

การประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของการใช้บริการระบบ

National Single Window กรณีศึกษา บริษัท ABC

Evaluation of Efficiency and Satisfaction of Using the National Single Window System: A Case Study of ABC Company

ประภาพร ศรีวรเพชร^{1*} และ บวรวิทย์ โรจน์สุวรรณ²

Prapaporn Sriworapetch^{1*}, and Bavornwit Rojsuwan²

**Corresponding author*

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยรังสิต

The Degree of Master of Science in Management of Logistics, Rungsit University, Thailand

E-mail: prapapornsk@gmail.com^{1*}, dr.bavornwit@gmail.com²

Received June 10, 2025; Revised July 2, 2025; Accepted July 29, 2025

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษารูปแบบในการปฏิบัติงานด้วยระบบ NSW ของพนักงานแผนก Supply Chain Management บริษัท ABC และ 2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของการใช้บริการระบบ National Single Window (NSW) ของพนักงาน Supply Chain Management บริษัท ABC สำนักงานใหญ่ จังหวัดปทุมธานี จำนวน 8 คน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างกับผู้ใช้ข้อมูลสำคัญจำนวน 8 คน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาโดยอิงจากประเด็นคำถามวิจัย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีการใช้งานระบบ NSW อย่างแพร่หลายในกระบวนการนำเข้า-ส่งออก เช่น การขอใบอนุญาต การออกใบรับรอง และการจองเรือ โดยระบบช่วยลดความซ้ำซ้อน เพิ่มความแม่นยำ และความเร็วในการดำเนินงาน อีกทั้งยังมีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการโลจิสติกส์อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบ NSW ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในด้านความเร็ว ความถูกต้อง และความปลอดภัยในการทำงานของแผนก Supply Chain อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อจำกัดด้านเสถียรภาพของระบบและการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ซึ่งควรได้รับการปรับปรุงต่อไป ในด้านความพึงพอใจ พบว่าผู้ใช้งานมีระดับความพึงพอใจสูง โดยเฉพาะในด้านความสะดวก ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย รวมถึงการติดตามสถานะเอกสารแบบเรียลไทม์ และมีความเชื่อมั่นในมาตรการรักษาความปลอดภัยของระบบ NSW ที่พัฒนาโดยหน่วยงานภาครัฐที่มีมาตรฐาน

คำสำคัญ: ระบบ National Single Window (NSW); การประเมินประสิทธิภาพ; ความพึงพอใจ

Abstract

This article aimed to study 1) examine the operational practices involving the National Single Window (NSW) system among employees in the Supply Chain Management Department of ABC Company, and 2) evaluate the efficiency and user satisfaction regarding the use of the NSW system by employees at the company's headquarters in Pathum Thani Province. The research employed a semi-structured interview method with eight key informants and conducted content analysis based on research questions. The findings revealed that employees widely utilize the NSW system in various import-export processes, such as applying for import licenses, issuing certificates of origin, and booking shipments. The system helps reduce data redundancy, increase accuracy, and improve processing speed. Moreover, NSW plays a vital role in enhancing logistics management efficiency by supporting accurate data entry and real-time coordination of shipping activities. The NSW system was found to significantly improve the overall performance of the Supply Chain Management Department, particularly in terms of speed, precision, and data security. However, limitations were identified, especially regarding system stability and data integration between related agencies. These issues suggest the need for ongoing system improvements. In terms of user satisfaction, the study found a high level of satisfaction among employees. They particularly appreciated the system's convenience, time and cost savings, as well as its ability to track document status in real-time. Furthermore, most users expressed strong trust in the system's data security measures, which are overseen by government agencies adhering to international standards.

Keywords: National Single Window (NSW) system; evaluate the efficiency; satisfaction

บทนำ

ในยุคของโลกาภิวัตน์ การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบคมนาคมได้ยกระดับการค้าระหว่างประเทศเข้าสู่รูปแบบไร้พรมแดน (Limpatteerakul, 2024) ส่งผลให้เกิดการนำเข้า-ส่งออกสินค้าในปริมาณมากขึ้น โดยในปี 2567 มูลค่าการส่งออกของไทยสูงถึง 300,529.50 ล้านดอลลาร์สหรัฐเติบโต 5.4% และเป็นสถิติสูงสุดเป็นประวัติการณ์ (Choopluem, 2025) อย่างไรก็ตาม กระบวนการนำเข้า-ส่งออกในอดีตมีความซับซ้อนและใช้เวลานาน เนื่องจากต้องติดต่อหลายหน่วยงานและมีความแตกต่างของแบบฟอร์มเอกสาร เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว กรมศุลกากรได้พัฒนาระบบ National Single Window (NSW) เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานรัฐและภาคเอกชน โดยมีเป้าหมายเพื่อลดเอกสาร ลดต้นทุน เพิ่มความโปร่งใส และสนับสนุนประสิทธิภาพในกระบวนการโลจิสติกส์

(Thai Customs, 2025) ปัจจุบัน ระบบ NSW ครอบคลุมมากกว่า 99.36% ของกระบวนการนำเข้า-ส่งออก และช่วยลดต้นทุนโลจิสติกส์ของประเทศลงเหลือ 13.7% ของ GDP ในปี 2565 (Office of the National Economic and Social Development Council, 2024) แม้ระบบ NSW จะมีความก้าวหน้า แต่ยังคงประสบปัญหาด้านการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานและการใช้งานของบุคลากร บริษัท ABC ซึ่งนำระบบดังกล่าวมาใช้ยังพบปัญหาด้านประสิทธิภาพและความเข้าใจของพนักงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการใช้งานระบบ NSW ของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบในการปฏิบัติงานด้วยระบบ NSW ของพนักงานแผนก Supply Chain Management บริษัท ABC
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของการใช้บริการระบบ National Single Window (NSW) ของพนักงานแผนก Supply Chain Management บริษัท ABC

