



การประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของการใช้บริการระบบ
NATIONAL SINGLE WINDOW กรณีศึกษา บริษัท ABC



การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์
บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยรังสิต
ปีการศึกษา 2567



**EVALUATION OF EFFICIENCY AND SATISFACTION OF USING NATIONAL
SINGLE WINDOW SYSTEM: A CASE STUDY OF ABC COMPANY**



**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE IN MANAGEMENT OF LOGISTICS
GRADUATE SCHOOL**

**RANGSIT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2024**

ใบรับรองการศึกษาค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยรังสิต

เรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของการใช้บริการระบบ NATIONAL
SINGLE WINDOW กรณีศึกษา บริษัท ABC
EVALUATION OF EFFICIENCY AND SATISFACTION OF USING NATIONAL
SINGLE WINDOW SYSTEM: A CASE STUDY OF ABC COMPANY

โดย ประภาพร ศรีวรเพชร

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต อนุมัติให้นับวิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ ประจำปี
การศึกษา 2567

(ดร.ชนะเกียรติ สมานบุตร)

ผู้อำนวยการหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์

.....ประธานกรรมการสอบ

ผศ.ดร.พัฒน์ พิสิษฐเกษม

.....กรรมการ

ดร.พฤตพงศ์ อภิวัฒน์กุล

.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

ดร.บวรวิทย์ โรจน์สุวรรณ

ลิขสิทธิ์ของหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากท่านอาจารย์ ดร.บวรวิทย์ โรจน์สุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ และให้แนวทางในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม รวมทั้งกรุณาสละเวลาในการให้คำปรึกษาทุกครั้งที่มีข้อสงสัย ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ จึงขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ พนักงานแผนก Supply Chain Management ทุกท่านที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้สัมภาษณ์และให้ข้อมูลจากประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบ National Single Window ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยสามารถดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์อย่างสมบูรณ์ครบถ้วน

ขอขอบคุณเจ้าของหนังสือและงานนิพนธ์ทุกเล่ม ที่ปรากฏชื่อในบรรณานุกรมของการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ซึ่งทางผู้วิจัยได้ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าอิสระ ให้เสร็จสมบูรณ์คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ข้าพเจ้า ขอขอบให้เป็นกตัญญูตเวทีแด่บุพการี บวรพาอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน และสามีของข้าพเจ้า นายพงศา ศรีวรเพชร ที่ได้เป็นแรงขับเคลื่อนในการทำงานค้นคว้าอิสระนี้ให้สำเร็จลุล่วง ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาในด้านต่าง ๆ และประสบความสำเร็จในทุก ๆ เรื่อง จนมาถึงทุกวันนี้

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจจะนำไปศึกษาต่อเพิ่มเติม หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

ประภาพร ศรีวรเพชร

ผู้วิจัย

6610420 : ประภาพร ศรีวรเพชร
 ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ : การประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของการใช้บริการ
 ระบบ National Single Window กรณีศึกษา บริษัท ABC
 หลักสูตร : วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์
 อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.บวรวิทย์ โรจน์สุวรรณ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษารูปแบบและการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบ National Single Window (NSW) ของพนักงานแผนก Supply Chain Management ของบริษัท ABC และ 2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของการใช้บริการระบบ NSW โดยใช้การสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง และทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา โดยการจำแนกตามคำถามวิจัย จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานภายใน บริษัท ABC แผนก Supply Chain Management สำนักงานใหญ่ จังหวัดปทุมธานี จำนวน 8 คน ซึ่งเป็นการเลือกที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยโดยคุณพินิจและการตัดสินใจของผู้วิจัยเป็นหลัก และทำการวิเคราะห์ตีความข้อมูลโดยใช้แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาประกอบและเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในแต่ละส่วน

ผลการวิจัยพบว่า ระบบ NSW ช่วยให้กระบวนการนำเข้า-ส่งออกเป็นไปอย่างถูกต้องรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการจัดทำเอกสาร เช่น ใบขนสินค้าขาเข้า-ขาออก การส่งข้อมูลไปยังหน่วยงานต่าง ๆ และระบบยังสนับสนุนการใช้งานในกระบวนการโลจิสติกส์ เพื่อลดภาระงานเอกสารและความซ้ำซ้อนในการส่งข้อมูล โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับสินค้าอุปโภคบริโภคและผลิตภัณฑ์สุขภาพ ยังพบว่า ผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในมาตรการความปลอดภัยของระบบ NSW โดยเฉพาะในแง่ของการเข้ารหัสข้อมูล การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึง และการปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ซึ่งทำให้ระบบนี้กลายเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในกระบวนการดำเนินงานขององค์กร อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดด้านความเสถียร ความซับซ้อน และโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบสารสนเทศ เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้ใช้งานระบบ NSW สามารถหาแนวทางในการรับมือกับปัญหาดังกล่าวได้ในหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการแก้ไขเบื้องต้นด้วยตนเอง การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง หรือการประสานกับฝ่าย IT ภายในองค์กร

(การศึกษาค้นคว้าอิสระมีจำนวนทั้งสิ้น 64 หน้า)

คำสำคัญ: ระบบ National Single Window (NSW), การประเมินประสิทธิภาพ, ความพึงพอใจ

6610420 : Prapaporn Sriworapetch
 Independent Study Title : Evaluation of Efficiency and Satisfaction of Using National
 Single Window System: A Case Study of ABC Company
 Program : Master of Science in Management of Logistics
 Independent Study Advisor : Bavornwit Rojsuwan, Ph.D.

Abstract

This research aims to: (1) examine the patterns and development of employee capabilities in using the National Single Window (NSW) system within the Supply Chain Management Department of ABC Company, and (2) evaluate the efficiency and user satisfaction of the NSW system. The study utilized semi-structured interviews and content analysis, organizing findings based on research questions. Data were collected from eight key informants, employees of the Supply Chain Management Department at the company's head office in Pathum Thani Province, selected through purposive sampling to align with the research objectives. The data were analyzed using relevant concepts and theories to explore interrelationships among key elements.

The findings revealed that the NSW system significantly enhances the accuracy, speed, and efficiency of the import-export process. It facilitates document preparation (e.g., import/export bills), supports data transmission across departments, and aids logistics operations, thereby reducing paperwork and redundant data transmission. These benefits are particularly evident in industries related to consumer goods and healthcare products.

Moreover, most users expressed confidence in the system's security features, particularly data encryption, access control, and compliance with regulations such as the Personal Data Protection Act (PDPA), which underscores the system's critical role in organizational operations. However, some limitations remain, including issues related to system stability, complexity, and IT infrastructure. To address these challenges, users employ various strategies such as self-resolution, direct coordination with relevant officials, or seeking support from the organization's IT department.

(Total 64 pages)

Keywords: National Single Window (NSW) System, Evaluate of Efficiency, Satisfaction

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญรูป	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย	5
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ความเป็นมาของ บริษัท ABC	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ	9
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	11
2.4 บททวามวารสารแนวคิดเกี่ยวกับระบบ Single Window	13
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	29
3.1 แบบแผนการวิจัย	29
3.2 ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	30
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	30
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	30
บทที่ 4 ผลการวิจัย	31
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก	31
4.2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับระบบ NSW	31
4.3 ข้อคิดเห็น ทศนคติเพิ่มเติม สำหรับพัฒนาระบบ NSW ให้ตอบสนองผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	46
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	54
5.1 สรุปผลงานวิจัย	54
5.2 การอภิปรายผล	55
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยนี้	57
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป	58
บรรณานุกรม	59
ภาคผนวก ข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์	62
ประวัติผู้วิจัย	64

สารบัญรูป

รูปที่	หน้า
2.1 Organization Chart ABC Company	8
2.2 ระบบ Single Window	15
2.3 Asean Single Window Conceptual Model	17
2.4 Asean Single Window Prototype Flowchart of Information Processing	17
2.5 ระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย	19



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจแนวใหม่ ภายใต้การขับเคลื่อนของกระแสโลกาภิวัตน์ทำให้เกิดลักษณะและรูปแบบการแข่งขันด้านการค้าระหว่างประเทศรุนแรงยิ่งขึ้นมีความต้องการที่ซับซ้อนรวดเร็วและต้นทุนต่ำ ปรากฏการณ์ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศในการค้าขายกับต่างประเทศหน่วยงานศุลกากรต้องเตรียมการและจัดทำข้อมูลเอกสารต่างๆ จำนวนมากให้กับหน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่กำกับดูแลการนำเข้า – ส่งออก และขนส่งตามข้อกำหนด และส่งไปยังหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งมีแบบฟอร์มเอกสารแตกต่างกัน ก่อให้เกิดปัญหาด้านกระบวนการนำเข้า – ส่งออก และโลจิสติกส์ไร้ประสิทธิภาพด้านข้อมูลเอกสารและการประสานงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (พงษ์ชัย อธิคมรัตนกุล, 2550)

กรมศุลกากร (2561) ได้ดำเนินการพัฒนาระบบข้อมูลเอกสารด้านศุลกากรด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (National Single Window: NSW) ซึ่งเป็นบริการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจ (G2G, G2B และ B2B) สำหรับการนำเข้า - ส่งออก และโลจิสติกส์รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน และประเทศในภูมิภาคอื่นๆ ซึ่งเป็นระบบบริการแบบอัตโนมัติและกึ่งอัตโนมัติควบคู่ไปกับการปฏิรูปกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และการลดรูปเอกสาร โดยอำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการสามารถทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์กับหน่วยงานภาครัฐ และภาคธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์แบบปลอดภัยและไร้เอกสาร รวมถึงการใช้ข้อมูลร่วมกันกับทุกองค์กรที่เกี่ยวข้อง และการเชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตและใบรับรองระหว่างหน่วยงานภาครัฐภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยผู้ให้บริการทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจสามารถติดตามผลในทุกๆ ขั้นตอนของการดำเนินงานนำเข้า ส่งออกและการอนุมัติต่างๆผ่านทางอินเทอร์เน็ต (e-Tracking) ได้ทุกวันและตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ช่วยลดปัญหาข้อมูลที่ต้องส่งซ้ำกันของแต่ละเอกสาร ลดจำนวนเอกสาร ลดรายการข้อมูลโดยการบันทึกข้อมูลเพียงครั้งเดียว ลดระยะเวลาที่ใช้ในการเตรียมเอกสารและยื่นเอกสาร สามารถลดต้นทุนด้านขนถ่ายสินค้า ลดเวลาการดำเนินงานของผู้ประกอบการนำเข้า – ส่งออก สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์และ

ทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และประเมินผลงานของแต่ละภาคส่วนได้ชัดเจน สำหรับผู้ประกอบการนำเข้า – ส่งออกสินค้า และโลจิสติกส์ มีการเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกันกับระบบการชำระค่าธรรมเนียม สามารถชำระค่าธรรมเนียมผ่านธนาคารโดยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) สามารถส่งข้อมูลได้ตลอด 24 ชั่วโมงจากทั่วทุกแห่ง ทั่วประเทศเกิดผลดีต่อภาพรวมด้านการค้าระหว่างประเทศ สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในเวทีโลกหรือประเทศคู่ค้า โดยกรมศุลกากรเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐ ผู้ออกใบอนุญาต ใบรับรอง และผู้ประกอบการ เช่น ผู้นำเข้า – ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ ตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้า บริษัทเรือ สายการบิน และธนาคารต่างๆ เชื่อมโยงข้อมูลใบขนสินค้า ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2554 เป็นต้นมา

การพัฒนาระบบ NSW เป็นส่วนหนึ่งของแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ฉบับที่ 2 (2556-2560) ในส่วนของ “การอำนวยความสะดวกทางการค้าและการจัดการโซ่อุปทานเพื่อความสามารถในการแข่งขัน” ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ซึ่งได้ระบุไว้ว่า “ในปี 2556 ธนาคารโลกจัดให้ประเทศไทยมีระบบอำนวยความสะดวกทางการค้า (Trading across border) ที่มีประสิทธิภาพเป็นอันดับที่ 20 ของโลก จาก 184 ประเทศ ซึ่งเป็นอันดับที่ดีขึ้นมากเมื่อเทียบกับปี 2551 ที่ประเทศไทยอยู่อันดับที่ 50 เนื่องจากการลดจำนวนเอกสารที่จำเป็นสำหรับการส่งออกจากเดิม 7 ฉบับเหลือเพียง 5 ฉบับ ระยะเวลาสำหรับการดำเนินการส่งออกจาก 17 วันเหลือ 14 วันและลดค่าใช้จ่ายจาก 615 เหรียญสหรัฐต่อตู้สินค้าเหลือ 585 เหรียญสหรัฐต่อตู้สินค้า อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาในช่วง 5 ปี (2552-2556) ที่ผ่านมา พบว่าอันดับของประเทศไทยมีอันดับลดลงจากอันดับที่ 10 และ 12 ในปี 2552-2554 เป็นอันดับที่ 20 ในปี 2555-2556 แม้ว่าจะมีการปรับปรุงระบบการอำนวยความสะดวกด้วยการพัฒนาระบบ NSW มาระยะหนึ่งแล้ว แต่ยังไม่สามารถบูรณาการระบบ NSW ให้ช่วยลดจำนวนเอกสารและค่าใช้จ่ายในกระบวนการนำเข้าและส่งออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ” (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ [สศช.], 2556)

อย่างไรก็ตาม ระบบ National Single Window มีความเกี่ยวข้องกับผู้ใช้งานหลายส่วน ทั้งหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องและผู้ประกอบการ ในการใช้ฐานข้อมูลของระบบดังกล่าว ด้วยเหตุนี้ ABC Company ได้นำเอาระบบ NSW มาใช้กับงานบริการด้านศุลกากรในการนำเข้า – ส่งออกตั้งแต่ปี 2566 เพื่อความสะดวกในการดำเนินงาน ช่วยให้การทำธุรกรรมระหว่างหน่วยงานรัฐบาลและบริษัท ให้เป็นไปอย่างง่ายดายและรวดเร็ว โดยสามารถยื่นเอกสารทั้งหมดผ่านทางแพลตฟอร์มเดียว ลดระยะเวลาในการขออนุญาตและการตรวจสอบเอกสาร เพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินการ

ทางธุรกิจ ทำให้ผู้ประกอบการสามารถติดตามสถานะการขึ้นเอกสารได้อย่างชัดเจน การทำธุรกรรมช่วยลดต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน เช่น ต้นทุนเอกสาร ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เป็นต้น อย่างไรก็ตามกระบวนการดังกล่าวยังขาดประสิทธิภาพ ค่าช้า ผิดพลาด ด้านข้อมูล และค่าใช้จ่ายสูง อาจกล่าวได้ว่าศักยภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบ NSW ของบุคลากร ยังไม่สามารถรองรับระบบ NSW การพัฒนาระบบ NSW ให้เป็นจุดเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างผู้ประกอบการนำเข้า – ส่งออก และ โลจิสติกส์ กับหน่วยงานภาครัฐกับหน่วยงานภาคเอกชน และ หน่วยงานภาคเอกชนกับภาคเอกชนด้วยกันเพื่อรองรับการเติบโตระยะต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ นั้น จำเป็นต้องอาศัยศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านระบบข้อมูล ระบบบริการ และ ระบบเทคโนโลยี ที่มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานด้วยเหตุผลและสถานการณ์ข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา การประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของการใช้บริการระบบ National Single Window ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในบริษัท ABC

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษารูปแบบและการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบ NSW ของพนักงานแผนก Supply Chain Management ของบริษัท ABC

1.2.2 เพื่อประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของการใช้บริการระบบ National Single Window (NSW) ของบริษัท ABC

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1.3.1 ด้านประชากรในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการนำระบบ National Single Window (NSW) ไปใช้งานภายในแผนก Supply Chain Management ของบริษัท ABC ที่มีสำนักงานใหญ่ อยู่ที่จังหวัดปทุมธานี จำนวน 8 คน

1.3.2 ด้านเนื้อหา การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ กึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก ข้อมูลทั่วไปของระบบ NSW และข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สำหรับพัฒนาระบบ NSW

1.3.3 ด้านระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการสัมภาษณ์ระหว่างเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2567 ถึง เดือน เมษายน พ.ศ. 2568

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

ระบบ National Single Window (NSW) หมายถึง ศูนย์การแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบบูรณาการระหว่างหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออก และโลจิสติกส์เพื่อรองรับการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานที่นั้นๆ แล้วปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อบริการนั้นๆ

ความพึงพอใจต่อการรับบริการระบบ National Single Window หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการระบบ National Single Window ในด้านการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารจนกระทั่งถึงการตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์ ความสะดวกรวดเร็วของระบบ National Single Window ความเสมอภาคในการรับบริการ ประสิทธิภาพและความต่อเนื่องของระบบ National Single Window ตลอดจนการพัฒนาในด้านความปลอดภัยของข้อมูลผู้ใช้บริการ

การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้ได้รับความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้นๆ โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเองไม่สามารถจับต้องได้

การพัฒนา หมายถึง วิธีการซึ่งกำหนดไว้เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรให้ดีขึ้น สามารถปฏิบัติงานได้ผลตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ด้านการนำเข้า การส่งออก และโลจิสติกส์ด้วยระบบ NSW

การปฏิรูปกระบวนการ หมายถึง การสร้างความเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เกิดการปรับปรุงที่สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนไป ทั้งนี้ก็เพื่อ ช่อมสร้าง ให้เกิดสิ่งที่ดีกว่าขึ้นมา

ระบบการอำนวยความสะดวก หมายถึง กระบวนการทำให้สิ่งต่างๆ ง่ายขึ้น ในทางปฏิบัติ เป็นเรื่องของการใช้ทักษะและเทคนิคบางอย่างเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานร่วมกัน

บูรณาการระบบ หมายถึง การผสมผสานทรัพยากรที่มีอยู่ นำมาบริหารจัดการร่วมกัน เพื่อให้เกิดการพัฒนา หรือ ทำให้ดีขึ้น

ระบบเทคโนโลยี หมายถึง กลุ่มของส่วนต่างๆ ตั้งแต่ 2 ส่วนขึ้นไปประกอบเข้าด้วยกันและทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ โดยในการทำงานของระบบเทคโนโลยีจะประกอบไปด้วย ตัวป้อน (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) ที่สัมพันธ์กัน นอกจากนี้ระบบเทคโนโลยีอาจมีข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อใช้ในการปรับปรุงการทำงานได้ตามวัตถุประสงค์

ระบบบริการ หมายถึง การเชื่อมโยงข้อมูลด้านการบริการที่เกี่ยวข้องกับ การนำเข้า การส่งออก และ โลจิสติกส์ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบธนาคาร ได้แก่ การบริการออกใบอนุญาตของแผนกที่เกี่ยวข้องกับการบริการ การชำระภาษีอากร และพันธะอื่นๆ

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1.5.1 การระบุปัจจัยปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบ NSW ผลการศึกษาในส่วนนี้จะช่วยให้เข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบ NSW ในภาคปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยี โครงสร้างพื้นฐาน บุคลากร หรือกระบวนการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่การเสนอแนวทางแก้ไขอย่างเป็นระบบ และสามารถใช้เป็นองค์ความรู้ในการพัฒนาระบบหรือแผนนโยบายที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1.5.2 การประเมินผลลัพธ์เชิงประสิทธิภาพของระบบ NSW จากมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียข้อมูลที่ได้จะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของระบบ NSW ในบริบทจริง โดยเฉพาะด้านการเพิ่มความรวดเร็ว ความแม่นยำ และการลดต้นทุนในกระบวนการ โลจิสติกส์และศุลกากร ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในสาขาการจัดการโลจิสติกส์ การบริหารซัพพลายเชน และการประเมินระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.5.3 การนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนากลยุทธ์ของ บริษัท ABC สามารถนำข้อมูลจากงานวิจัยไปวางแผนกลยุทธ์และกำหนดแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมการใช้งานระบบ NSW ภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในเชิงเทคนิค การจัดการ และการสร้างความตระหนักรู้ในองค์กร อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นต้นแบบให้กับองค์กรอื่นในการประยุกต์ใช้ระบบ NSW อย่างยั่งยืน



บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัย เรื่อง การประเมินประสิทธิภาพของระบบ National Single Window กรณีศึกษา บริษัท ABC ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการนำเสนอผลการวิจัยไปใช้ให้ประโยชน์ และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้เสนอวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมีรายละเอียดตามหัวข้อ ดังนี้

