

การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้วยระบบ
ชุดการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร

นางกชกร ว่องมงคลเดช

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2552

**The Analysis of Management Administration by the
Electronic Customs System of the Customs Department**

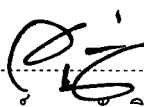
Mrs. Kotchakorn Wongmongkhondech

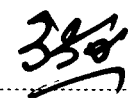
A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University


2009

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรม
ศุลกากร
ชื่อและนามสกุล นางกชกร ว่องมงคลเดช
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ
2. อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ชูปเกล้า

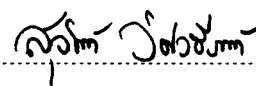
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว


..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์อัคร ดันตีสุนทร)


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


..... กรรมการ
(อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ชูปเกล้า)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา
บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช


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

วันที่ 1 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2553

ชื่อวิทยานิพนธ์ การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ
ผู้วิจัย นางกชกร ว่องมงคลเดช **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2) อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ฐูปกล้า
ปีการศึกษา 2552

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษา (1) ปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ (2) แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ และ (3) ภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลสนาม แบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบ รวมทั้งผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ที่ระดับ 0.92 สำหรับกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการกรมสุทธการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสุทธการส่วนกลางเขตกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล รวมทั้งที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสุทธการส่วนภูมิภาค รวมทั้งสิ้น 1,103 คน ได้แบบสอบถามกลับคืนมา 1,009 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91.48 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ข้อมูลจากแบบสอบถามได้ถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาที่สำคัญคือ การขาดการประเมินผลแผนในการนำระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการ (2) แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการที่สำคัญคือ ผู้บริหารของกรมสุทธการควรกำหนดแผนและมาตรการที่ชัดเจนและต่อเนื่องเพื่อเป็นแนวทางในการประเมินผลแผน และ (3) ภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการที่สำคัญในอนาคต คือ ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการในอนาคตมีแนวโน้มสูงกว่าในปัจจุบัน

คำสำคัญ การบริหารจัดการ ระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุทธการ

Thesis title: The Analysis of Management Administration by the Electronic Customs System of the Customs Department

Researcher: Mrs. Kotchakorn Wongmongkhondech; **Degree:** Master of Public Administration;

Thesis advisors: (1) Dr. Wiruch Wiruchnipawan, Associate Professor; (2) General Sirindra Dhupklum;

Academic year: 2009

Abstract

The main purposes of this study were to examine (1) the problems of management administration by the Electronic Customs System of the Customs Department, (2) the increase of management administration potentials guidelines by the Electronic Customs System of the Customs Department, and (3) the overview trends of the management administration by the Electronic Customs System of the Customs Department.

This study was a survey research by using questionnaires. The questionnaires were being pre-tested for validity and 0.92 level of reliability. The samples of 1,103 divided into the officials of the Customs Department in Head office in Bangkok Metropolis and area nearby including in the Regional Offices of the Customs Department. 1,009 sets of questionnaire, equal to 91.48% of all samples were gathered back. Data from the collected questionnaires was analyzed by the statistics: percentage, mean, standard deviation, and t-test.

The study results found that (1) the main problem was the lack of plan evaluation of applying the Electronic Customs System to services; (2) the major guideline of increasing the management administration potentials by the Electronic Customs System of the Customs Department was the executives of the Customs Department should establish the explicit and continuing plans and measures for plan evaluation; and (3) the major overview trend was the efficiencies of the management administration by the Electronic Customs System of the Customs Department in the future trend to higher than the present.

Keywords: Management administration, the Electronic Customs System, the Customs Department

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ เรื่อง “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ” ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ท่านอาจารย์อุตรตันติสุนทร ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ อาจารย์พลเอกศิริรินทร์ ชูปกกล้า อาจารย์ที่ปรึกษา ร่วม และรองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา ส่งผลให้การทำรายงานการศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์อันจะเป็นประโยชน์ต่อไป ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของท่านอาจารย์ทั้ง 3 ท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชา ข้าราชการกรมสุทธการทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ รวมทั้งช่วยเหลือในการแจกจ่ายแบบสอบถามและจัดเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ทำให้ผู้ศึกษาได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็ว และขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทุกท่าน เพื่อนนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดทำวิทยานิพนธ์ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือและให้กำลังใจในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดีตลอดมา

ท้ายสุด ผู้ศึกษาขอมอบความดีและคุณประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้แด่บิดา มารดา ตลอดจนครูอาจารย์ทุกท่านที่เคยอบรมสั่งสอนศิษย์ ซึ่งเป็นผู้มีพระคุณอันยิ่งใหญ่ และสมาชิกครอบครัวของผู้ศึกษาทุกคนผู้เป็นพลังผลักดันและสนับสนุนทุนการศึกษาในความสำเร็จครั้งนี้

กชกร ว่องมงคลเดช

มีนาคม 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	7
ข้อจำกัดในการวิจัย	10
นิยามศัพท์เฉพาะ	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	13
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	15
แนวคิดหรือความหมายของการวิเคราะห์ การบริหารจัดการ และระบบสุตถการ อิเล็กทรอนิกส์	15
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า PAMS-POSDCoRB	26
แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการ ด้วยระบบสุตถการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุตถการ	37
การเปรียบเทียบความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ระหว่างสำนักงานสุตถการ ส่วนกลางกับสำนักงานสุตถการส่วนภูมิภาคของกรมสุตถการ	42
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	50
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	50
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล	63
การวิเคราะห์ข้อมูล	64
ระยะเวลาทำการวิจัย	66
แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ	66

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	68
ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง	70
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม	71
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากกลุ่มตัวอย่าง	110
ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์เนวลีคเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ	121
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	122
สรุปการวิจัย	122
อภิปรายผล	128
ข้อเสนอแนะ	143
บรรณานุกรม	155
ภาคผนวก	160
ก แบบสอบถาม	161
ข การสัมภาษณ์เนวลีคเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ	170
ประวัติผู้วิจัย	175

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมตัวชี้วัดการบริหารจัดการ 5 ตัว /ชุดตัวชี้วัด จำแนกตามปัจจัยด้านวัตถุ และด้านจิตใจ รวมทั้งงาน เงิน คน และคุณธรรม 33
ตารางที่ 2.2	การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมตัวชี้วัดการบริหารจัดการ (ตัวชี้วัดหลัก) 5 ตัว/ ชุดตัวชี้วัด จำแนกตามแนวทางหรือมรรควิธีและจุดหมายปลายทาง รวมทั้งปัจจัย นำเข้า กระบวนการ และปัจจัยนำออก 36
ตารางที่ 2.3	การเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างสำนักงานสุกลางส่วนกลางกับสำนักงานสุกลาง ส่วนภูมิภาค จำแนกตามความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ 43
ตารางที่ 3.1	จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวม ได้จริง จำแนกตามประเภทของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 2 ประเภท 54
ตารางที่ 3.2	ระยะเวลาและแผนการดำเนินงานตลอดโครงการ 67
ตารางที่ 4.1	การวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามแสดงเป็นจำนวน และ ค่าร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล 70
ตารางที่ 4.2	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการ ด้วยระบบสุกลางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุกลางตามกรอบแนวคิด PAMS- POSDCoRB 11 ด้าน 72
ตารางที่ 4.3	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเพิ่มศักยภาพ ในการบริหารจัดการด้วยระบบสุกลางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุกลางตาม กรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน 88
ตารางที่ 4.4	ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวม การบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้วยระบบ สุกลางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุกลาง 95
ตารางที่ 4.5	ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อ ภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุกลาง อิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุกลางตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง 98

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.6	ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบุคลากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน จำแนกตามประเภท คือ ข้าราชการกรมบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค	104
ตารางที่ 4.7	ค่าสถิติสรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ <u>หนึ่ง</u> ปัญหาการบริหารจัดการ <u>สอง</u> แนวทางการเพิ่มศักยภาพ <u>สาม</u> ภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้ม และ <u>สี่</u> การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบุคลากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน	111

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดหลักที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้	6
ภาพที่ 2.1 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ประกอบด้วย 11 ด้าน/ขั้นตอน	32
ภาพที่ 2.2 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร หรือกระบวนการบริหารที่เรียกว่า PAMS-POSDCoRB ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน/ขั้นตอน	32
ภาพที่ 2.3 กระบวนการบริหารจัดการ หรือปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ ที่เรียกว่า PAMS-POSDCoRB ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน/ขั้นตอน	32
ภาพที่ 2.4 โครงสร้างกรมศุลกากร	48
ภาพที่ 3.1 การทดสอบแบบสอบถามที่แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน	63
ภาพที่ 5.1 ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข หรือแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน โดยนำกรอบแนวคิดที่ประกอบด้วยปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข หรือแนวทางเพิ่มศักยภาพ ที่เรียกว่า “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” มาปรับใช้	132

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมศุลกากรเป็นส่วนราชการหนึ่งของกระทรวงการคลัง ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 หมวด 3 มาตรา 11 และตามกฎหมายว่าด้วยกลุ่มภารกิจ พ.ศ. 2545 หมวด 1 ข้อ 4 กรมศุลกากรจัดอยู่ในกลุ่มภารกิจด้านรายได้ นอกจากนี้ ตามกฎหมายว่าด้วยส่วนราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 ข้อ 2 ได้กำหนดให้กรมศุลกากรมีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรจากการนำสินค้าเข้าและส่งออก และการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร โดยดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวง การส่งเสริมและการสนับสนุนการผลิตและการส่งออก และการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและประชาชน โดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ (1) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง (2) เสนอแนะเพื่อกำหนดนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรในทางศุลกากรต่อกระทรวง (3) ดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมการผลิตและการส่งออกโดยมาตรการทางภาษีอากร (4) ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร และ (5) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

ในปี พ.ศ. 2552 กรมศุลกากรมีวิสัยทัศน์ที่ว่า “ศุลกากรมาตรฐานโลกเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศและปกป้องสังคม” กรมศุลกากรได้ปรับภารกิจจากเดิมที่มีภารกิจหลัก คือ การจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาและส่งออก ไปนอกราชอาณาจักรรวมทั้งการดูแลป้องกันปราบปรามการลักลอบหนีศุลกากร มาเป็นการมุ่งเน้นที่จะพัฒนาส่งเสริมด้านการค้าระหว่างประเทศและการส่งออกของไทยให้มีศักยภาพในการแข่งขันกับตลาดการค้าของโลกได้ โดยกรมศุลกากรเป็นหน้าด่านหลักของการค้าระหว่างประเทศและเกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกสินค้าระหว่างประเทศโดยตรง ควบคู่กันนั้น กรมศุลกากรได้พัฒนาระบบงาน การจัดองค์การ และการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย

สะดวก รวดเร็ว ได้มาตรฐานโลก ตลอดจนการสร้างความเป็นธรรม และความโปร่งใสเพื่อให้สอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศ

นอกจากนี้แล้ว กรมศุลกากรยังมีความมุ่งมั่นที่จะนำความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศยุคใหม่มาใช้ในการพัฒนาระบบงานพิธีการศุลกากรเพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส โดยปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการงานศุลกากรให้เป็นระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-customs system) เพื่อเข้ามาช่วยในกระบวนการผ่านพิธีการศุลกากรแบบไร้เอกสาร (paperless) ตัวอย่างเช่น (1) การให้บริการพิธีการศุลกากรส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-export) (2) การให้บริการพิธีการศุลกากรนำเข้าทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-import) (3) การรับ-ส่งข้อมูลบัญชีสินค้า (e-manifest) (4) การควบคุมการเคลื่อนย้ายสินค้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-transit) และ (5) การคืนอากรด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-drawback) เป็นต้น ที่กล่าวมานี้ ถือได้ว่า เป็นการพัฒนาระบบงานพิธีการศุลกากรให้เป็นระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานแทนการให้บริการพิธีการศุลกากรที่ผู้ประกอบการหรือตัวแทนจะต้องมายื่นเอกสารเพื่อผ่านพิธีการศุลกากรและชำระเงินค่าภาษีอากรที่กรมศุลกากรหรือที่ทำการด่านศุลกากรโดยตรง

กรมศุลกากรมีหน่วยงาน และพนักงานศุลกากร ซึ่งมีความหมายครอบคลุมทั้งข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในพื้นที่ของสำนักงานศุลกากรทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ข้อเท็จจริงปรากฏว่า แม้ทุกสำนักงานได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ตลอดมา แต่เท่าที่ผ่านมา การบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรได้เกิดปัญหาบางประการ เช่น (1) **ปัญหาด้านการบริหารนโยบาย** คือ ประชาชนผู้มารับบริการไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผนตามขอบเขตของกฎหมาย (2) **ปัญหาด้านการบริหารอำนาจหน้าที่** คือ มีการรวมอำนาจการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ไว้มากเกินไป (3) **ปัญหาด้านการวางแผน** คือ การขาดการประเมินผลการวางแผนที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (4) **ปัญหาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์** คือ การส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร เช่น การฝึกอบรมหรือสัมมนาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังไม่ต่อเนื่อง และทั่วถึง และ (5) **ปัญหาด้านการประสานงาน** คือ การประสานงานด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่กว้างขวาง และไม่เป็นที่เรียบร้อย เหล่านี้เป็นต้น

จากเหตุผลข้างต้นที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นมา อำนาจหน้าที่ และความสำคัญของการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร รวมทั้งตัวอย่างปัญหาการบริหารจัดการ ผวนกับผู้ที่ศึกษาได้ปฏิบัติหน้าที่ในกรมศุลกากร เช่นนี้ ได้มีส่วนสำคัญทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษา เรื่อง “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของ

กรมศุลกากร” โดยนำ แฟ้มส์-โพสคอร์ด (PAMS-POSDCoRB) เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา (ต่อจากนี้ไปเรียกว่า PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน) การศึกษาค้างนี้จะเป็นโยบายทั้งทางวิชาการ และทางปฏิบัติต่อหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนผู้มารับบริการต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย หมายถึง การแสดงถึงวัตถุประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายของการศึกษาอย่างกว้าง ๆ โดยแยกเป็นข้อ ๆ ในเวลาเดียวกัน โดยมีการแสดง “เหตุผลของการกำหนดวัตถุประสงค์แต่ละข้อ” ไว้ด้วย เพื่อแสดงให้เห็นถึงการนำเสนออย่างชัดเจน เป็นระบบ และนำวัตถุประสงค์แต่ละข้อไปใช้ได้อย่างถูกต้องและตรงประเด็น นอกจากนี้ ยังเป็นพื้นฐาน หรือแนวทางสำหรับการศึกษาในหัวข้ออื่นที่มีความสัมพันธ์กัน (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 7) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์การวิจัยจำนวน 4 ข้อ ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรม

ศุลกากร

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจข้อมูลที่เป็นปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน โดยถือเป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง (fact) ที่ผู้ศึกษาจะนำมาใช้เป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ได้อย่างมีหลักเกณฑ์และเป็นระบบต่อไป

2.2 วิเคราะห์แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากร

อิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะการศึกษาค้างนี้ไม่อาจสมบูรณ์ได้หากมิได้นำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ วัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้จึงมุ่งศึกษาแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาระบบศุลกากรและข้าราชการกรมศุลกากรในเรื่องการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ข้อมูลส่วนนี้ได้มาจากการศึกษาวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2.1 ข้างต้น อันมีส่วนสำคัญทำให้ข้อมูลส่วนนี้ได้มาอย่างเป็นระบบ กล่าวได้ว่า ข้อมูลส่วนนี้ส่วนใหญ่

ถือว่าเป็นข้อมูลที่เป็นความคิดเห็น (opinion) ซึ่งสำคัญและจำเป็นยิ่งสำหรับการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการของหน่วยงานดังกล่าว

2.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธาการ

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจข้อมูลในเชิงเปรียบเทียบ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธาการ ข้อมูลส่วนนี้จะเป็นข้อมูลเสริมอันจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ (vision) และการวางแผนเพื่อการพัฒนาหรือการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธาการ ได้อย่างถูกต้อง และสอดคล้องกับความเป็นจริงเพิ่มมากขึ้น

2.4 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธาการ

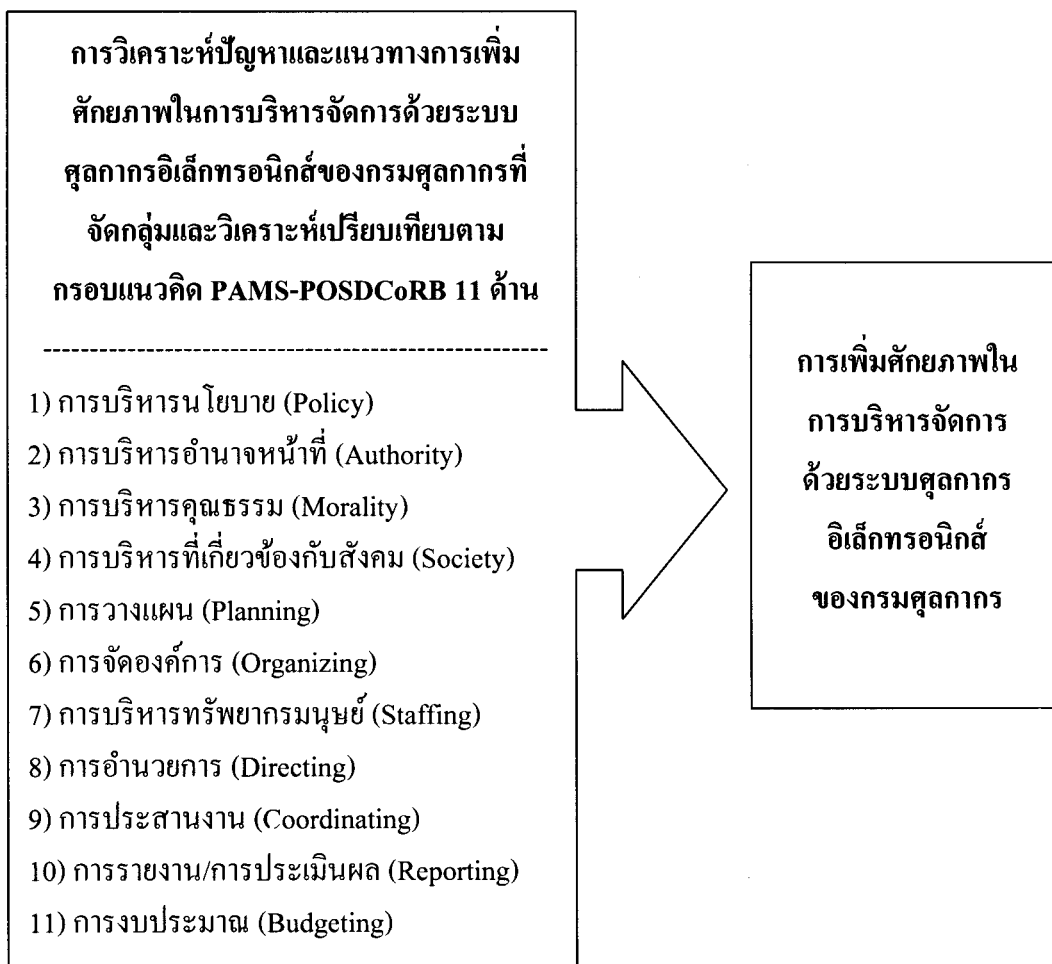
เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะผู้ศึกษาต้องการทราบและเข้าใจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธาการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน เช่น กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็น (1) ข้าราชการกรมสุทธาการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสุทธาการส่วนกลางเขตกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล และ (2) ข้าราชการกรมสุทธาการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสุทธาการส่วนภูมิภาค ว่ามีความคิดเห็นเหมือนกันหรือแตกต่างกันในด้านใดบ้าง ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการเสนอแนะแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธาการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน ได้ตรงประเด็นครอบคลุม และสมบูรณ์เพิ่มมากขึ้น

หมายเหตุ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์การวิจัยจำนวน 4 ข้อ (หัวข้อ 2.1-2.4) ดังกล่าวข้างต้น โดยไม่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ด้วยแม้แต่ข้อเดียว สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาไม่ตั้งสมมติฐานไว้ด้วย เพราะจะเป็นการชี้นำทำให้การศึกษาคาดความเป็นอิสระ เนื่องจากได้ตีกรอบหรือกำหนดทิศทางไว้ล่วงหน้า อันเป็นลักษณะของการไม่ปล่อยให้การศึกษาเป็นไปตามธรรมชาติมากที่สุด ไม่เพียงเท่านั้น เรื่องหรือประเด็นที่จะกำหนดเป็นสมมติฐาน ผู้ศึกษาสามารถนำไปกำหนดไว้ในวัตถุประสงค์การวิจัย หรือในหัวข้อย่อยของวัตถุประสงค์การวิจัย หรือในขอบเขตการวิจัยได้อยู่แล้ว โดยไม่จำเป็นต้องตั้งสมมติฐานให้ซ้ำซ้อนอีก

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า แฟ้มส์-โพสคอร์บ” (PAMS-POSDCoRB) หรือเรียกว่า กรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน ของ **วิรัช วิรัชนิภาวรรณ** (2552: 30-40) จากหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” มาเป็นกรอบแนวคิดในการจัดกลุ่มและการวิเคราะห์เปรียบเทียบ “ปัญหาการบริหารจัดการ” และ “แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ” ที่เป็นวัตถุประสงค์การวิจัยหรือเป็นวัตถุประสงค์หลักจำนวน 2 ข้อ กรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้านนั้น ได้แก่ ด้าน (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/การประเมินผล (Reporting) และ (11) การงบประมาณ (Budgeting) พร้อมกันนั้น ผู้ศึกษาได้กำหนดให้ “การวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการที่จัดกลุ่มและวิเคราะห์เปรียบเทียบตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน” เป็นตัวแปรอิสระหรือเป็นเหตุ (cause) ส่วน “การเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ” เป็นตัวแปรตาม หรือเป็นผล (effect) ดังภาพที่ 1.1

ตัวแปรอิสระ (เหตุ) → ตัวแปรตาม (ผล)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดหลักที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน มาใช้เป็นกรอบแนวคิดหลักในการศึกษาครั้งนี้ เพราะเป็นกรอบแนวคิดหรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ นักวิชาการไทยพัฒนามาจากกรอบแนวคิดที่เรียกว่า POSDCoRB ของนักวิชาการต่างชาติ คือ กุลิกและเออร์วิค (Gulick & Urwick) อาจทำให้ไม่ได้รับการยอมรับจากนักวิชาการไทยบางส่วน แต่ผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการที่เข้าใจง่ายชัดเจน ครอบคลุมและครบถ้วน เพราะประกอบด้วย 11 ด้านดังกล่าว นอกจากนี้ ยังได้มีการเผยแพร่และนำไปใช้อย่างกว้างขวางแล้วด้วย ตัวอย่างเช่น วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549: 161-270) ในหนังสือเรื่อง “หลักรัฐประศาสนศาสตร์ : แนวคิดและกระบวนการ” สุนันท์ สมบูรณ์ (2551) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา

บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการของสถานีดำรงภูธรต้นหยง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา” และ **นาวาโทปฐมพงศ์ อินตะแสน (2551)** ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการของกองทัพเรือในเขตกรุงเทพมหานคร” เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม กรอบแนวคิดย่อมมีข้อจำกัดบางประการ กล่าวคือ กรอบแนวคิดที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ไม่ว่าจะเป็นลักษณะหรือรูปแบบใด ย่อมต้องมีข้อจำกัดหรือมีผู้โต้แย้งได้เสมอไม่มากก็น้อย กรอบแนวคิดสำคัญ คือ PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน ที่ผู้ศึกษานำมาใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ย่อมมีข้อจำกัดเช่นกัน ได้แก่ กรอบแนวคิดนี้อาจเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของสังคมไทยที่ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการภายใน และเน้นด้านวัตถุประสงค์หรือประสิทธิภาพของหน่วยงานเป็นหลัก แต่ในอนาคตถ้าสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป เช่น เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองการปกครองและการบริหารของประเทศ โดยรัฐบาลมีนโยบายให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการที่เน้นด้านจิตใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม และการบริหารจัดการตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง เช่นนี้ อาจจะทำให้กรอบแนวคิดนี้ไม่ถูกนำมาใช้มากเท่าที่ควรก็ได้ (**วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 50)** ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัยวิทยานิพนธ์ และรายงาน”) นอกจากนี้ กรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน ยังไม่มีด้านที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี จึงทำให้การวัดหรือวิเคราะห์ไม่ครอบคลุมเทคโนโลยี หรือการบริหารจัดการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

4. ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาคั้งนี้มีขอบเขตการวิจัยซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาคั้งนี้มีเนื้อหาครอบคลุมการวิเคราะห์ปัญหา และแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรใช้กรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน นอกจากนี้ ยังวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร อีกทั้งวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรอีกด้วย

สำหรับขอบเขตด้านเนื้อหาได้แบ่งเป็น 5 บท โดยในแต่ละบทมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

บทที่ 1 บทนำ นำเสนอข้อมูลทางวิชาการอย่างเป็นระบบ เริ่มจากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตการวิจัย ข้อจำกัดในการวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะ และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ เช่น หนังสือ บทความ ผลงานการวิจัย และอินเทอร์เน็ต (internet) โดยครอบคลุมเรื่องแนวคิดหรือความหมายเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน ตลอดจนปัญหาและแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการในการปฏิบัติงานด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบุคลากร

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย นำเสนอขั้นตอนหรือวิธีวิจัยที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 6 หัวข้อ ได้แก่ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (3) การเก็บรวบรวมข้อมูล (4) การวิเคราะห์ข้อมูล (5) ระยะเวลาทำการวิจัย และ (6) แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัย สนาม

บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ เป็นการสรุปข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการวิจัย สนาม จากนั้น จึงนำข้อมูลดังกล่าวมา อภิปราย และเสนอแนะ ท้ายสุด เป็นการนำเสนอการรณานุกรม และภาคผนวก

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เฉพาะในเขตในพื้นที่ดังกล่าวข้างล่างนี้เท่านั้น ดังนี้

4.2.1 พื้นที่ของสำนักงานบุคลากรส่วนกลาง ได้แก่ เขตกรุงเทพมหานคร และเขต ปริมณฑล รวม 8 แห่ง

4.2.2 พื้นที่ของสำนักงานบุคลากรส่วนภูมิภาค ได้แก่ (1) สำนักงานบุคลากรภาคที่ 1 (2) สำนักงานบุคลากรภาคที่ 2 (3) สำนักงานบุคลากรภาคที่ 3 และ (4) สำนักงานบุคลากรภาคที่ 4 รวม 4 แห่ง

4.3 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (รายละเอียดได้นำเสนอไว้ในบทที่ 3) แบ่งเป็น

4.3.1 ประชากร คือ จำนวนข้าราชการกรมบุคลากรเป้าหมายทั้งหมดที่ศึกษา ในที่นี้ แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1) ข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศุลกากรส่วนกลาง ได้แก่ เขตกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล รวม 8 แห่ง จำนวน 2,462 คน

2) ข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศุลกากรส่วนภูมิภาค ได้แก่ (1) สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 (2) สำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 (3) สำนักงานศุลกากรภาคที่ 3 และ (4) สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 รวม 4 แห่ง จำนวน 1,094 คน

รวมประชากรทั้งหมด (2,462+1,094) เท่ากับ 3,556 คน

4.3.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการกรมศุลกากรที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท เช่นกัน ได้แก่

1) ข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศุลกากรส่วนกลาง ได้แก่ เขตกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล รวม 8 แห่ง จำนวน 764 คน

2) ข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศุลกากรส่วนภูมิภาค ได้แก่ (1) สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 (2) สำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 (3) สำนักงานศุลกากรภาคที่ 3 และ (4) สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 รวม 4 แห่ง จำนวน 339 คน

รวมกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ประเภท จำนวน (764+339) เท่ากับ 1,103 คน

ทั้งนี้ ได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ **ทาโร่ ยามานะ** (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97.5% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.025

สำหรับเหตุผลที่เลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวนี้ เพราะเป็นข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร อันจะทำให้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณภาพ และเชื่อถือได้ นอกจากนี้ การที่เลือกศึกษาเฉพาะข้าราชการกรมศุลกากร 2 ประเภทดังกล่าว อันได้แก่ (1) ข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศุลกากรส่วนกลาง ได้แก่ เขตกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล รวม 8 แห่ง (2) ข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศุลกากรส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1- 4 รวม 4 แห่ง เพราะผู้ศึกษาปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 จึงควรศึกษาการบริหารจัดการของสำนักงานศุลกากรส่วนกลาง ได้แก่ เขตกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑลด้วย เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกันตามวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2.4 ข้างต้นด้วย

ส่วนเหตุผลที่ไม่ครอบคลุมประชากรและกลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น ประชาชนผู้มารับบริการ หรือข้าราชการในสังกัดหน่วยงานอื่น เพราะไม่ได้ปฏิบัติงานและไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริหารจัดการที่ศึกษาในครั้งนี้ อีกทั้งจะทำให้ขอบเขตการศึกษากว้างขวางมากขึ้น อันไม่สอดคล้องกับเวลา และงบประมาณที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์เนวติกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (delphi) จำนวน 2 คน ได้แก่ (1) นายจำเริญ โพธิยอด ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง กรมศุลกากร และ (2) นางสาวอมรา ผลาชีวะ ตำแหน่งนายด่านศุลกากรนครพนม สำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 กรมศุลกากร ข้อมูลส่วนนี้ถือว่าเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ (qualitative data) ซึ่งจะนำมาเสริมข้อมูลหลักที่ได้จากการวิจัยสนามที่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative data)

5. ข้อจำกัดในการวิจัย

ในการศึกษาหัวข้อข้อจำกัดในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้จัดแบ่งหัวข้อเป็น 3 ด้าน เพื่อให้สอดคล้องกับขอบเขตการวิจัยข้างต้น ดังนี้

5.1 ข้อจำกัดด้านเนื้อหา ผู้ศึกษาทำการศึกษาเฉพาะเนื้อหาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัยข้างต้นเท่านั้น โดยไม่ครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านอื่น เช่น ด้านวัสดุอุปกรณ์ โดยเน้นเนื้อหาที่เป็นประวัติศาสตร์น้อยมาก แต่ให้ความสำคัญกับเนื้อหาที่เป็นความคิดเห็น และแนวทางการเพิ่มศักยภาพหรือข้อเสนอแนะมากเป็นพิเศษ

5.2 ข้อจำกัดด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะ (1) หน่วยงานในสังกัดสำนักงานศุลกากรส่วนกลาง ได้แก่ เขตกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล รวม 8 แห่ง และ (2) หน่วยงานในสังกัดสำนักงานศุลกากรส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1-4 รวม 4 แห่ง เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยเท่านั้น

5.3 ข้อจำกัดด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นการ (1) ศึกษาเฉพาะข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานศุลกากรส่วนกลาง ได้แก่ เขตกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล รวม 8 แห่ง และ (2) ศึกษาเฉพาะข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานศุลกากรส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1-4 รวม 4 แห่ง เท่านั้น

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ศึกษาได้กำหนดความหมาย หรือคำจำกัดความ หรือนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษานี้ เพื่อให้สื่อให้ผู้อ่านเข้าใจคำแต่ละคำที่ใช้ในการศึกษานี้ตรงกัน หรือเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผู้ศึกษา รวมทั้งทำให้ผู้ศึกษาไม่สับสน ไม่หลงประเด็นและสามารถศึกษาได้ตรงกับความหมายหรือคำจำกัดความ หรือนิยามศัพท์เฉพาะของการศึกษานี้ด้วย (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 56) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และ

รายงาน”) ผู้ศึกษาได้กำหนดนิยามศัพท์ไว้ 6 ข้อ โดยกำหนดตามหัวข้อวิทยานิพนธ์ และกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

6.1 การวิเคราะห์ (analysis) หมายถึง การพิจารณาแยกแยะให้เห็นถึงประเด็น หรือเรื่องต่าง ๆ ของการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร

6.2 การบริหารจัดการ (management administration) หมายถึง การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน

6.3 ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-customs system) หมายถึง การบริหารจัดการที่กรมศุลกากรนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการ ระบบดังกล่าวประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การออกแบบระบบการปฏิบัติงานใหม่ทั้งหมด (2) การนำอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ และ (3) เมื่อข้อมูลทั้งหลายเข้ามาอยู่ในระบบเรียบร้อยแล้ว จึงเป็นการส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อผ่านพิธีการศุลกากรแบบไร้เอกสาร (paperless) ซึ่งครอบคลุมในเรื่อง (1) การให้บริการพิธีการศุลกากรส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-export) (2) การให้บริการพิธีการศุลกากรนำเข้าทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-import) (3) การรับ-ส่งข้อมูลบัญชีสินค้า (e-manifest) (4) การควบคุมการเคลื่อนย้ายสินค้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-transit) (5) การคืนอากรด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-drawback) (6) ระบบเขตปลอดอากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-freezone) (7) ระบบคลังสินค้าทัณฑ์บนอิเล็กทรอนิกส์ (e-warehousing) และ (8) การชำระเงินค่าภาษีอากรผ่านธนาคาร (e-payment) ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาระบบงานพิธีการศุลกากร และลดขั้นตอนปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็ว และ โปร่งใสยิ่งขึ้น

6.4 การบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานที่กรมศุลกากรนำระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการ เป็นการส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อผ่านพิธีการศุลกากรแบบไร้เอกสาร เพื่อพัฒนาระบบงานพิธีการศุลกากร และลดขั้นตอนปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็ว และ โปร่งใสยิ่งขึ้น

6.5 กรมศุลกากร หมายถึง หน่วยงานที่กระทรวงการคลังได้ออกกฏกระทรวง พ.ศ. 2545 และกฏกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร พ.ศ. 2551 กำหนดให้เป็นหน่วยงานจัดเก็บรายได้ของกระทรวงการคลัง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หนึ่ง หน่วยงานในสังกัดสำนักงานศุลกากรส่วนกลาง ได้แก่ เขตกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล รวม 8 แห่ง ประกอบด้วย (1) สำนักบริหารกลาง (2) สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ (3) สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (4) สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (5) สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง (6) สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ (7) สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและ

การสื่อสาร และ (8) สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร และ สอง หน่วยงานในสังกัดสำนักงาน
 สุลตการส่วนภูมิภาค รวม 4 แห่ง ประกอบด้วย (1) สำนักงานสุลตการภาคที่ 1 (2) สำนักงาน
 สุลตการภาคที่ 2 (3) สำนักงานสุลตการภาคที่ 3 และ (4) สำนักงานสุลตการภาคที่ 4

6.6 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน
 หมายถึง กรอบแนวคิดที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยเป็นกรอบแนวคิดที่นำแนวคิดการบริหาร
 จัดการของ กุลิก และเออร์วิค (Gulick & Urwick) (POSDCoRB) ซึ่งมีอยู่ 7 ด้านมาผนวกกับแนวคิด
 ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (PAMS) อีก 4 ด้าน รวมเป็น 11 ด้าน ได้แก่

6.6.1 การบริหารนโยบาย (Policy) หมายถึง แนวทางการบริหารจัดการด้วยระบบ
 สุลตการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุลตการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) ความสอดคล้องกับสภาพสังคมใน
 ปัจจุบัน และ (2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติและแนวทางปฏิบัติสำหรับการปฏิบัติงานด้วยระบบ
 อิเล็กทรอนิกส์อย่างชัดเจน

6.6.2 การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) หมายถึง ขอบเขตอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับ
 การบริหารจัดการด้วยระบบสุลตการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุลตการตามที่กฎหมายกำหนดไว้
 โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การกำหนดอำนาจหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน และ (2) การมีอำนาจหน้าที่มาก
 เพียงพอ

6.6.3 การบริหารคุณธรรม (Morality) หมายถึง การบริหารจัดการเกี่ยวกับหลักธรรม
 ที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติในการบริหารงานของกรมสุลตการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) ความซื่อสัตย์
 สุจริต และ (2) ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน

6.6.4 การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) หมายถึง ชีตความสามารถในการ
 ทำประโยชน์ของข้าราชการกรมสุลตการที่เป็นไปเพื่อสังคมหรือประโยชน์ส่วนรวม โดยเฉพาะ
 อย่างยิ่ง (1) การดำเนินงานเอื้อประโยชน์แก่สังคม และ (2) การบริหารจัดการเพื่อประชาชนผู้มารับ
 บริการ

6.6.5 การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดทิศทางของหน่วยงาน และการ
 บริหารจัดการเกี่ยวกับกระบวนการวางแผนของกรมสุลตการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) ความชัดเจน
 ของแผนงาน และ (2) การวางแผนงานอย่างต่อเนื่อง

6.6.6 การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การจัดระเบียบโครงสร้างและระบบงาน
 ของกรมสุลตการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) ความเป็นเอกภาพของสายบังคับ
 บัญชา และ (2) ความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่

6.6.7 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing) หมายถึง การบริหารจัดการเกี่ยวกับข้าราชการกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) ความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของข้าราชการกรมศุลกากร และ (2) การพัฒนาข้าราชการกรมศุลกากร