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ

Banpachart (2020) ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลสำเร็จของการปฏิบัติงานที่สามารถวัดได้จากความคุ้มค่าด้านต่างๆ ซึ่งรวมถึงการประหยัดต้นทุน ทรัพยากร และเวลา รวมถึงการทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้และบรรลุผลสำเร็จในที่สุด ที่สำคัญคือ งานต้องมีคุณภาพในทุกขั้นตอนและกระบวนการ การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีการปรับปรุงองค์กรในหลายมิติ

- 1) ปรับโครงสร้างองค์กร: ควรปรับให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น และมีการกระจายอำนาจในแนวราบ เพื่อให้การบังคับบัญชาไม่ซับซ้อนและเอื้อต่อ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
- 2) ส่งเสริมการมีส่วนร่วม: องค์กรควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งจะช่วยให้เกิดแนวคิดใหม่ๆ และเพิ่มความผูกพันกับองค์กร
- 3) กำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจน: ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ต้องมีการกำหนดตัวชี้วัด (KPIs) และค่าเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม
- 4) สร้างแรงจูงใจ: บุคลากรผู้ปฏิบัติงานจะต้อง ได้รับแรงจูงใจ ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันให้พวกเขาทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ จนงานนั้นบรรลุผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพสูงสุด สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเกิดจากการผสมผสานระหว่างการบริหารจัดการที่ดี การใช้ทรัพยากรอย่างชาญฉลาด การมีส่วนร่วมของบุคลากร และแรงจูงใจที่เหมาะสม เพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่มีคุณภาพและคุ้มค่าที่สุด

Bungrung (2020) กล่าวว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นแนวคิดที่ครอบคลุมหลายมิติ ไม่ใช่เพียงแค่ผลลัพธ์ที่ได้ แต่ยังรวมถึงกระบวนการและปัจจัยนำเข้าทั้งหมด โดยมุ่งเน้นไปที่ ความคุ้มค่า

เป็นสิ่งสำคัญแก่นแท้ของประสิทธิภาพคือ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดที่สุด แต่สามารถสร้างผลลัพธ์หรืองานได้สูงที่สุด ในขณะที่เดียวกันก็ยังคง รักษาคุณภาพและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ กล่าวโดยสรุป ประสิทธิภาพคือความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมายและตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ได้อย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ได้มาตรฐาน และแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

Charoenvilaspong (2020) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากหลากหลายองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ 1) เนื้องาน: ลักษณะของงานที่ทำ ความท้าทาย และความน่าสนใจ 2) ค่าจ้างและผลประโยชน์: ค่าตอบแทนที่ได้รับ รวมถึงสวัสดิการและผลประโยชน์ต่างๆ 3) โอกาสความก้าวหน้า: โอกาสในการเติบโตในสายอาชีพและการพัฒนาตนเอง 4) การยอมรับ: การได้รับการยอมรับและชื่นชมจากเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร 5) สภาพแวดล้อมการทำงาน: สภาพแวดล้อมทางกายภาพและความรู้สึกปลอดภัยในการทำงาน 6) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา: รูปแบบการบริหารจัดการ การสนับสนุน และการให้คำแนะนำ 7) เพื่อนร่วมงาน: ความสัมพันธ์ที่ดีและการทำงานร่วมกัน 8) องค์กรและการบริหารจัดการ: นโยบาย การบริหารงาน และวัฒนธรรมองค์กรโดยรวม ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ล้วนมีส่วนสำคัญในการสร้างและรักษาระดับความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน

Prommanee et al. (2020) ได้ให้นิยามว่า ความพึงพอใจ คือสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการและความคาดหวังของบุคคลได้รับการตอบสนองสำหรับ ความพึงพอใจในงาน คือทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งสะท้อนออกมาในรูปแบบของความชอบหรือไม่ชอบต่อลักษณะงาน รางวัลที่ได้รับ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในงานมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะช่วยส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ มีความร่วมมือร่วมใจ ระบบงานที่ราบรื่น เรียบร้อย บรรยากาศการทำงานที่ดี และภาพลักษณ์ที่น่าประทับใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจ จะนำไปสู่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในที่สุด การประเมินความพึงพอใจในงานจึงเป็นการประเมินทั้งความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้อง

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Wisai kam (2023) ได้ศึกษาแนวทางการบริหารจัดการ ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จุดเดียว (National Single Window: NSW) ของกรมศุลกากร เพื่อใช้ในการออกใบอนุญาตสำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่านและโลจิสติกส์ พบว่ารัฐบาลมีนโยบายหลักในการนำเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาใช้เพื่อ ยกกระดับบริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง สอดคล้องกับแนวคิด New Public Service (NPS) และรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ที่มุ่งเน้นการเข้าถึงบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ และ

