

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ในการผ่านพิธีการศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคายได้ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ
- 5.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 รายละเอียดเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานะเป็น บริษัทจำกัด จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.72 ห้างหุ้นส่วน จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.80 ร้านค้า จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.80

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการประกอบการ 6-10 ปี จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.03 รองลงมา มีระยะเวลาในการประกอบการ น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 14 ราย และ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.29 เท่ากัน มีระยะเวลาในการประกอบการ 11-15 ปี จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.59 และมีระยะเวลาในการประกอบการ 16-20 ปี จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.80

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการผ่านพิธีการใบขนสินค้าขาเข้าและขาออก เฉลี่ยต่อหนึ่งเดือน จำนวน 1 – 50 ฉบับ จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.93 รองลงมา มีการผ่านพิธีการใบขนสินค้าขาเข้าและขาออก เฉลี่ยต่อหนึ่งเดือน จำนวน 51 – 100 ฉบับ จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.23 มีการผ่านพิธีการใบขนสินค้าขาเข้าและขาออก เฉลี่ยต่อหนึ่งเดือน จำนวน 101 – 150 ฉบับ จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.59 และมีการผ่านพิธีการใบขนสินค้าขาเข้าและขาออก เฉลี่ยต่อหนึ่งเดือน จำนวน 151 ฉบับ จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.25

5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ในการผ่านพิธีการศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ในการผ่านพิธีการศุลกากร

ทั้ง 6 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ใน ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ด้านความเป็นมาตรฐานสากล มีอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ด้านความปลอดภัยทางการค้า อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ด้านการเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขัน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ด้านความประหยัดคุ่มค่า อยู่ใน ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ด้านความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

ความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ในการผ่านพิธีการศุลกากรในภาพรวม ทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก ซึ่งประกอบด้วย ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านความประหยัดคุ่มค่า ด้านความเป็นมาตรฐานสากล ด้านเพิ่มขีดความสามารถใน การแข่งขัน ด้านความปลอดภัยทางการค้า และด้านความโปร่งใส ความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ในการผ่านพิธีการศุลกากรของด่านศุลกากร เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ด้านการอำนวยความสะดวกในภาพรวม ในระดับมาก ซึ่งประกอบด้วย เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ทันสมัย เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการชำระค่าภาษี โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำหรับส่งข้อมูลไป ยังกรมศุลกากรใช้งานง่ายและสะดวกรวดเร็ว ลดระยะเวลาในการติดต่อประสานงานระหว่าง ผู้ประกอบการ และเจ้าหน้าที่ศุลกากร ลดระยะเวลาในการผ่านพิธีการฯ และตรวจปล่อยสินค้า ง่าย ต่อการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างภาครัฐ ธนาการและผู้ประกอบการนำเข้า – ส่งออก และเมื่อเกิด ข้อผิดพลาดในการส่งข้อมูล สามารถแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว

ด้านความเป็นมาตรฐานสากลในภาพรวม ในระดับมาก ซึ่งประกอบด้วย เป็นระบบที่ทันสมัย ทัดเทียมกับนานาประเทศ และ สร้างเครือข่ายเชื่อมโยงทางการค้าต่างประเทศ สร้างความเป็น มาตรฐานในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อการอนุมัติการนำเข้า-ส่งออกสินค้าในรูปแบบการบริการเบ็ดเสร็จผ่านหน้าต่างบริการจากจุด เดียวกัน และก่อให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างภาครัฐ ธนาการ และผู้ประกอบการ

ด้านความปลอดภัยทางการค้าในภาพรวม ในระดับมาก ซึ่งประกอบด้วย การป้องกันการปฏิเสธ ความรับผิด เพื่อป้องกันมิให้ผู้ส่งข้อมูลหรือผู้รับข้อมูลปฏิเสธว่าตนไม่ได้ส่งหรือไม่ได้รับข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อป้องกันมิให้มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข ทำลายหรือสร้างข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นโดยมิได้รับอนุญาต สามารถระบุตัวบุคคล เพื่อยืนยันผู้ส่ง หรือผู้สร้างข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การรักษาความลับ เพื่อป้องกันมิให้บุคคล ซึ่งไม่ได้

