

บทที่ 5

อภิปรายและสรุปผล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการวัดประสิทธิภาพและความพึงพอใจผู้ใช้บริการระบบ E-Container ในงาน สุลการด้านพิธีการส่งออก ซึ่งระบบ E-Container ถือเป็นเรื่องใหม่ในประเทศไทย ฉะนั้นการดำเนินงานย่อมมีปัญหาและอุปสรรคติดขัดอยู่บ้าง ทั้งในส่วนของผู้ใช้บริการระบบ E-Container หรือ แม้แต่ผู้รับบริการ และปัญหาที่เกิดจากตัวระบบ E-Container เอง ทางผู้วิจัยจึงได้ทำ การศึกษาเพื่อประเมินถึงความพึงพอใจในการใช้บริการของระบบ E-Container ทั้งในด้านส่วนที่ดี กว่าระบบเดิม (Manual) และความพึงพอใจในระบบ E-Container โดยประเมินจากกลุ่มผู้รับบริการ ทั้งนี้ได้ทำการศึกษาถึงลักษณะของผู้รับบริการ ความพึงพอใจในภาพรวม ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ โดยตัวแปรอิสระในส่วนผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ประกอบการส่งออก Customs Broker หรือ ตัวแทนออกรับอนุญาตและตัวแทนออกของทั่วไป หรือ Freight Forwarder ที่ได้จดทะเบียนใช้ ระบบ E-Container กับกรมศุลกากร สำหรับตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยระบบ E-Container ที่ดีกว่าระบบเดิม (Manual) และประสิทธิภาพของระบบ E-Container พิจารณา ออกเป็นระบบ E-Container ที่ดีกว่าระบบเดิม (Manual) มีตัวชี้วัดในด้านดีกว่าระบบเดิม (Manual) ได้แก่ การลดจำนวนเจ้าหน้าที่ลง การลดขั้นตอนการผ่านพิธีการ การลดค่าใช้จ่าย การลดการใช้ เอกสาร (Paperless) การลดระยะเวลาในการผ่านพิธีการ การลดความผิดพลาดของเอกสาร และ การลดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ ส่วนด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีตัวชี้วัด ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็ว ความพอเพียง และความเสมอภาค คุณภาพและความต่อเนื่อง ความประหยัด และความคุ้มค่า ความก้าวหน้าและการพัฒนาความปลอดภัยของข้อมูล

ทางผู้วิจัยได้ตั้งความคาดหวังกับงานวิจัยฉบับนี้ว่าจะสามารถแสดงให้เห็นความสามารถของระบบ E-Container ในมุมมอง ความคิดเห็นและประสบการณ์ของผู้ที่ใช้ระบบ E-Container นั้นเอง โดยหากผู้อ่านพบความคิดเห็นทั้งในด้านบวกและลบของระบบ E-Container นี้แล้ว จะสามารถนำเอารายละเอียดเหล่านี้ไปปรับปรุงงานที่ทำอยู่ซึ่งมีการนำเอาระบบศุลกากรทั้งแบบเก่า และ E-Container นี้ไปใช้งานแล้วก็ตามที ทั้งนี้ก็เพื่อปรับปรุงงานให้ดีขึ้นนั่นเอง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ผู้รับบริการที่ใช้ระบบ E-Container ในการผ่านพิธีการแล้วมีจำนวน 30 ราย จึงกำหนดศึกษาจากทุกหน่วยของประชากร โดยวิธีการสุ่มแบบง่าย ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพได้เลือก บริษัท Grand World จำกัด และ บริษัท

SP (1990) Group Inter จำกัด ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ E-Container ผ่านผู้ให้บริการ บริษัท E-Customs Service โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึกแบบมีโครงสร้าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบแบบสอบถามสำหรับบริษัท ที่ใช้ระบบ E-Container กับกรมศุลกากรแล้ว และได้รับกลับคืนแบบสอบถามตามจำนวนประชากรเป้าหมาย ตลอดจนได้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เพื่อสอบถามความคิดเห็นถึง ประสิทธิภาพและความพึงพอใจของระบบ E-Container ที่นำมาใช้ในงานศุลกากรด้านพิธีการส่งออก