ลดการทุจริตคอร์รัปชัน การวิเคราะห์การพัฒนา NSW โดยประยุกต์จากแนวคิดหลัก เช่น การยึดประชาชน/ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง, การบูรณาการ, การมุ่งเน้นผลลัพธ์, การอิงฐานการตลาด และการจัดโครงสร้างกระบวนการบริหารจัดการองค์กรใหม่ พบว่าปัจจุบันระบบ NSW ให้บริการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างองค์กรในรูปแบบ G2G, G2B และบางส่วนเป็น B2B มี 37 หน่วยงานภาครัฐ ได้ทำการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ NSW แล้ว เช่น กรมทรัพยากรธรณี, กรมป่าไม้, กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์, กรมควบคุมโรค, สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, กรมประมง, กรมปศุสัตว์ เป็นต้น สำหรับการขอใบอนุญาต/ใบรับรองแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (Single Form) ปัจจุบันมีการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์แล้ว 4 คำร้อง ได้แก่ สินค้าวัตถุดิบตราขาย, ซากดึกดำบรรพ์, สินค้ายางพารา และระบบคำขออนุญาตรับรองแหล่งกำเนิดสินค้า (Certificate of Origin)

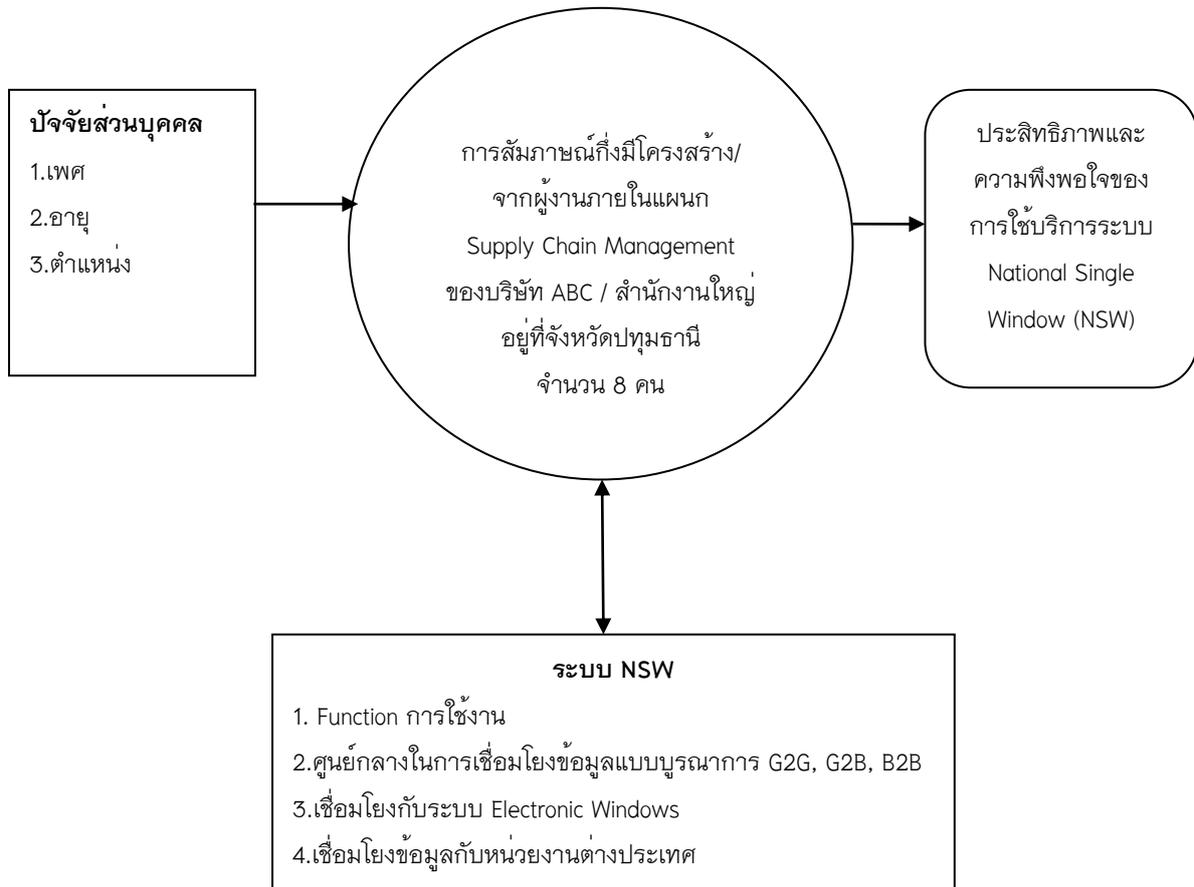
Bodhibandhu and Socratianuruk (2024) งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า ระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทยกำลังอยู่ในระหว่างการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีกระบวนการและกระแสข้อมูลจำนวนมากที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว และอีกหลายส่วนอยู่ระหว่างการพัฒนา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวนมากได้เชื่อมโยงระบบเข้ากับ NSW แล้ว มีเพียงส่วนน้อยที่ยังไม่ได้เชื่อมโยง ซึ่งมักเกิดจากข้อกำหนดที่แตกต่างกันหรือการใช้ระบบอื่น ผู้ใช้งาน NSW ได้รับประโยชน์อย่างชัดเจน เช่น การลดต้นทุนและเวลาที่ใช้ในการนำเข้า และส่งออก อย่างไรก็ตาม ยังมีช่องว่างบางประการในระบบ NSW แม้การออกใบอนุญาตและเอกสารนำเข้า และส่งออกจะมีการใช้งานอย่างแพร่หลาย แต่เครื่องมือบางอย่าง เช่น การสืบค้นข้อมูลและการติดตามสถานะอิเล็กทรอนิกส์ (e-tracking) ยังไม่ถูกใช้งานเป็นประจำ ในมุมมองของหน่วยงานภาครัฐ NSW ก่อให้เกิดประโยชน์สำคัญ เช่น การลดการใช้กระดาษและทรัพยากร รวมถึงลดเวลาและต้นทุนทั้งของหน่วยงานและผู้ใช้งาน