รับอนุญาตหรือไม่มีสิทธิอ่านข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้ และการควบคุมการเข้าถึง เพื่ออนุญาตให้เฉพาะบุคคลซึ่งมีสิทธิหรือได้รับอนุญาตเท่านั้น ในการเข้าถึงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ด้านเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในภาพรวม ในระดับมาก ซึ่งประกอบด้วย ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรของผู้ประกอบการมีประสิทธิภาพและเกิดการพัฒนาความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น ระบบ ทำให้การประสานความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน รวดเร็วและทันเหตุการณ์ สามารถรองรับปริมาณการนำเข้า-ส่งออกที่เพิ่มมากขึ้นในปัจจุบันและอนาคตได้เป็นอย่างดี สามารถลดต้นทุนกระบวนการขนส่งสินค้าของการส่งออกสินค้าให้สามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้มากขึ้น ระบบเป็นโครงสร้างพื้นฐานในการสนับสนุนการลงทุนจากต่างประเทศ และขอคืนเงินอากรได้ รวดเร็วขึ้นทำให้เพิ่มความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้น

ด้านความประหยัดคู้มค่าในภาพรวม ในระดับมาก ซึ่งประกอบด้วย ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน และลดความผิดพลาดของข้อมูล ลดขั้นตอนในการผ่านพิธีการศุลกากรช่วยให้เกิดความประหยัดทรัพยากร และเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากร ณ ด้านศุลกากร ลดความหลากหลายของใบขนสินค้าและใบอนุญาต ลดค่าใช้จ่ายด้านเอกสาร เนื่องจากเป็นธุรกรรมที่ไร้เอกสาร และระบบสามารถช่วยลดต้นทุนกระบวนการขนส่งสินค้า

ด้านความโปร่งใสในภาพรวม ในระดับมาก ซึ่งประกอบด้วย ลดการพบปะโดยตรงระหว่างผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ทำให้ลดการใช้ความคิดเห็นส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ในการประเมินราคาสินค้า ผู้ประกอบการสามารถให้ข้อมูลรายละเอียดสินค้าแก่ กรมศุลกากรโดยตรงทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่ต้องผ่านเจ้าหน้าที่ ผู้ประกอบการสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ทุกขั้นตอน เจ้าหน้าที่ไม่สามารถล่วงเวลาเพื่อเรียกร้องค่าตอบแทนนอกระบบจากผู้ประกอบการได้ และลดการคอร์รัปชัน โดยอาศัยตำแหน่งหน้าที่ ที่จะเอื้อประโยชน์ให้กับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นพิเศษ

5.1.3 สรุปผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ร้านค้า ห้างหุ้นส่วน และบริษัทที่มีต่อระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ในการผ่านพิธีการศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย

1. ด้านอำนาจความสะดวก อยู่ในระดับมาก บริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และร้านค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ตามลำดับ
2. ด้านความประหยัดคู้มค่า อยู่ในระดับมาก ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 บริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และร้านค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ตามลำดับ

3. ด้านเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน อยู่ในระดับมาก ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 บริษัท และร้านค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ตามลำดับ
4. ด้านความเป็นมาตรฐานสากล อยู่ในระดับมาก ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 บริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และร้านค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ตามลำดับ
5. ด้านความปลอดภัยทางการค้า อยู่ในระดับมาก ร้านค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 บริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และห้างหุ้นส่วนจำกัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ตามลำดับ
6. ด้านความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก บริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และร้านค้า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ตามลำดับ

5.1.4 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ในการผ่านพิธีการศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคายพบว่า

1. ปัญหา อุปสรรค ในความคิดเห็นของผู้ประกอบการพบปัญหา คือ ด้านระบบคอมพิวเตอร์ไม่ทันสมัย ทำให้ล่าช้าและผู้ใช้ระบบบางคนยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจ และระบบมีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา ในความคิดเห็นของผู้ประกอบการพบปัญหาคือ ปัญหาของระบบยังไม่สมบูรณ์ มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความล่าช้าในการรับและส่งข้อมูล การตรวจปล่อยสินค้าในการส่งออกยังล่าช้าอยู่เพราะต้องรอนายตรวจศุลกากร ปัญหาความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการด้านสิทธิประโยชน์เพื่อการลดอัตราอากรและปัญหาเจ้าหน้าที่ศุลกากรบางคนยังไม่เข้าใจระบบ ดีพอจึงให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาแก่ผู้ประกอบการไม่ถูกต้องเท่าที่ควรจึงทำให้ล่าช้า
2. แนวทางแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนา ในความคิดเห็นของผู้ประกอบการ คือ ควรมีการประสานงานระหว่างผู้ดูแลระบบจากส่วนกลางและเจ้าหน้าที่ศุลกากร ณ ด่านศุลกากรต่างๆ ให้มากขึ้น ควรจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจทั้งจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรและผู้ประกอบการให้เข้าใจตรงกัน ควรพัฒนาระบบให้สมบูรณ์และควรมีการตั้งคณะทำงานเพื่อศึกษาปัญหาและหาแนวทางแก้ไขและพัฒนาระบบให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในความคิดเห็นของผู้ประกอบการ คือควรมีระบบสำรองอื่นๆ ด้วย กรณีระบบ ปัญหา ควรมีการฝึกอบรมในระบบการทำงาน ความเข้าใจเกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ สิทธิประโยชน์ต่างๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ศุลกากรและผู้ประกอบการให้เข้าใจตรงกัน ควรขยายเครือข่ายสัญญาณทางอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น และควรปรับปรุงเรื่องระบบการตรวจปล่อยสินค้าของนายตรวจศุลกากร