6.6.8 การอำนวยการ (Directing) หมายถึง การบังคับบัญชา การสั่งการ การตัดสินใจ การจูงใจ การสื่อสาร และความรับผิดชอบในการบริหารงานของกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) ความเป็นอิสระในอำนาจสั่งการ และ (2) การมอบอำนาจในการตัดสินใจ

6.6.9 การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่อหน่วยงาน ระหว่างหน่วยงานต่อบุคคล ระหว่างบุคคลต่อบุคคล และระหว่างหน่วยงานต่อบุคคลภายนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การประสานงานภายในและภายนอกองค์การ และ (2) ความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน

6.6.10 การรายงาน/การประเมินผล (Reporting) หมายถึง การบริหารจัดการเกี่ยวกับระบบข้อมูลข่าวสาร การควบคุมตรวจสอบ และการประเมินผลการบริหารงานของกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การตรวจสอบและการประเมินผล และ (2) การรายงานผลการปฏิบัติงาน

6.6.11 การงบประมาณ (Budgeting) หมายถึง การบริหารจัดการเกี่ยวกับการคลัง งบประมาณ รายรับ และรายจ่ายของกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การบริหารงบประมาณ และ (2) การประหยัดและความคุ้มค่าในการใช้จ่ายงบประมาณ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาครั้งนี้แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) องค์ความรู้ใหม่ (2) ประโยชน์ในทางวิชาการ และ (3) ประโยชน์ในทางปฏิบัติ

7.1 องค์ความรู้ใหม่ หมายถึง ความรู้ที่กำหนดขอบเขตได้และระบุเฉพาะเจาะจงได้ เป็นสิ่งที่สร้าง และพัฒนาได้ เผยแพร่ ถ่ายทอด และนำมาใช้ประโยชน์ได้ โดยผลจากการศึกษาในครั้งนี้จะก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ หรือความรู้ทางวิชาการใหม่ คือ การได้ทราบและเข้าใจถึงการบริหารจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเรื่องการวิเคราะห์ปัญหา แนวทางการเพิ่มศักยภาพ การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ตลอดจนการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร โดยใช้กรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน

7.2 ประโยชน์ในทางวิชาการ กรมศุลกากรและพนักงานศุลกากร ซึ่งครอบคลุม ข้าราชการกรมศุลกากร และบุคคลใด ๆ ซึ่งรับราชการในกรมศุลกากร ตลอดจนหน่วยราชการอื่น และบุคลากรในสังกัด สถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมทั้งนักศึกษาจะได้รับความรู้ ความเข้าใจทางวิชาการที่นำไปใช้สำหรับการเรียนการสอน และการวิจัยเกี่ยวกับการวิเคราะห์การบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร โดยใช้กรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน

7.3 ประโยชน์ในทางปฏิบัติ บุคคลและหน่วยงาน ตลอดจนประชาชนผู้มารับบริการจะได้รับประโยชน์ในทางปฏิบัติอย่างน้อย 3 ข้อ ดังนี้

7.3.1 กรมศุลกากรและข้าราชการกรมศุลกากรที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องจะได้รับประโยชน์จากการศึกษาครั้งนี้ โดยนำข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง และข้อเสนอแนะไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานจริง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร

7.3.2 ผู้ประกอบการจะได้รับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร หากได้นำผลการศึกษานี้ไปศึกษา อันจะเป็นประโยชน์ต่อการติดต่อกับกรมศุลกากร

7.3.3 ประชาชน จะได้รับประโยชน์จากการนำข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับการวิเคราะห์การบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ไปใช้สำหรับการเข้ามามีส่วนร่วมในการติดตาม และตรวจสอบการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญและกฎหมาย

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ” ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องซึ่งมีความสำคัญยิ่ง เพราะนอกจากทำให้ผู้ศึกษาได้ข้อมูลทั้งที่เป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง และข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นแล้ว ยังทำให้ผู้ศึกษาได้ทราบว่เรื่องที่กำลังศึกษาได้เคยมีใครศึกษาไว้ก่อนแล้วมากน้อยเพียงใด หรือควรศึกษาเรื่องอื่นใดเพิ่มขึ้น รวมทั้งนำมาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ สร้างแบบสอบถาม และใช้เป็นแนวทางในการเสนอแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการต่อไป (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 15) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) สำหรับการจัดแบ่งหรือการกำหนดหัวข้อของบทที่ 2 นี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดหัวข้อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และหัวข้อวิทยานิพนธ์ โดยครอบคลุม 4 หัวข้อข้างล่างตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดหรือความหมายของการวิเคราะห์ การบริหารจัดการ และระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์
2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า PAMS-POSDCoRB
3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ
4. การเปรียบเทียบความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ระหว่างสำนักงานสุทธการส่วนกลางกับสำนักงานสุทธการส่วนภูมิภาคของกรมสุทธการ

1. แนวคิดหรือความหมายของการวิเคราะห์ การบริหารจัดการ และระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และได้้นำแนวคิดหรือความหมายของการวิเคราะห์ การบริหารจัดการ และระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ ของนักวิชาการไทยและนักวิชาการต่างประเทศมาเสนอไว้ โดยเรียงลำดับจากปีที่เก่าที่สุดถึงปีล่าสุด รวมทั้งเริ่มจากนักวิชาการไทยและตามด้วยนักวิชาการต่างประเทศ โดยแบ่งเป็น 3 ข้อ คือ (1) แนวคิดหรือความหมายของการวิเคราะห์

(2) แนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการ และ (2) แนวคิดหรือความหมายของระบบ
 คุลการอิลีกทรอนิกส์ ดังนี้

1.1 แนวคิดหรือความหมายของการวิเคราะห์ มีนักวิชาการหลายคนได้แสดงความเห็น
 ไว้ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546: 1071) ได้ให้ความหมายคำ
 ว่า การวิเคราะห์ หมายถึง การแยกออกเป็น ส่วน ๆ เพื่อศึกษาให้ถ่องแท้ เช่น วิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ
 วิเคราะห์ข่าว และวิเคราะห์เหตุการณ์ เป็นต้น

ภาทิพ ศรีสุทธิ (2546) ในบทความ เรื่อง “การวิเคราะห์” ได้ให้ความหมายไว้ว่า
 การวิเคราะห์ หมายถึง การแยกแยะทางความคิด หรือทางวัตถุของสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเรื่องใดเรื่อง
 หนึ่ง เพื่อให้เห็นองค์ประกอบ เพื่อศึกษาแต่ละองค์ประกอบหรือว่าแยกแยะเพื่อให้เห็น
 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดสิ่งนั้น หรือเรื่องนั้น เวลาวิเคราะห์ต้องพยายามหา
 คำตอบว่า ข้อความ บทความ เนื้อเรื่องนั้นให้ความรู้อะไรบ้าง ผู้เขียนแสดงความคิดเห็นอะไรให้
 ทราบบ้าง มีความรู้ดีอย่างไร

เบนจามิน เอส. บลูม (Benjamin S. Bloom) อังใน อักษร สวัสดิ์ (2542: 26-28) ใน
 ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
 ศาสตร์ เรื่อง “ความรู้ความเข้าใจและความตระหนักในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของนักเรียนชั้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย : กรณีศึกษาในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร” ได้ให้ความหมายคำว่า การ
 วิเคราะห์ ว่า เป็นความสามารถและทักษะที่สูงกว่าความเข้าใจ และการนำไปปรับใช้ โดยมีลักษณะ
 เป็นการแยกแยะสิ่งที่จะพิจารณาออกเป็นส่วนย่อยที่มีความสัมพันธ์กัน รวมทั้งการสืบค้น
 ความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ เพื่อดูว่าส่วนประกอบปลีกย่อยนั้นสามารถเข้ากันได้หรือไม่ อันจะ
 ช่วยให้เกิดความเข้าใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างแท้จริง

สรุป จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดหรือความหมายของการ
 วิเคราะห์จากนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาเห็นว่า ความหมายทั้งหมดเป็นไปในทิศทาง
 เดียวกัน เช่น พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายคำว่า การวิเคราะห์
 หมายถึง การแยกออกเป็น ส่วน ๆ เพื่อศึกษาให้ถ่องแท้ เช่นเดียวกับ ภาทิพ ศรีสุทธิ ให้ความหมาย
 ว่า การวิเคราะห์ คือ การแยกแยะทางความคิด หรือทางวัตถุของสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
 เพื่อให้เห็นองค์ประกอบ และ เบนจามิน เอส. บลูม กล่าวว่า การวิเคราะห์ เป็นความสามารถและ
 ทักษะที่สูงกว่าความเข้าใจ และการนำไปปรับใช้ โดยมีลักษณะเป็นการแยกแยะสิ่งที่จะพิจารณา
 ออกเป็นส่วนย่อย เป็นต้น

ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของคำว่า การวิเคราะห์ ของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดความหมายของคำว่า การวิเคราะห์ ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยหมายถึง การพิจารณาแยกแยะให้เห็นถึงประเด็น หรือเรื่องต่าง ๆ ของการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร สำหรับเหตุผลที่นำแนวคิดของพจนานุกรมดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดความหมายเนื่องจากมีความเชื่อถือได้ เข้าใจได้ง่าย และสามารถมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดความหมายของคำว่า การวิเคราะห์ ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

1.2 แนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการ สำหรับคำว่า “การบริหารจัดการ” นี้ เป็นกระบวนการที่มีการใช้กันมานานแล้ว เพียงแต่คำที่ใช้เรียกนั้นอาจแตกต่างกันไปตามยุคสมัย หรือตามพัฒนาการของคำ เช่น ในสมัยสุโขทัยใช้คำว่า “การปกครอง” สมัยจอมพล ถนอม กิตติขจร เป็นนายกรัฐมนตรี ใช้คำว่า “การบริหารการพัฒนา” ต่อมา พันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร นำคำว่า “การบริหารจัดการ” มาใช้ จนถึงปัจจุบัน และในอนาคตอาจมีแนวโน้มว่าจะเกิดคำใหม่ขึ้นมาอีก เช่น การบริหารการบริการ การบริหารจัดการสินค้าหรือการบริหารความรู้คู่ซ้อ การบริหารคุณธรรม และการบริหารการเมือง เป็นต้น ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ โดยมีนักวิชาการหลายคนได้ให้แนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการไว้ดังนี้

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

- 1) ในด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน งานบริหารจัดการ หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายในองค์การ
- 2) ในด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ งานบริหารจัดการ หมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์การ และการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน
- 3) ในด้านของความรับผิดชอบ งานบริหารจัดการ หมายถึง การต้องทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550: 3-5) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง” อธิบายว่า การบริหารจัดการ (management administration) นำไปใช้ในหน่วยงานและบุคลากรของภาครัฐและภาคเอกชน เป็นการผสมผสานแนวคิดการบริหารภาครัฐและการจัดการภาคเอกชนเข้าด้วยกัน ถ้านำคำนี้ไปใช้ในหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ชัดเจนมากขึ้น อาจใช้คำว่า การบริหารจัดการภาครัฐ (public management administration) ในต่างประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และแคนาดา ได้นำคำว่า การบริหารจัดการ

หรือ management administration มาใช้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เช่น ใช้ในวงการศึกษารือ มหาวิทยาลัย ในหน่วยงานของรัฐ และในหน่วยงานของเอกชน ตัวอย่างเช่น

1) หนังสือ เรื่อง “Union-Management Administration of Employee Training: the Experience of Tennessee Valley Authority” เขียนโดย William J. McGlothlin ในปี ค.ศ. 1943

2) หนังสือ เรื่อง “Organizational Management Administration for Athletic Program” เขียนโดย Thomas M. Kinder จัดพิมพ์โดย Eddie Bowers Publishing, U.S.; พิมพ์ครั้งที่ 4, ธันวาคม ค.ศ. 1998

3) หนังสือ เรื่อง “Guide to Collection Development and Management Administration, Organization, and Staffing” เขียนโดย Mary H. Munroe, John M. Haar , Peggy Johnson จัดพิมพ์โดย Lanham, Md. : Scarecrow Press, 2001

4) วารสาร “Educational Management Administration & Leadership” Tony Bush (บรรณาธิการ) จาก University of Lincoln, UK (สหราชอาณาจักร) จัดพิมพ์โดย Sage Publications และได้ความร่วมมือจาก British Educational Leadership, Management & Administration Society, 2005-2007

5) มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้นำคำว่า management administration มาใช้ เช่น

5.1) Fairleigh Dickinson University ในแวนคูเวอร์ (Vancouver) ประเทศแคนาดา

5.2) Missouri State University ในมลรัฐมิสซูรี สหรัฐอเมริกา

5.3) Villanova University ในมลรัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกา

5.4) University of northwestern Connecticut ในมลรัฐคอนเนตทิคัต สหรัฐอเมริกา

5.5) University of West Texas A&M ในมลรัฐเท็กซัส สหรัฐอเมริกา

5.6) University of Southwestern Medical Center ในดัลลัส (Dallas) ในมลรัฐเท็กซัส สหรัฐอเมริกา

6) หน่วยงานของรัฐหรือหน่วยราชการของสหรัฐอเมริกา ได้นำมาใช้ เช่น

6.1) กระทรวงสิ่งแวดล้อม (Department of the Environment) ในมลรัฐแมริแลนด์

6.2) หน่วยการปกครองท้องถิ่น คือ Jackson County ในมลรัฐฟลอริดา

7) หน่วยงานของเอกชน ในสหรัฐอเมริกา

7.1) บริษัท Hewlett Packard

7.2) บริษัท คอมพิวเตอร์ของเอกชน ชื่อ Novell

7.3) บริษัท คอมพิวเตอร์ของเอกชน ชื่อ Knowledgestorm

7.4) บริษัท Gemalto

7.5) บริษัท ViaNett

ต่อมา วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550: 5) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ” ให้ความเห็นว่า การบริหารจัดการ (management administration) การบริหารการพัฒนา (development administration) แม้กระทั่งการบริหารการบริการ (service administration) แต่ละคำมีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกันที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ หนึ่ง ล้วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ สอง มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (thinking) หรือการวางแผน (planning) การดำเนินงาน (acting) และการประเมินผล (evaluating) และ สาม มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงเพิ่มขึ้น สำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเน้นเรื่องการนำแนวคิดการจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน ความรวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลดขั้นตอน และการลดพิธีการ เป็นต้น ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหารรวมทั้งการพัฒนานโยบาย แผน แผนงาน โครงการ (policy, plan, program, project) หรือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐ ส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550: 27) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการ และการบริหารการพัฒนาของหน่วยงานภาครัฐ” ได้อธิบายว่า การบริหารจัดการในฐานะที่เป็นกระบวนการหรือกระบวนการบริหารจัดการ เกิดได้จากหลายแนวคิด เช่น โปสเตอร์บ (POSDCoRB) เกิดจากแนวคิดของ ลูเทอร์ กุลลิค (Luther Gulick) และ ลินดอล เออร์วิค (Lyndall Urwick) ประกอบด้วยขั้นตอนการบริหารจัดการ 7 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดการคน (Staffing) การอำนวยความสะดวก (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting) ขณะที่กระบวนการบริหารจัดการตามแนวคิดของ เฮนรี ฟาโยล์ (Henry Fayol) ประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบังคับการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุมงาน (Controlling) หรือรวมเรียกว่า พอคค์ (POCCC)

นอกจากข้างต้นนี้แล้ว **วิรัช วิรัชนิภาวรรณ** (2552: 30) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” กล่าวไว้ว่า ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แพมส์-โพสคอร์ด (PAMS-POSDCoRB) หรือกระบวนการบริหารจัดการ หรือปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการเป็นตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่พัฒนามาจาก POSDCoRB โดย (PAMS-POSDCoRB) นั้น ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน/ขั้นตอน ได้แก่ (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) ซึ่งรวมทั้งการประเมินผล และ (11) การงบประมาณ (Budgeting)

บาร์โทล และมาร์ติน (Bartrol and Martin) (1991: 6-9) อ้างใน ประจักษ์ ผลเรื่อง (2546: 32) วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น เรื่อง “การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้าน” ให้ความหมายของการบริหารจัดการว่า เป็นกระบวนการ (Process) ที่ทำให้เป้าหมาย (Goals) ขององค์การบังเกิดผลสัมฤทธิ์ด้วยการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำหรือการจูงใจ (Leading) และการควบคุม (Controlling) งานของสมาชิกองค์การ และเป็นการใช้ทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่ให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร

สรุป จากการศึกษาแนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการข้างต้น นักวิชาการทั้งหลายได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการไว้แตกต่างกัน เช่น ธงชัย สันติวงษ์ บรรยายถึงลักษณะของงานบริหารจัดการไว้เพียง 3 ด้าน คือ (1) ด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน (2) ด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ และ (3) ด้านของความรับผิดชอบ ส่วน ลูเทอร์ เอช ภูติก และ ลินดอล เออร์วิก ตามที่ **วิรัช วิรัชนิภาวรรณ** ได้นำเสนอไว้ นั้น ประกอบด้วยขั้นตอนการบริหารจัดการ 7 ด้านได้แก่ (1) การวางแผน (2) การจัดองค์การ (3) การจัดการคน (4) การอำนวยการ (5) การประสานงาน (6) การรายงาน และ (7) การงบประมาณ ผู้ศึกษาเห็นว่า นักวิชาการทั้ง 2 คนให้ความหมายการบริหารจัดการน้อยไม่ครอบคลุมกระบวนการบริหารจัดการ ในขณะที่ **วิรัช วิรัชนิภาวรรณ** ได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการไว้ 11 ด้าน คือ ด้าน (1) การบริหารนโยบาย (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (3) การบริหารคุณธรรม (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (5) การวางแผน (6) การจัดองค์การ (7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (8) การอำนวยการ (9) การประสานงาน (10) การรายงาน/การประเมินผล และ (11) การงบประมาณ ผู้ศึกษาได้นำความหมายของ **วิรัช วิรัชนิภาวรรณ** มาเป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของการบริหารจัดการที่ใช้ในที่นี้ว่าหมายถึง การ

ดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน โดยผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นการให้ความหมายที่ครอบคลุมกระบวนการหรือขั้นตอนสำคัญของการบริหารจัดการอย่างครบถ้วน เข้าใจง่าย ชัดเจน และนำไปประยุกต์ใช้ได้ง่าย

1.3 แนวคิดหรือความหมายของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากการศึกษา เรื่อง “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร” หรือเรื่องในทำนองใกล้เคียงกัน มีผู้ศึกษาไว้น้อย และมีการกล่าวถึงความหมายของคำว่า ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ เป็นจำนวนน้อยเช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดหรือความหมายของคำว่า ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ มาเสนอไว้ ดังนี้

สถิตย์ ลิ่มพงศ์พันธุ์ (2549: 2-3) ในจุลสารศุลกากร ประจำเดือนพฤศจิกายน 2549 เมื่อครั้งดำรงตำแหน่งอธิบดีกรมศุลกากร ได้กล่าวว่า ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-customs ประกอบด้วยการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้าทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร การใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรต่าง ๆ เช่น การคืนค่าภาษีอากร การควบคุมการเคลื่อนย้ายสินค้าเข้าออกคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากรก็จะพัฒนาให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด เพื่อพัฒนาระบบงาน และลดขั้นตอนปฏิบัติพิธีการศุลกากรให้สะดวก รวดเร็ว และโปร่งใсыิ่งขึ้น

นอกจากนี้ กรมศุลกากรจะเริ่มใช้พิกัดศุลกากรฮาร์โมนีในชั้นปี 2550 พร้อมกับประเทศสมาชิกอาเซียนและประเทศอื่น ๆ ในเดือนมกราคม 2550 ซึ่งการผ่านพิธีการด้วยระบบเดิมไม่สามารถรองรับได้ ดังนั้น ผู้ประกอบการสามารถผ่านพิธีการศุลกากรแบบเดิมได้จนกว่าจะประกาศใช้พิกัดศุลกากรฮาร์โมนีปี 2550 และหลังจากนั้น ผู้ประกอบการจะต้องผ่านพิธีการศุลกากรโดยใช้ระบบพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ซึ่งหากไม่ได้ดำเนินการลงทะเบียนเข้าสู่ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการจะต้องผ่านพิธีการศุลกากรโดยใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์บริการต่าง ๆ หรือผ่านตัวแทนออกของที่ได้ลงทะเบียนและได้รับอนุมัติจากกรมศุลกากรเท่านั้น

ไม่เพียงเท่านั้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการ กรมศุลกากรจะจัดเคาน์เตอร์บริการ ณ สำนักงานศุลกากรต่าง ๆ เช่น ท่าเรือกรุงเทพ ท่าเรือแหลมฉบัง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และด่านศุลกากรที่มีปริมาณนำเข้า-ส่งออกจำนวนมากทุกแห่ง

ฉวีวรรณ คงเจริญกิจกุล (2549: 14) ในจุลสารศุลกากร ประจำเดือนธันวาคม 2549 เมื่อครั้งดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ได้กล่าวไว้ว่า e-customs หมายถึง ศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นระบบที่ศุลกากรนำเอาอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการประชาชนผู้รับบริการ และการบริหารงานของศุลกากร แต่จะขอเน้นในเรื่องของระบบการให้บริการ (front office) ระบบที่ทราบกันดีคือ ระบบที่

ผ่านพิธีการนำเข้าสินค้ากับผ่านพิธีการส่งออกสินค้า ถ้าเป็นเรื่องของการนำเข้าสินค้า เราเรียกว่า e-import ส่วนการส่งออกสินค้า เรียกว่า e-export ที่บอกว่าเป็นอิเล็กทรอนิกส์ ก็คือ ระบบทั้งหมดที่ออกแบบมามีหลักสำคัญ ๆ 3 หลัก คือ (1) การออกแบบระบบการทำงานใหม่ทั้งหมด เพื่อจะลดขั้นตอน โดยเฉพาะขั้นตอนทางกายภาพลงให้มากที่สุด (2) หลังจากออกแบบระบบใหม่แล้วก็นำเข้าอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งก็คือ การส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลในส่วนของสินค้า ข้อมูล manifest ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ และ (3) เมื่อข้อมูลทั้งหลายเข้ามาอยู่ในระบบเรียบร้อยแล้ว จึงไม่จำเป็นต้องใช้กระดาษ โดยลักษณะที่แสดงออกมา คือ เป็นการส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อผ่านพิธีการโดยไร้เอกสาร เพราะฉะนั้น ทั้งในเรื่องของการนำเข้าและการส่งออกสินค้าจะใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบผ่านพิธีการศุลกากร นั่นก็คือ เรื่องของระบบการให้บริการในเรื่องของระบบบริหาร คือ เรื่องภายในกรมศุลกากร (back office) จะใช้ในเรื่องของระบบสำนักงานอัตโนมัติ แต่ต้องเน้นเรื่องของระบบการให้บริการมากที่สุด

ศรียา มงคลไชยสิทธิ์ (2549) ในบทความ เรื่อง “การพัฒนาศุลกากรไทยให้ก้าวไกล แบบไร้กระดาษ” เอื้อเพื่อข้อมูลครั้งดำรงตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ กรมศุลกากร ค้นคืนวันที่ 5 พฤษภาคม 2552 จาก <http://www.ecommerce magazine.com> อธิบายไว้ว่า ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-customs) แบบ single window ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-customs เกี่ยวข้องกับระบบการจัดเก็บภาษีโดยตรง รวมถึงเป็นการควบคุมการนำเข้าและส่งออกของไทย อีกทั้งเป็นการป้องกันความปลอดภัยทางสังคมหรือเศรษฐกิจที่ต้องมีใบอนุญาตและมีใบรับรองที่ดี โดยจำเป็นต้องเชื่อมระบบการอนุญาตหรือการรับรองแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกกันว่า e-licensing หรือ e-certificate เข้ากับระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-customs) ผู้ประกอบการไทยสามารถยื่นคำขอทั้งในเรื่องศุลกากร (e-customs) เรื่องอนุญาต (e-licensing) และเรื่องการรับรอง (e-certificate) มาที่หน้าต่างเดียวกัน หรือ window เดียวกัน และจะมีการวินิจฉัยคำขอต่าง ๆ ผ่านทางหน้าต่างเดียวกันนี้กลับไปสู่ท่านผู้ประกอบการไทย ซึ่งเรียกระบบนี้ว่า “พิธีการหน้าต่างเดียว หรือ single window” ซึ่งเป็นระบบที่ทำงานกับผู้ประกอบการบนหน้าต่างเดียวกัน และนี่ก็คือทิศทางที่ศุลกากรไทยจะต้องใช้ดำเนินการต่อไป การมี single window ดังที่กล่าวมาแล้วนั้น ถือว่าเป็นเรื่องวิเศษสุดสำหรับงานบริการแบบ one stop service เพราะงานบริการแบบ one stop service ต้องใช้ computer application ที่สามารถทำงาน ณ จุดเดียวได้อย่างรวดเร็ว และนี่ก็คือ ระบบ e-one stop service ที่เราเรียกกันในศัพท์ศุลกากรสากลว่า “single window” ความพยายามของกรมศุลกากรไทยในการวางระบบ single window นี้ จะเริ่มต้นจากระบบการส่งออกแล้วต่อด้วยระบบการนำเข้า โดยระบบการส่งออกนั้น จะเริ่มต้นจากอุตสาหกรรมยานยนต์ เพื่อที่จะให้มีการเชื่อมต่อข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาอยู่ในหน้าต่างเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็ข้อมูลของกรมศุลกากร

ข้อมูลการขนส่งทางบก และข้อมูลของกรมสรรพสามิต ถือเป็น export single window และเป็นโครงการนำร่องแรกในการเชื่อมต่อข้อมูลของระบบกรมศุลกากรและระบบอื่น ๆ ให้มีการทำงานในหน้าต่างเดียวกัน (single window) หลังจากนั้นจะเริ่มพัฒนาระบบ single window อื่น ๆ ทั้งในเรื่องการส่งออกและนำเข้า ซึ่งต้องนำไปเชื่อมต่อกับหน่วยงานอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานทางด้านสาธารณสุข เช่น คณะกรรมการอาหารและยา หน่วยงานทางด้านการศึกษา เช่น กรมปศุสัตว์ กรมประมง และกรมวิชาการเกษตร หน่วยงานทางด้านพาณิชย์ เช่น กรมการค้าต่างประเทศ เป็นต้น โดยต้องเชื่อมระบบศุลกากรกับระบบต่าง ๆ เหล่านี้มารวมให้บริการ ณ จุดเดียว หรือหน้าต่างเดียวกันให้ได้ทั้งหมด

ในส่วนระบบพิธีการอื่น ๆ ที่จะนำมาเชื่อมกับระบบ single window อย่างเช่น ระบบการเปลี่ยนผ่านภายในประเทศ ซึ่งศัพท์ทางศุลกากรเรียกว่า internal transit หรือ domestic transit เช่น การเปลี่ยนผ่านข้อมูลจากแหลมฉบังมายังลาดกระบัง หรือ การเปลี่ยนผ่านข้อมูลจากท่าส่งออกข้าวที่นครสวรรค์ไปยังท่าเรือแหลมฉบัง และในทำนองเดียวกันการเคลื่อนย้ายของ (สินค้าหรือวัตถุดิบ) จากเขตปลอดอากรหนึ่งไปยังเขตปลอดอากรหนึ่ง ก็ถือเป็นพิธีการเปลี่ยนผ่านอีกหนึ่งสาระสำคัญ หรือ internal transit หรือ domestic transit สำหรับพิธีการเปลี่ยนผ่านข้อมูลภายในประเทศนี้เอง ที่สามารถนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมถึง เทคโนโลยีที่เรียกว่า RFID หรือ Radio Frequency Identification มาใช้ ถ้าให้เรียก RFID แบบง่าย ๆ นั่นคือ บาร์โค้ดไร้สาย เช่นเดียวกับที่ห้างสรรพสินค้าใช้กัน ซึ่งระบบการทำงานของบาร์โค้ดประเภทนี้ เพื่อการระบุถึงประเภทของสินค้า ราคาเท่าไร เมื่อมีการซื้อของและผ่านไปทีแคชเชียร์ชำระเงิน พนักงานเก็บเงินก็จะใช้เครื่องอ่านบาร์โค้ด อ่านสินค้าทีละชิ้น ระบบนี้สามารถทำงานโดยอัตโนมัติทันที เพื่ออ่านว่าสินค้าประเภทนี้คืออะไร ราคาเท่าไร โดยสามารถรวบรวมข้อมูลส่งผ่านไปยังแผนกต่าง ๆ ที่ต้องการได้ ไม่ว่าจะแผนกต่อไปจะทำการเก็บเงินก็ดี หรือการตัดบัญชีสินค้าคงคลังก็ดี ระบบทั้งหมดล้วนเป็นระบบอัตโนมัติทั้งสิ้น ที่ยอดเยี่ยมไปกว่านั้น คือ เทคโนโลยีในเรื่องการอ่านบาร์โค้ด ไร้สายนั้น เมื่อเราซื้อสินค้าของและนำไปชำระเงินไปแล้วนั้น สินค้าที่ซื้อมาผ่านเครื่องอ่านไร้สายที่ติดตั้งไว้บริเวณหน้าแคชเชียร์ชำระเงิน เครื่องอ่านบาร์โค้ด ไร้สายก็จะอ่านรหัสสินค้าทั้งในรถเงินได้ทันที โดยไม่ต้องหยิบขึ้นมาผ่านเครื่องอ่านบาร์โค้ดทีละชิ้นเหมือนกับเครื่องอ่านบาร์โค้ดแบบเดิมและเทคโนโลยีเดียวกันนี้เอง ที่ทางกรมศุลกากรสามารถนำมาใช้ในระบบพิธีการเปลี่ยนผ่านทางศุลกากร โดยใช้เครื่อง RFID ติดตั้งไว้เพื่อการอ่านตู้คอนเทนเนอร์ที่กำลังจะออกไปจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง โดยจะติด electronic seal ไว้ที่ตู้คอนเทนเนอร์ เพื่อให้เครื่องอ่าน RFID สามารถอ่านได้ว่าเป็นตู้คอนเทนเนอร์เดียวกันกับที่หนึ่ง ไปยังอีกที่หนึ่ง โดยไม่ได้ถูกเปิดตรวจแต่ประการใด ทำให้ระบบพิธีการเปลี่ยนผ่านข้อมูลศุลกากร หรือ domestic transit หรือ internal transit

กระทำได้อย่างสะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องใช้พนักงานศุลกากรในการตรวจสอบว่า seal นั้นถูกเปิดหรือไม่ และไม่จำเป็นต้องใช้พนักงานคอยควบคุมรถ เพื่อความปลอดภัยว่าสินค้าที่เปลี่ยนผ่านไปนั้น สามารถเปลี่ยนผ่านไปจนถึงจุดหมายปลายทางอย่างถูกต้อง เทคโนโลยี RFID นี้จะเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติพิธีการเปลี่ยนผ่าน และสามารถเชื่อมต่อกับระบบ e-export ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ได้ จนได้รับการพัฒนาไปถึง export single window ก็จะสามารถเชื่อมต่อกับระบบ single window เพื่อการส่งออกได้ เช่น การใช้พิธีการเปลี่ยนผ่านโดย RFID จากท่าเรือส่งออกข้าวที่นครสวรรค์ไปเชื่อมกับระบบ e-export ที่แหลมฉบัง เหล่านี้เป็นต้น

สุวณี จรุงโรจน์ (2551: 1-2) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์

มหาบัณฑิต แผนกวิชาการรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนผู้รับบริการด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร” ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ไว้ว่า เป็นการพัฒนาระบบงานศุลกากรให้เป็นมาตรฐานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ โดยครอบคลุมการพัฒนาระบบงานด้านการบริการศุลกากรให้มีความเรียบง่าย สะดวก รวดเร็ว และกำหนดเป็นแผนงาน/โครงการพัฒนาระบบบริการพิธีการศุลกากรด้านการนำเข้าและการส่งออกบนพื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยปรับเปลี่ยนจากการใช้เอกสาร (paper) ในพิธีการศุลกากรมาเป็นระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-customs) ซึ่งเป็นระบบที่กรมศุลกากรนำอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่ให้ความสำคัญและเน้นเรื่องการให้บริการประชาชนผ่านทางระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร อันเป็นการพัฒนาระบบพิธีการศุลกากรจากที่ต้องใช้เอกสารในส่วนที่ต้องใช้สำแดงหรือยื่นแสดงกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรในเบื้องต้น ไปสู่ระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกแบบไร้เอกสาร (paperless) โดยใช้การแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้แก่ Web Base Technology รวมทั้งการใช้มาตรฐาน ebXML/XML และ WCO data Model ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ กำกับเพื่อความปลอดภัยในการส่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น การรับส่งข้อมูลใบขนสินค้า การรับส่งข้อมูลบัญชีสินค้าสำหรับเรือ การชำระค่าภาษีอากรผ่านธนาคาร เป็นต้น ระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกแบบไร้เอกสารดังกล่าวนี้ มีส่วนสำคัญทำให้ผู้ประกอบการหรือประชาชนผู้มาใช้บริการสามารถส่งข้อมูลหรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการนำสินค้าเข้าหรือการส่งสินค้าออก จากสถานประกอบการได้โดยตรงไปยังกรมศุลกากร โดยมีต้องนำเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ส่งแล้วไปยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ เป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรใหม่เพื่อช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานหรือการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนทำให้เกิดความสะดวก

รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่ายและเป็นการรองรับกับการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (single window) ที่สมบูรณ์แบบในอนาคต

สรุป หลังจากที่ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมโดยรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดหรือความหมายของ “ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร” ไว้แล้วข้างต้น พบว่า บุคคลดังกล่าวได้ให้ความหมายไปในทิศทางเดียวกันเป็นส่วนใหญ่ เช่น สติชัย ลิ้มพงษ์พันธุ์ เห็นว่า ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-customs ประกอบด้วย การผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้าทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร โดยการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรต่าง ๆ เช่น การคืนค่าภาษีอากร การควบคุมการเคลื่อนย้ายสินค้าเข้าออก คลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากรก็จะพัฒนาให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาระบบงาน และลดขั้นตอนปฏิบัติพิธีการศุลกากรให้สะดวก รวดเร็ว และโปร่งใสยิ่งขึ้น เช่นเดียวกับ ฉวีวรรณ คงเจริญกิจกุล กล่าวว่า ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่ศุลกากรนำเอาอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการประชาชน ผู้รับบริการ และการบริหารงานของศุลกากร แต่เน้นในเรื่องของระบบการให้บริการ และ ศรีษามงคลไชยสิทธิ์ เห็นว่า ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวข้องกับระบบการจัดเก็บภาษีโดยตรง รวมทั้งการควบคุมการนำเข้าและส่งออกของไทย อีกทั้งเป็นการป้องกันความปลอดภัยทางสังคมหรือเศรษฐกิจที่ต้องมีใบอนุญาตและมีใบรับรองที่ดี โดยจำเป็นต้องเชื่อมระบบการอนุญาตหรือการรับรองแบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนระบบพิธีการอื่น ๆ ได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำความหมายของ ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของ ฉวีวรรณ คงเจริญกิจกุล มาเป็นแนวทางหลักในการกำหนดเป็นความหมายของคำว่า ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ ที่เป็นความคิดเห็นของผู้ศึกษาเองและใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยหมายถึง การบริหารจัดการที่กรมศุลกากรนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการประชาชนผู้รับบริการ ระบบดังกล่าวประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การออกแบบระบบการปฏิบัติงานใหม่ทั้งหมด (2) การนำอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ และ (3) เมื่อข้อมูลทั้งหลายเข้ามาอยู่ในระบบเรียบร้อยแล้ว จึงเป็นการส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อผ่านพิธีการศุลกากรแบบไร้เอกสาร (paperless) ซึ่งครอบคลุมในเรื่อง (1) การให้บริการพิธีการศุลกากรส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-export) (2) การให้บริการพิธีการศุลกากรนำเข้าทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-import) (3) การรับ-ส่งข้อมูลบัญชีสินค้า (e-manifest) (4) การควบคุมการเคลื่อนย้ายสินค้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-transit) (5) การคืนอากรด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-drawback) (6) ระบบเขตปลอดอากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-freezone) (7) ระบบคลังสินค้าทัณฑ์บนอิเล็กทรอนิกส์ (e-warehousing) และ (8) การชำระเงินค่าภาษีอากรผ่านธนาคาร (e-payment) ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาระบบงานพิธีการศุลกากร และลดขั้นตอนปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็ว และโปร่งใสยิ่งขึ้น

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาได้นำความหมายของคำว่า ระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของ จีวีวรรณ คงเจริญกิจกุล มาเป็นแนวทางหลักในการกำหนดความหมาย เนื่องจากผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นการให้ความหมายที่ครอบคลุมกระบวนการหรือขั้นตอนสำคัญของระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ ชัดเจน และนำไปปรับใช้ได้ง่าย

2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า PAMS-POSDCoRB

เป็นการนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน ซึ่งได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดดังกล่าว ดังต่อไปนี้

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 8) ในหนังสือ เรื่อง “แนวทางการตอบข้อสอบและกรอบแนวคิดทางสังคมศาสตร์” อธิบายไว้ว่า กระบวนการบริหารเกิดจากหลายความคิด จึงได้จัดกลุ่มปัญหาโดยนำ “กระบวนการบริหารจัดการ” ที่เรียกว่า POSDCoRB ของ กุลิก และเออร์วิค (Gulick & Urwick) ที่เขียนไว้ในหนังสือ เรื่อง “Papers on the Science of Administration : Note on the Theory of Organization” ในปี ค.ศ. 1937 มาใช้ โดย POSDCoRB ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ได้แก่