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเชิงปริมาณทางสถิติ โดยวิธีการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเชิงคุณภาพ รวมทั้งข้อสรุปเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ แล้ว นำมาสรุปประเด็นสาระสำคัญ 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คือ สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 2 คือ ข้อเสนอแนะ ในส่วนนี้จะนำเสนอใน 2 ประเด็น คือ

2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (Policy Formulation)

2.2 ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร (Administration Formulation)

สรุปผลการวิจัย

1. รายละเอียดของผู้รับบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 38.33 เป็นตัวแทนออกของรับอนุญาต หรือ (Customs Brokers) มีลูกค้าจำนวนตั้งแต่ 1 ราย ถึง 200 ราย มีความไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และประเภทกิจการของผู้รับบริการว่าเป็นผู้นำเข้า ผู้ส่งออก หรือเป็นทั้งผู้นำเข้าและผู้ส่งออก ถ้าดำเนินการส่งออกเป็นส่วนใหญ่ ลูกค้าจะมีจำนวนมาก แต่ถ้าเป็นกิจการทั้งนำเข้าและส่งออก โดยกิจการหลักอยู่ที่การนำเข้า ลูกค้าด้านการส่งออกก็จะมีจำนวนน้อย ทั้งนี้ผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ

2. ประสิทธิภาพของระบบ E-Container ที่ดีกว่าระบบ Manual เดิม

2.1 ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่า ระบบ E-Container ดีกว่าระบบ Manual เดิมในด้านการออกของได้เร็ว ลดระยะเวลาในการผ่านพิธีการ คิดเป็นร้อยละ 21.57 รองลงมาร้อยละ 16.67 เห็นว่าสะดวกรวดเร็ว ร้อยละ 56.67 เห็นว่าช่วยลดค่าใช้จ่ายเมื่อเทียบกับระบบเดิม ระยะเวลาการส่งข้อมูลจนถึงออกเลขที่ใบขนสินค้าใช้เวลาน้อยกว่าระบบ Manual เดิม คิดเป็นร้อยละ 80 ส่วนการให้บริการด้านระบบ E-Container เห็นว่ามีการให้บริการอย่างต่อเนื่องคิดเป็นร้อยละ 63.33

2.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อระบบ E-Container คิดเป็นร้อยละ 79.04 ในด้านความสะดวกและความรวดเร็วของระบบ ร้อยละ 69.76 มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพและความต่อเนื่องในการให้บริการของระบบ E-Container ร้อยละ 69.33 ในด้านความพอเพียงและ

ความเสมอภาคในการให้บริการระบบ E-Container ร้อยละ 76.08 ในด้านความประหยัดและความคุ้มค่าของการให้บริการด้วยระบบ E-Container และร้อยละ 69.17 ในด้านความก้าวหน้าและพัฒนาความปลอดภัยของข้อมูล ในการให้บริการระบบ E-Container

ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพอใจต่อการให้บริการ E-Container อยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 86.67 และมีความเห็นว่า ผู้รับบริการระบบ E-Container ไม่มีความได้เปรียบทางการค้ากับองค์กรที่ไม่ได้ใช้ระบบ E-Container แต่มีความเห็นว่าได้เปรียบเชิงธุรกิจสามารถแข่งขันกับตลาดโลกได้อยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 63.33 เนื่องจากมีปัญหาด้านการติดขัดในกระบวนการของระบบ E-Container ในระยะแรกของการนำเอาระบบ E-Container มาใช้ในงานศุลกากร ซึ่งผู้รับบริการคาดว่าระบบ E-Container น่าจะช่วยให้ได้เปรียบเชิงธุรกิจสามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก นอกจากนี้แล้ว ระบบ E-Container ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริการด้านการส่งออกมากกว่าระบบเดิมคิดเป็นร้อยละ 71