- 2.1 ความเป็นมาของ บริษัท ABC
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- 2.4 บทความวารสารแนวคิดเกี่ยวกับระบบ Single Window
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความเป็นมาของ บริษัท ABC

บริษัท ABC ก่อตั้งบริษัท เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2521 ด้วยทุนจดทะเบียน 10 ล้านบาท เพื่อดำเนินธุรกิจผู้ผลิตและจำหน่ายอาหารกระป๋องและผลไม้กระป๋อง ต่อมากิจการได้เจริญเติบโตขึ้น จึงได้ดำเนินการขยายกำลังการผลิต โดยสร้างโรงงานขึ้นบนพื้นที่ 30 ไร่ ที่จังหวัดนครปฐม ปี 2524 และบริษัทฯ นำหุ้นเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวกับผลไม้กระป๋องและผลิตภัณฑ์น้ำผลไม้ยูเอชทีและพาสเจอร์ไรส์มาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ดำเนินธุรกิจพัฒนาผลิตภัณฑ์ตามสัญญาและรับจ้างผลิตให้กับลูกค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยธุรกิจหลักสามารถจำแนกออกเป็น 4 กลุ่มดังนี้

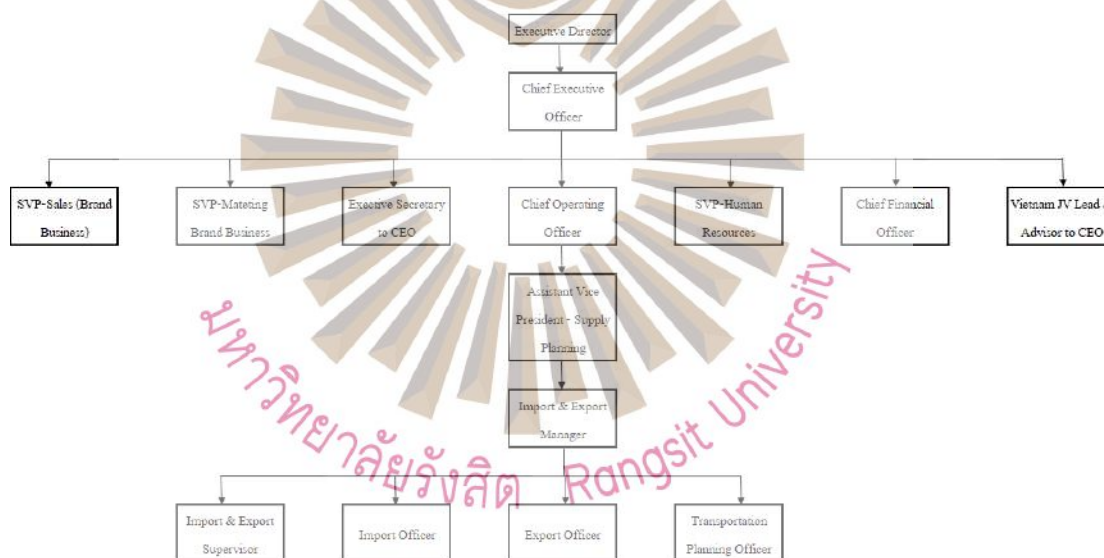
1) ธุรกิจตราสินค้า (Branded Business: Brand) ซึ่งเป็นการผลิตและจัดจำหน่ายภายใต้ตราสินค้าของบริษัท และตราสินค้าอื่นๆที่บริษัทเป็นเจ้าของ หรือได้สิทธิ์ในการผลิตและจัดจำหน่าย โดยจัดจำหน่ายทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

2) ธุรกิจพัฒนาผลิตภัณฑ์ตามสัญญาและรับจ้างผลิต (Contract Manufacturing Business: CMG) ซึ่งบริษัทมีฐานการผลิต 3 แห่ง โดยอยู่ในประเทศ 2 แห่งคือ และ โรงงานอีกหนึ่งแห่งในประเทศเวียดนามเป็นการผลิตสินค้าให้กับเจ้าของแบรนด์ผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มรายอื่นๆ ทั้ง

ภายในประเทศและต่างประเทศโดยผลิตผลไม้บรรจุกระป๋อง, ผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มชนิดต่างๆ เช่น น้ำผลไม้ ชา กาแฟ ผลิตภัณฑ์นม น้ำดื่ม ฯลฯ ในรูปแบบกระป๋อง(Can) กล่องยูเอชที (UHT) กล่องพลาสติกเจอร์ไรส์ (Pasteurized) ถุง (Pouch) ขวดพลาสติก PET และมีเครื่องดัดคาร์บอนเนตบรรจุขวดพลาสติก PET

3) ธุรกิจฟาร์มโคนม บริษัทฯมีธุรกิจที่ดำเนินกิจการฟาร์มโคนม 1 แห่งที่จังหวัดบึงกาฬ เพื่อการผลิตและจำหน่ายนมที่ไม่ผ่านการแปรรูป (นมนดิบ) ให้กับทางสหกรณ์โดยมีแม่โค 2 สายพันธุ์คือ พันธุ์โฮลส์ไคน์ฟรีเซียน และพันธุ์บราวนส์วิส รวมจำนวนประมาณ 1,500 ตัว ซึ่งในจำนวนนี้เป็นแม่โคพร้อมให้นมกว่า 800 ตัว

4) ธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ บริษัทฯมีธุรกิจให้เช่าอาคารสำนักงาน เป็นอาคาร 5 ชั้น โดยเป็นการแบ่งพื้นที่ตามความต้องการของลูกค้าบนเนื้อที่ และผลประโยชน์ที่บริษัทได้รับอยู่ในรูปของรายได้จากการให้เช่าและบริการ โดยเรียกเก็บค่าเช่า และค่าบริการเป็นรายเดือน



รูปที่ 2.1 Organization Chart ABC Company

ที่มา: ABC Company, 2025

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ

สมบูรณ์ กุลเมืองน้อย (2547) อธิบายว่าประสิทธิภาพมีความคล้ายคลึงกับประสิทธิผล แต่จะมีประสิทธิภาพเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับวิธีการ หรือทางเลือกอื่นใดในเชิงความสามารถเป็นการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยเข้าทำให้ได้ผลลัพธ์ที่ต่างกันทั้งความสำเร็จและประสิทธิภาพ หรือทรัพยากรที่ใช้ในการบรรลุเป้าหมายการคัดเลือกสามารถประเมินได้โดยการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้านอกเหนือจากประสิทธิภาพ หรือประสิทธิภาพของทรัพยากรที่ใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของแนวทางหรือทางเลือกจะถูกกำหนดโดยปริมาณ หรือคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเท่านั้น หรือปริมาณหรือคุณภาพของทรัพยากรที่นำมาพิจารณา

Peterson (1953 อ้างถึงใน ควรคิด ชโลธรรังสี, 2542) กล่าวถึงความหมาย ของประสิทธิภาพ การจัดการธุรกิจคือการลดต้นทุนการผลิต พุคกว้างๆ ก็คือ คุณภาพที่มีประสิทธิภาพและความสามารถในการผลิต การดำเนินธุรกิจที่มีประสิทธิภาพสูงสุดถือว่าสามารถผลิตสินค้าหรือบริการได้ในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการด้วยต้นทุนที่ดีที่สุดและต่ำที่สุด ประสิทธิภาพขององค์กรมี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ และวิธีการผลิต

Millet (1954) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพว่าประสิทธิภาพหมายถึงผลงานที่สร้างความพึงพอใจให้กับมนุษย์และได้รับผลกำไรจากการทำงาน ส่วน Simon (1960 อ้างถึงใน ควรคิด ชโลธรรังสี, 2542) ให้ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ไว้คล้ายกับมิลเลท หากพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพมากที่สุด ผลลัพธ์ที่ได้จากการดูความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลลัพธ์ (Output) สามารถเขียนได้เป็นสูตรได้ดังนี้:

E	=	(O-I) + S		
E	=	Efficiency	คือ	ประสิทธิภาพของงาน
O	=	Output	คือ	ผลผลิต
I	=	Input	คือ	ปัจจัยนำเข้า
S	=	Satisfaction	คือ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

แนวคิดของแมคคินซี (McKinsey 7-S Framework) (Waterman, Peter, & Phillips, 1980) ต้องการแสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจเกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ 7

ประการ ของธุรกิจว่ามีลักษณะและมีสภาพอย่างไร จึงเป็นที่มาของศัพท์คำหนึ่งว่า Mckansey's 7 S แบบจำลอง 7-S นี้เป็นกรอบการพิจารณาและการวางแผนเพื่อกำหนดกลยุทธ์ในองค์กร โดย การประสานองค์ประกอบทั้ง 7 ตัว ให้สอดคล้องประสานกัน ตัวแปรแต่ละตัวมีความสำคัญใน การบริหารจัดการองค์กรตามหลักการสากล ได้แก่

1) Structure (โครงสร้าง) หมายถึง ลักษณะโครงสร้างขององค์กรที่แสดงออกถึง ความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจ หน้าที่และความรับผิดชอบ รวมถึงขนาดการควบคุม การรวมอำนาจ และการกระจายอำนาจของผู้บริหาร การแบ่งโครงสร้างการทำงานอย่างเหมาะสมตามความ รับผิดชอบ ผลผลิตงาน ลูกจ้าง และภูมิภาค โครงสร้างองค์กรมีความยืดหยุ่นแค่ไหน? หากคุณไม่ ยืดหยุ่นหรือมีความยืดหยุ่นน้อย โอกาสที่จะประสบความสำเร็จก็มีน้อย

2) Strategy (กลยุทธ์) หมายถึง การวางแผนเพื่อจัดการกับการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อมโดยพิจารณา จุดแข็ง จุดอ่อนของกิจการ ว่ามีการกำหนดกลยุทธ์ที่ชัดเจนหรือไม่ และกลยุทธ์นั้นกระจายออกไปในแผนกต่างๆ ในองค์กรอย่างทั่วถึงหรือไม่

3) Staff (บุคคล) หมายถึง การคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถ เนื่องจากถือว่าเป็นบุคคลที่ขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จ

4) Style (รูปแบบ) หมายถึง การจัดการที่มีลักษณะวิธีการสอดคล้องเหมาะสมกับ ลักษณะขององค์กร เช่น การสั่งการ การควบคุม หรือการจูงใจ ซึ่งสะท้อนถึงวัฒนธรรมขององค์กร นั้นๆ สไตล์การบริหารจัดการมีความสำคัญ หากเน้นพิธีกรรมมากเกินไปอาจทำให้กระบวนการไม่ สำเร็จ

5) System (ระบบ) หมายถึง กระบวนการและลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่าง เป็นระบบที่สอดคล้องและประสานกันทุกระดับภายในองค์กร การวางระบบงานที่ดีช่วยให้เกิด ความต่อเนื่องและประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน

6) Shared value (ค่านิยมร่วม) หมายถึง ค่านิยมที่บุคลากรในองค์กรยึดถือร่วมกัน ซึ่งสะท้อนถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน รวมถึงความเชื่อที่ทุกฝ่ายในหน่วยงานมีส่วนร่วม เพื่อ สร้างความสามัคคีและประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน

7) Skill (ทักษะ) หมายถึง ความเชี่ยวชาญหรือความโดดเด่นในด้านต่างๆ เช่น การ ผลิต การขาย หรือการให้บริการ พนักงานมีทักษะในการทำงานหรือไม่ นับเป็นคำถามสำคัญ นอกจากนี้ ทักษะยังแตกต่างจากความรู้ (knowledge) ตรงที่ความรู้คือการรับรู้เพียงอย่างเดียว แต่ ทักษะคือความสามารถในการนำความรู้นั้นมาประยุกต์ใช้งาน สร้างผลลัพธ์ และโน้มน้าวผู้อื่นได้ เป็นอย่างดีเพื่อเกิดประ โยชน์ต่อองค์กร

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

Shelly (อ้างถึงใน ปรากฏดาว ดำรงพันธ์, 2536) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองลักษณะของมนุษย์ ได้แก่ ความรู้สึกในเชิงบวกและเชิงลบ โดยความรู้สึกทางบวกเป็นประสบการณ์ที่นำมาซึ่งความสุข ซึ่งความสุขนี้มีลักษณะเฉพาะแตกต่างจากความรู้สึกด้านบวกอื่นๆ เนื่องจากเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ กล่าวคือ ความสุขสามารถกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก จึงกล่าวได้ว่าความสุขเป็นอารมณ์ที่ซับซ้อนและมีอิทธิพลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในเชิงบวกประเภทอื่น

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) ระบุว่าแนวคิดของความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับความต้องการของมนุษย์ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้เมื่อตอบสนองต่อความต้องการเหล่านั้น ทั้งนี้มนุษย์ที่อาศัยอยู่ในสภาพแวดล้อมต่างๆ ล้วนมีความต้องการขั้นพื้นฐานที่ไม่แตกต่างกัน

พิทักษ์ ทรัพย์ทิพย์ (2538) ซึ่งให้เห็นว่าความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาทางอารมณ์ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ซึ่งแสดงผลในรูปแบบของผลลัพธ์สุดท้ายจากกระบวนการประเมิน โดยผลการประเมินอาจสะท้อนออกมาทั้งในเชิงบวก เชิงลบ หรือในลักษณะเป็นกลางที่แสดงถึงการไม่มีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นดังกล่าว

สุเทพ พานิชพันธุ์ (2541) เครื่องมือที่ใช้กระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจนั้นมีอยู่ 4 ประการ คือ

- 1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) หมายถึง เงิน สิ่งของ หรือสิ่งตอบสนองความต้องการทางกายภาพที่มอบให้กับผู้ที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ
- 2) สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) คือ สภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการทำงานและก่อให้เกิดความสุขทางกาย เช่น สถานที่ทำงานที่สะดวกสบาย
- 3) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่ตอบสนองความต้องการและคุณค่าของบุคคลในมิติต่างๆ

4) ผลประโยชน์ทางสังคม (Association Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีในในกลุ่มหรือองค์กรที่ช่วยเสริมสร้างความผูกพัน ความพึงพอใจ และความมั่นคงในด้านสังคม

ปริยากร วงศ์อนุตรโรจ (2535) ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยหรือองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการที่เป็นตัวบ่งชี้ปัญหาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

- 1) ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) หมายถึง ตัวแปรส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ รายได้ ความสนใจ หรือสถานภาพในหน้าที่
- 2) ปัจจัยด้านงาน (Factor In The Job) ได้แก่ คุณสมบัติของงานเอง เช่น ขอบเขตของงาน ทักษะเฉพาะด้าน ระยะทางระหว่างที่พักและที่ทำงาน
- 3) ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management) รวมถึงความมั่นคงในหน้าที่ ผลตอบแทน โอกาสความก้าวหน้า วิธีการจัดการ และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บริหาร

Kotler and Armstrong (2002) ให้ความสำคัญกับ สิ่งจูงใจ (Motive) และ แรงขับเคลื่อน (Drive) ที่ส่งผลให้มนุษย์เกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นประเภททางจิตวิทยา เช่น ความหิว กระหาย หรือทางจิตวิทยา เช่น การยอมรับและการให้เกียรติ ทั้งนี้ มนุษย์จะตอบสนองต่อสิ่งจูงใจเมื่อมีแรงกระตุ้นเพียงพอ โดยมีทฤษฎีที่นิยมอธิบาย ได้แก่ ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ และทฤษฎีของพรอยด์

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory Motivation)

มาสโลว์ (Maslow) อธิบายว่ามนุษย์มีลำดับความต้องการจะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึ้น้อยที่สุด ดังนี้

- 1) ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เช่น อาหาร ที่พัก พลังงานพื้นฐานเพื่อการดำรงชีวิต
- 2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) การหลีกเลี่ยงอันตรายและการดำรงอยู่แบบมั่นคง
- 3) ความต้องการทางสังคม (Social Needs) การเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือได้รับการยอมรับจากผู้อื่น

4) ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม

5) ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (Self – Actualization Needs) การเติมเต็มศักยภาพส่วนตัว

คนจะพยายามเติมเต็มความต้องการในระดับพื้นฐานที่สุดก่อน เมื่อสำเร็จแล้วจึงขยับสู่ระดับถัดไป ตัวอย่างเช่น คนที่อดอยากจะใส่ใจกับอาหารเป็นอันดับแรก มากกว่าการหาความสำเร็จในศิลปะหรือสถานะทางสังคม

ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ฟรอยด์ (Freud) เสนอสมมติฐานที่ว่า บุคคลมักไม่ตระหนักถึงอิทธิพลของพลังทางจิตวิทยาที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนดพฤติกรรม โดยฟรอยด์ชี้ให้เห็นว่าบุคคลมักพยายามเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง ซึ่งส่วนใหญ่กลับอยู่นอกเหนือการควบคุม สิ่งนี้อาจนำไปสู่การเกิดความฝัน กล่าวคำพูดที่ไม่ได้ตั้งใจ มีอารมณ์เป็นตัวนำเหนือเหตุผล หรือแสดงพฤติกรรมที่หมกมุ่น รวมถึงเกิดภาวะวิตกกังวลอย่างรุนแรงขณะที่ ซารินี เคชจินดา (2535) ได้นำเสนอ “ทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจ” ซึ่งเน้นว่าบุคคลมีแนวโน้มที่จะทำสิ่งที่นำมาซึ่งความสุขและหลีกเลี่ยงสิ่งที่สร้างความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยจำแนกความพึงพอใจออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1) ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological Hedonism) แนวคิดที่ว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมุ่งแสวงหาความสุขส่วนตัวและหลีกเลี่ยงความทุกข์

2) ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistic Hedonism) แนวคิดที่ว่ามนุษย์แสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3) ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical Hedonism) แนวคิดที่เชื่อว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมและสังคมที่เขาเป็นส่วนหนึ่ง

2.4 บทความวารสารแนวคิดเกี่ยวกับระบบ Single Window

2.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบ Single Window ขององค์กรศุลกากรโลก

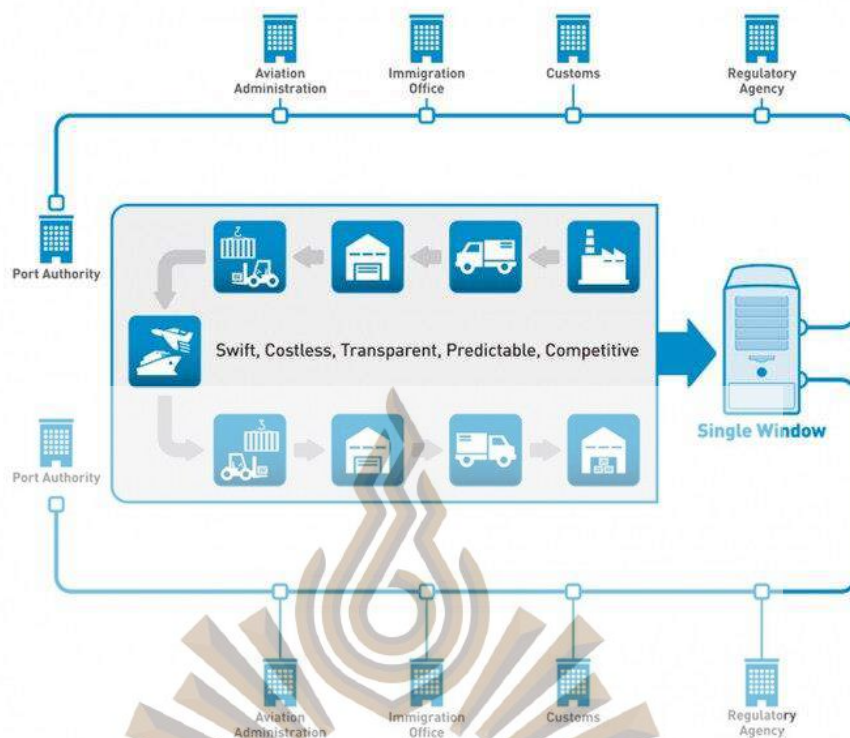
แนวคิดระบบ Single Window ได้ถูกเสนอในกลุ่มองค์กรการค้าโลกระหว่างการเจรจาเพื่อปรับปรุงกระบวนการค้าให้สะดวกยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม แนวคิดนี้ยังขาดความเข้าใจร่วมกันในระดับนานาชาติ เนื้อหานี้มุ่งนำเสนอเค้าโครงของแนวคิด Single Window ในบริบทขององค์กร

ศุลกากรโลก (World Customs Organization) ซึ่งใช้เป็นกรอบเรียกร้องให้สมาชิก กองเลขาธิการ รวมถึงอุตสาหกรรมต่าง ๆ รัฐบาล และองค์กรระหว่างประเทศให้ความสำคัญกับการวิจัยและพัฒนาาระบบดังกล่าว

