

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์
กรมวิชาการเกษตร ของผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา

Factors Affecting the Effectiveness of Electronic Phytosanitary Certificate
System Implementation Department of Agriculture of Entrepreneurs in
Songkhla Province

วาทิต ไชยแก้ว Watit Chaikaew¹

ปรารธนา หลีกภัย Pradthana Leekpai²

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์ กรมวิชาการเกษตร ของผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์ กรมวิชาการเกษตร ของผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์ กรมวิชาการเกษตร ของผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา 3) เพื่อศึกษาระดับปัญหาในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์ กรมวิชาการเกษตร ของผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 201 คน ด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์ กรมวิชาการเกษตร ของผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, S.D.= 0.57) ปัจจัยด้านบุคลากรและปัจจัยด้านไอที ส่งผลต่อประสิทธิผลในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์ กรมวิชาการเกษตร ของผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 35.0 และปัญหาในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์ กรมวิชาการเกษตร ของผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.12$, S.D.= 0.68)

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ ปัญหา ด้านไอที ผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail : beerwatit@gmail.com

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

E-mail : pradthana.l@psu.ac.th

ABSTRACT

The study of factors affecting the end-user effectiveness of the e-phytosanitary certificate portal by the Department of Agriculture of the entrepreneurs in Songkhla aimed to 1) understand the level of the end-user effectiveness in using the e-phytosanitary certificate portal by the Department of Agriculture of the entrepreneurs in Songkhla, 2) explore the factors affecting the end-user effectiveness of the portal of the Songkhla's entrepreneurs, and 3) investigate the extent of difficulties in using the e-phytosanitary certificate portal by Department of Agriculture of the entrepreneurs in Songkhla. The data were collected from 201 samples who participated through a survey questionnaire. The statistical analysis tools included frequency, percentage, means, standard deviation, and multiple regression analysis.

The research revealed that the overall level of the end-user effectiveness in using the e-phytosanitary certificate portal by the Department of Agriculture of the entrepreneurs in Songkhla is high ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.57). Moreover, the factors in term of personnel and IT have a 35% influent rate on the end-user effectiveness of the portal of the Songkhla's entrepreneurs at a significant rate of 0.05. In addition, the overall level of difficulty in using the e-phytosanitary certificate portal by the Department of Agriculture of the entrepreneurs in Songkhla is small ($\bar{X} = 2.12$, S.D. = 0.68).

Keywords : Effectiveness Problems IT Entrepreneurs in Songkhla Province.

บทนำ

e-Government หรือ Electronic Government รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เป็น เครื่องมือในการบริหารจัดการและบูรณาการการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการประชาชน (พระราชกฤษฎีกา, 2554) เป็นวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICTs) โดยเฉพาะ Internet เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐในการส่งมอบการบริการสาธารณะแก่ประชาชน ภาคธุรกิจ และระหว่างหน่วยงานของภาครัฐ มุ่งเน้นการบริการเป็นศูนย์กลาง (Service Centric) จากหน่วยงานภาครัฐไปสู่ประชาชน และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ (Stakeholders) ที่อยู่ภายนอกองค์กร กระบวนการดังกล่าวนี้จะทำให้ประชาชนมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น ผลพลอยได้ที่สำคัญที่จะได้รับคือธรรมาภิบาล (Good Governance) และความโปร่งใส (Transparency) ที่มีมากขึ้นในกระบวนการทำงานของระบบราชการอันเนื่องมาจาก การเปิดเผยข้อมูล และ

ประชาชนสามารถเข้ามาตรวจสอบได้ตลอดเวลา จึงคาดว่าจะนำไปสู่การลดระดับปัญหาคอร์รัปชันได้ในที่สุด (ทงศักดิ์ เหมือนเตย, 2563)

e-Government เป็นกิจกรรมหนึ่งของ e-Thailand ภายใต้กรอบแนวทางการร่วมมือของภูมิภาคอาเซียน (e-ASEAN Initiative) เพื่อการพัฒนาประเทศด้วยการใช้ไอทีในภาครัฐที่ดีและมีประสิทธิภาพ โดยประเทศสมาชิกจะต้องมีการดำเนินการสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะทำให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการผลักดันให้เกิดระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละประเทศสมาชิก ทำให้ระบบราชการมีความทันสมัยยิ่งขึ้น หน่วยงานภาครัฐของไทยได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในรูปแบบที่เรียกว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เพื่อให้การส่งมอบบริการสาธารณะไปยังประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและทั่วถึง เช่น ระบบบัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์หรือบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card) การจัดซื้อ (e-Procurement) ระบบทะเบียนราษฎรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ระบบการทำหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Passport หรือ E-passport) ระบบการบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System – GFMS) การชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Revenue) (สุรศักดิ์ ชะมารัมย์, ม.ป.ป.) และระบบใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์ (e-Phytosanitary Certificate) เป็นต้น