อย่างไรก็ตาม ยังมีปัญหาสำคัญบางประการ โดยเฉพาะความล่าช้าและระบบที่ไม่เสถียร การขาดการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และการไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลและใบอนุญาตระหว่างหน่วยงานได้ สิ่งที่ต้องปรับปรุงมากที่สุดคือ การประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ดีขึ้น และการติดตามรายงานข้อมูลและใบอนุญาต รวมถึงการปรับปรุงด้านเทคนิคต่างๆ การปรับปรุงเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการพัฒนาโลจิสติกส์ของประเทศไทย ซึ่งมีกลยุทธ์แรกคือการปรับปรุงการเชื่อมโยงและการใช้งานข้อมูลของ NSW

ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า การดำเนินการ NSW ของไทยเป็นกระบวนการที่กำลังดำเนินอยู่และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นค่อยไป ซึ่งสอดคล้องกับการดำเนินการ NSW ในหลายประเทศ การเพิ่มการบูรณาการระหว่างเอกสารและข้อมูลจะช่วยให้ NSW พัฒนาไปสู่ระบบ Single Window ได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น แม้ว่าการประสานงานข้อมูลและเอกสารระหว่างหน่วยงานจะเป็นความท้าทาย แต่ก็ยังคงคุ้มค่าที่จะดำเนินการ เนื่องจากระบบที่เสถียรและบูรณาการอย่างแข็งแกร่งเป็นสิ่งจำเป็นในการเพิ่มประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดงานวิจัยครั้งนี้ไว้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการใช้ระบบ National Single Window (NSW) ของบุคลากรแผนก Supply Chain Management บริษัท ABC ประชากรในการศึกษาวิจัย คือบุคลากรแผนก Supply Chain Management ของบริษัท ABC ที่เกี่ยวข้องและปฏิบัติงานด้านการจัดทำเอกสารนำเข้า-ส่งออก ผ่านระบบ National Single Window (NSW) ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยกำหนด จำนวน 8 คน เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งเป็นจำนวนที่เหมาะสมสำหรับวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก Krueger & Casey (2015) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง มีข้อคำถามจำนวน 15 คำถาม เป็นคำถามปลายเปิด ครอบคลุมข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งระบบ NSW เป็นเครื่องมือที่มีศักยภาพอย่างมากในการอำนวยความสะดวกในการนำเข้า – ส่งออก และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

การพัฒนาและปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องโดยคำนึงถึงผู้ใช้งานและบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป จะเป็นปัจจัยสำคัญในการทำให้ระบบ NSW ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน ทั้งนี้จากคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ประกอบไปด้วย 1) บริษัท ABC มีรูปแบบการปฏิบัติงานผ่านระบบ NSW อย่างไร 2) ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ผ่านระบบ NSW เป็นอย่างไร 3) ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้บริการระบบ NSW เป็นอย่างไร และ 4) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบ NSW เพื่อสนับสนุนการใช้งานของพนักงาน เป็นอย่างไร ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ จะถูกถอดเสียง จัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อหาความสอดคล้องและความแตกต่าง โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาตีความและสรุปผลในรูปแบบบรรยาย เพื่อตอบคำถามวิจัย ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ซึ่งเนื้อหาการสัมภาษณ์ครอบคลุม 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล (2) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับระบบ National Single Window (NSW) และ (3) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการพัฒนาระบบ NSW ให้มีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจของการใช้บริการระบบ NSW

2. ขอบเขตด้านประชากร/ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้งานระบบ National Single Window (NSW) ภายในแผนก Supply Chain Management ของบริษัท ABC ซึ่งมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่จังหวัดปทุมธานี โดยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 8 คน ด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตามดุลยพินิจของผู้วิจัย เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการดำเนินการวิจัย คือ บริษัท ABC จำกัด (สำนักงานใหญ่) ซึ่งตั้งอยู่ในเขตจังหวัดปทุมธานี โดยเน้นการเก็บข้อมูลจากแผนก Supply Chain Management ที่เป็นหน่วยงานหลักในการใช้งานระบบ NSW เพื่อดำเนินงานด้านนำเข้า-ส่งออก

4. ขอบเขตด้านเวลา การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลดำเนินการระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2565 (รวมระยะเวลา 5 เดือน)

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1. การการสัมภาษณ์พนักงานภายในแผนก Supply Chain Management ของบริษัท ABC ที่มีสำนักงานใหญ่ อยู่ที่จังหวัดปทุมธานี จำนวน 8 คน ผลการวิจัยพบว่าได้มีการนำระบบ NSW มาใช้ติดต่อเพื่อกับหน่วยงานราชการ เช่น กรมศุลกากร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กรมการค้าต่างประเทศ เป็นต้น เพื่อการดำเนินงานด้านนำเข้า-ส่งออก ให้เป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง รวมถึงมีการพัฒนาและปรับปรุงให้สะดวกต่อการใช้งานมากขึ้น แม้ว่าพนักงานใหม่หรือพนักงานเก่าที่อาจยังไม่ทราบรายละเอียดทั้งหมด แต่ภาพรวมใน