1. การวางแผน (Planning)
2. การจัดองค์การ (Organizing)
3. การบริหารงานบุคคล (Staffing)
4. การอำนวยการ (Directing)
5. การประสานงาน (Coordinating)
6. การรายงาน (Reporting)
7. การงบประมาณ (Budgeting)

คำว่า POSDCoRB เฉพาะตัว Co นั้น ในหนังสือบางเล่มอาจเขียนด้วยตัวใหญ่ทั้ง 2 ตัว คือ CO แต่ในที่นี้ใช้ ๐ ตัวเล็ก เพราะหมายถึง Coordinating อีกทั้ง POSDCoRB ประกอบด้วย 7 ตัว หรืออาจเรียกว่า 7 ปัจจัยหรือกิจกรรมหรือขั้นตอนก็ได้ และถ้าใช้ O ตัวใหญ่ จะทำให้เข้าใจผิดหรือเข้าใจคลาดเคลื่อนได้ง่ายว่า O ตัวใหญ่นั้นเป็นอีก 1 ตัว หรือมีความหมายเพิ่มขึ้นอีก 1 ตัว เป็น 8 ตัว ก็ได้ โดย วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ได้อธิบายทำความเข้าใจเหตุผลที่นำ POSDCoRB มาปรับใช้เพราะเป็นกระบวนการที่คุ้นเคยและใช้กันอย่างกว้างขวางพอสมควรในวงวิชาการ โดยครอบคลุม

กระบวนการบริหารจัดการจำนวน 7 ด้าน ซึ่งชัดเจนมากกว่ากระบวนการบริหาร หรือวิธีการบริหารงานอื่น ๆ เป็นต้นว่า

1) กระบวนการบริหารงานที่เรียกว่า POCCC ของ เฮนรี ฟาโยล์ (Henri Fayol) แบ่งเป็น 5 ขั้นตอนได้แก่ (1) การวางแผน (Planning) (2) การจัดองค์การ (Organizing) (3) การบังคับบัญชาหรือการสั่งการ (Commanding) (4) การประสานงาน (Coordinating) และ (5) การควบคุม (Controlling) (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 31) ในหนังสือ เรื่อง “แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ : การประยุกต์ และการพัฒนา”

2) กระบวนการบริหารงานที่เรียกว่า ITERMS 6 ขั้นตอน ได้แก่ (1) ข้อมูลข่าวสาร (Information) (2) เทคโนโลยี (Technology) (3) สถานะทางเศรษฐกิจ (Economic status) (4) ทรัพยากร (Resources) (5) จริยธรรมหรือคุณธรรม (Morality) และ (6) การติดต่อสัมพันธ์หรือระบบสังคม (Sociality) (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 134) ในหนังสือ เรื่อง "หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน")

3) ปัจจัยที่ใช้ในการบริหารหรือวิเคราะห์หน่วยงานที่เรียกว่า SWOT ของ อัลเบิร์ต เอส.ฮัมเฟรย์ (Albert S.Humphrey) ได้แก่ (1) จุดแข็ง (Strength) (2) จุดอ่อน (Weakness) (3) โอกาส (Opportunity) และ (4) ข้อยกัณฑ์หรืออุปสรรค (Threat) (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 132) ในหนังสือ เรื่อง "หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน")

4) กระบวนการบริหารงานของไทยที่เรียกว่า 5 ส ได้แก่ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 135) ในหนังสือ เรื่อง "หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน")

5) กระบวนการบริหารงานของไทยที่เรียกว่า 5 ป ได้แก่ ประสิทธิภาพ ประโยชน์ ประหยัด ประสานงาน และประชาสัมพันธ์ (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 134) ในหนังสือ เรื่อง "หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน")

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่า POSDCoRB เป็นที่คุ้นเคยใช้กันอย่างกว้างขวาง และครอบคลุมกระบวนการบริหารจัดการจำนวน 7 ด้าน ซึ่งชัดเจนมากกว่ากระบวนการบริหารงาน หรือวิธีการทำงานอื่น ๆ ดังกล่าว หากวิเคราะห์ต่อไปก็พบว่า POSDCoRB มีข้อบกพร่องบางประการ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ จึงนำ POSDCoRB มาพัฒนาหรือปรับเปลี่ยนให้สมบูรณ์เพิ่มขึ้น เป็น PAMS-POSDCoRB ด้วยเหตุผลดังนี้

1) POSDCoRB เกือบทั้งหมดเน้นส่วนที่เป็นวัตถุที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน และเกี่ยวข้องกับผลตอบแทนด้านวัตถุอาจเรียกส่วนนี้ว่า กระบวนการบริหารจัดการที่เป็นฮาร์ดแวร์ (hardware) ขณะเดียวกัน POSDCoRB ได้ละเลยหรือไม่เน้นส่วนที่เกี่ยวข้องกับจิตใจ เช่น การพัฒนาจิตใจ

จริยธรรม และจิตวิญญาณของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยส่วนที่เรียกว่า กระบวนการบริหารจัดการที่เป็นซอฟต์แวร์ (software) แม้ใน POSDCoRB มีส่วนที่เป็นซอฟต์แวร์บ้าง คือ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Staffing) แต่ก็ถือว่าน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับส่วนที่เป็นฮาร์ดแวร์

2) POSDCoRB ไม่ได้กล่าวถึงเรื่อง นโยบาย (Policy) ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นยิ่งของทุกหน่วยงานที่จำเป็นต้องมีนโยบายเสมอ อีกทั้งในกระบวนการบริหารจัดการไม่อาจขาดเรื่องนี้ได้ แม้อาจมีผู้ตีความหรือโต้แย้งว่า เรื่องนโยบายได้แทรกอยู่ในเรื่อง การวางแผนก็ตาม แต่โดยข้อเท็จจริง นโยบายมีความสำคัญมากและมาก่อนการวางแผน ดังนั้น จึงควรแยกเรื่องนโยบายออกมาให้เห็นชัดเจน

3) POSDCoRB ไม่ได้กล่าวถึงเรื่อง อำนาจหน้าที่ (Authority) ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญยิ่งของกระบวนการบริหารจัดการ ความสำคัญของอำนาจหน้าที่ยังเห็นได้จากเหตุผลที่ว่า ในการบริหารจัดการของหน่วยงานรัฐทุกแห่งจะต้องมีบทบัญญัติของกฎหมายรองรับเสมอ โดยหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องปฏิบัติตามบทบัญญัติของกฎหมาย และในกฎหมายเกือบทุกฉบับ ซึ่งรวมทั้งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ที่กล่าวถึงหน่วยงานของรัฐจะมีบทบัญญัติว่าด้วยอำนาจหน้าที่ไว้ด้วยเสมอ ถึงแม้ว่าอาจมีผู้ตีความหรือโต้แย้งว่าเรื่องอำนาจหน้าที่นั้น ได้แทรกอยู่ในเรื่อง การอำนวยความสะดวกก็ตาม แต่ก็ไม่เด่นชัด จึงควรแยกออกมาให้เห็นอย่างชัดเจน

4) จริยธรรม (Morality) และจิตวิญญาณ (Spirit) ดังกล่าวไว้แล้วว่า POSDCoRB เกือบทั้งหมดเน้นส่วนที่เป็นวัตถุที่เรียกว่า ฮาร์ดแวร์ โดยละเลยเรื่องสำคัญที่เป็นซอฟต์แวร์ ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับจิตใจของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอันเป็นสิ่งที่มองเห็น ไม่ชัดเจนและให้ผลตอบแทนไม่ชัดเจน ประกอบกับเรื่องจริยธรรมและจิตวิญญาณ เป็นเรื่องสำคัญยิ่งในกระบวนการบริหารจัดการ เช่น การปฏิบัติหน้าที่ราชการของทุกหน่วยงาน ไม่อาจบรรลุผลสำเร็จที่ตอบสนองหรือให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากเจ้าหน้าที่ของรัฐขาดจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และขาดจิตวิญญาณของการให้บริการที่เป็นไปเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวม เป็นต้น ดังนั้น จึงสมควรที่จะเพิ่ม 2 ส่วนนี้เข้าไปอีกเพื่อช่วยให้กระบวนการบริหารจัดการครอบคลุมครบถ้วนพร้อมกับเกิดความสมดุลระหว่างส่วนที่เป็นฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เพิ่มมากขึ้นด้วย

ด้วยเหตุผลข้างต้นนี้ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549: 61-62) ในหนังสือ เรื่อง “แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ : การประยุกต์และการพัฒนา” จึงได้พัฒนาหรือปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารที่เรียกว่า POSDCoRB มาเป็นแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ ที่เรียกว่า PAMS-POSDCoRB มาปรับใช้ในทางวิชาการ โดยประกอบด้วย 11 ด้าน ดังนี้

1) การบริหารนโยบาย (Policy) หมายถึง หลักการและวิธีปฏิบัติที่ยึดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานและรวมถึงวิสัยทัศน์ของการพัฒนาหน่วยงานไว้ด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การกำหนดนโยบายต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนโดยรวม

2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) หมายถึง อำนาจหน้าที่ที่กฎหมายบัญญัติไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การมอบอำนาจหน้าที่ให้ผู้ปฏิบัติงานมากเพียงพอ และกำหนดอำนาจหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน

3) การบริหารคุณธรรม (Morality) หมายถึง หลักธรรมที่เป็นข้อปฏิบัติในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงาน เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต ความเสียสละ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และมีจิตสำนึกในการให้บริการแก่ประชาชน เป็นต้น

4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) หมายถึง การให้บริการของบุคลากรในหน่วยงานต่อประชาชนโดยรวม เช่น การบริหารจัดการของหน่วยงานให้เป็นที่ไปในทิศทางที่มีเป้าหมายเพื่อประชาชน

5) การวางแผน (Planning) หมายถึง การจัดทำแผนพัฒนาของหน่วยงานต้องสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน และการวางแผนอย่างต่อเนื่องและชัดเจน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้การบริการสาธารณะแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง

6) การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง รูปแบบและโครงสร้าง รวมทั้งการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การกำหนดหน้าที่การงานและสายการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน และจัดโครงสร้างองค์การได้อย่างเหมาะสม และมีเอกภาพ

7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing) หมายถึง การบริหารงานที่เกี่ยวกับบุคลากรของหน่วยงาน เช่น การวางแผนกำลังคน การแสวงหาบุคลากร การบำรุงรักษาและจัดสวัสดิการ การพัฒนาบุคลากร และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

8) การอำนวยการ (Directing) หมายถึง การบังคับบัญชา การควบคุมและรับผิดชอบการบริหารงานของหน่วยงาน เช่น การตัดสินใจ การสั่งการ การจูงใจ และการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

9) การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับบุคลากร ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่อหน่วยงาน และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่อประชาชน เช่น ประสานด้านนโยบายและวัตถุประสงค์ ประสานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ประสานการเงินและวัสดุอุปกรณ์ และความขัดแย้งของบุคลากร เป็นต้น

10) การรายงาน (Reporting) หมายถึง การรายงาน เสนอความคิดเห็นหรือยื่นเรื่องร้องเรียน และการควบคุมตรวจสอบการบริหารงานของหน่วยงานจากภายในและภายนอก เช่น การ

รายงานผลการปฏิบัติงานได้ทันที การตรวจสอบและการควบคุมมาตรฐานการให้บริการ รายงานความเคลื่อนไหว รายงานข้อผิดพลาดและการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น

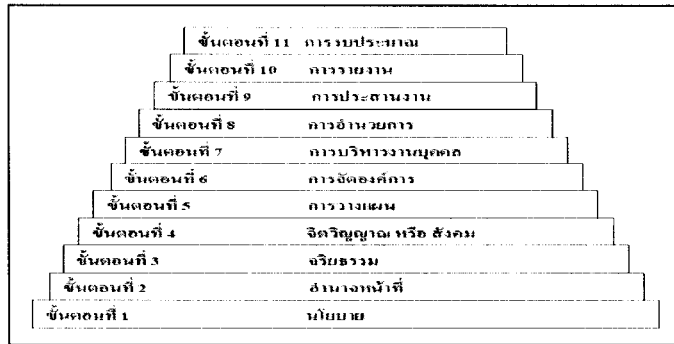
11) การงบประมาณ (Budgeting) หมายถึง การงบประมาณ รายรับและรายจ่ายของหน่วยงาน เช่น การวางแผนการเงิน การจัดองค์กรทางการเงิน การจัดบุคลากรเกี่ยวกับการเงิน การควบคุมทางการเงิน และการใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัดและคุ้มค่า เป็นต้น

ต่อมา วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549: 61-62) ในหนังสือเรื่องเดียวกัน ได้อธิบายว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า PAMS-POSDCoRB ประกอบด้วย 11 ด้าน/ขั้นตอน ได้แก่ (1) นโยบาย (Policy) (2) อำนาจหน้าที่ (Authority) (3) จริยธรรม (Morality) (4) จิตวิญญาณ (Spirit) หรือในบางกรณี หมายถึง สังคม (Social) (5) การวางแผน (Planning) (6) การจัดองค์การ (Organizing) (7) การบริหารงานบุคคล หรือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing) (8) การอำนวยความสะดวก (Directing) (9) การประสานงาน (Coordinating) (10) การรายงาน (Reporting) ซึ่งรวมทั้งการประเมินผล และ (11) การงบประมาณ (Budgeting) ดังภาพที่ 2.1

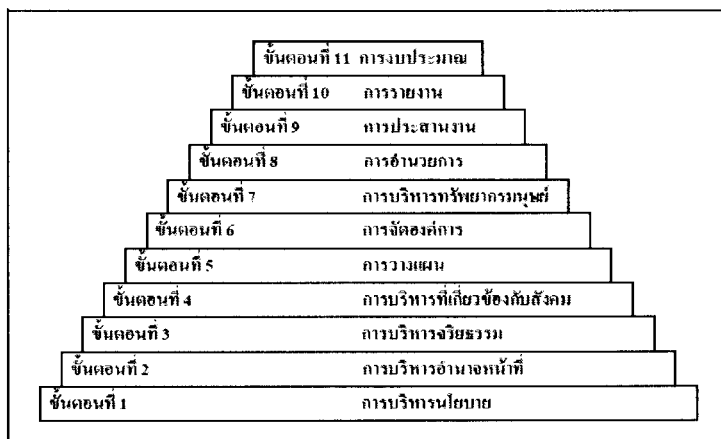
วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549: 170-171) ในหนังสือ เรื่อง “หลักรัฐประศาสนศาสตร์ : แนวคิดและกระบวนการ” ยังได้อธิบายไว้ดีกว่า “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร” หรือ “กระบวนการบริหาร” ที่เรียกว่า PAMS-POSDCoRB ประกอบด้วย 11 ด้าน/ขั้นตอน อันได้แก่ (1) การบริหารนโยบาย (Policy) (ปรับเปลี่ยนไปจากเดิมที่เขียนว่า นโยบาย) (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) (ปรับเปลี่ยนไปจากเดิมที่เขียนว่า อำนาจหน้าที่) (3) การบริหารจริยธรรม (Morality) (ปรับเปลี่ยนไปจากเดิมที่เขียนว่า จริยธรรม) (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) (ปรับเปลี่ยนไปจากเดิมที่เขียนว่า สังคม) (5) การวางแผน (Planning) (6) การจัดองค์การ (Organizing) (7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing) (8) การอำนวยความสะดวก (Directing) (9) การประสานงาน (Coordinating) (10) การรายงาน (Reporting) และ (11) การงบประมาณ (Budgeting) ดังภาพที่ 2.2

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 30-40) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” ได้กล่าวไว้ว่า ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แฟ้มสโปกเกอร์ (PAMS-POSDCoRB) หรือกระบวนการบริหารจัดการ หรือปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการเป็นตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่พัฒนามาจาก POSDCoRB โดย (PAMS-POSDCoRB) นั้น ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน/ขั้นตอน ได้แก่ (1) การบริหารนโยบาย (Policy) (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) (3) การบริหารคุณธรรม (Morality) (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) (5) การวางแผน (Planning) (6) การจัดองค์การ (Organizing) (7) การบริหาร

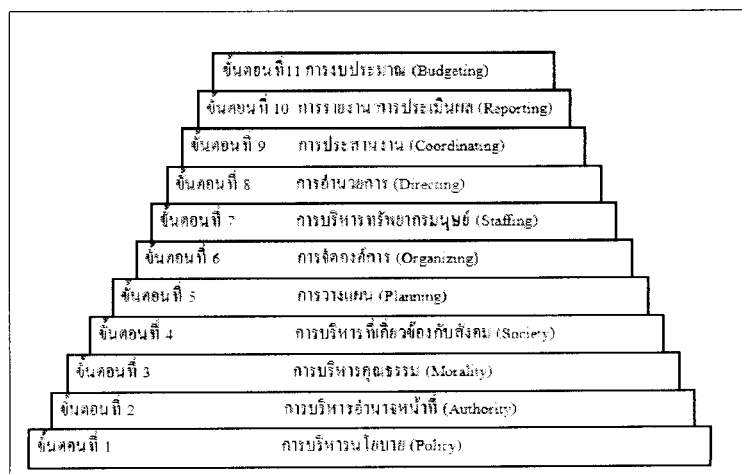
ทรัพยากรมนุษย์ (Staffing) (8) การอำนวยการ (Directing) (9) การประสานงาน (Coordinating) (10) การรายงาน (Reporting) ซึ่งรวมทั้งการประเมินผล และ (11) การงบประมาณ (Budgeting) ได้ปรับเปลี่ยนข้อความในบางขั้นตอนหรือบางด้าน คือ การบริหารจริยธรรม เป็น การบริหารคุณธรรม และการรายงานได้รวมการประเมินผลไว้ด้วย ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.1 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ประกอบด้วย 11 ด้าน/ขั้นตอน



ภาพที่ 2.2 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร หรือกระบวนการบริหารที่เรียกว่า PAMS-POSDCoRB ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน/ขั้นตอน



ภาพที่ 2.3 กระบวนการบริหารจัดการ หรือปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า PAMS-POSDCoRB ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน/ขั้นตอน

วิช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 64-66) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” ได้วิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมตัวชี้วัดการบริหารจัดการ 5 ตัว /ชุดตัวชี้วัด จำแนกตามปัจจัยด้านวัตถุ และด้านจิตใจ รวมทั้งงาน เงิน คน และคุณธรรม ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมตัวชี้วัดการบริหารจัดการ 5 ตัว /ชุดตัวชี้วัด จำแนกตามปัจจัยด้านวัตถุ และด้านจิตใจ รวมทั้งงาน เงิน คน และคุณธรรม

ตัวชี้วัด	ด้านวัตถุ			ด้านจิตใจ
	งาน (Management)	เงิน (Money)	คน (Man)	
1. 11 M หรือตัวชี้วัด ที่เป็นปัจจัย ที่มีส่วน สำคัญ ต่อการ บริหาร จัดการ 11 ปัจจัย	(3) การบริหารงานทั่วไป (Management) (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (6) การให้บริการประชาชน (Market) (7) การบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) (9) การบริหาร เวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการ ปฏิบัติงาน (Minute) (10) การ ประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) และ (11) การวัดผล หรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement)	(2) การ บริหารงบประมาณ (Money)	(1) การ บริหาร ทรัพยากร (Man)	(5) การ บริหาร คุณธรรม (Morality)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ตัวชี้วัด	ด้านวัตถุ			ด้านจิตใจ
	งาน (Management)	เงิน (Money)	คน (Man)	คุณธรรม (Morality)
การบริหาร จัดการ 5 ตัว/ ชุดตัวชี้วัด				
2. PAMS- POSDCoRB หรือตัวชี้วัด ที่เป็น กระบวนการ การหรือ ตัวชี้วัด ที่เป็นปัจจัย ที่มีส่วน สำคัญต่อ การบริหาร จัดการ 11 ขั้นตอน / ด้าน	(1) การบริหารนโยบาย (Policy) (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) (5) การวางแผน (Planning) (6) การจัดองค์การ (Organizing) (8) การอำนวยความสะดวก (Directing) (9) การประสานงาน (Coordinating) และ (10) การรายงาน (Reporting)	(11) การงบประมาณ (Budget-ing)	(7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing)	(3) การบริหารคุณธรรม (Morality) (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society)
3. SWOT 4 ปัจจัย	(1) จุดแข็ง (Strength) คือ ข้อดี หรือ ปัจจัยที่สนับสนุนภายในหน่วยงาน (2) จุดอ่อน (Weakness) คือ ข้อด้อย หรือปัจจัยที่ไม่สนับสนุนภายในหน่วยงาน (3) โอกาส (Opportunity) คือข้อดี หรือปัจจัยที่สนับสนุนภายนอกหน่วยงาน และ (4) ข้อจำกัด หรืออุปสรรค (Threat) คือ ข้อด้อย หรือปัจจัยที่ไม่สนับสนุนภายนอกหน่วยงาน			

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ตัวชี้วัด	ด้านวัตถุ			ด้านจิตใจ
	งาน (Management)	เงิน (Money)	คน (Man)	คุณธรรม (Morality)
การบริหารจัดการ 5 ตัว/ชุดตัวชี้วัด				
4. Bench- marking 5 ด้าน	(1) การปฏิบัติงาน หรือผลของการปฏิบัติงาน (2) กระบวนการดำเนินงาน (3) ผลลัพธ์ (4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ (5) ยุทธศาสตร์			
5. Balanced Scorecard 4 ด้าน	(1) ด้านภายนอกองค์กร เช่น ประชาชนผู้รับบริการ และ ภายในองค์กร เช่น กระบวนการบริหารงานภายในหน่วยงาน	(4) ด้านการเงิน	(3) ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต	

หมายเหตุ การนำเสนอตารางที่ 2.1 ข้างบนนี้เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญและความครอบคลุมของกรอบแนวคิดหลักเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับกรอบแนวคิดอื่น

เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมตัวชี้วัดการบริหารจัดการ 5 ตัว/ชุดตัวชี้วัด โดยจัดแบ่งตามแนวทางหรือมรรควิธี (means) และจุดหมายปลายทาง (end(s)) รวมทั้งปัจจัยนำเข้า (input) กระบวนการ (process) และปัจจัยนำออก (output) พบว่า (1) 11 M ที่ประกอบด้วย 11 ปัจจัยถือว่าเป็นตัวชี้วัดที่เป็นปัจจัยนำเข้า หรือตัวชี้วัดที่เป็นแนวทางหรือมรรควิธี (2) PAMS-POSDCoRB ที่ประกอบด้วย 11 ขั้นตอน/ด้าน ถือว่าเป็นตัวชี้วัดที่เป็นกระบวนการ หรือตัวชี้วัดที่เป็นแนวทางหรือมรรควิธี (3) SWOT ที่ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ถือว่าเป็นตัวชี้วัดที่เป็นปัจจัยนำเข้า หรือตัวชี้วัดที่เป็นแนวทางหรือมรรควิธี (4) Benchmarking ที่ประกอบด้วย 5 ด้าน ถือว่าเป็นตัวชี้วัดที่เป็นแนวทางหรือมรรควิธี และ (5) Balanced Scorecard ที่ประกอบด้วย 4 ด้าน ถือว่าเป็นตัวชี้วัดที่เป็นแนวทางหรือมรรควิธี เป็นที่น่าสังเกตว่า ตัวชี้วัดการบริหารจัดการทั้ง 5 ตัวนี้ ล้วนมีลักษณะร่วมหรือปัจจัยร่วม (common factors) เดียวกัน คือ ล้วนเป็นตัวชี้วัดที่เป็นแนวทางหรือมรรค

วิธี อย่างไรก็ตาม การจัดแบ่งตัวชี้วัดการบริหารจัดการแต่ละตัวดังกล่าวนี้ อาจแตกต่างกันได้ ขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละคน ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมตัวชี้วัดการบริหารจัดการ (ตัวชี้วัดหลัก) 5 ตัว/ชุดตัวชี้วัด จำแนกตามแนวทางหรือมรรควิธี และจุดหมายปลายทาง รวมทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และปัจจัยนำออก

ตัวชี้วัดการบริหารจัดการ (ตัวชี้วัดหลัก) 5 ตัว/ชุดตัวชี้วัด	แนวทางหรือมรรควิธี (means)		จุดหมายปลายทาง (end)
	ปัจจัยนำเข้า (input)	กระบวนการ (process)	ปัจจัยนำออก (output)
1. 11 M	✓	✓	
2. PAMS-POSDCoRB	✓		✓
3. SWOT	✓	✓	
4. Benchmarking	✓		
5. Balanced Scorecard	✓		

สรุป จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมตัวชี้วัดการบริหารจัดการ 5 ตัว พบว่า ล้วนมีลักษณะร่วมหรือปัจจัยร่วมเดียวกันอย่างน้อย 4 ด้าน เช่น (1) เป็นการดำเนินงาน แนวทางวิธีการหรือมรรควิธี ที่หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐนำมาใช้ในการปฏิบัติราชการ (2) เป็นการดำเนินงานเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม (3) เป็นการดำเนินงานที่ประกอบด้วยหลายขั้นตอน หลายปัจจัย หรือหลายด้าน พร้อมกับ (4) เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพ วัดความสามารถ ศักยภาพ หรือคุณภาพของผลผลิต และ/หรือ การให้บริการของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นต้น

ตัวชี้วัดการบริหารจัดการ 5 ตัวที่นำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบในที่นี้ล้วนเป็นตัวชี้วัดของต่างประเทศ และบางตัวได้นำมาพัฒนาเพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับหน่วยงานของไทย เช่น PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน ผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการที่เข้าใจง่าย ชัดเจน และครอบคลุมกระบวนการบริหารจัดการอย่างครบถ้วน เพราะประกอบด้วย 11 ด้าน นอกจากนี้ ยังได้มีการเผยแพร่และนำไปใช้อย่างกว้างขวางแล้วด้วย (ดังยกตัวอย่างไว้ในบทที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย) เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงนำ PAMS-POSDCoRB ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารนโยบาย (Policy) (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) (3) การบริหาร

คุณธรรม (Morality) (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) (5) การวางแผน (Planning) (6) การจัดองค์การ (Organizing) (7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing) (8) การอำนวยการ (Directing) (9) การประสานงาน (Coordinating) (10) การรายงาน/การประเมินผล (Reporting) และ (11) การงบประมาณ (Budgeting) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดสำคัญในการศึกษาคำนี้

3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบ สุลการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุลการ

เนื่องจากในวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ได้มีการวิเคราะห์ปัญหา และแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุลการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุลการ ผู้ศึกษาจึงได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการพัฒนา หรือแนวทางการเพิ่มศักยภาพที่เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวนี้ จากวรรณกรรมหรือเอกสารต่าง ๆ ของกรมสุลการ รวมทั้งของหน่วยงานอื่น โดยการนำเสนอได้เรียงลำดับจากปีเก่าที่สุดถึงปีใหม่ล่าสุด ดังนี้

ประมวลคำในพระบรมราชาโฆวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ตั้งแต่พุทธศักราช 2493-2542 ที่เกี่ยวข้องกับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาจิตสำนึกที่ดีที่ว่า เงื่อนไขคุณธรรม (ethical qualification) จะต้องเสริมสร้างพื้นฐานจิตใจของคนในชาติ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับ ให้สำนึกในคุณธรรมความซื่อสัตย์สุจริต และให้มีความรอบรู้ที่เหมาะสมตลอดการดำเนินชีวิตด้วยความอดทน ความเพียร มีสติ ปัญญา และความรอบคอบ

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 มาตรา 9 ภายใต้บังคับมาตรา 14 และมาตรา 15 บัญญัติไว้ว่า หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยดังต่อไปนี้ไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ เช่น คู่มือหรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีผลกระทบต่อสิทธิหน้าที่ของเอกชน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ตามหลักความคุ้มค่า กำหนดไว้ว่า การพัฒนาที่ยั่งยืนจะต้องบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม ใช้อย่างประหยัด และใช้ของอย่างคุ้มค่า

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ออกตามความในมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ได้บัญญัติเรื่องการมีส่วนร่วม และการเปิดเผยข้อมูลไว้ว่า ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วน

ราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนผู้มารับบริการ การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติราชการ

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 428) ในหนังสือ “ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา หน่วยที่ 15” ได้กล่าวในเรื่องการสนับสนุนและสร้างระบบคุณธรรมไว้ว่า การพัฒนาคุณธรรมหรือจริยธรรมในการให้บริการประชาชนของข้าราชการจะเป็นไปในทิศทางที่ (1) สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคคลหรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนในการควบคุมตรวจสอบคุณธรรมของข้าราชการเพิ่มมากขึ้น (2) สนับสนุนและส่งเสริมให้เผยแพร่ สร้าง และปลูกฝังค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการบริหารงานของข้าราชการมากขึ้น และ (3) สนับสนุนและส่งเสริมคุณธรรมของข้าราชการมากขึ้น

ศศิพันธุ์ เอียดเอื้อ (2549: 177) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เรื่อง “การเปรียบเทียบการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการของจังหวัด กระบี่กับการบริหารราชการจังหวัดในอดีต” ได้เสนอแนะว่าเรื่องผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงหน่วยงานไว้ว่า ควรกำหนดให้มีการควบคุมตรวจสอบ และการประเมินผลอย่างจริงจัง รวมทั้งมีการนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงหน่วยงานอย่างเป็นรูปธรรม

มนตรีรา เสดชู (2550: 8) ในจุลสารศุลกากร ประจำเดือนสิงหาคม 2550 ครั้งดำรงตำแหน่งเลขานุการกรมศุลกากร กล่าวในการสัมภาษณ์ทางรายการ “เวทีผู้หญิง” ทางสถานีวิทยุ FM 90.5 MHz ในวันที่ 2 กรกฎาคม 2550 ว่า ปัจจุบันการจัดเก็บภาษีนำเข้าส่งออกเริ่มลดลง กรมศุลกากรจึงเน้นการดูแลเรื่องปกป้องสังคม เช่น ดูแลความปลอดภัยจากสินค้าที่อาจเป็นอันตราย คุ่มครองผู้ประกอบการที่สุจริตจากการละเมิดลิขสิทธิ์ต่าง ๆ และสนับสนุนความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการในประเทศ ในเรื่องนี้ กรมศุลกากรได้นำระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-customs มาใช้เพื่อลดขั้นตอนการทำงานผู้ประกอบการสามารถผ่านพิธีการศุลกากรจาก สำนักงานหรือที่บ้านก็ได้ ทำให้ประหยัดเวลาและมีความโปร่งใสเพิ่มขึ้น ซึ่งกรมศุลกากรได้เปิดเวทีให้ผู้ประกอบการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อนำมาปรับปรุงระเบียบต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสม มีมาตรฐานในระดับสากลมากขึ้น โดยกรมศุลกากรได้ตั้งคณะกรรมการระหว่างกรมศุลกากรกับภาคเอกชนขึ้นมีอธิบดีกรมศุลกากรเป็นประธาน ที่ปรึกษาด้านการพัฒนาและบริหารการจัดเก็บภาษีเป็นรองประธาน กรรมการ ประกอบด้วยรองอธิบดี ผู้อำนวยการสำนักต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กรรมการในส่วนภาคเอกชน ประกอบด้วยสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย หอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สมาคมผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ สมาคมตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย สมาคมผู้นำเข้าและผู้ส่งออกระดับบัตรทอง สมาคมชิปปิ้งแห่งประเทศไทย

สมาคมตัวแทนออกของรับอนุญาตไทย และมีเลขานุการกรม เป็นเลขานุการคณะกรรมการ สำหรับ วัตถุประสงค์ของคณะกรรมการชุดนี้ คือ เพื่อเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วม และสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน

ชวลิต เศรษฐเมธิกุล (2550: 5) ใน “รายงานประจำปี 2550” เมื่อดำรงตำแหน่งอธิบดีกรมศุลกากร ได้สรุปการดำเนินงานของกรมศุลกากรไว้ว่า ในปีงบประมาณ 2550 เป็นปีที่กรมศุลกากรได้ปรับบทบาทภารกิจของศุลกากรเพื่อสร้างความสมดุลระหว่างการอำนวยความสะดวกทางการค้า (trade facilitation) และการควบคุมทางศุลกากร (customs control) โดยสามารถให้บริการทางศุลกากรได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นมาตรฐานสากล

การปฏิรูปที่สำคัญ คือ การพัฒนาระบบงานให้เป็นระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-customs) การเตรียมการเชื่อมโยงเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนำเข้า-ส่งออกทั้งในและต่างประเทศ (single window) การปรับกระบวนการให้บริการศุลกากรแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service) เพื่ออำนวยความสะดวกทางศุลกากรและสนับสนุนการพัฒนา ระบบ โลจิสติกส์ นอกจากนี้ ยังได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการติดตาม ตรวจสอบ และควบคุมสินค้า เช่น ระบบตรวจสอบตู้สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ (x-ray container) ทั้งแบบติดตั้งถาวรและเคลื่อนที่ได้ ซึ่งได้ผลักดันและพัฒนาให้มีการใช้งานอย่างเต็มประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การติดตั้งระบบโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ทุกหน่วยงานและทุกด่านศุลกากรทั่วประเทศและขยายขอบเขตการนำระบบคลื่นวิทยุเพื่อควบคุมการเคลื่อนย้ายสินค้า (Radio Frequency Identification: RFID) ถือเป็นส่วนสำคัญที่มีส่วนช่วยในการเปลี่ยนแปลงบทบาทภารกิจ และทิศทางการดำเนินงานของกรมศุลกากร ที่ไม่เพียงแต่มีภารกิจในการจัดเก็บรายได้ให้รัฐเท่านั้น แต่ยังมีบทบาทในการดูแลความเคลื่อนไหวทางการค้าระหว่างประเทศให้เป็นไปตามกฎกติกาและพันธกรณีต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถของประเทศให้แข่งขันได้ในเวทีการค้าโลกและนำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจของไทยให้ยั่งยืนต่อไป

วิสุทธ์ ศรีสุพรรณ (2551: 2) ใน “จุลสารศุลกากร ประจำเดือนมีนาคม 2551” คำกล่าวปาฐกถาพิเศษในงานประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2551 ของสมาคมชิปปิ้งแห่งประเทศไทย วันที่ 26 มีนาคม 2551 ได้กล่าวไว้ว่า ระบบ e-customs ที่ได้เริ่มดำเนินการไปแล้ว ก็จะมีระบบย่อยอื่น ๆ ที่จะตามมา เช่น ระบบการออกใบอนุญาต ระบบคลังสินค้าทัณฑ์บน ระบบกินอากร เพราะฉะนั้นต่อไปความสะดวกสบายก็จะมากขึ้น ถ้ารากฐานดีแล้ว การต่อยอดก็จะเป็นไปได้ง่าย จาก e-customs เมื่อเราสามารถทำได้ดีแล้ว ขณะนี้เราก็เดินคู่ขนานกัน และพยายามที่จะเป็น single window ตอนนี้ทางภาครัฐหรือกัน เป็นระบบที่เรียกว่า หลังบ้าน คือ G to G ก่อน หรือ government agency ทั้งหลาย ต้องมาพูดคุยกันว่า จะมีการเชื่อมโยงข้อมูลและแลกเปลี่ยนข้อมูลเป็นระบบ online กัน ได้อย่างไร

เพื่อจะทำให้วงจรของธุรกิจประเภทนี้สั้นลง ทำให้ลดต้นทุน หลังจากนั้นก็จะจะมีหน่วยงานอื่น ๆ พร้อมทั้งจะเข้ามา พอระบบเรียบร้อยใครพร้อมก็เข้ามา plug in ตรงนี้ก็จะเป็นเรื่องที่ต่อยอด จาก e-customs นอกจากนี้ตัวระบบย่อยที่กล่าวแล้ว นี้จะเป็นระบบที่มีความสะดวกสบายเป็นอย่างมากยิ่ง คุลการด้วยกันก็จะมีระบบเชื่อมโยงตลอดเวลา ทางผู้นำเข้า-ส่งออก ก็ไม่ต้องพิมพ์ใบขนสินค้า ไปใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกันได้ และจะทำให้งานสะดวก

ถ้าพูดถึงในอนาคตข้างหน้า หลังจากที่มี national single window คือ หน้าต่างเดียวกัน ในประเทศแล้ว ก็จะมีการพูดถึงหน้าต่างเดียวกันในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งเวลานี้ประเทศไทยได้นำร่อง กับประเทศฟิลิปปินส์ไปบ้างแล้ว คือ กำหนดการก็จะทำให้มันเร็ว แต่ต้องขึ้นอยู่กับความพร้อมของ ทุกประเทศในอาเซียนด้วย และคงจะต้องลองกันที่ระบบ ตั้งแต่แลกเปลี่ยนข้อมูล และก็ค่อย ๆ เพิ่มการเชื่อมโยงข้อมูล ทำยสุดแล้วในภูมิภาคอาเซียนก็จะมีระบบที่ดีและระบบที่แข็งแรง สามารถที่จะมีปริมาณการค้าระหว่างกลุ่มอาเซียนกับประเทศในภูมิภาคต่าง ๆ ได้ สามารถที่จะเชื่อมโยง ข้อมูลได้และก็เพิ่มความสะดวก เพิ่มปริมาณการค้า สุดท้ายก็จะนำไปสู่ อย่างน้อยที่สุด หน้าต่าง เดียวในประเทศ และหน้าต่างเดียวในอาเซียน ตรงนี้คงไม่ใช่ระยะสั้น ในวันนี้ทำ e-customs ให้ เรียบร้อยแข็งแรง สู่นหน้าต่างเดียวในประเทศก่อน