5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ได้สรุปไปแล้วนั้น จะขอนำประเด็นที่สำคัญๆ มาอภิปรายผลไปสู่การเสนอแนะต่อไป

ผู้ศึกษาได้สรุปประเด็นสำคัญ ดังนี้ ความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ในการผ่านพิธีการศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย ในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในด้านความโปร่งใส พบว่า โดยรวมแล้วดีขึ้น ทั้งนี้เพราะการบริหารโดยมุ่งสัมฤทธิ์จำเป็นจะต้องมีการยึดหลักนิติธรรม คือการปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติต่างๆ ให้มีความเหมาะสม เอื้อต่อการดำเนินงานตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องตามหลักแนวคิดการบริหารมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ Result Based Management – RBM อ้างใน เมธินี จิตติขานนท์ [87] การบริหารงานโดยใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีด้วย ในด้านความโปร่งใสกรมศุลกากรได้มีการปรับปรุงกลไกการทำงาน โดยนำระบบพิธีการศุลกากรส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มาให้บริการแก่ผู้ประกอบการที่จะนำเข้า-ส่งออกสินค้า ซึ่งระบบดังกล่าวกรมศุลกากรเชื่อว่าจะแก้ปัญหา การทุจริตคอร์รัปชันหรือเรียกร้องผลประโยชน์จากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี เพราะการให้บริการดังกล่าว เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว ได้ข้อมูลถูกต้อง สามารถสร้างความไว้วางใจให้ผู้ประกอบการได้ การให้บริการนี้เจ้าหน้าที่จะไม่ได้พบกับผู้ประกอบการจึงถือว่าการให้บริการที่โปร่งใสช่วยลดปัญหาการป้องกันการต่อรองหาผลประโยชน์ได้ เป็นไปตามหลักข้อ 3. หลักความโปร่งใส หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติโดยปรับปรุงกลไกการทำงานของทุกองค์กรวงราชการให้มีความโปร่งใส

ระบบพิธีการศุลกากรส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ถือเป็นเป้าหมายของกรมศุลกากรที่มีจุดมุ่งหมายให้ธุรกรรมทางศุลกากรก้าวไปสู่การไร้เอกสารอย่างแท้จริง เป็นการเตรียมความพร้อมในการเชื่อมระบบกับหน่วยงานอื่น แบบหน้าต่างเดียว ซึ่งถือเป็นสุดยอดของระบบการบริการ ณ สถานที่เดียว เป็นระบบที่มีความปลอดภัยทางการค้า ซึ่งถือว่ามีประสิทธิภาพมาก มีการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้คุ้มค่าที่นอกจากจะทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแล้วยังเป็นการประหยัดทรัพยากร/เวลา และขจัดปัญหาของการติดต่อกันระหว่างบุคคลด้วยกัน รวมทั้งสามารถลดต้นทุนให้กับผู้ประกอบการได้เป็นไปตามหลักข้อ 6. หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยบรรณรงค์ให้ผู้ประกอบการมีความประหยัด ใช้อย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์ สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก ของผู้ประกอบการทั้งภายในและต่างประเทศ กรมศุลกากรจึงได้นำระบบพิธีการศุลกากรการส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มีความทันสมัยเทียบได้กับมาตรฐานสากลเป็นขั้นตอนที่มี

ความสำคัญในการให้บริการของกรมศุลกากร มาให้บริการกับผู้ประกอบการทุกรายให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้จะได้รับความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ลดขั้นตอนระยะเวลาการผ่านพิธีการศุลกากรแล้วยังช่วยให้การส่งออกเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้การบริการ โดยรวมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ในการผ่านพิธีการศุลกากรหนองคาย ทั้ง 6 ด้านในภาพรวมของผู้ประกอบการอยู่ในระดับมาก ด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านความเป็นมาตรฐานสากล ด้านความปลอดภัยทางการค้า ด้านการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ด้านความประหยัดคู้มูลค่า และด้านความโปร่งใสน้อยที่สุด สอดคล้องกับ จารุพรรณ ดวงใจ [78] ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ในการผ่านพิธีการศุลกากรของด่านศุลกากรเชียงแสน ตามทัศนะของเจ้าหน้าที่ศุลกากรและผู้ประกอบการ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ศุลกากรและผู้ประกอบการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นมาตรฐานสากล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านความปลอดภัยทางการค้า ด้านการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านความโปร่งใส และด้านความประหยัดคู้มูลค่า เช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับ วิชาญ เปี่ยมปลื้ม [86] ได้ทำการศึกษาความเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรด่านศุลกากรแม่สาย ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ สมรรถนะด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ รองลงมาสมรรถนะด้านทักษะพื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ สมรรถนะด้านทักษะในการใช้ความคิด สมรรถนะด้านความสามารถในการแก้ปัญหา และสมรรถนะด้านการทำงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ ตามลำดับ

