

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาผลกระทบของการใช้ระบบผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารต่อผู้ประกอบการธุรกิจสำหรับส่งออกในเขตสวนอุตสาหกรรมศรีราชา สามารถสรุปผลการศึกษาผลกระทบด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ผลกระทบโดยรวมจากการนำระบบพิธีการศุลกากรส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (E-Export) มาใช้แทนระบบอีดีไอ (Electronic Data Interchange) สำหรับการส่งออกในเขตสวนอุตสาหกรรมศรีราชา จากการศึกษาผลกระทบพบว่า

1.1 ด้านความพร้อมต่อการให้บริการศุลกากรสามารถสรุปได้ว่าผู้ประกอบการธุรกิจสำหรับส่งออกในเขตสวนอุตสาหกรรมศรีราชา เมื่อมีการนำระบบพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (E-Export) พบว่ามีความสะดวกและรวดเร็วเมื่อเปรียบเทียบกับระบบเดิม การให้บริการเพียงพอต่อความต้องการ ระบบมีมาตรฐานการให้บริการอย่างเดียวกัน และการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการให้บริการน้อยลง ด้านความพร้อมต่อการให้บริการศุลกากรอยู่ในระดับต่ำประกอบด้วยปัจจัยต่อไปนี้คือ ความสามารถให้บริการนอกพื้นที่สำนักงานซึ่งทางกรมศุลกากรกำลังเร่งขยายพื้นที่การให้บริการให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

1.2 ด้านความปลอดภัยของระบบที่ส่งผลกระทบต่อให้บริการพิธีการศุลกากรเมื่อเปลี่ยนมาใช้ระบบผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (E-Export) พบว่าการส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์มีความถูกต้องและ ข้อมูลที่ส่งไปในระบบอิเล็กทรอนิกส์มีการเก็บรักษาข้อมูลไว้ไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลแก่ผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง และมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล โดยการระบุตัวบุคคลเพื่อยืนยันบุคคลผู้ส่งหรือสร้างข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

1.3 ด้านประสิทธิภาพการให้บริการจากการศึกษาพบว่าเกิดความโปร่งใสในการผ่านพิธีการศุลกากรลดการติดขัดโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร ทำให้สามารถผ่านพิธีการศุลกากรส่งออกโดยตรงผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ทันที และสามารถตรวจสอบการทำงานทุกขั้นตอนทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ เมื่อมีข้อผิดพลาดในการส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรจะส่งข้อมูลกลับมาเพื่อให้ผู้ส่งข้อมูลทำการแก้ไข

2. ผลกระทบที่ผู้ประกอบการส่งออกในเขตสวนอุตสาหกรรมศรีราชา ได้รับจากการนำระบบพิธีการศุลกากรส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (E-Export) มาใช้ จากการศึกษาผลกระทบพบว่า

2.1 ด้านบริหารจัดการจากการศึกษาพบว่าการใช้ระบบผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (E-Export) สามารถลดเวลาในการทำงานลงจากการผ่านพิธีการระบบเดิม เช่นสามารถลดระยะเวลาในการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มทางราชการ โดยยกเลิกการกรอกเอกสารบนกระดาษเป็นการกรอกข้อมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด

2.2 ด้านบุคลากรจากการศึกษาพบว่าการใช้ระบบผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (E-Export) สามารถลดเจ้าหน้าที่ในด้านงานผ่านพิธีการศุลกากรลง ทำให้การผ่านพิธีการศุลกากรส่งออกเป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด ทำให้เกิดความเป็นธรรมและโปร่งใสต่อผู้ประกอบการส่งออก ด้านค่าใช้จ่ายจากการศึกษาพบว่าการใช้ระบบผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร สามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางติดต่อกับเจ้าหน้าที่

2.3 ด้านค่าใช้จ่ายจากการศึกษาพบว่าการใช้ระบบผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (E-Export) สามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางติดต่อกับเจ้าหน้าที่ เนื่องจากระบบผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ผู้ประกอบการไม่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรโดยตรง สามารถช่วยลดความไม่เป็นธรรมของเจ้าหน้าที่และลดการจ่ายเงินใต้โต๊ะลงมาก

2.4 ด้านการเชื่อมโยงเครือข่ายพบว่าการใช้ระบบผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (E-Export) มีการพัฒนาระบบเชื่อมโยงเครือข่ายให้ทันสมัยตลอดเวลา และด้านการอำนวยความสะดวกพบว่าการใช้ระบบผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร สามารถลดปริมาณการใช้เอกสาร

2.5 ด้านการอำนวยความสะดวกพบว่าการใช้ระบบผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (E-Export) สามารถในการลดปริมาณการใช้เอกสารเพราะผู้ประกอบการสามารถเก็บข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ และสามารถลดความผิดพลาดของเอกสาร ตลอดจนสามารถลดขั้นตอนในการทำงานของผู้ประกอบการ ทั้งนี้เนื่องจากการใช้ระบบพิธีการศุลกากรในช่วงแรกผู้ประกอบการยังขาดความเข้าใจในระบบผ่านพิธีการศุลกากรจึงเกิดข้อผิดพลาดในการส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บ้างเล็กน้อย

จากการศึกษาผลกระทบของการใช้ระบบผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารต่อผู้ประกอบการธุรกิจสำหรับส่งออกในเขตสวนอุตสาหกรรมศรีราชา พบว่าหลังจากการนำระบบผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่าน