ฝ่ายความร่วมมือทวิภาคี ส่วนความร่วมมือระหว่างประเทศ กรมศุลกากร (2552) ใน บทความ เรื่อง “บทบาทศุลกากรในศตวรรษที่ 21” เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับแนวคิดการปรับปรุงการ บริหารจัดการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรม ศุลกากร สรุปได้ว่า องค์การศุลกากร โลก (World Customs Organization, WCO) ได้กำหนด วิสัยทัศน์ในศตวรรษที่ 21 คือ “ยกระดับความเจริญเติบโตและการพัฒนาโดยการอำนวยความสะดวกทางการค้าและความมั่นคงปลอดภัยตามแนวชายแดน” สำหรับความท้าทายของศตวรรษที่ 21 นั้นก็มีอยู่หลายประการ ได้แก่ โลกาภิวัตน์ด้านธุรกิจและการค้า การลดปัญหาความยากจน กฎระเบียบด้านวิธีการปกครองใหม่ ๆ การก่อการร้ายระหว่างประเทศ การปกป้องสิ่งแวดล้อม และการคุกคามระหว่างประเทศที่เพิ่มขึ้น ในขณะที่เดียวกัน ก็มีหลายปัจจัยที่จะช่วยให้ศุลกากรสามารถ รับมือกับความท้าทายเหล่านี้ได้ เช่น เครือข่ายศุลกากร โลก การบริหารจัดการชายแดนที่ดี กรอบ ยุทธศาสตร์ที่มีจุดมุ่งหมายประ โยชน์ร่วมกัน ความเข้าใจของศุลกากรเกี่ยวกับห่วงโซ่อุปทาน เทคโนโลยีใหม่ ๆ และความเป็นหุ้นส่วนกับภาคธุรกิจการค้าและหน่วยงานรัฐบาลอื่น ๆ ที่กำกับ ดูแลและบังคับใช้กฎหมายตามแนวชายแดน

โลกาภิวัตน์และแรงขับเคลื่อนทางยุทธศาสตร์อื่น ๆ เป็นแรงขับเคลื่อนให้ศุลกากรต้อง มีแนวคิดใหม่ ๆ ในการบริหารจัดการกับการเคลื่อนย้ายสินค้าระหว่างประเทศตลอดทั้งห่วงโซ่ อุปทาน ศุลกากรประเทศต่าง ๆ จึงได้ร่วมกันกำหนดทิศทางยุทธศาสตร์ใหม่สำหรับศุลกากร (new

strategic direction for customs) ในศตวรรษที่ 21 ได้แก่ เครือข่ายศุลกากรทั่วโลก ต้องมีแนวคิดใหม่ ด้านความร่วมมือระหว่างประเทศ กล่าวคือ ต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างศุลกากรหรือระหว่างศุลกากรกับผู้ประกอบการแบบ “real time” โดยการสร้างเครือข่ายศุลกากรทั่วโลกผ่านระบบ “e-customs” เพื่อให้สามารถบริหารห่วงโซ่อุปทานระหว่างประเทศ ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงจุดสิ้นสุดแบบไร้พรมแดน (seamless end-to-end supply chain management) โดยระบบดังกล่าวจะทำให้การบริหารจัดการความเสี่ยงง่ายขึ้น ลดความจำเป็นในการเข้าไปตรวจสอบสินค้าในขณะนำเข้าและทำให้สามารถติดตามและสืบหาสินค้าในขณะที่มีการเคลื่อนย้ายได้โดยตลอด สำหรับปัจจัยที่จำเป็นเพื่อให้สามารถสร้างเครือข่ายศุลกากรทั่วโลกได้ก็มีหลายปัจจัย เช่น มาตรฐานข้อมูลระหว่างประเทศ ระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงกันได้ ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลและการรักษาข้อมูล เป็นต้น

รัสเซลล์ ที. เกร็ก (Russel T. Gregg) (1957) (อ้างใน สุพจน์ พันธุ์เพชร (2538: 14-15) วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่อง “การศึกษากระบวนการบริหารงานของผู้บริหารสามัญศึกษาจังหวัด”) อธิบายไว้ว่า การบริหารจัดการให้เกิดผลดีต่อองค์กรจะต้องมีความรับผิดชอบที่กว้างครอบคลุมภารกิจหลายประการ เช่น การวางแผน และการตรวจสอบ เป็นต้น

ชรูเดน และเชอร์แมน (Chruden and Sherman) (1968: 10-11) ในบทความ เรื่อง “The Nature and Development of the Personnel Field” ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานไว้ว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการให้การศึกษาฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้เป็นบุคลากรที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กร ซึ่งการพัฒนานั้นคือ การพัฒนาการทำงานด้านทักษะและความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพ

เยเชซเกล (Yehezkel) (1982: 707) ในบทความ เรื่อง “Administration Coordination” ให้ความสำคัญกับการประสานงานไว้ด้วยว่า กระบวนการที่ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดำเนินกิจกรรมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

เดวิด ออสบอร์น และเท็ด เกเบลอร์ (David Osborne and Ted Gaebler) (1992: 18) ในหนังสือ เรื่อง “Reinventing Government” ให้ความสำคัญกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การกระจายอำนาจ สรุปได้ว่า ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการกระจายอำนาจจากข้างบนลงไปสู่ข้างล่างตามลำดับชั้น โดยเน้นให้ข้าราชการระดับปฏิบัติงานหลักมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

โจเอล อเบอร์เบ็ช และเบิร์ต ร็อก (Joel Aberbach and Bert Rock) (1992) ในหนังสือ เรื่อง “Does Governance Matter-and if so how? Process, Performance and Outcomes” สรุปสาระสำคัญเรื่องการจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ได้ว่า การดำเนินการจัดทำแผนการ

ประชาสัมพันธงานในหน้าที่รับผิดชอบ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับรู้อย่างจริงจัง และชัดเจนเป็นส่วนหนึ่งของความมีจิตสมรรถนะสูงในการบริหารจัดการของฝ่ายบริหาร

โจนาธาน บอสตัน และคณะ (Jonathan Boston et al) (1996: 25-26) ในหนังสือ เรื่อง “Public Management: The New Zealand Model” สรุปสาระสำคัญที่เกี่ยวกับการปรับปรุงราชการ บังคับบัญชาไว้ว่า ควรปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่

เดนฮาร์ด และเดนฮาร์ด (Denhardt and Denhardt) (2003: 42-43) ในหนังสือ เรื่อง “The New Public Service: Serving, not Steer” ที่ให้ความสำคัญกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ เน้นหลักการของประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม และการให้ความสำคัญกับประชาชนเพื่อมุ่งให้เกิด การบริหารจัดการที่ดี มีสาระสำคัญเช่น (1) การมุ่งให้บริการแก่ประชาชน โดยข้าราชการ ไม่ เพียงแต่ตอบสนองความต้องการของประชาชนแต่ต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนด้วย และ (2) การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม

สรุป ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาหรือ แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ ข้างต้นนี้ ผู้ศึกษาจะนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างแบบสอบถาม รวมทั้งการอภิปรายผล และ การเสนอแนะในบทที่ 5 ต่อไป

4. การเปรียบเทียบความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่สำนักงานสุทธการ

ส่วนกลาง และสำนักงานสุทธการส่วนภูมิภาคของกรมสุทธการ

เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างของการศึกษารั้งนี้ประกอบด้วยข้าราชการกรมสุทธการที่ ปฏิบัติงานใน (1) สำนักงานสุทธการส่วนกลาง ได้แก่ เขตกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล และ (2) สำนักงานสุทธการส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานสุทธการภาคที่ 1-4 ผู้ศึกษาจึงนำสำนักงาน สุทธการส่วนกลางและสำนักงานสุทธการส่วนภูมิภาค ดังกล่าวมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกันในเรื่อง ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ โดยนำเสนอไว้ในตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 การเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างสำนักงานศุลกากรส่วนกลางกับสำนักงานศุลกากรส่วนภูมิภาค จำแนกตามความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่

สำนักงานศุลกากรส่วนกลาง	สำนักงานศุลกากรส่วนภูมิภาค
4.1 ความเป็นมา	
<p>เดิมกิจการภาษี หรือการศุลกากร มีที่มาตั้งแต่ก่อนสมัยสุโขทัยจากหลักฐานศิลาจารึกของพ่อขุนรามคำแหง เรียกว่า “จกอบ” ในสมัยสุโขทัยมีการค้าขายเป็นปัจจัยในการสร้างความมั่งคั่งของรัฐ การเก็บภาษีนี้ในช่วงระยะเวลาหนึ่งกรุงสุโขทัย ได้มีประกาศยกเว้นแก่ผู้มาค้าขาย ต่อมาในสมัยกรุงศรีอยุธยา หน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านตรวจเก็บภาษีขาเข้าขาออกเฉพาะเรียกว่า พระคลังสินค้า มีสถานที่สำหรับการภาษี เรียกว่า ขนอน เก็บภาษีจากระวางบรรทุกสินค้าและจาก สินค้า เมื่อเข้าสู่ยุครัตนโกสินทร์ ในรัชสมัยสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวมีการประมวลผูกขาดการเรียกเก็บภาษีอากร เรียกว่า “ระบบเจ้าภาษีนาอกร” ส่วนสถานที่เก็บภาษีเรียกว่า “โรงภาษี” ต่อมาในสมัยรัชกาลที่ 4 การติดต่อค้าขายกับต่างประเทศมากขึ้น มีการทำสนธิสัญญาเบาริ่งที่เกี่ยวกับ ศุลกากร คือ ยกเลิกการเก็บค่าธรรมเนียมปากเรือเปลี่ยนมาเป็นเก็บภาษีสินค้าขาเข้า ที่เรียกว่า “ภาษีร้อยชักสาม” ส่วนสินค้าขาออกให้เก็บตามที่ระบุในท้ายสัญญา เป็นชนิดไป มีการตั้งโรงภาษี เรียกว่า ศุลกสถาน (Customs House) ขึ้นเป็นที่ทำการศุลกากร ยุคใหม่ของศุลกากร ไทยเริ่มในปี พ.ศ. 2417 เมื่อรัชกาลที่ 5 ทรงจัดตั้งหอรัษฎากรพิพัฒน์ เป็นสำนักงานกลางในการรวบรวมรายได้ของแผ่นดิน งานศุลกากรซึ่งทำหน้าที่จัดเก็บภาษีขาเข้าขาออกเป็นรายได้ของรัฐ อยู่ในความควบคุมดูแลของหอรัษฎากรพิพัฒน์ จึงนับเป็นการก่อสร้างกรมศุลกากรด้วย แต่หลักฐานการเรียกชื่อหน่วยงานศุลกากรช่วงนี้เป็นต้น ไปยังไม่ชัดเจน อย่างไรก็ตาม เมื่อพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวพระกรุณา โปรดเกล้าฯ ตราพระราชบัญญัติยกฐานะกรมพระคลังมหาสมบัติขึ้นเป็นกระทรวงเมื่อรัตนโกสินทร์ ศก 109 (พ.ศ. 2433) นั้น ได้มีข้อกำหนดหน้าที่ของกระทรวงพระคลังมหาสมบัติขึ้นมีหน้าที่จ่ายและรักษาเงินแผ่นดิน รวมทั้งราชพัสดุทั้งปวง ตลอดจนรักษาพระราชทรัพย์ของแผ่นดินทั้งหมด เก็บและรับผิดชอบเงินภาษีอากรและเงินขึ้นต่อแผ่นดินตลอดพระราชอาณาจักร แบ่งหน่วยงานออกเป็น 23 กรม โดยมีแผนกรมเจ้าจำนวนเก็บภาษี 5 กรม ได้แก่ กรมส่วย กรมสรรพากร กรมสรรพภาษี กรมอากรที่ดิน และ กรมศุลกากร มีหน้าที่เก็บเงินภาษีอากรขาเข้าขาออก ซึ่งเก็บจากผู้บรรทุกสินค้าออกไปต่างประเทศและที่บรรทุกเข้ามาขายในประเทศ จากนั้นเป็นต้นมาการดำเนินงานของกรมศุลกากรก็ได้มีการพัฒนาการต่อเนื่องทั้งทางด้านกฎหมายพิทักษ์ศุลกากร พิธีการศุลกากร ตลอดจนวิธีการประเมินราคา จนในปัจจุบันกรมศุลกากรเป็นหน่วยงานหนึ่งสังกัดกระทรวงการคลังได้รับ</p>	

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

สำนักงานศุลกากรส่วนกลาง	สำนักงานศุลกากรส่วนภูมิภาค
<p>บทบาทและหน้าที่จากเดิมที่เน้นการจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในและส่งออกไปนอกราชอาณาจักรมาเป็นการมุ่งเน้นที่จะพัฒนาส่งเสริมด้านการค้าระหว่างประเทศและการส่งออกของไทยที่มีศักยภาพในการแข่งขันกับตลาดการค้าของโลกได้ ควบคู่กันนั้น กรมศุลกากรได้พัฒนาระบบงานการจัดองค์กร การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงาน ตลอดจนพัฒนาประสิทธิภาพของข้าราชการกรมศุลกากรให้มีความสอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศ</p>	

4.2 โครงสร้าง

พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 หมวด 3 มาตรา 11 บัญญัติให้กรมศุลกากรเป็นส่วนราชการหนึ่งของกระทรวงการคลัง สำหรับโครงสร้างของสำนักงานศุลกากรส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคเหมือนกัน โดยเป็นไปตาม (1) พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 หมวด 3 มาตรา 11 และ (2) กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมศุลกากรกระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 ข้อ 3 ดังแสดงไว้ในภาพที่ 2.4

4.3 อำนาจหน้าที่

กรมศุลกากรเป็นส่วนราชการหนึ่งของกระทรวงการคลัง มีอำนาจหน้าที่เป็นไปตาม (1) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 32 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 (2) กฎกระทรวงว่าด้วยกลุ่มภารกิจ พ.ศ. 2545 หมวด 1 ข้อ 4 กรมศุลกากรจัดอยู่ในกลุ่มภารกิจด้านรายได้ และ (3) กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 ข้อ 2 ได้กำหนดให้กรมศุลกากรมีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรจากการนำสินค้าเข้าและส่งออก และการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร โดยดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวง การส่งเสริมและการสนับสนุนการผลิตและการส่งออก และการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและประชาชน โดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ (1) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง (2) เสนอแนะเพื่อกำหนดนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรในทางศุลกากรต่อกระทรวง (3) ดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมการผลิตและการส่งออกโดยมาตรการทางภาษีอากร (4) ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร และ (5) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

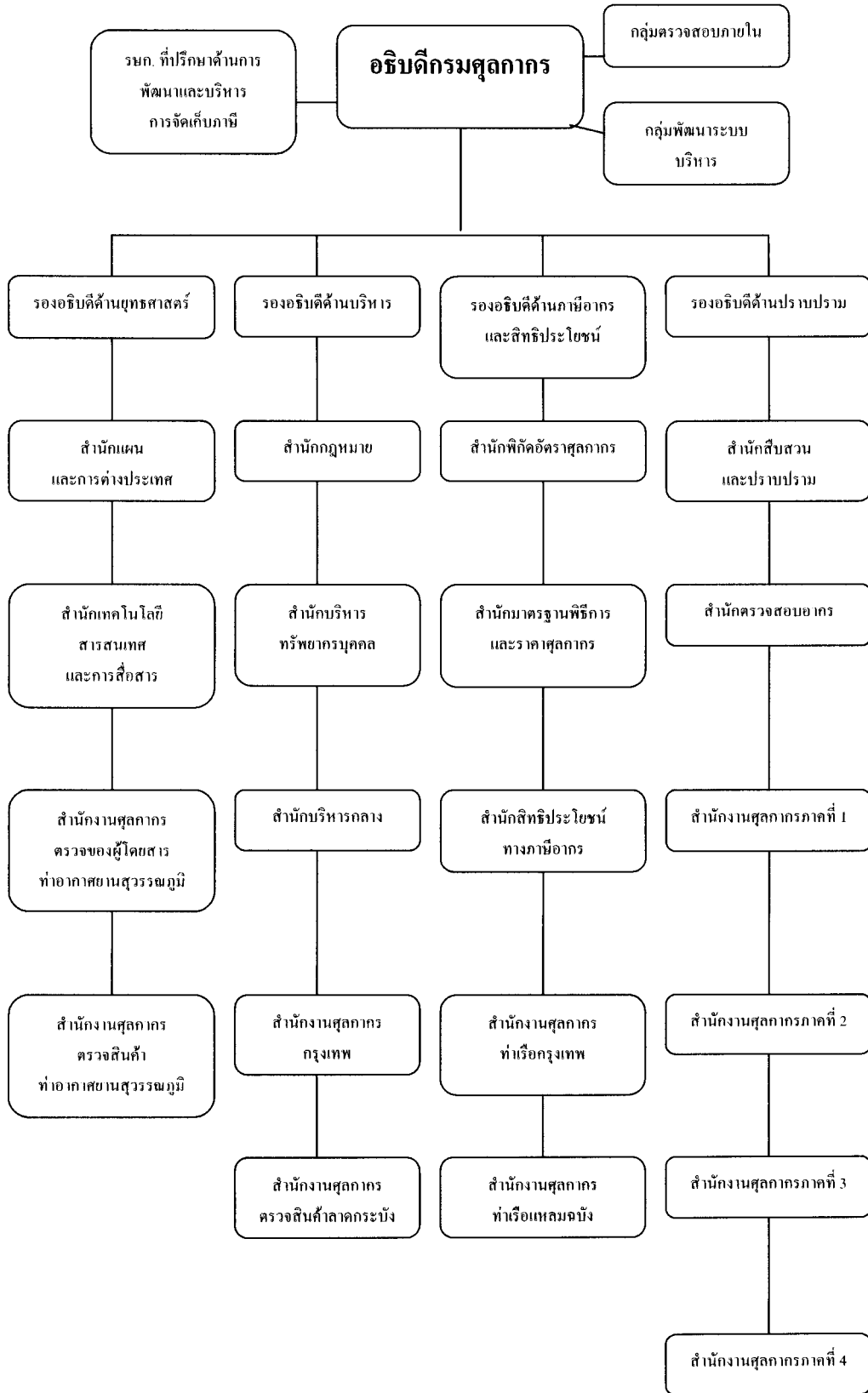
สำนักงานศุลกากรส่วนกลาง	สำนักงานศุลกากรส่วนภูมิภาค
4.3 อำนาจหน้าที่	
เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย	
<p data-bbox="285 598 847 698">ในที่นี่ผู้ศึกษาจะขอกว่าถึงอำนาจหน้าที่ที่สำคัญเกี่ยวกับเรื่องที่ศึกษาเฉพาะหน่วยงานกรม</p> <p data-bbox="285 705 847 761">ศุลกากรในส่วนกลาง ได้แก่ เขต</p> <p data-bbox="285 768 847 824">กรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล รวม 8</p> <p data-bbox="285 831 847 887">หน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้</p> <ol data-bbox="285 893 847 2022" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="285 893 847 1218">1) ดำเนินการเกี่ยวกับการรับและจ่ายคืนเงินภาษีอากร งานบัญชีอากร ด้านการรับและจ่ายอากร เงินประกันอากร และรายได้อื่น ๆ ที่มีได้ กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด โดยเฉพาะ และวางมาตรฐานเกี่ยวกับการจัดเก็บอากรของกรม <li data-bbox="285 1225 847 1908">2) ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากรและรายได้อื่นสำหรับสินค้านำเข้าและส่งออก และของติดตัวผู้โดยสาร การคืนอากรที่มีใช้กรณีตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งการควบคุมและตรวจสอบสินค้านำเข้าและส่งออก สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดน และของติดตัวผู้โดยสารตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่ทางท่าเรือกรุงเทพ และทางท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งนี้เฉพาะของที่ผู้โดยสารนำมาพร้อมกับตน <li data-bbox="285 1915 847 2022">3) ดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากรตาม 	<p data-bbox="847 598 1370 698">ในที่นี่ผู้ศึกษาจะขอกว่าถึงอำนาจหน้าที่ที่สำคัญเกี่ยวกับเรื่องที่ศึกษาเฉพาะ</p> <p data-bbox="847 705 1370 761">หน่วยงานกรมศุลกากรในส่วนภูมิภาค</p> <p data-bbox="847 768 1370 824">ได้แก่ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1-4 รวม 4</p> <p data-bbox="847 831 1370 887">หน่วยงาน รวมทั้งด้านศุลกากรในสังกัด มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบ ดังนี้</p> <ol data-bbox="847 893 1370 2022" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="847 893 1370 1666">1) กำหนดกลยุทธ์ในการจัดเก็บภาษีอากรสำหรับสินค้าและของที่นำเข้าและส่งออก ควบคุมและกำกับดูแลการนำเข้าและส่งออก สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดน และของที่นำเข้าและส่งออก รวมทั้งควบคุมและกำกับดูแลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร เขตประกอบการเสรี (เขตอุตสาหกรรมส่งออก) ตามกฎหมายว่าด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง <li data-bbox="847 1673 1370 2022">2) ให้การสนับสนุนแก่ด้านศุลกากรในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีอากร สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร การตรวจสอบและป้องกันปราบปรามการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

สำนักงานศุลกากรส่วนกลาง	สำนักงานศุลกากรส่วนภูมิภาค
4.3 อำนาจหน้าที่	
<p>กฎหมายว่าด้วยศุลกากร เขตประกอบการเสรี (เขตอุตสาหกรรมส่งออก) ตามกฎหมายว่าด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งในเขตพื้นที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเฉพาะภายในอาคารผู้โดยสารและอาคารเทียบเครื่องบิน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ</p>	<p>3) สืบสวนปราบปรามการกระทำ ความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องและดำเนินการเกี่ยวกับการทบทวนเอกสารต่าง ๆ หลังผ่านพิธีการทางศุลกากร รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับคดีทางศุลกากรของกลางและของตกค้างที่อยู่ในความรับผิดชอบ</p>
<p>4) วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการกระทำ ความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกซึ่งของผู้โดยสารนำเข้ามาพร้อมกับตน รวมทั้งจัดทำประเมินผลพัฒนา และปรับปรุงฐานข้อมูลด้านศุลกากรเพื่อใช้บริหารความเสี่ยง</p>	<p>4) ตรวจสอบบันทึก บัญชีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าหรือส่งออกของออก ที่ทำการของผู้นำเข้า ผู้ส่งของออก หรือผู้เกี่ยวข้องเพื่อปราบปรามการฉ้อฉลทางการค้าภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่</p>
<p>5) วางแผนและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรม</p>	<p>5) ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากรและรายได้อื่นสำหรับสินค้านำเข้าและส่งออก และของติดตัวผู้โดยสาร การคืนอากรที่มีใช้กรณีตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งการควบคุมและตรวจสอบสินค้านำเข้าและส่งออก สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดน และของติดตัวผู้โดยสารตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง</p>
<p>6) บริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของกรม ตลอดจนฝึกอบรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</p>	<p>6) ดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร เขต</p>
<p>7) เป็นศูนย์รวมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร และให้บริการข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศแก่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก</p>	
<p>8) พิจารณาคำขออนุมัติจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากร ทำเนียบท่าเรือ โรงพักสินค้า และสถานที่อื่น ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับ</p>	

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

สำนักงานศุลกากรส่วนกลาง	สำนักงานศุลกากรส่วนภูมิภาค
4.3 อำนาจหน้าที่	
<p>มอบหมาย</p> <p>9) ดำเนินการเกี่ยวกับการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องตลอดจนการชดเชยค่าภาษีอากรตามกฎหมายว่าด้วยการชดเชยค่าภาษีอากรสินค้าส่งออกที่ผลิตในราชอาณาจักร</p>	<p>อุตสาหกรรมส่งออกตามกฎหมายว่าด้วย</p> <p>การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย</p> <p>และสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง</p>



ภาพที่ 2.4 โครงสร้างกรมการเลือกตั้ง

สรุป จากการศึกษาความเป็นมา โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศุลกากร ส่วนกลางและสำนักงานศุลกากรส่วนภูมิภาคของกรมศุลกากร ที่ผ่านมา ทำให้กล่าวได้ว่า กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนกลาง สังกัดกระทรวงการคลัง มีหน่วยงานสังกัดทั้งในส่วนกลางและในส่วนภูมิภาค เดิมมีภารกิจหลักเกี่ยวกับการจัดภาษีอากรจากการนำเข้าและส่งออกสินค้า และการป้องกันปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร มาเป็นการมุ่งเน้นที่จะพัฒนาส่งเสริมด้านการค้าระหว่างประเทศและการส่งออกของไทย อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการ และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิศัตตราศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลในหัวข้อนี้ไปใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการสร้างแบบสอบถาม รวมทั้งการอภิปรายผล และการเสนอแนะแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการ ในบทที่ 5

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย หรือระเบียบวิธีวิจัย (methodology) มีส่วนทำให้การศึกษาหรือการวิจัยเป็นระบบ เป็นสากล ได้รับการยอมรับในทางวิชาการและมีคุณค่าเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังมีส่วนช่วยเพิ่มความชัดเจนและความเข้าใจให้แก่ผู้อ่านมากขึ้นด้วย แต่ทั้งหมดนี้ ขึ้นอยู่กับขั้นตอนการนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัยว่าจะต้องชัดเจน เป็นระบบ ไม่สับสน และใช้ภาษาที่ทำให้ผู้อ่านเข้าใจได้ง่าย (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 58-59) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) การศึกษา เรื่อง “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ” ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนการนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัยไว้ 6 หัวข้อ ดังนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้แบ่งหัวข้อนี้ออกเป็น 2 หัวข้อย่อย คือ ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร หมายถึง จำนวนข้าราชการกรมสุทธการเป้าหมายทั้งหมดที่ศึกษา โดยประชากรในที่นี้แบ่งเป็น 2 ประเภท (ตามกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมสุทธการ กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 และคำสั่งกรมสุทธการที่ 2/2552 ลงวันที่ 6 มกราคม 2552) ได้แก่

1.1.1 ประเภทที่หนึ่ง คือ ข้าราชการกรมสุทธการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสุทธการ ส่วนกลาง ได้แก่ เขตกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล รวม 8 แห่ง จำนวน 2,462 คน (สำนักงานสุทธการส่วนกลาง ได้แก่ เขตกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล ประกอบด้วย 15 หน่วยงาน แต่ผู้ศึกษาเลือกกลุ่มตัวอย่างเพียง 8 หน่วยงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้วยระบบ

บุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุกลาง สำหรับหน่วยงานที่ไม่ได้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุกลาง และไม่ได้เลือกไว้ด้วย เช่น สำนักกฎหมาย สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล และสำนักแผนและการต่างประเทศ เป็นต้น)

1.1.2 ประเภทที่สอง คือ ข้าราชการกรมสุกลางที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสุกลางส่วนภูมิภาค ได้แก่ (1) สำนักงานสุกลางภาคที่ 1 (2) สำนักงานสุกลางภาคที่ 2 (3) สำนักงานสุกลางภาคที่ 3 และ (4) สำนักงานสุกลางภาคที่ 4 รวม 4 แห่ง จำนวน 1,094 คน (สำนักงานสุกลางส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย 4 หน่วยงาน ผู้ศึกษาได้เลือกกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เพราะเป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุกลาง สำหรับเหตุผลที่ไม่เลือกสำนักงานสุกลางท่าเรือแหลมฉบัง เพราะเป็นหน่วยงานที่สังกัดในส่วนกลางแต่มีที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค อีกทั้งจะทำให้ขอบเขตการศึกษากว้างขวางมากขึ้น อันไม่สอดคล้องกับเวลา และงบประมาณของการทำการศึกษาครั้งนี้)

รวมประชากรทั้งหมด (2,462 + 1,094) เท่ากับ 3,556 คน

หมายเหตุ พระราชบัญญัติสุกลาง (ฉบับที่ 6) พุทธศักราช 2479 มาตรา 3 บัญญัติไว้ว่า “คำว่า “พนักงานสุกลาง” และ “พนักงาน” หมายความว่า และกินความรวมไปถึงบุคคลใด ๆ ซึ่งรับราชการในกรมสุกลาง หรือนายทหารแห่งราชนาวี หรือนายอำเภอ หรือผู้ช่วยนายอำเภอ ซึ่งได้รับแต่งตั้งเป็นพิเศษให้กระทำการแทนกรมสุกลาง” เช่นนี้ หมายความว่า คำว่า “พนักงานสุกลาง” มีความหมายครอบคลุมถึง “ข้าราชการกรมสุกลาง” ด้วย แต่ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้คำว่า “ข้าราชการกรมสุกลาง” เนื่องจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้จำกัดหรือมุ่งศึกษาเฉพาะพนักงานสุกลางที่เป็น “ข้าราชการกรมสุกลาง” เท่านั้น โดยไม่รวมลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว หรือบุคคลอื่นใด นอกจากนี้ ยังได้มีการใช้คำว่า “ข้าราชการกรมสุกลาง” อย่างเป็นทางการใน “ประกาศกรมสุกลาง ที่ 91/2552 เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมสุกลาง” อีกด้วย

1.2 กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ข้าราชการกรมสุกลางที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 2 ประเภทเช่นกัน ได้แก่

1.2.1 ประเภทที่หนึ่ง คือ ข้าราชการกรมสุกลางที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสุกลางส่วนกลางเขตกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล รวม 8 แห่ง จำนวน 764 คน และ

1.2.2 ประเภทที่สอง คือ ข้าราชการกรมสุกลางที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสุกลางส่วนภูมิภาค ได้แก่ (1) สำนักงานสุกลางภาคที่ 1 (2) สำนักงานสุกลางภาคที่ 2 (3) สำนักงานสุกลางภาคที่ 3 และ (4) สำนักงานสุกลางภาคที่ 4 รวม 4 แห่ง จำนวน 339 คน

รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดทั้ง 2 ประเภท จำนวน (764+339) เท่ากับ 1,103 คน

ทั้งนี้ ได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) (1967: 398) ในหนังสือ เรื่อง “Elementary Sampling Theory” และ (1973: 727-728) ในหนังสือ เรื่อง “Statistics: An Introductory Analysis” ที่ระดับความเชื่อมั่น 97.5% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.025 (โดยทั่วไป ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์รวมทั้งในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยหรือผู้ศึกษาจะกำหนดหรือใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 แต่ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดระดับความเชื่อมั่น 97.5 % และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.025 เนื่องจากการกำหนดค่าความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้น ทำให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่ผู้ศึกษาต้องการคือประมาณ 1,000 คน และยังเป็นการเพิ่มระดับความเชื่อมั่นให้มากขึ้นกว่าระดับความเชื่อมั่นที่ใช้กันทั่วไปอีกด้วย) ดังสูตรข้างล่างนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.025

$$\text{แทนค่า } n = \frac{3,556}{1 + 3,556(0.025)^2}$$

$$n = \frac{3,556}{3.2225}$$

$$n = 1,103$$

สำหรับเหตุผลที่เลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวนี้ เพราะเป็นข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับการวิเคราะห์การบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร อันจะทำให้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณภาพ และเชื่อถือได้ นอกจากนี้ การที่เลือกศึกษาเฉพาะข้าราชการกรมศุลกากร 2 ประเภทดังกล่าว อันได้แก่ (1) ข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศุลกากรส่วนกลาง ได้แก่ เขตกรุงเทพมหานคร

และเขตปริมณฑล รวม 8 แห่ง รวมทั้ง (2) ข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศุลกากร ส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1- 4 รวม 4 แห่ง เพราะผู้ศึกษาปฏิบัติงานอยู่ใน สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 จึงควรศึกษาการบริหารจัดการของสำนักงานศุลกากรส่วนกลางเขต กรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑลด้วย เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกันตามวัตถุประสงค์ การวิจัย ข้อ 2.4 ข้างต้นด้วย

ส่วนเหตุผลที่ไม่ครอบคลุมประชากรและกลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น ประชาชนผู้มารับ บริการ หรือข้าราชการในสังกัดหน่วยงานอื่น เพราะไม่ได้ปฏิบัติงานและไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับ การบริหารจัดการที่ศึกษา อีกทั้งจะทำให้ขอบเขตการศึกษากว้างขวางมากขึ้น อันไม่สอดคล้องกับ เวลา และงบประมาณที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้

สำหรับการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานใน สำนักงานศุลกากรส่วนกลาง ได้แก่ เขตกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล รวม 8 แห่ง และ ข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศุลกากรส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานศุลกากรภาค ที่ 1-4 รวม 4 แห่ง โดยการเทียบอัตราส่วนร้อยละจากจำนวนประชากรทั้งหมดทั้ง 2 ประเภท $(2,462+1,094 = 3,556 \text{ คน})$ ได้ใช้สูตร ดังนี้

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

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดทั้ง 2 ประเภท $(764+339 = 1,103 \text{ คน})$ แล้ว ผู้ศึกษาสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้ จำนวน 1,009 คน คิดเป็นร้อยละ 91.48 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (1,103 คน) แสดงไว้ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริง
จำแนกตามประเภทประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 2 ประเภท

(หน่วย : คน)

ประเภทของ ประชากรและ กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน ประชากร ร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด ที่ต้องการ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่างที่เก็บ รวบรวมได้จริง
1. ประเภทที่หนึ่ง ข้าราชการกรม ศุลกากรที่ปฏิบัติงานในสังกัด สำนักงานศุลกากรส่วนกลาง ได้แก่ เขตกรุงเทพมหานคร และเขต ปริมณฑล รวม 8 แห่ง		ประชากรทั้งหมด = 3,556 คน ประชากรในส่วนกลาง = 2,462 คน กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด = 1,103 คน แทนค่าสูตร (ดังกล่าว ข้างต้น) $\frac{1,103 \times 2,462}{3,556} = 764$ กลุ่ม ตัวอย่าง = 764 คน	
1.1 สำนักงานบริหารกลาง	125	$\frac{764 \times 125}{2,462} = 39$	39
1.2 สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ	368	$\frac{764 \times 368}{2,462} = 114$	103
1.3 สำนักงานศุลกากรตรวจของ ผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	373	$\frac{764 \times 373}{2,462} = 116$	95
1.4 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่า อากาศยานสุวรรณภูมิ	606	$\frac{764 \times 606}{2,462} = 188$	167
1.5 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้า ลาดกระบัง	182	$\frac{764 \times 182}{2,462} = 56$	50
1.6 สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ	479	$\frac{764 \times 479}{2,462} = 149$	128

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

(หน่วย : คน)			
ประเภทของ ประชากรและ กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด ที่ต้องการ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่างที่เก็บ รวบรวมได้จริง
1.7 สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	79	$\frac{764 \times 79}{2,462} = 24$	24
1.8 สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษี อากร	250	$\frac{764 \times 250}{2,462} = 78$	64
รวม	2,462	764	670
2. ประเภทที่สอง ข้าราชการกรม ศุลกากรที่ปฏิบัติงานในสังกัด สำนักงานศุลกากรส่วนภูมิภาค รวม 4 แห่ง		ประชากรทั้งหมด = 3,556 คน ประชากรในส่วน ภูมิภาค = 1,094 คน กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด = 1,103 คน แทนค่าสูตร (ดังกล่าว ข้างต้น)	
		$\frac{1,103 \times 1,094}{3,556} = 339$ กลุ่มตัวอย่าง = 339 คน	
2.1 สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1	275	$\frac{339 \times 275}{1,094} = 85$	85
2.2 สำนักงานศุลกากรภาคที่ 2	184	$\frac{339 \times 184}{1,094} = 57$	57
2.3 สำนักงานศุลกากรภาคที่ 3	228	$\frac{339 \times 228}{1,094} = 71$	71
2.4 สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4	407	$\frac{339 \times 407}{1,094} = 126$	126
รวม	1,094	339	339

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

(หน่วย : คน)			
ประเภทของ ประชากรและ กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด ที่ต้องการ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่างที่เก็บ รวบรวมได้ จริง
	(2,462+1, 094) = 3,556	(764+339) = 1,103	(670+339) = 1,009 คน (คิดเป็นร้อยละ 91.48 ของกลุ่ม ตัวอย่าง ทั้งหมด (1,103))
รวมทั้งหมด			

นอกเหนือจากข้างต้น ผู้ศึกษายังได้สัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (delphi) ซึ่งเป็นบุคคลที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่สำคัญในหน่วยงาน จำนวน 2 คนอีกด้วย ได้แก่

คนที่หนึ่งชื่อ นายจำเริญ โพธิยอด ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง กรม
ศุลกากร สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2552 ระหว่างเวลา 14.00 น. ถึง 15.00 น. รวม 60 นาที
สถานที่สัมภาษณ์ คือ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากร

คนที่สองชื่อ นางสาวอมรา ผลาชีวะ ตำแหน่งนายด่านศุลกากรนครพนม สำนักงานศุลกากร
ภาคที่ 2 กรมศุลกากร สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 6 ธันวาคม 2552 ระหว่างเวลา 09.00 น. ถึง 10.00 น. รวม 60 นาที
สถานที่สัมภาษณ์ คือ ด่านศุลกากรนครพนม สำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 กรมศุลกากร