ข้อกำหนดหลักที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด Single Window มีเป้าประสงค์เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด โดยมีประเด็นสำคัญ ดังนี้ ระบบ Single Window ช่วยส่งเสริมให้เกิดความชัดเจนในการดำเนินงาน เพิ่มความสะดวกให้กับผู้ค้าและผู้ขนส่ง ด้วยการรับรองความสอดคล้องของข้อมูลและเอกสารตามมาตรฐานกลาง ทั้งนี้ ระบบยังช่วยให้การดำเนินการด้านนำเข้า ส่งออก และการขนส่งสินค้าเชื่อมต่อกันได้อย่างราบรื่น ภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับที่จำเป็นประกอบไปด้วย

1) ระบบ Single Window เน้นความโปร่งใสและสะดวกต่อการค้า โดยเปิดโอกาสให้ผู้ค้าหรือผู้ขนส่งสามารถส่งข้อมูลที่จำเป็นทั้งหมดในรูปแบบมาตรฐานเดียว เพื่อให้หน่วยงานที่มีอำนาจสามารถเข้าถึงและควบคุมข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) การสนับสนุนระบบ Single Window ไม่จำเป็นต้องมุ่งเน้นเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่สำคัญด้วยเทคโนโลยีการสื่อสาร แต่แนวคิดของระบบ Single Window สามารถปรับปรุงและพัฒนาได้ผ่านความร่วมมือกับหน่วยงานที่มีอำนาจกำกับดูแล ทั้งนี้ ประเทศอื่น ๆ อาจให้ความสนใจในประสิทธิภาพของระบบ Single Window โดยใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) พร้อมกับการกำหนดมาตรฐานข้อมูลที่เป็นที่ยอมรับทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นเรื่องการเปิดเผยข้อมูลและการรักษาความลับทางองค์กร เช่น การใช้มาตรฐาน Harmonized System เพื่อสร้างความเป็นเอกภาพในรายละเอียดของข้อมูล ผู้ขนส่ง และบริษัทต่าง ๆ ในการส่งมอบข้อมูล สำหรับระบบ Single Window ที่เกี่ยวข้องกับองค์การศุลกากรโลก (World Customs Organization) รูปแบบข้อมูลถือเป็นสิ่งสำคัญ หากมีการพิจารณาความจำเป็นในการตรวจสอบสินค้า ก็สามารถดำเนินงานร่วมกับบริษัทตัวแทนเพื่อลดขั้นตอนซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ Single Window ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



รูปที่ 2.2 ระบบ Single Window

ที่มา: องค์การศุลกากรโลก, 2550

2.4.2 ระบบ Single Window เกี่ยวกับการริเริ่ม

ในปี 2007 ศุลกากรออสเตรเลียประสบความสำเร็จในการเสนอริเริ่มเกี่ยวกับระบบ Single Window โดยได้รับการผลักดันในฐานะตัวแทนคณะอนุกรรมการด้านระเบียบกรมศุลกากร (Sub-committee on Customs Procedure) ในการประชุมเมื่อเดือนกันยายน ปี 2006 ณ ประเทศเวียดนาม ความริเริ่มนี้มุ่งมั่นที่จะสร้างความเห็นพ้องกันและส่งเสริมความร่วมมือในกลุ่มสมาชิก ผ่านกลไกของกลุ่มปฏิบัติการระบบ Single Window (Single Window Working Group) เพื่อผลักดันการพัฒนากลยุทธ์และแผนงาน พร้อมทั้งจัดทำข้อเสนอให้กลุ่มประเทศสมาชิก APEC ช่วยอำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบดังกล่าว นอกจากนี้ ยังเปิดโอกาสให้กลุ่มเศรษฐกิจ APEC นำแนวคิดระบบ Single Window มาประยุกต์ใช้ในบริบทของตัวเอง โดยอ้างอิงข้อมูลที่เคยเตรียมไว้เกี่ยวกับเศรษฐกิจ APEC และเครื่องมือที่สามารถสนับสนุนการพัฒนาแบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการนิยามของสหประชาชาติ ระบบ Single Window หมายถึงแพลตฟอร์มที่ช่วยให้กระบวนการด้านการค้าและการขนส่งมีความสะดวกและได้รับการยอมรับในระดับมาตรฐานสากล โดยระบบนี้เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า ส่งออก และการขนส่งภายใต้กรอบระเบียบที่จำเป็น

2.4.3 Asean Single Window (ASW)

ความคืบหน้าการเชื่อมโยงข้อมูลระบบ ASW กับประเทศสมาชิกอาเซียน (AMS) ประเทศสมาชิกอาเซียน จัดทำความตกลง ASEAN Single Window Pilot Project ครอบคลุมทั้ง 10 ประเทศ เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2554

Participant 7 ประเทศ ได้แก่ บรูไน อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไทย และเวียดนาม

Observer 3 ประเทศ ได้แก่ กัมพูชา ลาว และเมียนมาร์

โครงการนำร่อง (ASW Pilot Project) ดังกล่าวเชื่อมโยงข้อมูลใบขนสินค้าของอาเซียน (ACDD :- ASEAN Customs Declaration Document) ของกรมศุลกากร และข้อมูลหนังสือรับรองแหล่งกำเนิดสินค้าของอาเซียน (ATIGA Form D) ซึ่งอยู่ในความควบคุมของกรมการค้าต่างประเทศ โดยได้ดำเนินการ

1) End to end Testing (Test data 2 months : Aug. 24 – Oct. 15, 2015)

4 AMS : Indonesia, Malaysia, Singapore and Thailand

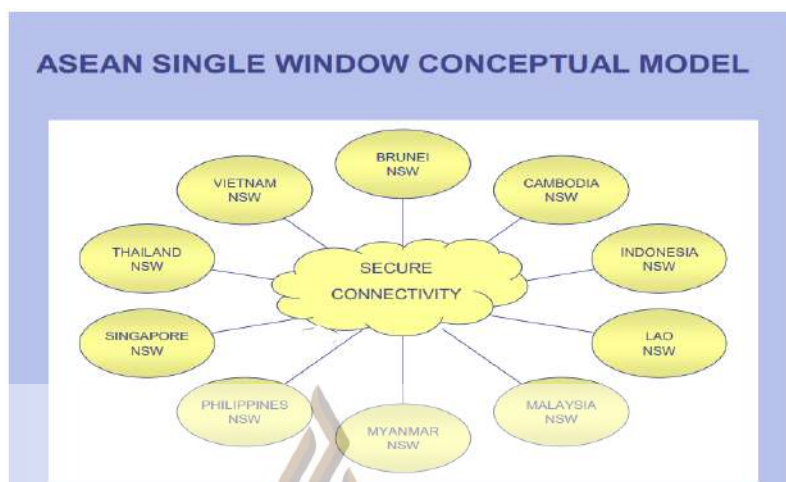
2) Parallel Testing (Test data and live data 2 months : Oct. 26 – Dec. 18, 2015)

5 AMS : Indonesia, Malaysia, Singapore, Thailand and Vietnam

3) Live Operation (Live data) อยู่ระหว่างหารือเพื่อดำเนินการ

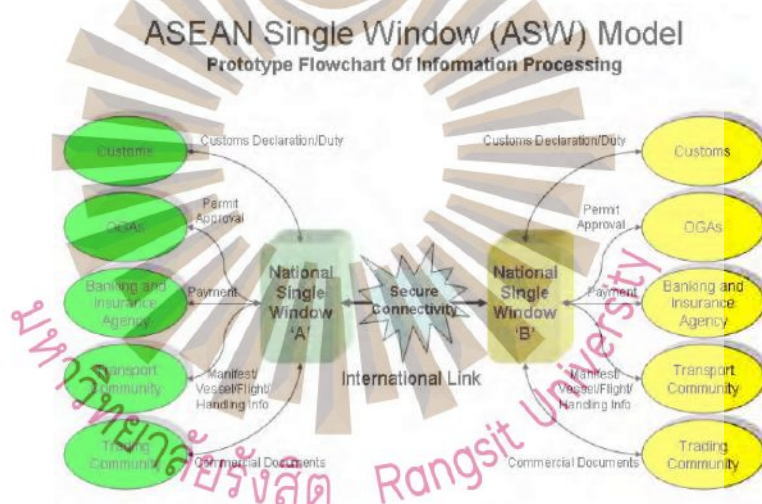
Transition to live การเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ควบคู่ไปกับการออกหนังสือรับรอง ATIGA Form D (กระดาษ) โดยหนังสือรับรอง (กระดาษ) ยังมีผลบังคับใช้ทางกฎหมายสมบูรณ์

Live การเชื่อมโยงข้อมูลหนังสือรับรอง ATIGA Form D อิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ต้องผ่านการรับรองและลงนามเพื่อปรับแก้ระเบียบวิธีปฏิบัติเพื่อให้หนังสือรับรองรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มีผลบังคับใช้ทางกฎหมาย (OCP , PLF)



รูปที่ 2.3 Asean Single Window Conceptual Model

ที่มา: Wu, 2015



รูปที่ 2.4 Asean Single Window Prototype Flowchart of Information Processing

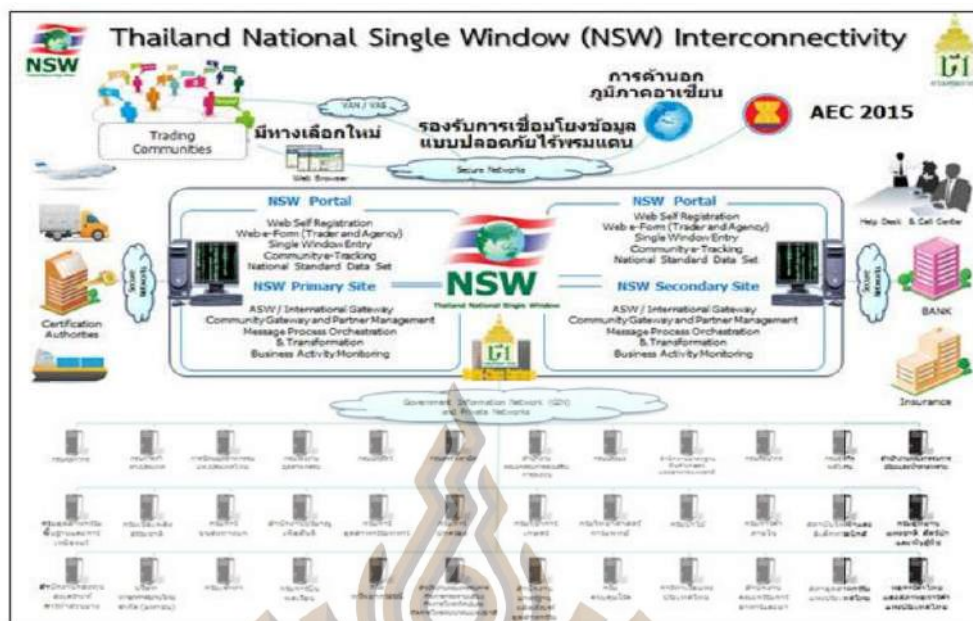
ที่มา : Wu, 2015

2.4.4 National Single Window ของประเทศไทย

ศุลกากรไทยได้ริเริ่มนำแนวคิด Single Window มาปรับใช้ในระบบการนำเข้าและส่งออก ตั้งแต่ปี 2541 โดยมีการเปลี่ยนแปลงจากการใช้เอกสารแบบกระดาษไปสู่ระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า Electronic Data Interchange (EDI) ทั้งยังสามารถให้บริการระบบ EDI ครอบคลุมทั่วประเทศได้สำเร็จในปี 2543 ซึ่งถือเป็นขั้นตอนสำคัญในการปูทางสู่การ

พัฒนาระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย ระบบนี้ช่วยให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกรมศุลกากร ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ ผู้ให้บริการขนส่งสินค้า สายการบิน บริษัทเรือ และธนาคารต่างๆ ต่อมาได้มีการพัฒนารูปแบบเพิ่มเติมเป็นระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ไร้เอกสาร (e-Customs) ซึ่งเริ่มให้บริการทั่วประเทศตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2551 นับว่าเป็นความสำเร็จส่วนหนึ่งในการพัฒนาระบบ NSW ของไทย ส่งผลให้คะแนนการจัดอันดับด้านการอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศของไทยโดยธนาคารโลกปรับตัวสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทยได้รับการพัฒนาขึ้นโดยอิงตามกรอบแนวคิดจากองค์การสหประชาชาติ องค์การศุลกากรโลก และความตกลง ASEAN ในการจัดตั้งระบบ ASEAN Single Window ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความร่วมมือในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) โดยมีเป้าหมายที่จะพร้อมใช้งานภายในปี 2558 ระบบดังกล่าวครอบคลุมการพัฒนาในด้านการนำเข้า การส่งออก และโลจิสติกส์ โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) การจัดตั้งระบบ NSW เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (G2G) ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า การส่งออก การออกใบอนุญาต และใบรับรองต่าง ๆ อีกทั้งยังสนับสนุนการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ (G2B) และระหว่างภาคธุรกิจด้วยกันเอง (B2B) รวมถึงสนับสนุนระบบ e-Logistics ในอนาคต 2) การเชื่อมโยงกับระบบ Electronic Windows ที่มีอยู่แล้ว เพื่อให้ธุรกิจสามารถสื่อสารข้อมูลกับหน่วยงานที่อยู่ในระบบอื่นได้โดยอัตโนมัติ นับเป็นการลดความซับซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน 3) การเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่างประเทศ เช่น การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างประเทศสมาชิก ASEAN และ APEC รวมถึงรองรับการเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานต่างประเทศในภาคธุรกิจ อันจะอำนวยความสะดวกในการค้าระหว่างประเทศ 4) การพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการเชื่อมโยงข้อมูลของประเทศไทยให้เป็นสากล เพื่อให้ระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานต่าง ๆ สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพในรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน



รูปที่ 2.5 ระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย

ที่มา: สกส สัมมนะ, 2559

2.4.5 ระบบ Trade exchange กับบริการ

ความร่วมมือทางการค้าส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนโดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการลดต้นทุนและเวลาในกระบวนการที่ซับซ้อนของการส่งเอกสารข้ามพรมแดน เป้าหมายคือการสร้างแพลตฟอร์มที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรมมากขึ้นในอนาคต ความร่วมมือระหว่างการค้าและการขนส่งสามารถพัฒนาผ่านแนวคิดการเชื่อมโยงศูนย์กลางข้อมูลการค้าแบบ Single Window ซึ่งริเริ่มการแลกเปลี่ยนข้อมูลสำหรับการค้า ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงระบบเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลโดยใช้เอกสารกระดาษให้น้อยที่สุด นำไปสู่เครือข่ายที่มีประสิทธิภาพในการค้าระหว่างประเทศ ระบบ Trade Exchange ช่วยให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการค้าและการขนส่งระหว่างประเทศเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยเป็นกลไกที่สนับสนุนภายใต้กฎระเบียบความร่วมมือทางการค้า ตัวอย่างจากประเทศสิงคโปร์เกิดเป็นต้นแบบในการนำช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในการประสานข้อมูลกับท่าเรือ สนามบิน สุลกากร ตลอดจนหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง การริเริ่มในลักษณะนี้ยังมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนเศรษฐกิจและการบริหารข้อมูลอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะการพัฒนาโดยศุลกากรสิงคโปร์ที่เป็นหนึ่งในผู้นำด้านนี้ ช่วยให้ธุรกิจสามารถดำเนินขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ

ตัวอย่างบริการสำคัญได้แก่: 1) การเชื่อมต่อสายการบิน รองรับการส่งและรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายสินค้า (CCN) เพื่อกำหนดตารางบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) Rosetta Net RAE สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเอกสารเชิงพาณิชย์ เช่น คำสั่งซื้อ ใบแสดงรายการสินค้า และใบส่งของ ผ่านช่องทาง Trade Exchange 3) การส่งข้อมูลบัญชีแสดงรายการสินค้าข้ามประเทศอย่างรวดเร็ว รองรับการส่งข้อมูลล่วงหน้าไปยังสหรัฐฯ และแคนาดา รวมถึงประเทศอื่น ๆ เช่น ฮองกง เม็กซิโก และเกาหลี เพื่อความรวดเร็วในการดำเนินการขนถ่าย 4) การเชื่อมต่อสายเรือ ส่งและรับข้อมูลสำคัญจากสายเรือผ่านระบบ Trade Exchange ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินพิธีการศุลกากรระดับนานาชาติ 5) การดำเนินพิธีการศุลกากรอย่างรวดเร็ว รองรับการเชื่อมต่อกับเครือข่ายศุลกากรในหลายประเทศ เช่น มาเลเซีย ใต้หวัน เกาหลี ญี่ปุ่น ฮ่องกง ฟิลิปปินส์ ไทย และออสเตรเลีย 6) การให้บริการข้อมูลข่าวสารทางการค้า เพื่อช่วยให้ผู้ใช้ปลายทางสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับใบอนุญาตและบริการอื่น ๆ ที่จำเป็น 7) การเชื่อมต่อท่าเรือ รองรับการส่งผ่านและรับข้อมูลจากเครือข่ายท่าเรือ เช่น ตารางเดินเรือ สถานะตู้คอนเทนเนอร์ การจองเรือ รวมถึงแจ้งรายละเอียดเพิ่มเติมเพื่ออำนวยความสะดวกสูงสุดแก่ผู้ใช้งาน

ระบบและแนวปฏิบัติดังกล่าวไม่เพียงช่วยส่งเสริมการค้าและการขนส่งให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น แต่ยังช่วยลดความยุ่งยากในกระบวนการต่าง ๆ และสร้างมาตรฐานใหม่ในการจัดการเครือข่ายโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ

2.4.6 ประโยชน์ที่ได้รับจาก Trade exchange

ความร่วมมือด้านการค้าและการขนส่งช่วยให้กระบวนการต่าง ๆ เป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว และลดการใช้กระดาษในธุรกิจค้าส่งผ่านระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและเฉพาะเจาะจง ยกตัวอย่างประเทศสิงคโปร์ ที่ได้กลายเป็นศูนย์กลางของการค้าและการขนส่งในภูมิภาคเอเชีย อีกทั้งยังสร้างโอกาสใหม่แห่งความก้าวหน้าเพื่อยกระดับการแข่งขันในระดับสากล ความร่วมมือดังกล่าวส่งเสริมนักธุรกิจผ่าน Trade Exchange ด้วยการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยเพิ่มความคล่องตัวในกระบวนการค้า โดยมีประโยชน์สำคัญดังนี้ 1) การเชื่อมโยงกับระบบที่หลากหลาย 2) การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารทางการค้าได้ง่ายขึ้น 3) ความรวดเร็วในกระบวนการเอกสารทางการค้า 4) ลดความผิดพลาดจากการกรอกข้อมูลใหม่ 5) เพิ่มประสิทธิภาพในการปรับปรุงแก้ไขข้อมูล 6) ช่วยลดต้นทุนทางธุรกิจ

จากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษาพบว่า การนำเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์มาปรับใช้ในธุรกิจพาณิชย์และสำนักงาน (E-commerce: Electronic commerce) สามารถสนับสนุนการทำธุรกรรมทุกรูปแบบผ่านสื่อดิจิทัล ครอบคลุมกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การซื้อขาย การแลกเปลี่ยนสินค้า การขนส่ง การชำระเงิน รวมถึงบริการด้านข้อมูล ซึ่ง E-commerce มีจุดเด่นในเรื่องความรวดเร็ว ความสะดวก และการใช้งานที่ไม่มีข้อจำกัดด้านพื้นที่หรือเวลา ผลการค้นคว้าและบทความจากต่างประเทศสะท้อนให้เห็นถึงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่ผลักดันให้หลายประเทศเปิดตลาดเสรีและส่งเสริมการค้าอย่างไม่มีข้อจำกัด ทั้งนี้ การแข่งขันทางการค้าระหว่างประเทศสมาชิกองค์การการค้าโลก (WTO) ยังคงมีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ ในบริบทดังกล่าว รัฐบาลไทยได้กำหนดนโยบายสนับสนุนการส่งออกให้แก่ภาคธุรกิจเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล ทำให้ผู้ประกอบการมีศักยภาพมากขึ้นในการผลิตและส่งออกสินค้า

