

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษา การศึกษาเรื่อง “การรับรู้ของพนักงานบุคลากรเกี่ยวกับระบบ National Single Window กรณีศึกษาสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้สภาพปัญหาความไม่เข้าใจตลอดจนแนวทางการเผยแพร่ความรู้สารสนเทศ เกี่ยวกับระบบ National Single Window ของพนักงานบุคลากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่พนักงานบุคลากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 203 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane จากประชากรจำนวน 412 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามการรับรู้สารสนเทศระบบ National Single Window (NSW) ด้านประโยชน์และความสะดวกในการใช้ และแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการรับรู้เกี่ยวกับระบบ NSW ของพนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบัง เมื่อผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้นำข้อมูลมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาที่จบ ส่วนงานที่สังกัด ประสบการณ์การทำงาน และประสบการณ์ในการใช้ระบบ ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายระดับการรับรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านประโยชน์ในการใช้ ความสะดวกในการใช้ และการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้การทดสอบค่าที (T-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้สารสนเทศระบบ National Single Window (NSW) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และการรับรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประโยชน์ในการใช้และความสะดวกในการใช้ ปัญหาและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

1. พนักงานบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถาม 203 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 อายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 70 ส่วนบริการศุลกากร จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 76.8 ในสาขาที่

ไม่ใช่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 175 คน คิดเป็นร้อยละ 86.2 มีประสบการณ์ทำงานในส่วนงานที่ทำ 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.1 และมีประสบการณ์ในการใช้ระบบ National Single Window น้อยกว่า 1 ปี 177 คน คิดเป็นร้อยละ 87.2

2. ระดับการรับรู้สารสนเทศระบบ NSW กับเพศของผู้ใช้ระบบ จากการศึกษาพบว่า โดยรวมมีระดับการรับรู้ อยู่ในระดับน้อย

3. ระดับการรับรู้สารสนเทศระบบ NSW กับอายุของผู้ใช้ระบบ จากการศึกษาพบว่า โดยรวมมีระดับการรับรู้ อยู่ในระดับน้อย

4. ระดับการรับรู้สารสนเทศระบบ NSW กับระดับการศึกษาจากการศึกษาพบว่า โดยรวมจะมีการรับรู้ อยู่ในระดับน้อย

5. ระดับการรับรู้สารสนเทศระบบ NSW กับสาขาที่จบการศึกษาของผู้ใช้ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ จากการศึกษาพบว่า การศึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีระดับการรับรู้ อยู่ในระดับปานกลาง

6. ระดับการรับรู้สารสนเทศระบบ NSW กับส่วนงานที่สังกัด จากการศึกษาพบว่า ส่วนบริการลูกค้าการมีระดับการรับรู้ อยู่ในระดับปานกลาง และส่วนบริการกลาง มีระดับการรับรู้ อยู่ในระดับน้อย

7. ระดับการรับรู้สารสนเทศกับประสบการณ์ทำงาน จากการศึกษาพบว่า ที่มีประสบการณ์ทำงาน 6 ปีขึ้นไป มีระดับการรับรู้ อยู่ในระดับปานกลางถึงน้อย

8. ระดับการรับรู้สารสนเทศระบบ NSW กับประสบการณ์ใช้ระบบ จากการศึกษาพบว่า พนักงานลูกค้าการที่มีประสบการณ์ใช้ระบบตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป มีระดับการรับรู้ อยู่ในระดับปานกลางถึงน้อยและมีการรับรู้ที่มากกว่า ที่ใช้ระบบน้อยกว่า 1 ปี

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ในเรื่องของการรับรู้สารสนเทศเกี่ยวกับระบบ NSW จากด้านบริการที่มีให้ในสำนักงานลูกค้าการท่าเรือแหลมฉบัง ด้านประโยชน์และความสะดวกในการใช้ รวมถึงปัญหาในการใช้ระบบ เมื่อพิจารณาจากตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาที่จบการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานและประสบการณ์การใช้ระบบ NSW โดยในภาพรวมพบว่า มีการรับรู้สารสนเทศเกี่ยวกับระบบ NSW ไม่แตกต่างกันที่ระดับทางสถิติ .03 ทำให้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้สารสนเทศไม่แตกต่างกัน

## อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การรับรู้ของพนักงานบุคลากรเกี่ยวกับระบบ National Single Window กรณีศึกษาสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง” สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การรับรู้สารสนเทศระบบ NSW ของพนักงานบุคลากร มีดังนี้ การรับรู้สารสนเทศระบบ NSW จากการเผยแพร่ทางสื่อต่าง ๆ ของกรมศุลกากร โดยรวมอยู่ในระดับตั้งแต่ปานกลางจนถึงน้อยที่สุด ได้แก่ การอบรม Intranet Website Internet จุลสาร และอื่น ๆ โดยเมื่อเปรียบเทียบกันจากสื่อทั้งหมดนี้แล้ว พนักงานบุคลากรมีการรับรู้จาก Intranet Website และจุลสารเป็นส่วนมาก แต่ทั้งนี้จากผลการศึกษาที่แสดงผลออกมาน้อยนั้น อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง อาจมีการจัดการการเผยแพร่ความรู้ระบบ NSW ในรูปแบบต่าง ๆ จำนวนที่น้อยเกินไป ทำให้ไม่ทั่วถึง เช่น การจัดอบรม และจุลสาร สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พนารมย์ เกียรติลีลานันท์ (2548) พบว่าผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ประสบปัญหามากที่สุดเมื่อใช้บริการห้องสมุด คือ หนังสือน้อย และเก่าเกินไป

2. พนักงานบุคลากรมีการรับรู้สารสนเทศเกี่ยวกับระบบ NSW ด้านประโยชน์ และความสะดวกในการใช้ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ประสิทธิภาพ ความง่าย การเข้าถึงข้อมูลได้ทุกส่วน การลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน รายงานที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ ความราบรื่น ความเข้าใจและชัดเจนของระบบ การได้ข้อมูลในเวลาที่ต้องการ ความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานอื่น การนำประสบการณ์มาปรับใช้ และการค้นคว้าข้อมูลหน่วยงาน ซึ่งในแต่ละข้อเหล่านี้ หากโครงการ NSW นั้นประสบความสำเร็จ จะมีการแสดงผลของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลางจนถึงมากที่สุด แต่จากการศึกษานี้แสดงผลออกมาในระดับน้อย อาจเป็นเพราะว่า โครงการ NSW ยังเป็นเรื่องใหม่สำหรับพนักงานบุคลากร อีกทั้งโครงการยังอยู่ในช่วงเริ่มต้นและยังมีการพัฒนาปรับเปลี่ยนรูปแบบ และการเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ๆ ยังไม่สมบูรณ์ ด้วยความที่โครงการต้องค่อยเป็นค่อยไปนี้เองทำให้มีการรับรู้ถึงประโยชน์และความสะดวกในระดับที่น้อย ดังนั้นโครงการ NSW ที่กำลังดำเนินไปนี้ จะต้องดำเนินควบคู่ไปกับการจัดการความรู้ด้วย เพื่อประสิทธิภาพประสิทธิผลของระบบสูงสุด

3. พนักงานบุคลากรมีการรับรู้สารสนเทศเกี่ยวกับระบบ NSW ด้านปัญหาและข้อเสนอแนะ จากการศึกษาพบว่าปัญหาที่พบบ่อยคือ การขาดแคลนทรัพยากรสารสนเทศ เช่น จุลสารของกรมศุลกากร ซึ่งจากการสอบถามจากพนักงานบุคลากรหลาย ๆ ท่าน ได้ความว่าการเผยแพร่ข่าวสารทางจุลสารนั้นจะไม่ได้แจกกับพนักงานทั้งหมด จะได้เป็นบางส่วนเท่านั้น เพราะมีจำนวนจำกัด และปัญหาอีกข้อที่พบบ่อยคือ สารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการ จากการศึกษาถึงรูปแบบการเผยแพร่ข่าวสาร มีการรับรู้จาก การจัดอบรม Intranet และ Website