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ซึ่งหมายถึง การศึกษาหรือ
การวิจัยที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามเป็นหลัก เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงปริมาณ
ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตามในการศึกษาครั้งนี้ ยังได้ให้ความสำคัญกับการเก็บ
รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เช่น การรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

รวมทั้งการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงคุณภาพ เห็นได้จากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญที่เรียกว่า เดลไฟล์ ด้วย การศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างภาคสนาม โดยแบบสอบถามในการศึกษานี้ครอบคลุม 3 หัวข้อย่อย ดังนี้

2.1 หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม ที่ใช้ในการศึกษานี้ ประกอบด้วย 4 ข้อ

2.1.1 การคำนึงถึงวัตถุประสงค์การวิจัยและขอบเขตการวิจัยของการศึกษานี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแบบสอบถามต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและขอบเขตการวิจัยของการศึกษานี้

2.1.2 การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวคิดพื้นฐานสำหรับการตั้งข้อคำถาม เช่น การทบทวนวรรณกรรมหรือแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำมาเป็นพื้นฐานในการสร้างแบบสอบถาม

2.1.3 การใช้ความรู้และประสบการณ์ของผู้ศึกษาเอง

2.1.4 การขอคำปรึกษา คำแนะนำ และความร่วมมือจากผู้มีความรู้ความสามารถหรือผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ศึกษา จำนวน 2 คน นอกจากนี้ ยังขอคำแนะนำและคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามในแบบสอบถามอีกด้วย

2.2 ลักษณะแบบสอบถาม ในการรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนามนั้น ได้ใช้แบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบ ผู้ศึกษาได้เลือกสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า (rating scale) ตามแบบของ เร็นสิส เอ. ลิเคิร์ต (Rensis A. Likert) หรือ ลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) (1961: 166-169) ในหนังสือ เรื่อง “New Patterns of Management” โดยกำหนดให้มีน้ำหนักเปรียบเทียบกันเป็นการแบ่งมาตราส่วนประมาณค่าของการตีความหมายออกเป็น 3 ระดับ พร้อมกันนี้ได้จัดรูปแบบที่เอื้อต่อการประเมินผล รวมทั้งง่ายต่อผู้ตอบแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ผล โดยมีค่าน้ำหนักเปรียบเทียบกัน 3 ระดับ

ในส่วนของเกณฑ์การวิเคราะห์ระดับแต่ละข้อคำถาม ได้ใช้การคำนวณช่วงการวัดตามแนวคิดของ จอห์น ดับบลิว. เบสท์ (John W. Best) (1977: 174) ในหนังสือ เรื่อง “Research in Education” ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้ค่าคะแนนสูงสุดลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุด และนำมาหารด้วยจำนวนกลุ่มหรือระดับการวัดที่ต้องการแบ่ง ดังนี้

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

ได้กำหนดคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

- | | | | |
|---|----------------------|-----------|-------------------|
| 3 | เห็นด้วยระดับมาก | ช่วงคะแนน | 2.34 - 3.00 คะแนน |
| 2 | เห็นด้วยระดับปานกลาง | ช่วงคะแนน | 1.67 - 2.33 คะแนน |
| 1 | เห็นด้วยระดับน้อย | ช่วงคะแนน | 1.00 - 1.66 คะแนน |

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ในการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราประเมินค่านั้น อาจแบ่งเป็น 3 ระดับ หรือ 5-6 ระดับก็ได้ แต่ในที่นี้เลือก 3 ระดับ สำหรับเหตุผลสำคัญที่เลือกสร้างแบบสอบถามแบบมาตราประเมินค่าที่แบ่งเป็น 3 ระดับนั้น มี 8 ข้อ ดังนี้

หนึ่ง ผู้ศึกษาไม่ต้องการใช้การประเมินความละเอียดในระดับที่มากจนเกินไป เช่น 5 หรือ 6 ระดับ ซึ่งเป็นระดับที่เกินความเป็นจริง เกินความจำเป็น ผู้ตอบแบบสอบถามแยกแยะความเห็นหรือความรู้สึกของแต่ละระดับอย่างชัดเจนได้ยาก เกิดการโต้แย้งในเรื่องขอบเขตของแต่ละระดับได้ง่าย ที่สำคัญคือ ไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์จริงและฝืนสภาพความเป็นจริง แต่ผู้ศึกษาต้องการใช้การประเมินความละเอียดที่อยู่ในระดับที่พอเหมาะที่ง่ายสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม คือ 3 ระดับ

สอง ประหยัดเวลาแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อแบบสอบถามมีจำนวนมากกว่า 50 ข้อคำถาม

สาม ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจได้สะดวก รวดเร็ว แยกแยะความรู้สึกได้ง่าย และไม่ฝืนความรู้สึก

สี่ ง่ายต่อผู้อ่านหรือผู้นำผลการศึกษาวิจัยไปศึกษา

ห้า ทำให้ข้อมูลที่ได้รับเป็นกลุ่มก้อน ชัดเจน ถ้าเป็น 5 ระดับ ข้อมูลจะกระจาย อีกทั้งเมื่อผู้ศึกษาเขียนบรรยาย ข้อมูลจะยืดเยื้อ ซ้ำซาก เกินความจำเป็น ทำให้เกิดความเหนื่อยในการอ่านงานวิจัย

หก ทำให้ประหยัดเวลาและง่ายต่อการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล รวมตลอดทั้งการนำเสนอ หรือเขียนบรรยายข้อมูล

เจ็ด ในทางปฏิบัติ บ่อยครั้งที่เริ่มแรก ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ 5-6 ระดับ แต่หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว และนำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ปรากฏว่า ข้อมูลมีลักษณะกระจายไม่เป็นกลุ่มก้อน บางระดับหรือหลายระดับไม่มีน้ำหนักมากเพียงพอ หรือบางระดับใกล้เคียงกันมาก ทำให้ในที่สุดจำเป็นต้องยุบรวมเป็น 3 ระดับ การยุบรวมเช่นนี้อาจส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูลคลาดเคลื่อนไป

แปด มีนักวิชาการได้ใช้เพียง 3 ระดับอย่างแพร่หลาย และยอมรับการใช้แบบสอบถามที่เป็น 3 ระดับนี้ด้วย (**สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ลัดดาวัลย์ รอดมณี และไพฑูรย์ ภักดี** (2529: 310-311) ในหนังสือ เรื่อง “ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์”; เอกสารการสอนชุดวิชา ขอบข่ายและวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ **มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช** (2539: 377); **สมชัย ศรีสุทธิยากร** (2546: 15) ในหนังสือ เรื่อง “ตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติการ” โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามแนวคิดของ **จอห์น ดับบลิว. เบสท์** (John W. Best) (1977: 174) ในหนังสือ เรื่อง “Research in Education” และแนวคิดของ **เวย์น ดับบลิว. แดเนียล** (Wayne W. Daniel) (1995: 18-19) ในหนังสือ เรื่อง “Biostatistics: A Foundation for Analysis in the Health Sciences”

ส่วนของเนื้อหาภายในแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบขึ้นด้วยข้อคำถามปิดและข้อคำถามเปิด โดยแบ่งแบบสอบถาม 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยสอบถามในเรื่องเพศ อายุ การศึกษา และประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม

ส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการวิเคราะห์ปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน ได้แก่ ด้าน (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/การประเมินผล (Reporting) และ (11) การงบประมาณ (Budgeting) ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 34 ข้อคำถาม

ส่วนที่สาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการวิเคราะห์แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 11 ข้อคำถาม

ส่วนที่สี่ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม

หมายเหตุ แบบสอบถามแต่ละส่วนมีจำนวนคำถามไม่เท่ากัน เนื่องจากการกำหนดจำนวนข้อของแบบสอบถามในแต่ละส่วน ผู้ศึกษากำหนดขึ้นจากความสำคัญของวัตถุประสงค์การวิจัย โดยการศึกษานี้ ผู้ศึกษาต้องการเน้นศึกษาวิเคราะห์ปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการ

บริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ ดังนั้น แบบสอบถามในส่วนของปัญหาจึงมีจำนวนมากกว่าในส่วนอื่น ๆ เพื่อที่จะทำให้สามารถทราบถึงปัญหาที่แท้จริง และละเอียดถี่ถ้วน อันจะนำไปสู่ข้อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการได้อย่างถูกต้อง

2.3 การทดสอบแบบสอบถาม การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือช่วยในการทำวิจัยสนาม ผู้ศึกษาจึงได้สร้างหรือออกแบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อคำถามและตัวชี้วัด (indicator) ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตการวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัยของการศึกษานี้ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้มีความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) โดยข้อคำถามหรือตัวชี้วัดแต่ละข้อในแบบสอบถามมีลักษณะหลายข้อข้างล่างนี้ ตามความเหมาะสม (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 71-72) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”)

- 1) มีมาตรฐาน (standard)
- 2) เป็นสากล (universalization)
- 3) เป็นระบบ (system) หรือสอดคล้องกันทั้งหมด
- 4) ได้รับความยอมรับ (acceptability)
- 5) มีความเป็นกลาง (neutrality)
- 6) ไม่ลำเอียง (non-bias)
- 7) อยู่บนพื้นฐานของความรู้และวิชาการที่พิสูจน์และทดสอบได้ (objectivity)
- 8) มิใช่ข้อคำถามและตัวชี้วัดที่สร้างหรือออกแบบขึ้นจากความรู้สึกนึกคิดของผู้ศึกษาเอง (subjectivity)
- 9) ตรงประเด็น (accuracy)
- 10) มีความเที่ยงตรง (validity)
- 11) มีความเชื่อถือได้ (reliability)
- 12) มีความไวต่อสิ่งที่จะวัด (sensitivity) ชี้วัดได้รวดเร็ว
- 13) มีความสามารถในการแยกแยะหรือชี้วัดความแตกต่าง (differentiation) ของสิ่งที่จะวัดได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ
- 14) มีความเป็นไปได้ในการวัด (feasibility)
- 15) มีความครอบคลุม (coverall)
- 16) เข้าใจง่ายและแปลความหมายได้ง่าย (meaningfulness and interpretability)
- 17) ประหยัด (economy)

18) สะดวกหรือง่ายต่อการนำมาใช้ (convenience) ในการศึกษา วิเคราะห์ วัด และ ประเมินผล

19) มีกระบวนการทดสอบตัวชี้วัดก่อนนำมาใช้จริง (pre-test)

โดยผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบแบบสอบถามรวม 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่หนึ่ง การยกร่างแบบสอบถาม ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัย

ขั้นตอนที่สอง การตรวจสอบความเที่ยงตรง เป็นลักษณะของการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสมบูรณ์ ความสอดคล้อง ตลอดจนเนื้อหาและถ้อยคำของแบบสอบถาม ให้รัดกุมและถูกต้อง โดยดำเนินการดังนี้

1) การนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ผู้เชี่ยวชาญมีจำนวน 2 คน คือ (1) นายจำเริญ โปธิยอด ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง กรมศุลกากร และ (2) นางสาวอมรา ผลาชีวะ ตำแหน่งนายด่านศุลกากรนครพนม สำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 กรมศุลกากร เมื่อพบข้อบกพร่องผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม เช่น ตัดข้อความที่ไม่จำเป็นออก และเพิ่มข้อความที่สำคัญบางข้อความจนกระทั่งแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง

2) การนำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์มีจำนวน 2 คน คือ (1) รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ และ (2) อาจารย์พลเอกสิรินทร์ ฐูปเกล้า เมื่อพบข้อบกพร่อง ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์ และมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่สาม การตรวจสอบความเชื่อถือได้ดำเนินการโดยผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (pretest) เพื่อทดสอบหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศุลกากรส่วนกลาง คือ สำนักงานศุลกากรเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 25 คน และสำนักงานศุลกากรส่วนภูมิภาค คือ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 25 คน รวม 50 คน ต่อจากนั้น จึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามจำนวนดังกล่าวมานำวิเคราะห์หาความเชื่อถือได้ จากสูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของ **ลี โจเซฟ ครอนบาค** (Lee Joseph Cronbach) ในวารสาร Psychometrika 16 (1951: 297-334) เรื่อง "Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests" และ (1971: 160) ในหนังสือ เรื่อง "Essentials of Psychological Testing" โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์ถ้าได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา 0.92 ซึ่งสูงกว่า 0.70

จึงจะถือว่า แบบสอบถามดังกล่าวน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ ทั้งนี้ อาจคำนวณโดยใช้สูตร ดังนี้

$$a = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_i^2} \right]$$

a = ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

n = จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถามทั้งหมด

$\sum S_i^2$ = ผลรวมความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อคำถาม

S_i^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวมของแบบสอบถาม

แทนค่า

$$a = \frac{50}{50-1} \left[1 - \frac{4.592^2}{14.713^2} \right]$$

$$a = \frac{50}{50-1} \left[1 - \frac{21.086}{216.472} \right]$$

$$a = 1.02 \left[0.9026 \right]$$

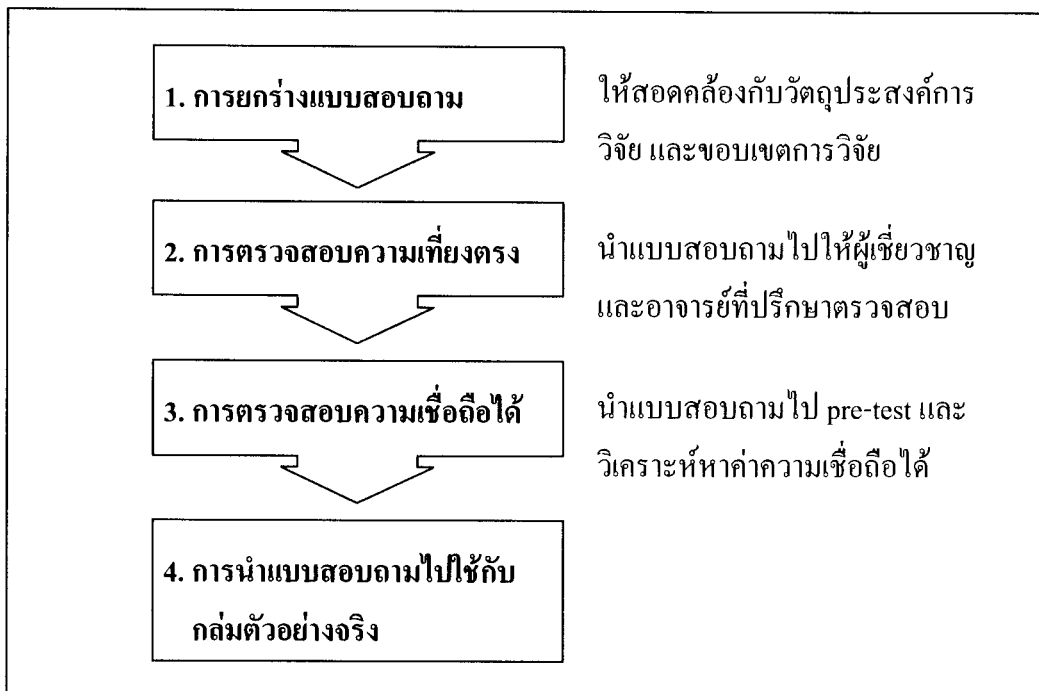
$$a = 0.92$$

จากสูตรและการแทนค่าข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำมาใช้ในการทดสอบหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามจำนวน 50 ชุดดังกล่าว และได้ค่าความเชื่อถือ เท่ากับ 0.92 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

ขั้นตอนที่สี่ การนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง โดยผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบและเก็บรวบรวมกลับมาประมวลและวิเคราะห์ต่อไป

ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ หากพบข้อบกพร่องในขั้นตอนใด ผู้ศึกษาก็จะนำไปปรับปรุงแก้ไขจนผ่านทุกขั้นตอน

การทดสอบแบบสอบถามทั้ง 4 ขั้นตอนข้างต้นนี้ สรุปไว้ในภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 การทดสอบแบบสอบถามที่แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

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

3.2 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในพื้นที่ต่าง ๆ โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว แจกแบบสอบถามด้วยตนเอง และบางส่วนผู้ศึกษาได้ส่งไปทางไปรษณีย์ให้ตัวแทนแต่ละหน่วยงานดำเนินการแจกแบบสอบถามแทน และการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ก่อนเก็บแบบสอบถามคืน หากผู้ศึกษาหรือตัวแทนแต่ละหน่วยงานพบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ หรือกรอกข้อความไม่สมบูรณ์ ผู้ศึกษาหรือตัวแทนแต่ละหน่วยงานจะขอให้กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามกรอกแบบสอบถามให้สมบูรณ์ นอกจากนี้ ได้

ทำการสัมภาษณ์เนวตักเฉพาะผู้เชี่ยวชาญด้วยตนเอง จำนวน 2 คน ได้แก่ (1) นายจำเริญ โปธิยอด ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง กรมศุลกากร และ (2) นางสาวอมรา ผลาชีวะ ตำแหน่งนายด่านศุลกากรนครพนม สำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 กรมศุลกากร ข้อมูลส่วนนี้เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ (qualitative data) ซึ่งนำมาใช้เป็นข้อมูลเสริมข้อมูลหลักซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative data) การแจกและการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามนี้ได้ดำเนินการระหว่างวันที่ 1 กันยายน 2552 ถึงวันที่ 30 ตุลาคม 2552 รวม 60 วัน

3.3 การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์ ผู้ศึกษาได้ทำการสังเกตกลุ่มตัวอย่างจากประสบการณ์ของผู้ศึกษา ดังนี้

3.3.1 การสังเกตภาพรวมวิธีการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศุลกากรส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค

3.3.2 การสังเกตสภาพแวดล้อมของสำนักงานศุลกากรส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากภาคสนามแล้ว ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการตามลำดับที่แบ่งเป็น 2 ข้อ ได้แก่ วิธีการประมวลข้อมูล และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 วิธีการประมวลข้อมูล แบ่งเป็น 4 ข้อ

4.1.1 การรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการวิจัยภาคสนาม

4.1.2 การตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุด

4.1.3 การจัดคำตอบเป็นกลุ่มและเป็นหมวด โดยกำหนดรหัส (code) ข้อมูล พร้อมทั้งจัดทำคู่มือลกรหัส (codebook) และบันทึกรหัสข้อมูลลงในตารางในเครื่องคอมพิวเตอร์

4.1.4 การประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

4.2 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง (contingency analysis)

รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analytical approach) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

4.2.1 **ค่าสถิติร้อยละ (percentage)** ใช้อธิบายและวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป เช่น เพศและการศึกษา เป็นต้น

4.2.2 **ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ S.D. และการทดสอบค่าที (t-test)** ใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1)

การวิเคราะห์ปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน และ (2) การวิเคราะห์แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน นอกจากนี้แล้ว ยังใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการอีกด้วย

ในการวิเคราะห์เพื่อค่าเฉลี่ยหรือมาตรประมาณค่าตามแบบสอบถามได้แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ มาก ปานกลาง และน้อย ตามแนวคิดของ เบส ดังกล่าวแล้วข้างต้น

สำหรับรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน ผู้ศึกษาได้ ดำเนินการ ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับเพศ อายุ การศึกษา และประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลส่วนนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ พร้อมกับนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน ข้อมูลส่วนนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที พร้อมกับนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน ข้อมูลส่วนนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที พร้อมกับนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สี่ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ ข้อมูลส่วนนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที พร้อมกับนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

5. ระยะเวลาทำการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2552 ถึง วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2553 รวมระยะเวลา 8 เดือน

6. แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

แผนการดำเนินงานตลอดทั้งโครงการมีระยะเวลา 8 เดือน แบ่งเป็น

- 6.1 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร 2 เดือน
 - 6.2 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม 3 เดือน
 - 6.3 การประมวลผลข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล 1 เดือน
 - 6.4 การเสนอผลการศึกษา และการจัดทำเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์ 2 เดือน
- ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ระยะเวลาและแผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ	ระยะเวลาดำเนินงาน 8 เดือน							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร เช่น หนังสือ บทความ และเอกสารเกี่ยวกับ ความเป็นมา อำนาจหน้าที่ และแนวคิดการ บริหารจัดการ เป็นต้น	—————							
2. การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของ กลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัย	—————							
3. การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ ข้อมูล	—————							
4. การเสนอผลการศึกษา และการจัดทำเป็น รูปเล่มที่สมบูรณ์	—————							

หมายเหตุ ขณะศึกษา ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงข้อมูลจากการวิจัยเอกสารให้ทันสมัยอยู่
ตลอดเวลา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ของการศึกษา เรื่อง “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ” เป็นการศึกษาด้านรัฐประศาสนศาสตร์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) วิเคราะห์ปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ (2) วิเคราะห์แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ (3) การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ และ (4) วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า แฟ้มส์-โพสคอร์บ (PAMS-POSDCoRB) 11 ด้าน” (ต่อจากนี้ไปใช้คำว่า PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิเคราะห์ครั้งนี้ ทั้ง 11 ด้านนั้น ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารนโยบาย (Policy) (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) (3) การบริหารคุณธรรม (Morality) (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) (5) การวางแผน (Planning) (6) การจัดองค์การ (Organizing) (7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing) (8) การอำนวยความสะดวก (Directing) (9) การประสานงาน (Coordinating) (10) การรายงาน/การประเมินผล (Reporting) และ (11) การงบประมาณ (Budgeting) การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการกรมสุทธการ จำนวน 1,009 คน คิดเป็นร้อยละ 91.48 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (1,103 คน) ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของข้อมูลแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้ ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการบรรยายประกอบตารางโดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 4.1)

วิเคราะห์โดยหาจำนวน และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม (ตารางที่ 4.2-4.6) ประกอบด้วย 4 หัวข้อ ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน (ตารางที่ 4.2) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน (ตารางที่ 4.3) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร (ตารางที่ 4.4) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน (ตารางที่ 4.5-4.6) 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 1 หัวข้อ ดังนี้

สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการ แนวทางการเพิ่มศักยภาพ ภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้ม และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน (ตารางที่ 4.7) เป็นการนำเสนอไว้ในตาราง

ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 นี้ ประกอบด้วย 1 ข้อ ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษานำเสนอข้อมูลเป็นจำนวน และค่าร้อยละ ดังได้แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามแสดงเป็นจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

	ข้อมูลส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง	กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 1,009)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	1.1 ชาย	556	55.10
	1.2 หญิง	453	44.90
	รวม	1,009	100.00
2. อายุ	2.1 18 – 30 ปี	130	12.88
	2.2 31 – 40 ปี	263	26.07
	2.3 41 ปี ขึ้นไป	616	61.05
	รวม	1,009	100.00
3. การศึกษา	3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	187	18.53
	3.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	652	64.62
	3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	170	16.85
	รวม	1,009	100.00
4. ประเภท	4.1 ข้าราชการกรมศุลกากรที่ ปฏิบัติงานในส่วนกลาง	670	66.40
	4.2 ข้าราชการกรมศุลกากรที่ ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค	339	33.60
	รวม	1,009	100.00

หมายเหตุ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในตารางที่ 4.1 มีน้อย เนื่องจากผู้ศึกษาได้นำเสนอเฉพาะข้อมูลที่น่าไปใช้ในการวิเคราะห์ และ/หรือ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เท่านั้น เช่น ผู้ศึกษาได้นำเสนอข้อมูลในเรื่องเพศ และประเภทไว้เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน อย่างไรก็ตาม มีข้อมูลบางส่วนที่แม้ไม่ได้นำไปใช้ในการวิเคราะห์ แต่ก็ยังเป็นข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงสภาพทั่วไปหรือภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง อันได้แก่ ข้อมูลเรื่องอายุ และการศึกษา

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.1 พบว่า (1) ในเรื่องเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 55.10) เป็นชาย และที่เหลือ (ร้อยละ 44.90) เป็นหญิง (2) ในเรื่องอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 61.05) อายุ 41 ปีขึ้นไป รองลงมา (ร้อยละ 26.07) อายุ 31-40 ปี และที่เหลือ (ร้อยละ 12.88) อายุ 18-30 ปี (3) ในเรื่องการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 64.62) มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า รองลงมา (ร้อยละ 18.53) มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และที่เหลือ (ร้อยละ 16.85) มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และ (4) ในเรื่องประเภท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 66.40) เป็นข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง และที่เหลือ (ร้อยละ 33.60) เป็นข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 นี้ประกอบด้วย 4 หัวข้อดังกล่าวไว้แล้วข้างต้น โดยนำเสนอเรียงตามลำดับดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.2 ดังนี้

หมายเหตุ ข้อความว่า “ปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์” ในที่นี้หมายถึง ปัญหา อุปสรรค หรือข้อขัดข้องสำคัญที่เกี่ยวกับการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานที่กรมศุลกากรนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการ

ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบ
 สุตการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุตการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน

ปัญหาการบริหารจัดการด้วย ระบบสุตการอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมสุตการตามกรอบ แนวคิด PAMS- POSDCoRB 11 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. ปัญหาการบริหารจัดการ							
ด้านการบริหารนโยบาย							
1.1 กรมสุตการไม่เห็นถึง ความสำคัญและไม่ได้กำหนด แผน และมาตรการการ บริหารจัดการด้วยระบบ สุตการอิเล็กทรอนิกส์ไว้	(100)	(472)	(437)	(1,009)			
1.2 กรมสุตการไม่ได้เปิด โอกาสให้ประชาชนผู้มารับ บริการเข้ามามีส่วนร่วมใน การกำหนดแผนและ มาตรการการบริหารจัดการ ด้วยระบบสุตการ อิเล็กทรอนิกส์ตามขอบเขต ของกฎหมาย	9.64	47.13	43.23	100.00	1.67	0.65	ปานกลาง
1.3 ในภาพรวม กรมสุตการ มีปัญหาการบริหารจัดการ ด้านการบริหารนโยบายมาก	(159)	(554)	(296)	(1,009)			
	15.39	56.09	28.52	100.00	1.86*	0.66	ปานกลาง
	(208)	(536)	(265)	(1,009)			
	20.45	52.67	26.88	100.00	1.94	0.68	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				1.82	0.66	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการด้วย ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมศุลกากรตามกรอบ แนวคิด PAMS- POSDCoRB 11 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
2. ปัญหาการบริหารจัดการ							
ด้านการบริหารอำนาจหน้าที่							
2.1 กรมศุลกากรกำหนด อำนาจหน้าที่ในด้านการ บริหารจัดการด้วยระบบ ศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์อย่าง ไม่ชัดเจน และซ้ำซ้อนกัน	(218)	(530)	(261)	(1,009)			
	22.23	53.15	24.62	100.00	1.96	0.69	ปานกลาง
2.2 กรมศุลกากรรวมอำนาจ การบริหารจัดการด้วยระบบ ศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ไว้ มากเกินไป	(210)	(566)	(233)	(1,009)			
	20.59	57.18	22.23	100.00	1.98*	0.66	ปานกลาง
2.3 ในภาพรวม กรมศุลกากร มีปัญหาการบริหารจัดการ ด้านการบริหารอำนาจหน้าที่มาก	(220)	(549)	(240)	(1,009)			
	21.28	55.81	22.91	100.00	1.98	0.68	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				1.97	0.68	ปานกลาง
3. ปัญหาการบริหารจัดการ							
ด้านการบริหารคุณธรรม							
3.1 กรมศุลกากรพัฒนาหรือ ฝึกอบรมเพื่อปลูกฝังจิตสำนึก ที่ดีให้แก่ข้าราชการกรม ศุลกากรในเรื่องการบริหาร จัดการด้วยระบบศุลกากร อิเล็กทรอนิกส์ไม่ทั่วถึง	(256)	(496)	(257)	(1,009)			
	24.49	49.11	26.40	100.00	1.99*	0.71	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการด้วย ระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมสุทธการตามกรอบ แนวคิด PAMS- POSDCoRB 11 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย				
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)							
3.2 ข้าราชการกรมสุทธการ บางส่วนของกรมสุทธการปฏิบัติ หน้าที่ด้วยระบบสุทธการ อิเล็กทรอนิกส์ในทิศทางที่ แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน	(116)	(370)	(523)	(1,009)	11.22	37.41	51.37	100.00	1.60	0.69	น้อย
3.3 ในภาพรวม กรมสุทธการมี ปัญหาการบริหารจัดการด้วย ระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการบริหารคุณธรรมมาก	(201)	(507)	(301)	(1,009)	19.91	50.75	29.34	100.00	1.90	0.70	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				1.83	0.70	ปานกลาง				
4. ปัญหาการบริหารจัดการ ด้านการบริหารที่เกี่ยวข้องกับ สังคม											
4.1 กรมสุทธการให้บริการด้วย ระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ไป ในทิศทางที่ไม่เอื้ออำนวย ประโยชน์ต่อสังคมหรือ ส่วนรวมมากเท่าที่ควร	(128)	(405)	(476)	(1,009)	12.58	41.59	45.83	100.00	1.66	0.69	น้อย
4.2 กรมสุทธการขาดเป้าหมายของ การปฏิบัติงานด้วยระบบสุทธการ อิเล็กทรอนิกส์ที่คำนึงถึง ผลประโยชน์ของประชาชนผู้มา รับบริการเป็นหลัก	(143)	(422)	(444)	(1,009)	14.09	42.34	43.57	100.00	1.70*	0.70	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการด้วย ระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมบุคลากรตามกรอบ แนวคิด PAMS- POSDCoRB 11 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
4.3 ในภาพรวม กรมบุคลากร มีปัญหาการบริหารจัดการ ด้วยระบบบุคลากร อิเล็กทรอนิกส์ด้านการบริหาร ที่เกี่ยวข้องกับสังคมมาก	(158)	(481)	(370)	(1,009)	1.79	0.69	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				1.72	0.69	ปานกลาง
5. ปัญหาการบริหารจัดการ							
ด้านการวางแผน							
5.1 กรมบุคลากรขาดการวางแผน การบริหารจัดการด้วย ระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์	(204)	(460)	(345)	(1,009)	20.73	44.66	34.61 100.00 1.86 0.72 ปานกลาง
5.2 ผู้บริหารของกรมบุคลากร ขาดการประเมินผลการ วางแผนที่เกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้วยระบบบุคลากร อิเล็กทรอนิกส์	(217)	(487)	(305)	(1,009)	21.28	48.97	29.75 100.00 1.91* 0.71 ปานกลาง
5.3 ในภาพรวม กรมบุคลากร มีปัญหาการบริหารจัดการ ด้วยระบบบุคลากร อิเล็กทรอนิกส์ด้านการ วางแผนมาก	(218)	(502)	(289)	(1,009)	21.34	50.00	28.66 100.00 1.93 0.71 ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				1.90	0.71	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการด้วย ระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมบุคลากรตามกรอบ แนวคิด PAMS- POSDCoRB 11 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย				
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)							
6. ปัญหาการบริหารจัดการ											
ด้านการจัดองค์การ											
6.1 กรมบุคลากรมีโครงสร้าง ที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริหาร จัดการด้วยระบบบุคลากร อิเล็กทรอนิกส์	(171)	(493)	(345)	(1,009)	16.68	48.50	34.82	100.00	1.83	0.69	ปานกลาง
6.2 กรมบุคลากรมีสายการ บังคับบัญชาที่ไม่เอื้ออำนวย ต่อการบริหารจัดการด้วย ระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์	(197)	(506)	(306)	(1,009)	18.88	51.37	29.75	100.00	1.89*	0.70	ปานกลาง
6.3 ในภาพรวม กรมบุคลากร มีปัญหาการบริหารจัดการ ด้วยระบบบุคลากร อิเล็กทรอนิกส์ด้านการจัด องค์การมาก	(189)	(496)	(324)	(1,009)	18.06	48.97	32.97	100.00	1.87	0.70	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม								1.86	0.70	ปานกลาง	
7. ปัญหาการบริหารจัดการ											
ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์											
7.1 ผู้บริหารบางส่วนของ กรมบุคลากรบรรจุแต่งตั้ง ข้าราชการกรมบุคลากรเพื่อ ปฏิบัติงานด้วยระบบบุคลากร อิเล็กทรอนิกส์ไม่เหมาะสม	(307)	(477)	(225)	(1,009)	29.55	48.56	21.89	100.00	2.08	0.72	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการด้วย ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมศุลกากรตามกรอบ แนวคิด PAMS- POSDCoRB 11 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
7.2 กรมศุลกากรฝึกอบรม ข้าราชการกรมศุลกากรที่ ปฏิบัติงานด้วยระบบศุลกากร อิเล็กทรอนิกส์ไม่ครอบคลุม อย่างทั่วถึง	(362)	(448)	(199)	(1,009)			
	36.05	44.46	19.49	100.00	2.16*	0.73	ปานกลาง
7.3 ในภาพรวม กรมศุลกากร มีปัญหาการบริหารจัดการ ด้วยระบบศุลกากร อิเล็กทรอนิกส์ด้านการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์มาก	(272)	(535)	(202)	(1,009)			
	26.13	53.76	20.11	100.00	2.07	0.68	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.10	0.71	ปานกลาง
8. ปัญหาการบริหารจัดการ							
ด้านการอำนวยความสะดวก							
8.1 กรมศุลกากร ประชาสัมพันธ์เรื่องการ ให้บริการประชาชนผู้มารับ บริการด้วยระบบศุลกากร อิเล็กทรอนิกส์น้อยมาก	(173)	(547)	(289)	(1,009)			
	16.62	55.13	28.25	100.00	1.86*	0.67	ปานกลาง
8.2 กรมศุลกากรขาดการ กำหนดกรอบเวลาในการ ให้บริการประชาชนผู้มารับ บริการด้วยระบบศุลกากร อิเล็กทรอนิกส์	(151)	(504)	(354)	(1,009)			
	14.56	50.21	35.23	100.00	1.80	0.68	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการด้วย ระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมบุคลากรตามกรอบ แนวคิด PAMS- POSDCoRB 11 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
8.3 ในภาพรวม กรมบุคลากร มีปัญหาการบริหารจัดการ ด้วยระบบบุคลากร อิเล็กทรอนิกส์ด้านการ อำนวยความสะดวก	(197)	(552)	(260)	(1,009)	1.94	0.67	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					1.87	0.67	ปานกลาง
9. ปัญหาการบริหารจัดการ							
ด้านการประสานงาน							
9.1 กรมบุคลากรปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนผู้มารับ บริการด้วยระบบบุคลากร อิเล็กทรอนิกส์ไม่กว้างขวาง และยังไม่เป็นเครือข่าย	(183)	(527)	(299)	(1,009)	1.86	0.68	ปานกลาง
9.2 กรมบุคลากรขาดการ ประสานงานด้านการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการด้วย ระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ ภายในหน่วยงาน	(190)	(524)	(295)	(1,009)	1.90*	0.69	ปานกลาง
9.3 ในภาพรวมกรมบุคลากรมี ปัญหาการบริหารจัดการด้วย ระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ด้าน การประสานงานมาก	(178)	(546)	(285)	(1,009)	1.89	0.70	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					1.88	0.69	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการด้วย ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมศุลกากรตามกรอบ แนวคิด PAMS- POSDCoRB 11 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
10. ปัญหาการบริหารจัดการด้าน							
การรายงาน/การประเมินผล							
10.1 ผู้บริหารของกรมศุลกากร ไม่ส่งเสริมให้ข้าราชการกรม ศุลกากรรายงานผลการ ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนผู้ มารับบริการด้วยระบบศุลกากร อิเล็กทรอนิกส์	(153)	(501)	(355)	(1,009)			
	14.84	50.55	34.61	100.00	1.80	0.68	ปานกลาง
10.2 ผู้บริหารบางส่วนของกรม ศุลกากรไม่ได้สนับสนุนให้ หน่วยงานภายนอก เช่น สมาคม ชิปปิ้งแห่งประเทศไทย เข้ามามี ส่วนร่วมในการประเมินผลการ ปฏิบัติงานของข้าราชการกรม ศุลกากรที่ให้บริการประชาชนผู้ มารับบริการด้วยระบบศุลกากร อิเล็กทรอนิกส์	(152)	(544)	(313)	(1,009)			
	14.63	54.45	30.92	100.00	1.84*	0.66	ปานกลาง
10.3 ในภาพรวม กรมศุลกากรมี ปัญหาการบริหารจัดการด้วย ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการประเมินผลมาก	(156)	(574)	(279)	(1,009)			
	16.28	56.63	27.09	100.00	1.88	0.65	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				1.84	0.66	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการด้วย ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมศุลกากรตามกรอบ แนวคิด PAMS- POSDCoRB 11 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
11. ปัญหาการบริหารจัดการ							
ด้านการงบประมาณ							
11.1 ผู้บริหารบางส่วนของ กรมศุลกากรใช้จ่าย งบประมาณสำหรับการ บริหารจัดการด้วยระบบ ศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์อย่าง ฟุ่มเฟือย	(260)	(457)	(292)	(1,009)	1.97*	0.74	ปานกลาง
11.2 กรมศุลกากรได้รับ งบประมาณไม่เพียงพอ สำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการให้บริการประชาชนผู้ มารับบริการด้วยระบบ ศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์	(207)	(552)	(250)	(1,009)	1.96	0.67	ปานกลาง
11.3 ในภาพรวม กรม ศุลกากรมีปัญหาการบริหาร จัดการด้วยระบบศุลกากร อิเล็กทรอนิกส์ด้าน การงบประมาณมาก	(233)	(523)	(253)	(1,009)	1.98	0.69	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					1.97	0.70	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการด้วย ระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมสุทธการตามกรอบ แนวคิด PAMS- POSDCoRB 11 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
12. ในภาพรวมทั้งหมด กรม สุทธการมีปัญหาการบริหาร จัดการด้วยระบบสุทธการ อิเล็กทรอนิกส์ตามกรอบ แนวคิด PAMS-POSDCoRB มากทั้ง 11 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารนโยบาย (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (3) การบริหารคุณธรรม (4) การ บริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (5) การวางแผน (6) การจัด องค์การ (7) การบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ (8) การ อำนวยความสะดวก (9) การ ประสานงาน (10) การ รายงาน/ประเมินผล และ (11) การงบประมาณ	(153)	(663)	(193)	(1,009)	1.96	0.59	ปานกลาง

