

## บทที่ 4

### สรุป อภิปรายผลของการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาถึงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออกของโรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน ต่อระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถสรุปผลการศึกษา ดังนี้คือ

ส่วนที่ 1 สรุปผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นดังนี้คือ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลความรู้ ความเข้าใจ การสนับสนุนจากผู้บริหาร ที่มีต่อระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์
3. ข้อมูลความคิดเห็นต่อระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ในด้าน
  - (3.1) ความคิดเห็นต่อการเริ่มนำมาใช้งาน
  - (3.2) ความคิดเห็นในประโยชน์ของระบบ
  - (3.3) ความคิดเห็นที่เป็นปัญหาของระบบ
  - (3.4) ความคิดเห็นต่อสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ
  - (3.5) ความคิดเห็นต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จะเป็นปัจจัยส่งเสริมการนำระบบมาใช้

ส่วนที่ 2 การอภิปรายผล โดยการนำผลการศึกษามาอภิปรายเปรียบเทียบกับทฤษฎีที่ใช้

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ โดยการนำผลที่ได้จากการศึกษามาวางแผนในการปฏิบัติให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น

#### 4.1 สรุปผลการศึกษา

##### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 66 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-30 ปีมากที่สุด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงาน 1-5 ปี มีตำแหน่งงานทั้งในระดับเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ หัวหน้าแผนก หัวหน้าฝ่าย และระดับผู้จัดการ พบว่าบริษัทส่วนใหญ่มีผู้ถือหุ้นเป็นคนสัญชาติญี่ปุ่น มีการผลิตสินค้าประเภทอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนใหญ่ รองลงมาคือ เฟอร์นิเจอร์หนัง โดยแต่ละบริษัทมีขั้นตอนการผ่านเอกสารจากการใช้บริการจากบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า และผู้มีอำนาจในการตัดสินใจนำระบบอีดีไอเข้ามาใช้จะเป็นระดับกรรมการผู้จัดการบริษัทและบริษัทส่วนใหญ่จะมีมูลค่าการส่งออกต่ำกว่า 10 ล้านบาท จำนวนใบขนสินค้าขาออกเฉลี่ยแต่ละเดือนส่วนใหญ่มีต่ำกว่า 10 ใบขนและใช้รูปแบบการส่งออกสินค้าเป็นประจำมากที่สุดคือทางอากาศ ส่วนทางด้านมูลค่าการนำเข้าพบว่าส่วนใหญ่มีมูลค่าการนำเข้าต่อเดือนต่ำกว่า 10 ล้านบาท มีใบขนสินค้าขาเข้าเฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ต่ำกว่า 10 ใบขน โดยรูปแบบการนำเข้าสินค้าผ่านการขนส่งทางอากาศ ส่วนการวางแผนการนำเอาระบบอีดีไอเข้ามาใช้นั้นพบว่าบริษัทส่วนใหญ่ยังไม่ได้นำเข้าระบบมาใช้แต่มีโครงการที่จะนำมาใช้ รองลงมาคือยังไม่ทราบแน่นอน และสาเหตุที่ยังไม่นำมาใช้มีสาเหตุหลักจากการที่ยังขาดข้อมูลในการเตรียมการและยังต้องการให้การศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบอีดีไอ และถ้าหากนำระบบอีดีไอเข้ามาใช้จะมีความต้องการใช้ระบบทั้งส่วนการนำเข้าและส่งออกพร้อมกัน