การใช้งานระบบ NSW สำหรับดำเนินการ โดยทุกคนในองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบ NSW ในระดับที่แตกต่างกัน การใช้งานระบบ NSW ในกระบวนการขอใบอนุญาตและเอกสารรับรองมีความหลากหลายและครอบคลุมหลายด้าน เช่น License Per Invoice (LPI) สำหรับผลิตภัณฑ์สุขภาพ, ใบรับรองแหล่งผลิตสำหรับอาหารส่งออก, และหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าเพื่อใช้ประโยชน์จากความตกลงทางการค้า ทั้งนี้ระบบยังช่วยลดภาระงานเอกสารและความซ้ำซ้อนในการส่งข้อมูล มีการใช้ระบบ e-Payment ผ่านธนาคาร และสามารถ พิมพ์ใบเสร็จ ยืนยันกับกรมศุลกากรได้โดยตรง และสามารถยืนยันข้อมูลกับกรมศุลกากรได้โดยตรง นอกจากนี้ยังมีบทบาทในด้านโลจิสติกส์ เช่น การกรอกข้อมูล น้ำหนักสินค้า (Total Gross Weight, VGM) และการจองเรือ เพื่อให้ข้อมูลสามารถถูกนำไปจัดการตู้สินค้าในเขตท่าเรือได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

วัตถุประสงค์ที่ 2. ผลการวิจัยพบว่า การใช้งานระบบ NSW ส่งผลทั้งในเชิงบวกและยังมีข้อจำกัดที่ต้องปรับปรุง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากที่สุด ดังนี้

ข้อจำกัดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ:

1. ความไม่เสถียรของระบบ เช่น การไหลดข้อมูลช้า หรือระบบล่มในช่วงเวลาสำคัญ
2. ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไม่เสถียร และระบบยังขาดการเชื่อมโยงข้อมูลกับบางหน่วยงาน
3. ความซับซ้อนของระบบ โดยเฉพาะสำหรับผู้ใช้ใหม่ ซึ่งอาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการดำเนินงาน
4. ปัญหาในการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก และการอัปเดตข้อมูลในระบบที่ล่าช้า ซึ่งกระทบต่อขั้นตอนการตรวจปล่อยสินค้า

จุดเด่นที่ส่งเสริมประสิทธิภาพ:

1. ระบบช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล และลดภาระงานเอกสาร
2. เพิ่มความแม่นยำ ความรวดเร็ว และความต่อเนื่องของกระบวนการขอใบอนุญาตต่าง ๆ
3. สนับสนุนการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ เช่น การกรอกข้อมูลน้ำหนักสินค้า (Total Gross Weight, VGM) และการจองเรือ เพื่อการจัดการตู้สินค้าที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

สรุประบบ NSW มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการนำเข้า-ส่งออกและการบริหารจัดการโลจิสติกส์ แต่ยังคงต้องพัฒนาในด้านระบบเทคนิคและการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในระยะยาว

ในส่วนของคุณภาพพึงพอใจของการใช้บริการจากระบบ NSW จากผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลพบว่าโดยรวมพนักงานมีความพึงพอใจในระดับสูง ต่อการใช้งานระบบ NSW โดยมีประเด็นสำคัญดังนี้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ:

- ลดความยุ่งยากในการจัดเตรียมเอกสาร ซึ่งช่วยลดเวลาและภาระของพนักงาน
- ลดความจำเป็นในการเดินทางไปติดต่อกับหน่วยงานราชการโดยตรง

- สามารถติดตามสถานะของเอกสารและกระบวนการต่าง ๆ ได้แบบเรียลไทม์
- ช่วยประหยัดต้นทุนทั้งในด้านการเดินทาง ค่าเอกสาร และค่าเสียโอกาสทางธุรกิจ
- เพิ่มความสามารถในการบริหารจัดการงานได้ด้วยตนเอง ลดการพึ่งพาเจ้าหน้าที่
- สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหลายหน่วยงานได้ภายในระบบเดียว สะดวกและรวดเร็ว

พนักงานส่วนใหญ่เชื่อมั่นในความปลอดภัยของระบบ โดยระบบมีการเข้ารหัสข้อมูล การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึง และปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) รวมถึงการพัฒนาโดยหน่วยงานรัฐที่มีมาตรฐานสากล ทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกมั่นใจในการใช้งาน

ข้อสังเกตที่อาจลดความพึงพอใจ แม้ระบบจะให้ความสะดวกโดยรวม แต่บางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังคงใช้ระบบ Manual และยังไม่สามารถออกเอกสารในรูปแบบออนไลน์ได้ทั้งหมด ซึ่งเป็นจุดที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบ NSW อยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะในด้านความสะดวก ความปลอดภัย และประสิทธิภาพในการลดขั้นตอนการทำงาน แม้จะยังมีข้อจำกัดบางประการที่ส่งผลต่อความสะดวกในการใช้งานอย่างเต็มรูปแบบ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1. จากผลการสัมภาษณ์พนักงานในแผนก Supply Chain Management ของบริษัท ABC ซึ่งมีสำนักงานใหญ่ที่จังหวัดปทุมธานี จำนวน 8 คน พบว่า ระบบ National Single Window (NSW) ได้ถูกนำมาใช้อย่างครอบคลุมในกระบวนการติดต่อหน่วยงานรัฐต่าง ๆ เช่น กรมศุลกากร, สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, กรมการค้าต่างประเทศ ฯลฯ เพื่อขออนุญาตและใบรับรองในการนำเข้า-ส่งออก โดยระบบ NSW ช่วยลดความซ้ำซ้อนในการจัดเตรียมเอกสาร ใช้งาน e-Payment และเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับแนวคิดของ Wisaikam (2023) ที่ชี้ว่า รัฐบาลไทยมีนโยบายการใช้เทคโนโลยี ICT เพื่อยกระดับการให้บริการของรัฐโดยยึดประชาชนและผู้ประกอบการเป็นศูนย์กลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ระบบ NSW มีความสำคัญในฐานะเครื่องมือของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ที่เน้นความสะดวก โปร่งใส และลดภาระทางราชการ นอกจากนี้ การใช้งาน NSW ยังครอบคลุมด้านโลจิสติกส์ เช่น การกรอกข้อมูลน้ำหนักสินค้า (Total Gross Weight/VGM) และการจองเรือ เพื่อจัดการตู้สินค้าภายในท่าเรือได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Bodhibandhu and Socratianuruk (2024) ที่เน้นว่า ระบบ NSW ช่วยลดต้นทุนและระยะเวลาการนำเข้า-ส่งออก รวมถึงมีบทบาทในด้านโลจิสติกส์โดยตรง แม้ยังมีข้อจำกัดด้านความเชื่อมโยงข้อมูลที่ต้องปรับปรุง เช่น การติดตามสถานะ (e-tracking) และการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลระหว่างหน่วยงาน การค้นพบนี้ยังสะท้อนถึงแนวคิดของ New Public Service (NPS) และการจัดการภาครัฐแบบบูรณาการ (Integrated Public Management) ซึ่งเน้นการ

