว้บนกระดาษ หรืออาจใช้การบันทึกเสียงของผู้ให้สัมภาษณ์โดยตรง

3. การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (participant observation) หมายถึง การสังเกตที่ผู้สังเกตเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ หรือคลุกคลีอยู่ในหมู่ของผู้ที่เราต้องการสังเกต ซึ่งลักษณะเช่นนี้จะทำให้ได้รายละเอียด หรือข้อมูลที่แน่นอน ถูกต้อง ชัดเจน

4. การใช้แบบสำรวจ (Survey) โดยการเก็บข้อมูลจากประชากรหรือผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของพื้นที่ เฉพาะด่านศุลกากรเชียงของ ตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย โดยกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้อำนวยการส่วนบริการศุลกากร, หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป, เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี, เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 รวมทั้งหมด 4 คน เนื่องจากมีส่วนเกี่ยวข้องในการนำระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bill Payment) ไปปฏิบัติฯ ไม่ว่าจะเป็นการสั่งการ อนุมัติ การควบคุม กำกับการปฏิบัติงานโดยตรง และการประชาสัมพันธ์ จึงถือได้ว่าเป็นแหล่งข้อมูลที่ตรงประเด็นและน่าเชื่อถือสำหรับการวิจัยนี้

ส่วนที่ 2 ผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออก ที่ใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bill Payment) ในการชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม รายได้อื่น ๆ และเงินประกัน ด่านศุลกากรเชียงของ จำนวน 30 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods Research) ซึ่งเป็นผสมผสานระหว่างวิธีการวิจัย การวิเคราะห์เอกสาร การสัมภาษณ์ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการใช้แบบสอบถาม

ส่วนที่หนึ่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ

1. การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (sami-structured interview) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended) โดยเปิดช่องว่างผู้ให้ข้อมูลหลักตอบได้อย่างอิสระ มีการกำหนดแนวคำถามไว้ล่วงหน้าเฉพาะให้มีความเหมาะสมกับแต่ละบุคคล เพื่อให้สอดคล้องกับการค้นหาคำตอบวัตถุประสงค์ของการของวิจัยข้อที่ 1-2 แต่ไม่ได้กำหนดถ้อยคำและไม่ได้เรียงลำดับของคำถามไว้อย่างแน่นอน ในระหว่างการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยอาจมีการ ปรับถ้อยคำ หรือลำดับคำถามเพื่อให้เหมาะสมกับผู้ถูกสัมภาษณ์และบริบทสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับผู้อำนวยการส่วนบริการศุลกากร หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี และนักวิชาการศุลกากร

2. การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (participant observation) โดยการเข้าไปสังเกตการตรวจสอบสถานะการชำระเงิน ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และจะสัมภาษณ์ในขณะที่ทำการสังเกตด้วย เพื่อความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

3. หนังสือทางวิชาการ หนังสือราชการ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ งานวิจัย เอกสารบรรยาย สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สิ่งพิมพ์ ฯลฯ รวมทั้งเอกสารอื่น ๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวข้อง

ส่วนที่สอง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามในการสำรวจข้อมูลเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยใช้คำถามปลายปิด แบบ Likert scale เฉลิมพล ศรีหงษ์ (2565, หน้า 61–63) อธิบายไว้ว่า ตามเกณฑ์มาตรวัดแบบ Likert scale โดยพิจารณาด้วยระดับความคิดเห็น 5 ระดับ เป็นคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 โดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพหรือเกี่ยวข้องกับการนำเข้า ส่งออก ในพิธีการศุลกากรที่เชียงของ มี 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษา

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านประสิทธิภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ความพร้อม ความปลอดภัย ความเข้าใจ และความสะดวกรวดเร็วในการเข้าใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bill Payment)ฯ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านคุณภาพด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการนำระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bill Payment)ฯ ไปปฏิบัติของด่านศุลกากรเชียงของ
โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนพิจารณาด้วย 5 ระดับ ตามเกณฑ์มาตรวัดแบบ Likert scale