พิธีการส่งออกทำให้เกิดการพัฒนาด้านระบบอิเล็กทรอนิกส์ภายในหน่วยงานของผู้ประกอบการ มีการพัฒนากระบวนการทำงานมีระบบเป็นขั้นตอน ลดขั้นตอนการทำงานจากเดิมเป็นอิเล็กทรอนิกส์ทั้งระบบ สามารถช่วยลดระยะเวลาในการผ่านพิธีการลงประกอบกับระบบมีความทันสมัยตลอดเวลาผู้ประกอบการสามารถเข้าใช้ระบบได้ตลอด 24 ชั่วโมง และลดค่าใช้จ่ายด้านเอกสาร การผ่านพิธีการศุลกากรแบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดระยะเวลาในการเดินทางติดต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากรส่งผลให้เกิดความโปร่งใสด้านศุลกากรสามารถตรวจสอบการทำงานได้ ผู้ประกอบการไม่ต้องจ่ายเงินนอกระบบให้เจ้าหน้าที่ศุลกากร สามารถยกระดับการทำงานของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานศุลกากรให้มีความน่าเชื่อถือ และผลกระทบต่อการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ต่อหน่วยงานภายนอกดังนี้ เกิดการพัฒนาการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ กระบวนการทำงานมีการปรับปรุงให้ทันสมัยเพื่อรองรับการให้บริการอย่างทั่วถึง มีการพัฒนาด้านระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนสามารถเชื่อมโยงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งกันและกัน สร้างความเป็นสากลของระบบผ่านพิธีการศุลกากรไทย

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผลการวิจัย

1. รัฐบาลควรมีการผลักดันให้หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการส่งออกเร่งการเชื่อมโยงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งกันและกันตามนโยบาย Single Windows เช่นกรมสรรพสามิต กรมส่งเสริมการส่งออก เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ ยังไม่มีความพร้อมในการเชื่อมโยงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ และยังไม่มีความพร้อมในการเข้าไปเชื่อมโยงข้อมูล ซึ่งรัฐบาลอาจจะนำตัวแทนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกัน ตลอดจนร่วมกันแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากการเชื่อมโยงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งกันและกัน
2. กรมศุลกากรได้ขยายเครือข่ายระบบผ่านพิธีการศุลกากรส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (E-Export) ไปยังภูมิภาคต่าง ๆ ตามด่านศุลกากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การผ่านพิธีการศุลกากรด้านส่งออกเป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ทั่วประเทศ จึงควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ตามภูมิภาคต่าง ๆ ให้มีความรู้ด้านพิธีการศุลกากรส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์ และเตรียมเอกสารข้อมูลเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตามภูมิภาคต่าง ๆ ให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการในพื้นที่
3. กรมศุลกากรควรจัดให้มีหน่วยงานหน่วยงานปรึกษาในการระบบผ่านพิธีการศุลกากรส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้ (E-Export) แก่บุคคลทั่วไปที่สนใจข้อมูลข่าวสาร และจัดทำเอกสารเผยแพร่เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับทราบข่าวสารและข้อเสนอแนะในการใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

4. กรมศุลกากรควรมีการจัดอบรม และประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจอย่างต่อเนื่อง เพื่อเข้าใจระบบอย่างมีประสิทธิภาพ และทราบปัญหาจากการใช้ระบบ E-Export ของผู้ใช้บริการ ตลอดจนแนวทางแก้ไข ซึ่งปัจจุบันการจัดอบรมและสัมมนาของกรมศุลกากรยังมีไม่เพียงพอสำหรับผู้ประกอบการ

5. กรมศุลกากรควรกำหนดขอบเขตของระยะเวลาที่สามารถใช้ระบบพิธีการส่งออก ระบบอีดีไอ (Electronic Data Interchange) และระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (E-Export) ควบคู่กันไปให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้ประกอบการมีระยะเวลาในการศึกษาข้อมูลและเตรียมความพร้อม ในการเปลี่ยนมาใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร

6. รัฐบาลต้องส่งเสริมให้ภาครัฐและเอกชนนำระบบผ่านพิธีการศุลกากรแบบ อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการค้าระหว่างประเทศ โดยกำหนดนโยบาย และแนวทางที่ชัดเจน และเหมาะสม โดยสนับสนุน ด้านงบประมาณ และออกกฎหมายรองรับระบบผ่านพิธีการศุลกากร แบบอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนวางแผนประสานงานระหว่างหน่วยงานมีการติดตามผล และ ประเมินผลในการประสานงานการพัฒนารวมถึงการติดตามความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบ

7. ข้อเสนอแนะด้านเทคนิคของระบบ ควรมีการพัฒนาระบบ พัฒนา โปรแกรมเพื่อให้ สอดคล้องกับการใช้งานจริง เพิ่มเติมข้อมูลให้ตรงกับการใช้งาน และเพิ่มเติมการกรอกข้อมูลให้ เพียงพอแก่การป้อนข้อมูลรวมถึงสามารถกรอกข้อมูลหลายรายการมารวมกัน เพื่อประหยัดเวลา ในการป้อนข้อมูลและประหยัดต้นทุนในการส่งหลายใบขนสินค้า

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาผลกระทบของระบบผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบ ไร้ เอกสารต่อผู้ประกอบการธุรกิจสำหรับนำเข้า เพื่อสามารถทราบผลกระทบของการเปลี่ยนระบบ ผ่านพิธีการศุลกากรของประเทศไทย ตามนโยบายของกรมศุลกากร ผลการของศึกษาจะสามารถ ช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้า และส่งออก เตรียมความพร้อมในด้านข้อมูลของระบบผ่านพิธี การศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบ ไร้เอกสารของไทยทั้งระบบ

2. การเก็บข้อมูลจากงานวิจัยนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามแบบ Rating Scale ซึ่งอาจทำให้ผลการศึกษาไม่ครบถ้วนและมีความเบี่ยงเบนไปจากความเป็นจริง ดังนั้นจึงควรจะมีการเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้นเพื่อให้ผลการศึกษามีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น