มีส่วนร่วมของหลายภาคส่วนและการเชื่อมโยงข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะการเชื่อมโยงแบบ G2G (government-to-government), G2B (government-to-business) และ B2B (business-to-business) ที่ปรากฏให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรมในระบบของบริษัท ABC

แม้ว่าระบบ NSW จะได้รับการปรับปรุงให้เหมาะสมกับการใช้งานของภาคธุรกิจ และผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความเข้าใจและสามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ แต่จากผลการวิจัยก็พบปัญหาที่สอดคล้องกับงานของ Bodhibandhu and Socratyanuruk (2024) เช่น ความไม่เสถียรของระบบ ความล่าช้าในการไหลตข้อมูล และปัญหาด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงาน โดยเฉพาะในบางหน่วยงานที่ยังคงใช้ระบบ manual หรือยังไม่มีการบูรณาการข้อมูลแบบครบถ้วน อย่างไรก็ตาม พนักงานส่วนใหญ่แสดงความพึงพอใจต่อระบบ NSW ในระดับสูง ซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับแนวคิดของ Charoenvilaspong (2020), and Prommanee et al. (2020) ที่อธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความสะดวกในการปฏิบัติงาน การลดภาระงานเอกสาร ความสามารถในการติดตามสถานะแบบเรียลไทม์ และความรู้สึกมั่นใจในระบบที่ใช้ งาน ซึ่งทั้งหมดนี้ปรากฏชัดในผลการวิจัย ระบบ NSW ยังมีบทบาทต่อ ภาพลักษณ์ของประเทศในด้านการค้าระหว่างประเทศ ตามที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวไว้ โดยเฉพาะเมื่อระบบได้รับการพัฒนาโดยหน่วยงานรัฐที่มีมาตรฐานความปลอดภัยสูง ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอของงานวิจัยต่างประเทศที่สนับสนุนการสร้างระบบ National Single Window เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่คู่ค้าต่างประเทศ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2. ผลการวิจัยพบว่า ระบบ NSW แม้จะมีบทบาทสำคัญในการลดภาระงาน ลดต้นทุน และยกระดับการบริหารจัดการ แต่ก็ยังประสบปัญหาด้าน ประสิทธิภาพ จากความล่าช้า ความไม่เสถียรของระบบ และความซับซ้อนในการใช้งาน โดยเฉพาะสำหรับผู้ใช้ใหม่ และยังมีข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น อินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียร และการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่ยังไม่สมบูรณ์ ข้อค้นพบเหล่านี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Banpachart (2020) ที่ระบุว่า การพัฒนาประสิทธิภาพไม่สามารถเกิดขึ้นได้เพียงแค่การมีเทคโนโลยี แต่ต้องมีการปรับปรุงในหลายมิติ เช่น การปรับโครงสร้างองค์กรให้มีความยืดหยุ่น, การมีส่วนร่วมของบุคลากร, การกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจน และการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการทำงานอย่างเต็มที่ แม้ระบบ NSW จะช่วย “ลดต้นทุนและเวลา” ซึ่งตรงกับแนวคิดเรื่องความคุ้มค่าในมิติของ Bungrung (2020) แต่ปัญหาด้านการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและโครงสร้างการทำงานแบบ manual ยังคงเป็นอุปสรรคที่ทำให้ระบบไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนเชิงโครงสร้างและกระบวนการ ทั้งนี้ถึงแม้ระบบจะมีปัญหาทางเทคนิคและโครงสร้างดังกล่าว แต่ผู้ใช้งานยังคงแสดงความพึงพอใจในระดับสูง เนื่องจาก หากเทียบกับในอดีตที่ไม่มีระบบ NSW จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า ระบบ NSW เข้ามามีบทบาทในด้านของการลดความซับซ้อนในการยื่นเอกสาร, ลดความจำเป็นในการเดินทาง, ประหยัดเวลาและต้นทุน, เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และเชื่อมโยงข้อมูลจากหลายหน่วยงานผ่านระบบเดียว ซึ่งสอดคล้องกับ Charoenvilaspong (2020)

ที่อธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ลักษณะของงานที่ช่วยลดภาระ, ความสะดวกในการทำงาน (เช่นการลดการเดินทาง) และความสัมพันธ์กับระบบบริหารจัดการที่ตีระบบ NSW สามารถตอบสนองต่อหลายปัจจัยเหล่านี้ ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแง่ของ “ประสิทธิภาพส่วนบุคคล” และ “การทำงานแบบไม่ต้องพึ่งพาเจ้าหน้าที่มากนัก” ในแง่ทัศนคติของผู้ใช้งานต่อระบบ NSW ยังมีความเชื่อมั่นด้าน ความปลอดภัยของระบบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Prommanee et al. (2020) ที่เห็นว่า ความพึงพอใจเป็นสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังได้รับการตอบสนอง — ในกรณีนี้คือความคาดหวังด้านความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือของระบบ

องค์ความรู้ใหม่

จากการสังเคราะห์องค์ความรู้เกี่ยวกับระบบ National Single Window (NSW) พบว่า NSW ได้ยกระดับกระบวนการนำเข้า-ส่งออกของประเทศให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นระบบมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเชื่อมโยงกับระบบโลจิสติกส์ภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการจองเรือ การระบุข้อมูลน้ำหนักสินค้า หรือการติดตามสถานะการจัดส่ง ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในห่วงโซ่อุปทานอย่างไรก็ตาม แม้ระบบยังมีข้อจำกัด เช่น ความล่าช้าและข้อมูลที่ยังไม่เชื่อมโยงอย่างสมบูรณ์ แต่ผู้ใช้งานส่วนใหญ่ก็ยังแสดงความพึงพอใจ เนื่องจากเห็นถึงความสะดวกและประโยชน์ที่ได้รับ การพัฒนาระบบดังกล่าวจึงถือเป็นกระบวนการต่อเนื่องที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานรัฐที่มีศักยภาพในการบูรณาการระบบต่าง ๆ ให้สอดคล้องกันมากขึ้น นอกจากนี้ NSW ยังส่งเสริมภาพลักษณ์ของประเทศในเวทีการค้าระหว่างประเทศ โดยเน้นความปลอดภัยของข้อมูล และสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของภาครัฐในการยึดแนวคิด NPS (Net Promoter Score) และ e-Government เพื่อสร้างบริการภาครัฐที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ ลดการทุจริต และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง

นำเสนอในรูปแบบของโมเดลแบบพีระมิดที่แสดงลำดับชั้นและความสำคัญขององค์ประกอบต่างๆ ของ NSW โดยเริ่มจากรากฐานที่สำคัญที่สุดไปสู่ผลลัพธ์สูงสุด ดังนี้



ภาพที่ 2 โมเดลแบบพีระมิด

คำอธิบาย Pyramid Model:

ฐาน (Base): คือ National Single Window (NSW) ตัวระบบเอง และ ประโยชน์หลัก ที่เป็น พื้นฐานสำคัญที่สุดของมัน (ความถูกต้อง, ความรวดเร็ว, ความเป็นระบบ)

ชั้นกลาง: แสดงถึงการ เชื่อมโยงกับระบบโลจิสติกส์ภายในองค์กร ซึ่งนำไปสู่ การเพิ่ม ประสิทธิภาพในห่วงโซ่อุปทาน และแม้จะมี ข้อจำกัด แต่ก็ยังได้รับ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ชั้นบน: คือ การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือและการบูรณาการระบบ เพื่อ ขับเคลื่อนผลลัพธ์ที่สูงขึ้น

ยอด (Apex): คือ ผลลัพธ์สูงสุด และภาพลักษณ์ที่ NSW มุ่งหวังจะสร้างขึ้น คือ การส่งเสริม ภาพลักษณ์ของประเทศในเวทีการค้าระหว่างประเทศ และการสร้าง ภาครัฐที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และตอบสนองผู้ใช้ ซึ่งสะท้อนถึงการค้าไร้รอยต่อและภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ

สรุป

สรุปในภาพรวมของบทความ การประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของการใช้บริการระบบ National Single Window (NSW) ช่วยให้กระบวนการนำเข้า-ส่งออกเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการจัดทำเอกสาร เช่น ใบขนสินค้าขาเข้า-ขาออก การส่งข้อมูลไปยังหน่วยงานต่าง ๆ และระบบยังสนับสนุนการใช้งานในกระบวนการโลจิสติกส์ เพื่อลดภาระงานเอกสารและความซ้ำซ้อนในการส่งข้อมูล โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับสินค้าอุปโภคบริโภคและผลิตภัณฑ์สุขภาพ ยังพบว่า ผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในมาตรการความปลอดภัยของระบบ NSW โดยเฉพาะในแง่ของการเข้ารหัสข้อมูล การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึง และการปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ซึ่งทำให้ระบบนี้กลายเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในกระบวนการดำเนินงานขององค์กร

อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดด้านความเสถียร ความซับซ้อน และโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบสารสนเทศ เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้ใช้งานระบบ NSW สามารถหาแนวทางในการรับมือกับปัญหาดังกล่าวได้ในหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการแก้ไขเบื้องต้นด้วยตนเอง การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง หรือการประสานกับฝ่าย IT ภายในองค์กร

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของบุคลากรในแผนก Supply Chain Management บริษัท ABC ต่อการใช้งานระบบ National Single Window (NSW) ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ข้อเสนอแนะเพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบในมิติต่าง ๆ โดยจัดกลุ่มตามผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

1. กลุ่มผู้ใช้งานระบบ NSW (ผู้ปฏิบัติงาน)

1.1 ควรส่งเสริมการเข้าถึงระบบและข้อมูลผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น ระบบ Chatbot, คู่มือออนไลน์, Call Center และแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งานทั้งในและนอกสถานที่

1.2 ควรมีการจัดฝึกอบรมและเวิร์กช็อปอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการใช้งานในสถานการณ์จริง เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้ใช้งาน โดยเฉพาะบุคลากรใหม่