ตารางที่ 1 เกณฑ์การวัดระดับคะแนน

ระดับคะแนน	ประสิทธิภาพ/คุณภาพ
1	น้อยที่สุด
2	น้อย
3	ปานกลาง
4	มาก
5	มากที่สุด

การแปลความหมายคะแนน ผู้วิจัยแบ่งระดับออกเป็น 3 ระดับ คือ มาก ปานกลาง น้อย ซึ่งได้จากการคำนวณช่วงคะแนนจากสูตร

$$\text{ช่วงคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

สำหรับการศึกษาครั้งนี้ได้ช่วงคะแนนเท่ากับ $\frac{5 - 1}{3} = 1.33$

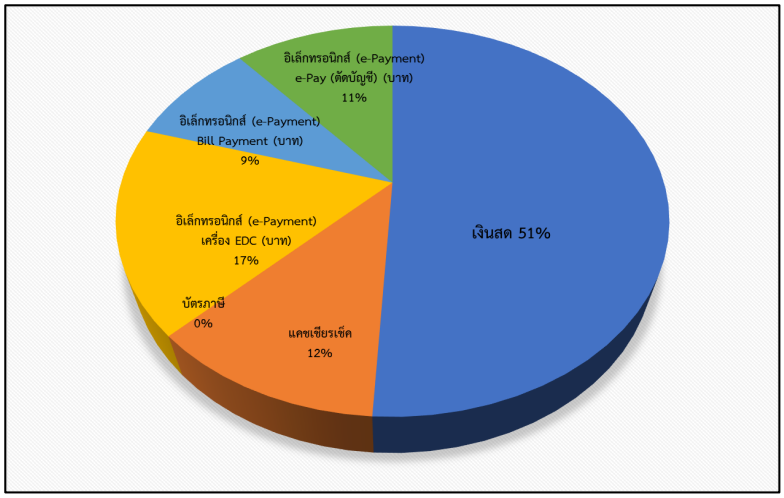
จากการวิเคราะห์ดังกล่าวทำให้สามารถหาช่วงคะแนนได้ดังนี้ คะแนน 1.00 – 2.33 หมายถึง น้อย คะแนน 2.34 – 3.67 หมายถึง ปานกลาง และ คะแนน 3.68 – 5.00 หมายถึง มาก

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ด่านศุลกากรเชียงของ มีเส้นทางการเชื่อมโยงระหว่าง ไทย(อำเภอเชียงของ)-ลาว(แขวงบ่อแก้ว)-จีน (คุนหมิง) ด้วยระยะทางที่ใกล้ประมาณ 926 กิโลเมตร ทำให้เดินทาง การค้าชายแดน การท่องเที่ยว และโลจิสติกส์สะดวกรวดเร็ว และการขยายตัวของช่องทางเศรษฐกิจในส่วนของการนำเข้าและส่งออกสินค้าเพิ่มมากขึ้น จึงมีหน้าที่หลักในการอำนวยความสะดวกทางด้านการค้า โดยเฉพาะการจัดเก็บภาษีอากรจากการนำเข้าและ

ส่งออก ได้มีการพัฒนารูปแบบการบริการระบบ e-bill payment ในการชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมฯ มาใช้ในเดือนสิงหาคม 2564 และมีสัดส่วนการรับบริการ (รายละเอียดดังภาพที่ 2)

ภาพที่ 2 การบริการรับชำระเงินค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมฯ ตั้งแต่ ปีงบประมาณ 2560-2566



ที่มา: ข้อมูลสถิติด่านศุลกาการเชียงของ (2566)

จากภาพที่ 2 ด่านศุลกากรเชียงของ รับบริการจากผู้ประกอบการในการชำระเงินสดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 51 ของจำนวนทั้งหมด รองลงมาคือชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ด้วยเครื่อง EDC คิดเป็นร้อยละ 17 ส่วนการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ e-bill payment คิดเป็นร้อยละ 9 เนื่องจาก กรมศุลกากรเริ่มมีการซักซ้อมการใช้ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2562 และสั่งการด่านศุลกากรทั่วประเทศที่มีความพร้อมในการนำระบบมาให้บริการ ดังนั้น ด่านศุลกากรเชียงของนำมาใช้ในเดือนสิงหาคม 2564 เป็นต้นมา

ตารางที่ 2 การรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bill Payment) ในปี 2564-2566 (ปีงบประมาณ 2566 เดือนตุลาคม 2565- มิถุนายน 2566)