พรรณรัตน์ พหลเวชช์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาทางกฎหมายของการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านการนำเข้า ส่งออก นำผ่าน และโลจิสติกส์ ผ่านระบบ National Single Window โดยมีวัตถุประสงค์ 4 ข้อ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาถึงปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการ ทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในประเด็นการขอรับใบอนุญาตและการออกใบอนุญาตในการนำเข้า ส่งออก และนำผ่าน จากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องผ่านระบบ National Single Window โดยมุ่งศึกษากฎหมายต่าง ๆ ของหน่วยงานของรัฐผู้ออกใบอนุญาต พระราชบัญญัติว่า ด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการเชื่อมโยงข้อมูล แบบบูรณาการฯ และขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการออกกฎหมายอีกฉบับคือ ร่างพระราชกฤษฎีกา กำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ ปัญหาข้อกฎหมายในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ National Single Window ระหว่างประเทศไทยกับต่างประเทศ โดยศึกษาจากกฎหมายของประเทศอินโดนีเซีย และประเทศ สิงคโปร์ 3) เพื่อศึกษาถึงความพร้อมของประเทศไทยในการให้สัตยาบันพิธีสารว่าด้วยกรอบ กฎหมายฯ เพื่อดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียวของอาเซียนในประเด็นของ กฎหมายภายในประเทศ 4) เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการทำธุรกรรม ทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐในประเด็นการขอรับใบอนุญาตและการออกใบอนุญาตในการนำเข้า ส่งออก และนำผ่านจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องผ่านระบบ National Single Window ในการประกอบธุรกิจการค้าในการนำเข้า ส่งออก นำผ่าน และโลจิสติกส์ทั้งระดับในประเทศหรือระหว่าง ประเทศจะต้องมีการรับส่งข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐกับภาคธุรกิจเอกชนเป็นจำนวนมาก ซึ่งเดิมนั้นการรับส่ง

ข้อมูลดังกล่าวจะกระทำในรูปแบบของกระดาษ โดยผู้ประกอบการจะต้อง ดำเนินการติดต่อกับ หน่วยงานของรัฐด้วยตนเอง ต่อมาเมื่อเทคโนโลยีมีการพัฒนามากขึ้น จึงเกิดการเปลี่ยนแปลง รูปแบบการรับส่งข้อมูลจากกระดาษเป็นข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และมีการนำระบบ National Single Window เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกในการรับส่งข้อมูล ดังกล่าวสามารถกระทำ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากระบบ National Single Window เป็นระบบ การเชื่อมโยงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่กำหนดให้ผู้ให้บริการไม่ว่า จะเป็นหน่วยงานของรัฐ ภาค ธุรกิจเอกชน หรือประชาชนสามารถทำการรับส่งข้อมูลผ่านเข้าสู่ระบบ เพียงครั้งเดียว และระบบจำ ทำการประมวลผลและส่งข้อมูลไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยอัตโนมัติ ทำให้ผู้ให้บริการสามารถ ดำเนินการผ่านระบบได้ตลอดเวลาและไม่จำกัดสถานที่ ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่ายที่ เกี่ยวข้อง แต่อย่างไรก็ดี เนื่องจากกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ ต่าง ๆ ส่วนใหญ่ถูกบัญญัติขึ้นใน ช่วงเวลาที่ทำธุรกรรมต่าง ๆ กับหน่วยงานของรัฐยังอยู่ใน รูปแบบของกระดาษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีการขอรับใบอนุญาตและการออกใบอนุญาต นำเข้า ส่งออก และนำผ่าน จากหน่วยงาน ของรัฐ ที่เกี่ยวข้องกรณีที่มีการนำเข้า ส่งออก หรือนำผ่าน สินค้าที่ต้องได้รับอนุญาตก่อน กรณีเช่นนี้ จึงเกิดปัญหาทางกฎหมายที่จะต้องพิจารณาว่าหากได้ ดำเนินการผ่านระบบ National Single Window แล้วจะถือว่าการกระทำดังกล่าวมีผลชอบด้วย กฎหมายและถือว่าได้ปฏิบัติตามที่กฎหมาย ของแต่ละหน่วยงาน ได้บัญญัติไว้แล้วหรือไม่ เพียงใดซึ่งต่อมาหน่วยงานของรัฐได้มีการออก กฎหมายเพื่อรองรับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน ระบบ Thailand National Single Window (NSW) คือ 1) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ เชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการ สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ด้วยวิธีการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2557 และ 2) ร่าง พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการ ทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการนำเข้า ส่งออก นำผ่าน และโลจิสติกส์ผ่านระบบ Thailand National Single Window (NSW) โดยมีเนื้อหาในการกำหนดหลักเกณฑ์ให้หน่วยงานของ รัฐ และภาคธุรกิจเอกชนปฏิบัติในการ เชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบThailand National Single Window ดังนั้น ผู้เขียนจึงได้มุ่ง ศึกษากฎหมายทั้งสองฉบับดังกล่าว และพระราชบัญญัติว่า ด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และกฎหมายต่างประเทศคือ ประเทศอินโดนีเซีย และ ประเทศสิงคโปร์ จึงพบว่ากฎหมายทั้ง สองฉบับยังมีปัญหาทางกฎหมายที่จะต้องดำเนินการแก้ไข ในประเด็นบทบัญญัติของกฎหมายที่ไม่ มีการบัญญัติถึงกรณีความชอบด้วยกฎหมายของการ เชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบThailand National Single Window ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ ต่างๆ ที่กำหนดให้การขอรับใบอนุญาตหรือการ ออกใบอนุญาตจะต้องกระทำในรูปแบบกระดาษ หรือกรณีกำหนดให้มีการส่งด้วยวิธีการพิเศษ เช่น การส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียน หรือการ ดำเนินการผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน

นั้นๆ เอง นอกจากนี้ มีประเด็นเรื่อง ลำดับศักดิ์ของกฎหมายทั้งสองฉบับดังกล่าว เนื่องจากเป็นกฎหมายลำดับรอง แต่กฎหมายของ หน่วยงานของรัฐอยู่ในระดับ พระราชบัญญัติ หรืออาศัยอำนาจจากกฎหมายในระดับ พระราชบัญญัติ จึงไม่อาจลบล้างกฎหมายของหน่วยงานของรัฐได้ ผู้เขียนจึงเสนอแนวทางแก้ไข ปัญหาทางกฎหมายที่เหมาะสมที่สุด สำหรับกรณีดังกล่าว คือ แก้ไขพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรม ทางอิเล็กทรอนิกส์ในมาตรา 35 ซึ่งเป็นบทบัญญัติเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐ โดยเพิ่มเติมเนื้อความในลักษณะให้การเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบ Thailand National Single Window มีความชอบด้วยกฎหมายตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ นอกจากนี้ ผู้เขียน ได้ทำการศึกษากรณีความพร้อมของประเทศไทยในประเด็นทางกฎหมาย กรณีการเชื่อมโยงข้อมูล ทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับภูมิภาคผ่านระบบ ASEAN Single Window ในการให้สัตยาบันพิธีสาร ว่าด้วยกรอบกฎหมายเพื่อดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียวของอาเซียนใน ประเด็นการรับส่งและแลกเปลี่ยนข้อมูลความปลอดภัยและความลับของข้อมูล ความถูกต้องของ ข้อมูลสารสนเทศ เป็นต้น ซึ่งประเทศไทยมีกฎหมายภายในรองรับการให้สัตยาบันพิธีสารฯ และมี มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 22 มีนาคม พ.ศ. 2559 เห็นชอบการลงนามพิธีสารฯ ดังกล่าวแล้ว

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 งานวิจัยในประเทศ

รวีสร่า สุทธรวัจน์ (2548) ได้ดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับการประเมินผลประสิทธิภาพของระบบ EDI ในการดำเนินงานด้านศุลกากรเกี่ยวกับพิธีการส่งออก โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้กรณีศึกษาส่วนงานส่งออกของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง การวิจัยมุ่งเน้นเพื่อหาทางเลือกที่ดีกว่าระบบเดิม รวมถึงวัดระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อระบบดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็นสองกลุ่ม กลุ่มแรกประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานในส่วนงานส่งออกของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 14 คน ส่วนกลุ่มที่สองเป็นองค์กรผู้รับบริการในจังหวัดชลบุรี ซึ่งได้จดทะเบียนการใช้ระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์กับกรมศุลกากร และใช้งานระบบนี้ในการผ่านพิธีการต่างๆ โดยแบ่งเป็นผู้ประกอบการส่งออก ตัวแทนออกของระดับพิเศษ และตัวแทนออกของทั่วไป รวมทั้งหมด 67 ราย กระบวนการวิจัยใช้ทั้งแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ข้อมูล ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพ

เหนือกว่าระบบเดิมในหลายด้าน เช่น การลดขั้นตอนที่ซับซ้อน ค่าใช้จ่าย เอกสาร ระยะเวลาในการดำเนินพิธีการ รวมถึงลดความผิดพลาดของเอกสาร ทั้งนี้ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่างแสดงความพึงพอใจในประสิทธิภาพของระบบดังกล่าว ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยนี้ระบุว่า รัฐบาลควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาครัฐและภาคเอกชนนำระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการค้าระหว่างประเทศ เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลทั้งระบบได้อย่างครบถ้วน และเพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายและขั้นตอนต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

ภิษมา ชากักงานนท์ (2548) ได้ดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับการส่งออกสินค้าทางเรือแบบเบ็ดเสร็จด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีเป้าหมายเพื่อศึกษาขั้นตอนในกระบวนการพิธีการศุลกากรของการส่งสินค้าด้วยระบบ E-container รวมถึงวิเคราะห์ข้อดีและข้อเสียเมื่อเปรียบเทียบกับระบบดั้งเดิม การวิจัยนี้ใช้กรณีศึกษาจากบริษัท เซ่งเกอร์ (ไทย) จำกัด จากการศึกษา ระบบ E-container ถูกออกแบบมาเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับส่งเอกสารใบกำกับผู้สินค้า โดยใช้เทคโนโลยี EDI (Electronic Data Interchange) ผ่านคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อเครือข่ายสื่อสาร เช่น สายโทรศัพท์หรือสัญญาณดาวเทียม ระหว่างผู้ประกอบการกับกรมศุลกากร ซึ่งช่วยเพิ่มความสะดวกในกระบวนการส่งออกทางเรือแบบครบวงจร ผลการวิจัยพบว่า ระบบ E-container มีข้อดีหลายประการ เช่น การลดขั้นตอนพิธีการศุลกากร ลดระยะเวลา ดำเนินงานได้อย่างแม่นยำและโปร่งใส รวมถึงช่วยลดต้นทุนเมื่อเทียบกับระบบดั้งเดิม อย่างไรก็ตาม ระบบนี้ยังมีข้อจำกัดในเรื่องค่าใช้จ่ายที่สูงสำหรับการติดตั้งสำหรับบริษัท เซ่งเกอร์ (ไทย) จำกัด ระบบ E-container ช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงาน ทำให้สะดวกและประหยัดมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้บริษัทสามารถเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อุบลรัตน์ วิจิตรโต (2549) ได้ทำการศึกษาประเมินผลเกี่ยวกับการใช้งานระบบ E-container ในการผ่านพิธีการส่งออก โดยมีเป้าหมายเพื่อวัดประสิทธิภาพของระบบดังกล่าวเมื่อเทียบกับระบบ Manual แบบเดิม รวมทั้งสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ข้อมูลเหล่านี้จะถูกนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงระบบ E-container ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในอนาคต การวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ส่วนหลัก ส่วนแรกเน้นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นองค์กรที่ได้ลงทะเบียนใช้งานระบบ E-container กับกรมศุลกากร และนำระบบนี้ไปใช้จริงในการผ่านพิธีการส่งออก กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้ส่งออกโดยตรง ตัวแทนออกของ (Customer Brokers) และ Freight Forward รวมจำนวน 60 ราย ซึ่งเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถาม ส่วนที่สองเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างกับบริษัท Gran World และ SP (1990) Group

Inter ซึ่งเป็น Customer Brokers ที่มีประสิทธิภาพใช้งานระบบ E-container อย่างสมบูรณ์ ผลการศึกษาระบุว่าระบบ E-container มีประสิทธิภาพเหนือกว่าระบบ Manual ในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นการลดจำนวนขั้นตอน ค่าใช้จ่าย เอกสาร และระยะเวลา รวมถึงลดความผิดพลาดของเอกสาร ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในระดับสูงเกี่ยวกับข้อดีเหล่านี้ รวมทั้งแสดงความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของระบบ E-container ในระดับสูงเช่นกัน

อลงกต วรกี (2561) ได้ทำการศึกษาประเด็นเกี่ยวกับการสังเคราะห์แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ที่สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทของสังคมไทย โดยมีวัตถุประสงค์หลัก 2 ประการ ได้แก่ 1) การศึกษา วิเคราะห์ และเปรียบเทียบแนวคิดการให้บริการสาธารณะแนวใหม่กับแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ในด้านอื่น ๆ และ 2) การสังเคราะห์พร้อมทั้งสรุปองค์ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ การวิจัยนี้ใช้หนังสือและบทความจำนวน 12 เล่ม หรือ 12 เรื่องเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสำรวจเอกสารและแบบสัมภาษณ์ และนำมาวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า แนวคิดการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) มีลักษณะที่แตกต่างออกไปจากแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ดั้งเดิม (OPA) และแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ในหลายประเด็น แต่กลับมีความใกล้เคียงหรือสอดคล้องกับแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ (NPA) อย่างมาก สำคัญของแนวคิด NPS ประกอบด้วยหลักการ 7 ประการ คือ (1) การให้บริการแก่พลเมืองในฐานะผู้มีส่วนร่วม มากกว่าการมองเขาเพียงแค่ลูกค้า (2) การตรวจสอบและส่งเสริมผลประโยชน์สาธารณะในวงกว้าง (3) การให้คุณค่ากับบทบาทของพลเมืองซึ่งมีความสำคัญยิ่งกว่าการมองพวกเขาในฐานะผู้ประกอบการ (4) การผสมผสานแนวคิดเชิงกลยุทธ์เข้ากับวิถีปฏิบัติแบบประชาธิปไตย (5) การตระหนักถึงความซับซ้อนและความท้าทายในการสร้างระบบที่มีความรับผิดชอบอย่างแท้จริง (6) การผลักดันให้รัฐเป็นผู้นำในการให้บริการ โดยคำนึงถึงคุณค่าเชิงสังคมมากกว่าการทำหน้าที่กำกับหรือควบคุมเพียงอย่างเดียว และ (7) การเน้นคุณค่าของประชาชนและทรัพยากรบุคคล ทั้งในเชิงคุณภาพและศักยภาพ โดยไม่มองพวกเขาเพียงแค่ในฐานะเจ้าของหรือผู้ผลิต

ชนิดา พันธุ์กระวี (2557) การศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลภาครัฐเพื่อให้บริการพิธีการศุลกากรด้านการนำเข้า-ส่งออก มีวัตถุประสงค์สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ 1) ศึกษารูปแบบกระบวนการงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของรัฐในการนำเข้า-ส่งออกของไทยที่มีในปัจจุบัน 2) พัฒนาและปรับปรุงช่องทางให้บริการที่สะดวก ทันสมัย พร้อมสร้างรูปแบบข้อมูลที่เข้าใจง่ายและเชื่อมโยงกันในทุกขั้นตอน รวมถึงลดการใช้เอกสาร ลดความเสี่ยงจากปัญหาทุจริต

และยกระดับบริการให้เป็นระบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว 3) วิเคราะห์และลดขั้นตอนซ้ำซ้อนในกระบวนการขออนุมัติอนุญาต โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้ เพื่อให้กระบวนการมีความรัดกุมและดำเนินไปแบบครบวงจร 4) เสนอแนวทางการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐเข้าสู่กระบวนการทำงานเดียวผ่านระบบ National Trade Gateway เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาบริการของรัฐในด้านนี้ควรยึดหลักการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ด้วยการเปลี่ยนจากการยื่นคำขอแบบเดิม มาเป็นการดำเนินงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ลดความซับซ้อนในขั้นตอน และแยกประเภทกระบวนการงานที่ต้องมีหรือไม่มีปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดมาบูรณาการเพื่อสร้างกระบวนการที่มีความต่อเนื่อง คล่องตัว และกำหนดกรอบเวลาในการดำเนินงานที่ชัดเจน การนำความรู้นี้ไปพัฒนาต่อยอดควรมุ่งเน้นการออกแบบระบบ Trade Gateway ในลักษณะที่รองรับการใช้งานร่วมกันทั้งภาครัฐและเอกชน โดยใช้มาตรฐานข้อมูลระดับสากล ระบบดังกล่าวควรเอื้ออำนวยต่อการค้าและเชื่อมโยงข้อมูลในระบบ Thailand National Single Window (NSW) ได้อย่างเต็มรูปแบบ รวมถึงปรับใช้เทคโนโลยี Trust Electronic Document Authority (TeDA) และระบบโครงสร้างพื้นฐานกุญแจสาธารณะ (Public Key Infrastructure: PKI) เพื่อยืนยันตัวตนบุคคลในรูปแบบดิจิทัล พร้อมจัดตั้งฐานข้อมูลกลางของประเทศ (Data Center) สำหรับจัดเก็บเอกสารสำคัญ นอกจากนี้ ควรมีการกำหนดหน่วยงานหนึ่งเดียวที่ทำหน้าที่ประสานงานและกำกับดูแลมาตรฐานข้อมูล รวมถึงบริหารจัดการฐานข้อมูลระดับชาติ เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพทั้งในด้านการดำเนินงานและการบริหารจัดการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

ธัญสินี ศรีอนุสรณ์วงศ์ (2562) งานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรในภาครัฐไทย โดยเฉพาะในบริบทของไทยแลนด์ 4.0 ผ่านกรณีศึกษาของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพร.) โดยมีวัตถุประสงค์สองประการ ได้แก่ 1) การประเมินว่าบุคลากรในสพร. รับรู้และปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์เชิงนโยบายไทยแลนด์ 4.0 หรือไม่ และในลักษณะใด และ 2) การวิเคราะห์ปัญหาที่พบในการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้เหมาะสมกับวิสัยทัศน์ดังกล่าว การศึกษาใช้วิธีแบบผสมผสานในการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ ผลการศึกษาพบว่า 1) ความสอดคล้องต่อวิสัยทัศน์เชิงนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรมีความทันสมัยและมุ่งเน้นการบริการประชาชนเป็นศูนย์กลางมากยิ่งขึ้น 2) การตอบสนองต่อนโยบายนี้เป็นผลจากคำสั่งรัฐบาล ซึ่งมีเป้าหมายในการพัฒนาองค์กรภาครัฐไทยไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล และ 3) บุคลากรในสพร. ได้ปรับตัวในด้านค่านิยมและพฤติกรรมการทำงาน เพื่อให้สอดคล้องกับบทบาทในฐานะหน่วยงานหลักที่ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาลอย่าง

เข้มข้น ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยคือ ผู้บริหารควรใช้ประโยชน์จากวิสัยทัศน์เชิงนโยบายไทยแลนด์ 4.0 เป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างประสิทธิภาพของบุคลากร นอกจากนี้ ในเชิงวิชาการ ควรมี การศึกษาการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ภายใต้บริบทไทยแลนด์ 4.0 เพื่อเติมเต็มความรู้ในประเด็นนี้มากยิ่งขึ้น

2.5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Slovenia (2006) ได้ดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการ กระบวนการศุลกากร เพื่อปรับปรุงการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางการค้าระหว่างประเทศและพัฒนาการ เชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่าง ๆ ผ่านบริการ Single Window Access Point ระบบดังกล่าว สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน รวมถึงช่วยลดค่าใช้จ่ายจากกระบวนการที่มีอยู่เดิมได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ในปัจจุบัน การพัฒนาระบบสารสนเทศเป็นสิ่งที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ สิ่งนี้ส่งผลให้ หน่วยงานศุลกากรทั่วโลกต้องประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการจัดการข้อมูล และสร้างความโปร่งใส รวมถึงลดการพึ่งพาระบบที่ใช้เอกสาร ตัวอย่างจากการ วิจัยนี้ได้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของระบบอิเล็กทรอนิกส์ศุลกากรในการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อลด ความซับซ้อนในการชำระภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ข้อมูลที่ส่งผ่านระบบไปยังหน่วยงาน ต่าง ๆ ผลลัพธ์ของการพัฒนาระบบสารสนเทศดังกล่าวส่งผลเชิงบวกต่อการควบคุมและบริหารการ ไหลเวียนของข้อมูลในระบบศุลกากร และยังส่งเสริมการดำเนินงานในระบบ E-customs ซึ่งช่วย เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลใน Supply chain ด้านต่าง ๆ อย่างครบวงจรและ มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