ใบรับรองสุขอนามัยพืช (Phytosanitary Certificate) เป็นเอกสารที่ยืนยันว่าพืช ผลิตภัณฑ์จากพืชหรือข้อบังคับอื่นๆ เป็นไปตามข้อกำหนดการนำเข้าพืชของประเทศผู้นำเข้าและเพื่อรองรับการรับรองการส่งออกเข้าไปยังประเทศอื่น ใบรับรองสุขอนามัยพืชออกโดยองค์กรอารักขาพืชแห่งชาติ (NPPO : National Plant Protection Organization) ของประเทศต้นกำเนิด ซึ่งอธิบายถึงสินค้าและการประกาศเพิ่มเติม บันทึกการรักษา และการดำเนินการกำจัดศัตรูพืช โดยผ่านคำรับรองซึ่งบ่งบอกว่าสินค้านั้นตรงตามข้อกำหนดสุขอนามัยพืช (FAO, 2017)

นับตั้งแต่ช่วงปลายทศวรรษ 1970 ประเทศผู้ส่งออกได้อาศัยใบรับรองสุขอนามัยพืชที่เป็นกระดาษเพื่อรับรองว่าโรงงานหรือผลิตภัณฑ์จากพืชที่ส่งออกไปยังประเทศอื่นเป็นไปตามข้อกำหนดด้านสุขอนามัยพืชของประเทศผู้นำเข้า ตามอนุสัญญาว่าด้วยการอารักขาพืชระหว่างประเทศ (International Plant Protection Convention : IPPC) ซึ่งใช้ประโยชน์จากการพัฒนาทางเทคโนโลยี ยอมรับว่าควรมีความพยายามเพื่ออำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนของระบบใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Phytosanitary Certificate : e-Phyto) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการระลึกไว้เสมอว่าหลายประเทศเริ่มพัฒนาระบบที่เป็นเอกลักษณ์ของตนเอง ผ่านคณะกรรมการว่าด้วยมาตรการสุขอนามัยพืช IPPC กำหนดว่า (1) การประสานกันของเทคโนโลยีจะดีที่สุดวิธีที่คุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสำหรับสมาชิกทุกประเทศ (2) ระบบใด ๆ ที่จะพัฒนาควรจะสามารถเข้าถึงได้สำหรับทุกประเทศที่เลือกใช้งาน และ (3) การเข้าถึงและใช้งานระบบสำหรับการส่ง

และรับ e-Phyto ควรคำนึงถึงความสามารถทางเทคนิคและการเงินระหว่างประเทศของประเทศกำลังพัฒนา (FAO, N.D.)

ระบบ e-Phyto เป็นการปรับปรุงความปลอดภัยของการสื่อสารอย่างเป็นทางการระหว่างประเทศต่างๆ และขจัดค่าใช้จ่ายและความซับซ้อนของประเทศต่างๆ ที่กำลังพัฒนาระบบแต่ละระบบสำหรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ และความจำเป็นในการเจรจาข้อกำหนดมาตรฐานในการสื่อสารระหว่างคอมพิวเตอร์ในระบบเครือข่ายในแต่ละประเทศ (STDF, 2016) ระบบใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์มีความเทียบเท่ากับใบรับรองสุขอนามัยพืชแบบกระดาษแต่อยู่ในรูปแบบ XML (Extensible Markup Language) โดยข้อมูลทั้งหมดที่อยู่ในใบรับรองสุขอนามัยพืชที่เป็นกระดาษก็อยู่ใน e-Phyto ด้วย ทั้งนี้ e-Phyto ผลิตขึ้นตามมาตรฐานระหว่างประเทศสำหรับมาตรการสุขอนามัยพืช ISPM No.12 (International Standards Phytosanitary Measures : ISMP) (FAO, N.D.)