ปีงบประมาณ	การชำระภาษีอากร			การชำระค่าธรรมเนียม		
	จำนวนราย	จำนวนครั้ง	จำนวนเงิน	จำนวนราย	จำนวนครั้ง	จำนวนเงิน
2564	0	0	0	0	0	0
2565	22	247	6,850,644.13	25	173	2,768,000.00
2566	18	209	2,075,634.00	30	175	313,800.00

ที่มา: ข้อมูลสถิติด่านศุลกาการเชียงของ (2566)

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ประกอบการใช้บริการระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bill Payment)ฯ ชำระภาษี ส่วนในปี 2565 จำนวน 22 ราย ค่าธรรมเนียม จำนวน 25 ราย และในปี 2566 (ปีงบประมาณ 2566 เดือนตุลาคม 2565- มิถุนายน 2566) จำนวนผู้รับบริการชำระภาษี จำนวน 18 ราย ค่าธรรมเนียม จำนวน 30 ราย

ประเด็นที่ 1 ด่านศุลกากรเชียงของ มีกระบวนการหรือขั้นตอนการนำระบบ e-Bill Payment ไปปฏิบัติดังนี้

ตารางที่ 3 กระบวนการและขั้นตอนการนำระบบ e-Bill Payment ไปปฏิบัติของด่านศุลกากรเชียงของ

ผู้ให้สัมภาษณ์	กระบวนการ/ขั้นตอน			
	ความพร้อม	ความปลอดภัย	ความรวดเร็ว	ความเข้าใจ
ผู้อำนวยการส่วนบริการศุลกากร	***	***	***	**
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	**	***	***	**
เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1	***	***	***	***
เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี	***	***	***	***
หมายเหตุ * = น้อย ** = ปานกลาง *** = มาก				

จากตารางที่ 3 ผู้อำนวยการส่วนบริการศุลกากร (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 2666) อธิบายดังนี้ "…ด่านศุลกากรเชียงของ มีกระบวนการและขั้นตอนการนำระบบฯ ไปปฏิบัติ พิจารณา 4 ด้าน คือ ระบบฯมีความพร้อมมาก ความปลอดภัยมาก ความรวดเร็วมาก และต้องเพิ่มความรู้ความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่และประชาสัมพันธ์ผู้ประกอบการมากขึ้น" ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 2666) ที่ว่า "…ด่านศุลกากรเชียงของมีกระบวนการและขั้นตอนการนำระบบฯ ไปปฏิบัติ พิจารณา 4 ด้าน คือ ความพร้อมระบบฯ ยังคงต้องเพิ่มความเร็วอินเตอร์เน็ต ส่วนความปลอดภัยมีมาก ความรวดเร็วมาก แต่ต้องสร้างความรู้ความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการมากขึ้น"

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 2666) ดังนี้"…ด่านศุลกากรเชียงของ มีกระบวนการและขั้นตอนการนำระบบฯ ไปปฏิบัติ พิจารณา 4 ด้าน คือ ระบบฯ มีความพร้อมมาก มีความปลอดภัยสูง มีความรวดเร็วมาก และความเข้าใจมาก" รวมถึงเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 2666) ที่กล่าวว่า "…ด่านศุลกากรเชียงของ มีกระบวนการและขั้นตอนการนำระบบฯ ไปปฏิบัติ พิจารณา 4 ด้าน คือ ระบบฯ มีความพร้อมมาก มีความปลอดภัยสูง มีความรวดเร็วมาก และความเข้าใจมาก"

กระบวนการและขั้นตอนการนำระบบ e-Bill Payment ไปปฏิบัติของด่านศุลกากรเชียงของ พิจารณา 4 ด้าน จึงมีรูปแบบกระบวนการฯ ดังต่อไปนี้

ด้านความพร้อม เมื่อกรมศุลกากรได้มีนโยบายปรับปรุงพัฒนารูปแบบการบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบ e-Bill Payment ได้รับการอนุมัติการใช้ระบบฯและการพิมพ์ใบเสร็จจากกรมบัญชีกลาง จากนั้นก็ได้ลงนาม MOU ร่วมกับธนาคารและตัวแทนการชำระเงิน และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 14 มกราคม 2562 และได้ประกาศประชาสัมพันธ์ไปยังด่านศุลกากรทั่วประเทศไทย ด่านศุลกากรเชียงของได้เตรียมความพร้อมทางด้านของเทคโนโลยีและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และได้นำระบบดังกล่าวมาใช้ในการบริการเมื่อเดือนสิงหาคม 2564 เป็นต้นมา

