

**การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพีซีการ  
ศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร**

**นางสุวนี จรุงญโรจน์ ณ อยู่ธยา**

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2551

**The Analysis on Management Administration Regarding People Services with  
the Import and Export Customs Formality of Electronic Paperless System  
of the Customs Department**

**Mrs.Suwanee Jaroonrojana na Ayudthaya**

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Public Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University  
2008

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพีซี การศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรม ศุลกากร

ชื่อและนามสกุล นางสาวณี จรุงญโรจน์ ณ อยุรยา

แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ  
2. อาจารย์ พลเอกศิริรินทร์ ฐูปกล้า

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว

..... ประธานกรรมการ  
(อาจารย์อุคร ตันติสุนทร)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ)

..... กรรมการ  
(อาจารย์ พลเอกศิริรินทร์ ฐูปกล้า)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

วันที่...13...เดือน.....สิงหาคม..... พ.ศ. ....2552..

**ชื่อวิทยานิพนธ์** การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการ  
 สุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร  
**ผู้วิจัย** นางสาวนิ จรุงโรจน์ ณ อยุธา **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2) อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ชูปเกล้า  
**ปีการศึกษา** 2551

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษา (1) สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร (2) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร และ (3) แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร โดยนำ 11M มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษานี้

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามซึ่งผ่านการทดสอบ รวมทั้งการหาค่าความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ระดับ 0.9286 สำหรับกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการกรมศุลกากร 1,413 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลสนาม เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2551 ถึงวันที่ 15 ตุลาคม 2551 เก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนมาได้ 1,250 ชุด คิดเป็นร้อยละ 88.46 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการศึกษาพบว่า (1) สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรอยู่ในระดับปานกลาง (2) ปัญหาการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ การเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารของข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารไม่สะดวก สำหรับ (3) แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ ผู้บริหารทุกระดับของกรมศุลกากรควรจัดหาเครื่องมือที่ทันสมัย และควรจัดการฝึกอบรมข้าราชการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น

**คำสำคัญ** การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร กรมศุลกากร



**Thesis title:** The Analysis on Management Administration Regarding People Services with the Import and Export Customs Formality of Electronic Paperless System of the Customs Department

**Researcher:** Mrs.Suwanee Jaroonrojana na Ayudthaya; **Degree:** Master of Public Administration; **Thesis advisors:** (1) Dr. Wiruch Wiruchnipawan, Associate Professor; (2) General Sirin Dhupklum; **Academic year:** 2008

### **Abstract**

The main objectives of this study were to study (1) the situations of management administration regarding people services with the import and export customs formality of Electronic Paperless System of the Customs Department, (2) problems of management administration regarding people services with the import and export customs formality of Electronic Paperless System of the Customs Department, and (3) the improvement guidelines of management administration regarding people services with the import and export customs formality of Electronic Paperless System of the Customs Department. The conceptual framework of 11M was applied to this study.

This study was a survey research by using questionnaires. The questionnaires were being pre-tested and checking for validity and reliability of questionnaire at 0.9286 level. The 1,413 samples were officials of the Customs Department. Field data was collected during September 1, 2008 to October 15, 2008 with the return of sampling amount of 1,250, making 88.46% of total samples. Statistics that used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, and t-test.

The study results showed that (1) the situation of management administration regarding people services with the import and export customs formality of electronic paperless system of The Customs Department was at the medium level; (2) the important problem of the management administration was the inconvenience of approaching data and information of the officials operated on people services with the import and export customs formality of electronic paperless system; and (3) the important improvement guidelines of management administration were the executives at all levels should supply modern equipments and set up training for the officials to increase the service efficiency.

**Keywords:** People service's management administration, the Import and Export Customs Formality of Electronic Paperless System, the Customs Department

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความภาคภูมิใจของผู้ศึกษาเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากอุปสรรคนานาประการที่ประสบในช่วงระยะเวลาของการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นภาระงานในหน้าที่ ภาระครอบครัว รวมถึงอุปสรรคจากความเหน็ดเหนื่อยและย่ำแย่ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ หากแต่ผู้ศึกษาได้รับกำลังใจจากท่านอาจารย์ที่ปรึกษา ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และเพื่อนร่วมการศึกษาที่มีให้อยู่ตลอดเวลาจึงสามารถดำเนินการมาจนถึงจุดนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง จากความมีเมตตาคุณของอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ที่ปรึกษาร่วม อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ฐูปกล้า และประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์อาจารย์อุคร ตันติสุนทร ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความมีเมตตาคุณและขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชา ข้าราชการและเพื่อน ๆ ภายในกรมสุลาภกรทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการแจกจ่ายแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ รวมทั้งจัดเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ทำให้ผู้ศึกษาได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดทำวิทยานิพนธ์ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

ศวนี จรุงโรจน์ ณ อยู่ชยา

มกราคม 2552

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	7
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	12
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M (ตัวแปรอีสระ).....	17
แนวคิดการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้า และส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร (ตัวแปรตาม).....	22
แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชน.....	26
ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของกรมศุลกากร.....	32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	45
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	54

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ระยะเวลาทำการวิจัย.....	55
แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ.....	55
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	58
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม.....	59
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากกลุ่มตัวอย่าง.....	106
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	128
สรุปการวิจัย.....	128
อภิปรายผล.....	137
ข้อเสนอแนะ.....	157
บรรณานุกรม.....	166
ภาคผนวก.....	170
ก แบบสอบถาม.....	171
ประวัติผู้วิจัย.....	182

สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริง จำแนกตามข้าราชการของกรมศุลกากรที่ปฏิบัติราชการด้านการให้บริการ ประชาชนใน 11 หน่วยงาน (หน่วย: คน).....	47
ตารางที่ 4.1	ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 1,250) แสดงค่าจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล.....	58
ตารางที่ 4.2	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์.....	60
ตารางที่ 4.3	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารงบประมาณ.....	62
ตารางที่ 4.4	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารงานทั่วไป.....	63
ตารางที่ 4.5	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์.....	64
ตารางที่ 4.6	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารคุณธรรม.....	66
ตารางที่ 4.7	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการให้บริการประชาชน.....	67
ตารางที่ 4.8	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการ ตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร ด้านการบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร.....	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.9	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค.....	70
ตารางที่ 4.10	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน.....	72
ตารางที่ 4.11	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการประสานงานหรือการประนีประนอม.....	73
ตารางที่ 4.12	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	75
ตารางที่ 4.13	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมทั้งหมดของ สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร ตามกรอบแนวคิด 11M ทั้ง 11 ด้าน.....	76
ตารางที่ 4.14	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ทั้ง 11 ด้าน.....	77
ตารางที่ 4.15	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการปรับปรุง การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร ตามกรอบแนวคิด 11M.....	86
ตารางที่ 4.16	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญ ทำให้การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ด้วยระบบไร้เอกสารประสบผลสำเร็จ.....	93

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.17 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง.....	95
ตารางที่ 4.18 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามวุฒิการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีขึ้นไป.....	99
ตารางที่ 4.19 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามอายุราชการ คือ อายุราชการ 1-10 ปีกับอายุราชการ 11 ปีขึ้นไป.....	103
ตารางที่ 4.20 ค่าสถิติสรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ <u>หนึ่ง</u> สภาพการบริหารจัดการ <u>สอง</u> ปัญหา <u>สาม</u> แนวทางการปรับปรุง และ <u>สี่</u> ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรประสบความสำเร็จ.....	113

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม..... 6
ภาพที่ 2.1	การจัดกลุ่มปัญหาโดยนำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ 3-11 ด้าน มาปรับใช้..... 19
ภาพที่ 2.2	โครงสร้างกรมศุลกากร..... 38
ภาพที่ 3.1	ขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถาม..... 53
ภาพที่ 3.2	ระยะเวลาและแผนการดำเนินงานตลอดโครงการ..... 55
ภาพที่ 4.1	ค่าสถิติสรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออก ทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M..... 111
ภาพที่ 5.1	ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออก ทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร โดยนำกรอบแนวคิด ที่ประกอบด้วย ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการปรับปรุงที่เรียกว่า “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” มาประยุกต์ใช้..... 154



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานราชการสังกัดกระทรวงการคลัง กฏกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 ได้กำหนดให้กรมศุลกากรมีอำนาจหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรจากการนำสินค้าเข้าและส่งออกสินค้าออกไปนอกราชอาณาจักร รวมทั้งการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้แล้วการบริหารราชการแนวใหม่กำหนดให้หน่วยงานราชการต้องนำเครื่องมือสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 กรมศุลกากรได้กำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงานขึ้นมาใหม่ เป็น “ศุลกากรมาตรฐานโลกเพื่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และปกป้องสังคม” มีพันธกิจและยุทธศาสตร์ในส่วนของ การให้บริการทางศุลกากรที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ได้มาตรฐานโลก รวมทั้งการพัฒนากระบวนการให้เป็นมาตรฐานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศอีกด้วย โดยครอบคลุมการพัฒนากระบวนการบริการศุลกากรให้มีความเรียบง่าย สะดวก รวดเร็ว และกำหนดเป็นแผนงาน/โครงการพัฒนาระบบบริการพิธีการศุลกากรด้านการนำเข้าและการส่งออกบนพื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยปรับเปลี่ยนจากการใช้เอกสาร (paper) ในพิธีการศุลกากรมาเป็นระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (E – Customs) ซึ่งเป็นระบบที่กรมศุลกากรนำอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่ให้ความสำคัญและเน้นเรื่อง การให้บริการประชาชนผ่านทางระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร อันเป็นการพัฒนาระบบพิธีการศุลกากรจากที่ต้องใช้เอกสารในส่วนที่ต้องใช้สำแดงหรือยื่นแสดงกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรในเบื้องต้น ไปสู่ระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกแบบไร้เอกสาร (paperless) โดยใช้การแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้แก่ Web Base Technology รวมทั้งการใช้มาตรฐาน ebXML/XML และ WCO data Model ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์กำกับเพื่อความปลอดภัยในการส่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น การรับส่งข้อมูลใบขนสินค้า การรับส่งข้อมูลบัญชีสินค้าสำหรับเรือ การชำระค่าภาษีอากรผ่านธนาคาร เป็นต้น ระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกแบบไร้เอกสารดังกล่าวนี้ มีส่วนสำคัญทำให้ผู้ประกอบการหรือประชาชนผู้มาใช้บริการสามารถส่งข้อมูลหรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ที่เกี่ยวข้องกับการนำสินค้าเข้าหรือการส่งสินค้าออกจากสถานประกอบการได้โดยตรงไปยังกรมศุลกากร โดยมีต้องนำเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ส่งแล้วไปยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ เป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรใหม่เพื่อช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานหรือการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่ายและเป็นการรองรับกับการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (single window) ที่สมบูรณ์แบบในอนาคต กรมศุลกากรได้ทดลองปฏิบัติงานด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารสำหรับการส่งสินค้าออกไปนอกราชอาณาจักรก่อนในบางหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร โดยตรงตั้งแต่วันที่ 2 กรกฎาคม 2549 และต่อมา ได้เริ่มนำมาใช้ในการนำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2550 (ประกาศกรมศุลกากรที่ 116/2549 ลงวันที่ 27 ธันวาคม 2549 และประกาศกรมศุลกากรที่ 11/2551 ลงวันที่ 30 มกราคม 2551)

แต่เท่าที่ผ่านมา ระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารเป็นเรื่องใหม่และไม่คุ้นเคยกับการปฏิบัติงานของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ประกอบกับยังคงยึดติดอยู่กับการปฏิบัติงานแบบเดิม ๆ และหลักฐานเอกสาร ทั้งยังต้องเรียนรู้ระบบงานใหม่กับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน จึงมีส่วนทำให้การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรเกิดปัญหาขึ้นบางประการ เช่น (1) ปัญหาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) คือ ข้าราชการของกรมศุลกากรยังขาดความรู้ความชำนาญเรื่องระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร (2) ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ (Money) คือ กรมศุลกากรไม่ได้รับงบประมาณสนับสนุนการให้บริการด้านระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารอย่างมากเพียงพอ (3) ปัญหาด้านการบริหารงานทั่วไป (Management) คือ ยังไม่ได้ประชาสัมพันธ์ระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารอย่างกว้างขวางและต่อเนื่อง (4) ปัญหาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) คือ วัสดุอุปกรณ์ที่สนับสนุนระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมีไม่เพียงพอ (5) ปัญหาด้านการบริหารคุณธรรม (Morality) คือ ข้าราชการของกรมศุลกากรบางส่วนยังขาดความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร และ (6) ปัญหาด้านการให้บริการประชาชน (Market) คือ ประชาชนยังไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมากเท่าที่ควร เหล่านี้เป็นต้น ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความสำคัญและความจำเป็นของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร

ตลอดจนปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบดังกล่าวข้างต้น ประกอบกับผู้ศึกษารับราชการในกรมศุลกากร จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษา เรื่อง “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร” โดยนำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M มาเป็นกรอบแนวคิดสำคัญ การศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งในทางวิชาการและในทางปฏิบัติต่อบุคลากรและหน่วยงานผู้ให้บริการ รวมทั้งประชาชนผู้ใช้บริการ

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 5 หัวข้อ ได้แก่

### 2.1 ศึกษาวิเคราะห์สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์ข้อนี้ เนื่องจากจะทำให้ทราบและเข้าใจข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง (fact) เกี่ยวกับสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรในช่วงที่ทำวิจัยสนามตามกรอบแนวคิดด้านรัฐประศาสนศาสตร์หรือปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M ข้อมูลที่ได้จากวัตถุประสงค์ข้อนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการเสนอแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการของกรมศุลกากรตามแนวทาง 11M ตามข้อ 2.3 ต่อไป

### 2.2 ศึกษาวิเคราะห์ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์ข้อนี้ เนื่องจากจะทำให้ทราบและเข้าใจข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงทั้งในอดีตและในขณะที่ทำวิจัยสนามเกี่ยวกับข้อขัดข้อง อุปสรรค การขาดแคลนปัจจัยในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับผู้ศึกษาในการแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรอย่างเป็นระบบต่อไป กล่าวคือ การศึกษาวิเคราะห์ปัญหาซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงในอดีตและปัจจุบันหรือในขณะที่ทำการวิจัยสนามตามวัตถุประสงค์ข้อนี้จะมีส่วนช่วยให้ทราบ เข้าใจและสามารถเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามข้อ 2.3 ได้อย่างมีหลักเกณฑ์และเป็นระบบ

### **2.3 ศึกษาวิเคราะห์แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร**

สำหรับเหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์ไว้เช่นนี้ เพราะการศึกษา เรื่อง วิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรในครั้งนี้ไม่อาจสมบูรณ์ได้ ถ้ามิได้เสนอแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ไว้ด้วย วัตถุประสงค์ข้อนี้จึงมุ่งเสนอแนะแนวทางการพัฒนา ปรับปรุง หรือปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรในอนาคตต่อไป วัตถุประสงค์ข้อนี้ส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่เป็นความคิดเห็น (opinion) ของผู้ศึกษาซึ่งมีพื้นฐานมาจากการศึกษาสภาพหรือข้อเท็จจริงในอดีตและในขณะทำรายงานในข้อ 2.1-2.2 ข้างต้น

### **2.4 ศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรประสบผลสำเร็จ**

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์ข้อนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจถึงปัจจัยสำคัญที่เกื้อกูลให้การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรประสบผลสำเร็จ โดยปัจจัยดังกล่าวนี้ ได้แก่ ปัจจัยภายในซึ่งได้แก่ ผู้บริหารกรมศุลกากร และปัจจัยภายนอก เช่น รัฐบาลหรือผู้กำหนดนโยบายระดับสูง รวมทั้งประชาชนผู้มารับบริการล้วนมีส่วนหรือมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรให้ประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลวได้เช่นกัน ดังนั้น ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์ข้อนี้จะ เป็นประโยชน์ต่อการช่วยเสริมให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการดังกล่าวในข้อ 2.3 บังเกิดผลจริงในทางปฏิบัติเพิ่มมากขึ้น

### **2.5 ศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M**

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์ข้อนี้ เพราะผู้ศึกษาต้องการทราบและเข้าใจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M เช่น กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงว่ามีความคิดเห็นเหมือนกัน

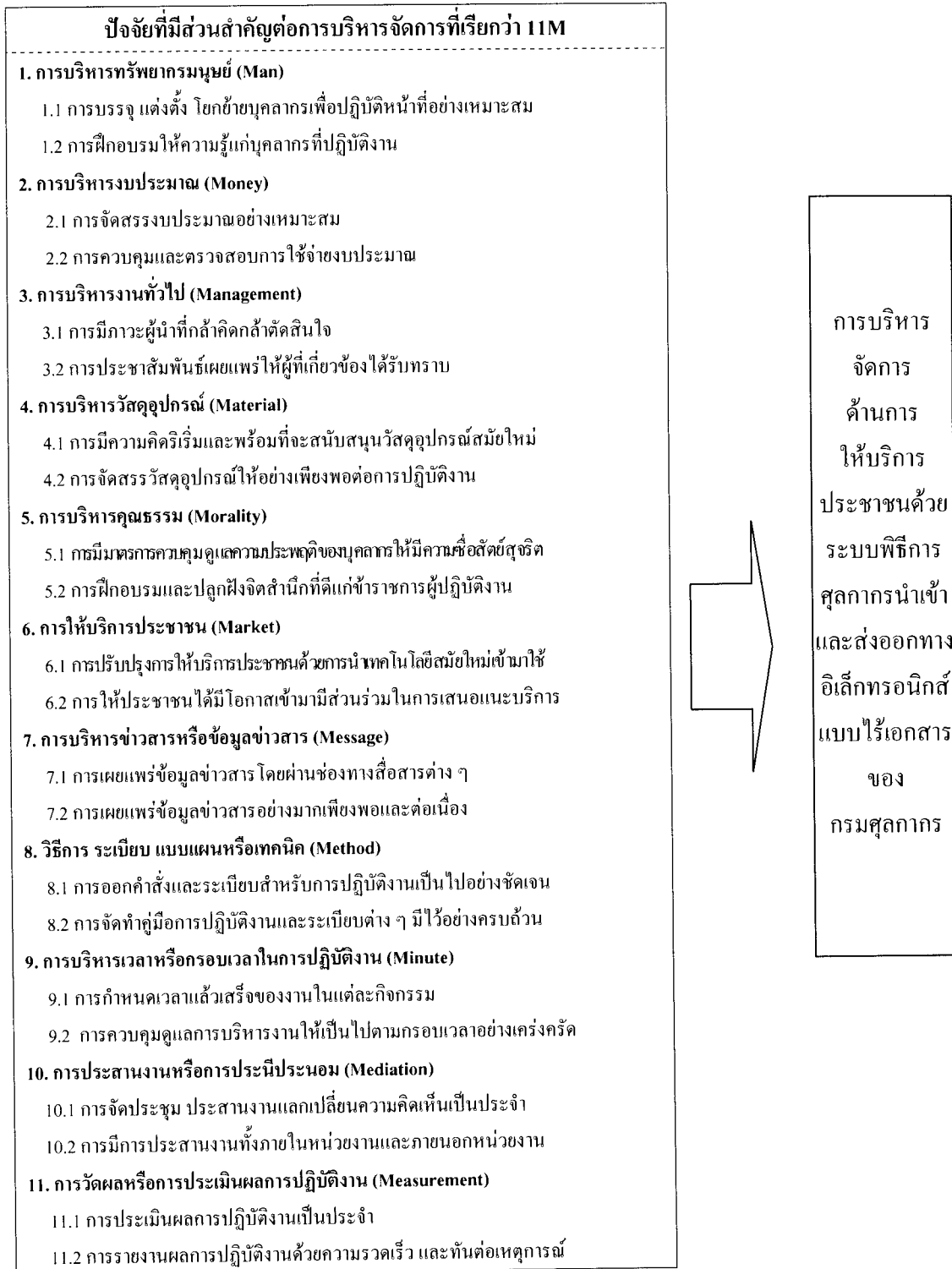
หรือแตกต่างกัน ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์นี้จะเป็นประโยชน์ต่อการเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ได้ครอบคลุมและสมบูรณ์เพิ่มมากขึ้น

### 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M” ของ **วิรัช วิรัชนิภาวรรณ** ([www.wiruch.com](http://www.wiruch.com) บทความ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” สืบค้นคืนวันที่ 5 กรกฎาคม 2551) มาเป็นกรอบแนวคิดสำคัญ โดยประกอบด้วย 11 ด้าน ได้แก่ (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารงบประมาณ (Money) (3) การบริหารงานทั่วไป (Management) (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (5) การบริหารคุณธรรม (Morality) (6) การให้บริการประชาชน (Market) (7) การบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร(Message) (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) (9) การบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) (10) การประสานงานหรือการประนีประนอม (Mediation) และ (11) การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) โดยถือว่า เป็นตัวแปรอิสระ ขณะเดียวกัน การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร เป็นตัวแปรตาม ดังภาพที่ 1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือก “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M” มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เนื่องจากเป็นกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการที่มีความละเอียด ชัดเจน ครอบคลุมครบถ้วนถึง 11 ด้าน และเข้าใจง่าย ตลอดจนเหมาะสมกับสภาพการเปลี่ยนแปลงกระบวนการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร รวมทั้งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม กรอบแนวคิดดังกล่าวนี้ย่อมมีข้อจำกัดบางประการ เช่น ข้อจำกัดด้านการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ สังคม หรือการเมือง ที่อาจทำให้กรอบแนวคิดนี้ครอบคลุมได้ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ประกอบกับเป็นกรอบแนวคิดที่นักวิชาการไทยได้แจกแจงปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการไว้ 11 ด้าน แต่อาจไม่ได้รับการยอมรับจากนักวิชาการบางส่วน อีกทั้งข้อจำกัดของกรอบแนวคิดดังกล่าวนี้ยังขึ้นอยู่กับความเชื่อ ทศนคติ และความสนใจของผู้บริหารของหน่วยงานอีกด้วยว่าจะนำมาใช้หรือไม่เพียงใด

#### 4. ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

**4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา** เป็นการวิเคราะห์สภาพการบริหารจัดการ ปัญหา แนวทางการปรับปรุง ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรประสบผลสำเร็จ และการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ทั้งนี้ ตามวัตถุประสงค์การวิจัยและขอบเขตการวิจัยข้างต้น

**4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่** การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เน้นเฉพาะหน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร รวม 11 หน่วยงาน

**4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** (รายละเอียดได้แสดงไว้ในบทที่ 3) แบ่งเป็น

**4.3.1 ประชากร** คือ ข้าราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีอากร รวมทั้งเป็นผู้ได้รับผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน

ด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร โดยตรง ใน 11 หน่วยงาน รวมทั้งสิ้น 3,242 คน

**4.3.2 กลุ่มตัวอย่าง** เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าวข้างต้น มีจำนวน 1,413 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 98% ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.02

## 5. ข้อจำกัดในการวิจัย

ข้อจำกัดของการวิจัยแบ่งเป็น 3 ด้านเพื่อให้สอดคล้องกับหัวข้อ 4.ขอบเขตการวิจัย ดังนี้

**5.1 ข้อจำกัดด้านเนื้อหา** การศึกษาครั้งนี้มุ่งให้ความสำคัญกับการศึกษาเนื้อหาเฉพาะที่เป็นปัจจุบันและเป็นความคิดเห็นในอนาคต โดยศึกษาข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ซึ่งเป็นการศึกษาสภาพการบริหารจัดการ ปัญหา แนวทางการปรับปรุง ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ และการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร โดยผู้ศึกษาเห็นว่า การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เป็นเรื่องหลักที่ให้ความสำคัญเป็นพิเศษมากกว่าเรื่องอื่น โดยศึกษาเรื่องความเป็นมาหรือประวัติศาสตร์น้อยมาก ทั้งนี้ เพื่อจะได้เนื้อหาที่เกี่ยวกับความคิดเห็นเป็นหลัก อันจะนำไปใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการของกรมศุลกากรต่อไปในอนาคต

**5.2 ข้อจำกัดด้านพื้นที่** มุ่งให้ความสำคัญกับการวิจัยสนาม (field research) ใน 11 หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรเท่านั้น โดยไม่ได้ครอบคลุมทุกหน่วยงานในกรมศุลกากร เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในพื้นที่ดังกล่าวเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่และเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน จึงมีแนวโน้มทราบ เข้าใจ และได้รับผลกระทบจากเรื่องที่ศึกษาโดยตรง

**5.3 ข้อจำกัดด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** มุ่งศึกษาวิเคราะห์ข้าราชการที่ปฏิบัติราชการอยู่ใน 11 หน่วยงาน ซึ่งข้าราชการดังกล่าวเป็นบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจ มีอำนาจหน้าที่ และได้รับผลจากการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร โดยตรง ย่อมรู้ถึงสภาพการปฏิบัติงาน



ปัญหา และแนวทางแก้ไขมากที่สุด อีกทั้งยังเป็นบุคลากรที่มีระยะเวลารับราชการยาวนานตามที่กฎหมายกำหนด โดยไม่รวมถึงพนักงานราชการที่มีการต่ออายุราชการทุก 4 ปี ลูกจ้างชั่วคราว รายเดือนที่มีอายุราชการปีต่อปี และลูกจ้างประจำที่เป็นคนขับรถและคนสวน รวมทั้งไม่ครอบคลุม ข้าราชการในหน่วยงานอื่นหรือกรมกองอื่นด้วย นอกจากนี้แม่หัวข้อวิทยานิพนธ์ “การวิเคราะห์ การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทาง อิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร” นี้ จะมีคำว่า การให้บริการประชาชน ก็เป็นเพียง ลักษณะงานด้านนี้เท่านั้น หากไม่กำหนดลักษณะงานด้านนี้ไว้ด้วย ก็จะทำให้ขอบเขตการวิจัย กว้างขวางออกไปอีก ยิ่งไปกว่านั้น ผู้ศึกษาจะนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการเสนอแนะเพื่อ ปรับปรุงการบริหารจัดการฯ เน้นการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วย ระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรให้ดีขึ้น

สำหรับเหตุผลที่ไม่ได้เลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนเพราะจะทำให้ขอบเขต การศึกษากว้างขวางมากขึ้น อันไม่สอดคล้องกับเวลาและงบประมาณของการศึกษารั้งนี้ อีกทั้ง กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนนั้น แม้เป็นกลุ่มตัวอย่างสำคัญที่รับผลการบริการ แต่ก็ควรทำวิจัยเรื่อง ทำนองเดียวกันนี้แยกออกต่างหาก เพื่อจะได้เห็นภาพอย่างชัดเจน

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อสื่อให้ผู้อ่านเข้าใจความหมายแต่ละคำที่ใช้ในการศึกษานี้ตรงกันหรือเป็นไปใน ทิศทางเดียวกันกับผู้ศึกษา รวมทั้งทำให้ผู้ศึกษาไม่หลงประเด็นและสามารถศึกษาได้ตรงกับ ความหมายที่ได้ให้ไว้ในนิยามศัพท์นี้ด้วย ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดคำจำกัดความหรือนิยามศัพท์ที่ใช้ ในการศึกษารั้งนี้ จำนวน 6 ข้อ ดังนี้

**6.1 การบริหารจัดการ (management administration)** หมายถึง การดำเนินงานหรือ แนวทางการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนด้วย ระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรภายใต้ การควบคุมดูแลของผู้บริหารงานกรมศุลกากร โดยนำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ ทรัพยากร 11M มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิเคราะห์ ทั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึงปัญหา แนวทางการ ปรับปรุง ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการปรับปรุงงาน รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อภาพรวม การบริหารจัดการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ

**6.2 การให้บริการประชาชน** หมายถึง การอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรและข้าราชการกรมศุลกากรที่รวดเร็ว ทันเวลา และมีการใช้ทรัพยากรทุกด้านอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ ได้คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งมีการประเมินผลหรือมีการวัดคุณค่าของบริการที่ประชาชนจะได้รับด้วย

**6.3 ระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร** คือ ระบบการให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่ต้องใช้เอกสารในส่วนที่ต้องใช้สำแดงกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรในเบื้องต้น เช่น ใบขนสินค้า และบัญชีราคาสินค้า (invoice) เป็นต้น และมีการนำเทคโนโลยี PKI (Public Key Infrastructure) และการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (digital signature) มาใช้แทนการลงลายมือชื่อในกระดาษ พร้อมทั้งมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ (process redesign) เพื่อลดขั้นตอนในการให้บริการ

**6.4 กรมศุลกากร** หมายถึง หน่วยงานที่กระทรวงการคลังได้ออกกฎกระทรวง พ.ศ. 2545 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร พ.ศ. 2551 กำหนดให้เป็นหน่วยงานจัดเก็บรายได้ของกระทรวงการคลัง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หน่วยงานในสังกัดของกรมศุลกากร จำนวน 11 หน่วยงาน รวมทั้งข้าราชการในหน่วยงานดังกล่าวที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร

**6.5 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M** หมายถึง กรอบแนวคิดหรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการ 11 ด้าน ที่นำมาใช้ในการจัดกลุ่มปัญหาและศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร ทั้ง 11 ด้าน มีดังนี้

**6.5.1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man)** หมายถึง การบริหารจัดการหรือการดำเนินงานเกี่ยวกับบุคลากรหรือข้าราชการของกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้ายบุคลากรเพื่อปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสม และ (2) การฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงาน

**6.5.2 การบริหารงบประมาณ (Money)** หมายถึง การบริหารจัดการที่เกี่ยวกับรายรับรายจ่าย และงบประมาณของกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสม และ (2) การควบคุมและตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ

**6.5.3 การบริหารงานทั่วไป (Management)** หมายถึง การบริหารจัดการทั่วไปภายในหน่วยงานของกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การมีภาวะผู้นำที่กล้าคิดกล้าตัดสินใจ และ (2) การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ

**6.5.4 การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material)** หมายถึง การบริหารจัดการที่เกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ของกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การมีความคิดริเริ่มและพร้อมที่จะสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์สมัยใหม่ และ (2) การจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

**6.5.5 การบริหารคุณธรรม (Morality)** หมายถึง การบริหารจัดการให้ข้าราชการของกรมศุลกากรมีจริยธรรมและคุณธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การมีมาตรการควบคุม ดูแลความประพฤติของบุคลากรให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และ (2) การฝึกรบมและปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีแก่ข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน

**6.5.6 การให้บริการประชาชน (Market)** หมายถึง การบริหารจัดการหรือการดำเนินงานที่มุ่งให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การปรับปรุงการให้บริการประชาชนด้วยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ และ (2) การให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะบริการ

**6.5.7 การบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร (Message)** หมายถึง การบริหารจัดการข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และทันสมัยของกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารโดยผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ และ (2) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างมากเพียงพอและต่อเนื่อง

**6.5.8 วิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค (Method)** หมายถึง การบริหารจัดการที่คำนึงถึงวิธีการ ระเบียบ แบบแผนและเทคนิคที่เหมาะสมของกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การออกคำสั่งและระเบียบสำหรับการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างชัดเจน และ (2) การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและระเบียบต่าง ๆ มีไว้อย่างครบถ้วน

**6.5.9 การบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute)** หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับเวลา หรือมีกรอบเวลาในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีแผนงานที่เหมาะสมเป็นไปได้ มีการวางแผนรายละเอียดการปฏิบัติและการติดตามประเมินผลที่ ตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ของกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การกำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานในแต่ละกิจกรรม และ (2) การควบคุมดูแลการบริหารงานให้เป็นไปตามกรอบเวลาอย่างเคร่งครัด

**6.5.10 การประสานงานหรือการประนีประนอม (Mediation)** หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับการติดต่อ ความร่วมมือ และการประนีประนอมกันระหว่างบุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งกับหน่วยงานอื่นของกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การจัดประชุม ประสานงานแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเป็นประจำ และ (2) การมีการประสานงานทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน

**6.5.11 การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement)** หมายถึง การบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการวัดและการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการและหน่วยงานของกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นประจำ และ (2) การรายงานผลการปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

หัวข้อนี้แบ่งเป็น 3 หัวข้อ คือ องค์ความรู้ใหม่ ประโยชน์ในทางวิชาการ และประโยชน์ในทางปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

**7.1 องค์ความรู้ใหม่** ผลการศึกษาจะก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่หรือความรู้ทางวิชาการใหม่ คือ หน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้ทราบและเข้าใจการบริหารจัดการ ปัญหา แนวทางการปรับปรุง ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร ประสบผลสำเร็จ และการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร ทั้งนี้ โดยใช้กรอบแนวคิด 11 M

### 7.2 ประโยชน์ในทางวิชาการ แบ่งเป็น 2 ข้อ

7.2.1 หน่วยงาน สถาบันการศึกษา และบุคลากรได้ทราบและเข้าใจข้อมูลทางวิชาการที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ ปัญหา และแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร

7.2.2 หน่วยงาน สถาบันการศึกษา และบุคลากรได้นำข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรจากการศึกษารุ่นนี้ ไปเป็นข้อมูลสำหรับการศึกษาหรือทำวิจัยต่อไป

### 7.3 ประโยชน์ในทางปฏิบัติ แบ่งเป็น 2 ข้อ

7.3.1 บุคลากรและหน่วยงาน เช่น กรมศุลกากรได้ทราบและเข้าใจปัญหา และแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร

7.3.2 ในส่วนของประชาชน จะได้รับประโยชน์จากการศึกษารั้งนี้เมื่อนำผลการ  
ศึกษาไปศึกษาและใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการเข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบหรือ  
อภิปรายการปฏิบัติงานในเรื่องการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการ  
ศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา เรื่อง “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการสุทธการนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร” ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการรวบรวมแนวคิดและผลงานวิจัยต่าง ๆ รวมถึงการทบทวนวรรณกรรมหรือแนวคิดที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้สร้างกรอบแนวคิดการวิจัย สร้างแบบสอบถาม และใช้เป็นแนวทางในการเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ เป็นต้น สำหรับการจัดแบ่งหรือกำหนดหัวข้อของบทที่ 2 นี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดหัวข้อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตการวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัย โดยครอบคลุมหัวข้อตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M (ตัวแปรอิสระ)
3. แนวคิดการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการสุทธการนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร (ตัวแปรตาม)
4. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน
5. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของกรมศุลกากร

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

สืบเนื่องมาจากการศึกษาครั้งนี้ เน้นเรื่องการบริหารจัดการ ดังนั้น ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความหมายของการบริหารจัดการ โดยนำมาจากนักวิชาการ ดังต่อไปนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2543: 21-22) ในหนังสือ เรื่อง “องค์การและการบริหาร” ได้บรรยายลักษณะของงานบริหารจัดการไว้ 3 ด้าน คือ

- 1) ในด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน งานบริหารจัดการหมายถึงภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายในองค์การ

2) ในด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ งานบริหารจัดการหมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์กร และการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

3) ในด้านความรับผิดชอบ งานบริหารจัดการ หมายถึง การต้องทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (บทความ เรื่อง “แนวคิดและความหมายของการบริหารและการจัดการ” ค้นคืนวันที่ 5 กรกฎาคม 2551 จาก <http://www.wiruch.com>) อธิบายว่า คำว่า “การบริหาร (administration) มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน “administratae” หมายถึง ช่วยเหลือ (assist) หรือ อำนวยการ (direct) มีการบริหาร มีความสัมพันธ์หรือมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า “minister” ซึ่งหมายถึง การรับใช้หรือผู้รับใช้ หรือผู้รับใช้รัฐ คือ รัฐมนตรี สำหรับความหมายดั้งเดิมของคำว่า administer หมายถึง การติดตามดูแลสิ่งต่าง ๆ

ส่วนคำว่า การจัดการ (management) นิยมใช้ในภาคเอกชนหรือภาคธุรกิจซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อมุ่งแสวงหากำไร (profits) หรือกำไรสูงสุด (maximum profits) สำหรับผลประโยชน์ที่จะตกแก่สาธารณะถือเป็นวัตถุประสงค์รองหรือผลพลอยได้ (by product) เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงแตกต่างจากวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งหน่วยงานภาครัฐที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการสาธารณะทั้งหลาย (public services) แก่ประชาชน การบริหารภาครัฐทุกวันนี้หรืออาจเรียกว่า การบริหารจัดการ (management administration) เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจมากขึ้น เช่น การนำแนวคิดผู้บริหารสูงสุด (Chief Executive Officer) หรือ ซีอีโอ (CEO) มาปรับใช้ในวงราชการ การบริหารราชการด้วยความรวดเร็ว การลดพิธีการที่ไม่จำเป็น การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และการจูงใจด้วยการให้รางวัลตอบแทน เป็นต้น

การบริหาร บางครั้งเรียกว่า การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ถ้าเป็นหน่วยงานภาคเอกชน หมายถึงหน่วยงาน และ/หรือ บุคลากร) ที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของ และหน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ เช่น (1) การบริหารนโยบาย (Policy) (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) (3) การบริหารคุณธรรม (Morality) (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) (5) การวางแผน (Planning) (6) การจัดองค์การ (Organizing) (7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing) (8) การอำนวยการ (Directing) (9) การประสานงาน (Coordinating) (10) การรายงาน (Reporting) และ (11) การงบประมาณ (Budgeting)

นอกจากที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (บทความ เรื่อง “การวิเคราะห์เปรียบเทียบความหมายของการบริการการจัดการ การบริหารการพัฒนา และการบริหารจัดการ” ค้นคืนวันที่ 5 กรกฎาคม 2551 จาก <http://www.wiruch.com>) ยังได้อธิบายไว้ดีกว่า คำว่า การบริหารจัดการ (management administration) นำไปใช้ทั้งหน่วยงานและบุคลากรของภาครัฐและภาคเอกชน

เป็นการผสมผสานแนวคิดการบริหารภาครัฐและการจัดการภาคเอกชนเข้าด้วยกัน ถ้านำคำนี้ไปใช้ในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ชัดเจนมากขึ้น อาจใช้คำว่า การบริหารจัดการภาครัฐ (public management administration)

ไม่เพียงเท่านั้น วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550: 2-4) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง” ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริหาร การจัดการ และการบริหารจัดการ อาจกล่าวได้ว่ามีความหมายใกล้เคียงกันและอาจนำมาใช้แทนกันได้ถึงแม้ว่าแต่ละคำจะมีความแตกต่างกันในรายละเอียดบางประการ เช่น วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งหน่วยงาน โดยคำว่า การบริหารส่วนใหญ่ใช้ในภาครัฐหรือหน่วยงานภาครัฐซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งเพื่อให้บริการสาธารณะทั้งหลาย (public services) แก่ประชาชน ขณะที่คำว่า การจัดการนิยมใช้ในภาคเอกชนหรือภาคธุรกิจหรือหน่วยงานของภาคดังกล่าวซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อมุ่งแสวงหากำไร (profits) หรือกำไรสูงสุด (maximum profits) โดยผลประโยชน์ที่จะตกแก่สาธารณะถือเป็นวัตถุประสงค์รองหรือเป็นผลพลอยได้ (by product) ส่วนคำว่า การบริหารจัดการนำมาใช้ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน เฉพาะการบริหารจัดการภาครัฐ (public management administration) มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อให้บริการสาธารณะทั้งหลายแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และมุ่งใจด้วยการให้รางวัลตอบแทน เป็นต้น สำหรับความหมายของคำว่า การบริหารจัดการที่ใช้ในที่นี้หมายถึง แนวทางการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานใด ๆ ที่หน่วยงาน และ/หรือ บุคลากรของหน่วยงานนำมาใช้ในการเปลี่ยนแปลง พัฒนา หรือสร้างความสุขความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนให้แก่ประชาชนและประเทศชาติ คำว่า การบริหารและการบริหารจัดการ อาจใช้แทนกันได้ และยังสามารถใช้อีกคำอื่นที่มีความหมายคล้ายคลึงกันแทนกันได้อีก เช่น การจัดการ อย่างไรก็ตาม เพื่อป้องกันความสับสน ในการศึกษาต่อจากนี้ไป จะใช้คำว่า การบริหารจัดการ เพียงคำเดียวเท่านั้น

จากความหมายของคำว่า การบริหารจัดการ ที่ผู้ศึกษาได้รวบรวมมาจากนักวิชาการต่าง ๆ ข้างต้นนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า จุดเน้นในความหมายของการบริหารจัดการแต่ละคนแตกต่างกัน กล่าวคือ ธงชัย สันติวงษ์ กล่าวว่า การบริหารจัดการ หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายในองค์การที่จะดำเนินการจัดระเบียบทรัพยากรและประสานกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์การเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ในขณะที่ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ อธิบายว่า การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ถ้าเป็นหน่วยงานภาคเอกชนหมายถึงหน่วยงาน และ/หรือ บุคลากร) ที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของ และหน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ 11 ด้าน เช่น การบริหารนโยบาย การบริหารอำนาจหน้าที่ และการบริหารคุณธรรม เป็นต้น ผู้ศึกษาได้นำความหมาย



ของการบริหารจัดการของนักวิชาการดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดความหมายของการบริหารจัดการ ที่ใช้ในที่นี่ได้ว่า การบริหารจัดการ (management administration) หมายถึง “การดำเนินงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรภายใต้การควบคุมดูแลของผู้บริหารงานกรมศุลกากรโดยนำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการทรัพยากร 11M มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิเคราะห์ ทั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึงปัญหา แนวทางการปรับปรุง ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการปรับปรุงงาน รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อภาพรวมการบริหารจัดการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ” สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกนำความหมายของการบริหารจัดการของวิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดความหมายในที่นี่ เนื่องจากเป็นความหมายที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีความทันสมัย และสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของกรมศุลกากร รวมทั้งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M (ตัวแปรอิสระ)

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ ได้นำ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M มาใช้เป็นกรอบแนวคิดสำคัญ ซึ่งผู้ศึกษาถือว่าเป็นตัวแปรอิสระ โดยได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