Praetorius and Lutzhoft (2012) การให้บริการด้านการจราจรทางน้ำ หรือ VTS (Vessel Traffic Services) หมายถึง การจัดการและสนับสนุนการเดินเรือจากศูนย์ควบคุมบนฝั่ง โดยมี เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ดูแลหลัก เจ้าหน้าที่เหล่านี้มีหน้าที่ตรวจสอบและให้คำแนะนำ ด้านความปลอดภัยในการจราจรทางเรือ พร้อมทั้งป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

การบริการ VTS มุ่งเน้นไปที่การเฝ้าระวังและให้ข้อมูลสำคัญแก่เรือทุกลำที่เข้ามาในพื้นที่ ความรับผิดชอบของระบบ นอกจากกำลังคนที่ทำงานประจำศูนย์แล้ว VTS ยังนำเทคโนโลยีที่ ทันสมัยมาใช้เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการกำกับดูแลและการแจ้งข้อมูล การปรับปรุงโครงสร้าง พื้นฐานและขยายเขตพื้นที่ดูแลของ VTS ยังคงดำเนินการอย่างต่อเนื่อง แม้จะมีเครื่องมือที่มี

ความก้าวหน้ารองรับการปฏิบัติงานแล้ว แต่ความพยายามในการพัฒนายังไม่หยุดนิ่ง เพื่อให้เหมาะสมต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป

เนื้อหาในบทความนี้สรุปผลการศึกษาจากสามแหล่งข้อมูลหลัก ซึ่งมีเป้าหมายในการประเมินประสิทธิภาพของแผนงานทางทะเลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการบริหารจัดการความเสี่ยงภายในพื้นที่ที่ VTS ดูแล วิธีการศึกษาได้แก่ การเข้าสู่ศูนย์ VTS เพื่อสังเกตการณ์ การสัมภาษณ์บุคลากร และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเทคนิค ผลลัพธ์จากการศึกษานี้จะถูกนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานในอนาคต



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทำการออกแบบกระบวนการวิจัยโดยใช้แนวทางการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในรูปแบบกรณีศึกษา (Case Study Method) โดยเน้นการค้นคว้าความรู้และความจริงเชิงประจักษ์จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเพื่อศึกษาเกี่ยวกับการสร้างรูปแบบและพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานด้วยระบบ NSW ทั้งในด้านการประเมินคุณภาพระบบ NSW ที่เกี่ยวข้องกับบริการด้านบุคลากรในกระบวนการนำเข้าและส่งออกสินค้า รวมถึงศึกษาทิศทางการพัฒนาระบบดังกล่าวของ บริษัท ABC อย่างละเอียดรอบด้านและครบถ้วนที่สุด ภายใต้กระบวนการศึกษาเชิงลึก (In-Depth Study) และแนวคิดแบบองค์รวม (Holistic)

ผู้วิจัยจะดำเนินการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอความหมายและคำอธิบายของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในบริบทปัจจุบัน โดยมุ่งให้ได้คำตอบที่ครอบคลุมเพื่อต่อยอดไปสู่การพัฒนาแนวทางแก้ไขปัญหาและจัดอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษา ถัดมาวิธีการดำเนินงานวิจัยซึ่งประกอบด้วยหัวข้อสำคัญ ดังนี้

3.1 แบบแผนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเลือกการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ได้แนวทางในการตอบปัญหาการวิจัยที่มีประสิทธิภาพ และประหยัด (Economically) เป็นแบบแผนการค้นคว้าเพื่อศึกษาประสิทธิภาพและความพึงพอใจของการใช้บริการระบบ National Single Window ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องใน บริษัท ABC

3.2 ประชากร และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานภายใน บริษัท ABC แผนก Supply Chain Management สำนักงานใหญ่ จังหวัดปทุมธานี จำนวน 8 คน (Krueger & Casey, 2015, p. 6) ซึ่งเป็นการเลือกโดยสุจริตและการตัดสินใจของผู้วิจัยเป็นหลักในการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสัมภาษณ์ใช้คำถามปลายเปิด กึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จากการศึกษาแนวคิด จากทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้ทำการสัมภาษณ์ กับผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในระบบ National Single Window (NSW) ของบุคลากรใน บริษัท ABC โดย การตั้งคำถาม จำนวน 15 คำถาม ซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบคำถามมาประมวลผลและวิเคราะห์ให้ทราบถึง ประสิทธิภาพและความพึงพอใจของการใช้บริการระบบ NSW

ส่วนประกอบของคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

3.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

3.3.2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ ระบบ NSW ดังนี้

3.3.3 ข้อคิดเห็น ทศนคติเพิ่มเติม สำหรับพัฒนาระบบ NSW ให้ตอบสนองผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการถอดข้อความเสียง จัดลำดับหมวดหมู่ และทำการหาข้อมูลที่มีความหมาย สอดคล้องและแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยการจำแนกตามคำถามวิจัย และทำการวิเคราะห์ตีความข้อมูลโดยใช้แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาประกอบ และเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในแต่ละส่วน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาสรุปแบบบรรยาย เพื่อตอบคำถามวิจัย และสรุปผลการวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพและความพึงพอใจของการใช้บริการระบบ NSW โดยใช้ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ บุคลากรใน บริษัท ABC โดยใช้ระเบียบวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ กึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) จากผู้ให้ข้อมูลหลัก 8 คน ของแผนก Supply Chain Management ซึ่งได้ผลวิจัยดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

4.1.1 ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 8 คน ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 เพศหญิง อายุ 27 ปี ตำแหน่ง Import Officer

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 เพศหญิง อายุ 33 ปี ตำแหน่ง Import Officer

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 เพศชาย อายุ 55 ปี ตำแหน่ง Export Officer

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 เพศหญิง อายุ 57 ปี ตำแหน่ง Export Officer

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 เพศหญิง อายุ 47 ปี ตำแหน่ง Import & Export Manager

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6 เพศหญิง อายุ 35 ปี ตำแหน่ง Transportation Planning Officer

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7 เพศชาย อายุ 39 ปี ตำแหน่ง Transportation Planning Officer

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8 เพศหญิง อายุ 47 ปี ตำแหน่ง Import & Export Manager

4.2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ ระบบ NSW

จากการศึกษาข้อมูลในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาคำถามสำหรับการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่เป็นปัญหา และอุปสรรคการใช้งานระบบ ผู้วิจัยได้วางแนวทางของคำถามให้สอดคล้องกับหัวข้อและกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ โดยใช้คำถามสำหรับการสัมภาษณ์ทั้งหมด 8 ข้อ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.2.1 ท่านทราบหรือไม่ว่า ทางบริษัทฯ ได้มีการนำระบบ NWS มาใช้ในองค์กร

“ทางบริษัทฯ ได้มีการนำระบบ NSW มาใช้ในองค์กร เนื่องจากทางบริษัท มีการติดต่อกับหน่วยงานราชการ จึงมีความจำเป็น ที่จะต้องปฏิบัติตามขั้นตอน และวิธีการที่หน่วยงานราชการนั้นๆ กำหนด” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“ได้มีการนำระบบ NSW มาใช้ในบริษัท เนื่องด้วยภายในแผนกต้องมีการติดต่อกับหน่วยงานราชการ ในด้านของการขอใบอนุญาต License per Invoice หรือเรียกอย่างย่อว่า LPI ซึ่งอยู่ในการกำกับดูแลของ อย.” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“ทางองค์กรได้มีการริเริ่มนำระบบ NSW มาใช้ ตั้งแต่ปี 2566 จะใช้มาตลอดจนถึงปัจจุบัน และมีการปรับเปลี่ยนให้ใช้งานได้สะดวกมากขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“ทางบริษัทฯ ได้มีการนำระบบ NSW มาใช้ เนื่องจากทางบริษัท มีการติดต่อกับหน่วยงานราชการ และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร เพิ่มประสิทธิภาพการควบคุมสินค้าที่ต้องขออนุญาตให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“ทางบริษัทฯ ได้มีการนำระบบ NSW มาใช้เพื่อการติดต่อกับหน่วยงานราชการ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และเชื่อมต่อข้อมูลการนำเข้า – ส่งออกได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“เนื่องจากเป็นพนักงานใหม่ ยังไม่ทราบว่าทางบริษัทฯ ได้มีการนำระบบ NSW มาใช้ แต่จากอดีต ได้มีการทำระบบ NSW มาใช้ในสายงานที่ได้รับมอบหมาย” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 มีนาคม 2568)

“ได้มีการติดต่อประสานงานกับ shipping เพื่อประสานงานในการจัดทำข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้า ใบขนสินค้าขาออก ใบกำกับการขนย้ายสินค้า การแจ้งส่งออกของไม่ครบตาม

จำนวน การยกเลิกใบขนสินค้า หรือการยกเลิกใบกำกับการขนย้ายสินค้า ซึ่งเอกสารที่กล่าวมาข้างต้น ต้องดำเนินการทำงานบนเว็บไซต์ NSW เพื่อส่งข้อมูลไปยังกรมศุลกากร ทำให้ทราบว่าองค์กรมีการนำ NSW มาใช้ทั้งจากภายในองค์กร และองค์กรภายนอกที่ต้องติดต่อประสานงานกัน” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 มีนาคม 2568)

“การทำงานในตำแหน่ง Import & Export Manager มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีความรู้ในระบบ NSW ไม่ว่าจะเป็นในด้านการให้ความช่วยเหลือพนักงานได้บังคับบัญชา ในการทำงาน หรือประสานงานกับเจ้าหน้าที่รัฐให้กับองค์กร เพราะฉะนั้นการริเริ่มนำระบบ NSW มาใช้ในองค์กร จึงไม่สามารถปฏิเสธได้เลยว่า เป็นบุคคลแรกที่ทราบว่าองค์กรมีการนำระบบ NSW มาใช้งาน และเป็นผู้ทดลองระบบให้กับองค์กร” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 มีนาคม 2568)

สรุปภาพรวม คือ องค์กร ได้นำระบบ NSW มาใช้ เนื่องจากมีความจำเป็นต้องติดต่อกับหน่วยงานราชการ เช่น กรมศุลกากร หรือ ออ. (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา) ทำให้ต้องใช้ระบบ NSW ตามที่หน่วยงานภาครัฐกำหนดส่งผลการดำเนินงานด้านนำเข้า-ส่งออก ให้เป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง รวมถึงมีการพัฒนาและปรับปรุงให้สะดวกต่อการใช้งานมากขึ้น แม้ว่าพนักงานใหม่หรือพนักงานเก่าที่อาจยังไม่ทราบรายละเอียดทั้งหมด แต่ภาพรวมในการใช้งานระบบ NSW สำหรับดำเนินการเกี่ยวกับเอกสาร เช่น ใบขนสินค้าขาเข้า – ขาออก, ใบกำกับการขนย้ายสินค้า, และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งข้อมูลไปยัง กรมศุลกากร แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีการใช้งานระบบ NSW อย่างชัดเจนและครอบคลุมทั้งภายในและภายนอกองค์กร

4.2.2 ท่านมีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบ NWS หรือไม่ อย่างไร

“ระบบ NSW มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอย่างมาก ช่วยลดปัญหาการส่งข้อมูลซ้ำซ้อนในเอกสารต่างๆ ทั้งยังช่วยประหยัดเวลาในการเตรียมและยื่นเอกสาร โดยงานหลักที่เกี่ยวข้องจะครอบคลุมในส่วนของการชำระค่าธรรมเนียม ซึ่งสามารถดำเนินการผ่านธนาคารด้วยวิธีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) และพิมพ์ใบเสร็จเพื่อใช้เป็นหลักฐานยืนยันกับเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรได้อย่างสะดวก” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“การขอใบอนุญาตประกอบพิธีการศุลกากรสำหรับสินค้านำเข้านั้น มีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในกรณีของสินค้าในหมวดอาหาร ซึ่งจำเป็นต้องดำเนินการขอใบอนุญาตให้ถูกต้อง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแจ้งว่าได้ทำการประสานงานกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอเอกสารที่เรียกว่า License Per Invoice (LPI) หรือใบรับรองการนำเข้าผลิตภัณฑ์สุขภาพ ซึ่งเป็นหนังสือรับรองที่ยืนยันการนำเข้าผลิตภัณฑ์สุขภาพมายังราชอาณาจักร โดยจะครอบคลุมรายการสินค้าที่ระบุไว้ในเอกสารกำกับสินค้า (Invoice) สำหรับการนำเข้าแต่ละครั้ง ทั้งนี้ ใบอนุญาตดังกล่าวออกโดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย). เพื่อให้สามารถใช้เป็นเอกสารประกอบในพิธีการศุลกากรสำหรับผลิตภัณฑ์สุขภาพได้อย่างถูกต้อง” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“การส่งออกอาหารไปยังต่างประเทศจำเป็นต้องมีใบรับรองแหล่งผลิตและแหล่งกำเนิดอาหารปลอดภัย หรือที่เรียกกันว่า Pink Form (ตั้งชื่อตามสีของกระดาษที่ใช้พิมพ์ใบอนุญาต) ซึ่งเป็นเอกสารที่ออกโดยกองควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับประเทศผู้นำเข้าสินค้าว่าอาหารจากประเทศไทยมีคุณภาพและปลอดภัยจากโรคอหิวาตกโรค กระบวนการขอใบรับรองนี้รวมถึงการยื่นคำร้อง การพิมพ์ใบอนุญาต และการพิมพ์ใบเสร็จซึ่งทั้งหมดดำเนินการผ่านระบบ NSW ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลักจำเป็นต้องดำเนินการขอใบอนุญาตตามความต้องการของลูกค้าอยู่แล้ว” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“ในส่วนของการที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบ NSW นั้น จะเกี่ยวข้องกับการยื่นคำร้องเพื่อขอใบอนุญาต ซึ่งใช้เป็นเอกสารสนับสนุนในการขอยกเว้นหรือลดหย่อนภาษีอากรขาเข้าสินค้า ณ ประเทศปลายทาง โดยดำเนินการ ผ่านกรมการค้าต่างประเทศ ได้แก่ 1) φόρμ D ใช้สำหรับลดหย่อนภาษีขาเข้าภายใต้กรอบความตกลงอาเซียน (AFTA) สำหรับประเทศในกลุ่มสมาชิกอาเซียน 2) φόρμ E ใช้สำหรับลดหย่อนภาษีขาเข้าตามกรอบความตกลงระหว่างอาเซียนกับจีน 3) หนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้า ซึ่งยืนยันว่าสินค้านั้นมีถิ่นกำเนิดในประเทศไทย แต่ไม่สามารถนำไปใช้ประกอบการขอยกเว้นหรือลดหย่อนภาษีขาเข้าในกรณีดังกล่าวได้ เช่น ใบรับรองแหล่งกำเนิดสินค้า หรือที่เรียกว่าฟอร์ม CO (Certificate of Origin) ทั่วไป สำหรับการออกใบรับรองฟอร์ม CO นี้ มี 2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ หอการค้าไทย และกรมการค้าต่างประเทศ แต่วัตถุประสงค์ของฟอร์มเหมือนกัน ขึ้นอยู่กับ

ความต้องการของลูกค้าที่ต้องการให้หน่วยงานไหนเป็นผู้ออกเอกสารรับรอง” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“งานหลักที่เกี่ยวข้องกับระบบ NSW จะเป็นในส่วนของการยื่นคำร้องขอใบอนุญาต
1) การขอใบอนุญาต เพื่อขอรับการยกเว้นหรือลดหย่อน ภาษีอากรขาเข้าสินค้า ณ ประเทศปลายทาง ได้แก่ ฟอรม์ D, E, JTEPA 2) การขอหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าที่ แสดงว่าสินค้านี้มีถิ่นกำเนิดในประเทศไทย แต่ไม่สามารถนำไปใช้ประกอบในการขอยกเว้นหรือลดหย่อนภาษีขาเข้า ได้แก่ ฟอรม์ CO 3) Phyto (Phytosanitary Certificate) ใบรับรองปลอดศัตรูพืช เพื่อยืนยันว่าพืชหรือผลิตผลพืชที่จะส่งออก ปลอดภัยและปลอดศัตรูพืช โดยกรมวิชาการเกษตรมี และ 4) Pink Form ออกโดยกองควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับประเทศผู้นำเข้าสินค้าว่าอาหารจากประเทศไทยมีคุณภาพและปลอดภัยจากโรคอหิวาตกโรค” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“เนื่องจากเพิ่งเริ่มงานกับบริษัท ABC ขออ้างอิงข้อมูลในบริษัทเก่าที่มีการใช้งานระบบ NSW ในเรื่องของการขอรับใบอนุญาตใน การนำเข้า-ส่งออก” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 มีนาคม 2568)

“เนื่องจากงานที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวข้องกับการจองเรือและห้วงลากสำหรับการขนส่งสินค้า ตลอดจนการกรอกข้อมูลน้ำหนัก เช่น Total Gross Weight และ VGM ข้อมูลเหล่านี้ทางการท่าเรือสามารถนำไปใช้ในการจัดการตู้สินค้าในเขตท่าเรือได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังถือเป็นส่วนหนึ่งของโครงการที่เชื่อมโยงข้อมูลไปกับการขนย้ายสินค้าเข้ากับคำสั่งตรวจปล่อยตู้สินค้า โดยใช้กระบวนการ Auto Matching ระหว่างกรมศุลกากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผ่านระบบ NSW” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 มีนาคม 2568)

“จะทำหน้าที่ให้การเตรียมข้อมูล เอกสาร รายละเอียดต่างๆ ของบริษัท เมื่อบริษัทริเริ่มนำระบบ NSW มาใช้ และ ในกรณีที่มีการขึ้นระบบใหม่กับตัวกลางที่มาใช้งานดูแลระบบ NSW ของราชการ ซึ่งจะมีการเปลี่ยนตัวกลางในทุก 2 ปีของบางหน่วยงาน” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 มีนาคม 2568)

สรุปภาพรวม คือ ทุกคนในองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบ NSW ในระดับที่แตกต่างกัน การใช้งานระบบ NSW ในกระบวนการขอใบอนุญาตและเอกสารรับรองมีความหลากหลายและครอบคลุมหลายด้าน เช่น License Per Invoice (LPI) สำหรับผลิตภัณฑ์สุขภาพ, ใบรับรองแหล่งผลิตสำหรับอาหารส่งออก, และหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าเพื่อใช้ประโยชน์จากความตกลงทางการค้า ทั้งนี้ระบบยังช่วยลดภาระงานเอกสารและความซ้ำซ้อนในการส่งข้อมูล มีการใช้ระบบ e-Payment ผ่านธนาคาร และสามารถ พิมพ์ใบเสร็จ ยืนยันกับกรมศุลกากรได้โดยตรง และสามารถ ยืนยันข้อมูลกับกรมศุลกากรได้โดยตรง นอกจากนี้ยังมีบทบาทในด้านโลจิสติกส์ เช่น การกรอกข้อมูล น้ำหนักสินค้า (Total Gross Weight, VGM) และการจองเรือ เพื่อให้ข้อมูลสามารถถูกนำไปจัดการตู้สินค้าในเขตท่าเรือได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.2.3 ปัญหาที่พบบ่อยเมื่อใช้งานระบบ NSW