ความปลอดภัย โดยส่วนกลางของกรมศุลกากรเป็น Big data อยู่ที่กลุ่มงานจัดเก็บรายได้เป็นผู้ดูแล หรือ Admin และมีส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศเป็น และการใช้งานแบบเข้ารหัสบุคคลากรซึ่งกรมศุลกากรกำหนดให้เจ้าหน้าที่ทุกคน และเจ้าหน้าที่สามารถกำหนดรหัสผ่านด้วยตัวเอง จะช่วยให้มีความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น ผู้อื่นไม่สามารถเข้ามาใช้ได้

ความรวดเร็ว ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bill Payment) เมื่อผู้ประกอบการพิมพ์ใบขนสินค้าแล้วชำระเงินผ่าน QR CODE, BAR CODE หรือ REF1-REF 2 เรียบร้อยแล้วสามารถปริ้นใบเสร็จรับเงิน และดำเนินการตามกระบวนการต่อไปนั้นโดยไม่ต้องเดินทางมา ณ จุดบริการ เจ้าหน้าที่สามารถตรวจเช็คสถานะได้ทันท่วงทีโดยไม่ต้องรอกำหนดเวลา ทำให้ขั้นตอนการทำงานเร็วขึ้น

ความเข้าใจ เมื่อกรมศุลกากร มีการจัดประชุม อบรม สัมมนาให้กับเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรทุกแห่ง และมีระบบโค้ช (Coaching) และระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) ที่ช่วยในการสอนงานภายในด่านฯ และมีการประชาสัมพันธ์ คู่มือการใช้งาน พร้อมมีเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อประสานงาน และด้วยระบบไม่ได้มีความยากหรือซับซ้อนมากนัก ดังนั้น เจ้าหน้าที่ของด่านศุลกากรเชียงของจึงมีความเข้าใจในระบบดังกล่าวเป็นอย่างดี

ประเด็นที่ 2 วิธีการดำเนินการตรวจสอบสถานะชำระเงินและการแก้ไขปัญหา

การตรวจสอบสถานะของผู้อำนวยการส่วนบริการศุลกากร และหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีจะรายงานยอดการจัดเก็บรายได้จากช่องทางต่าง ๆ เป็นประจำทุกเดือน ก็จะมีการตรวจสอบจากรายงาน และเมื่อเกิดปัญหาก็จะดำเนินการแก้ไขก่อนตรวจปล่อยสินค้า ส่วนเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 ซึ่งส่วนใหญ่จะมีหน้าที่ตรวจปล่อยสินค้าเมื่อผู้ประกอบการชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมฯ เสร็จสิ้น ดังนั้นเมื่อตรวจสอบสถานะข้อมูลเลขใบขนหรือสินค้าเสร็จสิ้นก็จะทำการปล่อยสินค้า หากพบข้อมูลผิดพลาดก็จะดำเนินการแจ้งผู้ประกอบการให้ดำเนินการแก้ไข และในส่วนของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบหลัก มีระบบ Receipt and Payment system เพื่อเข้าไปตรวจสอบที่เรียกรายงานเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชี หากพบข้อผิดพลาดที่เกิดจากข้อมูลผิดพลาด จะประสานไปยังกรมศุลกากร โดยมีหน่วยจัดเก็บรายได้ที่ดูแลฐานข้อมูลหลักและดำเนินการยกเลิกใบขนสินค้านั้น และดำเนินการใหม่ได้ โดยไม่กระทบหรือมีปัญหาใด ๆ และการแก้ไขปัญหาทำได้ในเวลาอันรวดเร็ว ทั้งนี้ปรากฏผ่านข้อมูลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของด่านศุลกากรเชียงของ มีดังนี้

ผู้อำนวยการส่วนบริการศุลกากร (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 2666) อธิบายดังนี้ “…ระบบ e-bill payment เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบสถานการณ์ชำระเงินจากรายงานที่กรมศุลกากรกำหนด เมื่อพบข้อผิดพลาดสามารถติดต่อไปยังหน่วยจัดเก็บรายได้เพื่อทำการแก้ไขได้ทันท่วงที” ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 2666) ที่ว่า “…ระบบ e-bill payment มีระบบการตรวจสอบหรือเช็คสถานะการทำพิธีการศุลกากร และเมื่อเกิดปัญหาสามารถแจ้งมายังด่านฯ เพื่อตรวจสอบและแจ้งไปกรมศุลกากรทำการยกเลิกเลขใบขนสินค้าแล้วสามารถดำเนินการใหม่ได้”