วิเชียร วิทย์อุดม (2551: 2) ในหนังสือ เรื่อง องค์การและการจัดการ กล่าวถึง ทรัพยากรในการบริหาร (management resources) ว่า โดยทั่วไปทรัพยากรในการบริหารหรือปัจจัยในการบริหารที่สำคัญมีอยู่ 4 ประการ ได้แก่ คน (Men) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และการบริหาร (Management) หรือเรียกสั้น ๆ ว่า 4M's ทรัพยากรในการบริหารหรือปัจจัยในการบริหารเหล่านี้ เป็นสิ่งที่จำเป็นหรือเป็นพื้นฐานในการบริหารที่จะขาดเสียมิได้ ถ้าขาดเสียแล้วไม่ว่าจะเป็นการบริหารราชการหรือการบริหารธุรกิจก็ตาม งานก็ไม่สามารถดำเนินไปได้ด้วยดี

วิลเลียม ที. กรีนวูด (William T. Greenwood, 2551: 2) อ่างในหนังสือ เรื่อง องค์การและการจัดการ ได้ให้ความเห็นว่า ทรัพยากรการบริหารหรือปัจจัยในการบริหารนั้นควรมีอย่างน้อย 7 ประการ ซึ่งมีความแตกต่าง ไปอีกแนวหนึ่ง ได้แก่ คน (Men) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (material) อำนาจหน้าที่ (Authority) เวลา (Time) ความตั้งใจในการทำงาน (Will) และความสะดวกต่าง ๆ (Facilities) ซึ่งเน้นย้ำให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของอำนาจหน้าที่และเวลาในการบริหาร หากปราศจากเสียซึ่งอำนาจหน้าที่และละเลยในเรื่องคุณค่าของเวลา ตลอดจนไม่มีความสนใจในเรื่องความตั้งใจในการทำงานและความสะดวกต่าง ๆ แล้ว การบริหารงานไม่ว่าจะเป็นการบริหารราชการ

หรือการบริหารธุรกิจก็จะไม่สามารถสัมฤทธิ์ผลได้ด้วยดี

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (บทความ เรื่อง “แนวทางการตอบข้อสอบและกรอบแนวคิดทาง สังคมศาสตร์ ฉบับย่อ” ค้นคืนวันที่ 5 กรกฎาคม 2551 จาก <http://wiruch.com>) ได้กล่าวถึงการจัดกลุ่ม ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ซึ่งขึ้นอยู่กับที่จะนำแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการส่วนใด หรือเรื่องใดมาจัดกลุ่ม เป็นต้นว่า

1) จัดกลุ่มปัญหาโดยนำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ” 3 ด้าน หรือ 3M มาใช้ ได้แก่

- (1) ปัญหาด้านการบริหารบุคลากร (Man)
- (2) ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ (Money)
- (3) ปัญหาด้านการบริหารงานทั่วไป (Management)

2) จัดกลุ่มปัญหาโดยนำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ” 4 ด้าน หรือ 4M มาใช้ ได้แก่

- (1) ปัญหาด้านการบริหารบุคลากร (Man)
- (2) ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ (Money)
- (3) ปัญหาด้านการบริหารงานทั่วไป (Management)
- (4) ปัญหาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material)

3) จัดกลุ่มปัญหาโดยนำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ” 6 ด้าน หรือ 6M หรือ 7M มาใช้ อันได้แก่

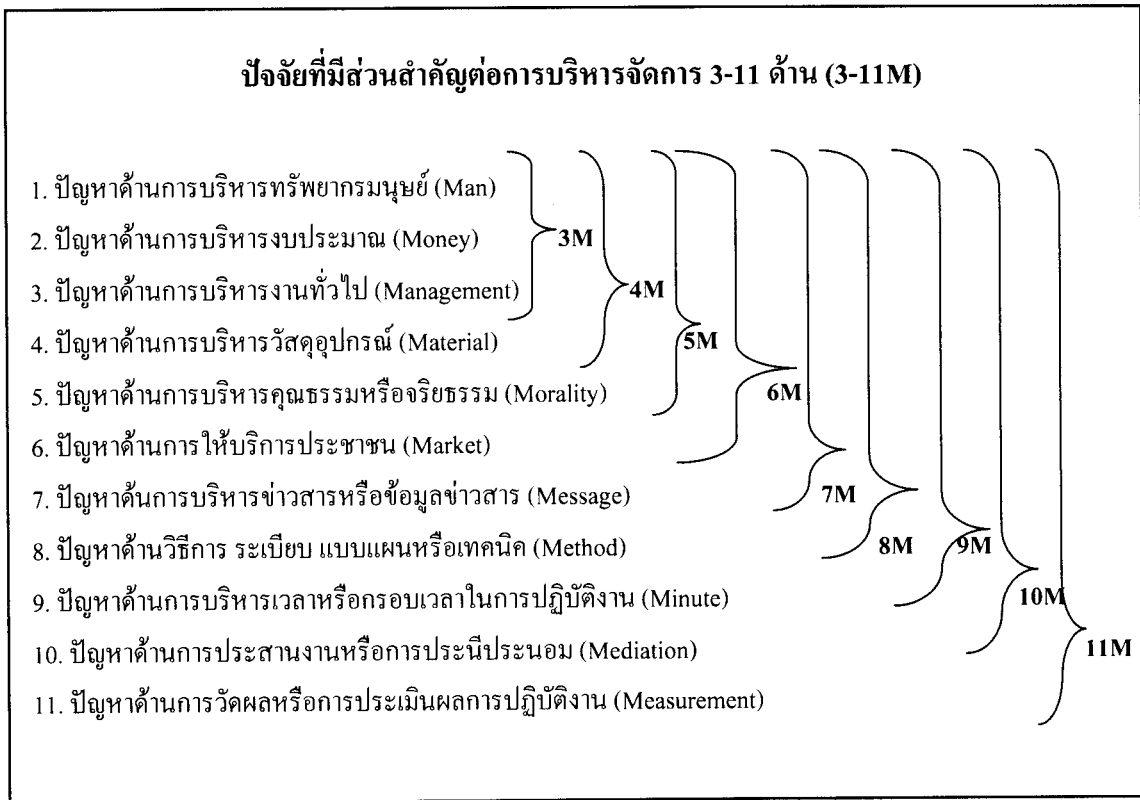
- (1) ปัญหาด้านการบริหารบุคลากร (Man)
- (2) ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ (Money)
- (3) ปัญหาด้านการบริหารงานทั่วไป (Management)
- (4) ปัญหาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material)
- (5) ปัญหาด้านการให้บริการประชาชน (Market)
- (6) ปัญหาด้านคุณธรรมหรือจริยธรรม (Morality)

4) จัดกลุ่มปัญหาโดยนำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ” 11ด้าน หรือ 11M มาปรับใช้ อันได้แก่

- (1) ปัญหาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man)
- (2) ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ (Money)
- (3) ปัญหาด้านการบริหารงานทั่วไป (Management)
- (4) ปัญหาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material)

- (5) ปัญหาด้านการบริหารคุณธรรมหรือจริยธรรม (Morality)
- (6) ปัญหาด้านการให้บริการประชาชน (Market)
- (7) ปัญหาด้านการบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร (Message)
- (8) ปัญหาด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค (Method)
- (9) ปัญหาด้านเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute)
- (10) ปัญหาด้านการประสานงานหรือการประนีประนอม (Mediation)
- (11) ปัญหาด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement)

ดั่งภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 การจัดกลุ่มปัญหาโดยนำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ 3-11 ด้าน มาปรับใช้

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (บทความ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” ค้นคืนวันที่ 5 กรกฎาคม 2551 จาก <http://www.wiruch.com>) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดหรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการหรือทางรัฐประศาสนศาสตร์ที่นำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้า

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นำมาใช้ในการจัดกลุ่มปัญหา และนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดทางวิชาการสำหรับศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการทั้ง 11 ด้าน มีดังนี้

- 1) *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man)* หมายถึง การบริหารจัดการหรือการดำเนินงานเกี่ยวกับบุคลากร
- 2) *การบริหารงบประมาณ (Money)* หมายถึง การบริหารจัดการที่เกี่ยวกับรายรับ รายจ่าย และงบประมาณ
- 3) *การบริหารงานทั่วไป (Management)* หมายถึง การบริหารจัดการภายในหน่วยงาน เช่น การวางแผน การประชาสัมพันธ์ และการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น
- 4) *การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material)* หมายถึง การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ เช่น เครื่องมือ เครื่องใช้ การจัดซื้อจัดจ้าง
- 5) *การบริหารคุณธรรม (Morality)* หมายถึง การบริหารจัดการให้บุคลากรของหน่วยงานมีจริยธรรมและคุณธรรมในการปฏิบัติหน้าที่
- 6) *การให้บริการประชาชน (Market)* หมายถึง การบริหารจัดการหรือการดำเนินงานโดยมุ่งให้ประชาชนได้รับประโยชน์
- 7) *การบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร (Message)* หมายถึง การบริหารจัดการข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง ทันสมัย
- 8) *วิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค (Method)* หมายถึง การบริหารจัดการที่คำนึงถึงวิธีการ ระเบียบ แบบแผน และเทคนิคที่เหมาะสม
- 9) *การบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute)* หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับเวลา หรือมีกรอบเวลาในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีแผนงานที่เหมาะสม เป็นไปได้ มีการวางแผนรายละเอียดการปฏิบัติและการติดตามประเมินผลที่ ตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้
- 10) *การประสานงานหรือการประนีประนอม (Mediation)* หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับการติดต่อ ความร่วมมือ และการประนีประนอมกันระหว่างบุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งกับหน่วยงานอื่น
- 11) *การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement)* หมายถึง การบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการวัดและการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการและหน่วยงานของกรมศุลกากร

สรุป ผู้ศึกษาเห็นว่า แม้นักวิชาการข้างต้นได้ให้ความหมายของทรัพยากรการบริหาร หรือปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการไว้แตกต่างกัน แต่ก็มีบางส่วนเหมือนกัน คือ คน เงิน และวัสดุสิ่งของ สำหรับส่วนที่แตกต่างกัน ได้แก่ อำนาจหน้าที่ เวลา ความตั้งใจในการทำงาน และความสะดวกต่าง ๆ ในเวลาเดียวกัน ผู้ศึกษายังเห็นว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ เรียกว่า 11M ของวิรัช วิรัชนิภาวรรณ เป็นกรอบแนวคิดที่มีความหมายครอบคลุมมากถึง 11 ด้าน และเหมาะสมกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการสุทธการนำเข้า และส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร นอกจากนี้ ยังมีความชัดเจน เข้าใจ ได้ง่าย และมีความทันสมัย ผู้ศึกษาจึงได้นำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดสำคัญสำหรับการศึกษาค้นคว้า นี้ เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำความหมายของ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M ดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดความหมายของ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริการ จัดการที่เรียกว่า 11M” ที่ใช้ในที่นี้ว่าหมายถึง “กรอบแนวคิดหรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการ 11 ด้าน ที่นำมาใช้ในการจัดกลุ่มปัญหาและศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ด้วยระบบพิธีการสุทธการนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร” ทั้ง 11 ด้านนั้น ได้แก่

- 1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) หมายถึง การบริหารจัดการหรือการดำเนินงาน เกี่ยวกับบุคลากรหรือข้าราชการของกรมศุลกากร
- 2) การบริหารงบประมาณ (Money) หมายถึง การบริหารจัดการที่เกี่ยวกับรายรับ รายจ่าย และงบประมาณของกรมศุลกากร
- 3) การบริหารงานทั่วไป (Management) หมายถึง การบริหารจัดการทั่วไปภายใน หน่วยงานของกรมศุลกากร
- 4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) หมายถึง การบริหารจัดการที่เกี่ยวกับวัสดุ อุปกรณ์ของกรมศุลกากร
- 5) การบริหารคุณธรรม (Morality) หมายถึง การบริหารจัดการให้ข้าราชการของกรม ศุลกากรมีจริยธรรมและคุณธรรมในการปฏิบัติหน้าที่
- 6) การให้บริการประชาชน (Market) หมายถึง การบริหารจัดการหรือการดำเนินงานที่ มุ่งให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากกรมศุลกากร
- 7) การบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร (Message) หมายถึง การบริหารจัดการ ข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และทันสมัยของกรมศุลกากร
- 8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค (Method) หมายถึง การบริหารจัดการที่ คำนึงถึงวิธีการ ระเบียบ แบบแผนและเทคนิคที่เหมาะสมของกรมศุลกากร

9) การบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับเวลา หรือมีกรอบเวลาในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีแผนงานที่เหมาะสม เป็นไปได้ มีการวางแผนรายละเอียดการปฏิบัติและการติดตามประเมินผลที่ ตรงตามเวลาที่ได้ กำหนดไว้ของกรมศุลกากร

10) การประสานงานหรือการประนีประนอม (Mediation) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับการติดต่อ ความร่วมมือ และการประนีประนอมกันระหว่างบุคลากรทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งกับหน่วยงานอื่นของกรมศุลกากร

11) การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) หมายถึง การบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการวัดและการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการและหน่วยงานของ กรมศุลกากร

### 3. แนวคิดการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้า และส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร (ตัวแปรตาม)

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดให้การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน เป็นตัวแปรตาม ซึ่งได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมข้างล่างนี้ที่แบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ คือ (1) ความหมายของการให้บริการสาธารณะ (2) ลักษณะของการให้บริการสาธารณะ และ (3) ประเภท ของบริการสาธารณะ

3.1 ความหมายของการให้บริการสาธารณะ มีนักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างใน สุจิตรา (Suchitra) 1986: 21) ในหนังสือ เรื่อง “Delivery of Public Services Distribution” ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการใน ฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความ พอใจ จากความหมายนี้จึงเน้นพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (providers) และ ผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติหน้าที่ให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540: 6) ในหนังสือ เรื่อง “การบริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)” ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐว่า เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับ บริการที่หน่วยงานของรัฐหรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

เจมส์ เอส. แม็คคูลลอค (James S. McCullough) (อ้างใน กฤษณะ สินธุเคชะ 2538: 26) ในวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณี สำนักงานเขตดอนเมือง” มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (service delivery agency) การบริการ (the service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (the service recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของการบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

วิลเลียม เอช. ลูซี, เดนนิส กิลเบิร์ต และคัทเธอรี เอ. เบิร์คเฮด (William H. Lucy, Dennis Gilbert and Cutherie S. Birkhead) (1977: 988) ในหนังสือ เรื่อง “Equity in Local Service Distribution” มองว่า การให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

- 1) ปัจจัยนำเข้า (inputs) หรือทรัพยากร (resources) อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2) กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
- 3) ผล (results) หรือผลผลิต (outputs) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากรแล้ว
- 4) ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

### 3.2 ลักษณะของการให้บริการสาธารณะ ได้เสนอแนวทางไว้ ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช (2540: 6-7) ในหนังสือ เรื่อง “การบริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)” ได้กล่าวถึง ลักษณะของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ ดังนี้

- 1) มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้ให้บริการในที่นี้เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งส่วนใหญ่ได้แก่ ข้าราชการ โดยปัจจุบันมิได้มีคำตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการ ในขณะที่ผู้รับบริการในที่นี้หมายถึงประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ ในการบริการแต่ละเรื่องนั้น อาจมีกลุ่มประชาชนเฉพาะกลุ่ม เช่น กรณีการรับบริการด้านพิธีการศุลกากร มีกลุ่มผู้นำของออกหรือที่เรียกว่า “ชิปปิ้ง” เป็นกลุ่มลูกค้าสำคัญ ในขณะที่การบริการด้านบัตรประชาชนและทะเบียนราษฎร หรือการเก็บภาษีรายได้ส่วนบุคคล ผู้รับบริการได้แก่ประชาชนทั่วไป
- 2) เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด หากบริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้นเป็นเรื่องที่รัฐกำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด กล่าวคือ เฉพาะหน่วยงานรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดและเป็นผู้ให้บริการตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไข หรือรายละเอียด

ที่รัฐกำหนด ทั้งนี้ ประชาชนจะต้องไปรับบริการ ณ จุดซึ่งหน่วยงานของรัฐกำหนดเท่านั้น เช่น หากอยู่ในเขตขนส่งทางบกใดก็ต้องไปรับบริการ ณ จุดนั้น จะไปรับบริการที่หน่วยอื่นไม่ได้

3) มีการกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษ บริการที่รัฐกำหนดนั้นมักมีเงื่อนไขเกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่าย ซึ่งหากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนดก็อาจมีบทลงโทษ เช่น ปรับเพิกถอนใบอนุญาต หรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี เป็นต้น

4) มีกฎระเบียบรองรับ บริการของรัฐก็เช่นเดียวกับการดำเนินการอื่นของรัฐ คือ เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบหรือคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอน เงื่อนไขต่าง ๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุมจนเป็นกรอบกำหนดการบริการและขณะเดียวกันก็เป็นข้อจำกัดของการบริการด้วยเช่นกัน

### 3.3 ประเภทของการให้บริการสาธารณะ มีดังต่อไปนี้

จรัส สุวรรณมาลา (2539: 9-10) ในหนังสือ เรื่อง “การตรวจสอบผลการดำเนินงาน : กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ” ได้แบ่งกลุ่มบริการสาธารณะที่ให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกวันไว้ ดังนี้

1) กลุ่มบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข เช่น รักษาพยาบาล ส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพ ป้องกันโรคติดต่อ ให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ เป็นต้น

2) กลุ่มบริการด้านสวัสดิการสังคม เช่น บริการด้านประกันสังคม ให้คำปรึกษาปัญหาสังคมต่าง ๆ ให้การสงเคราะห์ผู้ที่สมควรช่วยเหลือเกื้อกูล บริการด้านที่พักอาศัย สถานที่พักผ่อน สถานกีฬา ศูนย์บริการส่งเสริมสุขภาพ สถานที่รับเลี้ยงเด็ก พิพิธิภัณฑ์ของชุมชน เป็นต้น

3) กลุ่มบริการด้านเศรษฐกิจ เช่น การจัดหางาน การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การส่งเสริมการส่งออก การส่งเสริมการประกอบอาชีพด้านการเกษตร เป็นต้น

4) กลุ่มบริการด้านการศึกษา เช่น การจัดการเรียนการสอนในระบบการศึกษาที่เป็นทางการตั้งแต่ต้น ก่อนระดับประถมศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษา การจัดฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน การสาธิต การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนกลุ่มต่าง ๆ เป็นต้น

5) กลุ่มบริการด้านความปลอดภัย การรักษาความสงบเรียบร้อยและความยุติธรรมในสังคม เช่น การจัดกองกำลังตำรวจเพื่อเฝ้าระวังรักษาความสงบเรียบร้อยในชุมชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรับแจ้งเหตุคว้นเหตุร้าย การรับคำฟ้องร้อง พิจารณาคดีความ และข้อพิพาทต่าง ๆ การควบคุมคุมขังบุคคล การก่อกวนเกลาคความประพฤติของบุคคล เป็นต้น

6) กลุ่มบริการด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ เช่น การจัดให้มีถนน แสงสว่าง ท่าเรือ สนามบิน ระบบการจราจรทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ น้ำสำหรับการอุปโภคบริโภค และการเกษตร ไฟฟ้าและพลังงาน โทรศัพท์และระบบการสื่อสารทางไกลต่าง ๆ ระบบระบายน้ำ



และป้องกันน้ำท่วม เป็นต้น

7) กลุ่มบริการด้านรักษาความสะอาดและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น บริการขนและทำลายขยะ บริการบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น

8) กลุ่มบริการเชิงบังคับ ซึ่งรัฐบาลกำหนดให้ประชาชนต้องมาติดต่อหรือดำเนินการกับหน่วยงานของรัฐเพื่อให้สามารถกำกับดูแล ควบคุม คุ่มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนให้เป็นไปตามกฎหมาย เช่น บริการทะเบียนราษฎร บริการเกี่ยวกับทะเบียนการค้าของสถานประกอบการ บริการเกี่ยวกับการออกหนังสือเดินทาง บริการออกเอกสารสิทธิ์ในที่ดิน การออกใบอนุญาตต่าง ๆ และบริการที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีอากร เป็นต้น

สรุปจากความหมายของการให้บริการสาธารณะดังกล่าวจะเห็นได้ว่า (1) ปฐม มณีโรจน์ เน้นการให้บริการสาธารณะประกอบด้วยผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ส่วน (2) ปรัชญา เวสารัชช์ เห็นว่า เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ในขณะที่ (3) เจมส์ เอส. แม็คคูลลอค เห็นว่า การให้บริการสาธารณะประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ และประโยชน์หรือคุณค่าของการบริการที่ได้รับ และสำหรับ (4) วิลเลียม เอช.ลูซิม, เดนนิส กิลเบิร์ต และคัทเธอรีย์ เอส.เบิร์คเฮด มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบคือ ปัจจัยนำเข้า กิจกรรมหรือกระบวนการ ผล และความคิดเห็น เช่นนี้แสดงให้เห็นได้ว่า นักวิชาการที่กล่าวมาทั้งหมดได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะที่มีความหมายในตัวเองเดียวกันกล่าวคือ มีผู้ให้บริการหรือหน่วยงานให้บริการซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ บริการหรือการอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการหรือประชาชน โดยเป็นองค์ประกอบของหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการ โดยนำปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ อย่างไรก็ตาม จากความหมายดังกล่าวมีประเด็นสำคัญประการหนึ่งก็คือ การมองในแง่ผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากใช้บริการซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการด้วย เช่นนี้ สอดคล้องกับความหมายที่ วิลเลียม เอช. ลูซิม เดนนิส กิลเบิร์ต และคัทเธอรีย์ เอส. เบิร์คเฮด ได้กล่าวไว้

จากการวิเคราะห์ความหมายของการให้บริการประชาชนของนักวิชาการดังกล่าวผ่านมาแล้ว ผู้ศึกษาได้นำความหมายของ เจมส์ เอส. แม็คคูลลอค ที่กล่าวไว้ว่า การให้บริการสาธารณะประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ การบริการ และประโยชน์หรือคุณค่าของการบริการประชาชนที่ได้รับซึ่งสามารถวัดความคิดเห็นได้ มาเป็นแนวทางหรือใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของคำว่า การให้บริการประชาชน ที่ใช้ในที่นี่ว่าหมายถึง “การอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการสุทธการนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมสุทธการและข้าราชการกรมสุทธการที่รวดเร็ว ทันเวลา และมีการใช้ทรัพยากรทุกด้านอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ ได้คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งมีการประเมินผลหรือมี

การวัดคุณค่าของบริการที่ประชาชนจะได้รับด้วย” สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกนำความหมายของการให้บริการสาธารณะของนักวิชาการดังกล่าวมาเป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของคำว่า การให้บริการประชาชน ที่ใช้ในที่นี่ เนื่องจากเป็นความหมายที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร รวมถึงสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และกรอบแนวคิด 11M ที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ด้วย

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน

เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและสมบูรณ์ในการศึกษาครั้งนี้ จึงจำเป็นต้องศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาหรือการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของผู้รัหรือ่นักวิชาการ ดังนี้

จินตนา บุญบงการ (2539: 67) ในเอกสารวิชาการ เรื่อง “การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ” อธิบายว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการให้บริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการ และปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งจับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปแบบของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ

ศุภชัย ยาวะประภาษ (2543: 269) ในเอกสารทางวิชาการ เรื่อง “การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนือง: กลยุทธ์ในการเพิ่มคุณภาพบริการภาครัฐ” มีความเห็นว่า “การบริการของหน่วยงานภาครัฐมีผลอย่างสำคัญต่อวิถีชีวิตและวิถีธุรกิจ การบริการของรัฐที่มีคุณภาพ ย่อมหมายถึงความสุขของประชาชน และความสงบของภาคธุรกิจ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศชาติในยุคโลกาภิวัตน์”

ศรินทร์ ฐูปกล้า (2548: 42) ในหนังสือ “ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา” ได้อธิบายไว้ว่า การพัฒนานุคลากรควรเน้นที่การเพิ่มศักยภาพของบุคลากรทุกสาย เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และควรจัดสรรงบประมาณด้านการฝึกอบรมให้มากเพียงพอ

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549: 60) ในหนังสือ เรื่อง “การพัฒนาเมืองและชนบทประยุกต์” เห็นว่า ประสิทธิภาพของการพัฒนามีดังนี้ คือ

1) ประการแรก ตั้งอยู่บนพื้นฐานอันมั่นคงแห่งความศรัทธาในตัวเองว่าเป็นทรัพยากรที่มีความหมายและสำคัญที่สุด มนุษย์ทุกคนมีความสามารถที่จะพัฒนาตัวเองให้ดีขึ้นถ้าหากมีโอกาสการพัฒนาทั้งหลายจะปราศจากผลลึ้น ถ้ามองข้ามในเรื่องการพัฒนากุศลแต่ละคนในทัศนะที่ถูกทาง และมีความสามารถสูง

2) ประการที่สอง การพัฒนาก็คือ ความศรัทธาในเรื่องความยุติธรรมของสังคม (social justice) การมุ่งขจัดความขัดแย้งและความเหลื่อมล้ำต่ำสูงที่เห็นได้ชัดในหมู่มวลชนนั้นเป็นเรื่องอารยสังคมพึงยึดมั่น

3) ประการที่สาม ความไม่รู้ ความคือดิ่ง และการใช้กำลังบังคับเป็นอุปสรรคที่สำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของการพัฒนา และความเจริญรุดหน้าจะเกิดขึ้น ได้ก็ด้วยวิธีการให้การศึกษาเท่านั้น การให้การศึกษาและให้โอกาสจะช่วยดึงพลังซ่อนเร้นในตัวคนออกมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม และการพัฒนาจะมีประสิทธิภาพได้ก็จะต้องยึดหลักการรวมกลุ่มและการทำงานกับกลุ่ม เพราะมนุษย์เราเป็นสัตว์สังคม การอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มและทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มจะช่วยให้คนได้เจริญเติบโตโดยเร็วที่สุด

สถิติ ลัมพงค์พันธุ์ (2549: 2) ในรายงานประจำปี 2549 เมื่อดำรงตำแหน่งอธิบดีกรมศุลกากร ได้สรุปการดำเนินงานของกรมศุลกากรว่า ในปีงบประมาณ 2549 เป็นปีที่กรมศุลกากรพัฒนาไปสู่ศุลกากรมาตรฐานโลก (world class customs) โดยการปฏิรูปและทำให้ทันสมัย (reform and modernization) อย่างต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา อาทิ การพัฒนาระบบพิกัดศุลกากรให้สอดคล้องกับพิกัด ฮาร์โมไนซ์ฉบับล่าสุดขององค์กรศุลกากรโลก การพัฒนาระบบราคาศุลกากรตามมาตรฐานโลก และพัฒนาพิธีการศุลกากรตามแนวทางอนุสัญญาเกียวโต รวมทั้งการนำหลักการบริหารความเสี่ยง (risk management) มาใช้ในงานศุลกากร เพื่อสร้างความสมดุลระหว่างการอำนวยความสะดวกทางการค้า (trade facilitation) ควบคู่กับการควบคุมทางศุลกากร (customs control)

การปฏิรูปอื่น ที่สำคัญคือ การปรับกระบวนการทำงานให้บริการศุลกากรแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service) การพัฒนาระบบงานเป็นศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-customs) และการเตรียมการเชื่อมโยงเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้บริการศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นทั้งในและต่างประเทศในลักษณะหน้าต่างเดียว (single window) เพื่ออำนวยความสะดวกทางศุลกากร และสนับสนุนการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ นอกจากนี้ยังได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการตรวจสอบและควบคุมสินค้า เช่น ระบบเอ็กซ์เรย์คอนเทนเนอร์ (x-ray container) ในการตรวจสินค้าและระบบคลื่นวิทยุเพื่อควบคุมการเคลื่อนย้ายสินค้า (Radio Frequency Identification : RFID)

นอกจากการปฏิรูประบบงานแล้ว ยังได้มีการพัฒนากุศลกรให้ก้าวสู่ความเป็นศุลกากรระดับมาตรฐานโลก โดยมุ่งเน้นเสริมสร้างสมรรถนะ (competency) การจัดการความรู้ในองค์กร

(knowledge management) และการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสตามแนวทางของปรัชญาอารุชา รวมทั้งการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรให้ “ทำได้ไว่ก่อน หรือ Can Do First” และเน้นการทำงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ “click customs”

วิสุทธ์ ศรีสุพรรณ (2550: 2) ในจุลสารสุตถการ อธิบตีกรมสุตถการได้มอบนโยบายการบริหารงานกรมสุตถการแก่ผู้บริหารว่า เนื่องจากภารกิจหลักของกรมสุตถการจะเกี่ยวข้องกับ การให้บริการแก่ผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออกสินค้า ตัวแทนออกของ และประชาชนทั่วไป จึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างยิ่งในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานด้านอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุตถการ ซึ่งปัจจุบันเป็นที่น่าภาคภูมิใจ ที่กรมสุตถการนำระบบพิธีการสุตถการอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร หรือ e-customs มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผลการจัดอันดับการค้าและการลงทุนของประเทศดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด รวมทั้งมีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้พัฒนาระบบงานอีกหลายด้าน อาทิ โครงการพัฒนาระบบติดตามทางสุตถการ (tracking system) โดยใช้ระบบตรวจสอบรหัสโดยใช้ความถี่วิทยุ (radio frequency identification : rfid) และโครงการติดตั้งระบบโทรทัศน์วงจรปิด (closed circuit television system : cctv system) ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่สังคมกำลังจับตามองว่า เมื่อกรมสุตถการนำระบบต่าง ๆ เหล่านี้มาใช้แล้ว จะส่งผลในทางปฏิบัติต่อผู้ประกอบการและสังคมโดยรวมอย่างไร

นอกจากนี้ อธิบตีกรมสุตถการยังได้ให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาบุคลากร สนับสนุนคนรุ่นใหม่ โดยจะเปิดโอกาสให้คนดีที่มีความสามารถได้แสดงผลงาน คัดเลือกคนที่มีความเหมาะสมไปปฏิบัติงาน ณ จุดที่มีความสำคัญ เช่น สำนักงานสุตถการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นต้น และได้เน้นเรื่องการปรับปรุงกฎระเบียบต่าง ๆ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด รวมทั้งการเร่งรัดเบิกจ่ายงบประมาณให้ทันตามกำหนดเวลา การมุ่งเน้นความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจกันทำงานเป็นผลประ โยชน์สูงสุดของประเทศชาติเป็นสำคัญ

ชวลิต เศรษฐเมธิกุล (2550: 46) ในหนังสือ “สนองคุณกรมสุตถการ” ได้อัญเชิญพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

1) เนื่องในโอกาสวันข้าราชการพลเรือน ปีพุทธศักราช 2528 ซึ่งพระราชทานไว้เมื่อวันที่ 7 มีนาคม พุทธศักราช 2528 ดังนี้ “การทำงานให้สำเร็จขึ้นอยู่กับความสามารถสองอย่าง เป็นสำคัญ คือ สามารถในการใช้วิชาความรู้อย่างหนึ่ง สามารถในการประสานสัมพันธ์กับผู้อื่นอีกอย่างหนึ่ง ทั้งสองประการนี้ต้องดำเนินคู่กันไป และจำเป็นต้องกระทำด้วยความสุจริตกาย สุจริตใจ ด้วยความคิดความเห็นที่เป็นอิสระปราศจากอคติ และด้วยความถูกต้องตามเหตุผลด้วย จึงจะช่วยให้งานบรรลุจุดหมายและประ โยชน์ที่พึงประสงค์โดยครบถ้วนแท้จริง”

2) เนื่องในโอกาสวันข้าราชการพลเรือน ซึ่งพระราชทานไว้เมื่อวันที่ 22 มีนาคม ปีพุทธศักราช 2525 (2550: 50) ดังนี้ “ การปฏิบัติราชการในปัจจุบันนี้ มุ่งหมายเอาประสิทธิภาพ ปริมาณงาน และความรวดเร็วเป็นสำคัญ ผู้ปฏิบัติราชการจึงพากันนำเอาวิทยาการก้าวหน้าพร้อมทั้ง เครื่องกลที่ทรงประสิทธิภาพสูงต่าง ๆ มาใช้กันอย่างกว้างขวาง วิทยาการเครื่องกลเหล่านี้เมื่อนำมา ปฏิบัติการแล้ว จะต้องได้ผลอย่างสูงทุกครั้งไป คือ ถ้าใช้ถูกก็ทำให้ได้ประโยชน์มาก ถ้าใช้ไม่ถูกก็ ทำให้เสียหายได้มากเท่า ๆ กัน การจะนำเอาสิ่งเหล่านั้นมาใช้งาน จึงต้องระมัดระวัง ศึกษาให้ทราบ แน่แท้โดยตลอดก่อน ทั้งโครงการที่จะทำ ทั้งเครื่องปฏิบัติงานที่จะใช้ มิฉะนั้นจะเกิดความ สิ้นเปลืองและสูญเปล่าได้ง่ายที่สุด”

3) เนื่องในโอกาสวันข้าราชการพลเรือน ซึ่งพระราชทานไว้เมื่อวันที่ 30 มีนาคม พุทธศักราช 2547 (2550: 34) ดังนี้ “ผู้ปฏิบัติราชการจำเป็นต้องรู้วิทยาการ ฐานะและวิธีรู้ช่วยอย่าง กระจ่างชัด จึงจะสามารถปฏิบัติบริหารงานในความรับผิดชอบให้ถูกต้องตรงตามเป้าหมาย และ สัมฤทธิ์ผลที่เป็นประโยชน์เป็นความเจริญที่แท้จริงและยั่งยืน ทั้งแก่ตนเอง และส่วนรวม”

4) เนื่องในโอกาสวันข้าราชการพลเรือน ซึ่งพระราชทานไว้เมื่อวันที่ 15 มีนาคม พุทธศักราช 2526 (2550: 48-49) ดังนี้

“การทำงานสร้างเกียรติยศชื่อเสียงและความเจริญก้าวหน้า นอกจากจะต้องใช้วิชา ความรู้ที่ดีแล้ว แต่ละคนยังต้องมีจิตใจที่มั่นคงในความสุจริตและมุ่งมั่นต่อความสำเร็จเป็นรากฐาน รองรับ กับต้องอาศัยคุณโลบายหรือวิธีการอันแนบคายในการประพฤติปฏิบัติเข้าประกอบอีกหลาย ประการ

ประการแรก ได้แก่ การสร้างศรัทธาเชื่อถือในงานที่กระทำ ซึ่งเป็นพลังกำลัง ส่งเสริมให้เกิดความพอใจและความพากเพียรพยายามอย่างสำคัญในอันที่จะทำงานให้บรรลุผลเลิศ

ประการที่สอง ได้แก่ การไม่ประมาทปัญญาความรู้ ความฉลาด ความสามารถทั้ง ของตนเองทั้งของผู้อื่นซึ่งเป็นเครื่องช่วยทำงานได้ก้าวหน้ากว้างไกล

ประการที่สาม ได้แก่ การตามรักษาความจริงใจทั้งต่อผู้อื่นทั้งต่อตัวเอง ซึ่งเป็น เครื่องทำให้ไว้วางใจร่วมมือกันและทำให้งานสำเร็จได้โดยราบรื่น

ประการที่สี่ ได้แก่ การกำจัดจิตใจที่ต่ำทรามรวมทั้งสร้างเสริมความคิดจิตใจที่ สะอาดเข้มแข็งซึ่งจะช่วยให้ฝึกฝนแต่ในทางที่จะปฏิบัติดีให้เกิดความก้าวหน้า

ประการที่ห้า ได้แก่ การรู้จักสงบใจซึ่งเป็นเครื่องช่วยให้ยังคิดได้ในเมื่อมีเหตุทำให้เกิดความหวั่นไหวฟุ้งซ่านและสามารถพิจารณาแก้ไขปัญหาได้โดยถูกต้อง

คุณสมบัติหรือคุณธรรมที่กล่าวแล้ว ทั้งที่เป็นส่วนรากฐาน ทั้งที่เป็นส่วนวิธีการ ต่างเป็นเหตุเป็นผลอาศัยกัน และเกื้อกูลส่งเสริมกันอยู่ทั้งหมด จะอาศัยเพียงข้อหนึ่งข้อใดหรือเพียง

บางส่วนบางข้อมิได้ เพราะจะไม่ช่วยให้เกิดผลหรือได้ผลน้อย ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องอบรมสร้างเสริมให้บริบูรณ์ขึ้นแต่ละข้อและทุกข้อ เมื่อคุณสมบัติดังกล่าวประชุมพร้อมกันขึ้นแล้ว จึงจะบังเกิดผลเลิศให้เกิดขึ้นสมบูรณ์บริบูรณ์เป็นประโยชน์ช่วยตัว ช่วยผู้อื่นได้อย่างแท้จริง”

แม็กซ์ เว็บบอร์ (Max Weber) (2550: 212-213) ในหนังสือ “ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์” บรรยายถึงลักษณะของระบบราชการตามแนวคิดของแม็กซ์ เว็บบอร์ (Max Weber) ว่า “การทำงานองค์การในระบบราชการถูกกำหนดโดยกรอบของระเบียบแบบแผนที่เป็นทางการและเป็นลายลักษณ์อักษรของหน่วยราชการ ทุกคนทำงานตามระเบียบ และข้าราชการต้องวางตัวเป็นกลาง ข้าราชการต้องปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการ โดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน และอำนาจที่ชอบธรรมที่สุด คือ อำนาจที่มาจากกฎหมาย ได้แก่ การใช้กฎ ระเบียบ ควบคุมการทำงานของเจ้าหน้าที่”

ถวิลวดี บุรีกุล (2547: 245-246) ในหนังสือ “ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ” ที่ได้อธิบายถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมไว้ว่า “การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะและเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และ (2) การสร้างความเข้าใจกับสาธารณชน” ถวิลวดี บุรีกุล (2547: 236-247) ยังได้กล่าวถึง ความหมายของสำนึกความรับผิดชอบและหลักสำคัญของความรับผิดชอบไว้ดังนี้ “สำนึกความรับผิดชอบเป็นคุณสมบัติหรือทักษะที่บุคคลพึงแสดงออกเพื่อเป็นเครื่องชี้ว่าได้ยอมรับในภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และนำไปปฏิบัติด้วย ส่วนความรับผิดชอบประกอบด้วยหลักการย่อย คือ การมีเป้าหมายที่ชัดเจน ทุกคนเป็นเจ้าของร่วมกัน การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการพฤติกรรมที่ไม่เอื้อการทำงานอย่างไม่หยุดยั้ง การมีแผนการสำรอง และการติดตามประเมินผลการทำงาน”

วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2543: 10-13) ในหนังสือ “การประเมินผลในระบบเปิด” กล่าวว่า “การประเมินผลในระบบเปิดประกอบด้วยหลักการสำคัญ 7 ประการ คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน ความชัดเจนและโปร่งใส ระบบข้อมูลที่ต้องชัดเจน การตรวจสอบ สาธารณะ ความถูกต้องและเป็นกลาง ความเสมอภาคและเป็นธรรม และการปราศจากอคติและการเลือกปฏิบัติ ซึ่งให้ความสำคัญกับผลลัพธ์สุดท้าย ได้แก่ ผลประโยชน์สาธารณะ การสนองตอบความต้องการและความพึงพอใจของประชากรกลุ่มเป้าหมาย คุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน สิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาคและความเป็นธรรม ประสิทธิภาพขององค์การ การปรับปรุงพัฒนาการบริหารภาครัฐ และเสริมสร้างนวัตกรรม รวมถึงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและการสร้างวัฒนธรรมการบริหารจัดการที่ดีด้วย”

เอลตัน มาโย (2549: 103-104 อ้างในวิรัช วิรัชนิภาวรรณ) ในหนังสือ “หลักรัฐประศาสนศาสตร์ แนวคิดและกระบวนการ” ว่า “มาโยจึงสรุปผลการศึกษาวิจัยว่า การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของประสิทธิภาพในการปฏิบัติหรือเหตุผลที่ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น มิได้เกิดจากสภาพทางกายภาพ เช่น ระดับความสว่างจากแสงไฟ หรือปัจจัยอื่น เช่น เวลาหยุดพักของคณงานเท่านั้น แต่ยังเกิดจากปัจจัยทางจิตใจโดยเฉพาะอย่างยิ่ง สภาพทางจิตใจหรือทัศนคติของคณงานที่มีต่องานของเขาและต่อหน่วยงานคือ บริษัทเวสเทิร์น อิเล็กทริก รวมตลอดทั้งความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการของกลุ่มหรือความต้องการด้านสังคมของคณงานอีกด้วย กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การรวมกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการของคณงาน ความตั้งใจ ตลอดจนขวัญและกำลังใจของคณงานที่อยู่ในกลุ่มนั้น ย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานของคณงานหรือต่อผลผลิต เหล่านี้ถือได้ว่าเป็นลักษณะที่แสดงให้เห็นถึงการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะในเรื่องการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากร”

พะยอม วงศ์สารศรี (2542: 176) ในหนังสือ “องค์การและการจัดการ” กล่าวไว้ว่า “การธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ มีความรอบรู้ มีทักษะ และทัศนคติที่ดีต่อองค์การอันจะก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจในการทำงาน จึงจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรักองค์การอย่างแท้จริง ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การด้วย”

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 428) ได้อธิบายแนวโน้มการพัฒนาด้านคุณธรรมหรือจริยธรรมว่าจะเป็นไปได้ในทิศทางที่ (1) สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคคลหรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนในการควบคุมตรวจสอบคุณธรรมของฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำของหน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐเพิ่มขึ้น (2) สนับสนุนและส่งเสริมให้เผยแพร่ สร้าง และปลูกฝังค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการบริหารงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐมากขึ้น และ (3) สนับสนุนและส่งเสริมคุณธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐมากขึ้น”

แมรี ปาร์กเกอร์ โพลเล็ทท์ (Mary Parker Follett) (2550: 75 อ้างใน อนิวัช แก้วจำนงค์) ในหนังสือ “หลักการจัดการ” ในเรื่องการประสานงานหรือการสร้างความร่วมมือ (Coordination) ได้สรุปว่า “องค์การไหนสามารถกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการทำงานหรือสามารถประสานให้เกิดการทำงานที่ดี โดยสามารถทำงานร่วมกันได้แล้วจะทำให้องค์การนั้นทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ Follett ได้นำเสนอหลักการประสานงานที่ดีไว้ ดังนี้ (1) ต้องมีการวางแผนในการประสานงานและสร้างความร่วมมือ (2) ต้องติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจหรือรับผิดชอบโดยตรงเท่านั้น (3) ต้องสร้างความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ในการทำงานร่วมกันในองค์กร และ (4) ต้องสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความร่วมมือ โดยต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง

การประยุกต์ใช้ในองค์กร ผู้บริหารจำเป็นต้องทำให้ระบบการประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรมีประสิทธิภาพ โดยระบบจะมีประสิทธิภาพได้นั้น ผู้บริหารต้องสามารถ

จัดการพฤติกรรมของคนในองค์กรให้ได้เป็นผลสำเร็จก่อน และการจัดการนั้นจะต้องทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันด้วย”

วเรช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2543: 49) ในหนังสือ “การประเมินผลในระบบเปิด” อธิบายว่า “กลยุทธ์และมาตรการในการประเมินผล มีกลยุทธ์สำคัญ 8 ด้าน คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน ระบบข้อมูลเพื่อการบริหารและการประเมินผล ความโปร่งใสและการตรวจสอบจากสาธารณะ การเปลี่ยนจาก Black Box มาเป็น White Box การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการประเมิน การสื่อสารแบบ Dialogue การประชาสัมพันธ์เชิงรุก และระบบสิ่งจูงใจและรางวัลทางสังคม”

สรุป จากแนวคิดการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของนักวิชาการและผู้บริหารหน่วยงานที่กล่าวถึงข้างต้นทำให้ผู้ศึกษากล่าวได้ว่า การปรับปรุงและพัฒนา นั้นมุ่งเน้นการพัฒนาคนเป็นสำคัญ เพราะคนเป็นส่วนประกอบของสังคม กระบวนการบริหารจัดการ การปฏิบัติงานและองค์กร ดังนั้น การที่จะทำให้สังคมและประเทศชาติมีการพัฒนาที่ดีต้องเริ่มที่คนในสังคมก่อนเป็นอันดับแรก นอกจากนี้ การปรับปรุงยังเป็นเรื่องการเรียนรู้ร่วมกันที่จะปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน เหล่านี้สามารถนำมาเทียบเคียงได้กับการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรที่ประกอบด้วย 11 ด้านดังกล่าวแล้ว

ปัญหาและแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรที่ผู้ศึกษาได้รวบรวมไว้ข้างต้นนี้ น่าจะเป็นข้อมูลที่สะท้อนให้เห็นถึงข้อบกพร่องและแนวทางการแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนดังกล่าวประสบผลสำเร็จและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ รวมถึงข้าราชการผู้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยทั้งหมดนี้ ผู้ศึกษาจะได้นำไปใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม รวมทั้งอภิปรายผลและนำไปปรับเป็นข้อเสนอแนะในบทที่ 5 ต่อไป

## 5. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของกรมศุลกากร

เพื่อให้ทราบและเข้าใจการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรเพิ่มมากขึ้น หัวข้อนี้จึงแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ (1) ความเป็นมา (2) โครงสร้างของกรมศุลกากร และ (3) อำนาจหน้าที่ของกรมศุลกากร



**5.1 ความเป็นมา** (รายงานประจำปีของกรมศุลกากร 2548: 4-6) ในสมัยสุโขทัย มีคำสำหรับเรียกภาษีชนิดหนึ่งที่เรียกเก็บจากการนำสัตว์ สิ่งของมาจำหน่ายเรียกว่า จกอบ และการเก็บภาษีนี้นี้ช่วงระยะเวลาหนึ่งได้มีการประกาศยกเว้นสำหรับผู้ที่ย้ายเข้ามาค้าขาย ซึ่งคำว่า จกอบในสมัยสุโขทัยนี้จะรวมถึงผลประโยชน์ที่เรียกเก็บจากการนำสินค้าเข้าและส่งออกไปยังต่างประเทศด้วยหรือไม่ ไม่ทราบแน่ชัด

การจัดเก็บผลประโยชน์จากการค้าเช่นนี้ ต่อมาในสมัยอยุธยา มีหลักฐานว่า การเก็บจกอบหรือจังกอบ ใช้รวมทั้งการค้าภายในและต่างประเทศ ทั้งนี้ โดยพิจารณาจากสถานที่เก็บจกอบซึ่งเรียกว่า ขนอน มีทั้งขนอนบก ขนอนน้ำ ขนอนชั้นนอก ขนอนชั้นใน และขนอนตลาด เป็นต้น และยังได้พบว่า มีพิศกักรจัดเก็บจังกอบในอัตรา 10 ซัก 1 ซึ่งมีทั้งเก็บเป็นตัวเงินและเก็บเป็นสิ่งของ ในสมัยอยุธยาเองที่การค้ากับต่างประเทศเจริญก้าวหน้าขึ้นมาก ได้เกิดหน่วยงานที่ทำหน้าที่โดยตรงที่เรียกว่า พระคลังสินค้า ทำการค้าแทนรัฐกับพ่อค้านานาชาติโดยระบบที่เรียกว่า การค้าผูกขาด กล่าวคือ พระคลังสินค้าจะเป็นผู้กำหนดประเภทของสินค้าที่จะเข้าทั้งปวงก่อน รวมทั้งการขยายผลผลิตเพื่อออกไปต่างประเทศ พระคลังสินค้าก็มีอำนาจในการผูกขาดการค้าสินค้าบางประเภทที่มีราคาและเป็นของหายากด้วย ซึ่งลักษณะเช่นนี้เป็นวิธีการจัดหารายได้แผ่นดินที่ได้ประโยชน์มากในสมัยอยุธยา ในส่วนที่เป็นภาษีซึ่งเรียกเก็บจากการค้ากับต่างประเทศมีหลักฐานในแผ่นดินสมเด็จพระนารายณ์มหาราชว่ามีการเก็บ 2 อย่าง คือ (1) จังกอบเรือสินค้า หรือที่เรียกว่า ค่าปากเรือเก็บตามพิศกัคนาปากเรือ โดยกำหนดว่า เรือลำใดปากกว้างกว่า 6 ศอก แม้จะยาวไม่ถึง 6 วา เก็บค่าปากเรือลำละ 6 บาท (2) จังกอบสินค้า เก็บจากสินค้าทั้งขาเข้าและขาออก จังกอบสินค้านี้เองที่ในสมัยต่อมาก็คือภาษีซึ่งการเก็บภาษีขาเข้าในสมัยอยุธยา มีข้อกำหนดและข้อยกเว้นว่า ถ้าเป็นเมืองที่มีทางพระราชไมตรีและไปมาค้าขายไม่ขาดจะเก็บค่าปากเรือ 4 วาขึ้นไป วาละ 12 บาท และเก็บภาษีสินค้า 100 ซัก 3 และสำหรับเรือเมืองอื่นที่ไม่ได้ค้าขายประจำหรือมีทางพระราชไมตรีต่อกันจะเก็บค่าปากเรือวาละ 20 บาทและเก็บภาษีสินค้า 100 ซัก 5 และหากเรือที่เข้ามาค้าขายมีสินค้าที่ทางการต้องการก็จะยกเว้นภาษีสินค้าเก็บแค่ค่าปากเรือ นอกจากนี้ ก็ยังมีข้อยกเว้นพิเศษแก่พ่อค้าบางประเทศ เช่น พ่อค้าชาวฝรั่งเศส ซึ่งในรัชการสมเด็จพระนารายณ์มหาราชได้พระราชทานยกเว้นการเก็บจังกอบหรือภาษีสินค้า ขนอนและฤชา ทั้งปวงให้แก่เพียงยี่นบัญชีทางว่าวสินค้าแก่เจ้าพนักงานทั้งขาเข้าและขาออกเท่านั้น จังกอบเรือสินค้าและจังกอบสินค้าซึ่งถือได้ว่าเป็นภาษีศุลกากรสมัยอยุธยา นี้ สันนิษฐานว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บน่าจะจะได้แก่นายขนอน อยู่ในบังคับบัญชาของเจ้าพระยาพระคลัง ซึ่งว่าการกรมท่า และในส่วนของภาษีศุลกากรตามหัวเมืองก็อยู่ในหน้าที่ของเจ้าเมือง โดยในแต่ละหัวเมือง จะอยู่ในบังคับบัญชาของสมุหนายก สมุหพระกลาโหม และกรมท่า ตามแต่จะเป็นหัวเมืองในส่วนใด ลักษณะการจัดเก็บผลประโยชน์จากการค้าดังกล่าวนี้ ยังคงใช้ต่อมาจนถึง

สมัยรัตนโกสินทร์ โดยเฉพาะในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้มีการเปลี่ยนวิธีการจัดเก็บภาษีอากรให้มีการประมูลผูกขาดกับทางราชการ ไปจัดเก็บภาษีที่เรียกกันว่า ระบบเจ้าภาษี นายอากร พระคลังสินค้าทำหน้าที่เป็น เจ้าจำนวนภาษี เรียกว่า กรมเจ้าจำนวน ขึ้นอยู่กับพระคลังมหาสมบัติ รับผิดชอบจัดการเรื่องภาษีอากรในระบบการผูกขาดการเก็บภาษีเช่นนี้มีผลกระทบต่อสินค้าขาเข้าและขาออกเพราะเป็นการเก็บซ้ำ จึงกำหนดให้เก็บภาษีขาเข้าแต่เฉพาะภาษีปากเรือ และยกเลิกภาษีขาออก เพราะได้เรียกเก็บจากภาษีผูกขาดแล้วและในส่วนของการค้ากับต่างชาติก็ยังคงเป็นหน้าที่ของพระคลังสินค้าอยู่เช่นเดิม

ในสมัยพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวนั้น ได้เกิดข้อเปลี่ยนแปลงทางการค้ากับต่างประเทศครั้งสำคัญ กล่าวคือ ผู้สำเร็จราชการอินเดียของอังกฤษ ได้ส่ง เฮนรี เบอริ่ง เข้ามาเจริญพระราชไมตรี และเจรจาขอเปลี่ยนแปลงสัญญาทางการค้า โดยขอให้มีการจัดเก็บภาษีตามขนาดของปากเรือเพียงครั้งเดียว ทั้งนี้ โดยแยกประเภทว่า ถ้าเป็นเรือบรรทุกสินค้ามาขายให้เรียกเก็บวาละ 1,700 บาท ถ้าเป็นเรือเปล่าให้เรียกเก็บวาละ 1,500 บาท และขอให้ยกเว้นภาษีค่าธรรมเนียมแต่พ่อค้าชาวอังกฤษ แต่ยังคงให้พระคลังสินค้าควบคุมการซื้อขายสินค้าต้องห้ามได้ตามธรรมเนียมเดิม จนกระทั่งถึงรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว อังกฤษก็ได้ส่ง เซอร์จอห์น เบาริง เป็นอัครราชทูตเข้ามาทำสนธิสัญญาทางการค้า เมื่อพุทธศักราช 2398 อีกครั้ง ข้อความในสนธิสัญญาเบาริงที่เกี่ยวกับภาษีศุลกากรก็คือ การให้ยกเลิกการเก็บค่าธรรมเนียมปากเรือ เปลี่ยนมาเป็นเก็บภาษีสินค้าขาเข้า โดยเรียกเก็บในอัตรา 100 ชัก 3 ซึ่งเรียกกันว่า ภาษีขาเข้าร้อยละสาม และตามข้อตกลงนี้มีผลกระทบกับการตกลงทำสัญญาทางการค้ากับชาติอื่น ๆ ต่อมา เพราะต่างก็ร้องขอที่จะให้ใช้วิธีการเดียวกับที่ทำสัญญากับอังกฤษทั้งสิ้น การเปลี่ยนแปลงเช่นนี้ทำให้รัฐต้องขาดรายได้จากภาษีศุลกากรไปเป็นจำนวนมาก สำหรับหน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรก็ยังคงแยกย้ายกันอยู่ตามกรมต่าง ๆ เช่น ภาษีอากรขาเข้าร้อยละสามขึ้นกับกรมกลาโหม ภาษีขาออกขึ้นกับกรมท่า ภาษีเบ็ดเสร็จซึ่งเป็นภาษีผูกขาดขึ้นต่อพระคลังสินค้า ส่วนท่าเรือในหัวเมืองขึ้นกับกรมมหาดไทยและกรมกลาโหม ฯลฯ เป็นต้น

เริ่มการศุลกากรอย่างใหม่ ด้วยข้อจำกัดเรื่องการเก็บภาษีขาเข้าขาออก และข้อกำหนดให้ยกเลิกการค้าผูกขาดโดยพระคลังสินค้าอันเป็นผลมาจากการทำสนธิสัญญาเบาริงเป็นต้นมา เมื่อรวมกับปัญหากระบวนการเก็บระบบเดิม ทำให้พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวต้องทรงปฏิรูประบบการจัดเก็บภาษีอากรใหม่โดยทรงจัดตั้งหอรัษฎากรพิพัฒน์ขึ้น และโปรดให้ตราพระราชบัญญัติหอรัษฎากรพิพัฒน์ จ.ศ. 1235 (พ.ศ. 2416) พระราชบัญญัติสำหรับพระคลังมหาสมบัติ จ.ศ. 1237 (พ.ศ. 2416) เพื่อรวบรวมเงินรายได้และวางระเบียบการรับส่งและการเบิกจ่ายเงินที่เคยอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานต่าง ๆ ให้มารวมอยู่ที่เดียวกัน หอรัษฎากรพิพัฒน์ ซึ่งเป็นสำนักงาน

กลางในการรวบรวมรายได้ของแผ่นดินนี้ตั้งอยู่ในพระบรมมหาราชวัง สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ เจ้าฟ้ามหามาลา กรมพระบำราบปรปักษ์ อธิบดีทรงมีอำนาจสิทธิขาดในการจัดเก็บภาษีอากร และเป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานและดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติซึ่งอาจถือได้ว่า งานศุลกากรซึ่งทำหน้าที่จัดเก็บภาษีสินค้าขาเข้าขาออกเป็นรายได้ของรัฐ ซึ่งหอรัษฎากรพิพัฒน์ จึงนับเป็นการก่อตั้งกรมศุลกากรด้วย แต่หลักฐานการเรียกชื่อหน่วยงานศุลกากรช่วงนี้เป็นต้น ไปยังไม่ชัดเจน มีคำเรียกกรมศุลกสถานก็มี กรมศุลกากรก็มี และเรียกผู้บัญชาการว่า ผู้บัญชาการภาษีขาเข้าขาออกบ้าง อธิบดีผู้บัญชาการกรมศุลกากรบ้าง ผู้บัญชาการกรมศุลกสถานบ้าง ดังนี้เป็นต้น แต่อย่างไรก็ดี มีหลักฐานว่า ท่านเจ้าพระยาภาสกรวงศ์ (ชุมพร บุณนาค) เป็นผู้บัญญัติคิดคำว่า “ศุลกากร” ขึ้นให้ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า “Customs” และกรมศุลกากรจะขึ้นอยู่ในกระทรวงใด พระยาอนุমানราชชน ผู้เพียรพยายามสอบค้นเพื่อเขียน “ตำนานศุลกากร” ก็สอบค้นไม่ได้ ทราบแต่เพียงว่า ใน จ.ศ. 1248 (พ.ศ. 2429) กระทรวงเกษตวิธีการได้บังคับบัญชาโรงภาษีสินค้าขาเข้าขาออกอย่างไรก็ตาม เมื่อพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ตราพระราชบัญญัติยกฐานะกรมพระคลังมหาสมบัติขึ้นเป็นกระทรวงเมื่อรัตนโกสินทร์ศก 109 (พ.ศ. 2433) นั้น ได้มีข้อกำหนดหน้าที่ของกระทรวงพระคลังมหาสมบัติให้มีหน้าที่จ่ายและรักษาเงินแผ่นดิน รวมทั้งราชพัสดุทั้งปวง ตลอดจนรักษาเงินแผ่นดิน ตลอดจนรักษาพระราชทรัพย์ของแผ่นดินทั้งหมด เก็บและรับผิดชอบเงินภาษีอากรและเงินขึ้นต่อแผ่นดิน ตลอดจนพระราชอาณาจักรแบ่งหน่วยงานออกเป็น 13 กรม โดยมีแผนกรกรมเจ้าจำนวนเก็บภาษี 5 กรม ได้แก่ กรมสวนกรมสรรพากร กรมสรรพภาษี กรมอากรที่ดิน และกรมศุลกากร มีหน้าที่เก็บเงินภาษีอากรขาเข้าขาออก ซึ่งเก็บจากผู้บรรทุกสินค้าออกไปต่างประเทศและที่บรรทุกเข้ามาขายในประเทศ จากนั้นเป็นต้นมา การดำเนินงานของกรมศุลกากรก็ได้มีการพัฒนาการต่อเนื่องทั้งด้านกฎหมาย พิภคอัตราศุลกากร พิธีการศุลกากร ตลอดจนวิธีการประเมินราคา จนในปัจจุบัน กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดกระทรวงการคลัง

ต่อมา การบริหารราชการแนวใหม่กำหนดให้หน่วยราชการต้องมีการนำเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาใช้ในลักษณะของการจัดทำวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์ แผนงาน/โครงการ และตัวชี้วัด/ค่าเป้าหมายขึ้น ซึ่งกรมศุลกากรก็เช่นเดียวกัน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 กรมศุลกากรได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ขึ้นมาใหม่ เป็น “ศุลกากรมาตรฐาน โลกเพื่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และปกป้องสังคม” และได้กำหนดพันธกิจ คือ (1) บรรลุมาตรฐานศุลกากรโลก (2) อำนวยความสะดวกทางการค้าและการท่องเที่ยว และ (3) ปกป้องเศรษฐกิจและสังคม และยุทธศาสตร์ในส่วนของการมุ่งมั่นศุลกากรสะดวกและใสสะอาด และยุทธศาสตร์ที่มุ่งเน้นเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีเป้าหมายสอดคล้องกัน ในอันที่จะเพิ่มความทันสมัย

ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความโปร่งใสในการบริหารงานศุลกากร รวมทั้งการมีส่วนร่วมของภาคเอกชนในการให้บริการทางศุลกากรที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ได้มาตรฐาน โลก โดยการพัฒนา ระบบงานศุลกากรตามยุทธศาสตร์ ในการพัฒนาระบบการให้บริการศุลกากรนำเข้า-ส่งออก (e-import / e-export) พัฒนาระบบการให้บริการศุลกากรด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร เช่น คลังสินค้าทัณฑ์บน (e-warehouses) เขตปลอดอากร (e-freezone) และการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวกันตามแนวชายแดน (One Stop Service: OSS) ซึ่งการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร เป็นส่วนหนึ่งในยุทธศาสตร์ของการพัฒนาระบบการให้บริการศุลกากรนำเข้า-ส่งออกนี้ด้วย

**5.2 โครงสร้างของกรมศุลกากร** ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 ที่ลงในราชกิจจานุเบกษา วันที่ 25 มกราคม 2551 หน้า 109 เล่มที่ 125 ตอนที่ 22 ก กำหนดให้กรมศุลกากรมีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรจากการนำสินค้าเข้าและส่งออก และการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร โดยดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการเสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวง การส่งเสริมและการสนับสนุนการผลิตและการส่งออก และการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและประชาชน โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

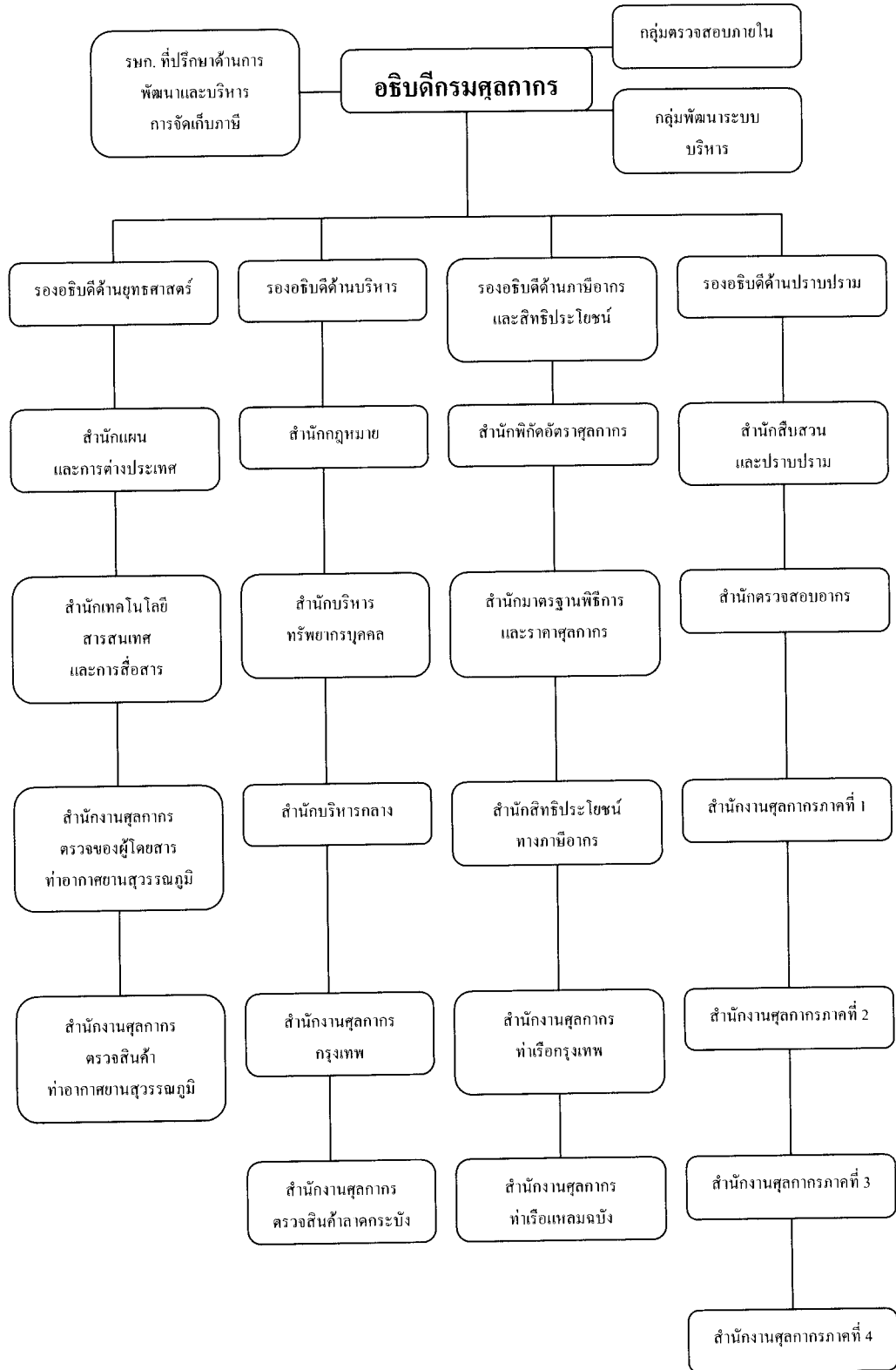
- 1) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 2) เสนอแนะเพื่อกำหนดนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรในทางศุลกากรต่อกระทรวง
- 3) ดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมการผลิตและการส่งออกโดยมาตรการทางภาษีอากร
- 4) ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร
- 5) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนด

ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมายให้แบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร ดังต่อไปนี้

- 1) สำนักบริหารกลาง
- 2) ด่านศุลกากร ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
- 3) สำนักกฎหมาย
- 4) สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
- 5) สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 6) สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

- 7) สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง ตามที่รัฐมนตรีประกาศ กำหนด
  - 8) สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ
  - 9) สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
  - 10) - 14) สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 – 4 ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
  - 11) สำนักตรวจสอบอากร
  - 12) สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
  - 13) สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล
  - 14) สำนักแผนและการต่างประเทศ
  - 15) สำนักพิทักษ์อัตราศุลกากร
  - 16) สำนักมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร
  - 17) สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร
  - 18) สำนักสืบสวนและปราบปราม
- โครงสร้างของกรมศุลกากร สรุปได้ดังนี้

## โครงสร้างกรมศุลกากร



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างกรมศุลกากร

**5.3 อำนาจหน้าที่ของกรมศุลกากร** กฎกระทรวงดังกล่าวได้กำหนดอำนาจหน้าที่แต่ละหน่วยงานไว้อย่างชัดเจน แต่ในที่นี้ผู้ศึกษาจะขอกล่าวถึงอำนาจหน้าที่ตามที่กฎกระทรวงกำหนด เฉพาะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร 11 หน่วยงาน ดังนี้คือ

**5.3.1 สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1-4** มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

- 1) กำหนดกลยุทธ์ในการจัดเก็บภาษีอากรสำหรับสินค้าและของที่นำเข้าและส่งออกควบคุมและกำกับดูแลการนำเข้าและส่งออก สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดน และของที่นำเข้าและส่งออก รวมทั้งควบคุมและกำกับดูแลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านคลังสินค้าทัณฑ์บน และเขตปลอดอากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร เขตอุตสาหกรรมส่งออกตามกฎหมายว่าด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 2) กำกับดูแลการปฏิบัติงานของด่านศุลกากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายที่กรมกำหนดไว้
- 3) ให้คำแนะนำและสนับสนุนทางวิชาการแก่ด่านศุลกากร เพื่อสนองตอบยุทธศาสตร์ของกรม
- 4) ให้การสนับสนุนแก่ด่านศุลกากรในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีอากร สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร การตรวจสอบและป้องกันปราบปรามการทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 5) สืบสวนและปราบปรามการกระทำผิดตามกฎหมายศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการเกี่ยวกับการทบทวนเอกสารต่าง ๆ หลังผ่านพิธีการทางศุลกากร รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับคดีทางศุลกากร ของกลาง และของตกค้างที่อยู่ในความรับผิดชอบ
- 6) ตรวจสอบบันทึกบัญชีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าหรือส่งออก หรือผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อปราบปรามการฉ้อฉลทางการค้า ภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่
- 7) วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกซึ่งสินค้าและของ รวมทั้งจัดทำประเมินผล พัฒนา และปรับปรุงฐานข้อมูลด้านศุลกากร เพื่อใช้บริหารความเสี่ยง
- 8) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

**5.3.2 สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ** มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

- 1) ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากรและรายได้อื่นสำหรับสินค้านำเข้าและส่งออก และของติดตัวผู้โดยสาร การคืนอากรที่มีใช้กรณีตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งการควบคุมและตรวจสอบสินค้านำเข้าและส่งออก สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดน และของติดตัวผู้โดยสารตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 2) ดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านคลังสินค้าทัณฑ์บน และเขตปลอดอากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร เขตอุตสาหกรรมส่งออกตามกฎหมายว่าด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 3) สืบสวนและปราบปรามการกระทำผิดตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการเกี่ยวกับการทบทวนเอกสารต่าง ๆ หลังผ่านพิธีการทางศุลกากร
- 4) ดำเนินการเกี่ยวกับคดีทางศุลกากร ของกลางและของตกค้างที่อยู่ในความรับผิดชอบ
- 5) วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกซึ่งสินค้าและของติดตัวผู้โดยสาร รวมทั้งจัดทำประเมินผลพัฒนา และปรับปรุงฐานข้อมูลด้านศุลกากรเพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยง
- 6) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

**5.3.3 สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ** มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- 1) ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากรและรายได้อื่นสำหรับสินค้านำเข้าและส่งออก และของติดตัวผู้โดยสาร การคืนอากรที่มีใช้กรณีตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งการควบคุมและตรวจสอบสินค้านำเข้าและส่งออก สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดน และของติดตัวผู้โดยสารตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องทางท่าเรือกรุงเทพ
- 2) ดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านคลังสินค้าทัณฑ์บน และเขตปลอดอากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร เขตอุตสาหกรรมส่งออกตามกฎหมายว่าด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่ท่าเรือกรุงเทพ
- 3) สืบสวนและปราบปรามการกระทำผิดตามกฎหมายศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการเกี่ยวกับการทบทวนเอกสารต่าง ๆ หลังผ่านพิธีการทางศุลกากร



ภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่

- 4) ดำเนินการเกี่ยวกับคดีทางศุลกากร ของกลาง และของตกค้างที่อยู่ในความรับผิดชอบ
- 5) วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับการนำเข้าและส่งออกซึ่งสินค้า รวมทั้งจัดทำประเมินผลพัฒนาและปรับปรุงฐานข้อมูลด้านศุลกากรเพื่อใช้บริหารความเสี่ยง
- 6) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

#### 5.3.4 สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- 1) กำหนดแนวทางหรือมาตรการด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร และดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 2) พิจารณาคำขออนุมัติจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากร ทำเนียบท่าเรือ โรงพักสินค้า และสถานที่อื่น ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ตามที่ได้รับมอบหมาย
- 3) ตรวจสอบบัญชีคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากร
- 4) ดำเนินการเกี่ยวกับการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการชดเชยค่าภาษีอากรตามกฎหมายว่าด้วยการชดเชยค่าภาษีอากรสินค้าส่งออกที่ผลิตในราชอาณาจักร
- 5) ให้คำปรึกษาแนะนำ และให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านสิทธิประโยชน์ทางศุลกากรแก่ผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 6) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

#### 5.3.5 สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- 1) ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากรและรายได้อื่น การคืนอากรที่มีใช้กรณีตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งการควบคุมและตรวจสอบตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องทางท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งนี้ เฉพาะของผู้โดยสารนำพาพร้อมกับตน

2) ดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านคลังสินค้าทัณฑ์บน และเขตปลอดอากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และเขตอุตสาหกรรมส่งออกตามกฎหมายว่าด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเฉพาะภายในอาคารผู้โดยสารและอาคารเทียบเครื่องบินท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3) สืบสวนและปราบปรามการกระทำผิดตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการเกี่ยวกับการทบทวนเอกสารต่าง ๆ หลังผ่านพิธีการทางศุลกากรภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่

4) ดำเนินการเกี่ยวกับคดีทางศุลกากร ของกลางและของตกค้างที่อยู่ในความรับผิดชอบ

5) วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการกระทำผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกซึ่งของที่ผู้โดยสารนำมาพร้อมกับตน รวมทั้งจัดทำประเมินผล พัฒนา และปรับปรุงฐานข้อมูลด้านศุลกากรเพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยง

6) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

**5.3.6 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ** มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากรและรายได้อื่นสำหรับสินค้านำเข้าและส่งออก และการคืนอากรที่มีใช้กรณีตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งการควบคุมและตรวจสอบสินค้านำเข้าหรือส่งออก สินค้าถ่ายลำ และสินค้าผ่านแดน ตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องทางท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ นอกเหนือจากของที่ผู้โดยสารนำมาพร้อมกับตน

2) ดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านคลังสินค้าทัณฑ์บน และเขตปลอดอากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร เขตอุตสาหกรรมส่งออกตามกฎหมายว่าด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ในเขตพื้นที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แต่ไม่รวมถึงเขตพื้นที่ภายในอาคารผู้โดยสารและอาคารเทียบเครื่องบินท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3) สืบสวนและปราบปรามการกระทำผิดตามกฎหมายศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องและดำเนินการเกี่ยวกับการทบทวนเอกสารต่าง ๆ หลังผ่านพิธีการทางศุลกากร

ภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่

- 4) ดำเนินการเกี่ยวกับคดีทางศุลกากร ของกลาง และของตกค้างที่อยู่ในความรับผิดชอบ
- 5) วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับการนำเข้าและส่งออกซึ่งสินค้า รวมทั้งจัดทำประเมินผลพัฒนา และปรับปรุงฐานข้อมูลด้านศุลกากรเพื่อใช้บริหารความเสี่ยง
- 6) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

**5.3.7 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง** มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

- 1) ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากรและรายได้อื่นสำหรับสินค้านำเข้าและส่งออก และการคืนอากรที่มีใช้กรณีตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งการควบคุมและตรวจสอบสินค้านำเข้าและส่งออก สินค้าถ่ายลำ และสินค้าผ่านแดนตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 2) ดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านคลังสินค้าทัณฑ์บน และเขตปลอดอากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร เขตอุตสาหกรรมส่งออกตามกฎหมายว่าด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 3) สืบสวนและปราบปรามการกระทำความผิดตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องและดำเนินการเกี่ยวกับการทบทวนเอกสารต่าง ๆ หลังผ่านพิธีการทางศุลกากร
- 4) ดำเนินการเกี่ยวกับคดีทางศุลกากร ของกลางและของตกค้างที่อยู่ในความรับผิดชอบ
- 5) วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับการนำเข้าและส่งออกซึ่งสินค้า รวมทั้งจัดทำประเมินผลพัฒนา และปรับปรุงฐานข้อมูลด้านศุลกากรเพื่อใช้บริหารความเสี่ยง
- 6) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

**5.3.8 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง** มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

- 1) ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากร และรายได้อื่นสำหรับสินค้านำเข้าและส่งออก และของติดตัวผู้โดยสาร การคืนอากรที่มีใช้กรณีตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งการควบคุมและตรวจสอบสินค้านำเข้าและส่งออก สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดน และของติดตัวผู้โดยสารตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 2) ดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านคลังสินค้าทัณฑ์บน และเขตปลอดอากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร เขตอุตสาหกรรมส่งออกตามกฎหมายว่าด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 3) สืบสวนและปราบปรามการกระทำผิดตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องและดำเนินการเกี่ยวกับการทบทวนเอกสารต่าง ๆ หลังผ่านพิธีการทางศุลกากร
- 4) ตรวจสอบบันทึก บัญชีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการนำของเข้า หรือส่งของออก ณ ที่ทำการของผู้นำเข้า ผู้ส่งของออก หรือผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อปราบปรามการฉ้อฉลทางการค้าภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่
- 5) ดำเนินการเกี่ยวกับคดีทางศุลกากร ของกลาง และของตกค้างที่อยู่ในความรับผิดชอบ
- 6) วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกซึ่งสินค้า รวมทั้งจัดทำประเมินผลพัฒนา และปรับปรุงฐานข้อมูลด้านศุลกากรเพื่อใช้บริหารความเสี่ยง
- 7) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

สรุป หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร จำนวน 11 หน่วยงานนี้มีอำนาจหน้าที่เป็นไปตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 ซึ่งมีรายละเอียดตามกล่าวแล้วข้างต้น ข้อมูลข้างต้นนี้ผู้ศึกษาจะนำไปใช้ประกอบการอภิปรายผลและข้อเสนอแนะในบทที่ 5

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา เรื่อง “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร” ครั้งนี้ให้ความสำคัญกับการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) เป็นหลัก ซึ่งจำเป็นต้องแสดงให้เห็นถึงวิธีดำเนินการวิจัย (methodology) ใว้อย่างชัดเจน และเพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจได้ง่าย ในบทที่ 3 นี้ ผู้ศึกษาจึงได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 หัวข้อ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. ระยะเวลาทำการวิจัย
6. แผนการดำเนินงานตลอด โครงการ

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้แบ่งหัวข้อนี้ออกเป็น 2 หัวข้อย่อย คือ ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

**1.1 ประชากร** คือ ข้าราชการทั้งหมดของกรมศุลกากรที่มีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีอากร รวมทั้งเป็นผู้ได้รับผลของการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการและปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรใน 11 หน่วยงาน (คำสั่งกรมศุลกากรที่ 53/2551 ลงวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2551) รวมทั้งสิ้น 3,242 คน

**1.2 กลุ่มตัวอย่าง** คือ ผู้เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าวในการตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 1,413 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 98% ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.02 ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากรทั้งหมด

$e$  = ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.02

$$\text{แทนค่า} = \frac{3,242}{1 + 3,242(0.02)^2}$$

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด คือ 1,413 คน

สำหรับเหตุผลที่เลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการดังกล่าว เนื่องจากเป็นบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจ มีอำนาจหน้าที่ และได้รับผลของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการสุทธาการนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร โดยตรง ย่อมทำให้รู้ถึงสภาพการปฏิบัติงาน ปัญหา และแนวทางแก้ไขมากที่สุด อีกทั้งยังเป็นบุคลากรที่มีระยะเวลารับราชการยาวนานตามที่กฎหมายกำหนด โดยไม่รวมถึงพนักงานราชการที่มีการต่ออายุราชการทุก 4 ปี ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือนที่มีอายุราชการปีต่อปี และลูกจ้างประจำที่เป็นคนขับรถ และคนสวน รวมทั้งไม่ครอบคลุมข้าราชการในหน่วยงานอื่นหรือกรมกองอื่นด้วย เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณและเวลา สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษา ไม่ได้เลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนเพราะจะทำให้ขอบเขตการศึกษากว้างขวางมากขึ้น อันไม่สอดคล้องกับเวลาและงบประมาณของการทำการศึกษาครั้งนี้ อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนนั้น แม้เป็นกลุ่มตัวอย่างสำคัญที่รับผลการบริการ แต่ก็ควรทำวิจัยเรื่องทำนองเดียวกันนี้แยกออกต่างหากเพื่อจะได้เห็นภาพอย่างชัดเจน

สำหรับการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการของกรมศุลกากรในแต่ละหน่วยงานรวม 11 หน่วยงาน โดยการเทียบอัตราส่วนร้อยละจากจำนวนประชากรทั้งหมด (3,242 คน) ได้ใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยงาน} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละหน่วยงาน}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

หลังจากผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 1,413 คนแล้ว ผู้ศึกษาสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้ จำนวน 1,250 คน คิดเป็นร้อยละ 88.46 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริง จำแนกตามข้าราชการของกรมศุลกากรที่ปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนใน 11 หน่วยงาน (หน่วย: คน)

ข้าราชการของกรมศุลกากรที่ปฏิบัติราชการ ด้านการให้บริการประชาชนใน 11 หน่วยงาน	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด ที่ต้องการ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง ที่เก็บรวบรวม ได้จริง
1. ข้าราชการที่ปฏิบัติราชการอยู่ในสำนักงาน ศุลกากรภาคที่ 1	289	$\frac{1,413 \times 289}{3,242} = 126$	103
2. ข้าราชการที่ปฏิบัติราชการอยู่ในสำนักงาน ศุลกากรภาคที่ 2	170	$\frac{1,413 \times 170}{3,242} = 74$	48
3. ข้าราชการที่ปฏิบัติราชการอยู่ในสำนักงาน ศุลกากรภาคที่ 3	213	$\frac{1,413 \times 213}{3,242} = 93$	78
4. ข้าราชการที่ปฏิบัติราชการอยู่ในสำนักงาน ศุลกากรภาคที่ 4	385	$\frac{1,413 \times 385}{3,242} = 168$	148
5. ข้าราชการที่ปฏิบัติราชการอยู่ในสำนักงาน ศุลกากรกรุงเทพ	217	$\frac{1,413 \times 217}{3,242} = 95$	91
6. ข้าราชการที่ปฏิบัติราชการอยู่ในสำนักงาน ศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ	471	$\frac{1,413 \times 471}{3,242} = 205$	193
7. ข้าราชการที่ปฏิบัติราชการอยู่ในสำนักสิทธิ ประโยชน์ทางภาษีอากร	376	$\frac{1,413 \times 376}{3,242} = 164$	146
8. ข้าราชการที่ปฏิบัติราชการอยู่ในสำนักงาน ศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ	260	$\frac{1,413 \times 260}{3,242} = 113$	109
9. ข้าราชการที่ปฏิบัติราชการอยู่ในสำนักงาน ศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	402	$\frac{1,413 \times 402}{3,242} = 175$	149

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ข้าราชการของกรมศุลกากรที่ปฏิบัติราชการ ด้านการให้บริการประชาชนใน 11 หน่วยงาน	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด ที่ต้องการ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง ที่เก็บรวบรวม ได้จริง
10. ข้าราชการที่ปฏิบัติราชการอยู่ในสำนักงาน ศุลกากรลาดกระบัง	186	$\frac{1,413 \times 186}{3,242} = 81$	78
11. ข้าราชการที่ปฏิบัติราชการอยู่ในสำนักงาน ศุลกากรท่าเรือ แหลมฉบัง	273	$\frac{1,413 \times 273}{3,242} = 119$	107
<b>รวม</b>	<b>3,242</b>	<b>1,413</b>	<b>1,250</b> (คิดเป็นร้อยละ 88.46 ของกลุ่ม ตัวอย่างทั้งหมด)

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ซึ่งหมายถึง การศึกษาหรือการวิจัยที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (field research) เป็นหลัก เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงปริมาณซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เช่น การรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องอีกด้วย การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถาม (questionnaires) เป็นเครื่องมือ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างภาคสนาม หัวข้อเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ครอบคลุม 3 หัวข้อย่อย ได้แก่ (1) หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม (2) ลักษณะแบบสอบถาม และ (3) การทดสอบแบบสอบถาม

### 2.1 หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม เพื่อใช้ในการศึกษานี้ประกอบด้วย

#### 2.1.1 คำนึงถึงวัตถุประสงค์การวิจัยและขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้

#### 2.1.2 ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นพื้นฐานทางทฤษฎีในการตั้งข้อคำถาม

#### 2.1.3 ใช้ความรู้และประสบการณ์ของผู้ศึกษาเอง

#### 2.1.4 ขอคำปรึกษา คำแนะนำ และความร่วมมือจากผู้มีความรู้ความสามารถหรือผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ศึกษา จำนวน 2 คน ได้แก่ (1) นายสุรชาติ



จันทวีชรากร และ (2) นางสาวอมรา ผลาชีวะ นอกจากนั้น ยังขอคำแนะนำและคำปรึกษาจาก อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขข้อความคำถามอีกด้วย

**2.2 ลักษณะแบบสอบถาม** ในการรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนามนั้น ได้ใช้แบบสอบถามและให้กลุ่มตัวอย่างตอบ ผู้ศึกษาได้เลือกสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า (rating scale) ตามแบบของ อาร์.เอ. ลิเคิร์ต (R.A. Likert) หรือลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) โดยกำหนดให้มีน้ำหนักเปรียบเทียบกัน เป็นการแบ่งมาตราส่วนประมาณค่าของการตีความหมายออกเป็น 3 ระดับ

ในส่วนของเกณฑ์การวิเคราะห์ระดับแต่ละข้อ ได้ใช้การคำนวณช่วงการวัด ตามแนวคิดของเบสท์ (Best 1977: 74) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้ค่าคะแนนสูงสุด ลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุด และนำมาหารด้วยจำนวนกลุ่มหรือระดับที่ต้องการแบ่ง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระยะของช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}} \\ &= \frac{3 - 1}{3} \\ &= 0.66 \end{aligned}$$

ได้กำหนดคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ช่วงคะแนน
3 เห็นด้วยระดับมาก	2.34 – 3.00
2 เห็นด้วยระดับปานกลาง	1.67 – 2.33
1 เห็นด้วยระดับน้อย	1.00 – 1.66