การนำระบบ E-Container มาใช้ในงานศุลกากรเมื่อมีการพัฒนาระบบ E-Container ครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว ผู้รับบริการทุกรายต้องติดต่อกับกรมศุลกากรโดยผ่านผู้ให้บริการ (E-Customs Service) ของเอกชน ดังนั้นในช่วงแรกของการนำระบบ E-Container มาใช้จะต้องนำปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขใน Process เพื่อให้ระบบงานพิธีการศุลกากรดำเนินต่อไป จนถึงขั้นลดเอกสารให้มากที่สุดเหลือเพียงหลักฐานการส่งออก ที่มีลักษณะคล้าย Slip มีรายการสินค้าและรายละเอียดที่จำเป็นจริง ๆ เท่านั้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย (Policy Formulation)

1.1 รัฐบาลต้องส่งเสริมให้ภาครัฐและเอกชนนำระบบ EDI มาใช้ในการค้าระหว่างประเทศโดยกำหนดนโยบาย และแนวทางที่ชัดเจนและเหมาะสม โดยสนับสนุนด้านงบประมาณ และออกกฎหมายรองรับระบบ E-Container โดยตรงและแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ E-Container โดยเฉพาะเรื่องการให้การรับรองและอ้างอิงเอกสาร ตัวจริง รวมทั้งการระบอบการรับผิดชอบในกรณีเกิดความผิดพลาดที่เกิดจากบุคคลหรือ คอมพิวเตอร์ ทั้งนี้ควรพิจารณาในเรื่องการแก้ปัญหาในช่วงเปลี่ยนแปลง (Transitional Period) โดยจัดทำแผน ปฏิบัติสำหรับการนำระบบ E-Container มาใช้ในประเทศไทย

1.2 รัฐบาลต้องสนับสนุนโดยมีมาตรการที่แน่นอนให้หน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับการค้าระหว่างประเทศใช้ระบบ E-Container ได้แก่ กรมการค้าต่างประเทศ กรมทรัพย์สินทางปัญญา กรมสรรพากร กรมสรรพาสาไมต์ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริม

การลงทุน ธนาคารแห่งประเทศไทย และธนาคารของรัฐ บริษัทการบินไทย (มหาชน) จำกัด และการท่าเรือแห่งประเทศไทย เป็นต้น เพื่อสนับสนุนให้ระบบ E-Container ด้านการค้าระหว่างประเทศของ กรมศุลกากร ให้เป็นระบบ Paperless และสามารถให้บริการในลักษณะ One Stop Service ได้ ระบบ E-Container จึงจะครบวงจรสามารถเอื้อประโยชน์ให้แก่ ผู้ประกอบการค้าระหว่างประเทศ ได้อย่างแท้จริง องค์กรของรัฐควรเป็นผู้นำในการใช้ระบบ E-Container เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจ และแรงจูงใจให้เอกชนเข้ามาใช้ระบบ E-Container มากยิ่งขึ้น

1.3 รัฐบาลควรกำหนดแนวทางเพื่อควบคุมกำกับดูแลการให้บริการระบบ E-Container ให้ชัดเจนแน่นอน โดยจัดตั้งองค์กรให้มีอำนาจอย่างแท้จริง ในการควบคุมกำกับดูแลกิจกรรม E-Container ทั้งในด้านคุณภาพของการให้บริการ มาตรฐานด้านเทคนิคการเชื่อมต่อระบบ การขอ ใบอนุญาต (License) การจดทะเบียน (Registration) การคุ้มครองข้อมูลและสิทธิส่วนบุคคล (Data Protection) อัตราค่าบริการและเป็นศูนย์กลางในการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่ใช้ ระบบ E-Container โดยมีกฎหมายรองรับอำนาจขององค์กรดังกล่าว