แต่สารสนเทศที่มีให้อาจเป็นรูปแบบของ Internet หรือการจัดสัมมนา ซึ่งไม่ต้องกับความต้องการในข้อนี้ ปัญหาถัดมา คือ ขาดความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์และเทคโนโลยี และการเข้าชม Website หรือ Intranet ไม่ได้ การรับรู้ในปัญหาข้อนี้อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก สาเหตุอาจมาจาก ผู้ใช้ระบบหรือพนักงานบุคลากรส่วนใหญ่ไม่มีความถนัดในเรื่องของอุปกรณ์และเทคโนโลยี เวลาเกิดปัญหาการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ จะมีพนักงานจากบริษัทที่เป็น Out Source มาไว้สำหรับแก้ปัญหาให้ โดยเฉพาะนั่นเอง ส่วนปัญหาการเข้าชม Website หรือ Intranet ไม่ได้ นั้นอาจเป็นเพราะระบบล่มหรืออาจมีในเรื่องของการจำกัดสิทธิ์เข้าใช้งานระบบ ปัญหาการรับรู้ที่พบในระดับปานกลางคือ ทักษะด้านภาษา การอบรมไม่เพียงพอ และการไม่มีเวลาเข้าไปชมหรือศึกษาข้อมูล ในเรื่องของภาษานั้น ระบบ NSW มีวัตถุประสงค์เพื่อรองรับการเปิดการค้าเสรีอาเซียนด้วย เป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้กรมบุคลากรเล็งเห็นว่าจะต้องมีการฝึกอบรมภาษา และได้ดำเนินการไปแล้ว ต่อไปพนักงานบุคลากรอาจจะลดปัญหาในข้อนี้ลงไป เรื่องการจัดอบรมที่มีน้อยส่งผลให้ปัญหานี้มีระดับปานกลาง และปัญหาที่อยู่ในระดับที่น้อยถึงน้อยที่สุดคือ ทักษะการใช้ การสืบค้น การสื่อสารและถ่ายทอดสารสนเทศ

#### ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. สำนักงานบุคลากรทำเรื่องแหลมฉบังควรมีการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และจัดการทรัพยากรสารสนเทศให้มากขึ้น มีความทันสมัยและสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งโครงการ NSW
2. สำนักงานบุคลากรทำเรื่องแหลมฉบังควรมีการสำรวจความต้องการของพนักงานบุคลากร เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาจัดหาสารสนเทศที่สอดคล้อง เหมาะสมและมีการติดตามผลการใช้ทรัพยากรสารสนเทศทุกปี
3. สำนักงานบุคลากรทำเรื่องแหลมฉบังควรมีการประเมินผลการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของพนักงานบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งยังสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการปรับเปลี่ยนในงานบริการอื่น ๆ ให้ตรงความต้องการมากขึ้น
4. สำนักงานบุคลากรทำเรื่องแหลมฉบัง ควรจัดโครงการร่วมกับสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สทส.) จัดอบรม จัดตั้งมุมความรู้ และจัดนิทรรศการหมุนเวียนให้ความรู้เกี่ยวกับระบบ NSW เป็นศูนย์ความรู้เฉพาะและเป็นแหล่งเรียนรู้ที่น่าสนใจ

### ข้อเสนอแนะการศึกษาในครั้งต่อไป

1. ประเมินทรัพยากรสารสนเทศเกี่ยวกับระบบ National Single Window ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง
2. ศึกษาวิเคราะห์สารสนเทศด้านการนำเข้าส่งออกในหน่วยงานของรัฐ
3. ศึกษาพฤติกรรม และปัญหาการใช้สารสนเทศ ของผู้ประกอบการวิชาชีพด้านการนำเข้าส่งออก

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University