1.3 ควรพัฒนา Dashboard สำหรับติดตามสถานะเอกสารนำเข้า-ส่งออกแบบเรียลไทม์ เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบความคืบหน้าได้อย่างชัดเจนและวางแผนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. หน่วยงานรัฐและผู้พัฒนาระบบ (กรมศุลกากร/หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ)

2.1 ควรปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีของระบบให้มีความเสถียรและรวดเร็ว ลดปัญหาการล่มของระบบในช่วงเวลาสำคัญ

2.2 ควรพัฒนากระบวนการขอใบอนุญาตและเอกสารจากหน่วยงานต่าง ๆ ให้มีการเชื่อมโยงกันแบบบูรณาการ (Integrated System) เพื่อหลีกเลี่ยงความซ้ำซ้อนของข้อมูล

2.3 ควรพิจารณาเพิ่มฟังก์ชันการแจ้งเตือนอัตโนมัติในระบบ เช่น การเตือนการหมดอายุของใบอนุญาตหรือสถานะของเอกสาร เพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการดำเนินงาน

3. กลุ่มงานวิชาการและผู้กำหนดนโยบายสาธารณะ

3.1 ควรจัดประชุมเชิงวิชาการหรือวงเสวนาระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และนักวิชาการ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล แนวทางการใช้งาน และรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้งานจริง

3.2 ควรจัดทำคู่มือการใช้งานระบบ NSW ที่อ้างอิงตามกฎหมายและแนวปฏิบัติของศุลกากร พร้อมทั้งอัปเดตเป็นระยะ เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย

3.3 ควรสนับสนุนการวิจัยและพัฒนา (R&D) ด้านระบบข้อมูลและความปลอดภัยของธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในระดับนโยบาย เพื่อยกระดับความน่าเชื่อถือของระบบ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

แม้งานวิจัยฉบับนี้สามารถสะท้อนมุมมองของผู้ใช้งานระบบ NSW ในบริษัท ABC ได้อย่างครอบคลุมและลึกซึ้ง แต่ยังมีข้อจำกัดในด้านกลุ่มตัวอย่างและขอบเขตการศึกษา เพื่อเพิ่มคุณสมบัติของงานวิจัยในมิติเชิงระบบและบริบทที่หลากหลาย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรขยายกลุ่มตัวอย่าง ไปยังผู้ดูแลระบบ NSW และผู้ใช้งานจากองค์กรภาคเอกชนอื่น เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบมุมมองของผู้ใช้งานในหลากหลายอุตสาหกรรม

2. ควรใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods Research) เช่น การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณเพิ่มเติม เพื่อวัดระดับประสิทธิภาพและความพึงพอใจอย่างเป็นระบบ และสนับสนุนข้อค้นพบเชิงคุณภาพ

3. ควรนำกรอบแนวคิดทางทฤษฎี เช่น Technology Acceptance Model (TAM), DeLone & McLean IS Success Model หรือ SERVQUAL มาใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย และสามารถเทียบเคียงกับงานวิจัยในระดับสากล

4. ควรศึกษาความเชื่อมโยงกับระบบอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบ e-Customs, e-Payment หรือระบบ ERP ภายในองค์กร เพื่อให้เข้าใจความซับซ้อนของการบูรณาการเทคโนโลยีได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

References

- Banpachart, P. (2020). *Factors affecting the operational efficiency of government officials at the Bangkok Land Office*[Master's thesis, Chulalongkorn University].
- Bodhibandhu, S., & Socratianuruk, M. (2024). Development of Thailand's national single window current status and improvements. *RMUTT Global Business and Economics Review*, 19(1), 111–133. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/RMUTT-Gber/article/view/275251>
- Bungrung, B. (2020). *Factors affecting work from home efficiency of government employees during the COVID-19 pandemic: a case study of King Prajadhipok's Institute*[Master's thesis, Chulalongkorn University].
- Charoenvilaspong, T. (2020). *Operational efficiency and job satisfaction from residence during the COVID-19 crisis: a case study of Unilever Thai Trading Co., Ltd. (Head Office)*[Master's thesis, Chulalongkorn University].
- Choopluem, N. (2025). *Thai exports in 2024 projected to grow 5.4%, hitting record high value commerce ministry plans US visit to discuss Trump 2.0 tariffs; Thailand benefits from electronics and agricultural upcycle*. The Standard Wealth.
- Krueger, R. A., & Casey, M. A. (2015). *Focus groups: A practical guide for applied research* (5th ed.). SAGE Publications.
- Limpateerakul, W. (2024, January 31). Globalization and free trade versus inequality in emerging economies. *Economics Chulalongkorn University*. <https://www.econ.chula.ac.th/11088-2/>
- Office of the National Economic and Social Development Council. (2024, March 28). National Logistics and Supply Chain Management Development Committee (NLSDC). In S. Thepsutin (Chairs). *To formulate national logistics development policies*. Meeting Room 521, Office of the National Economic and Social Development Council (NESDC).
- Prommanee, P., Pitayavatanachai, Y., & Tappha, J. (2020). *Concepts of satisfaction and construction of job satisfaction questionnaire*. *APHEIT JOURNAL*, 26(1), 59–66. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/apheit-ss/article/view/241557>
- Thai Customs. (2025, February 28). *National Single Window (NSW) System*. https://www.customs.go.th/cont_strc_simple.php?lang=th&ini_content=other_issue_170825_01&ini_menu=menu_nsw&xleft_menu=menu_nsw_overview&&left_menu=menu_Interest_and_law_160421_10_160421_01

Wisaikam, P. (2023). *The electronic permit issuance for import, export, transit, and logistics through the Thailand National Single Window (NSW) of the customs department*[Master's thesis, Srinakharinwirot University].