สาเหตุที่ทำให้ด้านความโปร่งใสมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เนื่องจากของผลการตอบแบบสอบถามของร้านค้าส่วนใหญ่ยังคงคุ้นเคยกับการนำเข้าและส่งออกแบบเก่าๆ ที่ผ่านมาในอดีต อีกทั้งปริมาณการนำเข้าและส่งออกของร้านค้ายังอยู่ในปริมาณที่น้อยมาก เมื่อเปรียบเทียบกับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดและบริษัทจำกัดที่มีปริมาณการส่งออกที่ค่อนข้างมากกว่า และร้านค้ายังขาดความเข้าใจในเรื่องของการผ่านพิธีการนำเข้าและส่งออกในการนำระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร เข้ามาใช้นำเข้าและส่งออกในปัจจุบัน

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อระบบการผ่านพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ในการผ่านพิธีการศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย ซึ่งประกอบด้วย ร้านค้า ห้างหุ้นส่วน และบริษัทจำกัด มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการที่มีสถานะของการประกอบการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ในการผ่านพิธีการศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย ไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาในครั้งนี้ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ในการผ่านพิธีการศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคายในทุกด้านอยู่ในระดับมาก แต่ก็พบปัญหาบางประการ ดังนั้นในการนำระบบ ไปใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากรผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการดำเนินงานของด่านศุลกากรหนองคายที่อาจเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบ ดังนี้

1. ควรมีการกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร โดยการจัดส่งเจ้าหน้าที่เหล่านี้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบที่กรมศุลกากรจัดขึ้น เช่น การบันทึกข้อมูลด้วยระบบ การตรวจปล่อยอิเล็กทรอนิกส์ การบันทึกข้อมูลพิกัดสินค้าโดยระบบไร้เอกสาร การซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้า การคืนอากรด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ทั้งนี้ ในการจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรม ควรพิจารณาจัดส่งเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในเรื่องนั้นๆ เข้ารับการอบรมก่อนเป็นอันดับแรก จากนั้นจึงทำการสับเปลี่ยนหมุนเวียนอบรมให้ทั่วถึง ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานในระบบให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

2. ควรมีการกำหนดนโยบายในด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารตลอดจนระเบียบ กฎหมาย สิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการผ่านพิธีการศุลกากรด้วยระบบในสื่อที่หลากหลาย เช่น การจัดสัมมนาพบปะผู้ประกอบการเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การเผยแพร่ในเว็บไซต์ของด่านศุลกากรหนองคาย การจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลสายด่วน การเผยแพร่ทางสถานีวิทยุชุมชน ทางวารสาร เอกสาร และป้ายประกาศ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องการผ่านพิธีการศุลกากรด้วยระบบ ระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการ ได้เข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน และนำข้อเสนอแนะที่ได้ไปปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้จะทำให้ระบบ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการกำหนดนโยบายด้านการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้วยการผ่านพิธีการศุลกากรด้วยระบบ โดยกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานทุกๆ 3 เดือน แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ถึงสิ่งที่ควรปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อสร้างกลยุทธ์ใหม่ๆ ในการพัฒนาระบบ

4. ควรมีการจัดตั้งงบประมาณในด้านการปรับปรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้มีความทันสมัย พร้อมทั้งขยายเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้กว้างขวางมากขึ้น
5. จัดให้มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อความต้องการของเจ้าหน้าที่
6. ควรมีการจัดโครงสร้างการบริหารงานภายในด้านบุคลากรหนองคายให้สอดคล้องกับการให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรด้วยระบบ

5.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ในการผ่านพิธีการศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารound ต่อไป ดังนี้

1. ศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการเกี่ยวกับการผ่านพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ของด่านศุลกากรหนองคาย
2. ความพึงพอใจในการใช้ระบบการผ่านพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของบุคลากรในด่านศุลกากรหนองคาย
3. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อระบบการผ่านพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร เพื่อให้ระบบมีการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม