

Guidelines for Promoting the Establishment of an Import-Export Information Agency to Support Economic Activities in the Eastern Economic Corridor

แนวทางการส่งเสริมการจัดตั้งหน่วยงานให้ข้อมูลการนำเข้า-ส่งออก
เพื่อให้เป็นหน่วยงานในการสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

Chonnanet Sriphuttarin* and Supasit Lertbuasin

ชนนชญ์ ศรีพุทธรินทร์* และ ศุภสิทธิ์ เลิศบัวสิน

Public Management, Graduate School of Commerce Burapha University
สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

*Corresponding author: chonnanet.cn@gmail.com

Received December 8, 2021 ■ Revised March 2, 2022 ■ Accepted March 3, 2022 ■ Published August 23, 2022

Abstract

This research article aimed to study the guidelines for promoting the establishment of an import-export information agency to support economic activities in the Eastern Economic Corridor. The data were collected by using structured interviews. There were three sample groups which were the representatives from the Office of the Eastern Economic Policy Committee, the representatives of industrials from Chon Buri, Rayong, Chachoengsao and entrepreneurs who needed information, making a total of 14 participants. They were selected by using purposive sampling to study the approach or method of establishing an agency, providing import-export information. Content analysis was adopted to answer the research objectives.

The study found that the guidelines for promoting the establishment of an import-export information agency to support economic activities in the Eastern Economic Corridor were divided into five areas as follows: 1) promoting the development of digital infrastructure to support the establishment of a digital import-export database service unit, 2) promoting human resource development in organization with making plans to develop officers to increase knowledge, ability and skills to manage important import-export databases, 3) promoting participation in agency development by giving opportunities for all parties to participate in formulating guidelines for the development of import-export databases, 4) promoting driving and utilization of database innovation focus on working processes as a single organization, and 5) promoting import-export database services of the College of Commerce towards sustainability.

Keywords: Establishment, Import-export information agency, Eastern Economic Corridor

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริม การจัดตั้งหน่วยงานให้ข้อมูลการนำเข้า-ส่งออก เพื่อสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างที่แน่นอน กลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ ตัวแทนจากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ตัวแทนของอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา และผู้ประกอบการที่มีความต้องการใช้ข้อมูล รวม 14 ท่าน โดยใช้วิธีเลือกการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) เพื่อศึกษาถึงแนวทางหรือวิธีการในการจัดตั้งหน่วยงานให้ข้อมูลการนำเข้า-ส่งออก โดยผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาในการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการส่งเสริมการจัดตั้งหน่วยงานให้ข้อมูลการนำเข้า-ส่งออก แบ่งออกได้เป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลสำหรับรองรับการจัดตั้งหน่วยงานให้บริการฐานข้อมูลการนำเข้า-ส่งออกผ่านระบบดิจิทัล 2) ด้านการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของหน่วยงาน โดยจัดทำแผนการพัฒนาเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการจัดการฐานข้อมูลด้านการนำเข้า-ส่งออกที่สำคัญได้ 3) ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน โดยเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการพัฒนาฐานข้อมูลการนำเข้า-ส่งออกได้ 4) ด้านการส่งเสริมการขับเคลื่อนและใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมฐานข้อมูล มุ่งเน้นให้หน่วยงานกระบวนการทำงานเสมือนเป็นองค์กรเดียว และ 5) ด้านการส่งเสริมการบริการฐานข้อมูลการนำเข้า-ส่งออกของวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ไปสู่ความยั่งยืน

คำสำคัญ: การจัดตั้ง, หน่วยงานให้ข้อมูลการนำเข้า-ส่งออก, เขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

■ บทนำ (Introduction)

นโยบายการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor) ครอบคลุมพื้นที่สามจังหวัดในภาคตะวันออก ได้แก่ จังหวัดฉะเชิงเทรา ชลบุรี และระยอง และเขตจังหวัดอื่นที่ติดต่อกับหรือเกี่ยวข้อง ซึ่งมีศักยภาพในการพัฒนาความพร้อมด้านคมนาคม การขนส่ง โครงสร้างพื้นฐาน เชื่อมโยงกับศูนย์กลางเศรษฐกิจอื่นๆ ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นแก่นักลงทุน โดยเฉพาะการลงทุนใน 10 อุตสาหกรรมเป้าหมายที่เป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ และสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้สูงขึ้น ซึ่งจะสามารถแบ่งแยกได้ออกเป็น 5 อุตสาหกรรมเดิม (First S-Curve) หมายถึง กลุ่มอุตสาหกรรมที่เป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และสร้างรายได้ในการส่งออกของประเทศอีกด้วย ได้แก่ อุตสาหกรรมยานยนต์ อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรมเกษตรและเทคโนโลยีชีวภาพ อุตสาหกรรมแปรรูปอาหาร และอุตสาหกรรมท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังมี 5 อุตสาหกรรมใหม่ (New S-Curve) เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนใหม่ให้กับเศรษฐกิจ ได้แก่ อุตสาหกรรมหุ่นยนต์ อุตสาหกรรมการบินและโลจิสติกส์ อุตสาหกรรมการแพทย์ อุตสาหกรรมเชื้อเพลิงชีวภาพและเคมีชีวภาพ และอุตสาหกรรมดิจิทัล (Bank of Ayudhya Research Center, 2021)

จากการพัฒนาอุตสาหกรรมในหลายด้านที่จะเกิดขึ้นในเขต EEC ตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการจำนวนมากได้ดำเนินกิจการการผลิตในโหมดการนำเข้าและส่งออก ทั้งในรูปแบบของวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์ต่างๆ จากสายการผลิต ดังนั้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออกจำนวนมากจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับผู้ประกอบการเหล่านั้น ซึ่งจากผลการศึกษาของ Boonprateep and Pathomsirikul (2015) แสดงให้เห็นว่า ศูนย์ให้บริการข้อมูลแบบครบวงจรนั้น สามารถให้บริการกับผู้ประกอบการและประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถส่งเสริมให้เกิดการใช้ข้อมูลแบบฐานขนาดใหญ่ (Big data) เพื่อการนำไปวิเคราะห์ทางธุรกิจได้มากขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Borisuthipandit (2012) ที่ค้นพบว่า รูปแบบการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว จะช่วยให้เกิดการกระจายของข้อมูลที่เป็น Big data ออกไปสู่ประชาชนและผู้ประกอบการจำนวนมากได้ ผลการศึกษายังชี้ให้เห็นอีกว่า ผู้ที่เข้ารับบริการในศูนย์ข้อมูลต่างๆ ที่ทางรัฐและองค์กรต่างๆ จัดให้มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก และต้องการให้มีการเพิ่มข้อมูลที่หลากหลาย และสามารถนำไปต่อยอดกับธุรกิจได้หลายรูปแบบมากขึ้น มากกว่านั้น Charalabidis et al. (2008) ก็ค้นพบว่า การจัดทำศูนย์ข้อมูลนั้นจะช่วยให้การกำหนดยุทธศาสตร์และนโยบายที่

ช่วยให้การดำเนินงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถพัฒนาระบบการทำงานร่วมกันของหน่วยงานบริการสาธารณะได้ โดยจะมีการดำเนินงานในด้านระบบข้อมูลแบบบูรณาการ และการบริการแบบครบวงจร เพื่อการบริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยเหตุของความสำคัญของศูนย์ข้อมูลตามที่ได้กล่าวมานี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจเพื่อศึกษาหาแนวทางการส่งเสริมการจัดตั้งหน่วยงานให้ข้อมูลการนำเข้า-ส่งออก เพื่อให้เป็นหน่วยงานในการสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ที่เป็นประโยชน์และต่อยอดได้กับอุตสาหกรรมเป้าหมายของประเทศ โดยนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำศูนย์ข้อมูล EEC และนำมาสรุปสังเคราะห์เป็นข้อมูลที่สามารถสืบค้นได้ ไร้บริการกับนิสิตระดับปริญญาโท และปริญญาเอกของวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์และส่วนอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่บุคคลที่มีความสนใจหรือผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์จากงานวิจัยอย่างแพร่หลายมากขึ้น ซึ่งผลของการจัดทำศูนย์ข้อมูลนี้ จะทำให้วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์มีภาพลักษณ์ผู้นำด้านการศึกษาทางธุรกิจที่เป็นประโยชน์ต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

■ วัตถุประสงค์การวิจัย (Objective)

เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมการจัดตั้งหน่วยงานให้ข้อมูลการนำเข้า-ส่งออก เพื่อให้เป็นหน่วยงานในการสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

■ กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual framework)

ผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิดจากการทบทวนวรรณกรรมที่ประกอบไปด้วยแนวคิดเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจ ร่วมกับการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ในลักษณะของการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ในขณะที่เดียวกันก็ศึกษาถึงนวัตกรรมและวิธีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ ร่วมกับการศึกษาแนวทางการดำเนินโครงการเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ร่วมกับแนวคิดจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เพื่อให้ผู้วิจัยนำความรู้ที่ได้ทั้งหมดไปใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัย รวมถึงสร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูลซึ่งก็คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างและแบบสนทนากลุ่ม เพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลการวิจัยแล้วจึงวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมมาได้ทั้งหมด มาสรุปผลเพื่อใช้ตอบวัตถุประสงค์การวิจัย โดยสามารถแสดงกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดัง Figure 1

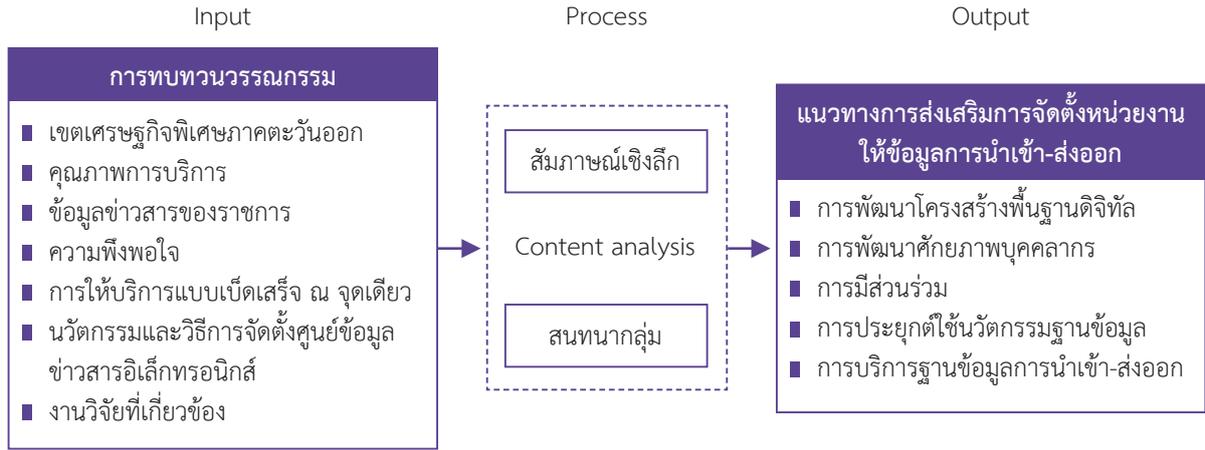


Figure 1 Conceptual framework
กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Methodology)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างที่แน่นอน กลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม รวม 14 ท่าน ร่วมกับการสนทนากลุ่ม (Focus group) จำนวน 8 ท่าน โดยใช้แบบสนทนากลุ่มที่มีโครงสร้างที่แน่นอน เพื่อทราบถึงความต้องการและแนวทางการส่งเสริมการจัดตั้งหน่วยงานให้ข้อมูลการนำเข้า-ส่งออก เพื่อสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจของเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

1. ขั้นตอนการวิจัย การศึกษาครั้งนี้มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การทบทวนวรรณกรรม (Literature review) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยต่างๆ รวมถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการที่เกี่ยวข้อง ร่วมกับการศึกษาแนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมและวิธีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปสร้างเครื่องมือวิจัยได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างที่แน่นอน เพื่อใช้เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างเครื่องมือวิจัยเพื่อใช้เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างที่แน่นอน และมีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open ended) เกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการจัดตั้งหน่วยงานให้ข้อมูลนำเข้า-ส่งออก เพื่อสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก โดยผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยนำสัมภาษณ์และแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-objective congruence: IOC) ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาค่า IOC คือ ข้อคำถามที่มีค่า

IOC ตั้งแต่ 0.6-1.00 ถือว่าเหมาะสมสามารถนำไปใช้ได้ แต่สำหรับข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.6 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดออก (Rovinelli & Hambleton, 1997) และผ่านกระบวนการตรวจสอบจริยธรรมจากคณะกรรมการจริยธรรม มหาวิทยาลัยบูรพา

ขั้นตอนที่ 3 การลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนาม ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่เก็บข้อมูลเชิงลึกกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม โดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) ว่าต้องเป็นตัวแทนของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก จำนวน 2 ท่าน ตัวแทนของอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา รวมจำนวน 3 ท่าน และผู้ประกอบการที่มีความต้องการใช้ข้อมูลจำนวน 9 ท่าน เพื่อหาแนวทางการส่งเสริมการจัดตั้งหน่วยงานให้ข้อมูลการนำเข้า-ส่งออก เพื่อสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ทั้งนี้ก็เพื่อให้สถานประกอบการสามารถนำข้อมูลจากศูนย์ข้อมูลไปใช้ต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมมากที่สุด

ขั้นตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบริบท (Content analysis) เมื่อได้ข้อมูลเชิงลึกจากการสัมภาษณ์แล้ว ผู้วิจัยได้ใช้การสังเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกแยกตามข้อคำถาม เรียงตามวัตถุประสงค์การวิจัย และตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการประยุกต์ใช้องค์ความรู้การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวในลักษณะของการวิเคราะห์เชิงลึก โดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบริบททั้งหมดมาสร้างแบบสนทนากลุ่มที่มีโครงสร้าง เพื่อใช้ในกิจกรรมการสนทนากลุ่มกับผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 8 ท่าน

ขั้นตอนที่ 5 การสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 8 ท่าน ในประเด็นที่ได้จัดทำขึ้นจากผลการสังเคราะห์ วิเคราะห์เชิงบริบทจากข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก

เพื่อยืนยันผลที่ได้และเปิดโอกาสให้เกิดการอภิปรายอย่างกว้างขวางโดยนักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ และผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ซึ่งผลที่ได้จะช่วยยืนยันผลการวิจัย และสามารถนำข้อเสนอแนะต่างๆ ไปปรับปรุงและพัฒนาให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์และถูกต้องแม่นยำขึ้นได้

ขั้นตอนที่ 6 การสรุป จัดทำข้อเสนอแนะและนำเสนอผลการศึกษที่ได้จากการวิเคราะห์ตามประเด็นที่สำคัญ เน้นการนำผลการศึกษวิจัยมาเผยแพร่ให้ผู้ประกอบการ นักเรียน นักศึกษา และนักวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมอุตสาหกรรมในเขต EEC ได้รับรู้และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและทั่วถึง

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) การวิจัยครั้งนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) คือ จะต้องเป็นตัวแทนของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก จำนวน 2 ท่าน ตัวแทนของอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา รวมจำนวน 3 ท่าน และผู้ประกอบการที่มีความต้องการใช้ข้อมูลจำนวน 9 ท่าน ในส่วนของการสนทนากลุ่ม ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มก็จะต้องเป็นคณะผู้บริหารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ตัวแทนจากอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี และผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญการจัดตั้งศูนย์จำนวน 8 ท่าน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีโครงสร้างที่แน่นอน ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้นด้วยตนเองจากการทบทวนวรรณกรรม และแบบสนทนากลุ่มที่มีโครงสร้างที่แน่นอนที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบริบทข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการลงพื้นที่ในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) เพื่อรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกตัวแทนสำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก จำนวน 2 ท่าน ตัวแทนของอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา รวมจำนวน 3 ท่าน และผู้ประกอบการที่มีความต้องการใช้ข้อมูลจำนวน 9 ท่าน และสำหรับการสนทนากลุ่ม (Focus group) จะเป็นคณะผู้บริหารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ตัวแทนจากอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี และผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญการจัดตั้งศูนย์ จำนวน 8 ท่าน เพื่อหาข้อสรุปแนวทางการส่งเสริมการจัดตั้งหน่วยงานให้ข้อมูลการนำเข้า-ส่งออก เพื่อสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก และให้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มทุกท่านได้แสดงความเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์เพิ่มเติม

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) และทำการจัดกลุ่มข้อมูลแล้วนับความถี่ของค่าสำคัญและใช้การ

วิเคราะห์หาค่าร้อยละของความถี่นั้นๆ แยกตามข้อคำถามสรุปผลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

6. การนำเสนอผลการศึกษวิจัย การนำเสนอข้อมูลจะอยู่ในลักษณะการพรรณนาความ (Descriptive presentation) ประกอบการบรรยายเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อนำไปสู่การสรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะต่างๆ

■ ผลการวิจัย (Results)

จากการลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างทั้งภาครัฐและเอกชนจำนวน 14 คน ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการสังเคราะห์และวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งเป็นแนวทางการส่งเสริมการจัดตั้งหน่วยงานให้ข้อมูลการนำเข้า-ส่งออก เพื่อให้เป็นหน่วยงานในการสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ได้ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล (Digital infrastructure) สำหรับรองรับการจัดตั้งหน่วยงานให้บริการฐานข้อมูลการนำเข้า-ส่งออกผ่านระบบดิจิทัลโดยวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ ซึ่งจะทำให้หน่วยงานสามารถเชื่อมโยงบูรณาการฐานข้อมูลการนำเข้า-ส่งออกและระบบดิจิทัลของแต่ละหน่วยงานเข้าด้วยกันได้โดยง่ายภายใต้มาตรฐานเดียวกันโดยมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เหมาะสม ทั้งนี้โครงสร้างพื้นฐานดังกล่าวครอบคลุมทั้งพื้นฐานดิจิทัล อาทิ เครือข่าย เครื่องแม่ข่าย และแพลตฟอร์มบริการพื้นฐาน เช่น แพลตฟอร์มการเชื่อมโยงและบูรณาการฐานข้อมูลการนำเข้า-ส่งออก แพลตฟอร์มการยืนยันตัวบุคคลด้วยช่องทางดิจิทัล และแพลตฟอร์มการดาวน์โหลดฐานข้อมูลการนำเข้า-ส่งออก เป็นต้น

2. ด้านการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของหน่วยงานให้บริการฐานข้อมูลการนำเข้า-ส่งออก โดยวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์จะต้องจัดทำแผนการพัฒนาเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรในสังกัด ให้มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการจัดการฐานข้อมูลด้านการนำเข้า-ส่งออกของประเทศ โดยมุ่งเน้นในเรื่องทักษะการวิเคราะห์ Big data และการจัดทำข้อมูลเชิงบูรณาการจากหน่วยงานด้านเศรษฐกิจทั้งจากภาครัฐและเอกชน เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติที่สำคัญและจำเป็นต่อการตัดสินใจของผู้ที่จะต้องนำข้อมูลด้านการนำเข้า-ส่งออก ไปวิเคราะห์ต่อในขั้นตอนต่อไป ผู้ที่ดูแลด้านการจัดการฐานข้อมูลแบบ Big data จะต้องได้รับการฝึกอบรมและเพิ่มพูนความรู้ที่จำเป็นอย่างเพียงพอ และต้องมีการพัฒนาทักษะด้านการวิเคราะห์เชิงสถิติและการบริหารจัดการข้อมูล โดยเฉพาะข้อมูลด้านการนำเข้า-ส่งออก ที่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ

3. ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงานจัดทำฐานข้อมูลการนำเข้า-ส่งออกแบบดิจิทัลจากทุกภาคส่วน

ซึ่งจะส่งเสริมให้เกิดการเชื่อมโยงหน่วยงานของวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์และบูรณาการข้อมูลข้ามหน่วยงาน ผู้บริหารภาครัฐและเอกชนให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ และใช้ประโยชน์จากการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อประกอบการวางแผนและการตัดสินใจอย่างถูกต้อง ทันทสถานการณ์สามารถพัฒนาฐานข้อมูลการนำเข้า-ส่งออกตามความต้องการของนิสิต นักศึกษา ประชาชนและผู้ประกอบการทั่วไป ตลอดจนเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายสามารถเข้าถึงข้อมูลและมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการพัฒนาฐานข้อมูลการนำเข้า-ส่งออกแบบดิจิทัล และเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ได้อย่างสะดวก ทันทสถานการณ์มั่นคง ปลอดภัย และรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ซึ่งนำไปสู่การดำเนินงานที่มีความโปร่งใส (Transparency) นำเชื่อถือ (Accountability) และตรวจสอบได้