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ในการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราประเมินค่านั้น อาจแบ่งเป็น 3 ระดับ หรือ 5 – 6 ระดับก็ได้ แต่ในที่นี้เลือก 3 ระดับ สำหรับเหตุผลสำคัญที่เลือกสร้างแบบสอบถามแบบมาตราประเมินค่าที่แบ่งเป็น 3 ระดับนั้นมีดังนี้

หนึ่ง ผู้ศึกษาไม่ต้องการใช้การประเมินความละเอียดในระดับที่มากจนเกินไป เช่น 5 หรือ 6 ระดับ ซึ่งเป็นระดับที่เกินความเป็นจริง เกินความจำเป็น ผู้ตอบแบบสอบถามแยกแยะความเห็นหรือความรู้สึกรองแต่ละระดับอย่างชัดเจนได้ยาก เกิดการโต้แย้งได้ง่ายที่สำคัญคือ ไม่ได้

นำมาใช้ประโยชน์จริงและฝึกสภาพความเป็นจริง แต่ผู้ศึกษาต้องการใช้การประเมินความละเอียดที่อยู่ในระดับที่พอเหมาะที่ง่ายสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม คือ 3 ระดับ

สอง ประหยัดเวลาแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อแบบสอบถามมีจำนวนมากกว่า 50 ข้อ

สาม ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจได้สะดวก รวดเร็ว แยกแยะความรู้สึกได้ง่ายและไม่ฝืนความรู้สึก

สี่ ง่ายต่อผู้อ่านหรือผู้นำผลการศึกษาวិจัยไปศึกษา

ห้า ทำให้ข้อมูลที่ได้รับเป็นกลุ่มก้อน ชัดเจน ถ้าเป็น 5 ระดับ ข้อมูลจะกระจาย อีกทั้งเมื่อผู้ศึกษาเขียนบรรยาย ข้อมูลจะยึดเยื่อ ซ้ำซาก เกินความจำเป็นและทำให้น่าเบื่อในการอ่านงานวิจัย

หก ทำให้ประหยัดเวลาและง่ายต่อการประมวลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล รวมตลอดทั้งการนำเสนอหรือเขียนบรรยายข้อมูล

เจ็ด ในทางปฏิบัติ บ่อยครั้งที่เริ่มแรกผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ 5 – 6 ระดับ แต่หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว และนำข้อมูลมาประมวลและวิเคราะห์ปรากฏว่า ข้อมูลมีลักษณะกระจายไม่เป็นกลุ่มก้อน บางระดับหรือหลายระดับไม่มีน้ำหนักมากเพียงพอ หรือบางระดับใกล้เคียงกันมาก ทำให้ในที่สุดจำเป็นต้องยุบรวมเป็น 3 ระดับ การยุบรวมเช่นนี้อาจส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูลคลาดเคลื่อนไป

แปด มีนักวิชาการได้ใช้เพียง 3 ระดับอย่างแพร่หลาย และยอมรับการใช้แบบสอบถามที่เป็น 3 ระดับนี้ด้วย (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ลัดดาวัลย์ รอดมณี และไพฑูรย์ ภักดี, 2529: 310-311; เอกสารการสอนชุดวิชาขอบข่ายและวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2539: 377; สมชัย ศรีสุทธิยากร 2546: 15) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ตามทฤษฎีของเบสท์ (Best 1977: 174) และแนวคิดของแดเนียล (Daniel 1995: 18-19)

ส่วนของเนื้อหาภายในแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบขึ้นด้วยข้อคำถามเปิดและข้อคำถามปิด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1) ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอายุราชการ โดยประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม

2) ส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร โดยใช้กรอบแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ หรือปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน ได้แก่ (1) การบริหารทรัพยากร

มนุษย์ (Man) (2) การบริหารงบประมาณ (Money) (3) การบริหารงานทั่วไป (Management) (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (5) การบริหารคุณธรรม (Morality) (6) การให้บริการประชาชน (Market) (7) การบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร(Message) (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค (Method) (9) การบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) (10) การประสานงานหรือการประนีประนอม (Mediation) และ (11) การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 34 ข้อคำถาม

3) ส่วนที่สาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร โดยใช้กรอบแนวคิด 11M ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 22 ข้อคำถาม

4) ส่วนที่สี่ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร โดยใช้กรอบแนวคิด 11M ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 11 ข้อคำถาม

5) ส่วนที่ห้า เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรประสบความสำเร็จ โดยแบ่งเป็น ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม

นอกจากนี้ ในส่วนท้ายของแบบสอบถาม ได้กำหนดเป็นข้อคำถามเปิดในลักษณะให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คำแนะนำเป็นข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นอื่นๆ เพิ่มเติม ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการนำข้อเสนอแนะการวิจัยนี้ไปใช้ในบทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ซึ่งผู้ศึกษา แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด 11M และข้อเสนอแนะอื่น

**2.3 การทดสอบแบบสอบถาม** การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือช่วยในการทำวิจัยสนาม ผู้ศึกษาได้สร้างหรือออกแบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อคำถามและตัวชี้วัด (indicator) ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตการวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ โดยข้อคำถามหรือตัวชี้วัดแต่ละข้อในแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบแบบสอบถามตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

**2.3.1 ขั้นตอนที่หนึ่ง** ยกร่างแบบสอบถาม โดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและขอบเขตการวิจัย

**2.3.2 ขั้นตอนที่สอง** การตรวจสอบความเที่ยงตรง เป็นลักษณะของการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสมบูรณ์ ความสอดคล้อง ตลอดจนเนื้อหาและถ้อยคำของแบบสอบถามให้รัดกุมและถูกต้อง โดยดำเนินการดังนี้

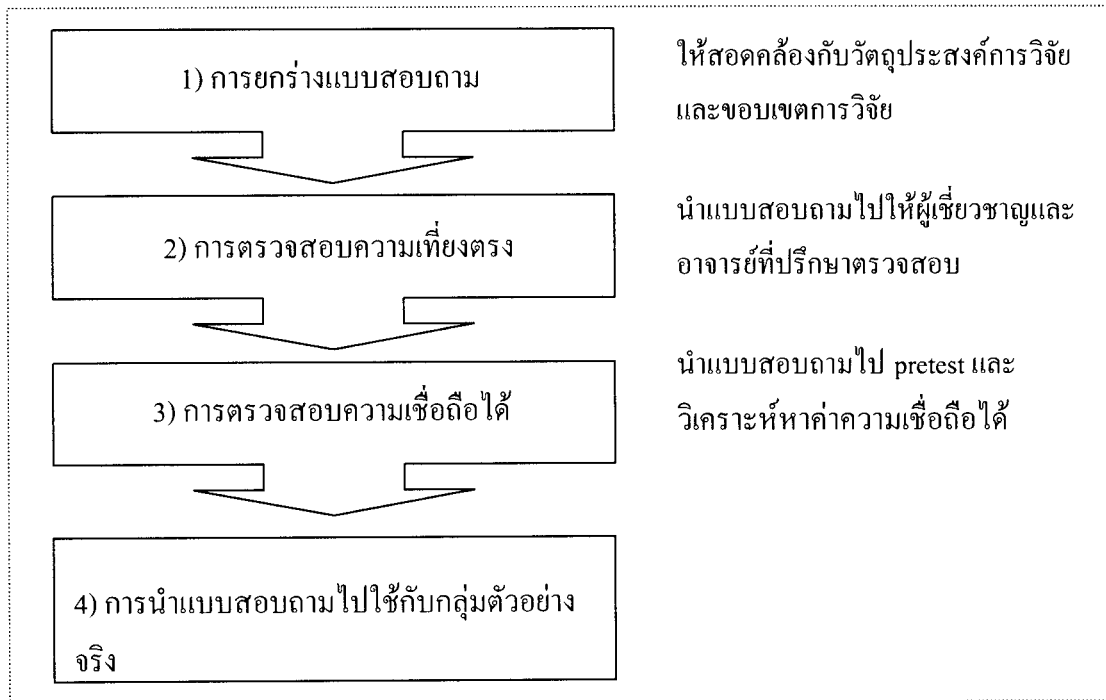
1) นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ผู้เชี่ยวชาญมีจำนวน 2 คน คือ (1) นายสุรชาติ จันทวัชรกร ตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมินอากร 9 และ (2) นางสาวอมรา ผลาชีวะ ตำแหน่งผู้อำนวยการส่วนบริการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ เมื่อพบข้อบกพร่องผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม เช่น ตัดข้อคำถามที่ไม่จำเป็นออกและเพิ่มข้อคำถามที่สำคัญบางข้อจนกระทั่งแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง

2) นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์มีจำนวน 2 คน คือ (1) รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ และ (2) อาจารย์พลเอกศิรินทร์ รูปกล้า เมื่อพบข้อบกพร่อง ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์และมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

**2.3.3 ขั้นตอนที่สาม** การตรวจสอบความเชื่อถือได้ ดำเนินการโดยผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (pretest) เพื่อทดสอบหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการกรมศุลกากร จำนวน 50 คน ต่อจากนั้น จึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามจำนวนดังกล่าวนี้ มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้จากสูตรหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (L. J. Cronbach 195: 297-334) โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์ได้กำหนดค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามดังกล่าวน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ ผู้ศึกษาได้นำมาใช้ในการทดสอบหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม จำนวน 50 ชุดดังกล่าว ได้ค่าความเชื่อถือเท่ากับ 0.9286 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

**2.3.4 ขั้นตอนที่สี่** การนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง โดยผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบและเก็บรวบรวมกลับมาประมวลและวิเคราะห์ต่อไป

ทั้ง 4 ขั้นตอนดังกล่าวมาทั้งหมดนี้ ผู้ศึกษาสรุปไว้ในภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถาม

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้ศึกษากำหนดวิธีการรวบรวมข้อมูลเป็น 3 วิธี ได้แก่ (1) การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (2) การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม และ (3) การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์ ดังนี้

**3.1 การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร** ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากตำรา หนังสือ รายงานผลการวิจัย สถิติ ตัวเลข และเอกสารต่าง ๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ รวมถึงเข้าถึงข้อมูลที่ได้จากอินเทอร์เน็ต (internet)

**3.2 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม** ผู้ศึกษาออกไปเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในพื้นที่ต่าง ๆ ด้วยตนเองส่วนหนึ่ง ได้แก่ สำนักงานสุลตการกรุงเทพ สำนักงานสุลตการท่าเรือกรุงเทพ สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร สำนักงานสุลตการตรวจของตู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สำนักงานสุลตการตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และสำนักงานสุลตการตรวจสินค้าลาดกระบ้ง และส่งทางไปรษณีย์ให้เจ้าหน้าที่ธุรการของหน่วยงานแจกให้กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สำนักงานสุลตการท่าเรือแหลมฉบัง สำนักงานสุลตการภาคที่ 1 สำนักงานสุลตการภาคที่ 2

สำนักงานศุลกากรภาคที่ 3 และสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนามดังกล่าวได้กระทำตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2551 ถึงวันที่ 15 ตุลาคม 2551 รวม 45 วัน

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

##### 4.1 วิธีการประมวลผลข้อมูล ประกอบด้วย

4.1.1 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการวิจัยภาคสนาม

4.1.2 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุด

4.1.3 จัดคำตอบเป็นกลุ่มและเป็นหมวด โดยกำหนดรหัส (code) ข้อมูล พร้อมทั้งจัดทำคู่มือลกรหัส (codebook) และบันทึกรหัสข้อมูลลงในตารางเอ็กซ์เซล (excel) ในคอมพิวเตอร์

4.1.4 ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สำหรับคอมพิวเตอร์ (SPSS for computer)

4.2 วิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ลกรหัสข้อมูลแล้วมาทำการวิเคราะห์ประมวลผลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.2.1 *ค่าร้อยละ (percentage)* ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

4.2.2 *ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ S.D.* ใช้วิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) สภาพการบริหารจัดการ (2) ปัญหา และ (3) แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M นอกจากนี้ ยังใช้อธิบายความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรประสบผลสำเร็จอีกด้วย

4.2.3 *การทดสอบค่าที (t-test)* ใช้เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรื่องการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M

## 5. ระยะเวลาทำการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2551 ถึง วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2552 รวมระยะเวลา 8 เดือน แบ่งแผนการดำเนินงานตลอดโครงการ ดังนี้

- 5.1 รวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร 2 เดือน
- 5.2 รวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม 3 เดือน
- 5.4 เสนอผลการศึกษาและจัดทำเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์ 2 เดือน

## 6. แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

แผนการดำเนินงานตลอดโครงการใช้เวลา 8 เดือน ดังภาพที่ 3.2

แผนการดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินงาน 8 เดือน							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. รวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร เช่น หนังสือ บทความเอกสารเกี่ยวกับความเป็นมา สภาพทั่วไป สถิติ และอำนาจหน้าที่ของกรมศุลกากร เป็นต้น	██████████							
2. รวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม ที่สอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัย			████████████████████					
3. ประมวลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล						██████████		
4. เสนอผลการศึกษา และจัดทำเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์							██████████████████	

ภาพที่ 3.2 ระยะเวลาและแผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

หมายเหตุ ในขณะที่ศึกษาผู้ศึกษาได้ปรับปรุงข้อมูลจากการวิจัยเอกสารเพื่อให้ทันสมัยตลอดเวลา

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ของการศึกษา เรื่อง “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร” เป็นการศึกษาด้านรัฐประศาสนศาสตร์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร (2) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร (3) แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร (4) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร ประสบผลสำเร็จ และ (5) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M

ผู้ศึกษาได้นำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิเคราะห์ครั้งนี้ ปัจจัยดังกล่าวนั้นประกอบด้วย (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารงบประมาณ (Money) (3) การบริหารงานทั่วไป (Management) (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (5) การบริหารคุณธรรม (Morality) (6) การให้บริการประชาชน (Market) (7) การบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค (Method) (9) การบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) (10) การประสานงานหรือการประนีประนอม (Mediation) และ (11) การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการกรมศุลกากร จำนวน 1,250 คน คิดเป็นร้อยละ 88.46 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (1,413 คน) ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ (SPSS for PC) ทั้งนี้ ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการบรรยายประกอบตาราง



โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาจำนวนและค่าร้อยละ (ตารางที่ 4.1)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 หัวข้อ ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ตารางที่ 4.2–4.13)

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ตารางที่ 4.14)

2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ตารางที่ 4.15)

2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรประสบผลสำเร็จ วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ตารางที่ 4.16)

2.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M (ตารางที่ 4.17– 4.20) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผู้ศึกษาได้เสนอความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1) n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม
- 2)  $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย (mean)
- 3) S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
- 4) t แทน การทดสอบค่าที (t-test)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 2 หัวข้อ ได้แก่

3.1 สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M เป็นการนำเสนอด้วยภาพ (ภาพที่ 4.1)

3.2 สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการ ปัญหา แนวทางการปรับปรุง และปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรประสบผลสำเร็จ เป็นการนำเสนอด้วยตาราง (ตารางที่ 4.20)

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามผู้ศึกษานำเสนอข้อมูลเป็นจำนวน และค่าร้อยละได้แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 1,250) แสดงค่าจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง		ผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 1,250)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	1.1 ชาย	626	50.1
	1.2 หญิง	624	49.9
<b>รวม</b>		<b>1,250</b>	<b>100.0</b>
2. ระดับการศึกษา	3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	236	18.9
	3.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	759	60.7
	3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	255	20.4
<b>รวม</b>		<b>1,250</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	ผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 1,250)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. อายุราชการ 4.1 1-10 ปี	217	17.4
4.2 11-20 ปี	460	36.8
4.3 21 ปีขึ้นไป	573	45.8
รวม	1,250	100.0

หมายเหตุ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดนี้ นอกจากผู้ศึกษาได้นำเสนอไว้เพื่อแสดงถึงภูมิหลังหรือสภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้ศึกษายังนำไปใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M อีกด้วย

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.1 พบว่า (1) ในเรื่องเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 50.1) เป็นชาย และที่เหลือ (ร้อยละ 49.9) เป็นหญิง (2) สำหรับเรื่องระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 60.7) มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รองลงมา (ร้อยละ 20.4) มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี และที่เหลือ (ร้อยละ 18.9) มีการศึกษาดำกว่าระดับปริญญาตรี และ (3) ในเรื่องอายุราชการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 45.8) มีอายุราชการระหว่าง 21 ปีขึ้นไป รองลงมาคือ (ร้อยละ 36.8) อายุราชการระหว่าง 11-20 ปี และที่เหลือ (ร้อยละ 17.4) อายุราชการระหว่าง 1-10 ปี

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 นี้ประกอบด้วย 5 หัวข้อดังกล่าวไว้แล้วข้างต้น โดยนำเสนอเรียงตามลำดับ ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 12 หัวข้อ (ตั้งแต่หัวข้อ 2.1.1-2.1.12 หรือตั้งแต่ตารางที่ 4.2-4.14) ดังนี้

2.1.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.2

หมายเหตุ ข้อความว่า “การให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร” ต่อจากนี้ไป เรียกว่า “การให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร”

ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n)	ปานกลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
1. กรมศุลกากรบรรจุ แต่งตั้ง และ โยกย้าย	(206)	(811)	(233)	(1,250)			
ข้าราชการอย่างเหมาะสมกับการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	16.5	64.9	18.6	100.0	1.97	0.59	ปานกลาง
2. กรมศุลกากรจัดการฝึกอบรมให้แก่	(258)	(750)	(242)	(1,250)			
ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารมากเพียงพอ ทำให้ข้าราชการมีความรู้มากเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน	20.6	60.0	19.4	100.0	2.01	0.63	ปานกลาง
3. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี	(291)	(767)	(192)	(1,250)			
ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	23.3	61.4	15.4	100.0	2.07	0.61	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>					<b>2.01</b>	<b>0.61</b>	<b>ปานกลาง</b>

หมายเหตุ

- 1) ระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 ระดับ มีช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้
 

(1) เห็นด้วยมาก	ช่วงคะแนนระหว่าง	2.34-3.00	คะแนน
(2) เห็นด้วยปานกลาง	ช่วงคะแนนระหว่าง	1.67-2.33	คะแนน
(3) เห็นด้วยน้อย	ช่วงคะแนนระหว่าง	1.00-1.66	คะแนน
- 2) สำหรับตารางที่ใช้สถิติค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทุกตารางมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ

เท่ากับ 0.05

3) เนื่องจากค่า  $t$  และค่า S.D. มีความสัมพันธ์ เชื่อมโยง และขยายรายละเอียดให้กับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าร้อยละ (%) ดังนั้น ทุกตารางในหัวข้อ 2.1-2.4, และหัวข้อ 2.5 จึงได้แสดงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือค่า S.D. ไว้ด้วย และบางตารางได้แสดงค่า  $t$  ไว้ด้วย ถึงแม้ว่าในทุกตาราง ผู้ศึกษาไม่ได้นำค่า  $t$  และค่า S.D. มาใช้ในการวิเคราะห์หรือเขียนบรรยายได้ตารางไว้ก็ตาม

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.97) ว่า กรมศุลกากรบรรจุ แต่งตั้ง และ โยกย้ายข้าราชการอย่างเหมาะสมกับการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.01) ว่า กรมศุลกากรจัดการฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารมากเพียงพอ ทำให้ข้าราชการมีความรู้มากเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.07) ว่า ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.01)

**2.1.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารงบประมาณ** ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารงบประมาณ

สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารงบประมาณ	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n)	(n)	(n)	(n)			
1. กรมศุลกากรควบคุมและตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างเคร่งครัด	(312)	(765)	(173)	(1,250)	2.11	0.61	ปานกลาง
2. กรมศุลกากรจัดสรรงบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารมากเพียงพอแก่การปฏิบัติงาน	(309)	(759)	(182)	(1,250)	2.10	0.61	ปานกลาง
3. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านงบประมาณเพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	(339)	(762)	(149)	(1,250)	2.15	0.60	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>					<b>2.12</b>	<b>0.60</b>	<b>ปานกลาง</b>

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารงบประมาณ มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.11) ว่า กรมศุลกากรควบคุมและตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างเคร่งครัด และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.10) ว่า กรมศุลกากรจัดสรรงบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารมากเพียงพอแก่การปฏิบัติงาน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.15) ว่า ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านงบประมาณเพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารงบประมาณ พบว่าค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.12)

**2.1.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารงานทั่วไป** ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารงานทั่วไป

สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารงานทั่วไป	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n)	ปานกลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
1. กรมศุลกากรได้ประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่การให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารข้าราชการและประชาชนเพื่อให้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน กว้างขวาง และมากเพียงพอ	(448)	(644)	(158)	(1,250)	2.23	0.65	ปานกลาง
2. ผู้บริหารของกรมศุลกากรมีภาวะผู้นำในการกล้าคิดและกล้าตัดสินใจเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	(470)	(622)	(158)	(1,250)	2.24	0.66	ปานกลาง
3. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูง ในการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไปเพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	(375)	(730)	(145)	(1,250)	2.18	0.61	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>					<b>2.21</b>	<b>0.64</b>	<b>ปานกลาง</b>

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M

ด้านการบริหารงานทั่วไป มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.23) ว่า กรมศุลกากรได้ประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่การให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารแก่ข้าราชการและประชาชนเพื่อให้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน กว้างขวาง และมากเพียงพอ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.24) ว่า ผู้บริหารของกรมศุลกากรมีภาวะผู้นำในการกล้าคิดและกล้าตัดสินใจเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.18) ว่า ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารงานทั่วไปเพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารงานทั่วไป พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.21)

**2.1.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์** ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์

สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)			
1. กรมศุลกากรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่าง	(303)	(710)	(237)	(1,250)			
มากเพียงพอ	24.2	56.8	19.0	100.0	2.05	0.65	ปานกลาง



ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร ตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)			
2. ผู้บริหารของกรมศุลกากรมีความคิดริเริ่มและพร้อมที่จะสนับสนุนการนำวัสดุอุปกรณ์สมัยใหม่เข้ามาใช้ในหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	(399)	(690)	(161)	(1,250)			
	31.9	55.2	12.9	100.0	2.19	0.64	ปานกลาง
3. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์เพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	(336)	(742)	(172)	(1,250)			
	26.9	59.4	13.8	100.0	2.13	0.62	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>					<b>2.12</b>	<b>0.63</b>	<b>ปานกลาง</b>

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.05) ว่า กรมศุลกากรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างมากเพียงพอ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.19) ว่า ผู้บริหารของกรมศุลกากรมีความคิดริเริ่มและพร้อมที่จะสนับสนุนการนำวัสดุอุปกรณ์สมัยใหม่เข้ามาใช้ในหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.13) ว่า ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์เพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.12)

2.1.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารคุณธรรม ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารคุณธรรม

สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารคุณธรรม	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n)	ปานกลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
1. กรมศุลกากรมีมาตรการควบคุมดูแลความประพฤติของข้าราชการ เช่น ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	(438)	(681)	(131)	(1,250)	2.24	0.62	ปานกลาง
2. กรมศุลกากรได้จัดการฝึกอบรมและปลูกฝังจิตสำนึกให้แก่ข้าราชการในเรื่องความซื่อสัตย์ อดทน และขยันขันแข็งในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	(511)	(623)	(116)	(1,250)	2.31	0.63	ปานกลาง
3. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรมเพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	(445)	(695)	(110)	(1,250)	2.26	0.61	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>					<b>2.27</b>	<b>0.62</b>	<b>ปานกลาง</b>

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารคุณธรรม มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.24) ว่า กรมศุลกากรมีมาตรการควบคุมดูแลความประพฤติของข้าราชการ เช่น ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง

(ค่าเฉลี่ย 2.31) ว่า กรมศุลกากร ได้จัดการฝึกอบรมและปลูกฝังจิตสำนึกให้แก่ข้าราชการในเรื่อง ความซื่อสัตย์ อดทน และขยันขันแข็งในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสาร

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.26) ว่า ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหาร คุณธรรมเพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสาร

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการ ให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารคุณธรรม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.27)

**2.1.6 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการ ให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบ ไร้ เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการให้บริการประชาชน** ดังแสดงรายละเอียด ไว้ในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการ ให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการให้บริการ ประชาชน

สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการ	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
ประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสาร ตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการให้บริการประชาชน	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)			
1. กรมศุลกากรปรับปรุงการให้บริการ ประชาชนด้วยการลดขั้นตอนและนำ เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการ ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วย ระบบ ไร้เอกสาร	(564)	(604)	(82)	(1,250)	2.38	0.60	มาก
2. กรมศุลกากรเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะการ ให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสาร	(380)	(628)	(242)	(1,250)	2.11	0.69	ปานกลาง

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร ตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารงบประมาณ	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)			
3. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี	(400)	(714)	(136)	(1,250)			
ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสาร	32.0	57.1	10.9	100.0	2.21	0.62	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>					<b>2.23</b>	<b>0.63</b>	<b>ปานกลาง</b>

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการให้บริการประชาชน มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.38) ว่า กรมศุลกากรปรับปรุงการให้บริการประชาชนด้วยการลดขั้นตอนและนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.11) ว่า กรมศุลกากรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.21) ว่า ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการให้บริการประชาชน พบว่าค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.23)

**2.1.7 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร** ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร ด้านการบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร

สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n)	ปานกลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
1. กรมศุลกากรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารต่อข้าราชการและประชาชนอย่างมากเพียงพอและต่อเนื่อง	(381)	(725)	(144)	(1,250)	2.18	0.61	ปานกลาง
2. กรมศุลกากรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารต่อประชาชนโดยผ่านหลายช่องทางเช่น ประกาศให้ทราบทางวิทยุ โทรทัศน์ และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	(399)	(680)	(171)	(1,250)	2.18	0.65	ปานกลาง
3. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารเพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	(384)	(691)	(175)	(1,250)	2.16	0.64	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>					<b>2.17</b>	<b>0.63</b>	<b>ปานกลาง</b>

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.18) ว่า กรมศุลกากรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารต่อข้าราชการและประชาชนอย่างมากเพียงพอและต่อเนื่อง และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.18) ว่า กรมศุลกากรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารต่อประชาชนโดยผ่านหลายช่องทาง เช่น ประกาศให้ทราบทางวิทยุ โทรทัศน์ และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.16) ว่า ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารเพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.17)

**2.1.8 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.9**

ตารางที่ 4.9 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค

สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n)	ปานกลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)			
1. กรมศุลกากรออกคำสั่งและระเบียบสำหรับการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างชัดเจน	(323)	(717)	(210)	(1,250)	2.09	0.64	ปานกลาง
2. กรมศุลกากรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารสำหรับข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการไว้อย่างครบถ้วน	(286)	(701)	(263)	(1,250)	2.01	0.66	ปานกลาง

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารงบประมาณ	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n)	ปานกลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
3. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค เพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	(297)	(759)	(194)	(1,250)	2.08	0.62	ปานกลาง
	<b>เฉลี่ยรวม</b>				<b>2.06</b>	<b>0.64</b>	<b>ปานกลาง</b>

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.09) ว่า กรมศุลกากรออกคำสั่งและระเบียบสำหรับการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างชัดเจน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.01) ว่า กรมศุลกากรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารสำหรับข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการไว้อย่างครบถ้วน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.08) ว่า ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค เพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร

**สรุป** ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.06)

**2.1.9 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารเวลาหรือรอบเวลาในการปฏิบัติงาน** ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน

สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. กรมศุลกากร ได้กำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารไว้อย่างชัดเจน	(370) 29.6	(717) 57.4	(163) 13.0	(1,250) 100.0	2.16	0.63	ปานกลาง
2. ผู้บริหารของกรมศุลกากรควบคุมดูแลการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารในแต่ละกิจกรรมให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาอย่างเคร่งครัด	(365) 29.2	(722) 57.8	(163) 13.0	(1,250) 100.0	2.16	0.62	ปานกลาง
3. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลาหรือกรอบเวลาเพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	(343) 27.4	(767) 61.4	(140) 11.2	(1,250) 100.0	2.16	0.60	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>					<b>2.07</b>	<b>0.61</b>	<b>ปานกลาง</b>

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.16) ว่า กรมศุลกากรได้กำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารไว้อย่างชัดเจน และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.16) ว่า ผู้บริหารของกรมศุลกากรควบคุมดูแลการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารในแต่ละกิจกรรมให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาอย่างเคร่งครัด

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.16) ว่า ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร



สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.07)

**2.1.10 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการประสานงานหรือการประนีประนอม** ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการประสานงานหรือการประนีประนอม

สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการประสานงานหรือการประนีประนอม	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. หน่วยงานต่าง ๆ ภายในกรมศุลกากร ได้ประสานงาน จัดประชุม และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเป็นประจำ	(300) 24.0	(763) 61.0	(187) 15.0	(1,250) 100.0	2.09	0.61	ปานกลาง
2. กรมศุลกากรได้ประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น การทำเรือแห่ง ประเทศไทย และธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ เพื่อร่วมมือกันสนับสนุนการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างมากเพียงพอ	(321) 25.7	(753) 60.2	(176) 14.1	(1,250) 100.0	2.11	0.62	ปานกลาง

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร ตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารงบประมาณ	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
3. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการประสานงานหรือการ ประนีประนอมเพื่อให้บริการประชาชน ด้วยระบบไร้เอกสาร	(300)	(794)	(156)	(1,250)	2.11	0.59	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>					<b>2.10</b>	<b>0.60</b>	<b>ปานกลาง</b>

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการประสานงานหรือการประนีประนอม มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.09) ว่า หน่วยงานต่าง ๆ ภายในกรมศุลกากรได้ประสานงาน จัดประชุม และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเป็นประจำ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.11) ว่า กรมศุลกากรได้ประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น การท่าเรือแห่งประเทศไทย และธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ เพื่อร่วมมือกันสนับสนุนการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างมากเพียงพอ

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.11) ว่า ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการประสานงานหรือการประนีประนอมเพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการประสานงานหรือการประนีประนอม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.10)

**2.1.11 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน**  
ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน

สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n)	ปานกลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
1. กรมศุลกากรประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเป็นประจำ	(243)	(746)	(261)	(1,250)	1.98	0.63	ปานกลาง
2. กรมศุลกากรให้ความสำคัญกับการรายงานผลการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารต่อผู้บังคับบัญชาอย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์	(334)	(742)	(174)	(1,250)	2.12	0.62	ปานกลาง
3. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการวัดผลหรือประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	(274)	(812)	(164)	(1,250)	2.08	0.58	ปานกลาง
	<b>เฉลี่ยรวม</b>				<b>2.06</b>	<b>0.61</b>	<b>ปานกลาง</b>

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.98) ว่า กรมศุลกากรประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเป็นประจำ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.12) ว่า กรมศุลกากรให้ความสำคัญกับการรายงานผลการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารต่อผู้บังคับบัญชาอย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.08) ว่า ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการวัดผลหรือการประเมินผล การปฏิบัติงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.06)

**2.1.12 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมทั้งหมดของสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ทั้ง 11 ด้าน** ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมทั้งหมดของสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ทั้ง 11 ด้าน

ภาพรวมทั้งหมดของสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ทั้ง 11 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n)	ปานกลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
ในภาพรวมทั้งหมด กรมศุลกากรมี	(265)	(881)	(104)	(1,250)			
ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร ทั้ง 11 ด้าน ได้แก่ (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารงานทั่วไป (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (5) การบริหารคุณธรรม (6) การให้บริการประชาชน (7) การบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (10) การประสานงานหรือการประนีประนอม และ (11) การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน	21.2	70.5	8.3	100.0	2.12	0.52	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>					<b>2.12</b>	<b>0.52</b>	<b>ปานกลาง</b>

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมทั้งหมดของสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร ตามกรอบแนวคิด 11M ทั้ง 11 ด้าน โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.12) ว่า ในภาพรวมทั้งหมด กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ทั้ง 11 ด้าน ได้แก่ (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารงานทั่วไป (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (5) การบริหารคุณธรรม (6) การให้บริการประชาชน (7) การบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (10) การประสานงานหรือการประนีประนอม และ (11) การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน

**2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.14**

ตารางที่ 4.14 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ทั้ง 11 ด้าน

ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
<b>1. ปัญหาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์</b>							
1.1 กรมศุลกากรบรรจุแต่งตั้งและโยกย้ายข้าราชการเพื่อปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารยังไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน เช่น แต่งตั้งข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งนิติกรให้มาปฏิบัติงานดังกล่าว	(319)	(698)	(233)	(1,250)	2.06	0.66	ปานกลาง
1.2 กรมศุลกากรจัดการฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารน้อยเกินไป ทำให้ข้าราชการมีความรู้ไม่เพียงพอสำหรับปฏิบัติงาน	(379)	(689)	(182)	(1,250)	2.15	0.65	ปานกลาง
<b>รวม</b>					<b>2.10</b>	<b>0.65</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร ตามกรอบแนวคิด IIM	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
<b>2. ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ</b>							
2.1 กรมศุลกากรเปิดโอกาสให้ ประชาชนหรือบุคคลภายนอกเข้ามามี ส่วนร่วมในการควบคุมและตรวจสอบ การใช้จ่ายงบประมาณ แต่ประชาชน หรือบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วม น้อยมาก	(266)	(714)	(270)	(1,250)			
	21.3	57.1	21.6	100.0	1.99	0.65	ปานกลาง
2.2 กรมศุลกากรจัดสรรงบประมาณเพื่อ สนับสนุนการให้บริการประชาชนด้วย ระบบไร้เอกสารไม่ครอบคลุมทุก หน่วยงาน	(266)	(734)	(250)	(1,250)			
	21.3	58.7	20.0	100.0	2.01	0.64	ปานกลาง
	<b>รวม</b>				<b>2.00</b>	<b>0.64</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>3. ปัญหาด้านการบริหารงานทั่วไป</b>							
3.1 กรมศุลกากรประชาสัมพันธ์หรือ เผยแพร่การให้บริการประชาชนด้วย ระบบไร้เอกสารอย่างไม่ต่อเนื่อง	(242)	(736)	(272)	(1,250)			
	19.4	58.9	21.8	100.0	1.97	0.64	ปานกลาง
3.2 ผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากร ขาดภาวะผู้นำในการกล้าคิดและกล้า ตัดสินใจเพื่อปรับปรุง กระบวนการ ให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสาร	(284)	(705)	(261)	(1,250)			
	22.7	56.4	20.9	100.0	2.01	0.66	ปานกลาง
	<b>รวม</b>				<b>1.99</b>	<b>0.65</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
<b>4. ปัญหาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์</b>							
4.1 กรมศุลกากรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารยังไม่ ทันสมัยและไม่เพียงพอต่อความต้องการ ของข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน	(283)	(725)	(242)	(1,250)	2.03	0.64	ปานกลาง
4.2 ผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากร ขาดความคิดริเริ่มที่จะนำวัสดุอุปกรณ์ สมัยใหม่เข้ามาใช้ในหน่วยงานที่ให้ บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	(240)	(734)	(276)	(1,250)			
					1.97	0.64	ปานกลาง
	<b>รวม</b>				<b>2.00</b>	<b>0.64</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>5. ปัญหาด้านการบริหารคุณธรรม</b>							
5.1 ผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากร ให้ความสำคัญกับการควบคุมดูแลใน เรื่องความซื่อสัตย์สุจริตของข้าราชการที่ ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วย ระบบไร้เอกสารไม่มากเท่าที่ควร	(212)	(767)	(271)	(1,250)	1.95	0.62	ปานกลาง
5.2 ข้าราชการบางส่วนที่เข้ารับการ ฝึกอบรมและปลูกจิตสำนึกในเรื่องความ ซื่อสัตย์สุจริตและขยันขันแข็งในการ ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสารไม่ได้นำความรู้ที่ได้รับจากการ ฝึกอบรมไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างจริงจัง	(262)	(728)	(260)	(1,250)			
					2.0	0.64	ปานกลาง
	<b>รวม</b>				<b>1.97</b>	<b>0.63</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร ตามกรอบแนวคิด IIM	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
<b>6. ปัญหาด้านการให้บริการประชาชน</b>							
6.1 ข้าราชการบางส่วนที่ปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร เกิดความสับสนในขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว	(357)	(701)	(192)	(1,250)	2.13	0.64	ปานกลาง
6.2 ข้าราชการบางส่วนที่ปฏิบัติงานยัง ไม่เห็นถึงความสำคัญของการเปิดโอกาส ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ ตรวจสอบ หรือเสนอแนะการให้บริการ ประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสาร	(247)	(771)	(232)	(1,250)			
					2.01	0.61	ปานกลาง
	รวม				2.07	0.62	ปานกลาง
<b>7. ปัญหาด้านการบริหารข่าวสารหรือ ข้อมูลข่าวสาร</b>							
7.1 ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเข้าถึง แหล่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ไม่สะดวก รวดเร็ว ทำให้การปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชนต้องใช้เวลาเพิ่มมากขึ้น	(272)	(742)	(236)	(1,250)	2.02	0.63	ปานกลาง
7.2 กรมศุลกากรประชาสัมพันธ์หรือ เผยแพร่ข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารที่ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วย ระบบไร้เอกสารแก่ประชาชนไม่ต่อเนื่อง และไม่กว้างขวางเท่าที่ควร	(221)	(759)	(270)	(1,250)			
					1.96	0.62	ปานกลาง
	รวม				1.99	0.62	ปานกลาง



ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
<b>8. ปัญหาด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค</b>							
8.1 ข้าราชการบางส่วนที่ปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร ไม่ได้นำคำสั่งและกฎระเบียบสำหรับการ ปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน ไปยึดถือและ ปฏิบัติอย่างเคร่งครัด	(218)	(696)	(336)	(1,250)	1.90	0.65	ปานกลาง
8.2 กรมศุลกากรไม่ได้ปรับปรุงคู่มือการ ปฏิบัติงานและระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับ การให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสารให้ทันสมัย	(287)	(694)	(269)	(1,250)	2.01	0.66	ปานกลาง
	<b>รวม</b>				<b>1.95</b>	<b>0.65</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>9. ปัญหาด้านการบริหารเวลาหรือกรอบ เวลาในการปฏิบัติงาน</b>							
9.1 ข้าราชการบางส่วนที่ปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร ไม่อาจให้บริการประชาชนตามกำหนด เวลาแล้วเสร็จของแต่ละกิจกรรมได้อย่าง แท้จริง	(223)	(739)	(288)	(1,250)	1.94	0.63	ปานกลาง
9.2 กรมศุลกากรไม่มีมาตรการลงโทษ อย่างเคร่งครัดแก่ข้าราชการที่ไม่อาจ ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสารในแต่ละกิจกรรมให้แล้วเสร็จ ตามกำหนดเวลา	(179)	(738)	(333)	(1,250)	1.87	0.62	ปานกลาง
	<b>รวม</b>				<b>1.90</b>	<b>0.62</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
<b>10. ปัญหาด้านการประสานงานหรือการ ประนีประนอม</b>							
10.1 การประสานงานภายในหน่วยงาน ต่าง ๆ ของกรมศุลกากรเพื่อสนับสนุน การให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้ เอกสารยังไม่รวดเร็วและคล่องตัว เท่าที่ควร	(350)	(750)	(150)	(1,250)	2.16	0.61	ปานกลาง
10.2 กรมศุลกากรขาดการประชาสัมพันธ์ หรือเผยแพร่กิจกรรมเกี่ยวกับการ ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่ ร่วมมือกันสนับสนุนการให้บริการ ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	(226)	(798)	(226)	(1,250)	2.00	0.60	ปานกลาง
	<b>รวม</b>				<b>2.08</b>	<b>0.60</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>11. ปัญหาด้านการวัดผลหรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน</b>							
11.1 การวัดผลหรือประเมินผลการ ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสารของกรมศุลกากร โดยหน่วยงาน ภายนอกหรือประชาชนมีน้อยเกินไป	(247)	(790)	(213)	(1,250)	2.02	0.60	ปานกลาง
11.2 ผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากร ไม่ให้ความสำคัญกับการวัดผลหรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ ที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วย ระบบไร้เอกสารอย่างจริงจัง	(210)	(778)	(262)	(1,250)	1.95	0.61	ปานกลาง
	<b>รวม</b>				<b>1.98</b>	<b>0.60</b>	<b>ปานกลาง</b>
	<b>เฉลี่ยรวม</b>				<b>2.00</b>	<b>0.62</b>	<b>ปานกลาง</b>

หมายเหตุ ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ที่ประกอบด้วย 11 ด้านดังกล่าวข้างต้นนี้ แต่ละด้านมีหลายปัญหา แต่ในที่นี้ ได้พิจารณาคัดเลือกเฉพาะปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านเพื่อนำไปใช้ศึกษาวิเคราะห์ใน "กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา" ในบทที่ 5 หัวข้อ 2 อภิปรายผล หัวข้อย่อย ปัญหาและแนวทางการปรับปรุง

สำหรับหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านของทั้ง 11 ด้าน ดังนี้ หนึ่ง พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของปัญหาในแต่ละด้าน กล่าวคือ หากปัญหาด้านใดมีค่าเฉลี่ยของปัญหามากที่สุด จะเลือกเพื่อนำไปวิเคราะห์เป็นอันดับแรก สอง ถ้าหากค่าเฉลี่ยของปัญหาในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน จะพิจารณาจาก ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. ที่แสดงถึงการกระจายของข้อมูลของปัญหาแต่ละด้าน โดยเลือกปัญหาที่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุดเป็นอันดับสอง และ สาม ถ้าหากปัญหาแต่ละด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากันอีก จะพิจารณาจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ของปัญหาแต่ละด้านต่อระดับความเห็นด้วย โดยเลือกปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (มาก ปานกลาง น้อย) เป็นอันดับสุดท้าย

เพื่อให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้น ในตารางที่ 4.14 ข้างบนนี้ที่แสดงการวิเคราะห์ปัญหา ผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย \* ไว้ท้ายตัวเลขที่ผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านไว้ด้วย

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M โดยแยกออกเป็น 11 ด้าน ๆ ละ 2 ข้อ และในแต่ละข้อได้เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย มีดังนี้

1) **ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์** กลุ่มตัวอย่างส่วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ (หรือ 2 ข้อคำถาม) กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.15) ว่า กรมศุลกากรจัดการฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารน้อยเกินไป ทำให้ข้าราชการมีความรู้ไม่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.06) ว่า กรมศุลกากรบรรจุ แต่งตั้ง และ โยกย้ายข้าราชการเพื่อปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารยังไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน เช่น แต่งตั้งข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งนิติกรให้มาปฏิบัติงานดังกล่าว