“เป็นเรื่องของเว็บไซต์และแอปพลิเคชันไม่เสถียร โหลดข้อมูลช้า ทำให้ไม่สามารถทำธุรกรรมหรือเข้าถึงข้อมูลได้ ต้องมีการรีเซ็ตระบบใหม่ เพื่อให้การทำงานของเว็บไซต์และแอปพลิเคชันสามารถใช้งานได้ และบางครั้งต้องใช้เวลาในการรอ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“ระบบออนไลน์ของ NSW เกิดปัญหาล่าช้าหรือขัดข้องในช่วงเวลาที่มีการใช้งานสูง เช่น ระหว่างเวลาเร่งด่วนในการส่งเอกสารหรือขออนุญาต จะพบปัญหานี้บ่อยในช่วงเปิดระบบหลังวันหยุดยาว ทำให้ไม่สามารถดำเนินการตามขั้นตอนหรือส่งข้อมูลได้ทันเวลา ทำให้ต้องเข้าระบบใหม่ ทำให้เสียเวลาในการทำงานกับระบบนาน และในบางครั้งผู้ใช้งาน ก็พบปัญหาด้านการเชื่อมต่อระหว่างระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้ไม่สามารถดำเนินการยื่นเอกสารหรือรับการตอบรับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ ซึ่งปัญหาในส่วนนี้คือปัญหาด้านการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“ความซับซ้อนในการกรอกข้อมูลหรือความยุ่งยากในการนำทางในเว็บไซต์ ทำให้ผู้ใช้ใหม่หรือผู้ที่ไม่คุ้นเคยกับระบบอาจพบความยุ่งยากในการใช้งาน รวมไปถึงปัญหาเรื่องการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และปัญหาเรื่องความล่าช้าและขัดข้องของระบบ NSW” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“พบปัญหาการได้รับข้อมูลหรือคำแนะนำที่ไม่ครบถ้วนเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ในการขอใบอนุญาต ทำให้ต้องทำการยื่นเอกสารหลายครั้งก่อนที่ระบบจะรับเอกสารครบถ้วน และรวมไปถึงบางครั้งเงื่อนไขและข้อกำหนดต่างๆ ในการขอใบอนุญาตอาจมีการตีความที่ไม่ชัดเจน ส่งผลให้เกิดความสับสนในการกรอกข้อมูลหรือยื่นขอใบอนุญาต” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“ปัญหาที่เจอจะไม่บ่อย ประมาณ 2-3 เดือนถึงพบปัญหาในการใช้งาน ซึ่งปัญหาที่พบบ่อยๆ จะเป็นเรื่องการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และบางครั้งผู้ให้บริการอาจพบปัญหาการติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกรณีที่มีข้อสงสัยหรือปัญหา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่เกิดปัญหาในการใช้ระบบหรือการขอใบอนุญาต ซึ่งอาจไม่มีช่องทางที่สะดวกหรือเพียงพอในการขอคำแนะนำหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“การอัปเดตข้อมูลที่ล่าช้า ทำให้ไม่สามารถตรวจปล่อยผู้สินค้าได้ทันเวลา และมีค่าใช้จ่ายในการคืนผู้สินค้าไม่ตรงเวลากับที่ทางลานกำหนดไว้ เกิดขึ้นกับผู้ที่ใช้บริการ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 มีนาคม 2568)

“การขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงาน เนื่องจากระบบ NSW ยังไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างราบรื่น เช่น ระหว่างศุลกากร, กรมสรรพากร, หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการขอใบอนุญาตบางประเภท ส่งผลให้การประมวลผลช้าหรือมีการยืนยันข้อมูลซ้ำและบางครั้งต้องนำเอกสารตัวจริงไปยืนยันกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรเพื่อตรวจปล่อยสินค้า” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 มีนาคม 2568)

“ไม่พบปัญหากับระบบ เนื่องจากไม่ได้ใช้งานระบบ NSW เป็นประจำ แต่เมื่อมีการใช้งานก็พึงพอใจกับระบบ เพราะมีความรวดเร็วในการดำเนินการ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 มีนาคม 2568)

สรุปภาพรวม พบว่าการใช้งานระบบ NSW ยังเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคหลายด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยปัญหาหลัก ได้แก่ ความไม่เสถียรและความล่าช้าของระบบ เช่น การโหลดข้อมูลช้า ระบบล่มในช่วงเร่งด่วน และปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การ

เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียร และการขาดการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน นอกจากนี้ยังพบว่าระบบมีความซับซ้อน ทำให้ผู้ใช้งาน โดยเฉพาะผู้ใหม่เกิดความสับสน รวมถึงปัญหาในการติดต่อประสานงานและการให้บริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ขณะที่บางรายยังสะท้อนถึงความล่าช้าในการอัปเดตข้อมูลในระบบซึ่งกระทบต่อขั้นตอนตรวจสอบปล่อยสินค้า

4.2.4 ท่านดำเนินการแก้ไขปัญหาที่พบ อย่างไร

“มีการแก้ไขด้วยตัวเองโดยการรีเฟรชหน้าเว็บไซต์ ในกรณีที่ระบบไม่สามารถโหลดข้อมูลได้ หรือเกิดปัญหาการเชื่อมต่อ หรือออกจากระบบแล้วเข้าสู่ระบบใหม่ และตรวจสอบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตภายในบริษัท โดยอาจลองเชื่อมต่อกับเครือข่ายที่ต่างออกไปหากการเชื่อมต่อเดิมไม่เสถียร” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“ได้ทำการติดต่อศูนย์บริการ (Help Desk) ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์, อีเมล หรือแชทออนไลน์ หากพบปัญหาในการใช้งาน ระบบ NSW เพื่อขอคำแนะนำหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“ศึกษาคู่มือการใช้งานที่จัดเตรียมไว้ในระบบ NSW ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจขั้นตอนและวิธีการดำเนินการที่ถูกต้อง และบางครั้งมีการติดต่อสอบถามกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ที่รับผิดชอบในระบบที่ออกไปอนุญาตนั้นๆ เพื่อสอบถามหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“โทรสอบถามเจ้าหน้าที่ เมื่อพบปัญหาการใช้งาน เพื่อขอคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“ทำการรีเฟรชหน้าเว็บไซต์ หากยังไม่สามารถใช้งานได้ ก็ออกจากระบบแล้วเข้าระบบใหม่” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“ทำการติดต่อเจ้าหน้าที่ ที่ดูแลระบบ NSW โดยตรงเพื่อให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และตรวจเช็คระบบอินเทอร์เน็ตภายในของบริษัทกับฝ่ายไอทีเช่นกัน เพื่อให้ทราบถึง

ปัญหา และแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว และตรงจุด ป้องกันการเกิดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 มีนาคม 2568)

“ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 มีนาคม 2568)

“หากเจอปัญหาจะดำเนินการติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง เพื่อให้แก้ไขได้ตรงจุด และลดการเสียเวลา” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 มีนาคม 2568)

สรุปภาพรวม พบว่าการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบ NSW มีหลากหลายแนวทาง โดยสามารถสรุปเป็น 3 แนวทางหลัก ได้แก่ 1) การแก้ไขเบื้องต้นด้วยตนเอง เช่น การรีเฟรชหน้าเว็บไซต์ การตรวจสอบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และการศึกษาคู่มือใช้งานในระบบ NSW เพื่อหาทางแก้ไขด้วยตนเองก่อน 2) การติดต่อเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะผ่านศูนย์บริการหรือการโทรประสานงานโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอคำแนะนำและการแก้ไขปัญหา และ 3) การประสานงานกับฝ่ายภายในองค์กร โดยเฉพาะกับฝ่าย IT เพื่อวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาทางเทคนิค ซึ่งช่วยลดความล่าช้าและค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นจากระบบขัดข้อง

4.2.5 ท่านทราบมั้ว่าระบบ NSW มีความปลอดภัยในเรื่องการเก็บข้อมูลหรือไม่ อย่างไร

“ระบบ NSW มีความปลอดภัย เนื่องจากระบบ NSW มักใช้การเข้ารหัสข้อมูลเพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลจากบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต การเข้ารหัส ช่วยให้ข้อมูลที่ส่งผ่านระบบถูกปกป้องจากการดักฟังหรือการโจมตีจากภายนอก” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“มีการกำหนดระดับการเข้าถึงข้อมูลและบริการในระบบ NSW โดยผู้ให้บริการจะสามารถเข้าถึงข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของตนเท่านั้น เพื่อลดความเสี่ยงจากการเข้าถึงข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้อง ดังนั้นจึงคิดว่าระบบ NSW มีความปลอดภัย” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“โดยปกติหน่วยงานราชการที่นำระบบ NSW มาใช้ จะต้องมีหน่วยงานที่ดูแลระบบ NSW ความเป็นไปได้ น่าจะมีการอัปเดตซอฟต์แวร์และระบบให้ทันสมัย โดยเปรียบเทียบกับ บริษัทที่ทำงาน เพื่อป้องกันการโจมตีข้อมูลจากแฮกเกอร์ ทางผู้ให้บริการจึงคาดการณ์ว่า ระบบ NSW มีความปลอดภัย” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“หน่วยงานราชการน่าจะมีมาตรฐานความปลอดภัย ของระบบ NSW และน่าจะได้รับ มาตรฐานสากลที่เป็นที่ยอมรับทั่วโลก แต่ก็ไม่สามารถยืนยันได้ 100% เป็นการคาดการณ์ ของความน่าจะเป็นของผู้ให้บริการเอง” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“ระบบ NSW มีความปลอดภัย เพราะเป็นหน่วยงานของราชการ และสามารถตรวจสอบ ได้” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“ระบบ NSW มีความปลอดภัย เพราะเป็นระบบที่สร้างภาพลักษณ์ให้ประเทศ ให้ต่างประเทศ เห็นถึงศักยภาพในการดำเนินการของประเทศไทย” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 มีนาคม 2568)

“การปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมาย ที่ในปัจจุบันให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก คาดว่า ระบบ NSW จะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูล เช่น PDPA เช่นกัน” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 มีนาคม 2568)

“ด้วยระบบ NSW เป็นการเชื่อมต่อกับหน่วยงานภาครัฐกับหน่วยงานภาคเอกชน และ หน่วยงานภาคเอกชนกับภาคเอกชนด้วยกันเพื่อรองรับการเติบโต อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องอาศัยศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านระบบข้อมูล ระบบบริการ และ ระบบเทคโนโลยี ที่มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานสูง ด้วยเหตุผลที่ยกมานี้ความปลอดภัย น่าจะสำคัญเป็นอันดับ 1 เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ทุกฝ่าย” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 มีนาคม 2568)

สรุปภาพรวม พบว่าผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของระบบ NSW โดยเห็นว่าระบบมีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือ เช่น การเข้ารหัสข้อมูล การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงตามบทบาทผู้ใช้งาน และการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่าง พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) นอกจากนี้ ความเชื่อมั่นยังมาจากการที่ระบบได้รับการพัฒนาโดยหน่วยงานของรัฐ ซึ่งเชื่อว่ามีมาตรฐานความปลอดภัยระดับสากลและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ทั้งยังมองว่าระบบ NSW มีบทบาทสำคัญในภาพลักษณ์ของประเทศในการเชื่อมโยงกับต่างประเทศ จึงจำเป็นต้องรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระดับสูงสุดเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

4.2.6 ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการขอเอกสาร ต่อ 1 งาน

“ในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) และพิมพ์ใบเสร็จเพื่อใช้เป็นหลักฐานยืนยันกับเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ใช้เวลาดำเนินการประมาณ 5-10 นาที ขึ้นอยู่กับความหนาแน่นของการใช้บริการในช่วงนั้นๆ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“ขอยกตัวอย่างการขอ License per Invoice หรือเรียกอย่างย่อว่า LPI ซึ่งอยู่ในการกำกับดูแลของ อย. ใช้เวลาในการดำเนินการในระบบ NSW โดยประมาณไม่เกิน 30 นาที ซึ่งเวลาที่ใช้ในการดำเนินการแต่ละครั้งจะไม่เท่ากัน อิทธิพลที่ทำให้ล่าช้า อาจเกิดจากระบบ อินเทอร์เน็ตถือว่าเป็นเรื่องสำคัญ ลำดับถัดมาเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบ และท้ายสุดอาจจะเป็นในเรื่องการขอเอกสารเพิ่มเติม” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“Pink ที่ออกโดยกองควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข และมีตัวกลางที่ดูแลระบบ ทำให้รวดเร็วในการขอเอกสาร แต่ในส่วนที่ล่าช้า จะเป็นข้อมูลที่กรอกในระบบ และเอกสารที่เจ้าหน้าที่ขอเพิ่มเติม ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการประมาณ 1 ชั่วโมง” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“เวลาที่ใช้นานสุดในการขอใบอนุญาต คือ 2 ชั่วโมง เหตุที่นานเกิดจากรายการสินค้าที่มีหลายรายการ เอกสารที่ทำการขอเป็นประจำ ได้แก่ Form D, E, JTEPA และ CO โดยเอกสารที่ใช้แนบระบบจะคล้ายกัน” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“ใบอนุญาตที่ขอผ่านระบบ NSW จะมีหลากหลายใบอนุญาต และไม่สามารถใช้ทดแทนกันได้ รายละเอียดในการกรอกในระบบก็ต่างกันในแต่ละฟอร์ม หากไม่มีความเชี่ยวชาญกับระบบจะทำให้การทำงานล่าช้ามาก เวลาโดยเฉลี่ยในการขอใบอนุญาต คือ 2 ชั่วโมง” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“ไม่สามารถระบุเวลาได้ชัดเจน เพราะขึ้นอยู่กับใบอนุญาตที่ขอ เนื่องจากแต่ละใบอนุญาตก็มีเอกสารแนบต่างกัน และขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบนั้นๆด้วยว่าต้องการเอกสารแนบในระบบเพิ่มเติมหรือไม่ ซึ่งโดยรวมแล้วผู้ให้บริการจะได้รับการตอบกลับภายในวันที่ทำการขอ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 มีนาคม 2568)

“จะแบ่งเป็นช่วงเวลาเนื่องจากงานที่ทำไม่ได้เสร็จภายในวันเดียว เป็นเรื่องการส่งข้อมูลในระบบ ไปยังสายเรือ และสายเรือถึงข้อมูลไปยังกรมศุลกากร ยกตัวอย่างเช่นการส่งน้ำหนักรายละเอียดสินค้า หรือที่เรียกว่า SI ให้สายเรือก่อนวันโหลด และใบกำกับเคลื่อนย้ายสินค้าทำในวันโหลดสินค้า เป็นต้น โดยปกติใช้เวลา 2 วันในการดำเนินการ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 มีนาคม 2568)

“หากมองในเรื่องการเตรียมเอกสารเพื่อขึ้นระบบใหม่ ใช้เวลาประมาณ 1 อาทิตย์ขึ้นอยู่กับเอกสารที่เจ้าหน้าที่แจ้งให้จัดเตรียม แต่หากเป็นงานขอใบอนุญาต ไม่เกิน 30 นาทีในการดำเนินการ ขึ้นอยู่กับรายการสินค้า” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 มีนาคม 2568)

สรุปภาพรวม พบว่าระยะเวลาในการดำเนินการขอเอกสารผ่านระบบ NSW มีความหลากหลาย ขึ้นอยู่กับประเภทของใบอนุญาต ความซับซ้อนของงาน ปริมาณข้อมูล และความพร้อมของเอกสาร โดยงานง่าย ๆ เช่น การชำระเงินและพิมพ์ใบเสร็จหรือขอใบอนุญาตทั่วไปในกรณีเอกสารครบถ้วน สามารถดำเนินการเสร็จภายใน 5–30 นาที ส่วนงานที่มีความซับซ้อนมากขึ้น เช่น การขอ Pink Form หรือ Form อื่นๆ ภายใต้อัตราศุลกากรการค้า อาจใช้เวลา 1–2 ชั่วโมง ขณะที่บางกรณีไม่สามารถระบุเวลาที่แน่นอนได้ เพราะขึ้นอยู่กับคำตอบกลับของเจ้าหน้าที่หรือขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับหลายฝ่าย ซึ่งอาจใช้เวลาตั้งแต่ภายในวันเดียวจนถึงประมาณ 2 วัน และหากต้องเริ่มจากการจัดเตรียมเอกสารใหม่ทั้งหมด ระยะเวลาดำเนินการอาจยาวนานถึง 1 สัปดาห์ก่อนเข้าสู่ระบบจริง

4.2.7 สำหรับพนักงานใหม่ จำเป็นต้องจัดอบรมก่อนใช้งานระบบหรือไม่

“จำเป็นต้องจัดอบรมให้พนักงานใหม่ เนื่องจากระบบ NSW เป็นระบบที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจจำนวนมาก ทำให้มีขั้นตอนและกระบวนการที่ซับซ้อน การอบรมจะช่วยให้พนักงานใหม่เข้าใจโครงสร้างและการทำงานของระบบได้อย่างถูกต้อง” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“การใช้งานระบบ NSW เกี่ยวข้องกับการกรอกข้อมูลที่สำคัญสำหรับการนำเข้าและส่งออกสินค้า หากพนักงานใหม่ไม่มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง อาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการกรอกข้อมูล ซึ่งส่งผลเสียต่อการดำเนินงานของบริษัท ดังนั้นจึงจำเป็นต้องจัดอบรมให้พนักงานใหม่” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“เนื่องจากระบบ NSW มีขั้นตอนและกระบวนการที่ซับซ้อน การจัดอบรมให้พนักงานใหม่มีความรู้ ความเข้าใจก่อนปฏิบัติงานจริง ก็จะเกิดประโยชน์สูงสุดกับบริษัท และลดความผิดพลาดที่อาจทำให้เกิดค่าใช้จ่าย ในการขอเอกสารใหม่ทดแทนเอกสารที่ผิดพลาด” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“การอบรมจะช่วยให้พนักงานใหม่สามารถใช้งานระบบ NSW ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดระยะเวลาในการดำเนินงาน และเพิ่มความคล่องตัวในการทำงาน” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“ระบบ NSW มีขั้นตอนและกระบวนการที่ซับซ้อน และมีการอัปเดตข้อมูล เปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงานอย่างต่อเนื่อง การอบรมจะช่วยให้พนักงานใหม่ และพนักงานเดิม ได้รับข้อมูลล่าสุดและสามารถปรับตัวและเข้าใจ วิธีการทำงานกับระบบและขั้นตอนใหม่ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“จำเป็นต้องมีการจัดอบรมให้พนักงานใหม่ เพื่อเพิ่มศักยภาพให้พนักงาน โดยการสร้างความรู้ความเข้าใจในการทำงาน และปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจะส่งผลให้ผลผลิตของงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 มีนาคม 2568)

“การจัดอบรมสำหรับพนักงานใหม่เป็นสิ่งสำคัญ เพื่อช่วยลดความกดดันในการทำงานกับระบบที่มีความซับซ้อนและยุ่งยาก การปล่อยให้พนักงานใหม่เรียนรู้ระบบด้วยตนเอง อาจนำไปสู่ความเครียดและส่งผลถึงการตัดสินใจลาออกในบางกรณี” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 มีนาคม 2568)

“เพื่อลดระยะเวลาในการดำเนินงาน และเพิ่มความคล่องตัวในการทำงาน จำเป็นต้องมีการอบรมพนักงานใหม่ก่อนมีการใช้งานจริง” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 มีนาคม 2568)

สรุปภาพรวม คือทุกคนเห็นพ้องต้องกันว่าการจัดอบรมสำหรับพนักงานใหม่ก่อนการใช้งานระบบ NSW เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากระบบมีความซับซ้อนและเชื่อมโยงหลายหน่วยงาน การอบรมจะช่วยให้เข้าใจกระบวนการทำงานได้ถูกต้อง ลดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานนำเข้า – ส่งออก เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดระยะเวลาในการเรียนรู้และสามารถปรับตัวได้ดีต่อการเปลี่ยนแปลงของระบบ นอกจากนี้ยังช่วยลดความเครียดและแรงกดดันของพนักงานใหม่ ทำให้สามารถทำงานได้อย่างมั่นใจและต่อเนื่อง

4.2.8 เอกสารที่ต้องจัดเตรียมยื่นขอผ่านระบบ NSW

“ในการพิมพ์ใบเสร็จ ไม่จำเป็นต้องจัดเตรียมเอกสารใดๆ แนบในระบบ NSW” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“การขอ License per Invoice เอกสารที่ต้องจัดเตรียม คือใบรับรองคุณภาพสินค้า (Certificate of Quality) ต้องแนบทุกครั้ง แต่ในบางกรณีเจ้าหน้าที่ก็ขอเอกสารเพิ่มเติม เช่น Invoice เอกสารสำคัญที่แสดงรายละเอียดของสินค้า ราคา และเงื่อนไขการซื้อขาย, Sales Contract สัญญาซื้อขายเพื่อยืนยันรายละเอียดการซื้อขาย, Certificate of Origin ใบรับรองแหล่งกำเนิดสินค้า, Certificate of Quality ใบรับรองคุณภาพสินค้า เป็นต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“ใบอนุญาต Pink Form ข้อมูลสำคัญที่ต้องจัดเตรียมคือ วันผลิต และหมดอายุของสินค้า” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“Form D,E, CO เอกสารทั่วไปที่ต้องจัดเตรียม คือ 1) Invoice เอกสารสำคัญที่แสดงรายละเอียดของสินค้า ราคา และเงื่อนไขการซื้อขาย 2) Packing List เอกสารที่แสดงรายละเอียดการบรรจุสินค้า น้ำหนัก 3) Bill of Lading ใบตราส่งสินค้าทางเรือ หรือ Air Waybill ใบตราส่งสินค้าทางอากาศ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“เอกสารทั่วไปที่ต้องจัดเตรียม Form D, E, JTEPA, CO คือ 1) Invoice เอกสารสำคัญที่แสดงรายละเอียดของสินค้า ราคา และเงื่อนไขการซื้อขาย 2) Packing List เอกสารที่แสดงรายละเอียดการบรรจุสินค้า น้ำหนัก 3) Bill of Lading ใบตราส่งสินค้าทางเรือ หรือ Air Waybill ใบตราส่งสินค้าทางอากาศ ในส่วนของ Pink Form ต้องจัดเตรียมข้อมูลเรื่องวันผลิต และหมดอายุของสินค้า และ Phyto เอกสารที่ต้องจัดเตรียม คือแบบคำขอใบรับรองสุขอนามัยพืช 4) ส่วนเอกสารอื่นๆ แล้วแต่การร้องขอเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“เอกสารที่ต้องจัดเตรียมขึ้นอยู่กับใบอนุญาตที่ขอ และดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ ที่จะร้องขอเอกสารเพิ่มเติม แต่ทุกครั้งต้องแนบเอกสารในระบบใหม่ ไม่สามารถดึงเอกสารเก่ามาใช้ได้” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 มีนาคม 2568)