ประเทศไทยเป็นประเทศเกษตรกรรม รายได้ของประเทศส่วนใหญ่มาจากการส่งออกสินค้าเกษตร โดยในปี 2564 กรมวิชาการเกษตรได้ดำเนินการออกใบรับรองสุขอนามัยพืชแบบกระดาษ จำนวน 409,279 ฉบับ คิดเป็นมูลค่าการส่งออกประมาณ 784,259 ล้านบาท (ฐานเศรษฐกิจ, 2565) และเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2565 ประเทศไทยได้เปิดใช้งานระบบใบรับรองพืชอิเล็กทรอนิกส์ (e-Phyto) ซึ่งในระดับนานาชาติมีการแลกเปลี่ยนใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประเทศแล้ว 65 ประเทศ (Exchanging) (ePhyto, N.D.) ดังนั้น ในช่วงเริ่มต้นการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์ การศึกษาประสิทธิผล ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลและปัญหาในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์ของกรมวิชาการเกษตร ในส่วนของผู้ใช้งานระบบโดยตรงคือผู้ประกอบการ จึงมีความสำคัญมากในการได้มาซึ่งข้อมูลประสิทธิผลในการใช้งานและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ตลอดจนปัญหาการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการฝึกอบรม และการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองวัตถุประสงค์โครงการระบบใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป ทั้งนี้จังหวัดสงขลาเป็นพื้นที่ที่มีด่านตรวจพืชถึง 5 ด่าน จึงมีความเหมาะสมมากในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์ กรมวิชาการเกษตร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์ กรมวิชาการเกษตร ของผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์ กรมวิชาการเกษตร ของผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา

3. เพื่อศึกษาระดับปัญหาในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์ กรมวิชาการเกษตร ของผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. การทราบถึงระดับประสิทธิผลในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์ กรมวิชาการเกษตร ของผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์

2. การทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลให้การใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์ กรมวิชาการเกษตรเกิดประสิทธิผล สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาการใช้งานให้เหมาะสมกับผู้ประกอบการต่อไป

3. การทราบถึงปัญหาในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์ กรมวิชาการเกษตร ทำให้สามารถหาแนวทางการแก้ปัญหาและพัฒนากระบวนการในการใช้งานให้ดียิ่งขึ้น

บททวนวรรณกรรม

ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ของประเทศไทย เริ่มต้นในปลายปี พ.ศ. 2543 ประเทศไทยได้เข้าร่วมการเจรจาสุดยอดผู้นำอาเซียน และตกลงที่จะดำเนินการตามข้อเสนอความร่วมมือด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน (e-ASEAN Initiative) ที่มีจุดประสงค์หลัก คือ การเสริมศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของภูมิภาคนี้ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน ในเวทีเศรษฐกิจโลก โดยจะมีการดำเนินการในหลายด้าน เช่น การสร้างเขตเสรีทางการค้า การบริการ และการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในภูมิภาค การสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จะทำให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ การผลักดันให้เกิด ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ในแต่ละประเทศสมาชิก (เรวัต แสงสุริยงค์, 2559) ประเทศไทยได้พัฒนาโครงการที่เรียกว่า e-Thailand ขึ้น โดยแนวคิดของ e-Thailand คือ แนวทางการพัฒนาประเทศ เพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำในสังคมอย่างเป็นธรรม และพัฒนาสังคม บุคลากร และสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมการค้าการลงทุน การสร้างความเชื่อมั่น และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและภาคเอกชน (พิรุวรรณ กิตติคุณ, 2558) ได้มีการจัดตั้งกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Ministry of Information and Communication Technology) ขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2545 เพื่อเป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อน E-Government จนกระทั่งเมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2554 มีการประกาศจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) หรือ Electronic Government Agency (Public Organization) (EGA) ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2554 (DGA, 2563) ต่อมาเปลี่ยนชื่อ

เป็นกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Ministry of Digital Economy and Society) ในปี พ.ศ. 2559 ต่อมาปี 2561 มีการจัดตั้งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ให้เป็นหน่วยงานกลางของระบบรัฐบาลดิจิทัล ในการกำกับดูแลของนายกรัฐมนตรี ทำหน้าที่ให้บริการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน ของหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานอื่นเกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล และภายใต้ นโยบาย Thailand 4.0 Model ซึ่งถูกเปิดตัวในระหว่างการค้าตามกรอบ นโยบาย IT 2020 โดยกำหนดวิสัยทัศน์ว่า “ICT เป็นพลังขับเคลื่อนสำคัญในการนำพา คนไทยสู่ความรู้และปัญญา เศรษฐกิจของไทยสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน สังคมไทย สู่ความเสมอภาค” มุ่งเน้นการเพิ่มการเข้าถึง ICT ในพื้นที่ชนบทผ่าน smart networks, smart government, และ smart businesses (ทงศักดิ์ เหมือนเตย, 2563)

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถตอบโจทย์ของการพัฒนาระบบราชการได้ เพราะเป็นเครื่องมือที่สามารถพัฒนาและปรับปรุงระบบงานให้มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่า และเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐได้มีการพัฒนาและปรับปรุงตนเอง ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมทั้งยกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐให้สูงขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริการประชาชน และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงนับว่าเป็นกลไกสำคัญประการหนึ่ง ในการบริหารจัดการภาครัฐในยุคปัจจุบัน (พิชญวรรณ กิตติคุณ, 2558) หน่วยงานภาครัฐของไทยได้มีการนำมาใช้ เพื่อการให้การส่งมอบบริการสาธารณะไปยังประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและทั่วถึง เช่น ระบบบัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์หรือบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card) การจัดซื้อ (e-Procurement) ระบบทะเบียนราษฎรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ระบบการทำหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Passport หรือ E-passport) ระบบการบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System – GFMS) การชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Revenue) เป็นต้น (สุรศักดิ์ ชะมารัมย์, ม.ป.ป.)