2) **ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ** กลุ่มตัวอย่างส่วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.01) ว่า กรมศุลกากรจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารไม่ครอบคลุมทุกหน่วยงาน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.99) ว่า

กรมศุลกากรเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมและตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ แต่ประชาชนหรือบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมน้อยมาก

3) *ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป* กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.01) ว่าผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากรขาดภาวะผู้นำในการกล้าคิดและกล้าตัดสินใจเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.97) ว่า กรมศุลกากรประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่การให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างไม่ต่อเนื่อง

4) *ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์* กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.03) ว่ากรมศุลกากรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารยังไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอต่อความต้องการของข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.97) ว่าผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากรขาดความคิดริเริ่มที่จะนำวัสดุอุปกรณ์สมัยใหม่เข้ามาใช้ในหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร

5) *ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม* กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.0) ว่าข้าราชการบางส่วนที่เข้ารับการฝึกอบรมและปลูกจิตสำนึกในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตและขยันขันแข็งในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร ไม่ได้นำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.95) ว่า ผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากรให้ความสำคัญกับการควบคุมดูแลในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตของข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารไม่มากเท่าที่ควร

6) *ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน* กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.13) ว่าข้าราชการบางส่วนที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเกิดความสับสนในขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.01) ว่า ข้าราชการบางส่วนที่ปฏิบัติงานยังไม่เห็นถึงความสำคัญของการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ หรือเสนอแนะการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร

7) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร กลุ่มตัวอย่าง ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.02) ว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเข้าถึงแหล่งข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ไม่สะดวก รวดเร็ว ทำให้การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนต้องใช้เวลาเพิ่มมากขึ้น และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.96) ว่า กรมศุลกากรประชาสัมพันธ์ หรือเผยแพร่ข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารแก่ ประชาชนไม่ต่อเนื่องและไม่กว้างขวางเท่าที่ควร

8) ปัญหาการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค กลุ่มตัวอย่าง ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.01) ว่า กรมศุลกากรไม่ได้ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานและระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้ บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารให้ทันสมัย และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.90) ว่า ข้าราชการบางส่วนที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารไม่ได้ นำ คำสั่งและกฎระเบียบสำหรับการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนไปยึดถือและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

9) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่าง ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.94) ว่า ข้าราชการบางส่วนที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร ไม่อาจให้บริการประชาชนตามกำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละกิจกรรมได้อย่างแท้จริง และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.87) กรมศุลกากรไม่มีมาตรการลงโทษอย่าง เคร่งครัดแก่ข้าราชการที่ไม่อาจปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารในแต่ละกิจกรรม ให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา

10) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการประสานงานหรือการประนีประนอม กลุ่มตัวอย่าง ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.16) ว่า การประสานงานภายในหน่วยงานต่าง ๆ ของกรมศุลกากรเพื่อสนับสนุนการ ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารยังไม่รวดเร็วและคล่องตัวเท่าที่ควร และ (2) กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.00) ว่า กรมศุลกากรขาดการประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ กิจกรรมเกี่ยวกับการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่ร่วมมือกันสนับสนุนการให้บริการ ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร และ

11) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่าง ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.02) ว่า การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน

ด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร โดยหน่วยงานภายนอกหรือประชาชนมีน้อยเกินไป และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.95) ว่า ผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากรไม่ให้ความสำคัญกับการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างจริงจัง

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ทั้ง 11 ด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.00)

**2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M** ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร ตามกรอบแนวคิด 11M

แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
ด้านการให้บริการประชาชน ด้วยระบบไร้เอกสาร ตามกรอบแนวคิด 11M	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)			
<b>1. แนวทางการปรับปรุงด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์</b>							
กรมศุลกากรควรบรรจุ แต่งตั้ง และโยกย้ายข้าราชการเพื่อปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถและความชำนาญเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งควรเพิ่มการฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเพื่อให้ข้าราชการมีความรู้เพิ่มขึ้นและมากเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน	(603)	(568)	(79)	(1,250)	2.41	0.60	มาก

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
ด้านการให้บริการประชาชน ด้วยระบบไร้เอกสาร ตามกรอบแนวคิด IIM	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)			
<b>2. แนวทางการปรับปรุงด้านการบริหาร งบประมาณ</b>							
กรมศุลกากรควรเร่งรัดการเบิกจ่าย	(519)	(660)	(71)	(1,250)			
งบประมาณเพื่อสนับสนุนการให้บริการ ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่าง รวดเร็ว และครอบคลุมทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่ให้บริการ ประชาชนโดยตรง	41.5	52.8	5.74	100.0	2.35	0.58	มาก
<b>3. แนวทางการปรับปรุงด้านการ บริหารงานทั่วไป</b>							
กรมศุลกากรควรเร่งรัดการกำหนด	(633)	(563)	(54)	(1,250)			
ระเบียบ แนวทาง ขั้นตอนและคู่มือการ ปฏิบัติงานให้ครอบคลุมทั้งกระบวนการ ให้บริการประชาชน รวมทั้ง ประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่การให้ บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร อย่างชัดเจน กว้างขวาง และต่อเนื่อง เพิ่มมากขึ้น	50.6	45.0	4.3	100.0	2.46	0.57	มาก
<b>4. แนวทางการปรับปรุงด้านการบริหาร วัสดุอุปกรณ์</b>							
กรมศุลกากรควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์	(629)	(546)	(75)	(1,250)			
ที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพสูง และเพียงพอ ให้แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	50.3	43.7	6.0	100.0	2.44	0.60	มาก

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
ด้านการให้บริการประชาชน ด้วยระบบไร้เอกสาร ตามกรอบแนวคิด 11M	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)			
<b>5. แนวทางการปรับปรุงด้านการบริหาร</b>							
<b>คุณธรรม</b>							
ผู้บริหารของกรมศุลกากรควรเพิ่ม	(494)	(672)	(84)	(1,250)			
ความถี่ของการควบคุม ดูแล และ	39.5	53.8	6.7	100.0	2.32	0.59	ปานกลาง
ตรวจสอบความประพฤติและการ							
ปฏิบัติงานของข้าราชการที่ให้บริการ							
ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร							
โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้าราชการที่มีความ							
ประพฤติหรือปฏิบัติงานส่งไปในทาง							
ไม่สุจริต							
<b>6. แนวทางการปรับปรุงด้านการ</b>							
<b>ให้บริการประชาชน</b>							
กรมศุลกากรควรพัฒนาหรือฝึกอบรม	(629)	(547)	(74)	(1,250)			
ข้าราชการเพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ	50.3	43.8	5.9	100.0	2.44	0.60	มาก
และความชำนาญในการปฏิบัติงานรวมทั้ง							
ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่สำหรับให้บริการ							
ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร							
<b>7. แนวทางการปรับปรุงด้านการบริหาร</b>							
<b>ข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร</b>							
กรมศุลกากรควรจัดหาเครื่องมือ เช่น	(639)	(550)	(61)	(1,250)			
คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายที่ทันสมัย	51.1	44.0	4.9	100.0	2.46	0.58	มาก
และมีประสิทธิภาพสูงเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้							
ข้าราชการที่ปฏิบัติงานและประชาชน							
เข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการ							
ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร							
ได้รวดเร็วขึ้น							



ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
ด้านการให้บริการประชาชน ด้วยระบบไร้เอกสาร ตามกรอบแนวคิด 11M	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)			
<b>8. แนวทางการปรับปรุงด้านวิธีการ</b>							
<b>ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค</b>							
กรมศุลกากรควรสำรวจปัญหาและ	(621)	(572)	(57)	(1,250)			
นำมาแก้ไข รวมทั้งเร่งรัดจัดทำคู่มือการ	49.7	45.8	4.6	100.0	2.45	0.58	มาก
ปฏิบัติให้ทันสมัย พร้อมทั้งจัดการ							
ฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการเพื่อเผยแพร่							
ความรู้เกี่ยวกับวิธีการระเบียบปฏิบัติ และ							
เทคนิคของการให้บริการประชาชนด้วย							
ระบบไร้เอกสารเพิ่มมากขึ้น							
<b>9. แนวทางการปรับปรุงด้านการบริหาร</b>							
<b>เวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน</b>							
ผู้บริหารของกรมศุลกากรควร	(406)	(731)	(113)	(1,250)			
ควบคุมดูแลข้าราชการที่ปฏิบัติงาน	32.5	58.5	9.0	100.0	2.23	0.60	ปานกลาง
ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร							
ในแต่ละกิจกรรมให้แล้วเสร็จตาม							
กำหนดเวลาอย่างเคร่งครัด รวมทั้งควรมี							
มาตรการลงโทษแก่ข้าราชการที่ไม่อาจ							
ให้บริการประชาชนตามกำหนดเวลา							
แล้วเสร็จด้วย							
<b>10. แนวทางการปรับปรุงด้านการ</b>							
<b>ประสานงานหรือการประนีประนอม</b>							
กรมศุลกากรควรเพิ่มความร่วมมือกัน	(532)	(655)	(63)	(1,250)			
แลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือจัดประชุม	42.6	52.4	5.0	100.0	2.37	0.57	มาก
รวมกันกับหน่วยงานทั้งภายในและ							
ภายนอกในเรื่องการให้บริการประชาชน							
ด้วยระบบไร้เอกสาร รวมทั้งควร							
ประชาสัมพันธ์กิจกรรมเกี่ยวกับการ							
ประสานงานทั้งภายในและภายนอก							
เป็นประจำด้วย							

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
ด้านการให้บริการประชาชน ด้วยระบบไร้เอกสาร ตามกรอบแนวคิด 11M	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)			
<b>11. แนวทางการปรับปรุงด้านการวัดผล</b>							
<b>หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน</b>							
ผู้บริหารของกรมศุลกากรควรให้	(543)	(649)	(58)	(1,250)			
ความสำคัญกับการวัดผลหรือการ	43.4	51.9	4.6	100.0	2.38	0.57	มาก
ประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ							
ที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วย							
ระบบไร้เอกสารอย่างจริงจังและต่อเนื่อง							
รวมทั้งนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์							
ด้วย							
	<b>เฉลี่ยรวม</b>				<b>2.39</b>	<b>0.58</b>	<b>มาก</b>

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M มีดังนี้

1) **แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.41) ว่า กรมศุลกากรควรบรรจุ แต่งตั้ง และโยกย้ายข้าราชการเพื่อปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถและความชำนาญเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งควรเพิ่มการฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร เพื่อให้ข้าราชการมีความรู้เพิ่มขึ้นและมากเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน

2) **แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.35) ว่า กรมศุลกากรควรเร่งรัดการเบิกจ่ายงบประมาณเพื่อสนับสนุนการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างรวดเร็ว และครอบคลุมทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนโดยตรง

3) **แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.46) ว่า กรมศุลกากรควรเร่งรัดการกำหนดระเบียบ แนวทาง

ขั้นตอนและคู่มือการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมทั้งกระบวนการให้บริการประชาชน รวมทั้งประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่การให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างชัดเจน กว้างขวาง และต่อเนื่องเพิ่มมากขึ้น

4) *แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์* กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.44) ว่า กรมศุลกากรควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพสูง และเพียงพอให้แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร

5) *แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม* กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.32) ว่า ผู้บริหารของกรมศุลกากรควรเพิ่มความถี่ของการควบคุม ดูแล และตรวจสอบความประพฤติและการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้าราชการที่มีความประพฤติหรือปฏิบัติงานส่งไปในทางไม่สุจริต

6) *แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน* กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.44) ว่า กรมศุลกากรควรพัฒนาหรือฝึกอบรมข้าราชการเพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญในการปฏิบัติงานรวมทั้งใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่สำหรับให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร

7) *แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร* กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.46) ว่า กรมศุลกากรควรจัดหาเครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานและประชาชนเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารได้รวดเร็วขึ้น

8) *แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค* กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.45) ว่า กรมศุลกากรควรสำรวจปัญหาและนำมาแก้ไข รวมทั้งเร่งรัดจัดทำคู่มือการปฏิบัติให้ทันสมัย พร้อมทั้งจัดการฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการเพื่อเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับวิธีการระเบียบปฏิบัติ และเทคนิคของการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเพิ่มมากขึ้น

9) *แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน* กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.23) ว่า ผู้บริหารของกรมศุลกากรควรควบคุมดูแลข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารในแต่ละกิจกรรมให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาอย่างเคร่งครัด รวมทั้งควรมีมาตรการลงโทษแก่ข้าราชการที่ไม่อาจให้บริการประชาชนตามกำหนดเวลาแล้วเสร็จด้วย

10) **แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการประสานงานหรือการประนีประนอม** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.37) ว่า กรมศุลกากรควรเพิ่มความร่วมมือกัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือจัดประชุมรวมกันกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกในเรื่องการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร รวมทั้งควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมเกี่ยวกับการประสานงานทั้งภายในและภายนอกเป็นประจำด้วย

11) **แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.38) ว่า ผู้บริหารของกรมศุลกากรควรให้ความสำคัญกับการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างจริงจังและต่อเนื่อง รวมทั้งนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ด้วย

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ทั้ง 11 ด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.39)

**2.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญ** ทำให้การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรประสบผลสำเร็จ ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารประสบความสำเร็จ

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การปรับปรุง การบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร ประสบความสำเร็จ	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
<b>1. ปัจจัยภายใน</b>							
ผู้บริหารของกรมศุลกากร เช่น การสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจให้ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่าง จริงจัง	(650)	(546)	(54)	(1,250)	2.47	0.57	มาก
<b>2. ปัจจัยภายนอก</b>							
2.1 นโยบายของรัฐบาล เช่น การมี นโยบายสนับสนุนการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนด้วย ระบบไร้เอกสารแก่กรมศุลกากรอย่าง จริงจังและต่อเนื่อง	(551)	(628)	(71)	(1,250)	2.38	0.59	มาก
2.2 ประชาชน เช่น การที่ประชาชน ยอมรับและศรัทธาการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนด้วย ระบบไร้เอกสาร	(483)	(655)	(112)	(1,250)	2.29	0.62	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>					<b>2.38</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.16 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารประสบความสำเร็จ มีดังนี้

1) ปัจจัยภายใน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.47) ต่อผู้บริหารของกรมศุลกากร เช่น การสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างจริงจัง

2) *ปัจจัยภายนอก* กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.38) ต่อนโยบายของรัฐบาล เช่น การมีนโยบายสนับสนุนการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารแก่กรมศุลกากรอย่างจริงจังและต่อเนื่อง และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.29) ต่อประชาชน เช่น การที่ประชาชนยอมรับและศรัทธาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร

สรุป ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารประสบความสำเร็จ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.38)

**2.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M** แบ่งการวิเคราะห์เป็น 3 หัวข้อ (ตั้งแต่หัวข้อ 2.5.1-2.5.3 หรือตั้งแต่ตารางที่ 4.17-4.19) ดังนี้

2.5.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับหญิง

2.5.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีขึ้นไป

2.5.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามอายุราชการ คือ อายุราชการ 1-10 ปีกับอายุราชการ 11 ปีขึ้นไป

**2.5.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร ตามกรอบแนวคิด 11M** จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง

การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่ม ตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อการบริหารจัดการด้าน	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,250)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย $\bar{X}$ (n = 626)	S.D.	หญิง $\bar{X}$ (n = 624)	S.D.		
การให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสารของกรมศุลกากรตาม กรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ						
1. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร ของกรมศุลกากร	2.10	0.627	2.05	0.605	1.415	0.157 <sup>ns</sup>
2. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านงบประมาณเพื่อให้บริการประชาชน ด้วยระบบไร้เอกสาร	2.21	0.611	2.08	0.594	3.737	0.000*
3. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงานทั่วไปเพื่อให้บริการ ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	2.22	0.631	2.14	0.555	2.366	0.018*
4. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์เพื่อให้ บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	2.16	0.621	2.09	0.625	1.803	0.072 <sup>ns</sup>
5. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการบริหารคุณธรรมเพื่อให้บริการ ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	2.29	0.616	2.24	0.603	1.412	0.158 <sup>ns</sup>

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่ม ตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อการบริหารจัดการด้าน	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,250)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย $\bar{X}$ (n =626)	S.D.	หญิง $\bar{X}$ (n =624)	S.D.		
การให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสารของกรมศุลกากรตาม กรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ						
6. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสาร	2.22	0.648	2.19	0.590	0.711	0.478 <sup>ns</sup>
7. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารเพื่อ ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	2.17	0.664	2.16	0.630	0.378	0.705 <sup>ns</sup>
8. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือ เทคนิค เพื่อให้บริการประชาชนด้วย ระบบไร้เอกสาร	2.09	0.626	2.06	0.617	0.857	0.392 <sup>ns</sup>
9. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการบริหารเวลาหรือกรอบเวลา เพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสาร	2.17	0.587	2.15	0.613	0.597	0.551 <sup>ns</sup>
10. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการประสานงานหรือการ ประนีประนอมเพื่อให้บริการประชาชน ด้วยระบบไร้เอกสาร	2.10	0.604	2.12	0.581	0.392	0.695 <sup>ns</sup>



ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่ม ตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อการบริหารจัดการด้าน	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,250)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย	S.D.	หญิง	S.D.		
การให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสารของกรมศุลกากรตาม กรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ	$\bar{X}$ (n =626)		$\bar{X}$ (n =624)			
11. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการวัดผลหรือประเมินผลการ ปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนด้วย ระบบไร้เอกสาร	2.10	0.589	2.07	0.581	1.054	0.292 <sup>ns</sup>
เฉลี่ยรวม	2.166	0.620	2.12	0.599	0.87	0.319

หมายเหตุ เฉพาะตารางที่วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ผู้ศึกษาได้ยึดถือแนวทางการวิเคราะห์ ดังนี้

1) การวิเคราะห์หรือการทดสอบค่าที (t-test) เป็นการทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่มเท่านั้น เช่น ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อคำถามที่นำมาวิเคราะห์ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ สำหรับในที่นี้ พิจารณาจากค่า Sig. (2-tailed) กล่าวคือ ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน ค่า Sig. (2-tailed) จะน้อยกว่า  $\alpha$  หรือเขียนว่า Sig. (2-tailed) <  $\alpha$  (ในตารางข้างล่างได้ใส่เครื่องหมาย \* ไว้) ซึ่งหมายถึงมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) แต่ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน ค่า Sig. (2-tailed) จะมากกว่าหรือเท่ากับ  $\alpha$  หรือเขียนว่า Sig. (2-tailed) >  $\alpha$  หรือ Sig. (2-tailed) =  $\alpha$  (ในตารางข้างบน ได้ใส่เครื่องหมาย <sup>ns.</sup> ไว้ ซึ่งหมายถึง non significant หรือ ไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05)

2) t หมายถึง ค่าสถิติที่คำนวณได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

3) Sig.(2-tailed) หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน (หมายถึง ข้อคิดเห็นหรือข้อความที่ใช้เป็นมูลฐานของการหาเหตุผลของการวิจัย) ในกรณีนี้ หมายถึง แยกต่าง หรือ ไม่แยกต่างกัน

4) ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ ( $\alpha$ ) ที่ใช้เป็นเกณฑ์สำหรับการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันหรือไม่แตกต่างกัน ในที่นี้กำหนดให้  $\alpha = 0.05$  หรือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 หรือ 95%

5) \* หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม แยกต่าง (Sig. (2-tailed)  $< \alpha$ )

6) <sup>n.s.</sup> หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แยกต่าง (Sig. (2-tailed)  $> \alpha$ )

7) เนื่องจากค่า  $t$  และค่า S.D. มีความสัมพันธ์ เชื่อมโยง และขยายรายละเอียดให้กับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าร้อยละ (%) ดังนั้น ทุกตารางในหัวข้อ 2.5 จึงได้แสดงค่า S.D. ไว้ และบางตารางก็ได้แสดงค่า  $t$  ไว้ด้วย ถึงแม้ว่าในทุกตารางผู้ศึกษาไม่ได้นำค่า  $t$  และค่า S.D. มาใช้ในการวิเคราะห์หรือเขียนบรรยายได้ตารางไว้ก็ตาม

จากตารางที่ 4.17 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง พบว่า มี 9 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารการบริการทรัพยากรมนุษย์ (2) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (3) ด้านการบริหารคุณธรรม (4) ด้านการให้บริการประชาชน (5) บริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร (6) ด้านวิธีการระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค (7) ด้านการบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (8) ด้านการประสานงานหรือการประนีประนอม และ (9) ด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ไม่แยกต่างกัน โดยค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า  $\alpha$  (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย <sup>n.s.</sup> ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.157, 0.072, 0.158, 0.478, 0.705, 0.392, 0.551, 0.695 และ 0.292 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร ไม่แยกต่าง (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ มากกว่า 0.05) จำนวน 9 ด้านดังกล่าว สำหรับอีก 2 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารงบประมาณ และ (2) ด้านการบริหารงานทั่วไป พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า  $\alpha$  (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย \* ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 และ 0.018 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้าน

การให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M มีความแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ น้อยกว่า 0.05) จำนวน 2 ด้านดังกล่าว

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชาย กับเพศหญิงต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M พบว่า ไม่แตกต่างกัน จำนวน 9 ด้าน และแตกต่างกัน จำนวน 2 ด้าน

**2.5.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามวุฒิการศึกษา** คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีขึ้นไป ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามวุฒิการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีขึ้นไป

การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามวุฒิการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,250)				t	Sig. (2-tailed)
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี ขึ้นไป			
	$\bar{X}$ (n = 236)	S.D.	$\bar{X}$ (n = 1,014)	S.D.		
1. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสารของกรมศุลกากร	2.08	0.623	2.07	0.614	0.153	0.878 <sup>ns</sup>

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชน ด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามวุฒิการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,250)				t	Sig. (2-tailed)
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี $\bar{X}$ (n = 236)	S.D.	ปริญญาตรี ขึ้นไป $\bar{X}$ (n = 1,014)	S.D.		
2. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านงบประมาณเพื่อให้บริการ ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	2.17	0.599	2.14	0.607	0.730	0.465 <sup>ns</sup>
3. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงานทั่วไปเพื่อให้บริการ ประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสาร	2.23	0.593	2.17	0.623	1.470	0.142 <sup>ns</sup>
4. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์เพื่อให้ บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	2.03	0.585	2.15	0.630	-2.669	0.080 <sup>ns</sup>
5. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการบริหารคุณธรรมเพื่อให้บริการ ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	2.19	0.606	2.28	0.610	-2.172	0.030*
6. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสาร	2.18	0.604	2.21	0.623	0.681	0.496 <sup>ns</sup>

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อการบริหารจัดการ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,250)				t	Sig. (2-tailed)
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี $\bar{X}$ (n = 236)	S.D.	ปริญญาตรี ขึ้นไป $\bar{X}$ (n = 1,014)	S.D.		
7. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารเพื่อ ให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสาร	2.06	0.601	2.19	0.656	-2.771	0.006*
8. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือ เทคนิค เพื่อให้บริการประชาชนด้วย ระบบไร้เอกสาร	2.08	0.595	2.08	0.627	0.052	0.595 <sup>ns</sup>
9. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการบริหารเวลาหรือกรอบเวลา เพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสาร	2.10	0.577	2.17	0.604	-1.653	0.099 <sup>ns</sup>
10. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการประสานงานหรือการ ประนีประนอมเพื่อให้บริการประชาชน ด้วยระบบไร้เอกสาร	2.09	0.568	2.12	0.598	0.632	0.528 <sup>ns</sup>
11. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการวัดผลหรือประเมินผลการ ปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนด้วย ระบบไร้เอกสาร	2.10	0.599	2.08	0.591	0.399	0.690 <sup>ns</sup>
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>2.11</b>	<b>0.595</b>	<b>2.15</b>	<b>0.616</b>	<b>-5.148</b>	<b>0.364</b>

จากตารางที่ 4.18 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามวุฒิการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับ ปริญญาตรีขึ้นไป พบว่ามี 9 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) ด้านการบริหารงบประมาณ (3) ด้านการบริหารงานทั่วไป (4) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (5) ด้านการให้บริการประชาชน (6) ด้านวิธีการระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (7) ด้านการบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (8) ด้านการประสานงานหรือการประนีประนอม และ (9) ด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน **ไม่แตกต่างกัน** โดยค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า  $\alpha$  (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย <sup>n.s.</sup> ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.878, 0.465, 0.142, 0.080, 0.496, 0.595, 0.099, 0.528 และ 0.690 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีขึ้นไปต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร **ไม่แตกต่างกัน** (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05) จำนวน 9 ด้านดังกล่าว

สำหรับอีก 2 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารคุณธรรม และ (2) ด้านการบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) **น้อยกว่า**  $\alpha$  (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย \* ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.030 และ 0.006 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีขึ้นไปต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร **มีความแตกต่างกัน** (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ น้อยกว่า 0.05) จำนวน 2 ด้านดังกล่าว

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีขึ้นไปต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M พบว่า **ไม่แตกต่างกัน** จำนวน 9 ด้าน และแตกต่างกัน จำนวน 2 ด้าน

**2.5.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ทั้ง จำแนกตามอายุราชการของกลุ่มตัวอย่าง** คือ อายุราชการ 1-10 ปีกับอายุราชการ 11 ปีขึ้นไป ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามอายุราชการ คือ อายุราชการ 1-10 ปีกับอายุราชการ 11 ปีขึ้นไป

การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสารของกรมศุลกากรตาม กรอบแนวคิด 11M จำแนกตามอายุราชการ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,250)				t	Sig. (2-tailed)
	อายุราชการ 1-10 ปี	S.D.	อายุราชการ 11 ปีขึ้นไป	S.D.		
	$\bar{X}$ (n = 1,250)		$\bar{X}$ (n = 1,250)			
1. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร ของกรมศุลกากร	2.14	0.642	2.06	0.610	1.735	0.084 <sup>ns</sup>
2. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านงบประมาณเพื่อให้บริการประชาชน ด้วยระบบไร้เอกสาร	2.17	0.633	2.14	0.600	0.494	0.621 <sup>ns</sup>
3. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงานทั่วไปเพื่อให้บริการ ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	2.21	0.609	2.17	0.620	0.733	0.464 <sup>ns</sup>
4. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์เพื่อให้ บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสาร	2.13	0.620	2.13	0.625	0.063	0.950 <sup>ns</sup>

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสารของกรมศุลกากรตาม กรอบแนวคิด 11M จำแนกตามอายุราชการ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,250)				t	Sig. (2-tailed)
	อายุราชการ 1-10 ปี $\bar{X}$ (n = 217)	S.D.	อายุราชการ 11 ปีขึ้นไป $\bar{X}$ (n = 1,033)	S.D.		
5. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการบริหารคุณธรรมเพื่อให้บริการ ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	2.25	0.567	2.27	0.619	0.279	0.780 <sup>ns</sup>
6. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสาร	2.18	0.571	2.21	0.629	0.702	0.483 <sup>ns</sup>
7. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารเพื่อ ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	2.14	0.633	2.17	0.650	0.609	0.543 <sup>ns</sup>
8. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือ เทคนิค เพื่อให้บริการประชาชนด้วย ระบบไร้เอกสาร	2.14	0.654	2.06	0.613	1.512	0.131 <sup>ns</sup>
9. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการบริหารเวลาหรือกรอบเวลา เพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสาร	2.12	0.586	2.16	0.603	0.901	0.368 <sup>ns</sup>



ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสารของกรมศุลกากรตาม กรอบแนวคิด 11M จำแนกตามอายุราชการ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,250)				t	Sig. (2-tailed)
	อายุราชการ 1-10 ปี $\bar{X}$ (n = 217)	S.D.	อายุราชการ 11 ปีขึ้นไป $\bar{X}$ (n = 1,033)	S.D.		
10. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการประสานงานหรือการ ประนีประนอมเพื่อให้บริการประชาชน ด้วยระบบไร้เอกสาร	2.12	0.594	2.11	0.593	0.378	0.706 <sup>ns</sup>
11. ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการวัดผลหรือประเมินผลการ ปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนด้วย ระบบไร้เอกสาร	2.10	0.615	2.08	0.579	0.370	0.711 <sup>ns</sup>
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>2.34</b>	<b>0.611</b>	<b>2.14</b>	<b>0.612</b>	<b>0.706</b>	<b>0.531</b>

จากตารางที่ 4.19 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามอายุราชการ คือ อายุราชการ 1-10 ปีกับอายุราชการ 11 ปีขึ้นไป พบว่า ทั้ง 11 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) ด้านการบริหารงบประมาณ (3) ด้านการบริหารงานทั่วไป (4) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (5) ด้านการบริหารคุณธรรม (6) ด้านการให้บริการประชาชน (7) ด้านการบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร (8) ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค (9) ด้านการบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (10) ด้านการประสานงานหรือการประนีประนอม และ (11) ด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า  $\alpha$  (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย <sup>ns</sup> ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.084, 0.621, 0.464, 0.950, 0.780, 0.483, 0.543, 0.131, 0.368, 0.706, และ 0.711 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่าง

กลุ่มตัวอย่างที่รับราชการและปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากร นำเข้าและส่งออกด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร จำแนกตามอายุราชการ คือ อายุราชการ 1-10 ปีกับอายุราชการ 11 ปีขึ้นไปต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร ทั้ง 11 ด้าน **ไม่แตกต่างกัน** (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ มากกว่า 0.05) จำนวน 11 ด้านดังกล่าว

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่รับราชการ จำแนกตามอายุราชการ คือ อายุราชการ 1-10 ปีกับอายุราชการ 11 ปีขึ้นไปต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M พบว่า **ไม่แตกต่างกัน**

### **ส่วนที่ 3 ข้อเสนอที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง**

ส่วนที่ 3 นี้ ประกอบด้วย 2 หัวข้อ ได้แก่

3.1 สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M (ภาพที่ 4.1)

3.2 สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ หนึ่ง สภาพการบริหารจัดการ สอง ปัญหา สาม แนวทางการปรับปรุง และ สี่ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรประสบความสำเร็จ (ตารางที่ 4.20)

**3.1 สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M**

หมายเหตุ กรมศุลกากร ต่อจากนี้ไป เรียกว่า “ กศก.”

สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร ตามกรอบแนวคิด IIM	ระดับความเห็นด้วย			ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเฉลี่ย รวม		
	มาก %	ปานกลาง %	น้อย %				
<b>1. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์</b>							
1.1 กศก. บรรจุแต่งตั้งและโยกย้ายข้าราชการอย่าง เหมาะสมกับการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วย ระบบไร้เอกสาร	16.5	<b>64.9</b>	18.6	1.97	<b>2.01</b>	→	การบริหาร จัดการ ด้านการ ให้บริการ ประชาชน ด้วยระบบ พิธีการ
1.2 กศก. จัดการฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างมา เพียงพอทำให้ข้าราชการมีความรู้มากเพียงพอสำหรับ การปฏิบัติงาน	20.6	<b>60.0</b>	19.4	2.01			
1.3 ในภาพรวม กศก. มีประสิทธิภาพสูงในการบริหาร จัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้บริการ ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	23.3	<b>61.4</b>	15.4	2.07			
<b>2. ด้านการบริหารงบประมาณ</b>							
2.1 กศก. ควบคุมและตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ ด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่าง เคร่งครัด	25.0	<b>61.2</b>	13.8	2.11	<b>2.12</b>	→	ศุลกากรนำเข้า และส่งออก ทาง อิเล็กทรอนิกส์ แบบไร้เอกสาร ของกรม ศุลกากร
2.2 กศก. จัดสรรงบประมาณสำหรับการให้บริการ ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารมาเพียงพอแก่การ ปฏิบัติงาน	24.7	<b>60.7</b>	14.6	2.10			
2.3 ในภาพรวม กศก. มีประสิทธิภาพสูงในการบริหาร จัดการด้านการบริหารงบประมาณเพื่อให้บริการ ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	27.1	<b>61.0</b>	11.9	2.15			
<b>3. ด้านการบริหารงานทั่วไป</b>							
3.1 กศก. ได้ประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่การให้บริการ ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารแก่ข้าราชการและ ประชาชนเพื่อให้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน กว้างขวาง และมากเพียงพอ	35.8	<b>51.5</b>	12.6	2.23	<b>2.21</b>	→	
3.2 ผู้บริหาร กศก. มีภาวะผู้นำในการกล้าคิดและกล้า ตัดสินใจเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนด้วย ระบบไร้เอกสาร	37.6	<b>49.8</b>	12.6	2.24			
3.3 ในภาพรวม กศก. มีประสิทธิภาพสูงในการบริหาร จัดการด้านการบริหารงานทั่วไปเพื่อให้บริการ ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	30.0	<b>58.4</b>	11.6	2.18			

สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย			ค่า เฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่า เฉลี่ย รวม		
	มาก %	ปานกลาง %	น้อย %				
<b>4. ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์</b>							
4.1 กศก. จัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างมากเพียงพอ	24.2	<b>56.8</b>	19.0	2.05	<b>2.12</b>	→	การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร
4.2 ผู้บริหาร กศก. มีความคิดริเริ่มและพร้อมที่จะสนับสนุนการนำวัสดุอุปกรณ์สมัยใหม่เข้ามาใช้ในหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	31.9	<b>55.2</b>	12.9	2.19			
4.3 ในภาพรวม กศก. มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์เพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	26.9	<b>59.4</b>	13.8	2.13			
<b>5. ด้านการบริหารคุณธรรม</b>							
5.1 กศก. มีมาตรการควบคุมดูแลความประพฤติของข้าราชการ เช่น ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างเคร่งครัด	35.0	<b>54.5</b>	10.5	2.24	<b>2.27</b>	→	
5.2 กศก. ได้จัดการฝึกอบรมและปลูกฝังจิตสำนึกให้แก่ข้าราชการในเรื่องความซื่อสัตย์ อดทนและขยันขันแข็งในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	40.9	<b>49.8</b>	9.3	2.31			
5.3 ในภาพรวม กศก. มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรมเพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	35.6	<b>55.6</b>	8.8	2.26			

สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย			ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเฉลี่ยรวม		
	มาก %	ปานกลาง %	น้อย %				
<b>6. ด้านการให้บริการประชาชน</b>							
6.1 กศก. ปรับปรุงการให้บริการประชาชนด้วยการลดขั้นตอนและนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	45.1	<b>45.3</b>	6.6	2.38	<b>2.23</b>	→	การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร
6.2 กศก. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	30.4	<b>50.2</b>	19.4	2.11			
6.3 ในภาพรวม กศก. มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	32.0	<b>57.2</b>	10.9	2.21			
<b>7. ด้านบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร</b>							
7.1 กศก. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารต่อข้าราชการและประชาชนอย่างมากเพียงพอและต่อเนื่อง	30.5	<b>58.0</b>	11.5	2.18	<b>2.17</b>	→	
7.2 กศก. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารต่อข้าราชการและประชาชน โดย	31.9	<b>54.4</b>	13.7	2.18			
7.3 ในภาพรวม กศก. มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารเพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	30.7	<b>55.3</b>	14.0	2.16			

สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย			ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเฉลี่ย รวม		
	มาก %	ปานกลาง %	น้อย %				
<b>8. ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค</b>							
8.1 กศก. ออกคำสั่งและระเบียบสำหรับการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างชัดเจน	25.8	<b>57.4</b>	16.8	2.09	<b>2.06</b>	→	การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร
8.2 กศก. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารสำหรับข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการไว้อย่างครบถ้วน	22.9	<b>56.1</b>	21.0	2.01			
8.3 ในภาพรวม กศก. มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิคเพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	23.8	<b>60.7</b>	15.5	2.08			
<b>9. ด้านการบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน</b>							
9.1 กศก. ได้กำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละกิจกรรมที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารไว้อย่างชัดเจน	29.6	<b>57.4</b>	13.0	2.16	<b>2.07</b>	→	
9.2 ผู้บริหารของ กศก. ควบคุมดูแลการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารในแต่ละกิจกรรมให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาอย่างเคร่งครัด	29.2	<b>57.8</b>	13.0	2.16			
9.3 ในภาพรวม กศก. มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	27.4	<b>61.4</b>	11.2	2.16			

สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย			ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเฉลี่ย รวม		
	มาก %	ปานกลาง %	น้อย %				
<b>10. ด้านการประสานงานหรือการประนีประนอม</b>							
10.1 หน่วยงานต่าง ๆ ภายใน กศก. ได้ประสานงานจัดประชุม และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเป็นประจำ	24.0	<b>61.0</b>	15.0	2.09	<b>2.10</b>	→	การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร
10.2 กศก. ได้ประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น การท่าเรือแห่งประเทศไทย และธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ เพื่อร่วมมือกันสนับสนุนการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างมากเพียงพอ	25.7	<b>60.2</b>	14.1	2.11			
10.3 ในภาพรวม กศก. มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการประสานงานหรือการประนีประนอมเพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	24.0	<b>63.5</b>	12.5	2.11			
<b>11. ด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน</b>							
11.1 กศก. ประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเป็นประจำ	19.4	<b>59.7</b>	20.9	1.98	<b>2.06</b>	→	
11.2 กศก. ให้ความสำคัญกับการรายงานผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารต่อผู้บังคับบัญชาอย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์	26.7	<b>59.4</b>	13.9	2.12			
11.3 ในภาพรวม กศก. มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	21.9	<b>66.0</b>	13.1	2.08			

ภาพที่ 4.1 ค่าสถิติสรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M

หมายเหตุ ในภาพที่ 4.1 ข้างบน และตารางที่ 4.21 ข้างล่าง ได้นำเสนอหรือแสดง เฉพาะ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเฉลี่ยรวม เนื่องจากค่าดังกล่าวมีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน อีกทั้งในตารางค่าสถิติการวิเคราะห์ข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำค่าดังกล่าวมาใช้เป็นหลักในการวิเคราะห์

จากภาพที่ 4.1 สรุปได้ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ที่ ประกอบด้วย 11 ด้าน มีดังนี้

- 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อคำถามทั้ง 11 ด้าน ๆ ละ 2 ข้อ
- 2) ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างส่วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร ทั้ง 11 ด้าน

**3.2 สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ หนึ่ง สภาพการบริหารจัดการ สอง ปัญหา สาม แนวทางการปรับปรุง และ สี่ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรประสบผลสำเร็จ**



ตารางที่ 4.20 ค่าสถิติสรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ **หนึ่ง** สภาพการบริหารจัดการ **สอง** ปัญหา **สาม** แนวทางการปรับปรุง และ **สี่** ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรประสบผลสำเร็จ

<b>หนึ่ง</b> สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร				
<b>ตามกรอบแนวคิด 11M</b>				
	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
<b>1. สภาพการบริหารจัดการ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์</b>				
1.1 กรมศุลกากรบรรจุ แต่งตั้ง และ โยกย้ายข้าราชการอย่างเหมาะสมกับการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	16.5	<b>64.9</b>	18.6	1.97
1.2 กรมศุลกากรจัดการฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารมากเพียงพอ ทำให้ข้าราชการมีความรู้มากเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน	20.6	<b>60.0</b>	19.4	2.01
1.3 ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร.	23.3	<b>61.4</b>	15.4	2.07
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>2.01</b>
<b>2. สภาพการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงบประมาณ</b>				
ระดับความเห็นด้วย				
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
2.1 กรมศุลกากรควบคุมและตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างเคร่งครัด	25.0	<b>61.2</b>	13.8	2.11
2.2 กรมศุลกากรจัดสรรงบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารมากเพียงพอแก่การปฏิบัติงาน	24.7	<b>60.7</b>	14.6	2.10
2.3 ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณเพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	27.1	<b>61.0</b>	11.9	2.15
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>2.12</b>

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

<b>หนึ่ง สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร</b>				
<b>ตามกรอบแนวคิด 11M</b>				
3. สภาพการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงานทั่วไป	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
3.1 กรมศุลกากรได้ประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่การให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารแก่ข้าราชการและประชาชน เพื่อให้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน กว้างขวาง และมากเพียงพอ	35.8	<b>51.5</b>	12.6	2.23
3.2 ผู้บริหารของกรมศุลกากรมีภาวะผู้นำในการกล้าคิดและกล้าตัดสินใจเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร.	37.6	<b>49.8</b>	12.6	2.24
3.3 ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไปเพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	30.0	<b>58.4</b>	11.6	2.18
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>2.21</b>
4. สภาพการบริหารจัดการ ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
4.1 กรมศุลกากรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างมากเพียงพอ	24.2	<b>56.8</b>	19.0	2.05
4.2 ผู้บริหารของกรมศุลกากรมีความคิดริเริ่มและพร้อมที่จะสนับสนุนการนำวัสดุอุปกรณ์สมัยใหม่ เข้ามาใช้ในหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	31.9	<b>55.2</b>	12.9	2.19
4.3 ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์เพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	26.9	<b>59.4</b>	13.8	2.13
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>2.12</b>

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

<b>หนึ่ง สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร</b>				
<b>ตามกรอบแนวคิด 11M</b>				
	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
<b>5. สภาพการบริหารจัดการ ด้านการบริหารคุณธรรม</b>				
5.1 กรมศุลกากรมีมาตรการควบคุมดูแลความประพฤติของข้าราชการ เช่น ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างเคร่งครัด	35.0	<b>54.5</b>	10.5	2.24
5.2 กรมศุลกากรได้จัดการฝึกอบรมและปลูกฝังจิตสำนึกให้แก่ข้าราชการในเรื่องความซื่อสัตย์ อุดหนุน และขยันขันแข็งในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	40.9	<b>49.8</b>	9.3	2.31
5.3 ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรมเพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	35.6	<b>55.6</b>	8.8	2.26
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>2.27</b>
	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
<b>6. สภาพการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชน</b>				
6.1 กรมศุลกากรปรับปรุงการให้บริการประชาชนด้วยการลดขั้นตอนและนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	45.1	<b>45.3</b>	6.6	2.38
6.2 กรมศุลกากรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	30.4	<b>50.2</b>	19.4	2.11
6.3 ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	32.0	<b>57.1</b>	10.9	2.21
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>2.23</b>