4. ด้านการส่งเสริมการขับเคลื่อนและใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมฐานข้อมูลการนำเข้า-ส่งออกแบบดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งจะมุ่งเน้นให้หน่วยงานบริการข้อมูลการนำเข้า-ส่งออกของวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์มีกระบวนการทำงานเป็นระบบดิจิทัลโดยสมบูรณ์เชื่อมโยงการทำงานและข้อมูลระหว่างภาครัฐและเอกชนจนเสมือนเป็นองค์กรเดียวและเชื่อมโยงนิสิต นักศึกษา ประชาชนและผู้ประกอบการทั่วไป ในการเข้าถึงข้อมูลและมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการฐานข้อมูลการนำเข้า-ส่งออกของวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ เพื่อการส่งเสริมการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจในเขต EEC โดยแปรสภาพจากการบริการทางการศึกษารูปแบบเดิม ไปสู่รูปแบบการบริการสาธารณะในลักษณะออนไลน์ ตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล ผ่านระบบดิจิทัลที่สอดคล้องกับสถานการณ์และความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงได้จากทุกที่และทุกเวลา บนพื้นฐานของข้อมูลที่ทันสมัย มีการวิเคราะห์ข้อมูลการนำเข้า-ส่งออกแบบดิจิทัลขนาดใหญ่ที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย

5. ด้านการส่งเสริมการบริการฐานข้อมูลของวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ไปสู่ความยั่งยืน โดยมุ่งเน้นให้สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสร้างบริการฐานข้อมูลการนำเข้า-ส่งออกแบบ

ดิจิทัลของวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์แก่นิสิต นักศึกษา ประชาชน และผู้ประกอบการทั่วไปได้อย่างยั่งยืน ซึ่งการทำงานของวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ที่รวมกันเป็นเสมือนองค์กรเดียวที่ทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาด รวดเร็ว โปร่งใส โดยวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์จะไม่เป็นแต่เพียงผู้ให้บริการทางการศึกษาอีกต่อไป แต่บทบาทของวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ในอนาคตจะเป็นผู้อำนวยความสะดวก ผู้กำกับดูแลบริหารจัดการการให้บริการฐานข้อมูลการนำเข้า-ส่งออกที่ทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่ และภาษา นิสิต นักศึกษา ประชาชน และผู้ประกอบการทั่วไป สามารถมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการนำเข้า-ส่งออกร่วมกับวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ เพื่อให้เกิดการสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจในเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง

จากผลการวิจัยที่ได้จะพบว่า การจัดตั้งหน่วยงานบริการฐานข้อมูลการนำเข้า-ส่งออกของวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ เป็นกระบวนการที่ต้องใช้ความร่วมมือจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลายฝ่าย ด้วยเพราะวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์เป็นหน่วยงานที่เป็นผู้นำในด้านการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ด้านบริหารธุรกิจอยู่แล้ว การสร้างทีมงานที่มีคุณภาพเพื่อเข้ามาดูแลระบบฐานข้อมูลนำเข้า-ส่งออกที่สำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของ EEC จึงเป็นสิ่งที่สามารถทำได้ไม่ยาก และหากหน่วยงานสามารถจัดตั้งขึ้นโดยมีการบริหารจัดการฐานข้อมูลที่เป็นมาตรฐานสากล มีความแม่นยำและถูกต้อง รวมถึงสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็วแล้ว นิสิต นักศึกษา ประชาชน และผู้ประกอบการทั่วไปก็จะสามารถเข้าถึงข้อมูลและนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในด้านการวิเคราะห์เชิงสถิติ การวิเคราะห์แนวโน้ม รวมถึงการวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการลงทุน เพื่อนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ไปประกอบการตัดสินใจ หรือนำไปเป็นข้อมูลในการศึกษาเพื่อหาแนวทางในการทำธุรกิจด้านนำเข้า-ส่งออกหรือการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเพื่อประโยชน์อื่นๆ ในขั้นตอนต่อไปได้ ซึ่งแนวทางการส่งเสริมการจัดตั้งหน่วยงานให้ข้อมูลการนำเข้า-ส่งออกที่สำคัญทั้ง 5 ประเด็น สามารถสรุปเป็นกรอบความแนวคิดการจัดตั้งและดำเนินการของหน่วยงานได้ดังนี้

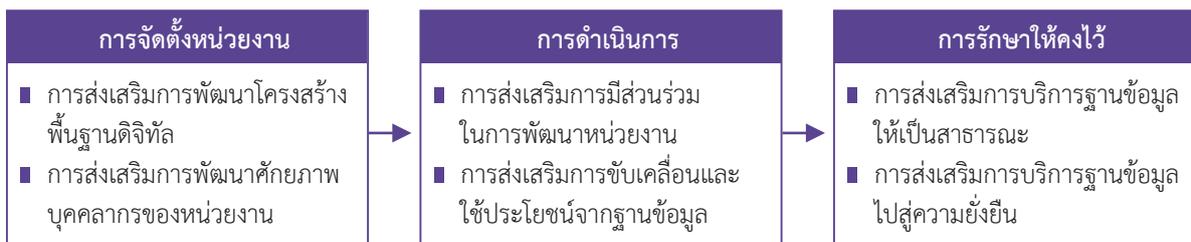


Figure 2 Guidelines for promoting the establishment of an import-export information agency of the Graduate School of Commerce
แนวทางการส่งเสริมการจัดตั้งหน่วยงานให้ข้อมูลการนำเข้า-ส่งออกของวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