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 2666) ดังนี้ “…ระบบ e-bill payment เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีมีระบบตรวจสอบโดยการเข้าระบบ Receipt and Payment system เพื่อเข้าไปตรวจสอบสถานะการชำระเงิน หากพบปัญหาชำระเงินแล้วระบบไม่ขึ้นสถานะ ผู้ประกอบการสามารถ

โทรแจ้งมายังฝ่ายการเงินและบัญชีของด่านฯ เพื่อตรวจเช็คระบบหากไม่พบสถานะจะประสานไปยังฝ่ายจัดเก็บรายได้ กรมศุลกากรเพื่อทำการยกเลิกใบขนใบนั้นไป แล้วเข้าสู่กระบวนการใหม่อีกครั้ง" รวมถึงเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 2666) ที่กล่าวว่า "…ระบบ e-bill payment เมื่อทำการตรวจปล่อยสินค้าเจ้าหน้าที่จะเข้าไปตรวจเช็คสถานะการชำระเงินในระบบฯ และเมื่อพบปัญหาก็จะประสานมายังเจ้าหน้าที่การเงิน เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป"

ประเด็นที่ 3 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการนำระบบ e-bill payment ไปปฏิบัติ

จากผลการศึกษา พบว่า ด่านศุลกากรเชียงของนำระบบ e-bill payment ไปปฏิบัติ มีปัญหาและอุปสรรค โดยแบ่งออกเป็นส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ประกอบการ ดังนี้

1. ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน คือ เจ้าหน้าที่บางคนยังไม่มีความรู้ความเข้าใจเทคโนโลยีสมัยใหม่ การเข้าใช้งานในระบบฯ ยังคงมีความคิดว่าเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก จึงยังไม่มีความเข้าใจระบบ e-bill payment

2. ส่วนผู้ประกอบการ คือ ผู้ประกอบการมีความคุ้นชินกับวิธีแบบเดิม เนื่องจากมองว่าหากดำเนินการเองจะเกิดความเสียหาย ยุ่งยาก ยินยอมที่จะเสียเวลา เสียเงิน มายังจุดบริการเพื่อให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้ และผู้ประกอบการบางคนไม่มีความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยเฉพาะการใช้งานในระบบคอมพิวเตอร์ จึงทำให้ไม่มีความเข้าใจและสนใจที่จะเข้ารับบบริการในช่องทางการชำระเงินของระบบ e-bill payment ปรากฏผ่านข้อมูลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของด่านศุลกากรเชียงของ มีดังนี้

ผู้อำนวยการส่วนบริการศุลกากร (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 2666) อธิบายดังนี้ "…เจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการบางคนยังขาดความรู้ความเข้าใจเทคโนโลยีสมัยใหม่ การเข้าใช้งานในระบบยังคงมองว่าเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก จึงทำให้ยังไม่มีความเข้าใจระบบ e-bill payment" ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 2666) ที่ว่า "…เจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการบางคนไม่ขาดความรู้ความเข้าใจเทคโนโลยีสมัยใหม่ และ ผู้ประกอบการมีความสนใจน้อยในการนำระบบ e-bill payment เนื่องจากผู้ประกอบการได้จ้างพนักงานในการทำพิธีการศุลกากรไว้แล้ว จึงไม่อยากปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการดำเนินการใหม่ เพราะเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก"

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 2666) ดังนี้ "…เจ้าหน้าที่ยังขาดความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ จึงทำให้ยังไม่มีความเข้าใจระบบ e-bill payment และผู้ประกอบการบางรายมียอมเสียเสียเงินและเวลามารับบริการ ณ จุดบริการ เพราะมีเจ้าหน้าที่บริการดำเนินการให้" รวมถึงเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 2666) ที่กล่าวว่า "…เจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการบางคนไม่ขาดความรู้ความเข้าใจเทคโนโลยีสมัยใหม่ และผู้ประกอบการยังมีความคุ้นชินกับการรับบริการแบบเดิมและหากปรับเปลี่ยนกังวลเรื่องความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

ประเด็นที่ 4 ผลการดำเนินการ จากการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bill Payment) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.3 มีอายุระหว่าง 31-37 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.7 ตำแหน่งพนักงานฝ่ายบัญชี คิดเป็นร้อยละ 46.7 และวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.3 (รายละเอียดดังตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศหญิง	16	53.3
อายุ 31-37 ปี	14	46.7
ตำแหน่งฝ่ายบัญชี	14	46.7
วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี	16	53.3

ส่วนที่ 2 ผลการประเมิน การวัดประสิทธิภาพของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการระบบ e-Bill Payment ความพร้อมของระบบ e-Bill Payment ผลการศึกษาพบว่า เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมปัจจุบันและตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.57 (รายละเอียดดังตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ความพร้อมของระบบ e-Bill Payment

ความพร้อมของระบบ e-Bill Payment	ระดับ		
	$\bar{X}$	***S.D.***	**ความหมาย**
1. มีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมปัจจุบันและตรงตามความต้องการ	4.57	0.57	มาก
2. มีการกำหนดหลักเกณฑ์ ข้อปฏิบัติในการใช้งานที่เหมาะสมและชัดเจน	4.50	0.57	มาก
3. ประชาสัมพันธ์สร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับขั้นตอนการใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bill Payment)	4.43	0.57	มาก
4. การเข้าใช้งานของระบบไม่ก่อให้เกิดปัญหาความยุ่งยาก	4.50	0.57	มาก
รวม	**4.50**	**0.57**	**มาก**

การวัดประสิทธิภาพด้านปลอดภัยของระบบ e-Bill Payment ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ฯ ถูกจัดเก็บเป็นความลับ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.53 (รายละเอียดดังตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 การวัดประสิทธิภาพด้านปลอดภัยของระบบ e-Bill Payment

ความปลอดภัยของระบบ	ระดับ		
	$\bar{X}$	***S.D.***	**ความหมาย**
1.ข้อมูลการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ฯ ถูกจัดเก็บเป็นความลับ	4.53	0.57	มาก
2. สามารถสืบค้นข้อมูลขั้นตอนในการชำระเงินได้ถูกต้อง แม่นยำ	4.40	0.50	มาก
3. การใช้รหัสส่วนตัวเข้าใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์	4.17	0.46	มาก
รวม	**4.36**	**0.18**	**มาก**

การวัดประสิทธิภาพด้านความเข้าใจในการใช้บริการระบบ e-Bill Payment ผลการศึกษาพบว่า มีคู่มือแนะนำหรืออธิบายขั้นตอนการใช้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.17 (รายละเอียดดังตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 การวัดประสิทธิภาพด้านความเข้าใจในการใช้บริการระบบ e-Bill Payment

ความเข้าใจในการใช้บริการระบบ e-Bill Payment	ระดับ		
	$\bar{X}$	***S.D.***	**ความหมาย**
1. การใช้บริการระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ง่าย ไม่ยุ่งยาก	3.97	0.72	มาก
2. ขั้นตอนการใช้บริการระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ง่าย ไม่ซับซ้อน	4.00	0.74	มาก
3. มีคู่มือแนะนำหรืออธิบายขั้นตอนการใช้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.17	0.87	มาก
รวม	**4.04**	**0.10**	**มาก**

การวัดประสิทธิภาพด้านความสะดวกรวดเร็วของระบบ e-Bill Payment ผลการศึกษาพบว่า ลดภาระและลดระยะเวลาในการเดินทางไปชำระเงิน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.67 (รายละเอียดดังตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 การวัดประสิทธิภาพด้านความสะดวกรวดเร็วของระบบ e-Bill Payment

ด้านความสะดวกรวดเร็ว	ระดับ		
	$\bar{X}$	***S.D.***	**ความหมาย**
1. ลดภาระและลดระยะเวลาในการเดินทางไปชำระเงิน	4.67	0.55	มาก
2. สามารถชำระเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.57	0.68	มาก
3. มีอุปกรณ์สามารถรองรับที่หลากลาย เช่น โทรศัพท์มือถือหรือแท็ปเล็ต	4.30	0.75	มาก
รวม	**4.51**	**0.19**	**มาก**