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

<b>หนึ่ง สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร</b>				
<b>ตามกรอบแนวคิด 11M</b>				
<b>7. สภาพการบริหารจัดการ</b>	<b>ระดับความเห็นด้วย</b>			
	<b>มาก</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>น้อย</b>	<b>ค่าเฉลี่ย</b>
<b>ด้านการบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร</b>	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>	<b>(<math>\bar{X}</math>)</b>
7.1 กรมศุลกากรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารต่อข้าราชการและประชาชนอย่างมากเพียงพอและต่อเนื่อง	30.5	<b>58.0</b>	11.5	2.18
7.2 กรมศุลกากรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารต่อประชาชนโดยผ่านหลายช่องทาง เช่น ประกาศให้ทราบทางวิทยุ โทรทัศน์ และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	31.9	<b>54.4</b>	13.7	2.18
7.3 ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารเพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	30.7	<b>55.3</b>	14.0	2.16
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>2.17</b>
<b>8. สภาพการบริหารจัดการ</b>	<b>ระดับความเห็นด้วย</b>			
	<b>มาก</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>น้อย</b>	<b>ค่าเฉลี่ย</b>
<b>ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค</b>	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>	<b>(<math>\bar{X}</math>)</b>
8.1 กรมศุลกากรออกคำสั่งและระเบียบสำหรับการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างชัดเจน	25.8	<b>57.4</b>	16.8	2.09
8.2 กรมศุลกากรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารสำหรับข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการไว้อย่างครบถ้วน	22.9	<b>56.1</b>	21.0	2.01
8.3 ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิคเพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	23.8	<b>60.7</b>	15.5	2.08
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>2.06</b>

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

หนึ่ง สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร				
ตามกรอบแนวคิด 11M				
9. สภาพการบริหารจัดการ ด้านการบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
9.1 กรมศุลกากรได้กำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละกิจกรรมที่ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารไว้อย่าง ชัดเจน	29.6	<b>57.4</b>	13.0	2.16
9.2 ผู้บริหารของกรมศุลกากรควบคุมดูแลการให้บริการ ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารในแต่ละกิจกรรมให้แล้วเสร็จตาม กำหนดเวลาอย่างเคร่งครัด	29.2	<b>57.8</b>	13.0	2.16
9.3 ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหาร จัดการด้านการบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อ ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	27.4	<b>61.4</b>	11.2	2.16
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>2.07</b>
10. สภาพการบริหารจัดการ ด้านการประสานงานหรือประนีประนอม	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
10.1 หน่วยงานต่าง ๆ ภายในกรมศุลกากรได้ประสานงาน จัดประชุม และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเป็นประจำ	24.0	<b>61.0</b>	15.0	2.09
10.2 กรมศุลกากรได้ประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น การ ทำเรือแห่งประเทศไทย และธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ เพื่อร่วมมือกัน สนับสนุนการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างมาก เพียงพอ	25.7	<b>60.2</b>	14.1	2.11
10.3 ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหาร จัดการด้านการประสานงานหรือประนีประนอมเพื่อให้บริการ ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	24.0	<b>63.5</b>	12.5	2.11
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>2.10</b>

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

<b>หนึ่ง สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร</b>				
<b>ตามกรอบแนวคิด 11M</b>				
<b>11. สภาพการบริหารจัดการ</b>	<b>ระดับความเห็นด้วย</b>			
	<b>มาก</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>น้อย</b>	<b>ค่าเฉลี่ย</b>
<b>ด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน</b>	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>	<b>(<math>\bar{X}</math>)</b>
11.1 กรมศุลกากรประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเป็นประจำ	19.4	<b>59.7</b>	20.9	1.98
11.2 กรมศุลกากรให้ความสำคัญกับการรายงานผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารต่อผู้บังคับบัญชาอย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์	26.7	<b>59.4</b>	13.9	2.12
11.3 ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	21.9	<b>65.0</b>	13.1	2.08
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>2.06</b>
<b>สอง ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร</b>				
<b>ตามกรอบแนวคิด 11M</b>				
<b>1. ปัญหาการบริหารจัดการ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์</b>	<b>ระดับความเห็นด้วย</b>			
	<b>มาก</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>น้อย</b>	<b>ค่าเฉลี่ย</b>
<b>(%)</b>	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>	<b>(<math>\bar{X}</math>)</b>	
1.1 กรมศุลกากรบรรจุแต่งตั้ง และ โยกย้ายข้าราชการเพื่อปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารยังไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน เช่น แต่งตั้งข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งนิติกรให้มาปฏิบัติงานดังกล่าว	25.5	<b>55.8</b>	18.6	2.06
1.2 กรมศุลกากรจัดการฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารน้อยเกินไป ทำให้ข้าราชการมีความรู้ไม่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน	30.3	<b>55.1</b>	14.6	2.15
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>2.10</b>

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

<b>สอง ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร</b>				
<b>ตามกรอบแนวคิด 11M</b>				
	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ค่าเฉลี่ย
2. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ	(%)	(%)	(%)	( $\bar{X}$ )
2.1 กรมศุลกากรเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมและตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ แต่ประชาชนหรือบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมน้อยมาก	21.3	<b>57.1</b>	21.6	1.99
2.2 กรมศุลกากรจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารไม่ครอบคลุมทุกหน่วยงาน	21.3	<b>58.7</b>	20.0	2.01
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>2.00</b>
	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ค่าเฉลี่ย
3. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป	(%)	(%)	(%)	( $\bar{X}$ )
3.1 กรมศุลกากรประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่การให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างไม่ต่อเนื่อง	19.4	<b>58.9</b>	21.8	1.97
3.2 ผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากรขาดภาวะผู้นำในการกล้าคิดและกล้าตัดสินใจเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	22.7	<b>56.4</b>	20.9	2.01
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>1.99</b>

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

<b>สอง ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร</b>				
<b>ตามกรอบแนวคิด 11M</b>				
<b>4. ปัญหาการบริหารจัดการ ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์</b>	<b>ระดับความเห็นด้วย</b>			
	<b>มาก</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>น้อย</b>	<b>ค่าเฉลี่ย</b>
	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>	<b>(<math>\bar{X}</math>)</b>
4.1 กรมศุลกากรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารยังไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอต่อความต้องการของข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน	22.6	<b>58.0</b>	19.4	2.03
4.2 ผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากรขาดความคิดริเริ่มที่จะนำวัสดุอุปกรณ์สมัยใหม่เข้ามาใช้ในหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	19.2	<b>58.7</b>	22.1	1.97
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>2.00</b>
<b>5. ปัญหาการบริหารจัดการ ด้านการบริหารคุณธรรม</b>	<b>ระดับความเห็นด้วย</b>			
	<b>มาก</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>น้อย</b>	<b>ค่าเฉลี่ย</b>
	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>	<b>(<math>\bar{X}</math>)</b>
5.1 ผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากรให้ความสำคัญกับการควบคุมดูแลในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตของข้าราชการที่ปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารไม่มากเท่าที่ควร	17.0	<b>61.4</b>	21.7	1.95
5.2 ข้าราชการบางส่วนที่เข้ารับการฝึกอบรมและปลูกฝังจิตสำนึกในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต และขยันขันแข็งในการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารไม่ได้นำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง	21.0	<b>58.2</b>	20.8	2.0
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>1.97</b>



ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

<b>สอง ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร</b>				
<b>ตามกรอบแนวคิด 11M</b>				
6. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
6.1 ข้าราชการบางส่วนที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเกิดความสับสนในขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว	28.6	<b>56.1</b>	15.4	2.13
6.2 ข้าราชการบางส่วนที่ปฏิบัติงานยังไม่เห็นถึงความสำคัญของการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบหรือเสนอแนะการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	19.8	<b>61.7</b>	18.6	2.01
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>2.07</b>
7. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
7.1 ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ไม่สะดวก รวดเร็ว ทำให้การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนต้องใช้เวลาเพิ่มมากขึ้น	21.8	<b>59.4</b>	18.9	2.02
7.2 กรมศุลกากรประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารแก่ประชาชนไม่ต่อเนื่องและไม่กว้างขวางเท่าที่ควร	17.7	<b>60.7</b>	21.6	1.96
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>1.99</b>
8. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารวิธีการระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
8.1 ข้าราชการบางส่วนที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารไม่ได้นำคำสั่งและกฎระเบียบสำหรับการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน ไปยึดถือและปฏิบัติอย่างเคร่งครัด	17.4	<b>55.7</b>	26.9	1.90
8.2 กรมศุลกากรไม่ได้ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานและระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารให้ทันสมัย	23.0	<b>55.5</b>	21.5	2.01
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>1.95</b>

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

<b>สอง ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร</b>				
<b>ตามกรอบแนวคิด 11M</b>				
	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
<b>9. ปัญหาการบริหารจัดการ ด้านการบริหารเวลาหรือรอบเวลา</b>				
9.1 ข้าราชการบางส่วนที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร ไม่อาจให้บริการประชาชนตามกำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละกิจกรรมได้อย่างแท้จริง	17.8	<b>59.1</b>	23.0	1.94
9.2 กรมศุลกากรไม่มีมาตรการลงโทษอย่างเคร่งครัดแก่ข้าราชการที่ไม่อาจปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารในแต่ละกิจกรรมให้แล้วเสร็จตามกำหนด	14.3	<b>59.0</b>	26.6	1.87
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>1.90</b>
<b>10. ปัญหาการบริหารจัดการ</b>				
<b>ด้านการประสานงานหรือการประนีประนอม</b>				
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
10.1 การประสานงานภายในหน่วยงานต่าง ๆ ของกรมศุลกากรเพื่อสนับสนุนการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารยังไม่รวดเร็วและคล่องตัวเท่าที่ควร	28.0	<b>60.0</b>	12.0	2.16
10.2 กรมศุลกากรขาดการประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่กิจกรรมเกี่ยวกับการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่ร่วมมือกันสนับสนุนการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	18.1	<b>63.8</b>	18.1	2.00
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>2.08</b>
<b>11. ปัญหาการบริหารจัดการ</b>				
<b>ด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน</b>				
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
11.1 การวัดผลหรือประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร โดยหน่วยงานภายนอกหรือประชาชนมีน้อยเกินไป	19.8	<b>63.2</b>	17.0	2.02
11.2 ผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากรไม่ให้ความสำคัญกับการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างจริงจัง	16.8	<b>62.0</b>	21.0	1.95
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>1.98</b>

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

สาม แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร				
ตามกรอบแนวคิด 11M				
1. แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
กรมศุลกากรควรบรรจุ แต่งตั้ง และ โยกย้ายข้าราชการเพื่อ ปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารให้เหมาะสม กับความรู้ ความสามารถและความชำนาญเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งควร เพิ่มการฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร เพื่อให้ข้าราชการมีความรู้เพิ่มขึ้น และมากเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน	<b>48.2</b>	45.4	6.3	2.41
2. แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงบประมาณ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
กรมศุลกากรควรเร่งรัดการเบิกจ่ายงบประมาณเพื่อสนับสนุนการ ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างรวดเร็ว และ ครอบคลุมทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่ให้บริการ ประชาชนโดยตรง	41.5	<b>52.8</b>	5.7	2.35
3. แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงานทั่วไป	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
กรมศุลกากรควรเร่งรัดการกำหนดระเบียบ แนวทาง ขั้นตอนและ คู่มือการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมทั้งกระบวนการให้บริการ ประชาชน รวมทั้งประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่การให้บริการ ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างชัดเจน กว้างขวาง และ ต่อเนื่องเพิ่มมากขึ้น	<b>50.6</b>	45.0	4.3	2.46

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ตามกรอบแนวคิด 11M				
ระดับความเห็นด้วย				
4. แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ	มาก	ปานกลาง	น้อย	ค่าเฉลี่ย
ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์	(%)	(%)	(%)	( $\bar{X}$ )
กรมศุลกากรควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพสูง และเพียงพอ ให้แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ด้วยระบบไร้เอกสาร	<b>50.3</b>	43.7	6.0	2.44
ระดับความเห็นด้วย				
5. แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ	มาก	ปานกลาง	น้อย	ค่าเฉลี่ย
ด้านการบริหารคุณธรรม	(%)	(%)	(%)	( $\bar{X}$ )
ผู้บริหารของกรมศุลกากรควรเพิ่มความถี่ของการควบคุม ดูแล และตรวจสอบความประพฤติและการปฏิบัติของข้าราชการที่ ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้าราชการที่มีความประพฤติหรือปฏิบัติงานส่อไปในทางไม่สุจริต	39.5	<b>53.8</b>	6.7	2.32
ระดับความเห็นด้วย				
6. แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ	มาก	ปานกลาง	น้อย	ค่าเฉลี่ย
ด้านการให้บริการประชาชน	(%)	(%)	(%)	( $\bar{X}$ )
กรมศุลกากรควรพัฒนาหรือฝึกอบรมข้าราชการเพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญในการปฏิบัติงานรวมทั้งใช้เทคโนโลยี สมัยใหม่สำหรับให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	<b>50.3</b>	43.8	5.9	2.44
ระดับความเห็นด้วย				
7. แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ	มาก	ปานกลาง	น้อย	ค่าเฉลี่ย
ด้านการบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร	(%)	(%)	(%)	( $\bar{X}$ )
กรมศุลกากรควรจัดหาเครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์และระบบ เครือข่ายที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานและประชาชนเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารได้รวดเร็ว ขึ้น	<b>51.1</b>	44.0	4.9	2.46

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ตามแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร				
ตามกรอบแนวคิด 11M				
8. แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
กรมศุลกากรควรสำรวจปัญหาและนำมาแก้ไข รวมทั้งเร่งรัดจัดทำคู่มือการปฏิบัติให้ทันสมัย พร้อมทั้งจัดการฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการเพื่อเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับวิธีการ ระเบียบปฏิบัติ และเทคนิคของการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเพิ่มมากขึ้น	49.7	45.8	4.6	2.45
9. แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ ด้านการบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
ผู้บริหารของกรมศุลกากรควรควบคุมดูแลข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารในแต่ละกิจกรรมให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาอย่างเคร่งครัด รวมทั้งควรมีมาตรการลงโทษแก่ข้าราชการที่ไม่อาจให้บริการประชาชนตามกำหนดเวลาแล้วเสร็จ	32.5	58.5	9.0	2.23
10. แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ ด้านการประสานงานหรือการประนีประนอม	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
กรมศุลกากรควรเพิ่มความร่วมมือกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือจัดประชุมร่วมกันกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก ในเรื่องการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร รวมทั้งควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมเกี่ยวกับการประสานงานทั้งภายในและภายนอกเป็นประจำด้วย	42.6	52.4	5.0	2.37

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ตาม แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร				
ตามกรอบแนวคิด 11M				
11. แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ ด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
ผู้บริหารของกรมศุลกากรควรให้ความสำคัญกับการวัดผลหรือ การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างจริงจังและต่อเนื่อง รวมทั้งนำผลการประเมิน ไปใช้ประโยชน์ด้วย	43.4	<b>51.9</b>	4.6	2.38
<b>สี่ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การปรับปรุงการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารประสบผลสำเร็จ</b>				
1. ปัจจัยภายใน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
ผู้บริหารของกรมศุลกากร เช่น การสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจ ให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสารอย่างจริงจัง	<b>52.0</b>	43.7	4.3	2.47
2. ปัจจัยภายนอก	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
2.1 นโยบายของรัฐ เช่น การมีนโยบายสนับสนุนการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารแก่กรม ศุลกากรอย่างจริงจังและต่อเนื่อง	44.1	<b>50.2</b>	5.7	2.38
2.2 ประชาชน เช่น การที่ประชาชนยอมรับและศรัทธาการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร	38.6	<b>52.4</b>	9.0	2.29

จากตารางที่ 4.20 สรุปได้ว่า

หมายเหตุ จากตารางนี้หัวข้อ หนึ่ง สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน  
ด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร  
ตามกรอบแนวคิด 11M ได้สรุปไว้แล้วได้ภาพที่ 4.1 ข้างต้น จึงไม่นำมาสรุปซ้ำอีก โดยจะสรุปจาก  
ตารางนี้เฉพาะหัวข้อ สอง ถึง สี่ เท่านั้น

1) สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน ๆ ละ 2 ข้อ (หรือ 2 ข้อคำถาม) พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 11 ด้าน

2) สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน ๆ ละ 1 ข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน 9 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ด้านการให้บริการประชาชน ด้านการบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค ด้านการประสานงานหรือการประนีประนอม และด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารคุณธรรม และ ด้านการบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน

3) สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรประสบผลสำเร็จ พบว่า (1) ปัจจัยภายใน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า ผู้บริหารของกรมศุลกากร เช่น การสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างจริงจัง และ (2) ปัจจัยภายนอก กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อคำถามที่เกี่ยวกับนโยบายของรัฐ และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อคำถามที่เกี่ยวกับประชาชน

นอกจากนี้ จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M สรุปได้ว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด M ทั้ง 11 ด้าน เมื่อจำแนกตาม (1) เพศ พบว่า "ไม่แตกต่างกัน" จำนวน 9 ด้าน และแตกต่างกัน จำนวน 2 ด้าน (2) ระดับการศึกษา พบว่า "ไม่มีความแตกต่างกัน" จำนวน 9 ด้าน และแตกต่างกัน จำนวน 2 ด้าน และ (3) อายุราชการ พบว่า "ไม่มีความแตกต่างกัน" แต่อย่างใด

## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร” ในบทที่ 5 นี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุปการวิจัย

ประกอบด้วย 3 หัวข้อ ได้แก่ วัตถุประสงค์การวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย และผลการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย ครอบคลุม 5 ข้อ ได้แก่

1.1.1 สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร

1.1.2 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร

1.1.3 แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร

1.1.4 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรประสบผลสำเร็จ

1.1.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำ 11M มาเป็นกรอบแนวคิดสำคัญ โดย 11M นั้น ประกอบด้วย 11 ด้าน ได้แก่ (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารงบประมาณ (Money) (3) การบริหารงานทั่วไป (Management) (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (5) การบริหารคุณธรรม (Morality) (6) การให้บริการประชาชน (Market) (7) การบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค (Method) (9) การบริหารเวลาหรือกรอบเวลา



ในการปฏิบัติงาน (Minute) (10) การประสานงานหรือการประนีประนอม (Mediation) และ (11) การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement)

**1.2 วิธีดำเนินการวิจัย** แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และ (3) การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

**1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีอากร รวมทั้งเป็นผู้ได้รับผลของการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการและปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรใน 11 หน่วยงาน รวมทั้งสิ้น 3,242 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าวมีจำนวน 1,413 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 98% ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.02

**1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** คือ แบบสอบถามซึ่งผ่านการทดสอบ (pre-test) จำนวน 50 ชุด และผ่านการทดสอบหาความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทางสถิติ เท่ากับ 0.92

**1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล** ผู้ศึกษาได้อธิบายและทำความเข้าใจให้แก่ผู้ช่วยวิจัยเพื่อดำเนินการแจกแบบสอบถามจำนวนเท่ากับกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวและได้เก็บรวบรวมข้อมูลสนามตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2551 ถึง วันที่ 15 ตุลาคม 2551 รวม 45 วัน สามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาได้มีจำนวน 1,250 ชุด คิดเป็นร้อยละ 88.46 ของแบบสอบถามทั้งหมด (1,413 ชุด) ที่แจกออกไป

ในการวิเคราะห์ข้อมูลหลังจากได้เก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาประมวลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ คือ SPSS for PC โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 สำหรับวิธีวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปแบบของตาราง และการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. และการทดสอบค่าที่ ท้ายสุด เป็นการนำข้อมูลมาเขียนบรรยายหรือพรรณนาพร้อมตารางและภาพประกอบตามความเหมาะสม

**1.3 ผลการวิจัย** แบ่งเป็น 6 หัวข้อ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M

1.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M

1.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรประสบผลสำเร็จ

1.3.6 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M

**1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล** (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นชายและหญิงที่มีจำนวนใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่มีอายุราชการมากกว่า 21 ปี และสำเร็จการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี

**1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M** ที่ประกอบด้วย 11 ด้านในแต่ละด้านประกอบด้วย 3 คำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 11 ด้าน ๆ ละ 3 คำถาม (ยกเว้นด้านการให้บริการประชาชนเท่านั้น ที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 คำถาม และเห็นด้วยในระดับมาก 1 คำถาม) ทั้งนี้ ได้พิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน” ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.2-4.12 ผู้ศึกษาได้นำเสนอตามกรอบแนวคิด 11M เรียงตามลำดับดังนี้

1) **สภาพการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์** (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 คำถาม เช่น กรมศุลกากรบรรจุแต่งตั้ง และโยกย้ายข้าราชการอย่างเหมาะสมกับการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร

2) *สภาพการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ* (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.3) กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 คำถาม เช่น กรมศุลกากรควบคุมและตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างเคร่งครัด

3) *สภาพการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป* (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.4) กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 คำถาม เช่น กรมศุลกากรได้ประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่การให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารแก่ข้าราชการและประชาชนเพื่อให้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน กว้างขวาง และมากเพียงพอ

4) *สภาพการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์* (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.5) กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 คำถาม เช่น กรมศุลกากรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างมากเพียงพอ

5) *สภาพการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม* (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.6) กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 คำถาม เช่น กรมศุลกากรมีมาตรการควบคุมดูแลความประพฤติของข้าราชการ เช่น ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร

6) *สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน* (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.7) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง เช่น กรมศุลกากรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอและการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร (อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 1 คำถาม ได้แก่ กรมศุลกากรปรับปรุงการให้บริการประชาชนด้วยการลดขั้นตอนและนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร)

7) *สภาพการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร* (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.8) กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 คำถาม เช่น กรมศุลกากรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารต่อข้าราชการและประชาชนอย่างมากเพียงพอและต่อเนื่อง

8) *สภาพการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค* (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.9) กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 คำถาม เช่น กรมศุลกากรออกคำสั่งและระเบียบสำหรับการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างชัดเจน

9) *สภาพการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน* (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.10) กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 คำถาม เช่น กรมศุลกากรได้กำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารไว้อย่างชัดเจน

10) *สภาพการบริหารจัดการด้านการประสานงานหรือการประนีประนอม* (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.11) กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 คำถาม เช่น หน่วยงานต่าง ๆ ภายในกรมศุลกากรได้ประสานงาน จัดประชุม และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเป็นประจำ

11) *สภาพการบริหารจัดการด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน* (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.12) กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 คำถาม เช่น กรมศุลกากรประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเป็นประจำ

นอกจากข้างต้นนี้แล้ว ในภาพรวมทั้งหมด (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.13) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อคำถามที่ว่า ในภาพรวมทั้งหมด กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารตามกรอบแนวคิด 11M ทั้ง 11 ด้าน

**1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M** ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน ในแต่ละด้านประกอบด้วย 2 คำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 11 ด้าน ๆ ละ 2 คำถาม ทั้งนี้ ได้พิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน” ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.14 ผู้ศึกษาได้นำเสนอตามกรอบแนวคิด 11M เรียงตามลำดับ ดังนี้

1) *ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์* กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง เช่น กรมศุลกากรบรรจุ แต่งตั้ง และ โยกย้ายข้าราชการเพื่อปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารยังไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน เช่น แต่งตั้งข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งนิติกรให้มาปฏิบัติงานดังกล่าว

2) *ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ* กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง เช่น กรมศุลกากรเปิด โอกาสให้ประชาชนหรือบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมและตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ แต่ประชาชนหรือบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมน้อยมาก

- 3) **ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป** กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง เช่น กรมศุลกากรประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่การให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างไม่ต่อเนื่อง
- 4) **ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์** กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง เช่น กรมศุลกากรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารยังไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอต่อความต้องการของข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน
- 5) **ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม** กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง เช่น ผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากรให้ความสำคัญกับการควบคุมดูแลในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตของข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารไม่มากเท่าที่ควร
- 6) **ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน** กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง เช่น ข้าราชการบางส่วนที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเกิดความสับสนในขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
- 7) **ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร** กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง เช่น ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ไม่สะดวก รวดเร็ว ทำให้การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนต้องใช้เวลาเพิ่มมากขึ้น
- 8) **ปัญหาการบริหารจัดการด้าน วิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค** กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง เช่น ข้าราชการบางส่วนที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารไม่ได้นำคำสั่งและกฎระเบียบสำหรับการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนไปยึดถือและปฏิบัติอย่างเคร่งครัด
- 9) **ปัญหาการบริหารจัดการด้าน การบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน** กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง เช่น ข้าราชการบางส่วนที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารไม่อาจให้บริการประชาชนตามกำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละกิจกรรมได้อย่างแท้จริง
- 10) **ปัญหาการบริหารจัดการด้าน การประสานงานหรือการประนีประนอม** กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง เช่น การประสานงานภายในหน่วยงานต่าง ๆ ของกรมศุลกากรเพื่อสนับสนุนการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารยังไม่รวดเร็วและคล่องตัวเท่าที่ควร และ

11) ปัญหาการบริหารจัดการด้าน การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง เช่น การวัดผลหรือประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร โดยหน่วยงานภายนอกหรือประชาชนมีน้อยเกินไป

**1.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11 M** ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน ในแต่ละด้านประกอบด้วย 1 คำถาม (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.15) ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน 9 ด้าน และเห็นด้วยในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน (ได้แก่ ด้านการบริหารคุณธรรม และด้านการบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน) ผู้ศึกษาได้นำเสนอตามกรอบแนวคิด 11M เรียงตามลำดับ ดังนี้

1) **แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์**  
กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก คือ กรมศุลกากรควรบรรจุ แต่งตั้ง และ โยกย้ายข้าราชการเพื่อปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถและความชำนาญเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งควรเพิ่มการฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร เพื่อให้ข้าราชการมีความรู้เพิ่มขึ้นและมากเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน

2) **แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ**  
กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก คือ กรมศุลกากรควรเร่งรัดการเบิกจ่ายงบประมาณเพื่อสนับสนุนการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างรวดเร็ว และครอบคลุมทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนโดยตรง

3) **แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก คือ กรมศุลกากรควรเร่งรัดการกำหนดระเบียบ แนวทาง ขั้นตอนและคู่มือการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมทั้งกระบวนการให้บริการประชาชน รวมทั้งประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่การให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างชัดเจน กว้างขวาง และต่อเนื่องเพิ่มมากขึ้น

4) **แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์**  
กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก คือ กรมศุลกากรควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพสูง และเพียงพอให้แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร

5) **แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม**  
กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง คือ ผู้บริหารของกรมศุลกากรควรเพิ่มความถี่ของการควบคุม ดูแล และตรวจสอบความประพฤติและการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ให้บริการประชาชน

ด้วยระบบไร้เอกสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้าราชการที่มีความประพฤดิหรือปฏิบัติงานส่งไปในทางไม่สุจริต

6) *แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน* กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก คือ กรมศุลกากรควรพัฒนาหรือฝึกอบรมข้าราชการเพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญในการปฏิบัติงานรวมทั้งใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่สำหรับให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร

7) *แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร* กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก คือ กรมศุลกากรควรจัดหาเครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานและประชาชนเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

8) *แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค* กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก คือ กรมศุลกากรควรสำรวจปัญหาและนำมาแก้ไข รวมทั้งเร่งรัดจัดทำคู่มือการปฏิบัติให้ทันสมัย พร้อมทั้งจัดการฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการเพื่อเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับวิธีการระเบียบปฏิบัติและเทคนิคของการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเพิ่มมากขึ้น

9) *แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน* กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง คือ ผู้บริหารของกรมศุลกากรควรควบคุมดูแลข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารในแต่ละกิจกรรมให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาอย่างเคร่งครัด รวมทั้งควรมีมาตรการลงโทษแก่ข้าราชการที่ไม่อาจให้บริการประชาชนตามกำหนดเวลาแล้วเสร็จด้วย

10) *แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการประสานงานหรือการประนีประนอม* กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก คือ กรมศุลกากรควรเพิ่มความร่วมมือกัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือจัดประชุมรวมกันกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกในเรื่องการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร รวมทั้งควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมเกี่ยวกับการประสานงานทั้งภายในและภายนอกเป็นประจำด้วย

11) *แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน* กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก คือ ผู้บริหารของกรมศุลกากรควรให้ความสำคัญกับการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างจริงจังและต่อเนื่อง รวมทั้งนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ด้วย

**1.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรประสบความสำเร็จ** (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.16) ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ (1) ปัจจัยภายใน 1 คำถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก และ (2) ปัจจัยภายนอก 2 คำถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 1 คำถาม และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 คำถาม และเมื่อพิจารณา “ค่าเฉลี่ยรวม” ของทั้ง 3 คำถามดังกล่าวนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก กล่าวคือ

1) ปัจจัยภายใน ประกอบด้วย 1 คำถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อคำถามที่เกี่ยวกับผู้บริหารของกรมศุลกากร เช่น การสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างจริงจัง

2) ปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย 2 คำถาม แบ่งเป็น (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อคำถามที่เกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล เช่น การสนับสนุนการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารแก่กรมศุลกากรอย่างจริงจังและต่อเนื่อง และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อคำถามที่เกี่ยวกับประชาชน เช่น การที่ประชาชนยอมรับและศรัทธาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร

**1.3.6 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M** (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.17-4.19) ดังนี้

1) การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน จำนวน 9 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารการบริการทรัพยากรมนุษย์ (2) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (3) ด้านการบริหารคุณธรรม (4) ด้านการให้บริการประชาชน (5) บริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร (6) ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (7) ด้านการบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (8) ด้านการประสานงานหรือการประนีประนอม และ (9) ด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นแตกต่างกัน จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารงบประมาณ และ (2) ด้านการบริหารงานทั่วไป

2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน จำนวน 9 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหาร



ทรัพยากรมนุษย์ (2) ด้านการบริหารงบประมาณ (3) ด้านการบริหารงานทั่วไป (4) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (5) ด้านการให้บริการประชาชน (6) ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (7) ด้านการบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (8) ด้านการประสานงานหรือการประนีประนอม และ (9) ด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นแตกต่างกัน จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารคุณธรรม และ (2) ด้านการบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร

3) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มตามอายุราชการ คือ อายุราชการ 1-10 ปีกับอายุราชการ 11 ปีขึ้นไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทั้ง 11 ด้าน

## 2. อภิปรายผล

ในการอภิปรายผล ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอเป็น 4 หัวข้อ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

2.1 สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการสุลกการนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมสุลกการตามกรอบแนวคิด 11M

2.2 ปัญหาและแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการสุลกการนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมสุลกการตามกรอบแนวคิด 11M (เป็นการนำปัญหาและแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการมาอภิปรายผลควบคู่กันใน “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” หรือในภาพที่ 5.1)

2.3 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการสุลกการนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมสุลกการประสบผลสำเร็จ

2.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการสุลกการนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมสุลกการตามกรอบแนวคิด 11M

2.1 สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการสุลกการนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมสุลกการ ตามกรอบแนวคิด 11M (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2-4.12) ในการศึกษาวิเคราะห์ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคำถามที่ว่า

กรมศุลกากรมีสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้า และส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 11 ด้าน ทั้งนี้ โดยพิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน” เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 11 ด้านดังกล่าว มาอภิปรายผลหรือแสดงความคิดเห็น โดยหัวข้อการนำเสนอได้เรียงลำดับตามกรอบแนวคิด 11M ดังนี้

**2.1.1 สภาพการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์** (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย ว่า สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องมาจากการบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้ายข้าราชการส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน แม้จะมีความเหมาะสม และได้รับความรู้จากการฝึกอบรมแล้วก็ตาม แต่ก็ยังขาดความชำนาญ ประสบการณ์ และการประสานสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ในอันที่จะเรียนรู้หรือถ่ายทอดความรู้ ความชำนาญที่มีเพื่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกันหลาย ๆ ฝ่ายด้วยความอดทนและจริงใจ อันจะทำให้บุคลากรเกิดการพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว และมีความชำนาญต่อการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรได้ดี จึงทำให้เกิดความบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ได้ง่าย เช่น การรวมอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประเมินอากรกับนายตรวจศุลกากรทั้งสองตำแหน่งให้สามารถปฏิบัติงานได้ทั้งตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประเมินอากรและ/หรือตำแหน่งนายตรวจศุลกากร เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างจึงเห็นด้วยในระดับปานกลาง ดังกล่าว ทั้งนี้ สอดคล้องกับพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสวันข้าราชการพลเรือน ปีพุทธศักราช 2528 ซึ่งพระราชทานไว้เมื่อวันที่ 7 มีนาคม พุทธศักราช 2528 ความว่า “การทำงานให้สำเร็จขึ้นอยู่กับความสามารถสองอย่างเป็นสิ่งสำคัญ คือ สามารถในการใช้วิชาความรู้อย่างหนึ่ง สามารถในการประสานสัมพันธ์กับผู้อื่นอีกอย่างหนึ่ง ทั้งสองประการนี้ต้องดำเนินคู่กันไป และจำเป็นต้องกระทำด้วยความสุจริตกาย สุจริตใจ ด้วยความคิดความเห็นที่เป็นอิสระปราศจากอคติ และด้วยความถูกต้องตามเหตุผลด้วย จึงจะช่วยให้งานบรรลุจุดหมายและประโยชน์ที่พึงประสงค์โดยครบถ้วนแท้จริง” (ชวลิต เศรษฐเมธิกุล 2550: 46)

**2.1.2 สภาพการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ** (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.3) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย ว่า สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารงบประมาณ อยู่ในระดับปานกลาง แทนที่

จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องมาจากกรมศุลกากรได้จัดสรรงบประมาณในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารมากเพียงพอแก่การปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการควบคุมตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณอย่างเคร่งครัดแล้ว แต่ยังคงเกิดความล่าช้าต่อการเบิกจ่ายและจัดสรรงบประมาณเพื่อให้ทันต่อการปฏิบัติงานอย่างครอบคลุมและทั่วถึงในทุกหน่วยงานที่ให้บริการด้วยระบบไร้เอกสารโดยตรง เช่น การเบิกจ่ายงบประมาณเพื่อจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายจัดสรรให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนประจำโรงพักสินค้าของเอกชน เป็นต้น จึงเกิดข้อบกพร่องและความไม่สะดวกต่อการปฏิบัติหน้าที่ได้ง่าย กลุ่มตัวอย่างจึงเห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าว

### 2.1.3 สภาพการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.4)

ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย ว่า สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารงานทั่วไป อยู่ในระดับปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากแม้ว่าผู้บริหารของกรมศุลกากรมีความกล้าคิด กล้าตัดสินใจที่จะปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร รวมทั้งได้เผยแพร่การให้บริการดังกล่าวแก่ข้าราชการและประชาชนอย่างกว้างขวาง ชัดเจนและมากเพียงพอแล้วก็ตาม แต่ยังไม่มากและต่อเนื่องเพียงพอที่ประชาชนจะได้คุ้นเคยกับการเปลี่ยนแปลงการให้บริการดังกล่าว จึงยังต้องเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ถึงความก้าวหน้า ความเปลี่ยนแปลง รูปแบบ และกระบวนการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้นอีกต่อไปอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการโดยตรงเพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะทำความเข้าใจล่วงหน้า พร้อมทั้งฝึกฝนและรับมือต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปดังกล่าว เช่นนี้สอดคล้องกับพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสวันข้าราชการพลเรือน วันที่ 22 มีนาคม ปีพุทธศักราช 2525 “การปฏิบัติราชการในปัจจุบันนี้ มุ่งหมายเอาประสิทธิภาพ ปริมาณงาน และความรวดเร็วเป็นสำคัญ ผู้ปฏิบัติราชการจึงพากันนำเอาวิทยาการก้าวหน้าพร้อมทั้งเครื่องกลที่ทรงประสิทธิภาพสูงต่าง ๆ มาใช้กันอย่างกว้างขวาง วิทยาการเครื่องกลเหล่านี้เมื่อนำมาปฏิบัติการแล้ว จะต้องได้ผลอย่างสูงทุกครั้งไป คือ ถ้าใช้ถูกก็ทำให้ได้ประโยชน์มาก ถ้าใช้ไม่ถูกก็ทำให้เสียหายได้มากเท่า ๆ กัน การจะนำเอาสิ่งเหล่านั้นมาใช้งาน จึงต้องระมัดระวัง ศึกษาให้ทราบแน่แท้ โดยตลอดก่อน ทั้งโครงการที่จะทำ ทั้งเครื่องปฏิบัติงานที่จะใช้ มิฉะนั้นจะเกิดความสิ้นเปลืองและสูญเปล่าได้ง่ายที่สุด” (ชวลิต เศรษฐเมธิกุล 2550: 50)

#### 2.1.4 สภาพการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (จากบทที่ 4 ตารางที่

4.5) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย ว่า สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ อยู่ในระดับปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากผู้บริหารของกรมศุลกากรมีความคิดริเริ่มและสนับสนุนการนำวัสดุอุปกรณ์สมัยใหม่โดยจัดสรรเข้ามาใช้ในกรมศุลกากรอย่างมากเพียงพอทุกหน่วยงาน แต่การได้รับงบประมาณเพื่อใช้ในการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ดังกล่าวยังขาดความต่อเนื่อง บางหน่วยงานไม่ได้รับการสนับสนุนอย่างทันท่วงทีทำให้เกิดข้อบกพร่องต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างจึงมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าว

#### 2.1.5 สภาพการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.6)

ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย ว่า สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารคุณธรรม อยู่ในระดับปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากกรมศุลกากรมีมาตรการควบคุมดูแลความประพฤติและจัดการฝึกอบรม ปลุกฝังจิตสำนึกให้ข้าราชการมีความซื่อสัตย์ อดทน และขยันขันแข็งในการปฏิบัติงานแล้วก็ตาม แต่เนื่องจากข้าราชการบางส่วนของกรมศุลกากรยังขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติราชการ และขาดสำนึกความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงานและสังคมจึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าว ซึ่งในเรื่องเกี่ยวกับความรับผิดชอบนั้น ถวิลวดี บุรีกุล (2547: 236–247) ในประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ ได้กล่าวถึง ความหมายของสำนึก ความรับผิดชอบและหลักสำคัญของความรับผิดชอบ ไว้ดังนี้ สำนึกความรับผิดชอบเป็นคุณสมบัติหรือทักษะที่บุคคลพึงแสดงออกเพื่อเป็นเครื่องชี้ว่า ได้ยอมรับในภารกิจที่ได้รับมอบหมายและนำไปปฏิบัติด้วย ส่วนความรับผิดชอบประกอบด้วยหลักการย่อย คือ การมีเป้าหมายที่ชัดเจน ทุกคนเป็นเจ้าของร่วมกัน การปฏิบัติกรอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการพฤติกรรมที่ไม่เอื้อการทำงานอย่างไม่หยุดยั้ง การมีแผนการสำรอง และการติดตามประเมินผลการทำงาน

#### 2.1.6 สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน (จากบทที่ 4 ตารางที่

4.7) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย ว่า สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากกรมศุลกากรปรับปรุงการให้บริการประชาชนด้วยการลดขั้นตอนและนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ทั้งยัง

เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น แต่เนื่องจากข้าราชการบางส่วนของกรมสุกลางยังขาดจิตสำนึกในการเป็นข้าราชการที่ดี นอกจากนี้กรมสุกลางยังเปิดโอกาสและช่องทางให้ประชาชนได้ทำความเข้าใจและเสนอแนะข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานได้น้อยจึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง ดังกล่าวเช่นนี้ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ ถวิลวดี บุรีกุล (การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี 2547: 245-246) ที่ได้อธิบายถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมไว้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะและเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณา กำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และ (2) การสร้างความเข้าใจกับสาธารณชน

**2.1.7 สภาพการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร** (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.8) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย ว่า สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการสุกลางนำเข้าและส่งออกด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมสุกลางตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องมาจากกรมสุกลางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารต่อข้าราชการและประชาชนผ่านหลายช่องทาง เช่น ทางวิทยุ โทรทัศน์ และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น อย่างไรก็ตามเพียงพอและต่อเนื่อง แต่จากการที่กรมสุกลางมีนโยบายการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนจากระบบเดิมที่ข้าราชการผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างคุ้นเคย มาเป็นการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารซึ่งเป็นระบบงานใหม่ที่ยังไม่เข้าใจในกระบวนการอย่างแท้จริง ไม่คุ้นเคยและขาดความชำนาญจึงเป็นข้อบกพร่องที่ทำให้ข้าราชการของกรมสุกลางเองไม่สามารถอธิบายหรือเผยแพร่ทำความเข้าใจแก่ประชาชนผู้ที่ต้องการทราบข้อมูลข่าวสารการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมสุกลางได้จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าว ดังนั้น จึงไม่สอดคล้องกับพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสวันข้าราชการพลเรือน เมื่อวันที่ 30 มีนาคม พุทธศักราช 2547 “ผู้ปฏิบัติราชการจำเป็นต้องรู้วิทยาการ ฐานะและรู้วิธีช่วยอย่างกระฉ่างชัด จึงจะสามารถปฏิบัติบริหารงานในความรับผิดชอบให้ถูกต้องตรงตามเป้าหมาย และสัมฤทธิ์ผลที่เป็นประโยชน์เป็นความเจริญที่แท้จริงและยั่งยืน ทั้งแก่ตนเอง และส่วนรวม” (ชวลิต เศรษฐเมธีกุล 2550: 34)