“เอกสารหลักที่ต้องจัดเตรียมในการจัดทำ Shipping Instruction (SI) 1) Invoice เอกสารสำคัญที่แสดงรายละเอียดของสินค้า ราคา และเงื่อนไขการซื้อขาย 2) Packing List เอกสารที่แสดงรายละเอียดการบรรจุสินค้า น้ำหนัก” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 มีนาคม 2568)

“เอกสารพื้นฐานที่ต้องจัดเตรียมสำหรับการยื่นขอใบอนุญาตนำเข้าและส่งออกในระบบ NSW มีดังนี้ 1) Invoice เอกสารที่ระบุรายละเอียดสินค้า พร้อมราคาและเงื่อนไขการซื้อขาย 2) Packing List รายการที่แสดงข้อมูลการบรรจุสินค้า น้ำหนัก และจำนวน 3) Bill of lading (ใบตราส่งสินค้าทางเรือ) หรือ Air Waybill (ใบตราส่งสินค้าทางอากาศ) 4. Certificate of

Analysis (COA) หนังสือรับรองผลการวิเคราะห์คุณภาพสารเคมี ซึ่งแสดงผลตามล็อตของการผลิต เอกสารเหล่านี้จำเป็นสำหรับกระบวนการดำเนินการที่ถูกต้องและครบถ้วนในระบบ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 มีนาคม 2568)

สรุปภาพรวม พบว่าเอกสารที่ต้องจัดเตรียมเพื่อยื่นผ่านระบบ NSW มีความหลากหลายและแตกต่างกันไปตามประเภทของใบอนุญาต ลักษณะของงาน และดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ โดยเอกสารพื้นฐานที่มักต้องใช้ ได้แก่ Invoice, Packing List, และ Bill of Lading/Air Waybill ส่วนเอกสารเฉพาะจะขึ้นอยู่กับสินค้าหรือเงื่อนไขของใบอนุญาต เช่น COA, Sales Contract, Certificate of Origin, ข้อมูลวันผลิต-หมดอายุ, Phyto Certificate นอกจากนี้ เอกสารที่ต้องแนบยังขึ้นกับประเภทฟอร์ม เช่น Pink Form, Form D, E, CO และอาจมีการร้องขอเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ในบางกรณี โดยไม่สามารถใช้เอกสารซ้ำจากระบบเดิมได้ อย่างไรก็ตาม ในบางงาน เช่น การพิมพ์ใบเสร็จผ่านระบบ e-Payment อาจไม่ต้องแนบเอกสารใดๆ เลย

4.3 ข้อคิดเห็น ทศนคติเพิ่มเติม สำหรับพัฒนาระบบ NSW ให้ตอบสนองผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เป้าหมายหลักคือการประเมินประสิทธิภาพของระบบ NSW พร้อมกับศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยอ้างอิงจากข้อคิดเห็นและทัศนคติของผู้ใช้งาน ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้จัดเตรียมคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ไว้ทั้งหมด 4 ข้อดังต่อไปนี้

4.3.1 ระบบ NSW ควรเพิ่ม Function การใช้งานอะไร

“ระบบ NSW ควรพัฒนาช่องทางการให้คำปรึกษาและสนับสนุนผู้ใช้งานเพิ่มเติม อาทิเช่น ระบบแชทบอท (Chatbot), ศูนย์บริการลูกค้า (Call Center), และคู่มือการใช้งานออนไลน์ เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถแก้ไขปัญหาและใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“เสนอแนะให้มีการพัฒนาแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Application) เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงและใช้งานระบบได้ทุกที่ทุกเวลา ตอบโจทย์การทำงานในยุค

ปัจจุบัน ที่ไม่ได้จำกัดการทำงานแค่ในพื้นที่ของบริษัทเท่านั้น” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“เนื่องจากระบบการใช้งานในปัจจุบันค่อนข้างที่จะดีอยู่แล้ว จึงไม่มีความเห็นว่าจะต้องเพิ่ม Function การใช้งานใดๆ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“การปรับปรุงระบบให้มีความเสถียรและน่าเชื่อถือถือเป็นสิ่งสำคัญ เช่น การปรับระบบข้อความอัตโนมัติสำหรับการพิมพ์ซ้ำ ตรวจสอบคำผิดโดยเฉพาะในกรณีของชื่อสินค้า ซึ่งจะช่วยลดเวลาในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพ ทำให้กระบวนการต่างๆ ดำเนินไปได้อย่างรวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“การขยายระบบ NSW โดยเพิ่มการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออก เช่น หน่วยงานที่รับผิดชอบการออกใบรับรองมาตรฐานสินค้า หน่วยงานด้านโลจิสติกส์ และผู้ให้บริการทางการเงิน จะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินงานทุกขั้นตอนผ่านระบบเดียวได้อย่างครบวงจร นับว่าเป็นการลดความยุ่งยากในกระบวนการ เนื่องจากปัจจุบันบางขั้นตอนยังจำเป็นต้องใช้การดำเนินงานแบบ Manual ในการเชื่อมต่อระหว่างระบบต่างๆ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“ยังไม่มีข้อเสนอแนะให้เพิ่ม Function การใช้งานของระบบ NSW เนื่องจากมีการใช้งานระบบค่อนข้างน้อย” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 มีนาคม 2568)

“อยากให้เพิ่มฟังก์ชันการติดตามสถานะการขนส่งสินค้าแบบเรียลไทม์ (Real-time Tracking) และเชื่อมโยงข้อมูลกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์ เพื่อให้ผู้ประกอบการ นำเข้า และส่งออก สามารถบริหารจัดการการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 มีนาคม 2568)

“ต้องการให้พัฒนาฟังก์ชันการวิเคราะห์ข้อมูลและสร้างรายงาน เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงข้อมูล และนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนธุรกิจ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 มีนาคม 2568)

สรุปภาพรวม พบว่ามีข้อเสนอแนะหลากหลายในการพัฒนาฟังก์ชันของระบบ NSW เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งาน โดยข้อเสนอหลักได้แก่ การพัฒนาช่องทางสนับสนุนผู้ใช้งาน เช่น Chatbot, Call Center และคู่มือออนไลน์, การพัฒนาแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่เพื่อความสะดวกในการใช้งานนอกสถานที่, การปรับปรุงระบบให้เสถียรและใช้งานง่ายขึ้น รวมถึงการตรวจสอบคำผิดอัตโนมัติ, การเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแบบครบวงจรเพื่อลดการทำงานซ้ำซ้อน, การเพิ่มฟังก์ชันติดตามสถานะการขนส่งแบบเรียลไทม์, และการเพิ่มฟังก์ชันวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้วางแผนธุรกิจ โดยทั้งหมดสะท้อนถึงมุมมองที่หลากหลายต่อการพัฒนาระบบ NSW ให้ตอบโจทย์ผู้ใช้งานได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

4.3.2 การใช้ระบบ NSW สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานในบริษัทในด้านไหน

“เนื่องจากระบบของบริษัทเรื่องเทคโนโลยีต่างๆ ดำเนินการโดยฝ่าย IT อยู่แล้ว และมีความเสถียรในการใช้มาก จึงยังไม่มีข้อเสนอแนะในส่วนนี้” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“นำแนวคิดเรื่องการลดปริมาณการใช้เอกสาร มาปรับใช้ในบริษัทได้ เพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการทำงาน หากเปลี่ยนมาใช้ระบบจัดการเอกสารจะทำให้สามารถจัดเก็บ ค้นหา ส่งต่อและเข้าถึงได้ทันที ช่วยลดเวลาในการค้นหาเอกสารและทำให้กระบวนการทำงาน (Workflow) สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“จากการที่ได้ใช้บริการ ระบบ NSW ผู้ใช้บริการคิดว่านำมาปรับใช้กับองค์กรไม่ได้ เนื่องจากรูปแบบการทำงานต่างกัน และอาจเป็นการสร้างความยุ่งยากในบริษัท” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“ระบบของบริษัทมีการดำเนินงาน และการจัดการที่ดียอยู่แล้ว จึงยังไม่มีข้อเสนอแนะในส่วนนี้” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“นำแนวคิดเรื่องการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบ NSW มาปรับใช้ในบริษัท เพื่อลดความล่าช้าในการขอเอกสารระหว่างหน่วยงาน และตั้งระบบการจำกัดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล เพื่อเพิ่มความปลอดภัยของการรั่วไหลของข้อมูล” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“เนื่องจากยังใช้ระบบ NSW ค่อนข้างน้อย แต่คาดการณ์ว่าสามารถนำข้อมูลจากระบบมาประยุกต์ใช้การทำงานในบริษัทได้ แต่เพื่อความแม่นยำ และน่าเชื่อถือ ทางผู้ให้บริการขอไปศึกษาข้อมูลของระบบ NSW เพิ่มเติมก่อน” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 มีนาคม 2568)

“จากที่อยากให้ทางระบบ NSW เพิ่มฟังก์ชันการติดตามสถานะการขนส่งสินค้าแบบเรียลไทม์ (Real-time Tracking) ทางผู้ให้บริการก็อยากได้ระบบนี้มาประยุกต์ใช้ในบริษัท เพื่อติดตาม Time Line ของการทำงาน เช่น การออกสินค้าใหม่ NPD เป็นต้น” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 มีนาคม 2568)

“นำแนวคิดการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบ NSW มาประยุกต์ใช้กับแผนกต่างๆ ภายในบริษัท เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างแผนก ในอนาคตยังมีแผนให้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งจะช่วยให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและราบรื่นยิ่งขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 มีนาคม 2568)

สรุปภาพรวม พบว่าแนวคิดเกี่ยวกับการนำระบบ NSW มาประยุกต์ใช้ในองค์กรมีทั้งมุมมองที่เห็นด้วยและข้อจำกัด โดยบางรายเสนอว่าควรนำแนวคิดจากระบบ NSW มาปรับใช้ในองค์กร เช่น การลดการใช้เอกสาร (Paperless) เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้รวดเร็วขึ้น, การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างแผนกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความปลอดภัยในการสื่อสารข้อมูล, รวมถึงการติดตามงานแบบเรียลไทม์เพื่อบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ยังมีบางรายที่เห็นว่า

ยังไม่พร้อมหรือลำบากในการนำระบบดังกล่าวมาปรับใช้ เนื่องจากโครงสร้างองค์กรแตกต่างจากระบบ NSW บริษัทมีระบบภายในที่เสถียรและมีประสิทธิภาพอยู่แล้ว

4.3.3 เปรียบเทียบการใช้งานระบบ NSW กับการขอเอกสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในอดีต (อาทิเช่น ระยะเวลาในการดำเนินการใช้ งานระบบNSW ความยุ่งยากในการใช้งานระบบ NSW อื่นๆ เป็นต้น)

“ปัจจุบันที่มีการใช้งานกับระบบ NSW ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการยื่นขอใบอนุญาตมากขึ้น จากเดิมต้องยื่นเอกสารเป็นกระดาษจำนวนมาก ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง กระบวนการตรวจสอบและอนุมัติเอกสารใช้เวลานาน” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“ในอดีต การขอใบอนุญาตจำเป็นต้องยื่นเอกสารเป็นจำนวนมากในรูปแบบของกระดาษ รวมถึงต้องนำเอกสารตัวจริงทั้งหมดไปส่งให้เจ้าหน้าที่ ซึ่งส่งผลให้เกิดค่าใช้จ่ายสูงทั้งในเรื่องการเดินทางและการจัดเตรียมเอกสาร และหากต้องมีการส่งเอกสารเพิ่มเติม ก็จำเป็นต้องให้พนักงานเดินทางไปส่งเอกสารใหม่ที่หน่วยงานนั้น อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันขั้นตอนเหล่านี้ได้รับการปรับปรุง เนื่องจากสามารถอัปโหลดเอกสารทั้งหมดผ่านระบบออนไลน์ได้ ทำให้ลดความยุ่งยากได้อย่างมาก แม้จะยังมีบางหน่วยงานที่จำเป็นต้องให้พนักงานไปปรับแบบฟอร์มตัวจริงที่หน่วยงานอยู่และยังไม่สามารถดำเนินการได้ครบถ้วนผ่านระบบ NSW แต่โดยรวมก็ถือว่ามีการพัฒนาที่ดีขึ้นในแง่การลดการใช้เอกสารรูปแบบ Hard Copy” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“ระบบในปัจจุบันมีการพัฒนาอย่างก้าวหน้ามากเมื่อเทียบกับอดีต โดยสิ่งที่เห็นได้อย่างชัดเจนคือการลดการใช้เอกสารกระดาษ ซึ่งช่วยประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย อีกทั้งกระบวนการตรวจสอบและอนุมัติเอกสารก็มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ผู้ประกอบการยังสามารถติดตามสถานะการดำเนินงานได้แบบเรียลไทม์ตลอดเวลา” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“ระบบ NSW ช่วยให้งานเอกสารกับหน่วยงานราชการเป็นเรื่องง่ายขึ้น พร้อมเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการ ผู้ใช้งานสามารถออกใบอนุญาตผ่านระบบออนไลน์โดยไม่

จำเป็นต้องเดินทางไปรับเอกสารตัวจริง ส่งผลให้ลดค่าใช้จ่ายด้านการเดินทางได้อย่างชัดเจน สำหรับบางหน่วยงาน ซึ่งในอนาคตทางผู้ใช้งานหวังว่าทุกหน่วยงานจะสามารถออกไปอนุญาตออนไลน์ได้ทั้งหมดเช่นกัน” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“กระบวนการทำงานมีความรวดเร็วและสะดวกมากขึ้น เช่น ในกรณีการแก้ไขใบอนุญาตหากเป็นในอดีต ผู้ประกอบการต้องจัดทำจดหมายเพื่อขอยกเลิกใบอนุญาตฉบับเดิม โดยให้พนักงานบริษัทนำจดหมายตัวจริงส่งไปยังหน่วยงานราชการ และต้องรอให้เจ้าหน้าที่ปลดล็อคระบบก่อนถึงจะสามารถดำเนินการแก้ไขได้ แต่ในปัจจุบันขั้นตอนเหล่านี้สามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ได้ทันที ลดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“ที่เห็นได้ชัดคือเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ลดการใช้เอกสาร และการทำงานที่สะดวกและรวดเร็วกว่าในอดีต” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 มีนาคม 2568)

“มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้ประกอบการสามารถยื่นขอเอกสารและใบอนุญาตผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว กระบวนการตรวจสอบและอนุมัติเอกสารรวดเร็วขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 มีนาคม 2568)

“ลดการใช้กระดาษ ลดต้นทุนการเดินทาง รวมถึงลดค่าเสียโอกาสทางธุรกิจ พร้อมทั้งเพิ่มความสะดวกและความรวดเร็วในการดำเนินงาน อีกทั้งยังสนับสนุนการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 มีนาคม 2568)

สรุปภาพรวม พบว่าการใช้งานระบบ NSW ในปัจจุบันมีความก้าวหน้าและสะดวกกว่าการดำเนินการขอเอกสารกับหน่วยงานในอดีตอย่างชัดเจน โดยช่วยลดความยุ่งยากในการจัดเตรียมเอกสารและลดความจำเป็นในการเดินทางไปติดต่อหน่วยงานราชการ อีกทั้งยังสามารถติดตามสถานะการอนุมัติแบบเรียลไทม์และดำเนินการต่าง ๆ ได้ผ่านระบบออนไลน์ ช่วยประหยัดทั้งเวลา

และต้นทุน เช่น ค่าเดินทาง ค่าใช้จ่ายด้านเอกสาร และค่าเสียโอกาสทางธุรกิจ นอกจากนี้ ระบบยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ โดยเปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานดำเนินการได้เองโดยไม่ต้องพึ่งเจ้าหน้าที่มากเหมือนในอดีต รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่ดีขึ้น ซึ่งทำให้สามารถยื่นขอเอกสารจากหลายหน่วยงานผ่านระบบเดียวได้อย่างสะดวก อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อสังเกตว่าบางหน่วยงานยังคงดำเนินการบางขั้นตอนแบบ Manual และยังไม่สามารถออกเอกสารออนไลน์ได้ทั้งหมด

4.3.4 ข้อเสนอแนะกับผู้ดูแลระบบ NSW

“การประชาสัมพันธ์ระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ประกอบการในหน่วยงานได้รับทราบอย่างทั่วถึง” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“ควรมีการจัดการฝึกอบรมบุคลากรให้พร้อมสำหรับการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ปราศจากเอกสาร เพื่อสร้างความเข้าใจและเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในส่วนของผู้ประกอบการ และผู้ดูแลระบบ NSW” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“ปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตและสารสนเทศให้ทันกับยุคสมัย พร้อมทั้งวางแผนแก้ไขปัญหาการล่มของระบบเมื่อมีผู้ใช้งานจำนวนมาก” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“การวางแผนด้านกำลังคนเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะในปัจจุบันที่ยังขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเกี่ยวกับการพัฒนาระบบจัดการแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกับระบบ NSW” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“ECS เป็นผู้ดูแลระบบ NSW ซึ่งทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางของกรมควบคุมโรค ส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมในการติดตั้งระบบดังกล่าว ในขณะที่หน่วยงานอื่นไม่จำเป็นต้องมีค่าธรรมเนียม เพราะไม่มีตัวกลางในการดำเนินงาน ทางกรมควบคุมโรคจึงควรพิจารณาวางมาตรการและข้อกำหนดในระยะยาวเกี่ยวกับการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ทั้งนี้เพื่อหลีกเลี่ยงการเรียกเก็บที่ซ้ำซ้อนและลดภาระต่อผู้ประกอบการ

พร้อมทั้งควรชี้แจงถึงเหตุผลและประโยชน์ที่จำเป็นต้องมีตัวกลางในการดำเนินงาน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างจากหน่วยงานอื่นที่ไม่มีการใช้ตัวกลาง เพื่อสร้างความโปร่งใสและช่วยให้ผู้ประกอบการเข้าใจทิศทางการดำเนินงานได้ชัดเจนมากขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2568)

“ควรจัดตั้งหน่วยงานกลางจากภาครัฐที่มีหน้าที่ให้ข้อมูลและความรู้ พร้อมทั้งส่งเสริมความมั่นใจเกี่ยวกับระบบ NSW ให้ผู้ประกอบการและผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างทั่วถึง” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 มีนาคม 2568)

“หน่วยงานภาครัฐควรดำเนินการประสานงานกับบุคลากรในการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับพิกัดศุลกากรและรหัสสถิติ เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 มีนาคม 2568)

“ระบบทดลองเพื่อให้ผู้ประกอบการได้มีโอกาสทดลองใช้งานก่อน ทั้งนี้เพื่อสร้างความเข้าใจและความมั่นใจในการใช้งานจริง เนื่องจากในสถานการณ์การใช้งานจริง อาจเกิดข้อผิดพลาดบางประการ เช่น การลืมนำข้อมูลหรือการส่งข้อมูลไม่ครบถ้วน ซึ่งอาจนำไปสู่ความเสียหายจนเกิดค่าปรับได้ การมีระบบทดลองจึงถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยลดความกังวลและเพิ่มความมั่นใจให้แก่ภาคเอกชนในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 มีนาคม 2568)