หมายเหตุ

1. สำหรับตารางที่ใช้สถิติค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. และการทดสอบค่าที่ใช้สถิติดังนี้

1.1 ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05

1.2 ระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 ระดับ มีช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

- | | |
|-----------------------|----------------------------------|
| 1.2.1 เห็นด้วยมาก | ช่วงคะแนนระหว่าง 2.34-3.00 คะแนน |
| 1.2.2 เห็นด้วยปานกลาง | ช่วงคะแนนระหว่าง 1.67-2.33 คะแนน |
| 1.2.3 เห็นด้วยน้อย | ช่วงคะแนนระหว่าง 1.00-1.66 คะแนน |

2. สำหรับค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือค่า S.D. ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ มีความสัมพันธ์ เชื่อมโยง และขยายรายละเอียดให้กับค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าร้อยละ (%) ดังนั้น ในทุกตารางในของหัวข้อ 2.1-2.4 ผู้ศึกษาจึงได้แสดงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือค่า S.D. ไว้ด้วย แม้ว่าผู้ศึกษาไม่ได้นำมาใช้ในการวิเคราะห์หรือเขียนบรรยายไว้ก็ตาม

3. เนื่องจากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน ประกอบด้วย 11 ด้าน แต่ละด้านประกอบด้วยปัญหา 2 ข้อคำถาม และภาพรวมของปัญหา 1 ด้าน ในการศึกษา ผู้ศึกษาได้พิจารณาคัดเลือกเฉพาะปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านเพื่อนำไปใช้ศึกษาวิเคราะห์ใน "กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา" ในบทที่ 5 หัวข้อ 2 อภิปรายผล หัวข้อย่อย ปัญหาและแนวทางการเพิ่มศักยภาพ

4. สำหรับหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านของทั้ง 11 ด้าน ดังนี้ หนึ่ง ผู้ศึกษาพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (\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 4.2 ข้างบนนี้แสดงการวิเคราะห์ปัญหา ผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ท้ายตัวเลขที่ผู้ศึกษาเห็นว่าปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านไว้ด้วย

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นถึงการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน ๆ ละ 2 ข้อคำถาม และในแต่ละข้อคำถามได้เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย นอกจากนี้ ในแต่ละด้าน ยังมีข้อคำถามเกี่ยวกับภาพรวมอีก 1 ข้อคำถามด้วย มีดังนี้

1) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารนโยบาย กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.86) ว่า

กรมศุลกากรไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มารับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผน และ มาตรการการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ตามขอบเขตของกฎหมาย และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.67) ว่า กรมศุลกากรไม่เห็นถึงความสำคัญและ ไม่ได้กำหนดแผน และ มาตรการการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ไว้

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.94) ว่า ในภาพรวม กรมศุลกากรมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ด้านการบริหารนโยบายมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน ด้านการบริหารนโยบาย รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.82)

2) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารอำนาจหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.98) ว่า กรมศุลกากรรวมอำนาจการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ไว้มากเกินไป และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.96) ว่า กรมศุลกากรกำหนดอำนาจหน้าที่ในด้านการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์อย่างไม่ชัดเจน และซ้ำซ้อนกัน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.98) ว่า ในภาพรวม กรมศุลกากรมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ด้านการบริหารอำนาจหน้าที่มาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน ด้านการบริหารอำนาจหน้าที่ รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.97)

3) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ข้อคำถาม และระดับน้อย 1 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.99) ว่า กรมศุลกากรพัฒนาหรือฝึกอบรมเพื่อปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีให้แก่ข้าราชการกรมศุลกากรในเรื่องการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ไม่ทั่วถึง และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.60) ว่า ข้าราชการกรมศุลกากรบางส่วนของกรมศุลกากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ในทิศทางที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.90) ว่า ในภาพรวม กรมศุลกากรมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ด้านการบริหารคุณธรรมมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน ด้านการบริหารคุณธรรม รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.83)

4) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ข้อคำถาม และระดับน้อย 1 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.70) ว่า กรมศุลกากรขาดเป้าหมายของการปฏิบัติงานด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้มารับบริการเป็นหลัก และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.66) ว่า กรมศุลกากรให้บริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ไปในทิศทางที่ไม่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อสังคมหรือส่วนรวมมากเท่าที่ควร

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.79) ว่า ในภาพรวม กรมศุลกากรมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ด้านการบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคมมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน ด้านการบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.72)

5) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการวางแผน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.91) ว่า ผู้บริหารของกรมศุลกากรขาดการประเมินผลการวางแผนที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.86) ว่า กรมศุลกากรขาดการวางแผนการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.93) ว่า ในภาพรวม กรมศุลกากรมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ด้านการวางแผนมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB

11 ด้าน ด้านการวางแผน รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.90)

6) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการจัดองค์การ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.89) ว่า กรมศุลกากรมีสายการบังคับบัญชาที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.83) ว่า กรมศุลกากรมีโครงสร้างที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.87) ว่า ในภาพรวม กรมศุลกากรมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ด้านการจัดองค์การมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน ด้านการจัดองค์การ รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.86)

7) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.16) ว่า กรมศุลกากรฝึกอบรมข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ไม่ครอบคลุมอย่างทั่วถึง และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.08) ว่า ผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากรบรรจุแต่งตั้งข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อปฏิบัติงานด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ไม่เหมาะสม

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.07) ว่า ในภาพรวม กรมศุลกากรมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.10)

8) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.86) ว่า กรมศุลกากรประชาสัมพันธ์เรื่องการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากร

อิเล็กทรอนิกส์น้อยมาก และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.80) ว่า กรมศุลกากรขาดการกำหนดกรอบเวลาในการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.94) ว่า ในภาพรวม กรมศุลกากรมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ด้านการอำนวยความสะดวกมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน ด้านการอำนวยความสะดวก รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.87)

9) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการประสานงาน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.90) ว่า กรมศุลกากรขาดการประสานงานด้านการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ภายในหน่วยงาน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.86) ว่า กรมศุลกากรปฏิบัติงานให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ไม่กว้างขวางและยังไม่เป็นเครือข่าย

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.89) ว่า ในภาพรวม กรมศุลกากรมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ด้านการประสานงานมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน ด้านการประสานงาน รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.88)

10). ปัญหาการบริหารจัดการด้านการรายงาน/การประเมินผล กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.84) ว่า ผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากรไม่ได้สนับสนุนให้หน่วยงานภายนอก เช่น สมาคมชิปปิ้งแห่งประเทศไทย เข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.80) ว่า ผู้บริหารของกรมศุลกากรไม่ส่งเสริมให้ข้าราชการกรมศุลกากรรายงานผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.88) ว่า ในภาพรวม กรมศุลกากรมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ด้านการรายงาน/การประเมินผลมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน ด้านการรายงาน/การประเมินผล รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.84)

11. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.97) ว่า ผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากรใช้จ่ายงบประมาณสำหรับการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์อย่างฟุ่มเฟือย และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.96) ว่า กรมศุลกากรได้รับงบประมาณไม่เพียงพอสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.98) ว่า ในภาพรวม กรมศุลกากรมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ด้านการงบประมาณมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน ด้านการงบประมาณ รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.97)

12. ปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB ในภาพรวมทั้งหมด 11 ด้าน ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB ในภาพรวมทั้งหมด 11 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.96)

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน

แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ ตามกรอบแนวคิด	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน							
1. แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารนโยบาย							
กรมสุทธการควรเห็น	(495)	(428)	(86)	(1,009)			
ความสำคัญและกำหนดแผนและมาตรการการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ไว้อย่างชัดเจนและต่อเนื่อง	48.02	42.75	9.23	100.00	2.41	0.64	มาก
2. แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารอำนาจหน้าที่							
กรมสุทธการควรกำหนดอำนาจหน้าที่ หรือมอบอำนาจในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ให้ชัดเจนโดยมอบให้หน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้น	(474)	(440)	(95)	(1,009)			
	46.24	43.98	9.78	100.00	2.38	0.65	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการเพิ่มศักยภาพใน การบริหารจัดการด้วยระบบ บุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของ กรมสุกลาง ตามกรอบ แนวคิด	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n)	(n)	(n)	(n)			
PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน							
3. แนวทางการเพิ่มศักยภาพ							
ในการบริหารจัดการด้านการ							
บริหารคุณธรรม							
ผู้บริหารของกรมสุกลางควร	(536)	(373)	(100)	(1,009)			
ประพฤติตัวเป็นแบบอย่างที่ดี	52.53	37.62	9.85	100.00	2.43	0.67	มาก
ในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยระบบ							
บุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ใน							
ทิศทางที่สุจริต หรือไม่							
แสวงหาผลประโยชน์ใด ๆ							
4. แนวทางการเพิ่มศักยภาพ							
ในการบริหารจัดการด้านการ							
บริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม							
กรมสุกลางและผู้บริหารทุก	(523)	(384)	(102)	(1,009)			
ระดับควรมีแผน หรือ	51.57	38.44	9.99	100.00	2.42	0.67	มาก
โครงการให้บริการประชาชน							
ผู้มารับบริการด้วยระบบ							
บุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ไปใน							
ทิศทางที่เอื้ออำนวยประโยชน์							
ต่อสังคมหรือส่วนรวม							

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการเพิ่มศักยภาพใน การบริหารจัดการด้วยระบบ สุธการอิเล็กทรอนิกส์ของ กรมสุธการ ตามกรอบ แนวคิด	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n)	(n)	(n)	(n)			
PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน							
5. แนวทางการเพิ่มศักยภาพ ในการบริหารจัดการด้านการ วางแผน							
ผู้บริหารทุกระดับของกรม	(545)	(373)	(91)	(1,009)			
สุธการควรสนับสนุนการ วางแผนและการประเมินผล การวางแผนสำหรับการ บริหารจัดการด้วยระบบ สุธการอิเล็กทรอนิกส์อย่าง ชัดเจน และควรนำแผนไป ปฏิบัติให้สำเร็จ	53.90	37.00	9.10	100.00	2.45	0.65	มาก
6. แนวทางการเพิ่มศักยภาพ ในการบริหารจัดการด้านการ จัดองค์การ							
กรมสุธการควรพัฒนา โครงสร้าง และสายการบังคับ บัญชาให้สนับสนุนและ เอื้ออำนวยต่อการบริหาร จัดการด้วยระบบสุธการ อิเล็กทรอนิกส์ตลอดเวลา	(491)	(428)	(90)	(1,009)			
	48.15	42.07	9.78	100.00	2.40	0.65	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการเพิ่มศักยภาพใน การบริหารจัดการด้วยระบบ สุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของ กรมสุทธการ ตามกรอบ แนวคิด	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n)	ปานกลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน							
7. แนวทางการเพิ่มศักยภาพ ในการบริหารจัดการด้านการ บริหารทรัพยากรมนุษย์							
กรมสุทธการควรควบคุมดูแล ผู้บริหารทุกระดับให้บรรจุ แต่งตั้งข้าราชการกรม สุทธการเพื่อปฏิบัติงานด้วย ระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ อย่างเหมาะสมกับตำแหน่ง หน้าที่ในการปฏิบัติงาน	(527)	(377)	(105)	(1,009)	2.42	0.67	มาก
8. แนวทางการเพิ่มศักยภาพ ในการบริหารจัดการด้านการ อำนาจการ							
กรมสุทธการควรเพิ่ม งบประมาณประชาสัมพันธ์ เรื่องการให้บริการประชาชน ผู้มารับบริการด้วยระบบ สุทธการอิเล็กทรอนิกส์ให้ เพียงพอ กว้างขวางและ ต่อเนื่อง	(423)	(470)	(116)	(1,009)	2.30	0.66	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการเพิ่มศักยภาพใน การบริหารจัดการด้วยระบบ สุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของ กรมสุทธการ ตามกรอบ แนวคิด	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)			
PAMS-POSDCoRB 11							
ด้าน							
9. แนวทางการเพิ่มศักยภาพ							
ในการบริหารจัดการด้านการ							
ประสานงาน							
กรมสุทธการควรมีแผน และ	(502)	(445)	(62)	(1,009)			
มาตรการที่ชัดเจนในการ	48.63	45.35	6.02	100.00	2.44	0.61	มาก
พัฒนาการให้บริการ							
ประชาชนผู้มารับบริการด้วย							
ระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์							
อย่างกว้างขวางและเป็น							
เครือข่าย							
10. แนวทางการเพิ่มศักยภาพ							
ในการบริหารจัดการด้านการ							
รายงาน/การประเมินผล							
กรมสุทธการควรจัดการ	(501)	(428)	(80)	(1,009)			
ฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับใน	48.50	43.98	7.52	100.00	2.42	0.63	มาก
เรื่องความสำคัญของการ							
ประเมินผลการปฏิบัติงาน							
ของข้าราชการกรมสุทธการที่							
ให้บริการประชาชนผู้มารับ							
บริการด้วยระบบสุทธการ							
อิเล็กทรอนิกส์							

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการเพิ่มศักยภาพใน การบริหารจัดการด้วยระบบ สุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของ กรมสุทธการ ตามกรอบ แนวคิด	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)			
PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน							
11. แนวทางการเพิ่มศักยภาพ							
ในการบริหารจัดการด้าน							
การงบประมาณ							
กรมสุทธการควรเพิ่มการ	(527)	(384)	(98)	(1,009)			
ควบคุมตรวจสอบผู้บริหารทุก ระดับให้ใช้จ่ายงบประมาณ อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิด ประโยชน์สูงสุด	51.64	38.51	9.85	100.00	2.43	0.66	มาก

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นถึงการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน มีดังนี้

- 1) แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารนโยบาย กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.41) ว่า กรมสุทธการควรเห็นความสำคัญและกำหนดแผนและมาตรการการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ไว้อย่างชัดเจนและต่อเนื่อง
- 2) แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารอำนาจหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.38) ว่า กรมสุทธการควรกำหนดอำนาจหน้าที่ หรือมอบอำนาจในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ให้ชัดเจน โดยมอบให้หน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้น
- 3) แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.43) ว่า ผู้บริหารของกรมสุทธการควรประพฤติดีเป็น

แบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ในทิศทางที่สุจริต หรือไม่
แสวงหาผลประโยชน์ใด ๆ

4) แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารที่เกี่ยวข้องกับ
สังคม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.42) ว่า กรมสุทธการและผู้บริหารทุกระดับควร
มีแผน หรือ โครงการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ไปใน
ทิศทางที่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อสังคมหรือส่วนรวม

5) แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการวางแผน กลุ่มตัวอย่าง
เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.45) ว่า ผู้บริหารทุกระดับของกรมสุทธการควรสนับสนุนการ
วางแผนและการประเมินผลการวางแผนสำหรับการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการ
อิเล็กทรอนิกส์อย่างชัดเจน และควรนำแผนไปปฏิบัติให้สำเร็จ

6) แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการจัดองค์การ กลุ่มตัวอย่าง
เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.40) ว่า กรมสุทธการควรพัฒนาโครงสร้าง และสายการบังคับ
บัญชาให้สนับสนุนและเอื้ออำนวยต่อการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์
ตลอดเวลา

7) แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์
กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.42) ว่า กรมสุทธการควรควบคุมดูแลผู้บริหารทุ
กระดับให้บรรจุแต่งตั้งข้าราชการกรมสุทธการเพื่อปฏิบัติงานด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์อย่าง
เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

8) แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการอำนวยการ กลุ่มตัวอย่าง
เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.30) ว่า กรมสุทธการควรเพิ่มงบประมาณประชาสัมพันธ์
เรื่องการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ให้เพียงพอ กว้างขวาง
และต่อเนื่อง

9) แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงาน กลุ่ม
ตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.44) ว่า กรมสุทธการควรมีแผน และมาตรการที่ชัดเจนใน
การพัฒนาการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์อย่างกว้างขวาง
และเป็นเครือข่าย

10) แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการรายงาน/การประเมินผล
กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.42) ว่า กรมสุทธการควรจัดการฝึกอบรมผู้บริหารทุ
กระดับในเรื่องความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสุทธการที่ให้บริการ
ประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์

11) แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.43) ว่า กรมศุลกากรควรเพิ่มการควบคุมตรวจสอบผู้บริหารทุกระดับให้ใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด

2.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร

การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวม การบริหารจัดการและภาพรวม แนวโน้มของการบริหารจัดการด้วย ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมศุลกากร	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. ในภาพรวม การบริหารจัดการ ด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมศุลกากรในปัจจุบันมี ประสิทธิภาพสูงกว่าในอดีต	(509)	(421)	(79)	(1,009)	2.43	0.63	มาก
2. ในภาพรวม การบริหารจัดการ ด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมศุลกากรมีประสิทธิภาพ สูงกว่าระบบสรรพากร อิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร	(206)	(599)	(204)	(1,009)	2.00	0.64	ปานกลาง
3. ในภาพรวม การบริหาร จัดการด้วยระบบศุลกากร อิเล็กทรอนิกส์ของกรม ศุลกากรในอนาคตมีแนวโน้ม สูงกว่าในปัจจุบัน	(512)	(411)	(86)	(1,009)	2.42	0.64	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ภาพรวมการบริหารจัดการ และภาพรวมแนวโน้มของ การบริหารจัดการด้วยระบบ ศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมศุลกากร	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
4. ในภาพรวม การบริหาร จัดการด้วยระบบศุลกากร อิเล็กทรอนิกส์ของกรม ศุลกากรในอนาคตมีแนวโน้ม ให้มีความสำคัญและคำนึงถึง ผลประโยชน์ของประชาชนผู้ มารับบริการเป็นหลัก	(500)	(416)	(93)	(1,009)	2.40	0.65	มาก
5. ในภาพรวม การบริหาร จัดการด้วยระบบศุลกากร อิเล็กทรอนิกส์ของกรม ศุลกากรในอนาคตมีแนวโน้ม อำนวยความสะดวกและเอื้อ ประโยชน์ต่อประชาชนผู้มา รับบริการเพิ่มขึ้น	(539)	(380)	(90)	(1,009)	2.45	0.65	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.34	0.64	มาก

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นถึงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ที่มีจำนวน 5 ข้อคำถาม พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.43) ว่า ในภาพรวม การบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ในปัจจุบันมีประสิทธิภาพสูงกว่าในอดีต (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.00) ว่า ในภาพรวม การบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากร

อิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงกว่าระบบสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.42) ว่า ในภาพรวม การบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรในอนาคตมีแนวโน้มสูงกว่าในปัจจุบัน (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.40) ว่า ในภาพรวม การบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรในอนาคตมีแนวโน้มให้ความสำคัญและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้มารับบริการเป็นหลัก และ (5) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.45) ว่า ในภาพรวม การบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรในอนาคตมีแนวโน้มอำนวยความสะดวกและเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนผู้มารับบริการเพิ่มขึ้น

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.34)

2.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน (ตารางที่ 4.5-4.6) แบ่งเป็น 2 หัวข้อ

2.4.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง (ตารางที่ 4.5)

2.4.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน จำแนกตามประเภท คือ ข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค (ตารางที่ 4.6)

2.4.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม
แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ
ตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง ดังแสดง
รายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม
แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของ
กรมสุทธการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศ
ชายกับเพศหญิง

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่ม ศักยภาพในการบริหารจัดการด้วย ระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของ กรมสุทธการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,009)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n=556)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n=453)	S.D.		
1.ด้านการบริหารนโยบาย						
กรมสุทธการควรเห็นความสำคัญและ กำหนดแผนและมาตรการการบริหาร จัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ ไว้อย่างชัดเจนและต่อเนื่อง	2.45	0.62	2.35	0.67	2.534	0.011*
2.ด้านการบริหารอํานาจหน้าที่						
กรมสุทธการควรกำหนดอํานาจหน้าที่ หรือมอบอํานาจในการบริหารจัดการด้วย ระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ให้ชัดเจน โดยมอบให้หน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการประชาชนผู้มารับบริการเพิ่ม มากขึ้น	2.40	0.64	2.34	0.66	1.573	0.116**

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่ม ศักยภาพในการบริหารจัดการด้วย ระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของ กรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,009)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n=556)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n=453)	S.D.		
3. ด้านการบริหารคุณธรรม ผู้บริหารของกรมศุลกากรควร ประพฤติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีใน การปฏิบัติหน้าที่ด้วยระบบศุลกากร อิเล็กทรอนิกส์ในทิศทางที่สุจริต หรือไม่แสวงหาผลประโยชน์ใด ๆ	2.45	0.67	2.42	0.66	0.736	0.462**
4. ด้านการบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม กรมศุลกากรและผู้บริหารทุกระดับ ควรมีแผน หรือ โครงการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบ ศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ไปใน ทิศทางที่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อ สังคมหรือส่วนรวม	2.42	0.67	2.41	0.66	0.191	0.849**
5. ด้านการวางแผน ผู้บริหารทุกระดับของกรมศุลกากร ควรสนับสนุนการวางแผน และการ ประเมินผลการวางแผนสำหรับการ บริหารจัดการด้วยระบบศุลกากร อิเล็กทรอนิกส์อย่างชัดเจน และควร นำแผนไปปฏิบัติให้สำเร็จ	2.46	0.65	2.44	0.66	0.273	0.785**

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่ม ศักยภาพในการบริหารจัดการด้วย ระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของ กรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,009)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n=556)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n=453)	S.D.		
6. ด้านการจัดองค์การ						
กรมศุลกากรควรพัฒนาโครงสร้าง และสายการบังคับบัญชาให้ สนับสนุนและเอื้ออำนวยต่อการ บริหารจัดการด้วยระบบบุคลากร อิเล็กทรอนิกส์ตลอดเวลา	2.43	0.62	2.35	0.68	1.963	0.052*
7. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์						
กรมศุลกากรควรควบคุมดูแล ผู้บริหารทุกระดับให้บรรจุแต่งตั้ง ข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อ ปฏิบัติงานด้วยระบบบุคลากร อิเล็กทรอนิกส์อย่างเหมาะสมกับ ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	2.47	0.65	2.36	0.69	2.593	0.010*
8. ด้านการอำนวยความสะดวก						
กรมศุลกากรควรเพิ่มงบประมาณ ประชาสัมพันธ์เรื่องการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบ บุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ให้เพียงพอ กว้างขวาง และต่อเนื่อง	2.34	0.64	2.26	0.69	2.082	0.038*

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่ม ศักยภาพในการบริหารจัดการด้วย ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของ กรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,009)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n=556)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n=453)	S.D.		
9. ด้านการประสานงาน						
กรมศุลกากรควรมีแผนและ มาตรการที่ชัดเจนในการพัฒนาการ ให้บริการประชาชนผู้มารับบริการ ด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ อย่างกว้างขวาง และเป็นเครือข่าย	2.46	0.62	2.40	0.60	1.516	0.130**
10. ด้านการรายงาน/การประเมินผล						
กรมศุลกากรควรจัดการฝึกอบรม ผู้บริหารทุกระดับในเรื่อง ความสำคัญของการประเมินผลการ ปฏิบัติงานของข้าราชการกรม ศุลกากรที่ให้บริการประชาชนผู้มา รับบริการด้วยระบบศุลกากร อิเล็กทรอนิกส์	2.44	0.65	2.39	0.61	1.099	0.269**
11. ด้านการงบประมาณ						
กรมศุลกากรควรเพิ่มการควบคุม ตรวจสอบผู้บริหารทุกระดับให้ใช้ จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด	2.44	0.66	2.40	0.67	1.013	0.311**
ค่าเฉลี่ยรวม	2.43	0.64	2.37	0.66	1.416	0.276**

หมายเหตุ เฉพาะตารางที่วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง ผู้ศึกษาได้ยึดถือแนวทางการวิเคราะห์ ดังนี้

1) การวิเคราะห์หรือการทดสอบค่าที (t-test) เป็นการทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่มเท่านั้น เช่น ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อข้อความที่นำมาวิเคราะห์ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ สำหรับในที่นี้ ผู้ศึกษาพิจารณาจาก ค่า Sig. (2-tailed) กล่าวคือ ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน ค่า Sig. (2-tailed) จะน้อยกว่าหรือเท่ากับ α หรือเขียนว่า Sig. (2-tailed) $< \alpha$ หรือ Sig. (2-tailed) = α (ในตารางข้างบน ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ ซึ่งหมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) แต่ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน ค่า Sig. (2-tailed) จะมากกว่า α หรือเขียนว่า Sig. (2-tailed) $> \alpha$ (ในตารางข้างบน ได้ใส่เครื่องหมาย ** ไว้ ซึ่งหมายถึง ไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) (กัลยา วานิชย์บัญชา (2549: 234-235) ในหนังสือ เรื่อง “การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล” และ ธานินทร์ ศิลป์จารุ (2552: 356-361) ในหนังสือ เรื่อง “การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS”)

2) t หมายถึง ค่าสถิติที่คำนวณได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

3) Sig. (2-tailed) หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน (หมายถึง ข้อคิดเห็นหรือข้อความที่ใช้เป็นมูลฐานของการหาเหตุผลของการวิจัย) ในกรณีนี้ หมายถึง แตกต่าง หรือ ไม่แตกต่างกัน

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

5) * หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกัน (Sig. (2-tailed) $< \alpha$ หรือ Sig. (2-tailed) = α)

6) ** หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (Sig. (2-tailed) $> \alpha$)

7) เนื่องจากค่า t และค่า S.D. มีความสัมพันธ์ เชื่อมโยง และขยายรายละเอียดให้กับค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าร้อยละ (%) ดังนั้น ทุกตารางในหัวข้อ 2.4 จึงได้แสดงค่า S.D. ไว้ และบางตารางก็ได้แสดงค่า t ไว้ด้วย ถึงแม้ว่าในทุกตารางผู้ศึกษาไม่ได้นำค่า t และค่า S.D. มาใช้ในการวิเคราะห์หรือเขียนบรรยายได้ตารางไว้ก็ตาม

จากตารางที่ 4.5 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง พบว่า มี 8 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารอำนาจหน้าที่ (2) การบริหารคุณธรรม (3) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (4) การวางแผน (5) การจัดองค์การ (6) การประสานงาน (7) การรายงาน/การประเมินผล และ (8) การงบประมาณ **ไม่แตกต่างกัน** โดยค่า Sig. (2-tailed) **มากกว่า α** (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย ** ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.116, 0.462, 0.849, 0.785, 0.052, 0.129, 0.269 และ 0.311 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน **ไม่แตกต่างกัน** (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ มากกว่า 0.05) จำนวน 8 ด้าน ดังกล่าว

สำหรับอีก 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารนโยบาย (2) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และ (3) การอำนวยการ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) **น้อยกว่าหรือเท่ากับ α** (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.011, 0.010 และ 0.038 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน **แตกต่างกัน** (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ น้อยกว่า 0.05) จำนวน 3 ด้านดังกล่าว

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน พบว่า **ไม่แตกต่างกัน** 8 ด้าน และ**แตกต่างกัน** 3 ด้าน

2.4.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม
แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ
ตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน จำแนกตามประเภท คือ ข้าราชการกรมสุทธการที่
ปฏิบัติงานในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม
แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของ
กรมสุทธการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน จำแนกตามประเภท คือ
ข้าราชการกรมสุทธการที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่ม ศักยภาพในการบริหารจัดการด้วย ระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของ กรมสุทธการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน จำแนกตามประเภท	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,009)				t	Sig. (2-tailed)
	ส่วนกลาง ค่าเฉลี่ย S.D. (\bar{X}) (n=670)		ส่วนภูมิภาค ค่าเฉลี่ย S.D. (\bar{X}) (n=339)			
1. ด้านการบริหารนโยบาย						
กรมสุทธการควรเห็นความสำคัญและ กำหนดแผนและมาตรการการบริหาร จัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ ไว้อย่างชัดเจนและต่อเนื่อง	2.39	0.62	2.44	0.68	-1.099	0.285**
2. ด้านการบริหารอำนาจหน้าที่						
กรมสุทธการควรกำหนดอำนาจหน้าที่ หรือมอบอำนาจในการบริหารจัดการ ด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ให้ ชัดเจนโดยมอบให้หน่วยงานที่ปฏิบัติ หน้าที่ให้บริการประชาชนผู้มารับ บริการเพิ่มมากขึ้น	2.37	0.63	2.38	0.69	-0.068	0.947**

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,009)					
	ส่วนกลาง		ส่วนภูมิภาค		t	Sig. (2-tailed)
ต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่ม ศักยภาพในการบริหารจัดการด้วย ระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของ กรมสุทธการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน จำแนกตามประเภท	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
3. ด้านการบริหารคุณธรรม						
ผู้บริหารของกรมสุทธการควร ประพฤติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีใน การปฏิบัติหน้าที่ด้วยระบบ สุทธการอิเล็กทรอนิกส์ในทิศทาง ที่สุจริตหรือไม่แสวงหา ผลประโยชน์ใด ๆ	2.44	0.65	2.41	0.69	0.849	0.396**
4. ด้านการบริหารที่เกี่ยวข้องกับ สังคม						
กรมสุทธการและผู้บริหารทุก ระดับควรมีแผน หรือ โครงการ ให้บริการประชาชนผู้มารับบริการ ด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ ไปในทิศทางที่เอื้ออำนวย ประโยชน์ต่อสังคมหรือส่วนรวม	2.45	0.65	2.35	0.70	2.145	0.032*

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,009)				t	Sig. (2-tailed)
	ส่วนกลาง		ส่วนภูมิภาค			
ต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่ม ศักยภาพในการบริหารจัดการด้วย ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของ กรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน จำแนกตามประเภท	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
5. ด้านการวางแผน						
ผู้บริหารทุกระดับของกรมศุลกากร ควรสนับสนุนการวางแผนและการ ประเมินผลการวางแผนสำหรับการ บริหารจัดการด้วยระบบศุลกากร อิเล็กทรอนิกส์อย่างชัดเจน และควร นำแผนไปปฏิบัติให้สำเร็จ	2.50	0.62	2.36	0.71	3.226	0.002*
6. ด้านการจัดองค์กร						
กรมศุลกากรควรพัฒนาโครงสร้าง และสายการบังคับบัญชาให้ สนับสนุนและเอื้ออำนวยต่อการ บริหารจัดการด้วยระบบศุลกากร อิเล็กทรอนิกส์ตลอดเวลา	2.44	0.61	2.31	0.70	3.076	0.003*
7. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์						
กรมศุลกากรควรควบคุมดูแล ผู้บริหารทุกระดับให้บรรจุแต่งตั้ง ข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อ ปฏิบัติงานด้วยระบบศุลกากร อิเล็กทรอนิกส์อย่างเหมาะสมกับ ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	2.46	0.64	2.33	0.73	3.065	0.004*

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่ม ศักยภาพในการบริหารจัดการด้วย ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของ กรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน จำแนกตามประเภท	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,009)				t	Sig. (2-tailed)
	ส่วนกลาง ค่าเฉลี่ย S.D. (\bar{X}) (n = 670)		ส่วนภูมิภาค ค่าเฉลี่ย S.D. (\bar{X}) (n = 339)			
8. ด้านการอำนวยความสะดวก กรมศุลกากรควรเพิ่มงบประมาณ ประชาสัมพันธ์เรื่องการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบ ศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ให้เพียงพอ กว้างขวาง และต่อเนื่อง	2.34	0.64	2.23	0.71	2.426	0.015*
9. ด้านการประสานงาน กรมศุลกากรควรมีแผนและ มาตรการที่ชัดเจนในการพัฒนาการ ให้บริการประชาชนผู้มารับบริการ ด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ อย่างกว้างขวาง และเป็นเครือข่าย	2.47	0.58	2.37	0.66	2.400	0.021*
10. ด้านการรายงาน/การประเมินผล กรมศุลกากรควรจัดการฝึกอบรม ผู้บริหารทุกระดับในเรื่อง ความสำคัญของการประเมินผลการ ปฏิบัติงานของข้าราชการกรม ศุลกากรที่ให้บริการประชาชนผู้มา รับบริการด้วยระบบศุลกากร อิเล็กทรอนิกส์	2.46	0.61	2.34	0.67	2.895	0.004*

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่ม ศักยภาพในการบริหารจัดการด้วย ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของ กรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน จำแนกตามประเภท	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,009)				t	Sig. (2-tailed)
	ส่วนกลาง		ส่วนภูมิภาค			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
	(n = 670)		(n = 339)			
11. ด้านการงบประมาณ						
กรมศุลกากรควรเพิ่มการควบคุม ตรวจสอบผู้บริหารทุกระดับให้ใช้ จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด	2.47	0.64	2.34	0.69	2.942	0.003*
ค่าเฉลี่ยรวม	2.44	0.63	2.35	0.69	1.987	0.156**

หมายเหตุ เฉพาะตารางที่วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน จำแนกตามประเภท คือ ข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค ผู้ศึกษาได้ยึดถือแนวทางการวิเคราะห์ ดังนี้

1) การวิเคราะห์หรือการทดสอบค่าที (t-test) เป็นการทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่มเท่านั้น เช่น ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค ต่อข้อคำถามที่นำมาวิเคราะห์ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ สำหรับในที่นี้ ผู้ศึกษาพิจารณาจากค่า Sig. (2-tailed) กล่าวคือ ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน ค่า Sig. (2-tailed) จะน้อยกว่าหรือเท่ากับ α หรือเขียนว่า Sig. (2-tailed) < α หรือ Sig. (2-tailed) = α (ในตารางข้างบนได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ ซึ่งหมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) แต่ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่

แตกต่างกัน ค่า Sig. (2-tailed) จะมากกว่า α หรือเขียนว่า Sig. (2-tailed) $> \alpha$ (ในตารางข้างบน ได้ใส่เครื่องหมาย ** ไว้ ซึ่งหมายถึง ไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) (กัลยา วานิชย์บัญชา (2549: 234-235) ในหนังสือ เรื่อง “การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล” และ ธานีทร์ ศิลป์จารุ (2552: 356-361) ในหนังสือ เรื่อง “การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS”)

- 2) t หมายถึง ค่าสถิติที่คำนวณได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง
- 3) Sig. (2-tailed) หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน (หมายถึง ข้อคิดเห็นหรือข้อความที่ใช้เป็นมูลฐานของการหาเหตุผลของการวิจัย) ในกรณีนี้ หมายถึง แยกต่าง หรือ ไม่แยกต่างกัน
- 4) ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) ที่ใช้เป็นเกณฑ์สำหรับการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันหรือไม่แตกต่างกัน ในที่นี้กำหนดให้ $\alpha = 0.05$ หรือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 หรือ 95%
- 5) * หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม แยกต่าง (Sig. (2-tailed) $< \alpha$ หรือ Sig. (2-tailed) = α)
- 6) ** หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แยกต่าง (Sig. (2-tailed) $> \alpha$)
- 7) เนื่องจากค่า t และค่า S.D. มีความสัมพันธ์ เชื่อมโยง และขยายรายละเอียดให้กับค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าร้อยละ (%) ดังนั้น ทุกตารางในหัวข้อ 2.4 ผู้ศึกษาจึงได้แสดงค่า S.D. ไว้ และบางตารางก็ได้แสดงค่า t ไว้ด้วย ถึงแม้ว่าในทุกตารางผู้ศึกษาไม่ได้นำค่า t และค่า S.D. มาใช้ในการวิเคราะห์หรือเขียนบรรยายได้ตารางไว้ก็ตาม

จากตารางที่ 4.6 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน จำแนกตามประเภท คือ ข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค พบว่า มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารนโยบาย (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ และ (3) การบริหารคุณธรรม **ไม่แตกต่างกัน** โดยค่า Sig. (2-tailed) **มากกว่า α** (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย ** ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.285, 0.947 และ 0.405 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรม

ผลการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน **ไม่แตกต่างกัน** (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05) จำนวน 3 ด้านดังกล่าว

สำหรับอีก 8 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (2) การวางแผน (3) การจัดองค์การ (4) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (5) การอำนาจการ (6) การประสานงาน (7) การรายงาน/การประเมินผล และ (8) การงบประมาณ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) **น้อยกว่าหรือเท่ากับ α** (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.032, 0.002, 0.003, 0.004, 0.015, 0.021, 0.004 และ 0.003 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการกรมสุทธการที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน **แตกต่างกัน** (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ น้อยกว่า 0.05) จำนวน 8 ด้านดังกล่าว

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นข้าราชการกรมสุทธการที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน พบว่า แตกต่างกัน 8 ด้าน และไม่แตกต่างกัน 3 ด้าน

ส่วนที่ 3 ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 นี้ ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ดังนี้

สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการ แนวทางการเพิ่มศักยภาพ ภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้ม และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติสรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ หนึ่ง ปัญหาการบริหารจัดการ สอง แนวทางการเพิ่มศักยภาพ สาม ภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้ม และ สี่ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน

หนึ่ง การวิเคราะห์ปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน				
	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (X̄)
1. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารนโยบาย				
1.1 กรมสุทธการไม่เห็นถึงความสำคัญและไม่ได้กำหนดแผน และมาตรการการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ไว้	9.64	47.13*	43.23	1.67
1.2 กรมสุทธการไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มารับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผน และมาตรการการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ตามขอบเขตของกฎหมาย	15.39	56.09*	28.52	1.86*
1.3 ในภาพรวม กรมสุทธการมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ด้านการบริหารนโยบายมาก	20.45	52.67*	26.88	1.94
ค่าเฉลี่ยรวม				1.82
2. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารอำนาจหน้าที่				
2.1 กรมสุทธการกำหนดอำนาจหน้าที่ในด้านการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์อย่างไม่ชัดเจน และซ้ำซ้อนกัน	22.23	53.15*	24.62	1.96
2.2 กรมสุทธการรวมอำนาจการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ไว้มากเกินไป	20.59	57.18*	22.23	1.98*
2.3 ในภาพรวม กรมสุทธการมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ด้านการบริหารอำนาจหน้าที่มาก	21.28	55.81*	22.91	1.98
ค่าเฉลี่ยรวม				1.97

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

หนึ่ง การวิเคราะห์ปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร				
ตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน				
3. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3.1 กรมศุลกากรพัฒนาหรือฝึกอบรมเพื่อปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีให้แก่ข้าราชการกรมศุลกากรในเรื่องการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ไม่ทั่วถึง	24.49	49.11*	26.40	1.99*
3.2 ข้าราชการกรมศุลกากรบางส่วนของกรมศุลกากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ในทิศทางที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน	11.22	37.41	51.37*	1.60
3.3 ในภาพรวม กรมศุลกากรมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ด้านการบริหารคุณธรรมมาก	19.91	50.75*	29.34	1.90
ค่าเฉลี่ยรวม				1.83
4. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม				
4.1 กรมศุลกากรให้บริการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ไปในทิศทางที่ไม่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อสังคมหรือส่วนรวมมากเท่าที่ควร	12.58	41.59	45.83*	1.66
4.2 กรมศุลกากรขาดเป้าหมายของการปฏิบัติงานด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้มารับบริการเป็นหลัก	14.09	42.34	43.57*	1.70*
4.3 ในภาพรวม กรมศุลกากรมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ด้านการบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคมมาก	15.32	47.40*	37.28	1.79
ค่าเฉลี่ยรวม				1.72

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

หนึ่ง การวิเคราะห์ปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ				
ตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน				
	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ค่าเฉลี่ย
	(%)	(%)	(%)	(\bar{X})
5. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการวางแผน				
5.1 กรมสุทธการขาดการวางแผนการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์	20.73	44.66*	34.61	1.86
5.2 ผู้บริหารของกรมสุทธการขาดการประเมินผลการวางแผนที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์	21.28	48.97*	29.75	1.91*
				*
5.3 ในภาพรวม กรมสุทธการมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ด้านการวางแผนมาก	21.34	50.00*	28.66	1.93
ค่าเฉลี่ยรวม				1.90
6. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการจัดองค์การ				
6.1 กรมสุทธการมีโครงสร้างที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์	16.68	48.50*	34.82	1.83
6.2 กรมสุทธการมีสายการบังคับบัญชาที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์	18.88	51.37*	29.75	1.89*
				*
6.3 ในภาพรวม กรมสุทธการมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ด้านการจัดองค์การมาก	18.06	48.97*	32.97	1.87
ค่าเฉลี่ยรวม				1.86
7. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์				
7.1 ผู้บริหารบางส่วนของกรมสุทธการบรรจุแต่งตั้งข้าราชการกรมสุทธการเพื่อปฏิบัติงานด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ไม่เหมาะสม	29.55	48.56*	21.89	2.08

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

หนึ่ง การวิเคราะห์ปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ				
ตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน				
7. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
7.2 กรมสุทธการฝึกอบรมข้าราชการกรมสุทธการที่ปฏิบัติงานด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ไม่ครอบคลุมอย่างทั่วถึง	36.05	44.46*	19.49	2.16**
7.3 ในภาพรวม กรมสุทธการมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาก	26.13	53.76*	20.11	2.07
ค่าเฉลี่ยรวม				2.18
8. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวก				
8.1 กรมสุทธการประชาสัมพันธ์เรื่องการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์น้อยมาก	16.62	55.13*	28.25	1.86**
8.2 กรมสุทธการขาดการกำหนดกรอบเวลาในการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์	14.56	50.21*	35.23	1.80
8.3 ในภาพรวม กรมสุทธการมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ด้านการอำนวยความสะดวกมาก	19.35	54.86*	25.79	1.94
ค่าเฉลี่ยรวม				1.87
9. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการประสานงาน				
9.1 กรมสุทธการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ไม่กว้างขวางและยังไม่เป็นเครือข่าย	18.33	51.92*	29.75	1.86
9.2 กรมสุทธการขาดการประสานงานด้านการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ภายในหน่วยงาน	19.15	51.85*	29.00	1.90**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

หนึ่ง การวิเคราะห์ปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ				
ตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน				
	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
9. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการประสานงาน				
9.3 ในภาพรวม กรมสุทธการมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ด้านการประสานงานมาก	17.72	54.72*	27.56	1.89
ค่าเฉลี่ยรวม				1.88
10. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการรายงาน/ การประเมินผล				
10.1 ผู้บริหารของกรมสุทธการไม่ส่งเสริมให้ข้าราชการกรมสุทธการรายงานผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์	14.84	50.55*	34.61	1.80
10.2 ผู้บริหารบางส่วนของกรมสุทธการไม่ได้สนับสนุนให้หน่วยงานภายนอก เช่น สมาคมชิปปิ้งแห่งประเทศไทย เข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสุทธการที่ให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์	14.63	54.45*	30.92	1.84*
				*
10.3 ในภาพรวม กรมสุทธการมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ด้านการประเมินผลมาก	16.28	56.63*	27.09	1.88
ค่าเฉลี่ยรวม				1.84
11. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการงบประมาณ				
11.1 ผู้บริหารบางส่วนของกรมสุทธการใช้จ่ายงบประมาณสำหรับการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์อย่างฟุ่มเฟือย	26.54	45.01*	28.45	1.97*
				*
11.2 กรมสุทธการได้รับงบประมาณไม่เพียงพอสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์	20.25	55.40*	24.35	1.96

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

หนึ่ง การวิเคราะห์ปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร				
ตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน				
	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
11. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการงบประมาณ				
11.3 ในภาพรวม กรมศุลกากรมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ด้านการงบประมาณมาก	24.01	51.57*	24.42	1.98
ค่าเฉลี่ยรวม				1.97
ในภาพรวมทั้งหมด กรมศุลกากรมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB มากทั้ง 11 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารนโยบาย (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (3) การบริหารคุณธรรม (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (5) การวางแผน (6) การจัดองค์การ (7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (8) การอำนวยความสะดวก (9) การประสานงาน (10) การรายงาน/การประเมินผล และ (11) การงบประมาณ	14.85	66.55*	18.60	1.96
สอง การวิเคราะห์แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน				
แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
1. แนวทางการเพิ่มศักยภาพด้านการบริหารนโยบาย	48.02*	42.75	9.23	2.41*
*				
กรมศุลกากรควรเห็นความสำคัญและกำหนดแผน และมาตรการการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ไว้อย่างชัดเจนและต่อเนื่อง				

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

สอง การวิเคราะห์แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากร อิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน				
แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
2. แนวทางการเพิ่มศักยภาพด้านการบริหารอำนาจหน้าที่ กรมศุลกากรควรกำหนดอำนาจหน้าที่ หรือมอบอำนาจ ในการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ ให้ชัดเจน โดยมอบให้หน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้น	46.24*	43.98	9.78	2.38**
3. แนวทางการเพิ่มศักยภาพด้านการบริหารคุณธรรม ผู้บริหารของกรมศุลกากรควรประพฤติตัวเป็นแบบอย่าง ที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ ในทิศทางที่สุจริต หรือ ไม่แสวงหาผลประโยชน์ใด ๆ	52.53*	37.62	9.85	2.43**
4. แนวทางการเพิ่มศักยภาพด้านการบริหารที่เกี่ยวข้องกับ สังคม กรมศุลกากรและผู้บริหารทุกระดับควรมีแผน หรือ โครงการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบ บุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ไปในทิศทางที่เอื้ออำนวย ประโยชน์ต่อสังคมหรือส่วนรวม	51.57*	38.44	9.99	2.42**
5. แนวทางการเพิ่มศักยภาพด้านการวางแผน ผู้บริหารทุกระดับของกรมศุลกากรควรสนับสนุนการ วางแผนและการประเมินผลการวางแผนสำหรับการ บริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์อย่าง ชัดเจน และควรนำแผนไปปฏิบัติให้สำเร็จ	53.90*	37.00	9.10	2.45**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

สอง การวิเคราะห์แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากร อิเล็กทรอนิกส์ของกรมบุคลากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน				
แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
6. แนวทางการเพิ่มศักยภาพด้านการจัดองค์การ	48.15*	42.07	9.78	2.40**
กรมบุคลากรควรพัฒนาโครงสร้าง และสายการบังคับบัญชาให้สนับสนุนและเอื้ออำนวยต่อการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ตลอดเวลา				
7. แนวทางการเพิ่มศักยภาพด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	50.96*	38.03	11.01	2.42**
กรมบุคลากรควรควบคุมดูแลผู้บริหารทุกระดับให้บรรจุแต่งตั้งข้าราชการกรมบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน				
8. แนวทางการเพิ่มศักยภาพด้านการอำนวยการ	41.25	46.44*	12.31	2.30**
กรมบุคลากรควรเพิ่มงบประมาณประชาสัมพันธ์เรื่องการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ให้เพียงพอ กว้างขวาง และต่อเนื่อง				
9. แนวทางการเพิ่มศักยภาพด้านการประสานงาน	48.63*	45.35	6.02	2.44**
กรมบุคลากรควรมีแผนและมาตรการที่ชัดเจนในการพัฒนาการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์อย่างกว้างขวาง และเป็นเครือข่าย				
10. แนวทางการเพิ่มศักยภาพด้านการรายงาน/การประเมินผล	48.50*	43.98	7.52	2.42**
กรมบุคลากรควรจัดการฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมบุคลากรที่ให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์				

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

สอง การวิเคราะห์แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากร อิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน				
แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
11. แนวทางการเพิ่มศักยภาพด้านการงบประมาณ	51.64*	38.51	9.85	2.43**
กรมศุลกากรควรเพิ่มการควบคุมตรวจสอบผู้บริหารทุกระดับให้ใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด				
สาม การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้ม การบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร				
1. ในภาพรวม การบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรในปัจจุบันมีประสิทธิภาพสูงกว่าในอดีต	50.55*	41.86	7.59	2.43
2. ในภาพรวม การบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงกว่าระบบสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร	20.66	59.44*	19.90	2.00
3. ในภาพรวม การบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรในอนาคตมีแนวโน้มสูงกว่าในปัจจุบัน	49.59*	42.00	8.41	2.42
4. ในภาพรวม การบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรในอนาคตมีแนวโน้มให้ความสำคัญและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้มารับบริการเป็นหลัก	48.57*	42.61	8.82	2.40
5. ในภาพรวม การบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรในอนาคตมีแนวโน้มอำนวยความสะดวกและเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนผู้มารับบริการเพิ่มขึ้น	52.94*	38.30	8.76	2.45**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

สี่ การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน

1. จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่แตกต่างกัน 8 ด้าน และแตกต่างกัน 3 ด้าน

2. จำแนกตามประเภท พบว่า แตกต่างกัน 8 ด้าน และไม่แตกต่างกัน 3 ด้าน

* หมายถึง ตัวเลขหรือค่าร้อยละ (%) ที่กลุ่มตัวอย่างแสดงระดับความเห็นด้วยมากที่สุดในแต่ละข้อคำถาม

** หมายถึง ตัวเลขหรือค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านหรือแต่ละเรื่องจากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่า

1. สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน โดยแบ่งเป็นด้าน ละ 2 ข้อคำถาม พบว่า

1.1 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม มี 9 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารนโยบาย (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (3) การวางแผน (4) การจัดองค์การ (5) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (6) การอำนวยความสะดวก (7) การประสานงาน (8) การรายงาน/การประเมินผล และ (9) การงบประมาณ

1.2 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ข้อคำถาม และเห็นด้วยในระดับน้อย 1 ข้อคำถาม มี 1 ด้าน ได้แก่ ปัญหาด้านการบริหารคุณธรรม

1.3 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อยทั้ง 2 ข้อคำถาม มี 1 ด้าน ได้แก่ ปัญหาด้านการบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม

1.4 นอกจากนั้น ในส่วนของภาพรวมของปัญหาแต่ละด้านตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 11 ด้าน

2. สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน โดยแต่ละด้านประกอบด้วย 1 ข้อคำถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 10 ด้าน และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ด้าน

3. สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบุคลากร จำนวน 5 ข้อคำถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 4 ข้อคำถาม และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ข้อคำถาม

4. สรุปการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบุคลากร ตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน พบว่า เมื่อจำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกัน 8 ด้าน และแตกต่างกัน 3 ด้าน และเมื่อจำแนกตามประเภท แตกต่างกัน 8 ด้าน และไม่แตกต่างกัน 3 ด้าน

ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์เนวติกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

ได้แสดงรายละเอียดไว้ในภาคผนวก

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

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

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย ประกอบด้วย 4 ข้อ

1.1.1 วิเคราะห์ปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ

1.1.2 วิเคราะห์แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ

1.1.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ

1.1.4 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า แฟ้มสโพรบ (PAMS-POSDCoRB) 11 ด้าน” (ต่อจากนี้ไปใช้คำว่า กรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดทั้ง 11 ด้าน ได้แก่ ด้าน (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/การประเมินผล (Reporting) และ (11) การงบประมาณ (Budgeting)

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

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศุลกากรส่วนกลาง ได้แก่ เขตกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล รวม 8 แห่ง และข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศุลกากรส่วนภูมิภาค รวม 4 แห่ง สำหรับกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 1,103 คน ได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97.5% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.025

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบ (pre-test) จำนวน 50 ชุด และผ่านการทดสอบหาความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามซึ่งมีระดับความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.92

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามด้วยตนเอง และบางส่วนผู้ศึกษาได้ส่งไปทางไปรษณีย์ให้ตัวแทนแต่ละหน่วยงานดำเนินการแจกแบบสอบถามแทน โดยแจกแบบสอบถามไปทั้งสิ้น 1,103 ชุด การแจกและการเก็บรวบรวมแบบสอบถามดำเนินการระหว่างวันที่ 1 กันยายน 2552 ถึง วันที่ 30 ตุลาคม 2552 รวม 60 วัน ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมาได้จำนวน 1,009 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91.48 ของแบบสอบถามทั้งหมด 1,103 ชุด ที่แจกออกไป

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาแปลงเป็นข้อมูล และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 ในส่วนของวิธีวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปแบบของตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. และการทดสอบค่าที หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ได้นำข้อมูลมาเขียนบรรยายหรือพรรณนาพร้อมตาราง และภาพประกอบตามความเหมาะสม

1.3 ผลการวิจัย ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 หัวข้อ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและหัวข้อในบทที่ 4 ดังนี้

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบุคลากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน

1.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบุคลากร

1.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบุคลากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.1) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รวมทั้งปฏิบัติราชการอยู่ในสำนักงานบุคลากรส่วนกลาง ได้แก่ เขตกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบุคลากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2) ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน โดยในแต่ละด้านประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 11 ด้าน ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้พิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน ๆ ละ 3 ข้อคำถาม” ผู้ศึกษาได้นำเสนอตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB ทั้ง 11 ด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้

หมายเหตุ ผู้ศึกษาได้นำเสนอตัวอย่างเฉพาะ “ข้อคำถามที่สำคัญที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและมีเครื่องหมาย * จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2” เพียงด้านละ 1 ข้อคำถามเท่านั้น

1) **ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารนโยบาย** ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น กรมบุคลากร ไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มารับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผน และมาตรการการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ตามขอบเขตของกฎหมาย

2) **ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารอำนาจหน้าที่** ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น กรมบุคลากรรวมอำนาจการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ไว้มากเกินไป

3) **ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม** ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น กรมบุคลากรพัฒนาหรือฝึกอบรมเพื่อปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีให้แก่ข้าราชการกรมบุคลากรในเรื่องการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ไม่ทั่วถึง

4) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น กรมศุลกากรขาดเป้าหมายของการปฏิบัติงานด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้มารับบริการเป็นหลัก

5) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการวางแผน ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น ผู้บริหารของกรมศุลกากรขาดการประเมินผลการวางแผนที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์

6) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการจัดองค์การ ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น กรมศุลกากรมีสายการบังคับบัญชาที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์

7) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น กรมศุลกากรฝึกอบรมข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ไม่ครอบคลุมอย่างทั่วถึง

8) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวก ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น กรมศุลกากรประชาสัมพันธ์เรื่องการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์น้อยมาก

9) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการประสานงาน ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น กรมศุลกากรขาดการประสานงานด้านการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ภายในหน่วยงาน

10) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการรายงาน/การประเมินผล ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น ผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากรไม่ได้สนับสนุนให้หน่วยงานภายนอก เช่น สมาคมชิปปิ้งแห่งประเทศไทย เข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์

11) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการงบประมาณ ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น ผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากรใช้จ่ายงบประมาณสำหรับการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์อย่างฟุ่มเฟือย

นอกจากนี้แล้ว ในภาพรวมทั้งหมด (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อข้อคำถามที่ว่า ในภาพรวมทั้งหมด กรมศุลกากรมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB มากทั้ง 11 ด้าน

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด

PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.3) โดยในแต่ละด้านประกอบด้วย 1 ข้อคำถาม ปรากฏว่า ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 10 ด้าน และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการอำนวยความสะดวก ดังนี้

1) **แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารนโยบาย** ได้แก่ กรมสุทธการควรเห็นความสำคัญและกำหนดแผนและมาตรการการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ไว้อย่างชัดเจนและต่อเนื่อง

2) **แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารอำนาจหน้าที่** ได้แก่ กรมสุทธการควรกำหนดอำนาจหน้าที่ หรือมอบอำนาจในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ให้ชัดเจน โดยมอบให้หน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้น

3) **แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม** ได้แก่ ผู้บริหารของกรมสุทธการควรประพฤติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ในทิศทางที่สุจริตหรือไม่แสวงหาผลประโยชน์ใด ๆ

4) **แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม** ได้แก่ กรมสุทธการและผู้บริหารทุกระดับควรมีแผน หรือโครงการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ไปในทิศทางที่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อสังคมหรือส่วนรวม

5) **แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการวางแผน** ได้แก่ ผู้บริหารทุกระดับของกรมสุทธการควรสนับสนุนการวางแผนและการประเมินผลการวางแผนสำหรับการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์อย่างชัดเจน และควรนำแผนไปปฏิบัติให้สำเร็จ

6) **แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการจัดองค์การ** ได้แก่ กรมสุทธการควรพัฒนาโครงสร้างและสายการบังคับบัญชาให้สนับสนุนและเอื้ออำนวยต่อการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ตลอดเวลา

7) **แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์** ได้แก่ กรมสุทธการควรควบคุมดูแลผู้บริหารทุกระดับให้บรรจุแต่งตั้งข้าราชการกรมสุทธการเพื่อปฏิบัติงานด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

8) แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวก (กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง) ได้แก่ กรมศุลกากรควรเพิ่มงบประมาณประชาสัมพันธ์เรื่องการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ให้เพียงพอ กว้างขวาง และต่อเนื่อง

9) แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงาน ได้แก่ กรมศุลกากรควรมีแผน และมาตรการที่ชัดเจนในการพัฒนาการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์อย่างกว้างขวางและเป็นเครือข่าย

10) แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการรายงาน/การประเมินผล ได้แก่ กรมศุลกากรควรจัดการฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์

11) แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการงบประมาณ ได้แก่ กรมศุลกากรควรเพิ่มการควบคุมตรวจสอบผู้บริหารทุกระดับให้ใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด

1.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.4) ประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 4 ข้อคำถาม และเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ข้อคำถาม ดังนี้

- 1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า ในภาพรวม การบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรในปัจจุบันมีประสิทธิภาพสูงกว่าในอดีต
- 2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า ในภาพรวม การบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรในอนาคตมีแนวโน้มสูงกว่าในปัจจุบัน
- 3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า ในภาพรวม การบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรในอนาคตมีแนวโน้มให้ความสำคัญและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้มารับบริการเป็นหลัก
- 4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า ในภาพรวม การบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรในอนาคตมีแนวโน้มอำนวยความสะดวกและเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนผู้มารับบริการเพิ่มขึ้น

5) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม การบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงกว่าระบบสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร

1.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.5-4.6) ประกอบด้วย 2 หัวข้อ ดังนี้

1) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.5) พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มดังกล่าวมีความเห็นไม่แตกต่างกัน 8 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารอำนาจหน้าที่ (2) การบริหารคุณธรรม (3) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (4) การวางแผน (5) การจัดองค์การ (6) การประสานงาน (7) การรายงาน/การประเมินผล และ (8) การงบประมาณ ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นแตกต่างกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารนโยบาย (2) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และ (3) การอำนวยความสะดวก

2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามประเภท คือ ข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.6) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นแตกต่างกัน 8 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (2) การวางแผน (3) การจัดองค์การ (4) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (5) การอำนวยความสะดวก (6) การประสานงาน (7) การรายงาน/การประเมินผล และ (8) การงบประมาณ ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไม่แตกต่างกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารนโยบาย (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ และ (3) การบริหารคุณธรรม

2. อภิปรายผล

ในการอภิปรายผล ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเฉพาะที่สำคัญและจำเป็น ตลอดจนข้อสงสัยเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาครั้งนี้มาอภิปรายผลวิเคราะห์ หรือแสดงความคิดเห็นด้วยการเขียนบรรยาย และบางส่วนนำเสนอไว้ในภาพ ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอเป็น 4 หัวข้อ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

2.1 การอภิปรายผลปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน

2.2 การอภิปรายผลปัญหา และแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน (เป็นการนำปัญหา และแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการมาอภิปรายผลควบคู่กันใน “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” หรือในภาพที่ 5.1)

2.3 การอภิปรายผลการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร

2.4 การอภิปรายผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน

ผู้ศึกษาขอเสนอรายละเอียดการอภิปรายผลตามลำดับ ดังนี้

2.1 การอภิปรายผลปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน การที่กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยต่อปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB ในระดับปานกลางทั้ง 11 ด้าน ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ ข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคเห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย มีดังนี้ ถึงแม้ ทุกวันนี้ กรมศุลกากรได้ปรับภารกิจให้เป็นหน่วยงานที่ต้องสัมผัสการเปลี่ยนแปลงของโลก เช่น ระบบการค้าเสรี และการรวมกลุ่มเขตเศรษฐกิจ เป็นต้น รวมทั้งพัฒนาหน่วยงานไปสู่ความทันสมัย สนับสนุนการอำนวยความสะดวกทางการค้า โดยนำระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพื่อลดขั้นตอนการติดต่อกับราชการ และลดการใช้เอกสารกระดาษ เพิ่มความสะดวกรวดเร็วของกระบวนการนำเข้า-ส่งออกสินค้าแก่ผู้ประกอบการและลดค่าใช้จ่ายในการนำเข้า-ส่งออกสินค้านี้ระหว่างประเทศ ทำให้ภาคเอกชนได้รับประโยชน์อย่างยิ่ง ไม่เพียงเท่านั้น กรมศุลกากรได้ให้ความสำคัญและมีแผน และมาตรการที่ชัดเจนในการปฏิรูปกรมศุลกากร โดยพัฒนาการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์อย่างกว้างขวาง และเป็นเครือข่าย ดำเนินการปฏิรูปกรมศุลกากรโดยมีแผนหรือโครงการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ไปในทิศทางที่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อสังคมหรือส่วนรวมและประชาสัมพันธ์เรื่องการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์อย่างเพียงพอ กว้างขวาง และต่อเนื่อง ก็ตาม แต่กรมศุลกากรก็ยังคงมีปัญหาการบริหารจัดการ เช่น ด้านการบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม กรมศุลกากรได้

พัฒนาระบบงานบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ไปก่อน โดยไม่ได้คำนึงถึงความพร้อมของหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ทำให้ขาดเป้าหมายของการปฏิบัติงานด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้มารับบริการเป็นหลัก รวมทั้งไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มารับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผนและมาตรการการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ตามขอบเขตของกฎหมาย นอกจากนี้ ในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ข้าราชการกรมสกุลการมีทั้งคนรุ่นเก่าและรุ่นใหม่ ซึ่งคนรุ่นเก่าจะมีความรู้เฉพาะงานสกุลการ ส่วนคนรุ่นใหม่จะมีความรู้เฉพาะด้านอิเล็กทรอนิกส์ โดยกรมสกุลการยังฝึกรวมข้าราชการกรมสกุลการที่ปฏิบัติงานด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ไม่ครอบคลุมอย่างทั่วถึง เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย

นอกจากนี้แล้ว การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อภาพรวมทั้งหมดของปัญหา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อคำถามที่ว่า “ในภาพรวมทั้งหมด กรมสกุลการมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB มากทั้ง 11 ด้าน” ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ ข้าราชการกรมสกุลการที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคเห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย มีดังนี้ ถึงแม้กรมสกุลการได้ปรับเปลี่ยนจากกรมที่จัดเก็บภาษี ให้เป็นกรมที่อำนวยความสะดวกด้านการค้ากับภาคเอกชน พร้อมทั้งปรับเปลี่ยนให้ข้าราชการกรมสกุลการมีจิตใจบริการ และนำระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ให้บริการประชาชนผู้มารับบริการเพื่ออำนวยความสะดวกอย่างเต็มที่ ทั้งนี้ เพื่อให้กรมสกุลการมีศักยภาพในการแข่งขันด้านการค้ากับต่างชาติได้อย่างทัดเทียมกันก็ตาม แต่ในทางปฏิบัติ จากการรวบรวมปัญหาที่ได้รับการร้องเรียนเป็นประจำ กรมสกุลการได้พบปัญหาการบริหารจัดการ เช่น (1) ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ดำเนินการ โดยไม่ได้ใช้มาตรฐานเดียวกัน (2) ปัญหาเรื่องระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ออกมาไม่ทันกับระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เปลี่ยนแปลงไป หรือระเบียบปฏิบัติไม่ชัดเจนพอ และ (3) ปัญหาที่เกิดจากระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น บางครั้งระบบอิเล็กทรอนิกส์ใช้การไม่ได้ 2-3 ชั่วโมง เหล่านี้เป็นต้น เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย นอกจากนี้ที่กล่าวมาแล้ว เป็นที่น่าสังเกตว่า การที่กลุ่มตัวอย่างมีความรู้และความเข้าใจปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์เพียงด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านจากทั้งหมด 11 ด้าน เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามในลักษณะของการประเมินผลภาพรวมทั้งหมดของปัญหาการบริหารจัดการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะตอบไปในทิศทางที่เห็นด้วยในระดับปานกลางทุกด้าน

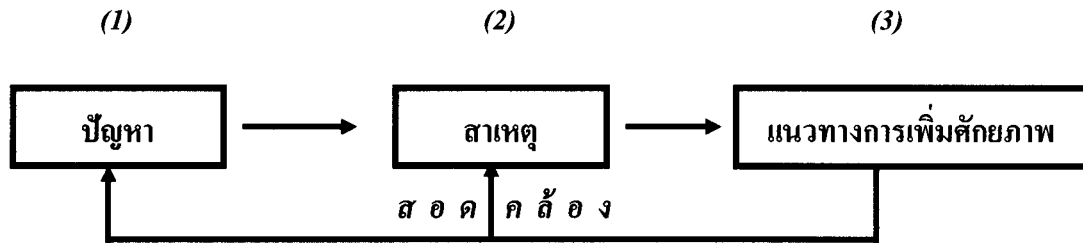
2.2 การอธิบายผลปัญหาและแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสกุลการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน ผู้

ศึกษามีความเห็นว่า ระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรมี “ปัญหา” ในการบริหารจัดการ ตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน แต่ละด้านมีหลายปัญหา ขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละบุคคล ตัวอย่างเช่น เฉพาะปัญหาการบริหารจัดการด้านการวางแผน อาจแบ่งเป็น (1) กรมศุลกากรขาดการวางแผนการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ และ (2) ผู้บริหารของกรมศุลกากรขาดการประเมินผลการวางแผนที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น แต่ในที่นี้ ผู้ศึกษาได้นำเฉพาะ “ปัญหาที่สำคัญที่สุด” ด้านละ 1 ปัญหาเท่านั้น โดยได้เลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดมาจากผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2 ที่มีเครื่องหมาย * และในเวลาเดียวกัน ผู้ศึกษาได้เสนอ “สาเหตุ” ที่ทำให้เกิดปัญหาไว้ปัญหาละ 1 สาเหตุ พร้อมทั้งนำเสนอ “แนวทางแก้ไข” หรือ “แนวทางการเพิ่มศักยภาพ” การบริหารจัดการ 1 แนวทางควบคู่ไปด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้การศึกษวิเคราะห์เป็นระบบ ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดทางวิชาการ คือ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” ของ **วิรัช วิรัชนิภาวรรณ** (2548: 25-29) ในหนังสือ เรื่อง “แนวทางการตอบข้อสอบและกรอบแนวคิดทางสังคมศาสตร์” มาปรับใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ครั้งนี้ กรอบแนวคิดนี้ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข หรือแนวทางการเพิ่มศักยภาพ โดยแต่ละขั้นตอนมีความสอดคล้องกัน ทั้งนี้ ได้สรุปไว้ในภาพที่ 5.1

หมายเหตุ

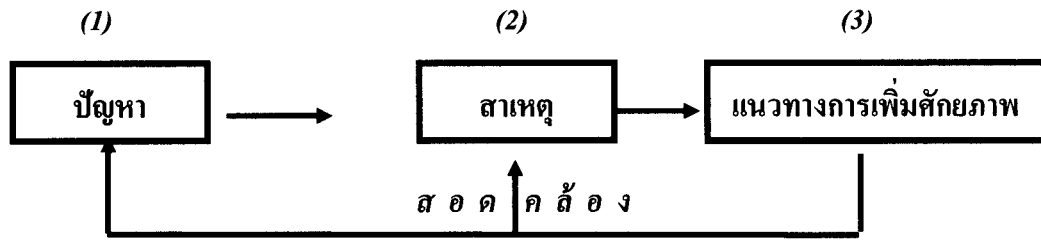
- 1) ปัญหาแต่ละข้อคำถามในภาพที่ 5.1 ข้างล่างนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2 ซึ่งประกอบด้วยปัญหาด้านละ 3 ข้อคำถาม สำหรับ “การเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน” ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.3 นั้น ผู้ศึกษาไม่ได้นำมาแสดงไว้ในหัวข้อนี้ด้วย แต่ได้นำไปปรับใช้ในหัวข้อ 3. ข้อเสนอแนะ หัวข้อย่อย 3.1.1 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน
- 2) โดยปกติ สาเหตุต้องมีอย่างน้อย 2 สาเหตุ เนื่องจากไม่มีปัญหาใดเกิดจากสาเหตุเดียว อีกทั้งสาเหตุอาจจัดแบ่งเป็น สาเหตุด้านวัตถุ และสาเหตุด้านจิตใจ แต่ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอเสนอเพียงสาเหตุเดียวในแต่ละปัญหา โดยนำเสนอเฉพาะสาเหตุที่สำคัญที่สุดหรือเป็นสาเหตุที่ปรากฏชัดเจนในทางปฏิบัติเท่านั้น

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



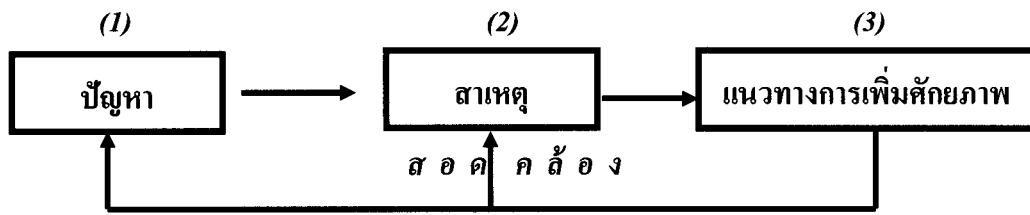
<p>1. ด้านการบริหาร นโยบาย ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ กรมศุลกากรไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มารับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผน และมาตรการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ตามขอบเขตของกฎหมาย</p>	<p>1. ผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากรไม่เห็นถึงความสำคัญและไม่ต้องการเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มารับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผน และมาตรการสำหรับการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์</p>	<p>1. กรมศุลกากรควรกำหนดแผนและมาตรการที่ชัดเจนและต่อเนื่องเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มารับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผนและมาตรการการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ตามขอบเขตของกฎหมาย</p>
<p>2. ด้านการบริหารอำนาจหน้าที่ ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ กรมศุลกากรรวมอำนาจการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ไว้มากเกินไป</p>	<p>2. กรมศุลกากรไม่ได้แก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย และระเบียบปฏิบัติของกรมศุลกากรในเรื่องอำนาจหน้าที่ให้สอดคล้อง และเท่าทันกับการพัฒนาของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์</p>	<p>2. กรมศุลกากรควรสนับสนุนให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย และระเบียบปฏิบัติของกรมศุลกากรในเรื่องอำนาจหน้าที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแบ่งอำนาจให้สอดคล้อง และเท่าทันกับการพัฒนาของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์</p>

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



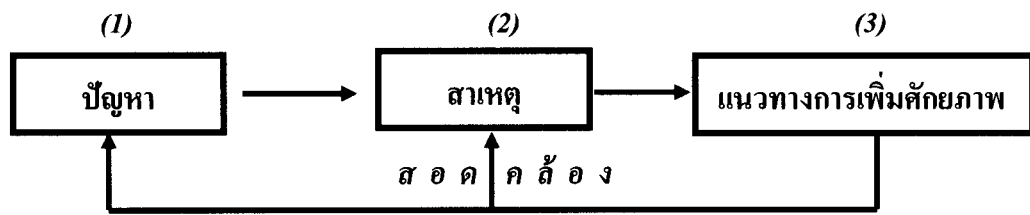
<p>3. ด้านการบริหาร คุณธรรม ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ กรมศุลกากรพัฒนาหรือฝึกอบรมเพื่อปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีให้แก่ข้าราชการกรมศุลกากรในเรื่องการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ไม่ทั่วถึง</p>	<p>3. กรมศุลกากรขาดแผน และมาตรการที่สนับสนุนการพัฒนาหรือฝึกอบรมเพื่อปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีให้แก่ข้าราชการกรมศุลกากรในเรื่องการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์</p>	<p>3. กรมศุลกากรควรกำหนดแผน และมาตรการที่ชัดเจน ต่อเนื่อง และทั่วถึงสำหรับการพัฒนาหรือฝึกอบรมเพื่อปลูกฝังให้มีจิตสำนึกที่ดีให้แก่ข้าราชการกรมศุลกากรในเรื่องการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์</p>
<p>4. ด้านการบริหารที่ เกี่ยวข้องกับสังคม ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ กรมศุลกากรขาดเป้าหมายของการปฏิบัติงานด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้มารับบริการเป็นหลัก</p>	<p>4. ผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากรขาดความรู้ความเข้าใจ และความเชี่ยวชาญในเรื่องเป้าหมายของการปฏิบัติงานด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้มารับบริการเป็นหลัก</p>	<p>4. กรมศุลกากรควรสนับสนุนให้ผู้บริหารทุกระดับเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ เช่น จัดหลักสูตรการพัฒนาผู้บริหารในเรื่องเป้าหมายของการปฏิบัติงานด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้มารับบริการเป็นหลัก ซึ่งรวมทั้งการส่งเสริมให้ประชาชนผู้มารับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะ การติดตาม และการตรวจสอบการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์</p>