**2.1.8 สภาพการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค** (จาก บทที่ 4 ตารางที่ 4.9) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย ว่า สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการสุทธการนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค อยู่ในระดับปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากกรมศุลกากรออกคำสั่งและระเบียบสำหรับการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน รวมทั้งจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสารสำหรับข้าราชการอย่างครบถ้วนชัดเจน แต่เนื่องจากคำสั่งและระเบียบสำหรับการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนนั้นบางส่วนขาดความชัดเจนในการตีความและรายละเอียดเพื่อนำมาปฏิบัติจึงทำให้ข้าราชการขาดความมั่นใจและเกรงว่าอาจปฏิบัติงานไม่เป็นกลางไม่เป็นไปตามระเบียบแบบแผนของทางราชการจนเกิดเป็นความบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่และต้องรับโทษทางวินัยจึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวเช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Max Weber (2550:212-213) ในประมวลสาระชุตวิชา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ว่า ลักษณะของระบบราชการตามแนวคิดของแมกซ์ เว็บบอร์ (Max Weber) ว่า การทำงานองค์กรในระบบราชการถูกกำหนดโดยกรอบของระเบียบแบบแผนที่เป็นทางการและเป็นลายลักษณ์อักษรของหน่วยราชการ ทุกคนทำงานตามระเบียบ และข้าราชการต้องวางตัวเป็นกลาง ข้าราชการต้องปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการ โดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน และอำนาจที่ชอบธรรมที่สุด คือ อำนาจที่มาจากกฎหมาย ได้แก่ การใช้กฎ ระเบียบ ควบคุมการทำงานของผู้บริหาร

**2.1.9 สภาพการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลาหรือรอบเวลาในการปฏิบัติงาน** (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.10) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย ว่า สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการสุทธการนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารเวลาหรือรอบเวลาในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากกรมศุลกากรได้กำหนดเวลาและควบคุมดูแลการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จของแต่ละกิจกรรมที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสารตามกำหนดเวลาอย่างเคร่งครัด แต่เนื่องจาก ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสารยังขาดความรู้ ความชำนาญในระบบงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมทำให้กรอบเวลาที่กรมศุลกากรกำหนดไว้ต้องคลาดเคลื่อน โดยข้าราชการผู้มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติงานภายใต้กรอบเวลาดังกล่าวจะต้องขยันขันแข็งในการเรียนรู้และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อให้เกิดความชำนาญซึ่งถือเป็นความสำนึกรับผิดชอบในหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องปฏิบัติจึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าว

เฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับความรับผิดชอบนั้น ถวิลวดี บุรีกุล (2547: 236–247) ในประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ ได้กล่าวถึง ความหมายของสำนักความรับผิดชอบและหลักสำคัญของความรับผิดชอบไว้ดังนี้ สำนักความรับผิดชอบเป็นคุณสมบัติหรือทักษะที่บุคคลพึงแสดงออกเพื่อเป็นเครื่องชี้ว่าได้ยอมรับในภารกิจที่ได้รับมอบหมายและนำไปปฏิบัติด้วย ส่วนความรับผิดชอบประกอบด้วยหลักการย่อย คือ การมีเป้าหมายที่ชัดเจน ทุกคนเป็นเจ้าของร่วมกัน การปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการพฤติกรรมที่ไม่เอื้อการทำงานอย่างไม่หยุดยั้ง การมีแผนการสำรองและการติดตามประเมินผลการทำงาน”

#### **2.1.10 สภาพการบริหารจัดการด้านการประสานงานหรือการประนีประนอม**

(จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.11) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย ว่า สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการสุทธการนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารจัดการด้านการประสานงานหรือการประนีประนอม อยู่ในระดับปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากกรมศุลกากรได้มีการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในกรมศุลกากรและหน่วยงานภายนอก เพื่อร่วมมือกันจัดการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อสนับสนุนการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเป็นประจำและมากเพียงพอ แต่หน่วยงานเจ้าของเรื่องมิได้ให้ความสำคัญต่อการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลผลการประชุมและ/หรือเอกสารการพิจารณาแก้ไขปัญหาหรือข้อตกลงที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับทราบและนำมาเป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติงาน โดยถือว่า ผลการพิจารณาหาข้อยุตินั้น ๆ เป็นเรื่องเฉพาะหน่วยงานที่เข้าร่วมในการประชุมหารือเท่านั้นอันไม่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมเท่าที่ควร จึงถือว่าการประสานงานและประนีประนอมไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าว เช่นนี้จึงเห็นว่าไม่สอดคล้องกับพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่พระราชทานเนื่องในโอกาสวันข้าราชการพลเรือน ในวันที่ 7 มีนาคม พุทธศักราช 2528 “การทำงานให้สำเร็จขึ้นอยู่กับความสามารถสองอย่างเป็นสิ่งสำคัญ คือ สามารถในการใช้วิชาความรู้อย่างหนึ่ง สามารถในการประสานสัมพันธ์กับผู้อื่นอีกอย่างหนึ่ง ทั้งสองประการนี้ต้องดำเนินคู่กันไป และจำเป็นต้องกระทำด้วยความสุจริตกาย สุจริตใจ ด้วยความคิดความเห็นที่เป็นอิสระปราศจากอคติ และด้วยความถูกต้องตามเหตุตามผลด้วย จึงจะช่วยให้งานบรรลุจุดหมายและประโยชน์ที่พึงประสงค์โดยครบถ้วนแท้จริง” (ชวลิต เศรษฐเมธิกุล 2550: 46)

#### **2.1.11 สภาพการบริหารจัดการด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน**

(จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.12) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย ว่า สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการสุทธการนำเข้าและส่งออกทาง

อิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องมาจากกรมศุลกากรให้ความสำคัญกับการรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบอย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการเป็นประจำ แต่การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานดังกล่าวบางส่วนไม่ได้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริงประกอบกับการประเมินผลควรจะต้องดำเนินการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการทั้งสองฝ่ายหรือการประเมินผลแบบ 360 องศา จึงจะสามารถวัดผลการบริหารจัดการแบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรและนำผลการประเมินมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคลากรและหน่วยงานต่อไปจึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าว ทั้งนี้ สอดคล้องกับหลักการพื้นฐานของการประเมินผลในระบบเปิด โดย วรเวช จันทรศร และ ไพโรจน์ ภัทรนรากุล ในหนังสือการประเมินผลในระบบเปิด (2543: 10-13) กล่าวว่า “การประเมินผลในระบบเปิดประกอบด้วยหลักการสำคัญ 7 ประการ คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน ความชัดเจนและโปร่งใส ระบบข้อมูลที่ต้องชัดเจน การตรวจสอบสาธารณะ ความถูกต้องและเป็นกลาง ความเสมอภาคและเป็นธรรม และการปราศจากอคติและการเลือกปฏิบัติ ซึ่งให้ความสำคัญกับผลลัพธ์สุดท้าย ได้แก่ ผลประโยชน์สาธารณะ การสนองตอบความต้องการและความพึงพอใจของประชากร กลุ่มเป้าหมาย คุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน สิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาคและความเป็นธรรม ประสิทธิภาพขององค์กร การปรับปรุงพัฒนาการบริหารภาครัฐและเสริมสร้างนวัตกรรม รวมถึงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและการสร้างวัฒนธรรมการบริหารจัดการที่ดีด้วย

**2.2 ปัญหาและแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน**  
ด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ผู้ศึกษามีความเห็นว่าการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร มี “ปัญหา” ในการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M จำนวน 11 ด้าน ๆ ละหลายปัญหา แต่ในที่นี้ ผู้ศึกษาได้ยกตัวอย่างเฉพาะปัญหาที่สำคัญที่มีเครื่องหมาย \* ด้านละ 1 ปัญหา โดยแต่ละปัญหาได้มาจากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในบทที่ 4 ตารางที่ 4.14 พร้อมกันนี้ ในแต่ละปัญหาได้เสนอ “สาเหตุ” ไว้ด้วยปัญหาละ 2 สาเหตุ และเสนอ “แนวทางการปรับปรุง” 2 แนวทางควบคู่ไปด้วย

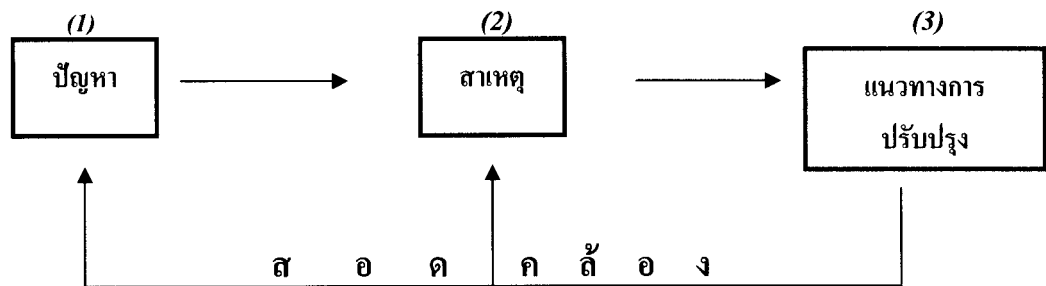
หมายเหตุ สำหรับปัญหาแต่ละข้อในภาพที่ 5.1 ข้างล่างนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.14 ซึ่งประกอบด้วยด้านละ 2 ปัญหา สำหรับ “แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร” ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.15 นั้น ผู้ศึกษาไม่ได้นำมาแสดงไว้ในหัวข้อนี้ด้วย แต่ได้นำไปปรับใช้ในหัวข้อ 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้



หัวข้อย่อย 3.1.1 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด 11M

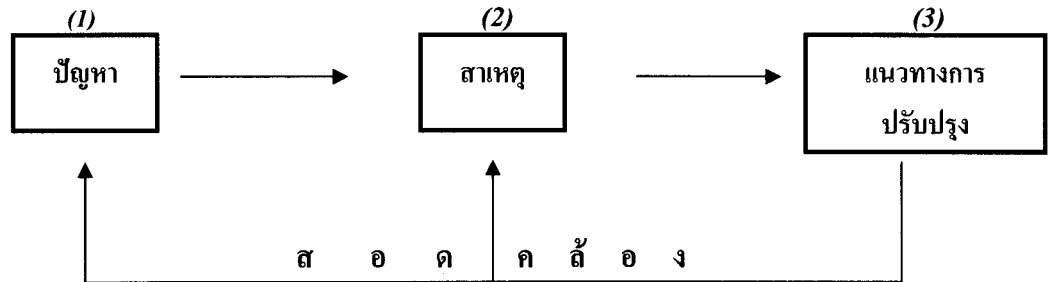
ในการวิเคราะห์และอภิปรายผลที่เกี่ยวกับปัญหา สาเหตุ แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ทั้ง 11 ด้าน ผู้ศึกษาได้ใช้กรอบแนวคิดทางวิชาการ คือ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549: 35) ในหนังสือเรื่อง “หลักรัฐประศาสนศาสตร์ แนวคิดและกระบวนการ” มาปรับใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ กรอบแนวคิดทางวิชาการนี้ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนที่สอดคล้องกัน ได้แก่ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาหรือแนวทางการปรับปรุง ทั้งนี้ ได้สรุปไว้ในภาพที่ 5.1 ดังนี้

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



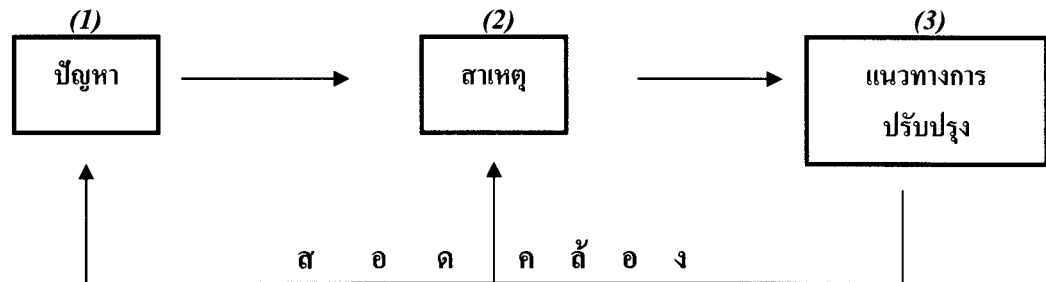
<p><b>1. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์</b> ที่สำคัญคือ กรมศุลกากรจัดการฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารน้อยเกินไป ทำให้ข้าราชการมีความรู้ไม่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน</p>	<p>1.1 ผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากร ไม่เห็นความสำคัญและไม่ให้ความสนใจกับการสนับสนุนให้มีการจัดการฝึกอบรมและให้ความรู้แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร</p> <p>1.2 หน่วยงานจัดการฝึกอบรมของกรมศุลกากรได้รับงบประมาณไม่เพียงพอ จึงทำให้ไม่สามารถดำเนินการจัดฝึกอบรมให้ครบถ้วนและเพิ่มเติมขึ้นใหม่ได้</p>	<p>1.1 กรมศุลกากรควรจัดหลักสูตรการพัฒนาหรือฝึกอบรมแก่ผู้บริหารของหน่วยงานเพื่อให้เห็นและเข้าใจถึงความสำคัญและความจำเป็นของการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ และควรประเมินผลด้วยว่า ผู้บริหารได้นำความรู้จากการพัฒนาหรือฝึกอบรมแล้วไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใด</p> <p>1.2 กรมศุลกากรควรจัดสรรงบประมาณแก่หน่วยงานที่จัดการฝึกอบรมให้เพียงพอเพื่อนำไปใช้ในการสนับสนุนการจัดฝึกอบรมข้าราชการผู้มีหน้าที่ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเพิ่มมากขึ้น</p>
---	---	---

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



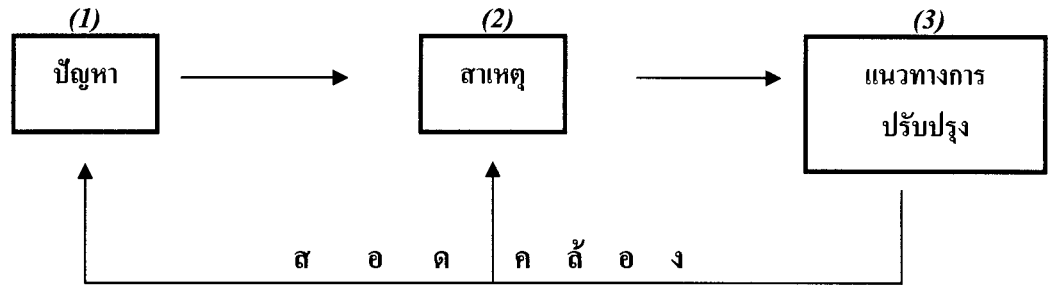
<p><b>2. ด้านการบริหารงบประมาณ</b> ที่สำคัญคือ กรมศุลกากร จัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสาร ไม่ครอบคลุมทุกหน่วยงาน</p>	<p>2.1 กรมศุลกากร ไม่ได้สำรวจความต้องการใช้งบประมาณจากหน่วยงานที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสารอย่างละเอียดเพียงพอ จึงจัดสรรงบประมาณไม่ทั่วถึง</p> <p>2.2 ผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากรที่มีอำนาจหน้าที่ในการอนุมัติหรือจัดสรรงบประมาณไม่สนับสนุนงบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสาร เนื่องจากไม่เห็นด้วยกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสาร</p>	<p>2.1 กรมศุลกากรควรสำรวจความต้องการใช้งบประมาณจากหน่วยงานที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสารอย่างละเอียดและนำเสนอเพื่อพิจารณาก่อนหลังต่อไป</p> <p>2.2 กรมศุลกากรควรกำหนดนโยบายและแผนงานในส่วนของการใช้งบประมาณการให้บริการด้วยระบบ ไร้เอกสารอย่างชัดเจน พร้อมทั้งจัดการพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับให้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสาร</p>
---	---	--

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



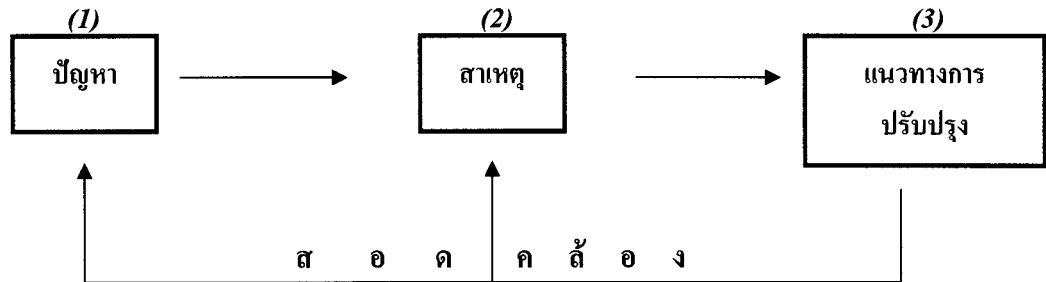
<p><b>3. ด้านการบริหารงานทั่วไป</b> ที่สำคัญคือ ผู้บริหารบางส่วน ของกรมศุลกากรขาดภาวะ ผู้นำในการกล้าคิดและกล้า ตัดสินใจเพื่อปรับปรุง กระบวนการให้บริการ ประชาชนด้วยระบบ ไร้ เอกสาร</p>	<p>3.1 ผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากร ไม่ได้รับการฝึกให้มีภาวะผู้นำในการ กล้าคิดและกล้าตัดสินใจเพื่อปรับปรุง กระบวนการให้บริการประชาชนด้วย ระบบ ไร้เอกสาร</p> <p>3.2 ผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากร ขาดจิตสำนึกที่ดีของการอำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชนด้วย ความรวดเร็วโดยระบบ ไร้เอกสาร</p>	<p>3.1 กรมศุลกากรควรจัดการพัฒนา หรือฝึกอบรมในเรื่องภาวะผู้นำแก่ ผู้บริหารทุกระดับเพื่อให้กล้าคิดและ กล้าตัดสินใจเพื่อปรับปรุง กระบวนการให้บริการด้วยระบบ ไร้ เอกสาร รวมทั้งเพิ่มพูนความรู้ความ เข้าใจในเรื่องการให้บริการด้วยระบบ ไร้เอกสารด้วย</p> <p>3.2 กรมศุลกากรควรจัดการพัฒนา หรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับให้มี จิตสำนึกที่ดีต่อการอำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชนด้วย ระบบ ไร้เอกสารด้วยความรวดเร็ว และควรมีการประเมินผลด้วยว่าได้นำ ความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้จริงมาก น้อยเพียงใด</p>
--	---	---

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



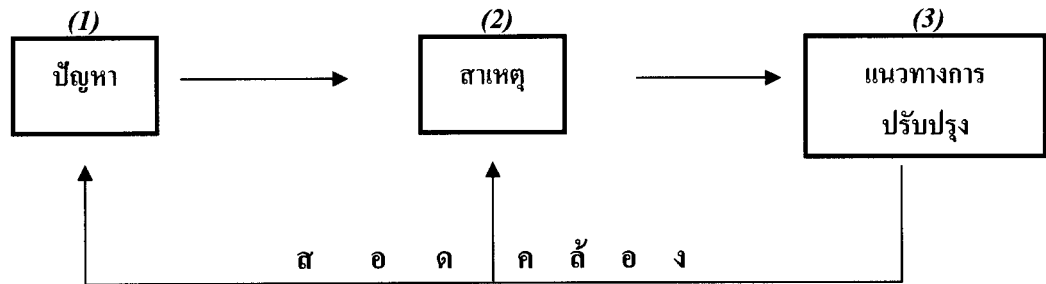
<p><b>4. ด้านการบริหารวัสดุ</b>  <b>อุปกรณ์</b> ที่สำคัญคือ กรม          วัสดุการจัดหาวัสดุอุปกรณ์          ต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์และ          ระบบเครือข่ายเพื่อสนับสนุน          การปฏิบัติงานให้บริการ          ประชาชนด้วยระบบไร้          เอกสารยังไม่ทันสมัยและไม่          เพียงพอต่อความต้องการของ          ข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน</p>	<p>4.1 กรมวัสดุการวางแผนและปฏิบัติ          ตามแผนในเรื่องการจัดหาวัสดุ          อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน          ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้          เอกสารยังไม่มีประสิทธิภาพมาก          เท่าที่ควรจึงส่งผลให้การจัดหาวัสดุ          อุปกรณ์ไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอ</p> <p>4.2 กรมวัสดุการเบิกจ่ายงบประมาณ          สำหรับการจัดหาวัสดุอุปกรณ์เพื่อ          สนับสนุนการให้บริการประชาชนด้วย          ระบบไร้เอกสารไม่ทันต่อเหตุการณ์</p>	<p>4.1 กรมวัสดุการควรจัดทำแผนงาน          การจัดหาวัสดุอุปกรณ์โดยให้          หน่วยงานที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานด้าน          การให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้          เอกสารเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเพื่อให้เพียงพอ          และเหมาะสมด้วย เช่น สำนักงาน          วัสดุการกรุงเทพซึ่งมีหน่วยงาน          กระจายตัวอยู่ในหลายจังหวัด เป็นต้น</p> <p>4.2 ผู้บริหารของกรมวัสดุการควรให้ความสำคัญกับการตรวจสอบ ควบคุม          และเร่งรัดการเบิกจ่ายงบประมาณให้         ทันต่อการจัดซื้อจัดหาวัสดุอุปกรณ์          ให้แก่หน่วยงานที่ปฏิบัติงานการ          ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้          เอกสารมากยิ่งขึ้น</p>
---	---	---

กระบวนการพิจารณาแก้ไข้ปัญหา



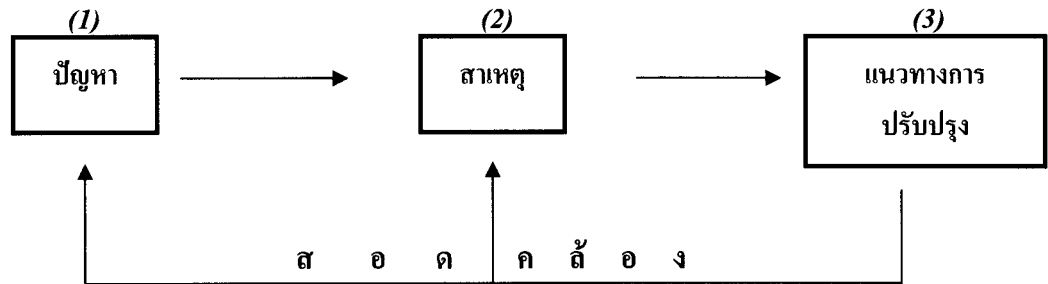
<p>5. ด้านการบริหารคุณธรรม ที่สำคัญคือ ข้าราชการบางส่วนที่เข้ารับการฝึกอบรมและปลูกจิตสำนึกในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตและขยันขันแข็งในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารไม่ได้นำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง</p>	<p>5.1 ผู้บริหารบางส่วนของกลุ่มบุคลากรขาดการควบคุมตรวจสอบว่า ข้าราชการได้นำความรู้จากการฝึกอบรมและการปลูกฝังจิตสำนึกไปใช้ในการให้บริการประชาชนอย่างไร</p> <p>5.2 ข้าราชการบางส่วนของกลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารยังขาดจิตสำนึกในการเป็นข้าราชการที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเรื่อง ความซื่อสัตย์สุจริตและความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน</p>	<p>5.1 กรมศุลกากรควรฝึกอบรมหรือชี้แจงทำความเข้าใจผู้บังคับบัญชาทุกระดับให้เพิ่มการควบคุมตรวจสอบผู้ได้บังคับบัญชาเพื่อให้เกิดความกระตือรือร้น มีความรับผิดชอบและซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น รวมทั้งมีมาตรการลงโทษข้าราชการที่ประพฤติส่อไปในทางที่ไม่สุจริตอย่างจริงจัง</p> <p>5.2 กรมศุลกากรควรฝึกอบรม ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเพื่อให้มีจิตสำนึกในการเป็นข้าราชการที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเรื่องความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน</p>
--	--	---

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



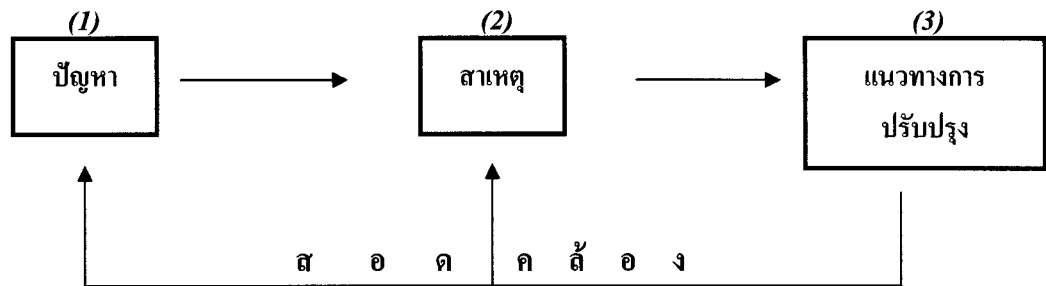
<p><b>6. ด้านการให้บริการประชาชน</b> ที่สำคัญคือข้าราชการบางส่วนที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเกิดความสับสนในขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว</p>	<p>6.1 ข้าราชการบางส่วนของกรมศุลกากรขาดจิตสำนึกที่จะแสวงหาและเรียนรู้ในกระบวนการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงไปโดยยังคงยึดติดอยู่กับความคุ้นเคยเดิม ๆ</p> <p>6.2 กรมศุลกากรจัดทำแผนงานการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารไม่ชัดเจน และระยะเวลาเผยแพร่เพื่อทำความเข้าใจน้อยเกินไป</p>	<p>6.1 กรมศุลกากรควรจัดการฝึกอบรมทำความเข้าใจและสร้างจิตสำนึกแก่ข้าราชการทุกระดับในเรื่องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการและขั้นตอนกระบวนการงานเพิ่มมากขึ้น</p> <p>6.2 กรมศุลกากรควรจัดทำแผนงานการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารให้ชัดเจน และควรมีระยะเวลาเผยแพร่ให้ทำความเข้าใจมากกว่านี้</p>
<p><b>7. ด้านการบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร</b> ที่สำคัญคือข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ไม่สะดวกรวดเร็ว ทำให้การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนต้องใช้เวลาเพิ่มมากขึ้น</p>	<p>7.1 ผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากรขาดการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดหาเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อใช้ในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้สะดวก</p> <p>7.2 กรมศุลกากรไม่ให้ความสำคัญกับการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนหรือหลักการปฏิบัติพิธีการด้วยระบบไร้เอกสารให้กับข้าราชการผู้ปฏิบัติงานทราบทั่วกันอย่างทั่วถึงเท่าที่ควร</p>	<p>7.1 กรมศุลกากรต้องทำความเข้าใจผู้บริหารทุกระดับให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดหาเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว</p> <p>7.2 กรมศุลกากรควรให้ความสำคัญที่จะเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนหรือหลักการปฏิบัติพิธีการด้วยระบบไร้เอกสารให้กับข้าราชการผู้ปฏิบัติงานทราบทั่วกันอย่างทั่วถึงและเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบแนวทางปฏิบัติงานได้ถูกต้องและชัดเจน</p>

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



<p><b>8. ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค ที่สำคัญ</b> คือ กรมศุลกากรไม่ได้ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานและระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารให้ทันสมัย</p>	<p>8.1 ผู้บริหารกรมศุลกากรไม่ให้ความสำคัญที่จะแก้ไขปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานและระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารให้ทันสมัย สอดคล้องเหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง</p> <p>8.2 ข้าราชการบางส่วนของกรมศุลกากรขาดจิตสำนึกและขาดความเอาใจใส่ที่จะนำเสนอเพื่อปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานและระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเมื่อเห็นว่าระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ที่มีอยู่นั้น ไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง</p>	<p>8.1 กรมศุลกากรควรชี้แจงทำความเข้าใจให้กับผู้บริหารทุกระดับให้เห็นถึงความสำคัญที่จะแก้ไขปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานและระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารให้ทันสมัย สอดคล้อง เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง</p> <p>8.2 กรมศุลกากรควรฝึกอบรม ข้าราชการทุกระดับให้มีจิตสำนึกและเอาใจใส่ที่จะนำเสนอเพื่อให้เกิดการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานและระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารให้มีความชัดเจน สอดคล้องทันสมัยและสามารถปฏิบัติได้จริง</p>
--	---	---

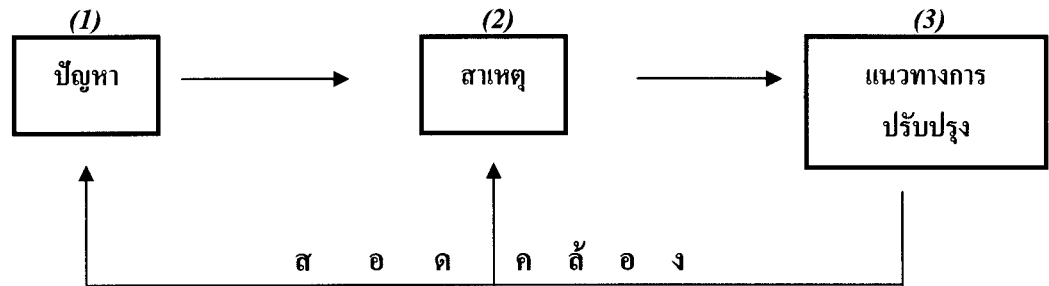
กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



<p>9. ด้านการบริหารเวลาหรือ กรอบเวลาในการปฏิบัติงาน ที่สำคัญคือ ข้าราชการบางส่วนที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารไม่อาจให้บริการประชาชนตามกำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละกิจกรรมได้อย่างแท้จริง</p>	<p>9.1 ผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากรขาดความรับผิดชอบในการควบคุมดูแลผู้ได้บังคับบัญชาให้มีความกระตือรือร้นและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละกิจกรรมเท่าที่ควร</p> <p>9.2 ข้าราชการบางส่วนของกรมศุลกากรขาดจิตสำนึกรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกำหนดเวลา</p>	<p>9.1 ผู้บริหารของกรมศุลกากรควรควบคุมดูแลผู้ได้บังคับบัญชาเพื่อให้มีความกระตือรือร้นและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารให้ปฏิบัติงานตามกำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละกิจกรรมมากขึ้น</p> <p>9.2 กรมศุลกากรควรพัฒนาหรือฝึกอบรมและมีมาตรการลงโทษข้าราชการที่ขาดจิตสำนึกในการเป็นข้าราชการที่ต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามกำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละกิจกรรม นอกจากนี้ผู้บริหารควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องดังกล่าวด้วย</p>
---	--	---

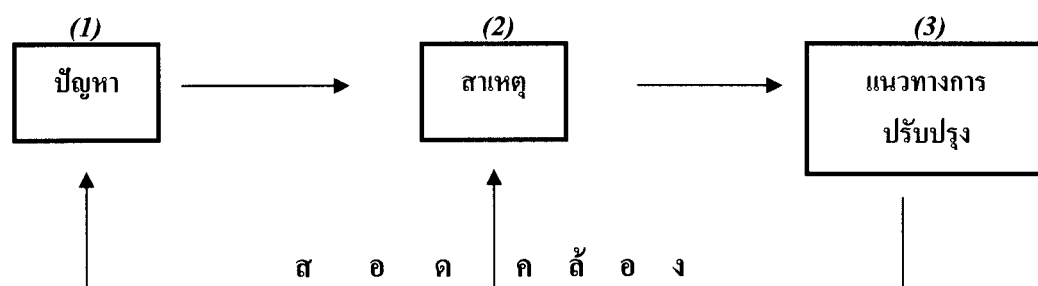


กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



<p><b>10. ด้านการประสานงานหรือการประนีประนอม ที่สำคัญ</b> คือ การประสานงานภายในหน่วยงานต่าง ๆ ของกรม บุคลากรเพื่อสนับสนุนการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารยังไม่รวดเร็วและคล่องตัวเท่าที่ควร</p>	<p>10.1 ผู้บริหารบางส่วนของกรม บุคลากรไม่เห็นความสำคัญและขาด การควบคุมตรวจสอบผู้ได้บังคับบัญชา ให้มีการติดต่อประสานงานกับ หน่วยงานต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่าง รวดเร็วและคล่องตัว</p> <p>10.2 ข้าราชการบางส่วนของกรม บุคลากรขาดจิตสำนึกในการเป็นผู้ ประสานงานที่ดี ไม่ยอมเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารอันเป็นประโยชน์ต่อการ ปฏิบัติงานให้หน่วยงานอื่น ๆ ได้รับ ทราบและใช้เป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงานการให้บริการประชาชน ด้วยระบบไร้เอกสาร</p>	<p>10.1 กรมบุคลากรควรจัดประชุม ผู้บริหารทุกระดับเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการ ควบคุมดูแลผู้ได้บังคับบัญชาเพื่อให้มี ความกระตือรือร้นและมีความ รับผิดชอบในการติดต่อประสานงาน กับหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น</p> <p>10.2 กรมบุคลากรควรพัฒนาหรือ ฝึกอบรมข้าราชการให้มีจิตสำนึกใน การเป็นผู้ประสานงานที่ดีและมี มาตรฐานสูงใจให้ข้าราชการเกิดความ รักและเสียสละส่วนตนเพื่อประสาน ประโยชน์เพื่อส่วนรวมในด้านการ ประสานงานมากกว่าที่เป็นอยู่ นอกจากนี้ ควรมีการประเมินผลด้วย ว่าข้าราชการได้นำความรู้จากการเข้า รับการพัฒนาหรือฝึกอบรมไปปรับใช้ ให้เกิดประโยชน์หรือไม่เพียงใด</p>
---	---	--

## กระบวนการพิจารณาแก้ไข้ปัญหา



<p>11. ด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่สำคัญคือ การวัดผลหรือประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร โดยหน่วยงานภายนอกหรือประชาชนมีน้อยเกินไป</p>	<p>11.1 ผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากรไม่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบติดตามการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร</p> <p>11.2 กรมศุลกากรขาดการวางแผนที่ดีสำหรับการสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอกหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร</p>	<p>11.1 กรมศุลกากรควรมีนโยบายและแผน รวมทั้งจัดการพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับเพื่อเน้นในเรื่องการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกในการวัดผลหรือประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้บริการด้วยระบบไร้เอกสารอย่างจริงจังและต่อเนื่อง</p> <p>11.2 กรมศุลกากรควรมีการวางแผนให้ชัดเจนและเหมาะสมสำหรับการสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอกหรือประชาชนเพื่อเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร</p>
---	---	---

ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร โดยนำกรอบแนวคิดที่ประกอบด้วย ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการปรับปรุงที่เรียกว่า “กระบวนการพิจารณาแก้ไข้ปัญหา” มาประยุกต์ใช้

### 2.3 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรประสบผลสำเร็จ แบ่งเป็น 2 หัวข้อ

1) ปัจจัยภายใน ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อผู้บริหารของกรมศุลกากร เช่น การสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างจริงจัง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือน้อย เนื่องจากผู้บริหารของกรมศุลกากรเป็นผู้ที่ใกล้ชิดและมีส่วนสำคัญที่จะสร้างขวัญและกำลังใจหรือความท้อแท้ ถดถอยให้เกิดขึ้นแก่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารที่มีแนวคิดทางการบริหารงานที่เน้นด้านมนุษยสัมพันธ์และพฤติกรรม จะสามารถสร้างความพึงพอใจและทำให้ผลงานเกิดประสิทธิภาพสูงขึ้นได้ เช่นนี้สอดคล้องกับแนวคิดของเอลตัน มาโย (2549: 103-104) อังโนวิช วิรัชนิภาวรรณ ในหนังสือเรื่อง “หลักรัฐประศาสนศาสตร์ แนวคิดและกระบวนการ” ที่อธิบายไว้ว่า “มาโยจึงสรุปผลการศึกษาวิจัยว่า การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของประสิทธิภาพในการปฏิบัติหรือเหตุผลที่ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น มิได้เกิดจากสภาพทางกายภาพ เช่น ระดับความสว่างจากแสงไฟ หรือปัจจัยอื่น เช่น เวลาหยุดพักของคนงานเท่านั้น แต่ยังเกิดจากปัจจัยทางจิตใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สภาพทางจิตใจหรือทัศนคติของคนงานที่มีต่องานของเขาและต่อหน่วยงานคือ บริษัทเวสต์เทิร์น อิเล็กทริก รวมตลอดทั้งความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการของกลุ่ม หรือความต้องการด้านสังคมของคนงานอีกด้วย กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การรวมกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการของคนงาน ความตั้งใจ ตลอดจนขวัญและกำลังใจของคนงานที่อยู่ในกลุ่มนั้น ย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานของคนงานหรือต่อผลผลิต เหล่านี้ถือได้ว่าเป็นลักษณะที่แสดงให้เห็นถึงการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะในเรื่องการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากร”

#### 2) ปัจจัยภายนอก ผู้ศึกษาเห็นว่า

(1) เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อนโยบายของรัฐบาล เช่น การมีนโยบายสนับสนุนการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารแก่กรมศุลกากรอย่างจริงจังและต่อเนื่อง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือน้อย เนื่องจาก ในสภาวะการณ์ปัจจุบันของโลก แต่ละประเทศมีการติดต่อสื่อสารกันด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่เป็นสำคัญ การแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจจึงอยู่ในอัตราที่รวดเร็วและสูงมาก ดังนั้น นโยบายของรัฐบาลจึงต้องช่วยในการสนับสนุนและส่งเสริมการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐในการให้บริการประชาชนเพื่อเป็นการสนับสนุนให้ธุรกิจของประเทศได้เข้าร่วมการแข่งขันในระดับประเทศได้โดยส่งผ่านมายังหน่วยงานราชการเพื่อแปลงนโยบายดังกล่าวมาถือปฏิบัติ ทั้งนี้ โดยโครงสร้างองค์กรราชการที่เรียกว่า Bureaucracy ให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน

เช่น (1) มีการกำหนดหน้าที่อย่างเป็นทางการ โดยมีกฎ ระเบียบรองรับ (2) เจ้าหน้าที่มีขีดความสามารถในการทำงานตามหน้าที่ มีอำนาจหน้าที่รองรับในการปฏิบัติงาน (3) เจ้าหน้าที่ทำงานตามลำดับชั้น การบังคับบัญชา และ (4) การดำเนินการทางบริหาร การตัดสินใจ และกฎระเบียบจะต้องถูกสร้างและกำหนดขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งคอยควบคุมดูแลให้เป็นไปอย่างจริงจังและต่อเนื่องก็จะสามารถทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จได้ในที่สุด

(2) เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อประชาชน เช่น การที่ประชาชนยอมรับและศรัทธาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากนโยบายในการปรับเปลี่ยนกระบวนการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรเป็นการปรับเปลี่ยนที่เพิ่งเริ่มดำเนินการ ผู้ประกอบการนำสินค้าเข้าและส่งสินค้าออกไม่คุ้นเคยและต้องปรับตัวให้เข้ากับวิธีดำเนินการรูปแบบใหม่ ทั้งยังไม่สามารถคำนวณประโยชน์คุ้มทุนในช่วงระยะเริ่มแรกได้ ประกอบกับความไม่ชำนาญและคล่องตัวของผู้ให้บริการเอง จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างขาดความเชื่อมั่นและมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางดังกล่าว

#### 2.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M มีดังนี้

2.4.1 กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง มีความเห็นไม่แตกต่างกัน 9 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารการบริการทางการแพทย์ ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ด้านการบริหารคุณธรรม ด้านการให้บริการประชาชน บริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค ด้านการบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านการประสานงานหรือการประนีประนอม และด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน และมีความเห็นแตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารงานทั่วไป สำหรับเหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความเห็นไม่แตกต่างกัน 9 ด้านดังกล่าว เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงเป็นผู้ปฏิบัติงานร่วมกันตลอดมา ทำให้แต่ละฝ่ายทราบและเข้าใจถึงปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเช่นเดียวกัน

2.4.2 กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่จำแนกตามวุฒิการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญา มีความเห็นไม่แตกต่างกัน 9 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารทางการแพทย์ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ด้านการให้บริการประชาชน ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค ด้านการบริหารเวลาหรือ

กรอบเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านการประสานงานหรือการประนีประนอม และด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานและมีความเห็นแตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารคุณธรรม และด้านการบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร

สำหรับเหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความเห็น ไม่แตกต่างกัน 9 ด้านดังกล่าว เนื่องจากวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันมิได้มีส่วนสำคัญมากเพียงพอที่จะทำให้การแสดงความคิดเห็นในเรื่องการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารแตกต่างกันอย่างชัดเจนได้ ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มปฏิบัติงานใกล้ชิดและประสานงานกันตลอดเวลาความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวจึงเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

2.4.3 กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่จำแนกตามอายุราชการ คือ อายุราชการ 1-10 ปีกับอายุราชการ 11 ปีขึ้นไป มีความเห็นไม่แตกต่างกันทั้ง 11 ด้าน

สำหรับเหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความเห็น ไม่แตกต่างกันทั้ง 11 ด้านดังกล่าว เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุราชการ 1-10 ปีกับอายุราชการ 11 ปีขึ้นไปล้วนเห็นภาพรวมการบริหารจัดการที่มีความเห็นไม่แตกต่างกันทั้ง 7 ด้านดังกล่าว เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการบริหารจัดการย่อมต้องมีการปรับเปลี่ยนเป็นไปตามปกติธรรมดา มิได้มีผลกระทบกับมุมมองหรือมีความสำคัญมากต่อการปฏิบัติงานแต่อย่างใด

### 3. ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาได้แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด 11M และข้อเสนอแนะอื่น ดังนี้

3.1.1 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด 11M เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ใช้กรอบแนวคิด 11M ซึ่งประกอบด้วย 11 ด้าน ดังนั้น ข้อเสนอแนะต่อไปนี้จึงจัดแบ่งหัวข้อตามกรอบแนวคิดดังกล่าวด้วย ดังนี้

หมายเหตุ ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด 11M ทั้ง 11 ด้าน ข้างล่างนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาจาก 3 ทาง กล่าวคือ หนึ่ง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด 11M ทั้ง 11 ด้าน (บทที่ 4 ตารางที่ 4.14) สอง แนวทางการปรับปรุง ในภาพที่ 5.1 ในบทที่ 5 นี้ และ สาม ข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้เขียนเพิ่มเติมขึ้น