สรุปภาพรวม สำหรับข้อเสนอแนะต่อผู้ดูแลระบบ NSW ได้เป็น 6 ด้านหลัก ได้แก่ 1) การประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลอย่างทั่วถึง โดยเสนอให้มีการกระจายข้อมูลข่าวสารและจัดตั้งหน่วยงานกลางจากภาครัฐเพื่อส่งเสริมความเข้าใจที่ถูกต้อง 2) การจัดอบรมและเตรียมบุคลากร ทั้งในด้านการใช้งานและการพัฒนาระบบ โดยเน้นการมีผู้เชี่ยวชาญที่เพียงพอ 3) การพัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยีพื้นฐาน เช่น ระบบอินเทอร์เน็ตและโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT ให้รองรับปริมาณการใช้งาน 4) การส่งเสริมความมั่นใจของผู้ใช้งานผ่านระบบทดลอง (Sandbox System) เพื่อลดข้อผิดพลาดและความเสี่ยง 5) การพัฒนาเนื้อหาข้อมูลร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะข้อมูลพิกัดศุลกากรและรหัสสถิติที่ต้องแม่นยำ และ 6) ความชัดเจนด้านนโยบายและค่าใช้จ่าย โดยควรชี้แจงโครงสร้างค่าธรรมเนียมอย่างโปร่งใสและป้องกันการเรียกเก็บซ้ำซ้อน เพื่อสร้างความเข้าใจและความไว้วางใจจากผู้ประกอบการ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของการใช้บริการระบบ National Single Window (NSW) กรณีศึกษา บริษัท ABC ผู้วิจัยใช้วิธีการนำเสนอด้วยการแบ่งหัวข้อเพื่อทำการนำเสนอออกเป็น 3 หัวข้อ ดังต่อไปนี้

- 5.1 สรุปผลงานวิจัย
- 5.2 การอภิปรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยนี้
- 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งถัดไป

5.1 สรุปผลงานวิจัย

5.1.1 การใช้งานระบบ NSW มีความจำเป็นในการติดต่อกับหน่วยงานราชการ เช่น กรมศุลกากรและสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา โดยระบบ NSW ช่วยให้กระบวนการนำเข้า-ส่งออกเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการจัดทำเอกสาร เช่น ใบขนสินค้าขาเข้า-ขาออก และการส่งข้อมูลไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งทำให้ระบบนี้กลายเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในกระบวนการดำเนินงานขององค์กร นอกจากนี้ ระบบยังสนับสนุนการใช้งานในกระบวนการโลจิสติกส์ เช่น การจองเรือ การจัดการนำหนักสินค้า และการใช้ระบบ e-Payment เพื่อลดภาระงานเอกสารและความซ้ำซ้อนในการส่งข้อมูล โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับสินค้าอุปโภคบริโภคและผลิตภัณฑ์สุขภาพ

5.1.2 การใช้งานระบบ NSW อาจพบปัญหาและข้อจำกัด เช่น ความไม่เสถียรของระบบ ความซับซ้อนในขั้นตอนการใช้งาน ปัญหาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT เช่น อินเทอร์เน็ตหรือเซิร์ฟเวอร์ล่มในช่วงเวลาสำคัญ องค์กรต่าง ๆ จึงมีแนวทางรับมือกับปัญหาดังกล่าวหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการแก้ไขเบื้องต้นด้วยตนเอง การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง หรือการประสานกับฝ่าย IT ภายในองค์กร ซึ่งเป็นแนวทางที่ช่วยลดผลกระทบและเพิ่มความต่อเนื่องของกระบวนการดำเนินงาน ทั้งนี้ ยังพบว่า

ผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในมาตรการความปลอดภัยของระบบ NSW โดยเฉพาะในแง่ของการเข้ารหัสข้อมูล การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึง และการปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

5.1.3 การจัดอบรมให้แก่พนักงานใหม่ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีบทบาทในการเสริมสร้างศักยภาพการใช้งานระบบให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยช่วยลดความผิดพลาด เพิ่มความมั่นใจ และส่งเสริมให้สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของระบบ NSW ได้ดียิ่งขึ้น ขณะที่การจัดเตรียมเอกสารเพื่อใช้ในระบบยังต้องดำเนินการอย่างรอบคอบ เนื่องจากเอกสารที่ต้องใช้มีความหลากหลายและขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของแต่ละใบอนุญาต ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการมีระบบที่เป็นมาตรฐานและยืดหยุ่นในเวลาเดียวกัน

5.2 การอภิปรายผล

การใช้งานระบบ National Single Window (NSW) มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนกระบวนการนำเข้า-ส่งออกขององค์กร โดยเฉพาะในด้านการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ เช่น กรมศุลกากรและสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ซึ่งเป็นกลไกหลักในการควบคุมการเคลื่อนย้ายสินค้า ระบบ NSW ช่วยลดภาระด้านเอกสาร เพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงาน และส่งเสริมความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภิมา ชากัจฉานนท์ (2548) ที่ระบุว่าระบบ NSW ช่วยลดต้นทุน เพิ่มความโปร่งใส และลดความผิดพลาดในการดำเนินงาน เมื่อมีการจัดอบรมและเสริมสร้างความเข้าใจอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะเมื่อดำเนินงานภายใต้ข้อกำหนดทางกฎหมายที่เข้มงวดและจำเป็นต้องประสานงานกับหลายหน่วยงาน การมีระบบกลางที่เชื่อมโยงข้อมูลจึงมีส่วนสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของภาคธุรกิจอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิตา พันธุ์กระวี (2557) ที่พบว่า การนำความรู้นี้ไปพัฒนาต่อยอดควรมุ่งเน้นการออกแบบระบบ Trade Gateway ในลักษณะที่รองรับการใช้งานร่วมกันทั้งภาครัฐและเอกชน โดยใช้มาตรฐานข้อมูลระดับสากลที่เอื้ออำนวยต่อการค้าและเชื่อมโยงข้อมูลในระบบ Thailand National Single Window (NSW) ได้อย่างเต็มรูปแบบ รวมถึงปรับใช้เทคโนโลยี Trust Electronic Document Authority (TeDA) และระบบโครงสร้างพื้นฐานกุญแจสาธารณะ (Public Key Infrastructure: PKI) เพื่อยืนยันตัวตนบุคคลในรูปแบบดิจิทัล พร้อมจัดตั้งฐานข้อมูลกลางของประเทศ (Data Center) สำหรับจัดเก็บเอกสารสำคัญ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อลงกต วรกี (2561) ที่พบว่า แนวคิดการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) มีลักษณะที่แตกต่างออกไปจากแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์

ดั้งเดิม (OPA) และแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ในหลายประเด็น แต่กลับมีความใกล้เคียงหรือสอดคล้องกับแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ (NPA) อย่างมาก

อย่างไรก็ตาม การใช้งานระบบ NSW ยังเผชิญกับอุปสรรคในหลายด้าน ทั้งความไม่เสถียรของระบบ ความซับซ้อนของขั้นตอน และข้อจำกัดของโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานขององค์กร ผู้ใช้งานจึงจำเป็นต้องพัฒนากลยุทธ์รับมือทั้งในด้านการบริหารจัดการภายใน การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และการประยุกต์ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิตา พันธุ์กระวี (2557) ที่พบว่า การพัฒนาบริการของรัฐในด้านนี้ควรยึดหลักการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ด้วยการเปลี่ยนจากการยื่นคำขอแบบเดิม มาเป็นการดำเนินงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ลดความซับซ้อนในขั้นตอน และแยกประเภทกระบวนการที่ต้องมีหรือไม่มีปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดมาบูรณาการ เพื่อสร้างกระบวนการที่มีความต่อเนื่อง คล่องตัว และกำหนดกรอบเวลาในการดำเนินงานที่ชัดเจน

นอกจากนี้ ควรมีการกำหนดหน่วยงานหนึ่งเดียวที่ทำหน้าที่ประสานงานและกำกับดูแลมาตรฐานข้อมูล รวมถึงบริหารจัดการฐานข้อมูลระดับชาติ เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพทั้งในด้านการดำเนินงานและการบริหารจัดการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกัน ความเชื่อมั่นในมาตรการความปลอดภัยของระบบยังคงมีอยู่สูง ดังนั้น เพื่อให้การใช้งานระบบ NSW มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในระยะยาว ควรมีการพัฒนาในระบบในหลากหลายมิติ เช่น การประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงกลุ่มผู้ใช้งานอย่างทั่วถึง การเสริมสร้างทักษะบุคลากรผ่านการอบรม การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีให้รองรับการใช้งานจำนวนมาก และการออกแบบระบบทดลองใช้งานเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลง ข้อเสนอแนะเหล่านี้สอดคล้องกับแนวทางของ ริวิสรา สุทรวัจน์ (2548) และ Slovenia B (2006) ที่สนับสนุนการพัฒนาแพลตฟอร์มกลางแบบครบวงจรเพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนข้อมูล ลดค่าใช้จ่าย และปรับปรุงกระบวนการทางศุลกากรให้มีความทันสมัย ซึ่งจะนำไปสู่การใช้งานระบบ NSW ที่มั่นคง ยั่งยืน และเหมาะสมกับบริบทของแต่ละองค์กรในระยะยาว

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยนี้

กระแสโลกาภิวัตน์ได้เปลี่ยนรูปแบบเศรษฐกิจและวิถีดำเนินธุรกิจ โดยเน้นความสะดวก รวดเร็ว ลดต้นทุน และลดความซับซ้อนให้กับผู้ประกอบการ ระบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ระหว่าง รัฐและเอกชนจึงถูกพัฒนาให้ปลอดภัย ไม่ใช่เอกสาร และสามารถใช้อ้างอิงร่วมกันได้ ทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศระบบ e-Tracking ช่วยให้ได้ติดตามความคืบหน้าของการ ดำเนินงานต่าง ๆ เช่น การนำเข้า-ส่งออก และการอนุมัติเอกสาร ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ลดการใช้ เอกสารซ้ำ ลดความซับซ้อนในการทำงาน และช่วยประหยัดเวลาและต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพบริการ ผู้วิจัยเสนอแนวทางสำคัญดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะทั่วไปสำหรับผู้ใช้งานระบบ

- 1) ควรเพิ่มช่องทางเพื่อสนับสนุนผู้ใช้งาน เช่น ระบบ Chatbot, Call Center และ คู่มือออนไลน์ การพัฒนาแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่เพื่อให้สามารถเข้าถึงได้ทุกที่
- 2) ควรมีการปรับปรุงระบบ NSW ให้เสถียรและใช้งานง่ายยิ่งขึ้น เช่น มีการ ตรวจสอบคำผิดอัตโนมัติ ในส่วนของข้อมูลควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่าง ๆ แบบครบ วงจร
- 3) ควรมีการเพิ่มฟังก์ชันการติดตามสถานะการขนส่งและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อ การวางแผนธุรกิจอย่างแม่นยำ

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานราชการ (กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ)

- 1) ควรมีการพัฒนากระบวนการขอใบอนุญาตให้ครอบคลุมและลดความซ้ำซ้อน ด้วยการใช้อ้างอิงข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแบบบูรณาการ
- 2) ควรมีการปรับปรุงเครือข่ายระบบสารสนเทศ โดยเฉพาะการเพิ่มความเร็วใน การส่งข้อมูล

5.3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับกลุ่มงานวิชาการ

- 1) ควรมีการจัดประชุมระหว่างหน่วยงานรัฐและผู้ประกอบการ เพื่อให้ผู้ที่ เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับระบบ NSW และเปิดรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อเกิดการ ทำงานอย่างบูรณาการ
- 2) ควรมีการจัดทำคู่มือและขั้นตอนการดำเนินงานของระบบ NSW ให้ชัดเจน สอดคล้องตามกฎหมาย หรือพิธีการทางศุลกากร และอำนวยความสะดวกในการประสานงานกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

แม้งานวิจัยฉบับนี้จะให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับประสบการณ์และมุมมองของผู้ใช้งานระบบ National Single Window (NSW) ขอบบุคคลากรในบริษัท ABC ได้อย่างครอบคลุม แต่เพื่อให้การวิเคราะห์มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และสะท้อนภาพรวมของการดำเนินงานในระบบ NSW อย่างรอบด้าน ทางผู้วิจัยมีความเห็นว่าการขยายขอบเขตการศึกษาไปยังกลุ่มประชากรอื่นที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ ผู้ดูแลระบบ และผู้ใช้งานระบบในบริษัทอื่น จะช่วยให้สามารถประเมินได้อย่างรอบด้านถึงประสิทธิภาพ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางพัฒนาระบบ NSW ให้ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยเสริมสร้างความเข้าใจเชิงกลยุทธ์ในการบริหารจัดการระบบให้เกิดทั้ง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ในระยะยาว และการนำความคิดเห็นจากทั้งสองฝ่ายทั้งจากผู้ดูแลระบบ และผู้ใช้งาน มาประเมินร่วมกัน จะทำให้สามารถวิเคราะห์ความสอดคล้องหรือความแตกต่างของประสบการณ์การใช้งาน และพัฒนาระบบ NSW ให้มีความยืดหยุ่น ปลอดภัย และตอบโจทย์การใช้งานในหลากหลายบริบทได้อย่างแท้จริง



บรรณานุกรม

- กรมศุลกากร. (2561). ภาพรวม *NSW*. สืบค้นจาก <https://www.customs.go.th>
- กระทรวงการคลัง. (2557). ระบบ *National Single Window (NSW)*. สืบค้นจาก [http://wiki.mof.go.th/mediawiki/index.php/ระบบ_National_Single_Window_\(NSW\)](http://wiki.mof.go.th/mediawiki/index.php/ระบบ_National_Single_Window_(NSW))
- ไฉ่ชวาคิด. (2555). *ทฤษฎีแรงจูงใจของ Victor Vroom*. สืบค้นจาก <https://sites.google.com/site/gaiusjustthink/nidampa/pa610/part3/thvsdiraengcungcikhxngvictorvroom>
- ควรคิด ชโลธรรังสี. (2542). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสุขภาพ จังหวัดอุบลราชธานี* (Unpublished Independent Study). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ซัซวาล อรวงศ์สุภทัต. (2554). *คุณภาพการให้บริการ: มุมมองในเชิง*. สืบค้นจาก https://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=3
- ชนิดา พันธุ์กระวี. (2557). *แนวทางการเชื่อมโยงข้อมูลและบูรณาการข้อมูลภาครัฐในการให้บริการด้านการนำเข้า-ส่งออก*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- ชาธิณี เดชจินดา. (2535). *ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์กำจัดกากอุตสาหกรรม แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.
- ธัญสินี ศรีอนุสรณ์วงศ์. (2562). *การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรภาครัฐไทยภายใต้บริบทไทยแลนด์ 4.0: กรณีศึกษาด้านงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล* (สพร.). *วารสารรัฐศาสตร์ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 6(2), 115–132.
- ประกายดาว ดำรงพันธ์. (2536). *ความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ: กรณีศึกษา ศูนย์ธุรกิจสะพานขาวธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ปรียากร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *ปัจจัยชี้แจงถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- พงษ์ชัย อธิคมรัตน์กุล. (2550). *โลจิสติกส์: ก้าวไกลประเทศไทยในกระแสโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.
- พรรณรัตน์ พหลเวชช์. (2558). *ปัญหาทางกฎหมายของการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านการนำเข้า ส่งออก นำผ่าน และ โลจิสติกส์ผ่านระบบ National Single Window* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พิทักษ์ ทรุษิม. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา (Unpublished Master's thesis). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ภยิมา ซากักงานนท์. (2548). การส่งออกทางเรือแบบเบ็ดเสร็จด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Independent Study). สืบค้นจาก <https://buuir.buu.ac.th/xmlui/handle/1234567890/14607>
- มณฑิรา เขียวยิ่ง และคณะ. (2540). รายงานการวิจัยเรื่องความคาดหวังและความเป็นจริงในการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุจากครอบครัว. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รวีตรา สุทรวจน์. (2548). การประเมินผลประสิทธิภาพระบบ EDI ในงานศุลกากรด้านพิธีการส่งออก (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- วิชัย เหลืองธรรมชาติ. (2531). ความพึงพอใจในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากรหมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภา สุราษฎร์ธานี (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วีระพล สุวรรณนนท์. (2527). กระบวนการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ: ประยูรวงศ์.
- เสกสิน ศรีวัฒนากุลกิจ. (2555). กรอบแนวความคิดของแมคคินซี (McKinsey 7-S Framework). วิชาการและการจัดการ. ม.ป.ท.
- สกล สิมันตะ. (2559). Thailand National Single Window. สืบค้นจาก https://www.dga.or.th/wpcontent/uploads/2018/08/file_aface5c98c0e03db3e7a5ea96c7f603c.pdf
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2556). การพัฒนาระบบ National Single Window (NSW). สืบค้นจาก https://www.nesdc.go.th/more_news.php?cid=33
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). การดำเนินงาน National Single Window / ASEAN Single Window (NSW/ASW). สืบค้นจาก <https://www.dft.go.th/th-th/NSW/ASW>
- สมบูรณ์ กุลเมืองน้อย. (2547). ผลกระทบของระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9000:2000 ต่อประสิทธิภาพของธุรกิจการพิมพ์ (Unpublished Independent Study). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- สุเทพ พานิชพันธุ์. (2541). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- องค์การศุลกากรโลก. (2550). *แนวคิด Single Window*. สืบค้นจาก https://hmong.in.th/wiki/Single-window_system
- อลงกต วรกี. (2561). ศึกษาการสังเคราะห์แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ที่เหมาะสมกับสังคมไทย. *วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก*, 4(2), 260–272.
- อุบลรัตน์ วิจิตรโต. (2549). *การวัดประสิทธิภาพของ E-Container และการวัดความพึงพอใจผู้รับบริการระบบ E-Container ในงานศุลกากรพิธีการส่งออก* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2002). *Principles of marketing* (9th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Krueger, R. A., & Casey, M. A. (2015). *Focus groups: A practical guide for applied research* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Lovelock, C. H. (1996). *Service marketing*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12–40.
- Praetorius, G., & Lützhöft, M. (2012). Decision support for vessel traffic service (VTS): User needs for dynamic risk management in the VTS. *Work*, 41(Supplement 1), 4866–4872. <https://doi.org/10.3233/WOR-2012-0779-4866>
- Slovenia, B. (2006). การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการศุลกากรในการส่งผ่านข้อมูลทางการค้าระหว่างประเทศเพื่อพัฒนาไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลไปยังหน่วยงานต่าง ๆ [The implementation of electronic systems in customs procedures to facilitate international trade data exchange towards inter-agency connectivity]. In *Proceedings of the 19th Bled eConference*. Bled Congress Centre, Bled, Slovenia: University of Maribor.
- Wu, Y. (2015). *ASEAN Single Window*. Retrieved from <https://www.unescap.org/sites/default/files/12%20-%20ASEAN%20Single%20Window.pdf>



ข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

1. ชื่อ / เพศ
2. อายุ
3. ตำแหน่ง
4. ท่านทราบหรือไม่ว่า ทางบริษัทฯ ได้มีการนำระบบ NWS มาใช้ในองค์กร
5. ท่านมีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบ NWS หรือไม่ อย่างไร
6. ปัญหาที่พบบ่อยเมื่อใช้งานระบบ NSW
7. ท่านดำเนินการแก้ไขปัญหาที่พบ อย่างไร
8. ท่านทราบมั๊ยว่าระบบ NSW มีความปลอดภัยในเรื่องการเก็บข้อมูลหรือไม่ อย่างไร
9. ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการขอเอกสาร ต่อ 1 งาน
10. สำหรับพนักงานใหม่ จำเป็นต้องจัดอบรมก่อนใช้งานระบบหรือไม่
11. เอกสารที่ต้องจัดเตรียมยื่นขอผ่านระบบ NSW
12. ระบบ NSW ควรเพิ่ม Function การใช้งานอะไร
13. การใช้งานระบบ NSW สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานในบริษัทในด้านไหน
14. เปรียบเทียบการใช้งานระบบ NSW กับการขอเอกสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในอดีต (อาทิเช่น ระยะเวลาในการดำเนินการใช้ งานระบบNSW ความยุ่งยากในการใช้งานระบบ NSW อื่นๆ เป็นต้น)
15. ข้อเสนอแนะกับผู้ดูแลระบบ NSW

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	ประภาพร ศรีวรเพชร
วัน เดือน ปีเกิด	17 พฤศจิกายน 2529
สถานที่เกิด	จังหวัดร้อยเอ็ด ประเทศไทย
ประวัติการศึกษา	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการ โรงแรมและการท่องเที่ยว, 2550 Oxford College of Business Certificate III in EAL (Access), 2017 มหาวิทยาลัยรังสิต ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์, 2567
ที่อยู่ปัจจุบัน	600/1437 ซอย 7 หมู่บ้านสีวลี ถนนพหลโยธิน ตำบลลุมพินี อำเภอสีวลี จังหวัดปทุมธานี 12130
ตำแหน่งปัจจุบัน	Sales Coordinator Supervisor International Sale
Email Address	prapapornsk@gmail.com