ส่วนที่ 3 ความพึงพอของผู้ใช้บริการระบบ e-Bill Payment ผลการศึกษาพบว่า มีระบบตรวจสอบสถานะและแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที อยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.73 รองลงมา คือ การจัดระบบการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล มีคู่มือการใช้งานระบบฯ เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน และการใช้บริการทำให้ลดขั้นตอนในการทำงานและลดค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.60 (รายละเอียดดังตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 ความพึงพอของผู้ใช้บริการระบบ e-Bill Payment

ความพึงพอของผู้ใช้บริการระบบ e-Bill Payment	ระดับ		
	$\bar{X}$	***S.D.***	**ความหมาย**
1. การใช้งานของระบบมีความเสถียร ใช้งานได้ตลอดเวลา	4.57	0.50	มาก
2. การจัดระบบการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล	4.60	0.50	มาก
3. มีคู่มือการใช้งานระบบฯ เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.60	0.50	มาก
4. การใช้บริการทำให้ลดขั้นตอนในการทำงานและลดค่าใช้จ่าย	4.60	0.50	มาก
5. มีระบบตรวจสอบสถานะและแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที	4.73	0.45	มาก
รวม	**4.62**	**0.62**	**มาก**

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาครั้งนี้ เมื่อพิจารณาจากกระบวนการแล้วสอดคล้องกับแนวคิดบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งเป็นการจัดการระบบราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศนำวิธีการบริหารของภาคเอกชนมาปรับประยุกต์ใช้กับภาครัฐ ให้ระบบราชการมีประสิทธิภาพ เช่น การมุ่งเน้นการบริหารงานให้ผลเกิดสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ โดยคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างแนวราบที่กะทัดรัดและเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามาแข่งขันการบริการสาธารณะ ให้ความสำคัญกับค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม และการมุ่งเน้นถึงคุณภาพเป็นสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชน จึงอภิปรายผลตามกรอบประเด็นปัญหาในการวิจัย ดังนี้

กระบวนการนำระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bill Payment) ไปปฏิบัติของด่านศุลกากรเชียงของ มี 4 ด้าน 1) ความพร้อม คือ มีความพร้อมทางด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ระบบเครือข่ายที่มีคุณภาพ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบฯเป็นอย่างดี 2) ความปลอดภัย คือ มีการกำหนดการเข้ารหัสชำระเงินและรหัสผ่านผู้ใช้งานระบบสามารถกำหนดเอง เพื่อป้องกันการแทรกแซงถึงข้อมูล 3) ความรวดเร็ว ผู้ใช้สามารถตรวจสอบสถานะและใช้บริการได้โดยไม่กำหนดเวลา 4) ความเข้าใจ) คือ เจ้าหน้าที่ได้รับการจัดอบรมฝึกอบรมซักซ้อมความเข้า และการประกาศแนวทาง ๆ การดำเนินการ รวมทั้งผู้ประกอบการให้มีความพร้อมที่จะเข้าสู่ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ และระบบมีการตรวจสอบสถานการณ์ชำระเงินรวมทั้งวิธีการการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ชัดเจน เพื่อจะส่งเสริมให้ผู้ประกอบการเปลี่ยนมาใช้วิธีชำระค่าภาษีอากรผ่านระบบ e-Payment สอดคล้องกับงานวิจัยของ สายฝน ประดับศรี (2564) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีชำระเงินสมทบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มาช่วยลดการค้างชำระเงินสมทบของนายจ้างและสถานประกอบการ : กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีชำระเงินสมทบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มาช่วยลดการค้างชำระเงินสมทบของนายจ้างและสถานประกอบการ ในด้านการลดลงของเงินสมทบค้างชำระของนายจ้างและสถานประกอบการช่วยให้เงินสมทบมีการลดลงขอยอดที่ค้างชำระ ด้านความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย สามารถทำธุรกรรมชำระเงินสมทบได้ทุกที่ ทุกเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการลดความเสี่ยงในการถือเงินสด

ปัญหาและอุปสรรค การนำระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bill Payment)ฯ ไปปฏิบัติของด่านศุลกากรเชียงของ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการหรือผู้ชำระเงินภาษี ส่วนใหญ่ไม่ชอบสมัครเข้าใช้ระบบ e-Tracking เพื่อจัดพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน กศก.123 และการจ่ายผ่านระบบ e-Bill Payment มองว่าระบบเข้าหลายเมนู กลัวเกิดความผิดพลาด และมีความคิดเห็นว่ายุ่งยาก เมื่อเปรียบเทียบกับการมาชำระที่จุดบริการด้วยตัวเอง เพราะมีเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการให้ และด้วยการยึดติดแต่วิธีปฏิบัติแบบเดิมเพราะความคุ้นชิน จึงไม่อยากคิดจะปรับเปลี่ยนรูปแบบใหม่ ๆ เนื่องจากมีความกังวลเรื่องของระบบมีความยุ่งยาก แสดงให้เห็นถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อต้านสิ่งใหม่ ไม่ชอบการเรียนรู้ ไม่สนใจความสะดวกสบาย ไม่ยอมรับการพัฒนาทางเทคโนโลยี สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวรรณ บัณฑิตกุล (2563) ได้ศึกษาการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ โดยศึกษาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า พบว่า การขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์การออกแบบและพัฒนาระบบที่มีความซับซ้อนและยากต่อการใช้งาน

ผลการวิจัยจากแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการจำนวน 30 คน เพื่อต้องการทราบประสิทธิภาพทั้งหมด 4 ด้าน คือ 1) ความพร้อม 2) ความปลอดภัย 3) ความเข้าใจ 4) ด้านความสะดวกรวดเร็ว ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพทั้ง 4 อยู่ในระดับมาก โดยด้านความสะดวกรวดเร็ว 4.51 ด้านความพร้อมของระบบฯ 4.50 ด้านความปลอดภัยของระบบฯ 4.36 และ ด้านความเข้าใจของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ 4.04 ตามลำดับ และความพึงพอของผู้ใช้บริการระบบ e-Bill Payment มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.62 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์ ภูสมนึก (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความเชื่อมั่นในระบบการชาระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายามด้านอิทธิพลของสังคม ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้เสนอแนะประเด็นที่ควรจะมีการศึกษาต่อในโอกาสต่อไป คือ ควรมีการศึกษาวิจัยสนามจากแบบสอบถามในกลุ่มผู้ประกอบการที่ดำเนินการพิธีทางศุลกากรเชียงของ ที่ยังไม่ได้นำระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bill Payment) มาใช้ในการชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ฯ แล้วนำมาเปรียบเทียบข้อมูลเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง พัฒนาในด้านการบริการแก่ประชาชนและผู้ประกอบการได้อย่างถูกต้อง และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กฤตโสภา ทิพย์ปัญญาวงศ์. (2559). *การศึกษาปัญหาและแรงจูงใจในการใช้งานเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ผ่านโทรศัพท์มือถือ ในประเทศไทย.* การศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาบัณฑิต.

วิวรรณ บัณฑิตกุล. (2563). *การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ กรณีศึกษาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า.* ค้นเมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2566, จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2563_1614232058_6214830025.pdf

สายฝน ประดับศรี. (2564). *ประสิทธิภาพการนาเทคโนโลยีชาระเงินสมทบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มาช่วยลดการค้างชาระเงินสมทบของนายจ้างและสถานประกอบการ : กรณีศึกษาสานักงานประกันสังคมจังหวัดศรีสะเกษ.* ค้นเมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2566, จาก http://www.pol.ru.ac.th/graduate/index.php/is/6324802004

สุดารัตน์ ภูสมนึก. (2562). *ความเชื่อมั่นในระบบการชาระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สานักงานคลังเขต 4*. ค้นเมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2566, จาก http://202.28.34.124/dspace/bitstream/123456789/47/1/59010984004.pdf

ผู้ให้ข้อมูลหลัก

นางจริณยา ศรีประทุม (สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 2566). ผู้อำนวยการส่วนบริการศุลกากร ด่านศุลกากรเชียงของ, สัมภาษณ์วันที่ 21 มิถุนายน 2566

นายยุทธนา ฐิตสาโร (สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 2566). หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป ด่านศุลกากรเชียงของ, สัมภาษณ์วันที่ 21 มิถุนายน 2566

นายนิวัตน์ ชมบัณฑิต (สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 2566). นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 ด่านศุลกากรเชียงของ, สัมภาษณ์วันที่ 22 มิถุนายน 2566

นายพุฒิเมธ แซ่เติ๋น (สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 2566). เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ด่านศุลกากรเชียงของ, สัมภาษณ์วันที่ 22 มิถุนายน 2566