1) **ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์** ที่สำคัญเช่น (1) กรมศุลกากรควรจัดหลักสูตรการฝึกอบรมแก่ผู้บริหารของหน่วยงานเพื่อให้ทราบและเข้าใจถึงความสำคัญและความจำเป็นของการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องการปรับเปลี่ยนทัศนคติหรือค่านิยมอย่างต่อเนื่อง (2) กรมศุลกากรควรมีแนวทางการประเมินผลด้วยว่าผู้บริหารของหน่วยงานได้นำความรู้จากการพัฒนาหรือฝึกอบรมแล้วไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใด (3) กรมศุลกากรควรจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการสนับสนุนการจัดฝึกอบรมข้าราชการผู้มีหน้าที่ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเพิ่มมากขึ้น (4) กรมศุลกากรควรจัดสรรหรือมอบหมายให้ผู้เชี่ยวชาญหรือที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อให้คำปรึกษาและคอยแก้ไขปัญหาให้แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารประจำหน่วยงานทั้ง 11 หน่วยงาน (5) กรมศุลกากรควรบรรจุ แต่งตั้งและโยกย้ายข้าราชการเพื่อปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถและความชำนาญเพิ่มมากขึ้น เช่น ตำแหน่งนิติกรประจำหน่วยงาน และ (6) กรมศุลกากรควรให้ความสำคัญกับการรับบุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งที่ขาดแคลนเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งควรจัดการฝึกอบรมความรู้ ทักษะในลักษณะเบียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างจริงจัง ต่อเนื่องและมีระยะเวลาให้พอเพียงมากกว่าเดิม รวมทั้งมีการประเมินผลด้วยว่าข้าราชการที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้ไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใด

จากการที่ได้เสนอแนะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าวข้างต้นนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า สอดคล้องกับความเห็นของ พะยอม วงศ์สารศรี (2542: 176) ในหนังสือ องค์การและการจัดการ ซึ่งกล่าวถึง การธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ มีความรอบรู้ มีทักษะ และทัศนคติที่ดีต่อองค์กรอันจะก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจในการทำงาน จึงจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรักองค์กรอย่างแท้จริง ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของศิรินทร์ ฐูปเกล้า (2548: 42) ในหนังสือ “ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา” ได้อธิบายไว้ว่า การพัฒนาบุคลากรควรเน้นที่การเพิ่มศักยภาพของบุคลากรทุกสาย เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และควรจัดสรรงบประมาณด้านการฝึกอบรมให้มากเพียงพอ

2) **ด้านการบริหารงบประมาณ** ที่สำคัญเช่น (1) กรมศุลกากรควรสำรวจความต้องการและแก้ไขปัญหาการขาดแคลนงบประมาณเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างละเอียดเพิ่มขึ้น (2) กรมศุลกากรควรควบคุม กวดขัน ตรวจสอบผู้บริหารให้มีความใส่ใจและกระตือรือร้นที่จะเสนอสนับสนุนงบประมาณด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเพิ่มมากขึ้น (3) กรมศุลกากรควรเร่งรัดการเบิกจ่ายงบประมาณเพื่อสนับสนุนการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างรวดเร็วและครอบคลุมทุกหน่วยงาน

โดยเฉพาะหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนโดยตรง และ (4) กรมศุลกากรต้องควบคุมและตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์อย่างสูงสุดด้วย

3) *ด้านการบริหารงานทั่วไป* ที่สำคัญเช่น (1) กรมศุลกากรควรพัฒนาหรือฝึกอบรมในเรื่องภาวะผู้นำแก่ผู้บริหารทุกระดับเพื่อให้กล้าคิดและกล้าตัดสินใจเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการด้วยระบบไร้เอกสาร รวมทั้งเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในเรื่องการให้บริการด้วยระบบไร้เอกสารด้วย (2) กรมศุลกากรควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับให้มีจิตสำนึกที่ดีต่อการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารด้วยความรวดเร็ว และควรมีการประเมินผลได้ว่าได้นำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้จริงมากน้อยเพียงใด (3) กรมศุลกากรควรกำหนดระเบียบแบบแผน แนวทาง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมทั้งควรประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่การให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารให้ชัดเจน กว้างขวาง และต่อเนื่องตลอดเวลา และ (4) กรมศุลกากรควรให้ความสำคัญกับข้าราชการให้ปฏิบัติงานในลักษณะของการเป็นหุ้นส่วนมากกว่าการเป็นผู้รับคำสั่ง รวมทั้งความสามารถที่จะดึงความรู้และประสบการณ์ไม่ว่าจากข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันหรือข้าราชการที่ได้เกษียณอายุราชการไปแล้ว ตลอดจน ภูมิใจร่วมงานให้มีความรู้สึกลอยอกทำงานด้วยความเต็มใจ ทั้งนี้ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4) *ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์* ที่สำคัญเช่น (1) กรมศุลกากรควรจัดทำแผนงานการจัดหาวัสดุอุปกรณ์โดยให้หน่วยงานที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเพื่อให้เพียงพอและเหมาะสม (2) ผู้บริหารของกรมศุลกากรควรให้ความสำคัญกับการตรวจสอบ ควบคุมและเร่งรัดการเบิกจ่ายงบประมาณให้ทันต่อการจัดซื้อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้แก่หน่วยงานที่ปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารมากยิ่งขึ้น และ (3) กรมศุลกากรควรจัดให้มีบุคลากรซ่อมบำรุงแก้ไขหรือหน่วยงานที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีคอยแก้ไขปัญหาได้อย่างพอเพียงและทันทั่วทั้งที่ประจำในทุกหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร

5) *ด้านการบริหารคุณธรรม* ที่สำคัญเช่น (1) กรมศุลกากรควรฝึกอบรมหรือชี้แจงทำความเข้าใจผู้บริหารทุกระดับให้เพิ่มการควบคุมดูแลผู้ได้บังคับบัญชาเพื่อให้เกิดความกระตือรือร้น มีความรับผิดชอบและซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น (2) ผู้บริหารควรมีมาตรการลงโทษข้าราชการที่ประพฤติส่อไปในทางที่ไม่สุจริตอย่างจริงจัง (3) กรมศุลกากรควรฝึกอบรมข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเพื่อให้มีจิตสำนึกในเรื่อง ความซื่อสัตย์ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (4) ผู้บริหารของกรมศุลกากรควรเพิ่มความถี่ของการควบคุม ดูแล และตรวจสอบความประพฤติและการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้าราชการที่มีความประพฤติหรือปฏิบัติงานส่อไปในทางไม่สุจริต

(5) ผู้บังคับบัญชาควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีและส่งเสริมความรู้ในเรื่องมาตรฐานด้านจริยธรรม คุณธรรม และความสำนึกรับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เสียสละ และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม และควรประเมินผลด้วยว่าข้าราชการที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้ปฏิบัติจริงหรือไม่ (6) กรมตุลาการควรส่งเสริมและเผยแพร่ข่าวสารข้าราชการที่มีความประพฤติปฏิบัติตนอยู่ในคุณงามความดีให้ประจักษ์เป็นการทั่วไป และ (7) กรมตุลาการควรพัฒนาคุณธรรมของข้าราชการไปในทิศทางที่สอดคล้องกับแนวคิดของวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 428) ที่ได้กล่าวถึง แนวโน้มการพัฒนาคุณธรรมหรือจริยธรรมว่า จะเป็นไปในทิศทางที่

- (1) สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคคลหรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนในการควบคุมตรวจสอบ คุณธรรมของข้าราชการเพิ่มมากขึ้น
- (2) สนับสนุนและส่งเสริมให้เผยแพร่ สร้าง และปลูกฝังค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการบริหารงานของข้าราชการมากขึ้น และ
- (3) สนับสนุนและส่งเสริมคุณธรรมของ ข้าราชการมากขึ้น

6) *ด้านการให้บริการประชาชน* ที่สำคัญเช่น (1) กรมตุลาการควรจัดฝึกอบรม ทำความเข้าใจ และสร้างจิตสำนึกแก่ข้าราชการทุกระดับในเรื่องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง วิธีการและขั้นตอนกระบวนการ รวมทั้งชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว (2) กรมตุลาการควรมีมาตรการจูงใจให้ข้าราชการทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมรับผิดชอบเป็นเจ้าของโครงการร่วมกัน (3) กรมตุลาการควรจัดทำแผนงานการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารให้ชัดเจน และเผยแพร่ทำความเข้าใจมากกว่านี้ (4) กรมตุลาการควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะการให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสารเพิ่มมากขึ้น และ (5) กรมตุลาการต้องให้ความสำคัญในการตรวจสอบ ติดตามและควบคุมข้าราชการผู้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร ให้บริการอย่างตรงไปตรงมาโดยไม่มีการเรียกร้อยประโยชน์อันมิพึงได้จากผู้รับบริการ มีความสนใจ และตั้งใจในการให้บริการ เช่น สนใจไต่ถามผู้มารับบริการถึงปัญหาความไม่สะดวกและความ ต้องการปรับปรุงการให้บริการเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ควรให้บริการต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ลำเอียง ไม่เห็นแก่พวกพ้อง

7) *ด้านการบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร* ที่สำคัญเช่น (1) กรมตุลาการ ต้องทำความเข้าใจผู้บริหารทุกระดับให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดหาเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อ สนับสนุนการเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว (2) กรมตุลาการควรให้ความสำคัญที่จะเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนหรือหลักการปฏิบัติพิธีการด้วยระบบไร้เอกสารให้กับข้าราชการ ผู้ปฏิบัติงานทราบทั่วกันอย่างทั่วถึงและเพิ่มมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบ แนวทางปฏิบัติงานได้ถูกต้องและชัดเจน (3) ผู้บริหารของกรมตุลาการควรเริ่มต้นที่จะให้ข้อมูล



ทุกประเภทกับผู้ได้บังคับบัญชาทุกคนในหน่วยงานรวมทั้งการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารให้ได้รับรู้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าข้อมูลนั้นจะเป็นข้อมูลในทางบวกหรือข้อมูลในทางลบเพื่อสร้างความรู้สึกว่าทุกคนเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานและลดความรู้สึกละแอกของความเป็นนายกับลูกน้องลง และ (4) ผู้บริหารของกรมศุลกากรควรเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมรับทราบปัญหา ร่วมคิดและร่วมตัดสินใจด้วยกันเพื่อแก้ไขปัญหานั้นพื้นฐานของผลประโยชน์ของกรมศุลกากรและของประชาชน

8) *ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค* ที่สำคัญเช่น (1) กรมศุลกากรควรชี้แจงทำความเข้าใจให้กับผู้บริหารทุกระดับให้เห็นถึงความสำคัญที่จะแก้ไขปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานและระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสารให้ทันสมัย สอดคล้อง เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน (2) กรมศุลกากรควรฝึกอบรมข้าราชการทุกระดับให้มีจิตสำนึกและเอาใจใส่ที่จะนำเสนอเพื่อให้เกิดการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานและระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสารให้มีความชัดเจน สอดคล้องทันสมัยและสามารถปฏิบัติได้จริง (3) กรมศุลกากรจะต้องตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ และคู่มือการปฏิบัติงานที่ออกมานั้นและสร้างความมั่นใจให้ข้าราชการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจ รวมทั้งกฎ ระเบียบ ประกาศที่กำหนดนั้นต้องไม่ขัดหรือแย้ง ไม่กว้างหรือคลุมเครือ สามารถปฏิบัติได้จริง และ (4) กรมศุลกากรควรมอบหมายหน่วยงานเจ้าภาพดูแลเฉพาะเรื่องที่สามารถให้คำปรึกษาในเวลาที่เกิดปัญหาได้ทันที

9) *ด้านการบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน* ที่สำคัญ เช่น (1) ผู้บริหารของกรมศุลกากรควรควบคุมดูแลผู้ได้บังคับบัญชาเพื่อให้มีความกระตือรือร้นและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสารให้ปฏิบัติงานตามกำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละกิจกรรมมากขึ้น (2) กรมศุลกากรควรพัฒนาหรือฝึกอบรมและมีมาตรการลงโทษข้าราชการที่ขาดจิตสำนึกในการเป็นข้าราชการที่ต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามกำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละกิจกรรม นอกจากนี้ ผู้บริหารควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องดังกล่าวด้วย (3) กรมศุลกากรควรให้ข้าราชการได้รับมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นการกำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานที่เป็นมาตรฐานร่วมกันใน 11 หน่วยงาน และ (4) ผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจในลักษณะการเชิดชูหรือรางวัลแก่หน่วยงานที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสาร ได้ตามกำหนดเวลา

10) *ด้านการประสานงานหรือการประนีประนอม* ที่สำคัญ เช่น (1) กรมศุลกากรควรจัดประชุมผู้บริหารหรือชี้แจงทำความเข้าใจผู้บังคับบัญชาทุกระดับให้เพิ่มการควบคุมดูแลผู้ได้บังคับบัญชาเพื่อให้มีความกระตือรือร้นและมีความรับผิดชอบในการประสานงานและสร้างความประนีประนอมการปฏิบัติงานให้มากขึ้น (2) กรมศุลกากรควรพัฒนาหรือฝึกอบรม

ข้าราชการให้มีจิตสำนึกในการเป็นผู้ประสานงานที่ดีและมีมาตรการจูงใจให้ข้าราชการเกิดความรักและเสียสละส่วนตนเพื่อประสานประโยชน์ส่วนรวมในด้านการประสานงานมากกว่าที่เป็นอยู่นอกจากนี้ ควรมีการประเมินผลด้วยว่าข้าราชการได้นำความรู้จากการเข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรมไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์หรือไม่เพียงใด (3) กรมศุลกากรควรเพิ่มความร่วมมือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือจัดประชุมร่วมกันกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกในเรื่องการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร (4) กรมศุลกากรควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมเกี่ยวกับการประสานงานทั้งภายในและภายนอกเป็นประจำ และ (5) กรมศุลกากรควรส่งเสริมการปฏิบัติงานแบบประสานและประนีประนอมเป็นทีมซึ่งจะทำให้เกิดประสิทธิภาพมากกว่าการปฏิบัติงานโดยเอกบุคคล เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดการประสานงานของแมรี ปาร์เกอร์ โพลเล็ทท์ (Mary Parker Follett) (อ้างในอนิวซ์ แก้วจันทน์ 2550: 75) ได้สรุปว่า หน่วยงานไหนสามารถกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานหรือสามารถประสานให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดี โดยสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้แล้ว จะทำให้หน่วยงานนั้นปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ โพลเล็ทท์ได้นำเสนอหลักการประสานงานที่ดีไว้ ดังนี้ (1) ต้องมีการวางแผนในการประสานงานและสร้างความร่วมมือ (2) ต้องติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจหรือรับผิดชอบโดยตรงเท่านั้น (3) ต้องสร้างความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ในการทำงานร่วมกันในองค์กร และ (4) ต้องสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความร่วมมือโดยต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง

11) ด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่สำคัญ เช่น (1) กรมศุลกากรควรมีนโยบายและแผน รวมทั้งจัดการพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับเพื่อเน้นในเรื่องการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกในการวัดผลหรือประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการด้วยระบบไร้เอกสารอย่างจริงจังและต่อเนื่อง (2) กรมศุลกากรควรมีการวางแผนให้ชัดเจนและเหมาะสมสำหรับการสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอกหรือประชาชนเพื่อเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร (3) หน่วยงานควรเร่งรัดปรับปรุงโครงสร้างหรือระบบงานที่เอื้ออำนวยให้เกิดการประเมินผลการปฏิบัติงาน (4) กรมศุลกากรควรสนับสนุนระบบประเมินผลงานที่ยกย่องชมเชยและให้รางวัลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานเพื่อส่วนรวมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง (5) ผู้บริหารของกรมศุลกากรควรให้ความสำคัญกับการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง รวมทั้งนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ด้วย (6) กรมศุลกากรควรให้ประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งหน่วยงานกลางเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอีกด้วย และ (7) กรมศุลกากรควรนำกลยุทธ์และมาตรการในการประเมินผลในระบบเปิดมาปรับใช้โดยเฉพาะอย่างยิ่งแนวคิดของวอร์เคส จันทรศร และ

ไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2543: 49) ที่อธิบายกลยุทธ์และมาตรการในการประเมินผลในระบบเปิดที่ประกอบด้วย 8 ด้าน คือ (1) การมีส่วนร่วมของประชาชน (2) ระบบข้อมูลเพื่อการบริหารและการประเมินผล (3) ความโปร่งใสและการตรวจสอบจากสาธารณะ (4) การเปลี่ยนจาก Black Box มาเป็น White Box (5) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการประเมิน (6) การสื่อสารแบบ Dialogue (7) การประชาสัมพันธ์เชิงรุก และ (8) ระบบสิ่งจูงใจและรางวัลทางสังคม

**3.1.2 ข้อเสนอแนะอื่น** ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะอื่นเพื่อใช้ในการปรับปรุงตามกรอบแนวคิด 11M ของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกแบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร นอกเหนือไปจากข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด 11M ดังกล่าว ข้อเสนอแนะอื่นมี 2 ข้อ ดังนี้

1) พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ผู้ศึกษาขออัญเชิญพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ที่พระราชทานเนื่องในโอกาสวันข้าราชการพลเรือน เมื่อวันที่ 15 มีนาคม พุทธศักราช 2526 มาเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของข้าราชการ ดังนี้

“การทำงานสร้างเกียรติยศชื่อเสียงและความเจริญก้าวหน้า นอกจากจะต้องใช้วิชาความรู้ที่ดีแล้ว แต่ละคนยังต้องมีจิตใจที่มั่นคงในความสุขจริตและมุ่งมั่นต่อความสำเร็จเป็นรากฐานรองรับ กับต้องอาศัยกุศโลบายหรือวิธีการอันแยบคายในการประพฤติปฏิบัติเข้าประกอบอีกหลายประการ

ประการแรก ได้แก่ การสร้างศรัทธาเชื่อถือในงานที่กระทำ ซึ่งเป็นพลังกำลังส่งเสริมให้เกิดความพอใจและความพากเพียรพยายามอย่างสำคัญในอันที่จะทำงานให้บรรลุผลเลิศ

ประการที่สอง ได้แก่ การไม่ประมาทปัญญาความรู้ ความฉลาด ความสามารถทั้งของตนเองทั้งของผู้อื่นซึ่งเป็นเครื่องช่วยทำงานได้ก้าวหน้ากว้างไกล

ประการที่สาม ได้แก่ การตามรักษาความจริงใจทั้งต่อผู้อื่นทั้งต่อตัวเอง ซึ่งเป็นเครื่องทำให้ไว้วางใจร่วมมือกันและทำให้งานสำเร็จได้โดยราบรื่น

ประการที่สี่ ได้แก่ การกำจัดจิตใจที่ต่ำทรามรวมทั้งสร้างเสริมความคิดจิตใจที่สะอาดเข้มแข็งซึ่งจะช่วยให้ฝ่าฝืนแต่ในการที่จะปฏิบัติดีให้เกิดความก้าวหน้า

ประการที่ห้า ได้แก่ การรู้จักสงบใจซึ่งเป็นเครื่องช่วยให้ยังคิดได้ในเมื่อมีเหตุทำให้เกิดความหวั่นไหวฟุ้งซ่านและสามารถพิจารณาแก้ไขปัญหาได้โดยถูกต้อง

คุณสมบัติหรือคุณธรรมที่กล่าวแล้ว ทั้งที่เป็นส่วนรากฐาน ทั้งที่เป็นส่วนวิธีการ ต่างเป็นเหตุเป็นผลอาศัยกัน และเกื้อกูลส่งเสริมกันอยู่ทั้งหมด จะอาศัยเพียงข้อหนึ่งข้อใด

หรือเพียงบางส่วนบางข้อมิได้ เพราะจะไม่ช่วยให้เกิดผลหรือได้ผลน้อย ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้อง  
อบรมสร้างเสริมให้บริบูรณ์ขึ้นแต่ละข้อและทุกข้อ เมื่อคุณสมบัติดังกล่าวประชุมพร้อมกันขึ้นแล้ว  
จึงจะบังเกิดผลเลิศให้เกิดขึ้นสมบูรณ์บริบูรณ์เป็นประโยชน์ช่วยตัว ช่วยผู้อื่นได้อย่างแท้จริง”  
(ชวลิต เศรษฐเมธิกุล 2550: 48)

## 2) วิธีการหรือเทคนิคการบริหารแบบอื่นเพื่อช่วยสนับสนุนระบบ

ตรวจสอบและควบคุมผลประโยชน์ของรัฐในทุกทาง เช่น กรมศุลกากรควรสนับสนุนและพัฒนา  
การเชื่อมโยง (logistic) การเข้าถึงและตรวจสอบข้อมูลทางเทคโนโลยีสมัยใหม่อย่างทันสมัยระหว่าง  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการนำเข้าและส่งออกแบบ  
ไร้เอกสารของกรมศุลกากรเพิ่มมากขึ้น โดยขอรับการสนับสนุนจากกระทรวงเทคโนโลยี  
สารสนเทศและการสื่อสารในการแสวงหาความร่วมมือกับหน่วยงานราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น  
กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม  
เป็นต้น ในส่วนของการตรวจสอบใบอนุญาตในการนำเข้าหรือส่งออกพืช ผัก ผลไม้ควรขอความ  
ร่วมมือจากกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ใบอนุญาตในการนำเข้าอาหารมาบริโภคภายในประเทศ  
จากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข ใบอนุญาตในการนำเข้าสัตว์บก  
สัตว์น้ำจากกรมประมง กรมปศุสัตว์ เป็นต้น ในส่วนของการได้รับสิทธิประโยชน์ในทางภาษี  
ศุลกากร ภาษีสรรพากร ภาษีสรรพสามิต และอื่น ๆ ควรการประสานงานและประชุมหารือร่วมกัน  
ในอันที่จะผลักดันให้เกิดผลสำเร็จ ทั้งนี้ เพื่อปกป้องผลประโยชน์ไม่ว่าจะเป็นทางด้านรายได้ของ  
ประเทศ ความปลอดภัยในชีวิตของประชาชนในประเทศ รวมทั้งการเสริมสร้างการเป็น  
มาตรฐานสากลในการแข่งขันทางการค้ากับนานาประเทศได้อีกด้วย ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ  
อู๋ ดันติสุนทร ที่ได้กล่าวถึงวิธีการอุดหนุนผลประโยชน์ของชาติควรทำเช่นไร เมื่อวันที่ 22  
มกราคม 2552 ณ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

**3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป** ในการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการ  
ให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร  
ในครั้งต่อไป ผู้ศึกษาขอเสนอแนะประเด็นต่าง ๆ ที่เห็นว่าควรมีการศึกษาหรือวิจัยเพิ่มเติม ดังนี้

3.2.1 การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิด 11M มาใช้เป็นกรอบแนวคิดใน  
การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการ ปัญหา และแนวทางการ  
ปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออก  
ทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร รวมทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วน  
สำคัญทำให้การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากร  
นำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรประสบผลสำเร็จ ดังนั้น ในการ

ศึกษาครั้งต่อไปควรนำกรอบแนวคิดนี้ไปประยุกต์หรือปรับใช้กับหน่วยงานอื่นตามความเหมาะสม ซึ่งอย่างน้อยก็จะเป็นการพิสูจน์และยืนยันว่า กรอบแนวคิดนี้มีเนื้อหาสาระครอบคลุมแนวคิดทาง รัฐประศาสนศาสตร์หรือการบริหารจัดการภาครัฐ เมื่อนำไปวิเคราะห์ศึกษาเปรียบเทียบกับกรอบแนวคิดอื่น

3.2.2 ศึกษาหรือวิจัยแบบเจาะลึกการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร แต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ด้านการให้บริการประชาชน รวมทั้งด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน

3.2.3 ศึกษาหลายรูปแบบควบคู่กัน เช่น การศึกษาวิจัยเชิงสำรวจควบคู่กับการ สัมภาษณ์ทั้งภายในหน่วยงานของกรมศุลกากรเอง และประชาชนผู้มารับบริการ

3.2.4 ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรม ศุลกากรในแต่ละช่วงเวลาเพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่กว้างขวาง และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทาง อิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- “พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสวันข้าราชการพลเรือน  
ปีพุทธศักราช (2525–2528) เพื่อสนองคุณกรมศุลกากร (2550) กรุงเทพมหานคร  
บ. ก.พล (1996)
- กรมศุลกากร (2548) รายงานประจำปี 2548 หน้า 4-6 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์  
ฝ่ายประชาสัมพันธ์ กรมศุลกากร  
..... (2549) รายงานประจำปี 2549 หน้า 8 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์  
ฝ่ายประชาสัมพันธ์ กรมศุลกากร  
..... (2549) จุลสารศุลกากร ฉบับที่ 9/ก.ย. 2549 หน้า 5 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์  
ฝ่ายประชาสัมพันธ์ กรมศุลกากร  
..... (2549) จุลสารศุลกากร ฉบับที่ 3/ธ.ค. 2549 หน้า 14–15 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์  
ฝ่ายประชาสัมพันธ์ กรมศุลกากร  
..... (2550) จุลสารศุลกากร ฉบับที่ 1/ต.ค. 2550 หน้า 2 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์  
ฝ่ายประชาสัมพันธ์ กรมศุลกากร
- กระทรวงการคลัง, กฏกระทรวงแบ่งส่วนราชการ พ.ศ.2551 ลงในราชกิจจานุเบกษา, 25 มกราคม  
2551 หน้า 109 เล่มที่ 125 ตอนที่ 22 ก.
- กฤษณะ สินธุเดชะ (2538) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการ  
ของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตดอนเมือง” ภาคนิพนธ์ปริญญา  
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
จรัส สุวรรณมาลา (2539) *การตรวจสอบผลการดำเนินงาน: กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ*  
กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์กราฟิคฟอรัม (ไทยแลนด์)
- จินตนา บุญบงการ (2539) เอกสารวิชาการฉบับเดือนกันยายน หน้า 67 ปีแห่งการส่งเสริม  
การบริการประชาชนของรัฐ ลำดับที่ 6 คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ  
สำนักนายกรัฐมนตรี
- ถวิลวดี บุรีกุล (2547) “การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหาร  
ภาครัฐ* หน่วยที่ 10 หน้า 236-247 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2550) “รัฐประศาสนศาสตร์กับการปฏิรูประบบราชการ” ใน  
*ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* หน่วยที่ 11  
 หน้า 212-213 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
 ชงชัย สันติวงษ์ (2539) *การบริหารของรัฐในยุคโลกาภิวัตน์* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์  
 กราฟิคฟอรัม (ไทยแลนด์)  
 \_\_\_\_\_ (2543) *องค์การและการจัดการ* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช  
 ปรัชญา เวสารัชช์ (2540) *บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)* กรุงเทพมหานคร  
 สำนักพิมพ์กราฟิคฟอรัม (ไทยแลนด์)  
 พะยอม วงศ์สารศรี (2542) *องค์การและการจัดการ* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์สุภา  
 พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ (2551) คำบรรยายวิชารัฐประศาสนศาสตร์ 701 วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2551  
 ค้นเมื่อวันที่ 28 มกราคม 2552  
 จาก [http://nida-sikiew.com/download/16Feb08\\_A\\_Pichit.doc](http://nida-sikiew.com/download/16Feb08_A_Pichit.doc)  
 มุลนิธิพัฒนาข้าราชการ (2543) รวมผลงานทางวิชาการเพื่อพัฒนาข้าราชการ “ข้าราชการไทย  
 ในสหัสวรรษใหม่” กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ขุนนนท์การพิมพ์ 1 พ.ศ. 2543  
 วรเดช จันทรศร (2549) *ปรัชญาของการบริหารภาครัฐ* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์สหાયบลิ็อก  
 และการพิมพ์  
 วรเดช จันทรศร และ ไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2543) *การประเมินผลในระบบเปิด พิมพ์ครั้งที่ 3*  
 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์สหાયบลิ็อกและการพิมพ์  
 วิเชียร วิทยอุดม (2551) *องค์การและการจัดการ* กรุงเทพมหานคร ธนัชการพิมพ์  
 วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548) *แนวทางการตอบข้อสอบและกรอบแนวคิดทางสังคมศาสตร์*  
 ค้นคืนวันที่ 5 กรกฎาคม 2551 จาก <http://www.wiruch.com>  
 \_\_\_\_\_ (2549) *หลักรัฐประศาสนศาสตร์ แนวคิดและกระบวนการ* กรุงเทพมหานคร  
 สำนักพิมพ์ธรรมมลการพิมพ์  
 \_\_\_\_\_ (2549) *การพัฒนาเมืองและชนบทประยุกต์* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ฟอร์เพช  
 \_\_\_\_\_ (2550) *การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง*  
 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ฟอร์เพช  
 \_\_\_\_\_ (2550) “แนวคิดและความหมายของการบริหารจัดการ” ค้นคืนวันที่ 5 กรกฎาคม  
 2551 จาก <http://www.wiruch.com>  
 \_\_\_\_\_ (2550) “การวิเคราะห์เปรียบเทียบความหมายของการบริหารจัดการ การบริหารพัฒนา  
 และการบริหารจัดการ” ค้นคืนวันที่ 5 กรกฎาคม 2551 จาก <http://www.wiruch.com>



- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2551) “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ: การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” คืบค้นวันที่ 5 กรกฎาคม 2551 จาก <http://www.wiruch.com>
- ศิริินทร์ ฐูปเกล้า (2548) “การบริหารการพัฒนาองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา* หน่วยที่ 8 หน้า 42 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- ศุภชัย ยาวะประภาส (2543) เอกสารทางวิชาการฉบับเดือนกันยายน หน้า 269 “การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง: กลยุทธ์ในการเพิ่มคุณภาพบริการภาครัฐ” ปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ ลำดับที่ 2 คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี
- อนิวัช แก้วจันทง (2550) *หลักการจัดการ* กรุงเทพมหานคร ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยทักษิณ

ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**

**แบบสอบถาม**

## แบบสอบถาม

### คำชี้แจง

แบบสอบถาม เรื่อง “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร” ชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้ศึกษาขอทราบข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการศึกษา และเพื่อเป็นแนวทางแก่กรมศุลกากรในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการของกรมศุลกากรให้ดียิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อที่จะได้ผลการศึกษาที่ใกล้เคียงกับความต้องการของท่านมากที่สุด อันจะเป็นประโยชน์ต่อท่าน และเป็นการปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร โดยข้อมูลที่กรุณาตอบนี้ จะใช้เพื่อประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรประสบผลสำเร็จ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

1. เพศ  (1) ชาย  (2) หญิง
2. ระดับการศึกษา  (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี  (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า  (3) สูงกว่าปริญญาตรี
3. อายุราชการ  (1) 1-10 ปี  (2) 11-20 ปี  (3) 21 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดข้อละเครื่องหมายเดียว

การให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร ต่อจากนี้ไป เรียกว่า “การให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร”

2.1 สภาพการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. กรมศุลกากรบรรจุ แต่งตั้ง และ โยกย้ายข้าราชการอย่างเหมาะสมกับการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร			
2. กรมศุลกากรจัดการฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารมากเพียงพอ ทำให้ข้าราชการมีความรู้มากเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน			
3. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร			
<b>2.2 สภาพการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ</b>			
4. กรมศุลกากรควบคุมและตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างเคร่งครัด			
5. กรมศุลกากรจัดสรรงบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารมากเพียงพอแก่การปฏิบัติงาน			
6. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณเพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร			
<b>2.3 สภาพการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป</b>			
7. กรมศุลกากรได้ประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่การให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารแก่ข้าราชการและประชาชนเพื่อให้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน กว้างขวาง และมากเพียงพอ			
8. ผู้บริหารของกรมศุลกากรมีภาวะผู้นำในการกล้าคิดและกล้าตัดสินใจเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร			
9. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไปเพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร			

2.4 สภาพการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
10. กรมศุลกากรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างมากเพียงพอ			
11. ผู้บริหารของกรมศุลกากรมีความคิดริเริ่มและพร้อมที่จะสนับสนุนการนำวัสดุอุปกรณ์สมัยใหม่ เข้ามาใช้ในหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร			
12. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์เพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร			
<b>2.5 สภาพการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม</b>			
13. กรมศุลกากรมีมาตรการควบคุมดูแลความประพฤติของข้าราชการ เช่น ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างเคร่งครัด			
14. กรมศุลกากรได้จัดการฝึกอบรมและปลูกฝังจิตสำนึกให้แก่ข้าราชการในเรื่องความซื่อสัตย์ อดทน และขยันขันแข็งในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร			
15. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรมเพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร			
<b>2.6 สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน</b>			
16. กรมศุลกากรปรับปรุงการให้บริการประชาชนด้วยการลดขั้นตอนและนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร			
17. กรมศุลกากรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร			
18. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร			
<b>2.7 สภาพการบริหารจัดการด้านข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร</b>			
19. กรมศุลกากรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารต่อข้าราชการและประชาชนอย่างมากเพียงพอและต่อเนื่อง			
20. กรมศุลกากรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารต่อประชาชน โดยผ่านหลายช่องทาง เช่น ประกาศให้ทราบทางวิทยุ โทรทัศน์ และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น			
21. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารเพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร			

2.8 สภาพการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
22. กรมศุลกากรออกคำสั่งและระเบียบสำหรับการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสารอย่างชัดเจน			
23. กรมศุลกากรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสารสำหรับข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการไว้อย่างครบถ้วน			
24. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค เพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสาร			
2.9 สภาพการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน			
25. กรมศุลกากรได้กำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละกิจกรรมที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสารไว้อย่างชัดเจน			
26. ผู้บริหารของกรมศุลกากรควบคุมดูแลการให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสาร ในแต่ละกิจกรรมให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาอย่างเคร่งครัด			
27. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสาร			
2.10 สภาพการบริหารจัดการด้านการประสานงานหรือการประนีประนอม			
28. หน่วยงานต่าง ๆ ภายในกรมศุลกากรได้ประสานงาน จัดประชุม และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสารเป็นประจำ			
29. กรมศุลกากรได้ประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น การท่าเรือแห่งประเทศไทย และธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ เพื่อร่วมมือกันสนับสนุนการให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสารอย่างมากเพียงพอ			
30. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการประสานงานหรือการประนีประนอมด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสาร			

2.11 สภาพการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
31. กรมศุลกากรประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเป็นประจำ			
32. กรมศุลกากรให้ความสำคัญกับการรายงานผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารต่อผู้บังคับบัญชาอย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์			
33. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร			
34. ในภาพรวมทั้งหมด กรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารทั้ง 11 ด้าน ได้แก่ (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารงานทั่วไป (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (5) การบริหารคุณธรรม (6) การให้บริการประชาชน (7) การบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค (9) การบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (10) การประสานงานหรือการประนีประนอม และ (11) การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน			

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร

3.1 ปัญหาการบริหารจัดการ ด้านทรัพยากรมนุษย์	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
35. กรมศุลกากรบรรจุ แต่งตั้ง และ โยกย้ายข้าราชการเพื่อปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารยังไม่เหมาะสม เช่น แต่งตั้งข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งนิติกรให้มาปฏิบัติงานให้บริการ			
36. กรมศุลกากรจัดการฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารน้อยเกินไป ทำให้ข้าราชการมีความรู้ไม่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน			
3.2 ปัญหาการบริหารจัดการด้านงบประมาณ			
37. กรมศุลกากรเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมและตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ แต่ประชาชนหรือบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมน้อยมาก			
38. กรมศุลกากรจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารไม่ครอบคลุมทุกหน่วยงาน			



3.3 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
39. กรมศุลกากรประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่การให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างไม่ต่อเนื่อง			
40. ผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากรขาดภาวะผู้นำในการกล้าคิดและกล้าตัดสินใจเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร			
<b>3.4 ปัญหาการบริหารจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์</b>			
41. กรมศุลกากรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารยังไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอต่อความต้องการของข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน			
42. ผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากรขาดความคิดริเริ่มที่จะนำวัสดุอุปกรณ์สมัยใหม่เข้ามาใช้ในหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร			
<b>3.5 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรมหรือจริยธรรม</b>			
43. ผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากรให้ความสำคัญกับการควบคุมดูแลในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตของข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารไม่มากเท่าที่ควร			
44. ข้าราชการบางส่วนที่เข้ารับการฝึกอบรมและปลูกฝังจิตสำนึกในเรื่องความซื่อสัตย์ สุจริต และขยันขันแข็งในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร ไม่ได้นำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง			
<b>3.6 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน</b>			
45. ข้าราชการบางส่วนที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเกิดความสับสนในขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว			
46. ข้าราชการบางส่วนที่ปฏิบัติงานยังไม่เห็นถึงความสำคัญของการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ หรือเสนอแนะการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร			
<b>3.7 ปัญหาการบริหารจัดการด้านข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร</b>			
47. ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ไม่สะดวก รวดเร็ว ทำให้การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนต้องใช้เวลาเพิ่มมากขึ้น			
48. กรมศุลกากรประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารแก่ประชาชนไม่ต่อเนื่องและไม่กว้างขวางเท่าที่ควร			

3.8 ปัญหาการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
49. ข้าราชการบางส่วนที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร ไม่ได้นำคำสั่งและกฎระเบียบสำหรับการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนไปยึดถือ และปฏิบัติอย่างเคร่งครัด			
50. กรมศุลกากรไม่ได้ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานและระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารให้ทันสมัย			
<b>3.9 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน</b>			
51. ข้าราชการบางส่วนที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร ไม่อาจให้บริการประชาชนตามกำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละกิจกรรมได้อย่างแท้จริง			
52. กรมศุลกากรไม่มีมาตรการลงโทษอย่างเคร่งครัดแก่ข้าราชการที่ไม่อาจปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารในแต่ละกิจกรรมให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา			
<b>3.10 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการประสานงานหรือการประนีประนอม</b>			
53. การประสานงานภายในหน่วยงานต่าง ๆ ของกรมศุลกากรเพื่อสนับสนุนการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารยังไม่รวดเร็วและคล่องตัวเท่าที่ควร			
54. กรมศุลกากรขาดการประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่กิจกรรมเกี่ยวกับการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่ร่วมมือกันสนับสนุนการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร			
<b>3.11 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการวัดผลหรือการประเมินผล การปฏิบัติงาน</b>			
55. การวัดผลหรือประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร โดยหน่วยงานภายนอกหรือประชาชนมีน้อยเกินไป			
56. ผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากรไม่ให้ความสำคัญกับการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างจริงจัง			

**ส่วนที่ 4** ความคิดเห็นต่อแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน  
ด้วยระบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร

4.1 แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ ด้านทรัพยากรมนุษย์	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
57. กรมศุลกากรควรบรรจุ แต่งตั้ง และโยกย้ายข้าราชการเพื่อปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถและความชำนาญเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งควรเพิ่มการฝึกอบรม ให้แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร เพื่อให้ข้าราชการมีความรู้เพิ่มขึ้นและมากเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน			
<b>4.2 แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านงบประมาณ</b>			
58. กรมศุลกากรควรเร่งรัดการเบิกจ่ายงบประมาณเพื่อสนับสนุนการ ให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างรวดเร็ว และครอบคลุมทุก หน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่ให้บริการประชาชน โดยตรง			
<b>4.3 แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป</b>			
59. กรมศุลกากรควรเร่งรัดการกำหนดระเบียบ แนวทาง ขั้นตอนและ คู่มือการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมทั้งกระบวนการให้บริการประชาชน รวมทั้งประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่การให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสารอย่างชัดเจน กว้างขวาง และต่อเนื่องเพิ่มมากขึ้น			
<b>4.4 แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์</b>			
60. กรมศุลกากรควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพสูง และเพียงพอให้แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบ ไร้เอกสาร			
<b>4.5 แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม หรือจริยธรรม</b>			
61. ผู้บริหารของกรมศุลกากรควรเพิ่มความถี่ของการควบคุม ดูแล และ ตรวจสอบความประพฤติและการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ให้บริการ ประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้าราชการที่มีความ ประพฤติหรือปฏิบัติงานส่อไปในทางไม่สุจริต			

4.6 แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
62. กรมศุลกากรควรพัฒนาหรือฝึกอบรมข้าราชการเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และความชำนาญในการปฏิบัติงานรวมทั้งใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่สำหรับให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร			
<b>4.7 แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร</b>			
63. กรมศุลกากรควรจัดหาเครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานและประชาชนเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารได้รวดเร็วขึ้น			
<b>4.8 แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบแบบแผน หรือเทคนิค</b>			
64. กรมศุลกากรควรสำรวจปัญหาและนำมาแก้ไข รวมทั้งเร่งรัดจัดทำคู่มือการปฏิบัติให้ทันสมัย พร้อมทั้งจัดการฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการเพื่อเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับวิธีการ ระเบียบปฏิบัติ และเทคนิคของการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารเพิ่มมากขึ้น			
<b>4.9 แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน</b>			
65. ผู้บริหารของกรมศุลกากรควรควบคุมดูแลข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารในแต่ละกิจกรรมให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาอย่างเคร่งครัด รวมทั้งควรมีมาตรการลงโทษแก่ข้าราชการที่ไม่อาจให้บริการประชาชนตามกำหนดเวลาแล้วเสร็จด้วย			
<b>4.10 แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการประสานงานหรือการประนีประนอม</b>			
66. กรมศุลกากรควรเพิ่มความร่วมมือกัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือจัดประชุมร่วมกันกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกในเรื่องการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร รวมทั้งควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมเกี่ยวกับการประสานงานทั้งภายในและภายนอกเป็นประจำด้วย			

4.11 แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ ด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
67. ผู้บริหารของกรมศุลกากรควรให้ความสำคัญกับการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างจริงจังและต่อเนื่อง รวมทั้งนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ด้วย			

**ส่วนที่ 5** ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารประสบผลสำเร็จ

5.1 ปัจจัยภายใน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
68. ผู้บริหารของกรมศุลกากร เช่น การสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารอย่างจริงจัง			
5.2 ปัจจัยภายนอก			
69. นโยบายของรัฐบาล เช่น การมีนโยบายสนับสนุนการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสารแก่กรมศุลกากรอย่างจริงจังและต่อเนื่อง			
70. ประชาชน เช่น การที่ประชาชนยอมรับและศรัทธาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบไร้เอกสาร			

ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

**ประวัติผู้วิจัย**

<b>ชื่อ</b>	นางสาวณี จรุงโรจน์ ณ อยุธยา
<b>วัน เดือน ปีเกิด</b>	6 เมษายน 2501
<b>สถานที่เกิด</b>	อำเภอชนบุรี จังหวัดกรุงเทพมหานคร
<b>ประวัติการศึกษา</b>	ร.ป.ม. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2551
<b>สถานที่ทำงาน</b>	สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร
<b>ตำแหน่ง</b>	นักวิชาการศุลกากร ปฏิบัติการ