1.4 กรมศุลกากรน่านโยบายของรัฐบาลและแผนงานของกระทรวงการคลังมา กำหนดแผนกลยุทธ์ และโครงการเพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบ E-Container เพื่อการส่งออกให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้โดยการศึกษาวิจัยและวิเคราะห์ระบบ (System Analysis) ทั้งกระบวนการ (Process)

1.5 กระทรวงการคลังต้องน่านโยบายของรัฐบาลมากำหนดเป็นแผนงานที่ชัดเจน และเป็นรูปธรรมเพื่อให้กรมศุลกากรสามารถพัฒนาระบบ E-Container ได้อย่างเต็มที่ และควร กำหนด แผนงานให้หน่วยงานสังกัดกระทรวงการคลัง ได้แก่ กรมสรรพากร กรมสรรพสามิตและ ธนาคารกรุงไทยใช้ระบบ E-Container เพื่อสนับสนุนด้านการค้าระหว่างประเทศโดยเร็ว

2. ข้อเสนอแนะด้านการบริหาร (Administration Formulation)

กรมศุลกากรควรปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารงาน และการบริหารบุคคล ดังนี้คือ

2.1 พัฒนาระบบการบริหาร

2.1.1 วางแผนเพื่อพัฒนาระบบ E-Container ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดย การพัฒนาระบบงาน พัฒนาด้านเทคนิค พัฒนากุศลากร บริหารงบประมาณและทรัพยากรต่าง ๆ ให้เหมาะสม และสอดคล้องกัน

2.1.2 ผู้บริหารระดับสูงของกรมศุลกากรต้องให้ความสำคัญ และสนับสนุน โครงการคอมพิวเตอร์ระบบ E-Container อย่างจริงจัง โดยการติดตามและประเมินผลในระบบเปิด อย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงแก้ไขปัญหาเพื่อให้ระบบ (System) และกระบวนการ (Process) มีความ

สอดคล้องกับสภาพการใช้งานอย่างแท้จริง ทั้งนี้ผู้บริหารต้องประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อผลักดันให้โครงการเต็มระบบสมบูรณ์ มีหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนเข้าร่วมโครงการ ทำให้ระบบ E-Container เป็นระบบที่ครบวงจร ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ประกอบการอย่างแท้จริง

2.1.3 กรมศุลกากรควรวางแผนในการประสานงานภายในหน่วยงานของกรมศุลกากรเอง เพื่อให้การปฏิบัติงานระบบ E-Container ราบรื่น และเป็นมาตรฐานเดียวกัน และประสานงาน กับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการค้าระหว่างประเทศทั้งภาครัฐและเอกชน ได้แก่ กระทรวงพาณิชย์ กรมสรรพากร ธนาคารแห่งประเทศไทย บริษัทการบินไทย (มหาชน) จำกัด การท่าเรือแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้ามาใช้ ระบบ E-Container โดยเร็ว เพื่อให้ระบบ E-Container เป็นระบบที่สมบูรณ์ เป็นระบบ Paperless ที่อำนวยความสะดวกรวดเร็ว ลดเวลาและค่าใช้จ่ายแก่ผู้ประกอบการได้อย่างแท้จริง เพื่อเป็นแรง จูงใจให้ผู้ประกอบการเข้ามาใช้ระบบ E-Container มากยิ่งขึ้น

2.1.4 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบ E-Container ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ให้แก่ เจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการที่ใช้ระบบ E-Container มีชื่อหน่วยงาน ชื่อเจ้าหน้าที่และเบอร์โทรศัพท์ ที่จะติดต่อประสานงานเพื่อแนะนำและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้เมื่อประสบปัญหา

2.1.5 เมื่อพัฒนาและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จนระบบ E-Container เพื่อการส่งออกมีความ พร้อมและกรมศุลกากรสามารถให้บริการ Customs Counter Service ได้อย่างทั่วถึงแล้ว ควรยกเลิก การผ่านพิธีการด้วยระบบเดิม (Manual) เพื่อให้ผู้ประกอบการเข้าสู่โครงการระบบ E-Container ทั้งหมด โดยเริ่มต้น ณ หน่วยงานที่มีความพร้อมก่อน

2.1.6 ควรประชาสัมพันธ์ให้กว้างขวางและเข้าถึงผู้ประกอบการให้มากกว่านี้ เพื่อให้ทราบถึงประโยชน์ ความประหยัด ความรวดเร็ว ข้อได้เปรียบของการใช้ระบบ E-Container และให้ทราบถึงนโยบายของกรมศุลกากรในอนาคตอันใกล้ ที่จะต้องพัฒนาระบบพิธีการศุลกากรให้เป็นสากล ซึ่งในที่สุดแล้วจะต้องยกเลิกกระบวนการส่งออกในระบบ Manual มาใช้พิธีการศุลกากระบบ One Stop Service ทั้งหมด ฉะนั้น ผู้ส่งออกจะต้องปรับตัวและเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับพิธีการระบบ E-Container เสียแต่เนิ่น ๆ

2.2 พัฒนาระบบบริหารงานบุคคล

2.2.1 ปรับปรุงนโยบายการบริหารงานด้านบุคคล โดยการเตรียมความพร้อมทางด้านอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ คัดเลือกคนดีมีความรู้ความสามารถตรงกับตำแหน่งงานเข้ามาในองค์กร มีการจัดอัตราค่าจ้างสับเปลี่ยน หมุนเวียนและโยกย้าย เจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสมและเพียงพอโดยพิจารณาถึงอายุ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์และความชำนาญในเรื่องของการทำงานทางด้านกรมศุลกากร ซึ่งจะทำให้การรับพนักงานเข้ามาทำงานนั้นให้ตรงกับสายงานที่วางไว้ทั้งหมด

ถึงความรู้ความสามารถกับการใช้คอมพิวเตอร์ด้วย บริหารงานบุคคลด้วยระบบคุณธรรม (Merit Systems) มีการให้รางวัล ให้สวัสดิการ และลงโทษอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ควรเพิ่มอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิค และพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ให้แก่สำนักเทคโนโลยี สารสนเทศให้เพียงพอ เพื่อรองรับภารกิจและปริมาณงานที่ขยายตัวมากขึ้น และเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

2.2.2 พัฒนาระบบการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมุ่งจัดอบรมให้แก่ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติให้มีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์อย่างเหมาะสมและเพียงพอ ให้เข้าใจระบบงาน E-Container อย่างแท้จริง จนสามารถแก้ไขปัญหาพื้นฐานเฉพาะหน้าได้ ทั้งนี้ให้เข้าใจถึง ความสำคัญและประโยชน์ของการนำระบบ E-Container มาใช้เพื่อประสิทธิภาพในการบริการ และ ความเป็นสากล ซึ่งเจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับสถานการณ์ การเปลี่ยนแปลงเพื่อสนองนโยบายของกรมศุลกากร โดยเน้นอบรมให้เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติ สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ ความรับผิดชอบของตนได้อย่างแท้จริง โดยการฝึกแบบ On The Job Training อย่าง ต่อเนื่อง และมีการประเมินผลเป็นระยะ ๆ หากมีความรู้ความสามารถไม่เหมาะสม ต้องสับเปลี่ยน หมุนเวียนให้ไปปฏิบัติหน้าที่อื่น ควรจัดให้มีการสัมมนาร่วมกับผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการที่ใช้ ระบบ E-Container และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะได้ทราบปัญหา และ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อ ความเข้าใจอันดีในการที่จะพัฒนาและแก้ปัญหาาร่วมกัน

2.2.3 รมรงค์ให้เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกที่ดีในการบริการประชาชนมีคุณธรรม และ จริยธรรม เป็นข้าราชการที่ดี มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ

2.3 พัฒนาด้านเทคนิค

2.3.1 ตั้งคณะทำงานวิเคราะห์ระบบ E-Container ประกอบด้วยบุคลากรที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านระบบงานศุลกากรและผู้เชี่ยวชาญด้านระบบคอมพิวเตอร์เพื่อทำการวิเคราะห์ระบบของระบบ E-Container ทั้งกระบวนการเพื่อปรับปรุงแก้ไขทั้งระบบให้สอดคล้องกัน เพื่อรองรับภารกิจด้านพิธีการส่งออกได้อย่างเหมาะสม

2.3.2 กำหนดมาตรการในการกำกับดูแลและประสานกับผู้ให้บริการ (E-Customs Service) ผู้ส่งออกหรือตัวแทนออกของที่ใช้ระบบ E-Container ให้ปฏิบัติตามมาตรฐาน (Standard) ที่กรมศุลกากรกำหนดตามมาตรฐานสากล ทั้งในด้านการปฏิบัติงานและ Software เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ข้อมูลมีความถูกต้องและปลอดภัย สามารถควบคุมการจัดเก็บภาษีอากรและการให้สิทธิประโยชน์เพื่อสนับสนุนการส่งออกให้เป็นไปโดยถูกต้อง

2.3.3 ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงระบบสายสื่อสารให้เหมาะสมกับการส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์

2.3.4 กรมศุลกากรควรปรับปรุงขั้นตอนพิธีการระบบ E-Container ให้มีความง่าย และ สะดวกยิ่งขึ้นโดยลดจำนวนข้อมูลที่ต้องบันทึกเข้าสู่ระบบ โดยพัฒนาโปรแกรมให้ง่ายและ สะดวก ในการใช้ สามารถครอบคลุมกิจกรรมการส่งออกได้อย่างครบถ้วนและเหมาะสม ควรแยก โปรแกรมให้เหมาะสมกับสินค้าแต่ละประเภท

แต่งานวิจัยฉบับนี้ยังพบว่ามีความข้ออ่อนในเรื่องประสบการณ์และความเข้าใจของผู้ที่เริ่มใช้ และกำลังจะเริ่มใช้ระบบ E-Container ทำให้การตอบคำถามหรือให้คำแนะนำจากตัวผู้ตอบแบบ สอบถามนั้นเป็นไปได้โดยหลักการของการใช้ระบบ E-Container จะเป็นส่วนใหญ่เท่านั้น ไม่ได้ตอบ จากประสบการณ์ของตัวผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ประสบมาโดยตนเองเป็นสำคัญ ผู้วิจัยยังพบว่า ปัจจุบันนั้นเจ้าหน้าที่ของกรมศุลกากรเองเป็นบางส่วนก็ยังไม่มีความเข้าใจถึงหลักการ หน้าที่ และ ประโยชน์ของระบบ E-Container เช่นเดียวกัน

3. ข้อเสนอแนะด้านปัจจัยในการเลือกใช้ระบบ E-Container

3.1 การลดต้นทุน

การลดต้นทุนเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นปัจจัยในการลดต้นทุน จึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก ๆ โดยเฉพาะตัวแทนออกของซึ่งสามารถลดต้นทุนในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ด้านพนักงานบริษัท ต้นทุนในการจัดการด้านเอกสารต่าง ๆ ต้นทุนด้านการติดต่อกับกรมศุลกากร และเจ้าหน้าที่ศุลกากร และ ด้านอื่น ๆ อีกมากมาย

3.2 การลดเอกสารและการจัดเก็บเอกสาร

การลดความยุ่งยากและเนื้อที่ในการจัดเก็บเอกสาร อีกทั้งยังช่วยในการลดโอกาสใน การสูญหายของเอกสาร ซึ่งเอกสารมักจะสูญหายได้ง่าย นอกจากนี้แล้วยังทำให้เกิดความ สะดวก สบายมากขึ้นอีกด้วย