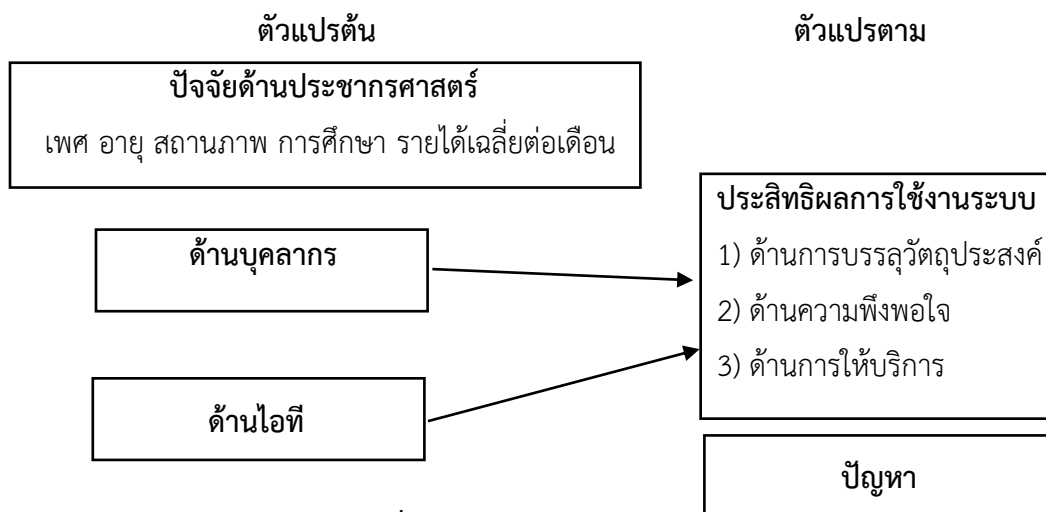
แนวคิดใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Phytosanitary Certificates)

ใบรับรองสุขอนามัยพืช (Phytosanitary Certificates) คือ ใบรับรองการตรวจสอบที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจ เพื่อแสดงว่าการขนส่งนั้นได้รับการปฏิบัติให้ปราศจากศัตรูพืชและโรคพืชที่เป็นไปตามมาตรฐานของประเทศนำเข้า (Globalnegotiator, N.D.)

ใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Phytosanitary Certificates : e-Phyto) เทียบเท่ากับใบรับรองสุขอนามัยพืชที่เป็นกระดาษ แต่ใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในรูปแบบ XML และข้อมูลทั้งหมดที่อยู่ในใบรับรองสุขอนามัยพืชที่เป็นกระดาษก็อยู่ในใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์ด้วย ใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์ผลิตขึ้นตาม ISPM. NO.12 (International Standards for

Phytosanitary Measures NO.12) (FAO, N.D.) การแลกเปลี่ยนทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประเทศทำให้การค้าปลอดภัยขึ้น เร็วขึ้น และถูกกว่า (ePhyto, N.D.)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการศึกษานี้ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ทำการวิจัยคือผู้ประกอบการที่ใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์ของกรมวิชาการเกษตร ในจังหวัดสงขลา ที่ยื่นคำขอใบรองสุขอนามัยพืชในด้านตรวจพืช 5 ด้าน ของจังหวัดสงขลา คือ ด้านตรวจพืชท่าเรือสงขลา (81 ราย) ด้านตรวจพืชสะเดา (36 ราย) ด้านตรวจพืชปาดังเบซาร์ (200 ราย) ด้านตรวจพืชบ้านประกอบ (35 ราย) และด้านตรวจพืชท่าอากาศยานหาดใหญ่ (50 ราย) รวมจำนวน 402 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 23 ธันวาคม 2565) นำมาคำนวณเป็นจำนวนตัวอย่างตามสูตร Taro Yamane (1973 อ้างถึงใน วงศธร รังสีมันต์, 2562) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ยอมให้คลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 ได้จำนวน 201 ตัวอย่าง

ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สร้างขึ้นจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดการวิจัย และวัตถุประสงค์การวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามประสิทธิผลในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์ โดยแบ่งเป็น ประสิทธิภาพ 3 ด้าน จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ ด้านบรรลุตฤประสงค์ 4 ข้อ ด้านความพึงพอใจต่อระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์ 4 ข้อ และด้านการให้บริการ 4 ข้อ

ตอนที่ 3 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์ โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ ปัญหาด้านระบบใบรับรองสุขอนามัยอิเล็กทรอนิกส์ 3 ข้อ ปัญหาด้านการบริการ 3 ข้อ และปัญหาด้านผู้ใช้งาน 3 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.68 มีอายุระหว่าง 18-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.73 โดยมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 53.73 ซึ่งมีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 67.66 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.76

2 ระดับประสิทธิผลในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์ กรมวิชาการเกษตรของผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์ กรมวิชาการเกษตร ของผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 3.80$) รองลงมา คือ ด้านบรรลุตฤประสงค์ ($\bar{X} = 3.76$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความพึงพอใจต่อระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 3.68$) หากพิจารณาตามแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านบรรลุตฤประสงค์ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์ กรมวิชาการเกษตร ของผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา ด้านบรรลุตฤประสงค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อมูลใน

ใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์มีข้อมูลครบถ้วน ($\bar{X} = 4.01$) รองลงมา คือ การยื่นขอแก้ไขใบรับรองสุขอนามัยพีซีทำได้สำเร็จ ($\bar{X} = 3.75$) และยื่นขอใบแทนใบรับรองสุขอนามัยพีซี (พ.ก.9) ได้สำเร็จทุกครั้ง ($\bar{X} = 3.75$) ตามลำดับ

2) ด้านความพึงพอใจต่อระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์ กรมวิชาการเกษตร ของผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา ด้านความพึงพอใจต่อระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้งานได้ในทุกที่ที่มีอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.76$) รองลงมา คือ ใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์มีคิวอาร์โค้ดทำให้ตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 3.75$) ระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 3.62$) และการเข้าใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์ทำได้รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.60$) ตามลำดับ

3) ด้านการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์ กรมวิชาการเกษตร ของผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือในการแก้ปัญหาระหว่างการใช้งาน ($\bar{X} = 3.83$) เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.72$) และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบคำถามอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.71$)

3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์ กรมวิชาการเกษตร ของผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรและปัจจัยด้านไอที ส่งผลต่อประสิทธิผลในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์ กรมวิชาการเกษตร ของผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพลได้ร้อยละ 35.0

4 ระดับปัญหาในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์ กรมวิชาการเกษตร ของผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์ กรมวิชาการเกษตร ของผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.12$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านระบบใบรับรองสุขอนามัยอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} =$

2.52) รองลงมา คือ ด้านผู้ใช้งาน ($\bar{X} = 2.08$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการบริการ ($\bar{X} = 1.77$) หากพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านระบบใบรับรองสุขอนามัยอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ในภาพรวมปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.52$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีความเสถียร ($\bar{X} = 2.79$) รองลงมา คือ ระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์เข้าใช้งานได้ช้า ($\bar{X} = 2.45$) และระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์มีขั้นตอนการใช้งานที่ซับซ้อน ($\bar{X} = 2.32$)

2) ด้านการบริการ พบว่า โดยภาพรวมปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.77$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ด้านตรวจพีซีไม่ให้คำแนะนำเวลาเกิดปัญหา ($\bar{X} = 1.82$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ด้านตรวจพีซีรับงานช้า อาจไม่ทันการส่งออก ($\bar{X} = 1.75$) และเจ้าหน้าที่ด้านตรวจพีซีตรวจเอกสารตกหล่น ทำให้ต้องมีการแก้ไข ($\bar{X} = 1.75$)

3) ด้านผู้ใช้งาน พบว่า ปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.08$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขาดความรู้ด้านศัพท์เทคนิค เช่น ชื่อวิทยาศาสตร์ การระบุภาชนะบรรจุ ฯลฯ ($\bar{X} = 2.24$) รองลงมา คือ ขาดความรู้ในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 2.07$) และขาดความรู้ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต ($\bar{X} = 1.92$)

อภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์ กรมวิชาการเกษตร ของผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์ กรมวิชาการเกษตร ของผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา

จากผลการศึกษาประสิทธิผลด้านบรรลุมติวัตถุประสงค์ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) อาจแสดงให้เห็นว่า ข้อมูลในใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์มีข้อมูลค่อนข้างครบถ้วน การยื่นขอแก้ไขใบรับรองสุขอนามัยพีซีทำได้สำเร็จเกือบทุกครั้ง การยื่นขอใบแทนใบรับรองสุขอนามัยพีซี (พ.ก.9) ได้สำเร็จเกือบทุกครั้ง และยื่นขอใบรับรองสุขอนามัยพีซีได้สำเร็จเกือบทุกครั้ง สอดคล้องกับการศึกษานภดล แห่งการนา (ม.ป.ป.) การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พบว่า ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถบริหารจัดการงานด้านสารบรรณของ หน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว ตลอดจนการ ปรับเปลี่ยนการรับ-ส่งเอกสาร การบริหารจัดการด้านเอกสารต่าง ๆ ของหน่วยงานต่าง ๆ ภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านความพึงพอใจพบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจมากในระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถใช้งานได้ในทุกที่มีอินเทอร์เน็ต ใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์มีคิวอาร์โค้ดทำให้ตรวจสอบได้ ระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน และการเข้าใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์ทำได้ค่อนข้างรวดเร็ว สอดคล้องกับการศึกษาของ วิโรจน์ เนียมแสง (2561) ศึกษาประสิทธิผลของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาสำนักงานรัฐมนตรี สำนักปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พบว่า ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สามารถสแกนเอกสารได้ในรูปแบบไฟล์ดิจิทัล ที่สามารถทำงานผ่านทุกแพลตฟอร์มได้ไม่ว่าจะเป็น คอมพิวเตอร์ Smart Phone หรือ Tablet เพียงแค่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตก็สามารถเข้าเว็บไซต์การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้ทันที ด้านความพึงพอใจต่อระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์ และการศึกษาของ นภดล แข็งการนา (ม.ป.ป.) การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนกระบวนการ ด้านการจัดการเอกสาร ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย และ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการใช้งาน สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ พัฒนา พรหมณี และคณะ (2563) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นสภาวะทางอารมณ์ ของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ตามความคาดหวัง ความพึงพอใจในงาน ซึ่งช่วยส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และความร่วมมือร่วมใจ ระบบงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อย และภาพลักษณ์ที่น่าประทับใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ จึงอาจกล่าวได้ว่า การที่ระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้งานได้ในทุกที่มีอินเทอร์เน็ต ใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์มีคิวอาร์โค้ดทำให้ตรวจสอบได้ ระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน และการเข้าใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์ทำได้รวดเร็ว ทำให้ผู้ประกอบการสามารถใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพีซีอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก

ด้านการให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร เจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือในการแก้ปัญหาระหว่างการใช้งาน เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบคำถามอย่างชัดเจน อาจแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ด้านตรวจพีซีค่อนข้างมีความเป็นมืออาชีพในการบริการประชาชน บริการด้วยความเป็นมิตรและค่อนข้างรวดเร็ว อีกทั้งยังให้ความช่วยเหลือในการตอบคำถามเมื่อผู้ประกอบการติดขัดในการส่งออก สอดคล้องกับการศึกษาของ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (2561) การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.31(S.D. 0.75) คิดเป็นร้อยละ 86.2 โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ 4 ให้บริการด้วย

ความสุภาพ เป็นมิตร โดยไม่เลือกปฏิบัติ และข้อที่ 5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ คือ 4.35 (S.D. 0.79, 0.76) โดย สุภารัตน์ บัวเนียม (2561) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐาน อำเภออัยมของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.48$, S.D.=0.551) ให้เหตุผลว่าเนื่องจากตัวประชากรมีความเชื่อ ความรู้ ทศนคติ ค่านิยม วัฒนธรรมไปในทิศทางเดียวกัน และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความพร้อมเต็มใจในการให้บริการ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์ กรมวิชาการเกษตร ของผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา

ผลการศึกษ พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรและปัจจัยด้านไอที ส่งผลต่อประสิทธิผลในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์ กรมวิชาการเกษตร ของผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา อาจแสดงให้เห็นว่า การที่ปัจจัยด้านบุคลากร คือ ผู้ประกอบการมีความรู้ ความเข้าใจ มีความชำนาญ ในการใช้งานระบบใบรับรองพืชอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัยด้านไอที ได้แก่ อินเทอร์เน็ตที่ใช้มีความเร็วที่เหมาะสมในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์ อุปกรณ์สารสนเทศที่ใช้ในการยื่นขอใบรับรองสุขอนามัยพืชมีเพียงพอ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้มีความทันสมัย ส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งประสิทธิผลด้านการบรรลุประสงค์ ประสิทธิผลด้านความพึงพอใจต่อระบบใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์ และประสิทธิผลด้านการให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ กุศลมาลย์ ประหา (2557) ศึกษา คุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พบว่า พฤติกรรมการเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ความถี่ในการเข้าใช้งาน ระยะเวลาในการใช้งาน ประสิทธิภาพในการใช้งาน การฝึกอบรมในการใช้งาน และฟังก์ชันการใช้งาน ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน ผู้เข้าใช้งานถือว่า ประสิทธิภาพมากกว่า และการฝึกอบรม มีระดับการประเมินคุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สูงกว่า เช่นเดียวกับการศึกษาของ พิชญ์ภรณ์ ปรวิเชียรสุดตา (2563) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยลักษณะการใช้งาน ด้านพฤติกรรมการทำงาน และด้านความสามารถของระบบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาระดับปัญหาในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์ กรมวิชาการเกษตร ของผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา

ผลการศึกษา พบว่า ปัญหาในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์ กรมวิชาการเกษตร ของผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}= 2.12$) พิจารณาแต่ละด้าน

พบว่า ด้านการบริการ โดยภาพรวมปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.77$) ด้านระบบใบรับรองสุขอนามัยอิเล็กทรอนิกส์ ด้านผู้ใช้งาน และด้านระบบใบรับรองสุขอนามัยอิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับน้อยทุกข้อ อาจกล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่ด้านตรวจพิชให้คำแนะนำเวลาเกิดปัญหา เจ้าหน้าที่ด้านตรวจพิชรับงานเร็วไม่กระทบต่อการส่งออก และเจ้าหน้าที่ด้านตรวจพิชตรวจได้ครบถ้วน สมบูรณ์ เอกสารไม่ตกหล่น ระบบใบรับรองสุขอนามัยพิชอิเล็กทรอนิกส์ค่อนข้างมีความเสถียรระบบใบรับรองสุขอนามัยพิชอิเล็กทรอนิกส์เข้าใช้งานได้ค่อนข้างรวดเร็ว และระบบใบรับรองสุขอนามัยพิชอิเล็กทรอนิกส์มีขั้นตอนการใช้งานที่ไม่ซับซ้อน ผู้ประกอบการมีความรู้ด้านศัพท์เทคนิค เช่น ชื่อวิทยาศาสตร์ การระบุภาชนะบรรจุ ฯลฯ มีความรู้ในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพิชอิเล็กทรอนิกส์ และมีความรู้ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต สอดคล้องกับการศึกษาของ สารภี สหะวีริยะ (2562) ศึกษาปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) โดยรวมอยู่ในระดับน้อย

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพิชอิเล็กทรอนิกส์ กรมวิชาการเกษตร ของผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) ประสิทธิภาพการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพิชอิเล็กทรอนิกส์ กรมวิชาการเกษตร ของผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก ทั้งด้านบรรลุตฤประสงค์ ด้านความพึงพอใจต่อระบบใบรับรองสุขอนามัยพิชอิเล็กทรอนิกส์ และด้านการให้บริการ ผลการศึกษาดังกล่าวถือว่าเป็นที่น่าพอใจ สำหรับผู้บริหาร ผู้กำกับดูแล โครงการระบบใบรับรองพิชอิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ตามควรปรับปรุงพัฒนาระบบใบรับรองสุขอนามัยพิช พัฒนาความรู้ในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพิชอิเล็กทรอนิกส์ ให้แก่ผู้ประกอบการ และเจ้าหน้าที่ด้านตรวจพิชผู้ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

2) ปัจจัยด้านบุคลากรและด้านไอทีส่งผลต่อประสิทธิผลในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพิชอิเล็กทรอนิกส์ กรมวิชาการเกษตร ของผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการที่ใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพิชอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การฝึกอบรมช่วยให้มีความรู้ในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพิชอิเล็กทรอนิกส์ มีความรู้ความเข้าใจด้านระบบใบรับรองสุขอนามัยพิชอิเล็กทรอนิกส์ และมีความชำนาญในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพิชอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัยด้านไอที ได้แก่ อินเทอร์เน็ตที่ท่านใช้มีความเร็วที่เหมาะสมในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพิชอิเล็กทรอนิกส์ อุปกรณ์สารสนเทศที่ใช้ในการยื่นขอใบรับรองสุขอนามัยพิชมีเพียงพอ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

ที่ใช้มีความทันสมัย เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้ใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพืช อิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น ผู้บริหาร ผู้กำกับดูแล โครงการใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์ ควรพัฒนาผู้ใช้งาน ระบบหรือผู้ประกอบการ โดยผ่านการฝึกอบรม หรือจัดทำเอกสารการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพืช อิเล็กทรอนิกส์ ที่ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงได้ง่าย ในขณะเดียวกันหน่วยงานของผู้ประกอบการควรส่งเสริม สนับสนุน อุปกรณ์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานให้มีทรัพยากรที่เพียงพอ และทันสมัยต่อการใช้ งาน

3) ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์ กรม วิชาการเกษตร ของผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับน้อย ทั้งด้านระบบใบรับรองสุขอนามัย อิเล็กทรอนิกส์ ด้านการบริการ และด้านผู้ใช้งาน ซึ่งถือว่าผลการศึกษาดังกล่าวเป็นผลดีซึ่งส่วนหนึ่งคาดว่าเกิด จากการฝึกอบรมผู้ประกอบการ การพัฒนาระบบใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง และความ เป็นมืออาชีพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านตรวจพืช อย่างไรก็ตามยังมีความจำเป็นในการพัฒนา ผู้ประกอบการและระบบใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์ให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพืช อิเล็กทรอนิกส์ กรมวิชาการเกษตร ของผู้ประกอบการในจังหวัดสงขลา เป็นการศึกษาในจังหวัดสงขลา ซึ่งมี ด้านตรวจพืช 5 ด้าน หากเป็นไปได้ควรทำการศึกษาในภาพรวมทั้งประเทศทั้งหมด 46 ด้าน และควรศึกษาทั้ง ระบบในการใช้งานระบบใบรับรองสุขอนามัยพืช คือ ผู้ใช้งานในส่วนของผู้ประกอบการ ผู้ใช้งานในส่วนของ เจ้าหน้าที่ด้านตรวจพืช และระบบใบรับรองสุขอนามัยพืชอิเล็กทรอนิกส์

เอกสารอ้างอิง

- ฐานเศรษฐกิจ. (2565). ดิเดย์เปิดใช้งานใบรับรอง “e Phyto” ทุกประเทศทั่วโลก 1 ก.ค.นี้. สืบค้นเมื่อ พฤศจิกายน 2565, จาก <https://www.thansettakij.com/economy/523503>.
- พระราชกฤษฎีกา. (2554). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 128 ตอนที่ 10 ก. หน้า 16-35.
- พิฑูวรรณ กิตติคุณ. (2558). การบริหารจัดการภาครัฐ : รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. เอกสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์ สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- พัฒนา พรหมณี, ยุพิน พิทยาวัฒนชัย, จีระศักดิ์ ทัพพา. 2563. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้าง แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน. *วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.)*, 26 (1), 59-66.
- ทงศักดิ์ เหมือนเตย. (2563). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไทย : ความหมายที่เปลี่ยนแปลงและพัฒนาการ. *อินทนิล ทักษิณสาร*, 15(2), 129-152.

- เรวัต แสงสุริยงค์. (2559). บนเส้นทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในสังคมไทย : ยุคก่อนการปฏิรูประบบราชการ. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 24(46), 35-56.
- วงศธร รังสีมันต์ (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม. *ปริญญา มหาบัณฑิต: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.
- วิโรจน์ เนียมแสง. (2561). ศึกษาประสิทธิผลของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา สำนักงานรัฐมนตรี สำนักปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ*, 6(3), 54-69.
- สุดาร์ตน์ บัวเนียม (2561) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภออีเอ็ม ของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง. *Journal of Administrative and Management*, 6(2), 25-35.
- สุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (ม.ป.ป.). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับมิติการประยุกต์ใช้ในการบริหารการบริการสาธารณะของภาครัฐไทย. สืบค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2565, จาก https://reru.ac.th/articles/images/vijai_20_04_59_4.pdf. 6 หน้า.
- สารณี สหะวีริยะ. (2562). ศึกษาปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่. *สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- DGA. (2563). ประวัติความเป็นมา. Retrieved from <https://www.dga.or.th/about-us/our-history>. 4 may 2022.
- ePhyto. (N.D.). How does ePhyto Help you?, Retrieved from. <https://www.ephytoexchange.org/landing/index.html>.
- FAO. (2017) . ISPM 12 Phytosanitary Certificates. Retrieved from https://www.ippc.int/static/media/files/publication/en/2017/10/ISPM_12_2014_En_2017-10-26_InkAm.pdf
- FAO. (N.D.). The IPPC ePhyto Solution, Retrieved from <https://www.ippc.int/en/ephyto/>.
- Globalnegotiator. (ND.). Dictionary of International Trade, Retrieved from <https://www.globalnegotiator.com/international-trade/dictionary/phytosanitary-certificate/>.
- STDF. (2016). An Ephyto Solution : Enhancing Safe Trade in Plants and Plant Products, Retrieved from <https://www.standardsfacility.org/PG-504>