อภิปรายผล (Discussions)

จากผลการศึกษาพบว่า แนวทางการส่งเสริมการจัดตั้งหน่วยงานให้ข้อมูลการนำเข้า-ส่งออก เพื่อให้เป็นหน่วยงานในการสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกทั้ง 5 แนวทาง โดยจะต้องเริ่มต้นจากการส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล (Digital infrastructure) สำหรับรองรับการจัดตั้งหน่วยงานให้บริการฐานข้อมูลการนำเข้า-ส่งออกผ่านระบบดิจิทัลโดยวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องมีการเตรียมบุคลากรโดยการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและจัดทำแผนการพัฒนาเจ้าหน้าที่หรือให้มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการจัดการฐานข้อมูลด้านการนำเข้า-ส่งออกของประเทศ โดยมุ่งเน้นในเรื่องทักษะการวิเคราะห์ Big data และการจัดทำข้อมูลเชิงบูรณาการจากหน่วยงานด้านเศรษฐกิจทั้งจากภาครัฐและเอกชน หลังจากนั้นหน่วยงานที่จะจัดตั้งขึ้นนั้น ต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงานจัดทำฐานข้อมูลการนำเข้า-ส่งออกแบบดิจิทัลจากทุกภาคส่วน ตลอดจนเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายสามารถเข้าถึงข้อมูลและมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการพัฒนาฐานข้อมูลการนำเข้า-ส่งออก และเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ได้อย่างสะดวก ทันสถานการณ์มั่นคงปลอดภัย และรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ซึ่งนำไปสู่การดำเนินงานที่มีความโปร่งใส น่าเชื่อถือ และตรวจสอบได้ หลังจากนั้นจึงส่งเสริมการขับเคลื่อนและใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมฐานข้อมูลการนำเข้า-ส่งออกแบบดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพสอดคล้องกับสถานการณ์และความต้องการของผู้รับบริการ โดยการดำเนินงานของหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นจะต้องมุ่งเน้นไปสู่ความยั่งยืน ผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ชาญฉลาด รวดเร็ว โปร่งใส เพื่อให้เกิดการสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจในเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง ซึ่งผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ด้านการส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล (Digital infrastructure) ซึ่งจะทำให้หน่วยงานสามารถเชื่อมโยงบูรณาการฐานข้อมูลการนำเข้า-ส่งออกและระบบดิจิทัลของแต่ละหน่วยงานเข้าด้วยกันได้โดยง่ายภายใต้มาตรฐานเดียวกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ Rupdee (2009) ที่พบว่า การให้บริการฐานข้อมูลจากหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นนั้น อาจเกิดจากการนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ด้วยการนำหลายขั้นตอนที่ต้องผ่านหลายหน่วยงานมารวมกันให้อยู่ในสถานที่เดียวกัน ซึ่งประโยชน์ที่เกิดขึ้น คือ ช่วยลดระยะเวลาของการให้บริการน้อยลง โดยการกระจายอำนาจให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการฐานข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จเพียงหน่วยงานเดียว โดยมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้รับผิดชอบทำหน้าที่ให้บริการของหน่วยงานต่างๆ แบบเบ็ดเสร็จทั้งหมด ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ได้เสร็จทันที ถือได้ว่าเป็นการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จไม่มีการใช้เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยตรง แต่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเว็บไซต์ที่หน่วยงานให้บริการได้จัดทำขึ้น ตามกระบวนการและวิธีการที่กำหนดไว้จนกระทั่งการบริการดังกล่าวแล้วเสร็จ เช่นเดียวกับความเห็นของ Chanchai (2008) ที่มองว่า รูปแบบการให้บริการฐานข้อมูลของหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ เริ่มต้นจากการจัดบริการในหน่วยงานอย่างถาวร มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ กฎระเบียบบังคับอย่างชัดเจน และผู้ใช้บริการเลือกรับบริการได้อย่างสมบูรณ์แบบ โดยที่ทรัพยากรการบริการต่างๆ จะต้องครบถ้วนและเพียงพอแก่การบริการ ทั้งนี้ก็เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการด้านความสะดวกสบายในการติดต่อประสานงานและขอข้อมูลต่างๆ

2. ด้านการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของหน่วยงานให้บริการฐานข้อมูลการนำเข้า-ส่งออก โดยจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการจัดการฐานข้อมูลด้านการวิเคราะห์ Big data และการจัดทำข้อมูลเชิงบูรณาการ สอดคล้องกับการศึกษาของ Wimmer (2002) ที่พบว่า การดำเนินงานของหน่วยงานในแบบครบวงจร ทั้งการบริการและข้อมูลข่าวสารข้อมูลต่างๆ ที่อยู่ภายในการดำเนินงานของหน่วยงานในจุดเดียว ซึ่งมีการกำหนดให้หน่วยงานบริการฐานข้อมูลจะต้องมีการเชื่อมโยงทั้งข้อมูลทางภาครัฐและข้อมูลของเอกชน บูรณาการร่วมกันเพื่อให้การบริการประชาชน ซึ่งประชาชนโดยทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการด้านข้อมูลและต่างๆ ของหน่วยงานแบบครบวงจร โดยการดำเนินงานของหน่วยงานในแบบครบวงจรให้อยู่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์นั้นจำเป็นที่จะต้องให้ผู้เชี่ยวชาญในด้านต่างๆ ในการดำเนินงานเพื่อให้สามารถใช้ความรู้ ความสามารถในการจัดการข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างครอบคลุมทุกฟังก์ชัน ซึ่งหน่วยงานฐานข้อมูลกลางมีความจำเป็นที่จะต้องมีการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการรับมือกับการจัดการฐานข้อมูลจำนวนมากเหล่านั้นด้วย

3. ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงานจัดทำฐานข้อมูลการนำเข้า-ส่งออกแบบดิจิทัลจากทุกภาคส่วน ซึ่งจะส่งเสริมให้เกิดการเชื่อมโยงหน่วยงานของวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์และบูรณาการข้อมูลข้ามหน่วยงานผู้บริหารภาครัฐและเอกชนให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Gallouj (2002) ที่พบว่า การพัฒนาระบบฐานข้อมูลโดยใช้นวัตกรรมนั้นเป็นกระบวนการนวัตกรรมที่จะเกิดขึ้นจากการสร้างปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ สอดคล้องกับความต้องการใหม่ที่สามารถนำไปสู่การพัฒนาตลาดใหม่ โดยให้ความสำคัญกับความสามารถขององค์กรในการสร้างฐานข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกเป็นหลัก ในขณะที่เดียวกันก็สร้างการเคลื่อนย้ายความรู้

(Transformation of tacit knowledge) ที่จะนำไปสู่ความสามารถทางนวัตกรรมที่เพิ่มขึ้นในการถ่ายทอดข้อมูลจำนวนมากจากหน่วยงานหนึ่งไปสู่สาธารณชน หรือผู้ประกอบการที่สนใจนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจทางธุรกิจ

4. ด้านการส่งเสริมการขับเคลื่อนและใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมฐานข้อมูลการนำเข้า-ส่งออกแบบดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งจะมุ่งเน้นให้หน่วยงานมีกระบวนการทำงานเสมือนเป็นองค์กรเดียว สอดคล้องกับการศึกษาของ Charalabidis et al. (2008) ที่พบว่า การกำหนดยุทธศาสตร์และการขับเคลื่อนนโยบายด้านฐานข้อมูลสำหรับสาธารณะในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการพัฒนาระบบการทำงานร่วมกันของหน่วยงานบริการสาธารณะ โดยจะมีการดำเนินงานในด้านระบบข้อมูลแบบบูรณาการและการบริการแบบครบวงจรเพื่อการบริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการพัฒนาระบบนั้นจะเน้นในเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งในแต่ละหน่วยงานนั้นจะมีมาตรฐานที่มีหน่วยงานในการรับรองรวมทั้งการบริการทางด้านข้อมูลแบบครบวงจรที่จัดบริการเพียงจุดเดียว โดยในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นจะเริ่มจากการวางยุทธศาสตร์และการขับเคลื่อนนโยบายเพื่อการทำให้ระบบที่มีประสิทธิภาพ การกำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของหน่วยงานและกรอบในการดำเนินงาน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของหน่วยงานและเป็นแนวทางในการสร้างระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อบริการสาธารณะ

5. ด้านการส่งเสริมการบริการฐานข้อมูลของวิทยาลัยพาณิชย์ศาสตร์ไปสู่ความยั่งยืน ทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาด รวดเร็ว โปร่งใส โดยวิทยาลัยพาณิชย์ศาสตร์จะมีบทบาทเป็นผู้อำนวยความสะดวก ผู้กำกับดูแลบริหารจัดการให้บริการฐานข้อมูลการนำเข้า-ส่งออกที่ทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่ และภาษา สอดคล้องกับการศึกษาของ Hammer and Champy (1996) ที่พบว่า การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เป็นการปฏิรูปกระบวนการทำงานโดยเน้นการออกแบบขั้นใหม่ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology) ที่ทันสมัยทำให้สามารถเก็บฐานข้อมูลจำนวนมากได้ และสามารถใช้ได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่มีข้อจำกัดในด้านระยะทางและเวลา ทั้งนี้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นหัวใจของระบบจัดการสมัยใหม่ ซึ่งมีความรวดเร็วสูง ใช้ประโยชน์สูงสุดจากเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งในปัจจุบันมีความก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว ในขณะที่เดียวกันก็ให้อำนาจบุคลากรในการตัดสินใจวินิจฉัยสั่งการได้ด้วยตนเองไม่จำเป็นต้องเสนอขึ้นไปยังระดับสูงอีกต่อไป และคุณภาพทางการศึกษาของบุคลากรได้รับการพัฒนาจากเดิม โดยผู้ที่ทำงานในองค์กรที่สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษามีเพิ่มมากขึ้น ทำให้การบริการหรือการติดต่อกับ

ประชาชนและผู้ประกอบการของเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพดีขึ้น และสามารถสร้างความยั่งยืนได้ด้วยการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ

■ ข้อเสนอแนะ (Recommendations)

จากผลการศึกษาแนวทางการส่งเสริมการจัดตั้งหน่วยงานให้ข้อมูลการนำเข้า-ส่งออก เพื่อให้เป็นหน่วยงานในการสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะการวิจัย

1.1 วิทยาลัยพาณิชย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในฐานะหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่ดูแลการจัดตั้งหน่วยงานให้ข้อมูลการนำเข้า-ส่งออก ควรขอความคิดเห็นจากผู้ประกอบการและผู้ที่จะขอรับบริการว่า ต้องการข้อมูลหรือ Data base แบบไหน อะไรคือสิ่งที่จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อผู้รับบริการมากที่สุด

1.2 มหาวิทยาลัยบูรพาร่วมกับกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ กรมศุลกากร และกรมการค้าภายใน ควรเปิดให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการติดตามการจัดตั้งหน่วยงาน เพื่อให้เป็นคณะทำงานในการติดตาม ประเมินผลและตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปอย่างโปร่งใส ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์และมีความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง

1.3 วิทยาลัยพาณิชย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ควรร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐทั้งกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ กรมศุลกากร และกรมการค้าภายใน ในการประชาสัมพันธ์หน่วยงานผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียและช่องทางการประชาสัมพันธ์อื่นๆ เพื่อสร้างการรับรู้ถึงการจัดตั้งหน่วยงานให้ข้อมูลการนำเข้า-ส่งออก ที่ดำเนินการโดยวิทยาลัยพาณิชย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งฐานข้อมูลที่ดีทำขึ้นโดยหน่วยงานให้ข้อมูลการนำเข้า-ส่งออก จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากสำหรับผู้ประกอบการและผู้สนใจในการนำไปประกอบการตัดสินใจในการทำธุรกิจ ซึ่งจะช่วยให้สามารถวางแผนกลยุทธ์การนำเข้า-ส่งออกที่มีประสิทธิภาพได้

1.4 วิทยาลัยพาณิชย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ควรร่วมมือกับสำนักงานเขตอุตสาหกรรมในภาคตะวันออกในแต่ละพื้นที่ ในการเพิ่มเติมช่องทางการเข้าถึงข้อมูลหรือศูนย์กระจายข้อมูลการนำเข้าส่งออกตามพื้นที่เขตอุตสาหกรรมใหญ่ๆ ในภาคตะวันออก โดยอาจมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลย่อยๆ ตามจุดศูนย์กลางของเขตอุตสาหกรรมในแต่ละพื้นที่ เพื่อให้เป็นแหล่งการสืบค้นข้อมูลด้านการนำเข้า-ส่งออก ให้กับผู้ประกอบการและผู้ที่มีความสนใจที่จะนำข้อมูลไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรใช้การวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed research methodology) ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยการ

เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบสอบถาม ร่วมกับการสนทนากลุ่มกับผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญในด้านหน่วยงานให้ข้อมูลการนำเข้า-ส่งออก ที่จะสามารถให้บริการกับภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมในเขตพื้นที่ EEC ได้อย่างเหมาะสม และสามารถเป็นศูนย์กลางข้อมูลการนำเข้าส่งออกขนาดใหญ่ สำหรับการสืบค้นให้กับผู้สนใจจากพื้นที่อื่นๆ ของประเทศไทยได้

2.2 ควรที่จะศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มธุรกิจ Start up หรือผู้ประกอบการรายย่อยที่มีความสนใจหรือกำลังที่จะจัดตั้งบริษัทหรือเริ่มธุรกิจที่เกี่ยวกับการนำเข้า-ส่งออก เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถเจาะกลุ่มของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง และสามารถเก็บข้อมูลที่เป็นความต้องการที่แท้จริงของผู้ประกอบการรายย่อยเพื่อนำไปวิเคราะห์แนวทางการจัดทำข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็นและสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดได้

■ เอกสารอ้างอิง (References)

- Bank of Ayudhya Research Center. (2021, January 11). *Trends of Thai business and industry in 2021-2023*. Bank of Ayudhya. <https://www.krungsri.com/th/research/industry/summary-outlook/industry-summary-outlook-2021-2023>
- Boonprateep, A., & Pathomsirikul, Y. (2015). The model of one stop service center and integrated marketing communication affecting service achievement of the Royal Thai Police to prepare for ASEAN community. *Chulalongkorn Business Review*, 37(143), 56-75.
- Borisuthipandit, R. (2012). *Customers satisfaction towards one-stop service center of International College, Chiang Mai University*. [Unpublished Master of Business Administration]. Chiang Mai University.
- Chanchai, P. (2008). *Efficiency of one-stop service system, Laem Chabung Subdistrict Municipality Civil Registration Office, Sriracha District, Chonburi Province* [Unpublished Master of Public Administration]. Khon Kaen University.
- Charalabidis, Y., Lampathaki, F., Sarandis, D., Sourouni, A., Mouzakitis, S., Gionis, G., Koussouris, S., Ntanos, C., Tsiakaliaris, C., & Toundopoulos, V. (2008). *The greek electronic government interoperability framework: Standards and infrastructures for one-stop service provision*. ATC S.A.
- Gallouj, F. (2002). Innovation in services and the attendant old and new myths. *Journal of Socio-Economics*, 31, 137-154.
- Hammer, M., & Champy, J. (1996). *Reengineering the corporation: A manifesto for business revolution*. Harper Collins.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Rupdee, C. (2009). *One-stop service model of Udon Thani Municipality*. [Unpublished Master of Public Administration]. Khon Kaen University.
- Wimmer, A. (2002). Nationalist exclusion and ethnic conflict: Shadows of modernity. *Contemporary Political Theory*, 2, 251-253.