บริษัทที่ใช้บริการผ่านขั้นตอนเอกสารนำเข้า ส่งออกจากบริษัทผู้รับบริการขนส่งสินค้าไม่มีความแน่นอนชัดเจนว่าจะนำเอาระบบอีดีไอมาใช้หรือไม่ แต่บริษัทที่ผ่านการทำพิธีการเองถึงแม้จะยังไม่มีการนำระบบมาใช้แต่มีโครงการที่จะนำเข้ามาใช้ เมื่อพิจารณาตามมูลค่าการส่งออกบริษัทที่มีมูลค่าการส่งออกระหว่าง 10 ล้านบาทถึง 20 ล้านบาท ไม่ต้องการที่จะนำเอาระบบอีดีไอมาใช้ แต่ถ้าส่งออกมากกว่า 20 ล้านบาทจะมีโครงการที่จะนำเอาระบบเข้ามาใช้ จำนวนใบขนสินค้าขาออกที่ไม่มากนักคือต่ำกว่า 10 ใบขนเฉลี่ยต่อเดือนก็จะไม่ต้องการที่จะนำเอาระบบเข้ามาใช้เช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาตามมูลค่าการนำเข้าได้ว่าถ้ามูลค่าการนำเข้าต่ำกว่า 10 ล้านบาทก็ยังไม่มีความต้องการที่จะนำเอาระบบเข้ามาใช้ และในส่วนของใบขนสินค้าขาเข้าถ้ามีปริมาณที่ไม่มากนักคือต่ำกว่า 10 ใบขนเฉลี่ยต่อเดือนก็ไม่ต้องการที่จะนำระบบเข้ามาใช้เช่นกัน

## ตอนที่ 2 ข้อมูลความรู้ ความเข้าใจ การสนับสนุนจากผู้บริหารที่มีต่อระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ ความเข้าใจเรื่องขั้นตอนการใช้งานและการสนับสนุนของผู้บริหาร สรุปตามค่าเฉลี่ยมากที่สุดในแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาด้านความรู้ที่มีต่อระบบอีดีไอพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทราบเกี่ยวกับการที่ระบบสามารถลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับระบบสากลในระดับทราบพอสมควร ในด้านความเข้าใจเรื่องขั้นตอนการใช้งานของระบบอีดีไอพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถของระบบที่บันทึกข้อมูล Invoice และใบขนสินค้าผ่าน โปรแกรมจัดเตรียมข้อมูล ณ. หน่วยงานของบริษัทเอง แล้วส่งข้อมูลผ่านบริษัทผู้ให้บริการอีดีไอมายังกรมศุลกากร โดยไม่ต้องมาอื่นที่ทำการศุลกากรเองในระดับทราบพอสมควร และในด้านการสนับสนุนของผู้บริหารพบว่าบริษัทมีโครงการสนับสนุนในด้านการที่จะจัดส่งพนักงานไปสัมมนาเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับระบบอีดีไอสม่ำเสมอ

เมื่อพิจารณาผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละระดับตำแหน่ง อายุการทำงาน และลักษณะการผ่านเอกสารของแต่ละบริษัทส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับระบบอีดีไอในระดับทราบเล็กน้อย ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามในระดับตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย และบริษัทที่ทำพิธีการด้วยพนักงานบริษัทเองจะทราบระดับทราบพอสมควร ส่วนในด้านความเข้าใจในเรื่องขั้นตอนการทำงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละระดับที่พิจารณาจะมีความเข้าใจในระดับทราบพอสมควร ยกเว้นระดับผู้จัดการ พนักงานที่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป และบริษัทที่ทำพิธีการด้วยพนักงานของทางบริษัทเองจะมีความเข้าใจในระดับทราบเป็นอย่างดี

### ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นต่อระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อระบบอีดีไอ ได้แก่ ความคิดเห็นต่อการเริ่มนำระบบมาใช้ที่มีต่อประกาศของกรมศุลกากร ต่อทางเลือกในการนำระบบอีดีไอมาใช้และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ความคิดเห็นในประโยชน์ของระบบ ความคิดเห็นที่เป็นปัญหาของระบบ ความคิดเห็นในสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ และความคิดเห็นต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารของกรมศุลกากรที่จะเป็นปัจจัยส่งเสริมการนำระบบอีดีไอมาใช้ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในแต่ละปัจจัย สามารถสรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นด้านการเริ่มนำระบบมาใช้งานต่อประกาศของกรมศุลกากรพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยที่ประกาศกรมศุลกากรที่ 87/2543 ให้ใช้ระบบอีดีไอในการผ่านพิธีการศุลกากรด้านการนำเข้าตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2544 เป็นต้นไปว่ามีความเหมาะสมของช่วงเวลาในการเริ่มนำมาใช้เช่นเดียวกับความคิดเห็นที่มีต่อทางเลือกในการนำระบบอีดีไอมาใช้โดยให้ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยที่บริษัทจะใช้บริการระบบอีดีไอผ่านทางบริษัทขนส่ง (Customs Broker) ส่วนในด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการนำระบบอีดีไอมาใช้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยที่มีค่าใช้จ่ายแรกเข้าครั้งเดียว ซึ่งราคาขึ้นอยู่กับทางเลือกใช้ผู้ให้บริการอีดีไอใด ๆ ก็ตาม

ในด้านความคิดเห็นต่อประโยชน์ของระบบจะมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในด้านที่ระบบสามารถนำสินค้าเข้า และส่งสินค้าออกได้อย่างรวดเร็ว

ด้านความคิดเห็นที่เป็นปัญหาของระบบนั้นจะให้ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในด้านที่ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ

ในด้านความคิดเห็นต่อสิทธิประโยชน์มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งที่ระบบมีข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเกี่ยวกับการนำเข้า ส่งออกสินค้าที่สามารถนำไปใช้บริการจัดการขนส่งสินค้า

ในด้านความคิดเห็นต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นปัจจัยส่งเสริมระบบมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในด้านการจัดทำหนังสือเกี่ยวกับการใช้งานอีดีไอของกรมศุลกากรที่สามารถหาซื้อได้ง่าย และการแจกคู่มือการใช้งานให้กับสถานประกอบการ

เมื่อพิจารณาในระดับตำแหน่ง อายุการทำงานและลักษณะการผ่านเอกสารของแต่ละบริษัท พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการเริ่มนำมาใช้งานที่มีต่อประกาศของกรมศุลกากรในทุกปัจจัยจะอยู่ในระดับเห็นด้วย ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไปจะมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ความคิดเห็นต่อการเริ่มนำระบบมาใช้งานที่มีต่อทางเลือกในการนำอีดีไอมาใช้ในแต่ละแบบจะอยู่ในระดับเห็นด้วย ความคิดเห็นต่อค่าใช้จ่ายในการนำระบบอีดีไอมาใช้ในแต่ละปัจจัยจะเห็นด้วยน้อย ยกเว้นเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าฝ่ายและผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปีจะมีความเห็นในระดับเห็นด้วย ความคิดเห็นต่อประโยชน์ของระบบ ในทุกปัจจัยส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี และ 10 ปีขึ้นไปจะเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อประโยชน์ต่าง ๆ ที่จะได้รับเมื่อนำเอาระบบอีดีไอมาใช้ ความคิดเห็นต่อปัญหาของระบบส่วนใหญ่ในทุกระดับที่พิจารณาจะมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยน้อย ยกเว้นระดับหัวหน้าฝ่ายที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ความคิดเห็นต่อสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ พบว่าส่วนใหญ่ในทุกระดับที่พิจารณาจะมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในแต่ละปัจจัย ยกเว้นเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าแผนก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จะมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ความคิดเห็นต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากรพบว่าส่วนใหญ่ในทุกระดับที่พิจารณาจะมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ยกเว้นเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าแผนก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี และ 6-10 ปี จะมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย

#### 4.2 การอภิปรายผลของการศึกษา

จากการศึกษาถึงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออกของโรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนต่อระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมศุลกากรที่ต้องการให้เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน ขจัดปัญหาอุปสรรคที่ทำให้เกิดความล่าช้าและไม่สะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การผ่านขั้นตอนเอกสารในการนำเข้าและส่งออกกับกรมศุลกากร ดังนั้นจึงได้นำเอาระบบอีดีไอเข้ามา โดยระบบอีดีไอเป็นกระบวนการที่ช่วยให้องค์กรธุรกิจสามารถแลกเปลี่ยนเอกสารในรูปแบบของข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ซึ่งทำให้เกิดความรวดเร็ว สามารถลดขั้นตอนการทำงาน และทำให้เกิดความคล่องตัวทางธุรกิจซึ่งทำให้ผู้ใช้อีดีไอทุกหน่วยงานได้รับประโยชน์สูงสุด ดังนั้นจึงได้ศึกษาความคิดเห็นทั้งต่อการเริ่มนำระบบมาใช้ งาน ประโยชน์ ปัญหา สิทธิประโยชน์ และการประชาสัมพันธ์ ที่มีต่อระบบเพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นต่าง ๆ ที่จะได้นำไปปรับปรุงให้ระบบสามารถให้บริการผู้ใช้ได้ตรงกับความต้องการมากที่สุด

ปัจจัยที่จะทำให้องค์กรธุรกิจนำเอาระบบอีดีไอ ไปใช้กันอย่างแพร่หลายไม่ว่าจะในลักษณะใดก็ตาม นั้น ระบบต้องมีคุณภาพในการให้บริการตามที่ต้องการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

สามารถเข้าถึงลูกค้า (Access) คือสามารถที่จะอำนวยความสะดวกในด้านเวลา ไม่ให้เกิดการรอ สามารถติดต่อสื่อสาร (Communication) ให้เกิดความเข้าใจง่ายอาจโดยการนำเสนอในลักษณะของรูปภาพในการอธิบายลักษณะการทำงานและขั้นตอนการใช้งาน

ระบบต้องมีความสามารถ (Competence) ทั้งในส่วนของบุคลากร อุปกรณ์ซึ่งจะต้องมีความรู้ ความชำนาญและความสามารถในการทำงาน

สามารถสร้างความมีน้ำใจ (Courtesy) โดยบุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีความสัมพันธ์อันดีต่อผู้ใช้

ระบบต้องสามารถตรวจสอบการใช้งานได้เพื่อสร้างให้เกิดความน่าเชื่อถือ (Credibility) โดยบุคลากรและเครื่องมือต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าโดยการเสนอการบริการที่ดีที่สุด

สร้างความไว้วางใจ (Reliability) โดยการให้บริการลูกค้าอย่างมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง สามารถตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) เช่นพนักงานต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

ระบบต้องมีความปลอดภัย (Security) โดยการให้บริการที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงในปัญหาต่าง ๆ ที่จะเกิดตามมา

สามารถสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงสิ่งที่จะได้รับ จากคุณภาพของสินค้าและบริการได้

สามารถสร้างให้เกิดการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customer) โดยสินค้าและบริการจะต้องมีความเข้าใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ดังนั้นจากผลการศึกษาพบว่า

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในด้านความรู้พบว่ามีความรู้ในระบบอีดีไอด้านประสิทธิภาพของระบบเช่นระบบสามารถลดขั้นตอนเอกสารและค่าใช้จ่ายในการใช้ระบบอีดีไอขึ้นอยู่กับขนาดธุรกิจ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยกับประโยชน์ต่าง ๆ ที่จะได้รับเมื่อนำระบบอีดีไอเข้ามาใช้เช่นระบบช่วยให้สามารถนำเข้าและส่งออกสินค้าได้อย่างรวดเร็ว และเห็นด้วยอย่างยิ่งในปัจจัยสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับเมื่อนำระบบเข้ามาใช้เช่นระบบจะมีข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเกี่ยวกับการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่สามารถนำไปใช้บริหารจัดการการขนส่งได้และการขอใบอนุญาตต่าง ๆ ได้โดยผ่านระบบอีดีไอซึ่งทำให้ไม่ต้องเสียเวลาในการไปยื่นด้วยตัวเอง โดยสอดคล้องกับแนวคิดด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ซึ่งเห็นได้ว่ากรมศุลกากรสามารถทำให้ผู้ใช้เห็นถึงคุณภาพและประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจในขั้นตอนการทำงานในเรื่องของความสามารถในการบันทึกข้อมูลเอกสารส่งผ่าน โปรแกรมโดยไม่ต้องมายื่นที่ทำการศุลกากรและความสามารถในการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารผ่านทางระบบได้ และเห็นด้วยที่กรมศุลกากรจัดทำหนังสือคู่มือเกี่ยวกับการใช้งานระบบอีดีไอและการจัดบุคลากรไปให้ความรู้แก่ผู้ใช้ โดยสอดคล้องกับแนวคิดด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) โดยสามารถสื่อสารทางภาษาให้ผู้ใช้เกิดความเข้าใจในลักษณะการทำงานและขั้นตอนการใช้งานของระบบ และควรที่จะต้องใช้สื่อที่ทำให้ผู้ใช้เกิดความน่าสนใจ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงลูกค้าให้ได้มากที่สุดเพราะจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความต้องการได้

พบว่าผู้บริหารมีโครงการสนับสนุนพนักงานให้ได้รับความรู้ในระบบอีดีไอ โดยจะจัดส่งพนักงานไปสัมมนารับความรู้และจัดงบประมาณการศึกษาระบบ โดยสอดคล้องกับแนวคิดด้านความสามารถ (Competence) โดยในส่วนของบุคลากรของกรมศุลกากรเองนั้นมีความรู้ ความชำนาญในระบบระดับหนึ่งรวมทั้งความพร้อมของอุปกรณ์ด้วยนั้นทำให้สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริหารเกิดความไว้วางใจในศักยภาพของระบบที่จะทำให้สามารถลดขั้นตอนการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับทางเลือกในการนำระบบอีดีไอมาใช้ในลักษณะต่าง ๆ ทั้งลักษณะ Direct EDI User คือองค์กรธุรกิจนำระบบอีดีไอมาติดตั้งด้วยตัวเอง Customs Broker คือใช้บริการระบบอีดีไอผ่านทางตัวแทนที่ใช้ระบบอีดีไอ และ Customs Service Counter คือไป ณ จุดบริการในการพิมพ์เอกสารใบขนสินค้าผ่านทางระบบอีดีไอ โดยสอดคล้องกับแนวความคิดในการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ที่เสนอทางเลือกในการใช้ระบบให้สามารถเลือกใช้ให้ตรงตามผู้ใช้ต้องการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะไม่เห็นด้วยต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ด้านค่าธรรมเนียมรายเดือน ค่ารับส่งข้อมูลที่เกิดต่อตัวอักษรเพราะถ้าเกิดความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลผ่านระบบจะทำให้ต้องทำการแก้ไขและบันทึกใหม่ทำให้เกิดค่าใช้จ่าย รวมทั้งค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการใช้บริการเสริม รวมถึงอุปกรณ์และ เครื่องมือที่ต้องใช้ต้นทุนในการบำรุงรักษาที่ค่อนข้างสูงซึ่งเป็นอุปสรรคที่ทำให้ยังไม่นำระบบอีดีไอเข้ามาใช้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customer) โดยกรมศุลกากรควรที่จะมีการวิเคราะห์ถึงสภาพปัจจุบันทางด้านเศรษฐกิจและการลงทุนในเทคโนโลยีที่ไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับการผลิตเพราะจะทำให้เป็นการเพิ่มต้นทุนและไม่เป็นที่ยอมรับของผู้ประกอบการได้

พบว่าความรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระบบอีดีไอ ไม่ขึ้นอยู่กับอายุการทำงาน โดยจะเห็นว่าผู้ที่มีอายุการทำงานนาน ไม่จำเป็นที่จะต้องมีความรู้ในทุกปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบอีดีไอ แต่ผู้ที่มีอายุการทำงานนานจะมีความคิดเห็นต่อทางเลือกในการนำอีดี ไอมาใช้โดยผ่าน Customs Broker มากกว่าที่จะเป็น Direct EDI User หรือใช้บริการ Counter Service ของเอกชน ซึ่งอาจเนื่องมาจากความยุ่งยากในขั้นตอนของเอกสารในการเดินพิธีการและการศึกษาระบบใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับความสามารถในการสร้างให้เกิดการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customer) โดยสินค้าและบริการจะต้องมีความเข้าใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้โดยมีทางเลือกให้กับผู้ใช้ที่สามารถเลือกใช้ให้เหมาะสมกับธุรกิจนั้น ๆ



นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จของการนำระบบอีดีไอมาใช้โดยจะต้องให้ความสำคัญในความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยสามารถเรียงตามลำดับปัจจัยที่มีความสำคัญได้ดังนี้

1. ในด้านความพร้อมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานและบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจเรื่องขั้นตอนในการใช้งานของระบบในระดับสูงสุดเพียงทราบพอสมควรซึ่งยังต้องเพิ่มความรู้ ความเข้าใจต่อระบบให้มีความรู้มากยิ่งขึ้น
2. ในด้านที่ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรต้องให้การส่งเสริมและสนับสนุนอย่างจริงจังทั้งในค่านโยบายและงบประมาณที่เพียงพอ  
จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยที่บริษัทมีการสนับสนุนจากผู้บริหารในการที่จะจัดส่งพนักงานไปสัมมนาเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับระบบอีดีไออยู่เสมอ
3. ในด้านความร่วมมืออย่างจริงจังของบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่จะใช้อีดีไอร่วมกัน  
จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อทางเลือกในการนำระบบอีดีไอเข้ามาใช้ในลักษณะต่าง ๆ โดยมีความต้องการใช้ทั้งลักษณะ Direct EDI User คือองค์กรธุรกิจนำระบบอีดีไอมาติดตั้งด้วยตัวเอง Customs Broker คือใช้บริการระบบอีดีไอผ่านทางตัวแทนที่ใช้ระบบอีดีไอ และ Customs Service Counter คือ ไป ณ จุดบริการ ในการพิมพ์เอกสารใบขนสินค้าผ่านทางระบบอีดีไอ ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์กรธุรกิจนั้น ๆ
4. ในด้านการให้ความรู้และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตระหนักถึงความสำคัญ และความจำเป็นของการใช้ระบบอีดีไอ  
จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการที่กรมศุลกากรจะจัดทำหนังสือเกี่ยวกับการใช้งานระบบ การแจกคู่มือการใช้งาน หรือจัดทำแผ่นพับแสดงเปรียบเทียบขั้นตอนและประโยชน์ของระบบจะเป็นการที่ช่วยทำให้ผู้ที่จะนำระบบมาใช้มีความเข้าใจและสามารถใช้งานได้อย่างถูกต้องยิ่งขึ้น
5. ในด้านกฎหมายรองรับการใช้อีดีไอ เพื่อให้เอกสารอีดีไอสามารถใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมาย  
จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับประกาศของกรมศุลกากร ในการกำหนดวันในการนำระบบอีดีไอเข้ามาใช้ทั้งทางด้านการส่งออกและนำเข้า

6. ในด้านความต้องการใช้อีทีไอในธุรกิจเดียวกันอย่างครบวงจร เช่นในธุรกิจการค้าระหว่างประเทศซึ่งมีองค์กรที่เกี่ยวข้องมากมายเช่นศุลกากร ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนเรือ บริษัทประกันภัย ธนาคาร เป็นต้น

จากการศึกษาพบว่าในอนาคตธนาคารพาณิชย์จะมีโครงการชำระเงินผ่านธนาคารโดยไม่ต้องมาชำระที่ทำการศุลกากรและกระทรวงพาณิชย์จะอำนวยความสะดวกให้มีการขอใบอนุญาตผ่านทางระบบอีทีไอโดยไม่ต้องไปยื่นด้วยตัวเอง

#### 4.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออกของโรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนต่อระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ นั้นจะทำให้ประสบผลสำเร็จได้จะต้องได้รับความร่วมมือทั้งจากกรมศุลกากรและองค์กรธุรกิจที่จะให้ความสำคัญในการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

##### ข้อเสนอแนะต่อกรมศุลกากรในการดำเนินงานระยะสั้น

1. กรมศุลกากรควรที่จะสร้างความเข้าใจให้กับองค์กรธุรกิจทราบถึงสาเหตุที่ต้องมีการนำเอาระบบอีทีไอเข้ามาใช้ เพราะจากการศึกษาพบว่าสิ่งที่ทำให้ผู้ประกอบการนำระบบอีทีไอเข้ามาใช้งานจะต้องสร้างให้ผู้ใช้งานเกิดความสนใจในตัวระบบมากกว่าที่จะออกผลบังคับใช้ในขณะที่ผู้ประกอบการยังไม่มีความพร้อมทั้งทางด้านบุคลากร เงินทุน ดังนั้นมีวิธีการ โดยเชิญตัวแทนจากผู้ประกอบการมารับฟังการบรรยายโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพื่อชี้แจงถึงประวัติความเป็นมา และสาเหตุของความจำเป็น ประโยชน์ที่ผู้ประกอบการจะได้รับที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการผ่านพิธีการศุลกากร โดยมีการแจกเอกสารคู่มือเพื่อประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ประกอบการและจัดทำแบบสอบถามให้ผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นได้

2. กรมศุลกากรต้องให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลในการเตรียมการเกี่ยวกับการนำเอาระบบอีทีไอมาใช้ให้มากขึ้น โดยจัดตารางกำหนดการนัดหมายที่แน่นอนกับแต่ละสถานประกอบการเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้เข้าไปให้ความรู้และชี้แนะว่ายังขาดความพร้อมทางด้านอุปกรณ์อย่างไร และเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรธุรกิจและเจ้าหน้าที่ของราชการ

3. กรมศุลกากรควรทำการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่นวารสารของกรมศุลกากรเอง โดยมีคอลัมน์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับระบบอีทีไอ โดยตลอดเพื่อให้ความรู้ในทุก ๆ เรื่องที่

เกี่ยวข้อง โดยจัดพิมพ์ในทุก ๆ ครั้งที่มีการออกวารสาร และมีการให้ข้อมูลผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้ที่สนใจสามารถเข้ามาถามคำถามความรู้ ขั้นตอนการใช้งานเกี่ยวกับอีดีไอ แสดงความคิดเห็นได้โดยมีการเก็บสถิติทุกครั้งเพื่อที่จะได้นำข้อคิดเห็นปรับปรุงระบบต่อไป และมีการ จูงใจผู้ประกอบการต่าง ๆ เช่นมีส่วนลดในด้านค่าใช้จ่ายในช่วงระยะแรกของการเริ่มนำระบบเข้ามาใช้

4. ควรที่จะจัดบุคลากรจากส่วนกลางให้เพียงพอต่อการเข้าไปให้คำแนะนำเพื่อให้องค์กรธุรกิจเล็งเห็นความสำคัญและเกิดความกระตือรือร้นและมีการติดต่อให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ

5. เห็นได้ว่าค่าใช้จ่ายด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ จะเป็นสาเหตุหนึ่งในการตัดสินใจที่จะนำระบบเข้ามาใช้ ดังนั้นควรมีการให้ทางเลือกแก่ผู้ประกอบการเช่น การให้เช่าซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบในอัตราพิเศษ

#### ข้อเสนอแนะต่อกรมศุลกากรในการดำเนินงานระยะยาว

1. กรมศุลกากรต้องพยายามเปลี่ยนแปลงแนวความคิดเก่า ๆ ของเจ้าหน้าที่ในแต่ละองค์กรธุรกิจในเรื่องขั้นตอนเอกสารในการนำเข้าและส่งออกสินค้า เพราะจากการศึกษาพบว่าความรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระบบอีดีไอไม่ขึ้นอยู่กับอายุการทำงาน โดยจะเห็นได้ว่าผู้ที่มีอายุการทำงานนาน ไม่จำเป็นที่จะต้องมีความรู้ในทุกปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบอีดีไอ แต่ผู้ที่มีอายุการทำงานนานจะมีความคิดเห็นต่อทางเลือกในการนำอีดีไอมาใช้โดยผ่าน Customs Broker มากกว่าที่จะเป็น Direct EDI User หรือใช้บริการ Counter Service ของเอกชน ดังนั้นจึงควรที่จะพยายามปลูกฝังแนวความคิดใหม่ ๆ ที่มีการนำเอาเทคโนโลยีทางสารสนเทศมาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ลดการผิดพลาด และเสียเวลา เพื่อให้เกิดการยอมรับ โดยการจัดการบรรยายเชิญผู้ประกอบการที่นำระบบเข้ามาใช้งานแล้ว ได้ชี้แจงเปรียบเทียบถึงผลดีและประโยชน์ที่ได้รับ ควรมีการเผยแพร่ตัวอย่างผลงานของการนำเอาระบบอีดีไอมาใช้ให้องค์กรธุรกิจเห็นว่าระบบเก่ามีปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับระบบอีดีไอ

2. กรมศุลกากรควรมีการปรับปรุงระบบอย่างสม่ำเสมอ ให้มีความทันสมัยเกิดประสิทธิภาพ และง่ายต่อการใช้งาน เพื่อเป็นการกระตุ้นความต้องการขององค์กรธุรกิจที่จะนำมาใช้งาน โดยพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องโดยนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ให้เข้ากับระบบและนำข้อคิดเห็นของผู้ประกอบการที่ต้องการให้ปรับปรุงมาประกอบในการพัฒนาระบบ

### ข้อเสนอแนะต่อองค์กรธุรกิจ

1. องค์กรธุรกิจจะต้องมีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับระบบอีดีไอให้แน่ชัด โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงจะต้องแสดงออกให้เป็นรูปธรรมที่ให้ความสำคัญในความต้องการที่จะนำระบบอีดีไอเข้ามาใช้ และส่งเสริมให้พนักงานที่เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในระบบ โดยการจัดส่งพนักงานไปรับการอบรมเกี่ยวกับระบบทุกครั้งที่มีการแจ้งการสัมมนาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. องค์กรธุรกิจควรที่จะมีการประเมินผลของการทำงานเปรียบเทียบในขั้นตอนเดิมและขั้นตอนใหม่ รวมทั้งประโยชน์ที่ได้รับทั้งทางตรงและทางอ้อมในการผ่านเอกสาร โดยใช้ระบบอีดีไอ และวิเคราะห์เปรียบเทียบซึ่งจะทำให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้นเพราะการเปรียบเทียบจะทำให้เห็นภาพชัดเจนมากยิ่งขึ้นในแต่ละขั้นตอนของการผ่านพิธีการทางด้านเอกสาร
3. องค์กรธุรกิจควรที่จะให้ความรู้เกี่ยวกับระบบอีดีไออย่างจริงจังแก่บุคลากร โดยการจัดโครงการอบรม สัมมนารับความรู้เกี่ยวกับระบบอีดีไอให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดความเข้าใจ และสามารถใช้ระบบได้อย่างถูกต้อง
4. องค์กรธุรกิจต้องให้ความร่วมมืออย่างจริงจังในด้านการให้ข้อมูลที่แท้จริงแก่กรมศุลกากรเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อระบบอีดีไอเพื่อที่จะให้กรมศุลกากรได้ทำการปรับปรุงอันจะทำให้ระบบอีดีไอมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุดอันจะนำมาซึ่งการประสบผลสำเร็จได้