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



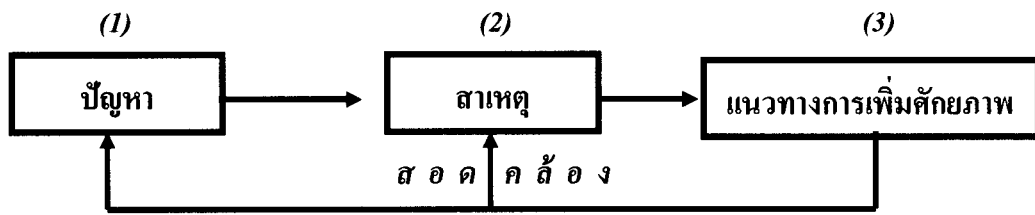
<p>5. ด้านการวางแผน ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารของกรมศุลกากร ขาดการประเมินผล การวางแผนที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์</p>	<p>5. ผู้บริหารของกรมศุลกากรไม่เห็นความสำคัญและไม่สนับสนุนการประเมินผลการวางแผนที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์</p>	<p>5. กรมศุลกากรควรกำหนดเป็นแผน และมาตรการที่ชัดเจนและต่อเนื่องให้ผู้บริหารทุกระดับให้ความสำคัญและสนับสนุนการประเมินผลการวางแผนที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ โดยอาจขอความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ หรือสถาบันการศึกษา</p>
<p>6. ด้านการจัดองค์กร ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ กรมศุลกากรมีสายการบังคับบัญชาที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์</p>	<p>6. กรมศุลกากรและผู้บริหาร บางส่วนของกรมศุลกากร ไม่ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปรับปรุงสายการบังคับบัญชาให้เอื้ออำนวยต่อการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์</p>	<p>6. กรมศุลกากรและผู้บริหารทุกระดับควรมีแผน และมาตรการสนับสนุนการแก้ไขปรับปรุงสายการบังคับบัญชาให้เอื้ออำนวยต่อการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์</p>
<p>อย่างจริงจังและต่อเนื่อง พร้อมกับมีการประเมินผลในเรื่องดังกล่าวด้วย</p>	<p></p>	<p></p>

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



<p>7. ด้านการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ กรมศุลกากรฝึกอบรมข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ไม่ครอบคลุมอย่างทั่วถึง</p>	<p>7. กรมศุลกากรและผู้บริหาร บางส่วนของกรมศุลกากรไม่เห็นความสำคัญและไม่สนใจสนับสนุนการฝึกอบรมข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์อย่างทั่วถึง</p>	<p>7. กรมศุลกากรและผู้บริหาร ของกรมศุลกากรควรมีแผนและมาตรการที่สนับสนุนการฝึกอบรมข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์อย่างทั่วถึง โดยขอความร่วมมือจากสถาบันการศึกษา และควรประเมินผลด้วยว่าได้มีการนำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้จริงหรือไม่</p>
<p>8. ด้านการอำนวยความสะดวกที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ กรมศุลกากรประชาสัมพันธ์เรื่องการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์น้อยมาก</p>	<p>8. กรมศุลกากรไม่เห็นความสำคัญและความจำเป็นของการประชาสัมพันธ์เรื่องการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ และมีงบประมาณสำหรับการประชาสัมพันธ์ไม่เพียงพอ</p>	<p>8. กรมศุลกากรควรมีแผนและมาตรการสนับสนุนการประชาสัมพันธ์เรื่องการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ให้กับข้าราชการกรมศุลกากรผู้ปฏิบัติงาน และประชาชนผู้มารับบริการทราบและเข้าใจอย่างกว้างขวางและทั่วถึง รวมทั้งควรเพิ่มงบประมาณสำหรับการประชาสัมพันธ์ดังกล่าวด้วย</p>

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



9. ด้านการประสานงานที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่ม ตัวอย่าง คือ กรมศุลกากรขาดการประสานงานด้านการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ภายในหน่วยงาน

9. ผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากรไม่เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการประสานงานด้านการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ภายในหน่วยงาน

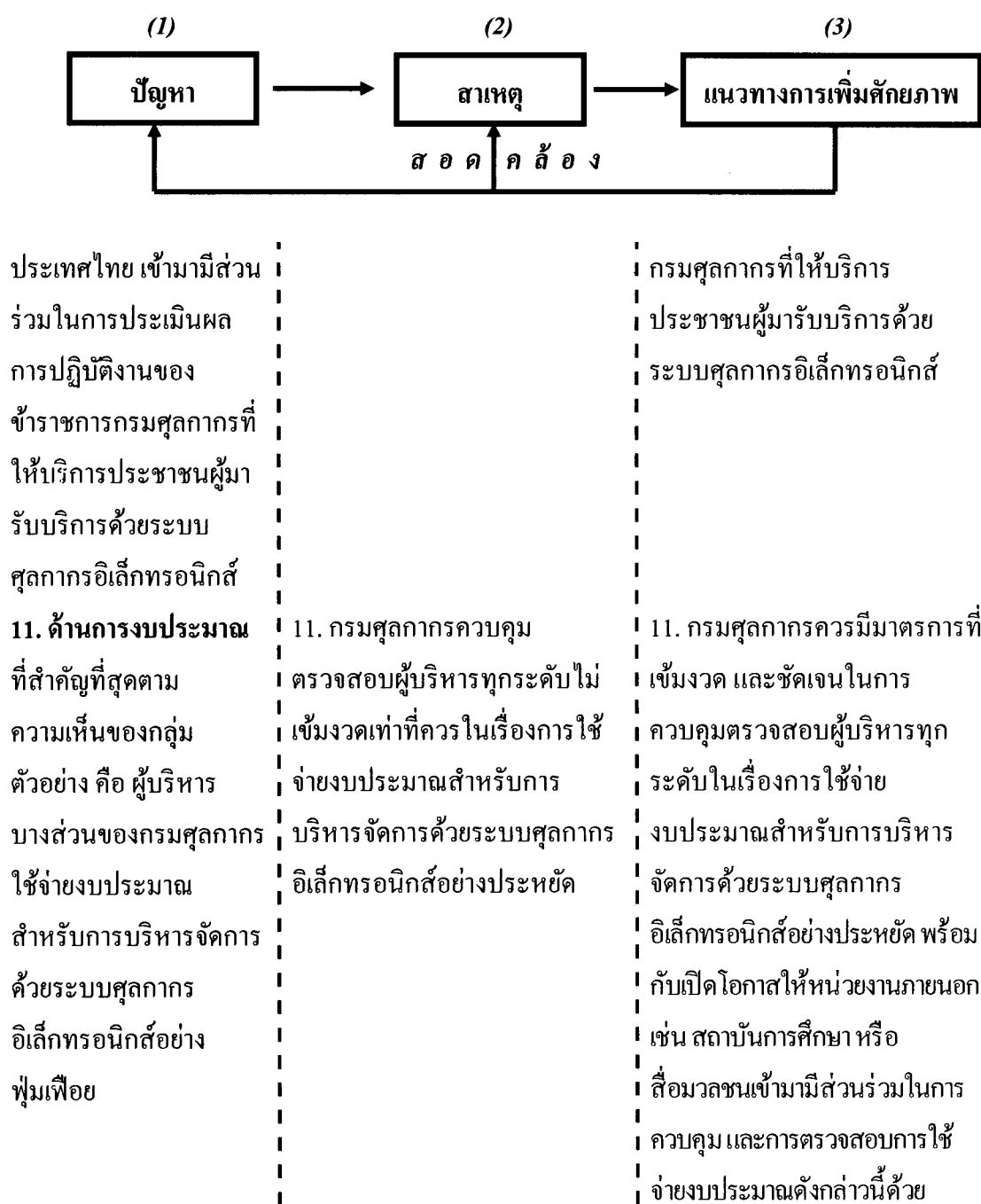
9. กรมศุลกากรควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการประสานงานด้านการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ภายในหน่วยงาน พร้อมทั้งมีมาตรการจูงใจให้ข้าราชการกรมศุลกากรเกิดความรักและเสียสละเพื่อส่วนรวมในด้านการประสานงาน นอกจากนี้ ควรมีการประเมินผลด้วยว่าผู้บริหารที่เข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรมได้นำความรู้จากการเข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรมไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์หรือไม่เพียงใด

10. ด้านการรายงานการประเมินผล ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่ม ตัวอย่าง คือ ผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากรไม่ได้สนับสนุนให้หน่วยงานภายนอก เช่น สมาคมชิปปิ้งแห่งประเทศไทย

10. กรมศุลกากรหรือผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากรไม่มีแผน และมาตรการอย่างชัดเจนและต่อเนื่องที่สนับสนุนให้หน่วยงานภายนอกให้เข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ให้บริการประชาชนผู้รับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์

10. กรมศุลกากรหรือผู้บริหารบางส่วนควรกำหนดแผน และมาตรการอย่างชัดเจนและต่อเนื่องที่สนับสนุนให้หน่วยงานภายนอก เช่น สถาบันการศึกษา และสมาคมชิปปิ้งแห่งประเทศไทย เข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



ภาพที่ 5.1 ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข หรือแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน โดยนำกรอบแนวคิดที่ประกอบด้วย ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข หรือแนวทางเพิ่มศักยภาพ ที่เรียกว่า “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” มาปรับใช้

2.3 การอภิปรายผลการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร แบ่งเป็น 5 ข้อ ดังนี้

2.3.1 การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม การบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรในปัจจุบันมีประสิทธิภาพสูงกว่าในอดีต” ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ ข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคเห็นด้วยในระดับมากดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย เนื่องจากการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรในปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนไปจากอดีตอย่างเห็นได้ชัดเจน เช่น กรมศุลกากรได้นำระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการและในการให้บริการเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผู้ประกอบการสามารถผ่านพิธีการศุลกากรจากสำนักงานหรือที่บ้าน และชำระเงินค่าภาษีอากร โดยวิธีหักบัญชีธนาคารแทนการชำระค่าภาษีอากรที่กรมศุลกากรหรือที่ทำการด่านศุลกากร โดยตรงก็ได้ อีกทั้งยังมีมาตรฐานในระดับสากลมากขึ้นด้วย และที่สำคัญทำให้การนำเข้า-ส่งออก และ โลจิสติกส์ (logistic) (ซึ่งหมายถึง กระบวนการของการวางแผน การดำเนินงาน และการควบคุมการเคลื่อนย้ายสินค้าทั้งไปและกลับ การเก็บรักษาสินค้า บริการ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพตั้งแต่จุดเริ่มต้นของการผลิต ไปสู่จุดสุดท้าย คือ ผู้บริโภค) มีความรวดเร็วสูงและมีประสิทธิภาพสูงกว่าในอดีต สามารถรองรับการขยายตัวทางการค้าในอนาคตได้ เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อยต่อข้อคำถามที่ว่า “การบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรในปัจจุบันมีประสิทธิภาพสูงกว่าในอดีต”

2.3.2 การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อการเปรียบเทียบภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม การบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรในอนาคตมีแนวโน้มสูงกว่าในปัจจุบัน” ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ ข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคเห็นด้วยในระดับมากดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย เนื่องจากการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรในอนาคตนั้น กระทรวงการคลังได้มีนโยบายสำคัญที่จะสร้างกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย โปร่งใส และเอื้อประโยชน์ต่อภาคธุรกิจการค้าธุรกิจเอกชน และประชาชนผู้มารับบริการ โดยผลักดันให้กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการจัดตั้ง national single window (ซึ่งหมายถึง ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาต/

ใบรับรอง/ใบสั่งปล่อยในการตรวจสอบใบอนุญาตและใบรับรองต่าง ๆ ทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการนำเข้าส่งออกระหว่างหน่วยงานภาครัฐ) เพื่อดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารระหว่างกรมศุลกากร และหน่วยงานที่ออกใบอนุญาต/ใบรับรอง/ใบสั่งปล่อยในการตรวจสอบใบอนุญาตและใบรับรองต่าง ๆ ทางอิเล็กทรอนิกส์ก่อนการตรวจปล่อยสินค้า เช่นนี้ ย่อมทำให้ผู้ประกอบการได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างกรมศุลกากรกับส่วนราชการต่าง ๆ ได้แก่ กรมโรงงานอุตสาหกรรม กรมการค้าต่างประเทศ คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน และกรมสรรพสามิต เป็นต้น หากการเชื่อมโยงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์แบบบูรณาการของหน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐนี้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ในอนาคตจะช่วยให้ผู้ประกอบการลดระยะเวลา และลดขั้นตอนการติดต่อของหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ ช่วยยกระดับความสามารถทางการแข่งขันและโลกดิจิทัลของประเทศให้สูงขึ้นกว่าในปัจจุบัน รวมทั้งช่วยอำนวยความสะดวกทางการค้าแก่ภาคเอกชนในอนาคต ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อยต่อข้อคำถามที่ว่า “การบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรในอนาคตมีแนวโน้มสูงกว่าในปัจจุบัน”

2.3.3 การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อการเปรียบเทียบภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม การบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรในอนาคตมีแนวโน้มให้ความสำคัญและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้มารับบริการเป็นหลัก” ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ ข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคเห็นด้วยในระดับมากดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย เนื่องจากในอนาคต กรมศุลกากรมีแนวโน้มให้ความสำคัญและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้มารับบริการเป็นหลัก ซึ่งพิจารณาได้จาก “บทบาทศุลกากรในศตวรรษที่ 21” (อ้างในบทความ เรื่อง “บทบาทศุลกากรในศตวรรษที่ 21” *จุลสารศุลกากร* 15, 2 (พฤศจิกายน 2552: 2-3)) เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับแนวคิดการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร สรุปสาระสำคัญได้ว่า องค์การศุลกากรโลก (World Customs Organization, WCO) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ในคริสต์ศตวรรษที่ 21 คือ “ยกระดับความเจริญเติบโตและการพัฒนาโดยการอำนวยความสะดวกทางการค้าและความมั่นคงปลอดภัยตามแนวชายแดน” เช่นนี้ จึงเป็นแรงขับเคลื่อนให้ศุลกากรต้องมีแนวคิดใหม่ ๆ ในการบริหารจัดการกับการเคลื่อนย้ายสินค้าระหว่างประเทศ ศุลกากรของประเทศต่าง ๆ จึงได้ร่วมกันกำหนดทิศทางยุทธศาสตร์ใหม่สำหรับศุลกากรในคริสต์ศตวรรษที่ 21

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เครือข่ายศุลกากรทั่วโลกผ่านระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ โดยเครือข่ายศุลกากรดังกล่าวนี้จะทำให้การบริหารจัดการความเสี่ยงง่ายขึ้น ลดความจำเป็นในการเข้าไปตรวจสอบสินค้าในขณะนำเข้าและทำให้สามารถติดตามและสืบหาสินค้าในขณะที่มีการเคลื่อนย้ายได้โดยตลอด ทั้งนี้ จะเป็นผลประโยชน์ของประชาชนผู้มารับบริการหรือผู้ประกอบการเป็นหลัก ด้วยเหตุผลนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อยต่อข้อความที่ว่า “การบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรในอนาคตมีแนวโน้มให้ความสำคัญและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้มารับบริการเป็นหลัก”

2.3.4 การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อการเปรียบเทียบภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม การบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรในอนาคตมีแนวโน้มอำนวยความสะดวกและเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนผู้มารับบริการเพิ่มขึ้น” ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ ข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคเห็นด้วยในระดับมากดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย เนื่องจากการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรในอนาคตมีทิศทางที่อำนวยความสะดวกและเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้น เช่น ในด้านความร่วมมือทางศุลกากรระหว่างประเทศ หน่วยงานศุลกากรทั้งหลายจะต้องปฏิบัติงานร่วมกันโดยใช้มาตรฐานซึ่งเป็นที่ยอมรับเพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกให้แก่การค้าระหว่างประเทศด้วยเครือข่ายศุลกากรทั่วโลกผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในส่วนของการขนส่งสินค้า และตู้คอนเทนเนอร์ (container) สำหรับใส่หรือบรรจุสินค้า สารสำคัญของส่วนนี้ก็คือ การใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย เพื่อบอกให้ทราบถึงตู้คอนเทนเนอร์ หรือสินค้าที่มีความเสี่ยงสูง ด้วยการใช้เครื่องมืออัตโนมัติ ทำให้ศุลกากรสามารถแจ้งการขนส่งสินค้าที่มีความเสี่ยงสูงได้อย่างรวดเร็วมาก เช่นนี้ ถือได้ว่า เป็นการอำนวยความสะดวกและเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนผู้มารับบริการหรือผู้ประกอบการเพิ่มขึ้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย

2.3.5 การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม การบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงกว่าระบบสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร” ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผล

สำคัญที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย มีดังนี้ ถึงแม้การบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรมีแผนหรือโครงการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ไปในทิศทางที่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อสังคมหรือส่วนรวมอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพสูง ยกตัวอย่างเช่น กรมศุลกากรได้ดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตส่งออกเพชรที่ยังไม่ได้เจียรใน ระหว่างกรมการค้าต่างประเทศและกรมศุลกากร ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2552 ก็ตาม แต่กรมศุลกากรก็ยังขาดการประชาสัมพันธ์เรื่องการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์อย่างเพียงพอ กว้างขวาง และต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังมีข้อจำกัดอีก คือ การบริหารจัดการด้วยระบบสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร เป็นการให้บริการกับกลุ่มผู้รับบริการที่ต่างกันกับกรมศุลกากร ซึ่งกลุ่มผู้รับบริการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจนำเข้าและส่งออกสินค้าออกไปต่างประเทศเท่านั้น ดังนั้น จึงอาจทำให้การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรเป็นที่สนใจเพียงในกลุ่มผู้ที่ต้องการติดต่อเท่านั้น แต่การบริหารจัดการด้วยระบบสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากรนั้นเป็นการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการโดยทั่วไป การรับรู้ข่าวสารหรือการเข้าใช้บริการของประชาชนผู้มารับบริการจะสามารถกระทำได้กว้างขวางมากกว่ากรมศุลกากร เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยต่อข้อความที่ว่า “การบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรมีประสิทธิภาพสูงกว่าระบบสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร”

2.4 การอภิปรายผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

2.4.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน ไม่แตกต่างกัน 8 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารอำนาจหน้าที่ (2) การบริหารคุณธรรม (3) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (4) การวางแผน (5) การจัดองค์การ (6) การประสานงาน (7) การรายงาน/การประเมินผล และ (8) การงบประมาณ

ผู้ศึกษามีความเห็นเห็นว่า เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นไม่แตกต่างกัน 8 ด้านดังกล่าวนี้ เนื่องจากการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรม

บุคลากร ตามแนวทางทั้ง 8 ด้านดังกล่าว นั้น กรมบุคลากรมุ่งเน้นบริหารจัดการเพื่อปฏิรูปกรมบุคลากรจากกรมเก็บภาษีให้เป็นกรมที่อำนวยความสะดวกด้านการค้ากับภาคเอกชน ปรับเปลี่ยนให้ข้าราชการกรมบุคลากรมีจิตใจบริการเพื่อเตรียมพร้อมกับการรุกเข้ามาของสินค้าต่างชาติ ภาคเอกชนของไทยจึงต้องได้รับการอำนวยความสะดวกอย่างเต็มที่จากกรมบุคลากรที่ถือเป็นหน้าด่านสำคัญเพื่อให้มีศักยภาพแข่งขันได้อย่างทัดเทียมกัน ซึ่งลักษณะการปฏิบัติงานให้บริการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบุคลากรทั้งเพศชายและเพศหญิงเป็นลักษณะการปฏิบัติงานร่วมกันเหมือนกัน ต่างเข้าใจถึงภารกิจ และปัญหาที่เกี่ยวกับการให้บริการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์เช่นเดียวกัน ด้วยเหตุผลนี้ จึงมีส่วนทำให้กลุ่มตัวอย่างเพศชายกับเพศหญิงมีความเห็นไม่แตกต่างกัน 8 ด้านดังกล่าว

ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นแตกต่างกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารนโยบาย (2) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และ (3) การอำนวยความสะดวก

ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงมีความเห็นแตกต่างกัน 3 ด้าน เนื่องจากเดิมที่ผ่านมากรมบุคลากรเน้นหนักในการพัฒนาบุคลากรด้านการปราบปราม ซึ่งการปฏิบัติงานด้านนี้เดิมส่วนใหญ่เพศชายจะเป็นผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งยังมีจิตสำนึกและยึดติดกับการปฏิบัติงานในรูปแบบเดิม ส่วนเพศหญิงจะปฏิบัติงานในด้านการให้บริการแต่เดิมอยู่แล้ว เมื่อในปัจจุบันกรมบุคลากรมีการบริหารนโยบายปรับเปลี่ยน และปฏิรูปกรมบุคลากรให้มีภารกิจเป็นผู้อำนวยความสะดวกด้านการค้าอย่างแท้จริง โดยเน้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มุ่งพัฒนาข้าราชการกรมบุคลากรให้มุ่งเน้นด้านอำนวยความสะดวกด้านการค้าและด้านบริการ เพราะในปัจจุบันถือว่ามีความสำคัญเท่าเทียมกัน ด้วยเหตุผลนี้ จึงมีส่วนทำให้กลุ่มตัวอย่างเพศชายกับเพศหญิงมีความเห็นแตกต่างกัน 3 ด้านดังกล่าว

2.4.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามประเภท คือ ข้าราชการกรมบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบุคลากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน มีความเห็นแตกต่างกัน 8 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (2) การวางแผน (3) การจัดองค์การ (4) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (5) การอำนวยความสะดวก (6) การประสานงาน (7) การรายงาน/การประเมินผล และ (8) การงบประมาณ

ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เหตุผลที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นแตกต่างกันทั้ง 8 ด้าน เนื่องจากเมื่อกรมบุคลากรมุ่งเน้นบริหารจัดการเพื่อปฏิรูปกรมบุคลากร โดยมีการพัฒนาปรับปรุงระบบงานเพื่อช่วยลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ เพื่อส่งเสริม และสนับสนุนการพัฒนาการ

ค้าไร้กระดาษ (paperless trading) จึงได้นำระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการ ซึ่งในระยะแรกกรมศุลกากรจะมีโครงการนำร่องการให้บริการศุลกากรด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์โดยทดลองใช้ระบบดังกล่าวกับสำนักงานศุลกากรส่วนกลาง ได้แก่ เขตกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑลก่อน เพื่อเตรียมความพร้อมและให้มีความรู้ความเข้าใจปัญหาเพื่อหาแนวทางเพิ่มศักยภาพให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด หลังจากนั้น จึงค่อยขยายการให้บริการศุลกากรด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์มายังสำนักงานศุลกากรส่วนภูมิภาค จึงทำให้ข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง ได้แก่ เขตกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑลได้รับรู้ข้อมูล ข่าวสาร ปัญหา สาเหตุ และแนวทางเพิ่มศักยภาพ ชัดเจน รวดเร็วและกว้างขวางกว่าข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศุลกากรส่วนภูมิภาค ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ จึงมีส่วนทำให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศุลกากรส่วนกลางดังกล่าวกับข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศุลกากรส่วนภูมิกาศมีความเห็นแตกต่างกันทั้ง 8 ด้าน

ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไม่แตกต่างกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารนโยบาย (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ และ (3) การบริหารคุณธรรม

ผู้ศึกษามีความเห็นเห็นว่า เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มที่เป็นข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศุลกากรส่วนกลาง ได้แก่ เขตกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑลกับข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศุลกากรส่วนภูมิกาศมีความเห็นไม่แตกต่างกัน 3 ด้าน เนื่องจากในปัจจุบันกรมศุลกากรมีการบริหารนโยบายปรับเปลี่ยนปฏิรูปกรมศุลกากรให้มีภารกิจเป็นผู้อำนวยความสะดวกด้านการค้าอย่างแท้จริง โดยกรมศุลกากรกำหนดอำนาจหน้าที่ของข้าราชการกรมศุลกากรในการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ไว้เพื่อให้บริการประชาชนผู้มารับบริการในทิศทางที่สุจริตหรือไม่แสวงหาผลประโยชน์ใด ๆ เพื่อส่งเสริมให้เกิดความโปร่งใส และมีจิตใจในการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อจะลดปัญหาทุจริตคอร์รัปชันในกรมศุลกากรให้มากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มจะต้องปฏิบัติงานภายใต้นโยบายการให้บริการเดียวกัน ความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวจึงเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันโดยไม่แตกต่างกันทั้ง 3 ด้าน

3. ข้อเสนอแนะ

หัวข้อนี้เป็นความคิดเห็นของผู้ศึกษา โดยแบ่งเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน (2) ข้อเสนอแนะอื่น และ (3) สรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญเรียงตามลำดับ ดังต่อไปนี้

3.1.1 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ได้นำกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน มาเป็นกรอบแนวคิดหลัก ดังนั้น ข้อเสนอแนะในส่วนนี้จึงได้แบ่งออกเป็น 11 หัวข้อเพื่อให้สอดคล้องกับตามกรอบแนวคิดดังกล่าวนี้ด้วย

หมายเหตุ ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้านต่อไปนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาจาก 3 ทางเพื่อใช้เป็นแนวทางในการเสนอแนะ กล่าวคือ หนึ่ง ความความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.3) สอง แนวทางการเพิ่มศักยภาพ ในภาพที่ 5.1 ในบทที่ 5 นี้ และ สาม ข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้เขียนเพิ่มเติมขึ้น

1) ข้อเสนอแนะด้านการบริหารนโยบาย ได้แก่ กรมสุทธการควรกำหนดแผนและมาตรการที่ชัดเจนและต่อเนื่องเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มารับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผน และมาตรการการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ตามขอบเขตของกฎหมาย และควรดำเนินการเพื่อสนับสนุนให้ประชาชนผู้มารับบริการเข้ามามีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง เช่น ดำเนินการในรูปแบบคณะกรรมการที่มีตัวแทนภาคประชาชนผู้มารับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดแผน และมาตรการ หรือเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมของกรมสุทธการกับภาคเอกชน การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนผู้มารับบริการ เป็นกระบวนการหนึ่งที่รัฐบาลนำมาใช้เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนผู้มารับบริการ รวมทั้งการเปิดเผยข้อมูล การติดตาม และการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ ทุกระดับ ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มารับบริการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพิ่มขึ้นตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ เฉพาะข้อเสนอแนะในเรื่องการมีส่วนร่วม และการเปิดเผยข้อมูลนั้น สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ออกตามความในมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ซึ่งบัญญัติไว้ว่า ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนผู้มารับบริการ การเปิดเผยข้อมูล การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติราชการ อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ **จำเริญโพธิ์ยอด** จากการสัมภาษณ์ที่ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการ

ด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการด้านบริหารนโยบาย สรุปได้ว่า ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มารับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผนในการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน โดยมีการแบ่งออกเป็นแผนระยะสั้น แผนระยะปานกลาง และแผนระยะยาว เพื่อมุ่งหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ

2) ข้อเสนอแนะด้านการบริหารอำนาจหน้าที่ ได้แก่ กรมสุทธการควรส่งเสริมการแบ่งหรือกระจายอำนาจหน้าที่ซึ่งรวมทั้งการสนับสนุนให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายและระเบียบปฏิบัติของกรมสุทธการในเรื่องอำนาจหน้าที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การแบ่งอำนาจให้สอดคล้องและเท่าทันกับการพัฒนาของระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้ความสนใจกฎระเบียบและแผนต่าง ๆ เพื่อกระจายอำนาจหน้าที่ให้หน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้น เฉพาะข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการแบ่งหรือการกระจายอำนาจนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ เดวิด ออสบอร์น และเท็ด เกเบลอร์ (David Osborne and Ted Gaebler) (1992: 18) ในหนังสือ เรื่อง “Reinventing Government” ที่ให้ความสำคัญกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การกระจายอำนาจ สรุปได้ว่า ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการกระจายอำนาจจากข้างบนลงไปสู่ข้างล่างตามลำดับชั้น โดยเน้นให้ข้าราชการระดับปฏิบัติงานหลักมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

กรมสุทธการควรสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคคลหรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมตรวจสอบการใช้อำนาจหน้าที่ในการประเมินผลให้อยู่บนพื้นฐานของความสุจริต เที่ยงธรรม เช่น กรมสุทธการส่งเสริมความโปร่งใสด้วยการดึงภาคเอกชนร่วมเป็นกรรมการตรวจสอบการทุจริต โดยการจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมความโปร่งใสและธรรมาภิบาลของกรมสุทธการ เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในราชการสุทธการอย่างจริงจัง วินิจฉัยเรื่องที่เป็นปัญหาและอุปสรรคของการใช้อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สุทธการควบคุมและตรวจสอบการใช้อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สุทธการ โดยเชิญภาคเอกชนเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ เพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนผู้มารับบริการในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ และให้คำปรึกษาเสนอแนะแนวทางส่งเสริมความโปร่งใส เช่น ประธานกรรมการสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย และประธานสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เป็นต้น เฉพาะข้อเสนอแนะในเรื่องการมีส่วนร่วมดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ มนทิรา เชิดชู ในจุลสารสุทธการ ประจำเดือนสิงหาคม 2550 สรุปได้ว่า กรมสุทธการได้เปิดเวทีให้ผู้ประกอบการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อนำมาปรับปรุงระเบียบต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมและมีความโปร่งใสูงขึ้น โดยแต่งตั้งภาคเอกชนเป็นคณะกรรมการร่วมเพื่อเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมและสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน

3) ข้อเสนอแนะด้านการบริหารคุณธรรม ได้แก่ กรมศุลกากรควรกำหนดแผนและมาตรการที่ชัดเจน ต่อเนื่อง และทั่วถึงสำหรับการพัฒนาหรือฝึกอบรมเพื่อปลูกฝังให้มีจิตสำนึกที่ดีให้แก่ข้าราชการกรมศุลกากรในเรื่องการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งผู้บริหารของกรมศุลกากรควรประพฤติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ในทิศทางที่สุจริตหรือไม่แสวงหาผลประโยชน์ใด ๆ รวมทั้งควรสนับสนุน ส่งเสริม และสร้างระบบคุณธรรมในการให้บริการของข้าราชการกรมศุลกากรมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเรื่องความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และจะต้องมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติ พัฒนาจิตสำนึก หรือพฤติกรรมบางอย่าง เช่น ลดความสุรุ่ยสุร่ายลง รู้จักพอเพียง เป็นต้น นอกจากนี้ ควรมีมาตรการลงโทษข้าราชการกรมศุลกากรที่ประพฤติต่อไปในทางที่ไม่สุจริตอย่างจริงจัง มีการส่งเสริมและเผยแพร่ข่าวสารข้าราชการกรมศุลกากรที่มีความประพฤติปฏิบัติตนอยู่ในคุณงามความดีให้ประจักษ์เป็นการทั่วไป เฉพาะในเรื่องการพัฒนาจิตสำนึกที่ดีนั้น สอดคล้องกับ **ประมวลคำในพระบรมราชโองการของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ตั้งแต่พุทธศักราช 2493-2542 ที่เกี่ยวข้องกับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง** ที่ว่า เงื่อนไขคุณธรรม (ethical qualification) จะต้องเสริมสร้างพื้นฐานจิตใจของคนในชาติ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับ ให้สำนึกในคุณธรรมความซื่อสัตย์สุจริต และให้มีความรอบรู้ที่เหมาะสมตลอดการดำเนินชีวิตด้วยความอดทน ความเพียร มีสติ ปัญญา และความรอบคอบ นอกจากนี้ เฉพาะในเรื่องการสนับสนุนและสร้างระบบคุณธรรมสอดคล้องกับแนวคิดของ **วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 428)** ในหนังสือ ประมวลสาระชุดวิชา “การบริหารการพัฒนา หน่วยที่ 15” ไว้ว่า การพัฒนาด้านคุณธรรมหรือจริยธรรมในการให้บริการประชาชนของข้าราชการจะเป็นไปในทิศทางที่ (1) สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคคลหรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนในการควบคุมตรวจสอบคุณธรรมของข้าราชการเพิ่มมากขึ้น (2) สนับสนุนและส่งเสริมให้เผยแพร่ สร้าง และปลูกฝังค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อการบริหารงานของข้าราชการมากขึ้น และ (3) สนับสนุนและส่งเสริมคุณธรรมของข้าราชการมากขึ้น

4) ข้อเสนอแนะด้านการบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม ได้แก่ กรมศุลกากรควรสนับสนุนให้ผู้บริหารทุกระดับเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ เช่น จัดหลักสูตรการพัฒนาผู้บริหารในเรื่องเป้าหมายของการปฏิบัติงานด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้มารับบริการเป็นหลัก ซึ่งรวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน และการส่งเสริมให้ประชาชนผู้มารับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะ การติดตาม และการตรวจสอบการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ เช่น มีการแต่งตั้งคณะกรรมการร่วมกันระหว่างกรมศุลกากรและภาคเอกชนเพื่อพัฒนาและแก้ไขระบบการให้บริการศุลกากรด้วย

ระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะทำให้กรมสุทธการสามารถกำหนดเป้าหมายของการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้มารับบริการเป็นหลักไว้อย่างชัดเจน ข้อเสนอแนะเรื่องการสนับสนุนให้เพิ่มพูนความรู้ดังกล่าวนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ **อมรา ผลาชีวะ** จากการศึกษาสัมภาษณ์ที่ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ สรุปได้ว่า ควรกำหนดให้พัฒนาผู้บริหารเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในเรื่องเป้าหมายของการบริหารจัดการเพื่อผู้ประกอบการจะได้รับผลประโยชน์สูงสุดในการเข้ารับบริการ อีกทั้งข้อเสนอแนะในเรื่องการคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก และการส่งเสริมให้ประชาชนผู้มารับบริการเข้ามามีส่วนร่วมดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **เดนฮาร์ด และเดนฮาร์ด (Denhardt and Denhardt)** ในหนังสือ เรื่อง “The New Public Service: Serving, not Steer” ที่ให้ความสำคัญกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นหลักการของประชาธิปไตยโดยแบบมีส่วนร่วม และการให้ความสำคัญกับประชาชนเพื่อมุ่งให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี มีสาระสำคัญเช่น (1) การมุ่งให้บริการแก่ประชาชน โดยข้าราชการไม่เพียงแต่ตอบสนองความต้องการของประชาชนแต่ต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนด้วย และ (2) การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม เป็นต้น

5) ข้อเสนอแนะด้านการวางแผน ได้แก่ กรมสุทธการควรกำหนดเป็นแผนและมาตรการที่ชัดเจนและต่อเนื่องให้ผู้บริหารทุกระดับให้ความสำคัญและสนับสนุนการประเมินผลการวางแผนที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ โดยอาจขอความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญหรือสถาบันการศึกษา อีกทั้งควรนำแผนที่ประเมินผลแล้วไปปฏิบัติให้สำเร็จ เช่น กรมสุทธการได้จัดทำแผนปฏิรูปกรมสุทธการ ทั้งในด้านกฎหมายสุทธการ ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้กรมสุทธการเป็นที่ยอมรับ ทันสมัย มีมาตรฐาน บุคลากรที่มีคุณภาพ และอำนวยความสะดวกต่อประชาชนผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์อาจจะมีปัญหาและอุปสรรคอยู่บ้าง การบริหารจัดการให้เกิดผลดีต่อหน่วยงานจะต้องมีความรับผิดชอบที่กว้างครอบคลุมภารกิจหลายประการ จึงต้องมีการประสานแผนให้มากขึ้น และควรดำเนินการประเมินผลการวางแผนก่อนนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติ รวมตลอดทั้งประชาสัมพันธ์เรื่องการวางแผนการปฏิรูปกรมสุทธการ เพื่อให้สามารถจัดระบบงานราชการเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ เฉพาะข้อเสนอแนะที่ให้ความสำคัญกับการวางแผน และการประเมินผลหรือการตรวจสอบนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ **รัสเซล ที. เกร็ก (Russel T. Gregg)** (1957) (อ้างใน สุพจน์ พันธุ์เพชร (2538: 14-15) วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่อง

“การศึกษากระบวนการบริหารงานของผู้อำนวยการสามัญศึกษาจังหวัด”) ที่อธิบายไว้ว่า การบริหารจัดการให้เกิดผลดีต่อองค์กรจะต้องมีความรับผิดชอบที่กว้างครอบคลุมภารกิจหลายประการ เช่น การวางแผน และการตรวจสอบ เป็นต้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ **อมราผลชีวะ** จากการศึกษาสัมภาษณ์ที่ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ สรุปได้ว่า ควรกำหนดการวางแผนการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการให้ชัดเจน เมื่อมีการกำหนดแผนงานหลักชัดเจนแล้ว การจัดทำโครงการต่าง ๆ ก็จะสอดคล้องกันและสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องต่อไป

6) *ข้อเสนอแนะด้านการจัดองค์กร* ได้แก่ กรมสุทธการและผู้บริหารทุกระดับควรมีแผนและมาตรการสนับสนุนการแก้ไขปรับปรุงสายการบังคับบัญชาให้เอื้ออำนวยต่อการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์อย่างจริงจังและต่อเนื่อง พร้อมทั้งมีการประเมินผลในเรื่องดังกล่าวด้วย เฉพาะข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการปรับปรุงสายการบังคับบัญชานั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ **โจนาธาน บอสตัน และคณะ** (Jonathan Boston et al) (1996: 25-26) ในหนังสือ เรื่อง “Public Management: The New Zealand Model” โดยสรุปสาระสำคัญได้ว่า ควรปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่

7) *ข้อเสนอแนะด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์* ได้แก่ กรมสุทธการและผู้บริหารของกรมสุทธการควรมีแผนและมาตรการที่สนับสนุนการฝึกอบรมข้าราชการกรมสุทธการที่ปฏิบัติงานด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์อย่างทั่วถึง โดยขอความร่วมมือจากสถาบันการศึกษา และควรประเมินผลด้วยว่าได้มีการนำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้จริงหรือไม่ อีกทั้งกรมสุทธการควรควบคุมดูแลผู้บริหารทุกระดับให้บรรจุแต่งตั้งข้าราชการกรมสุทธการเพื่อปฏิบัติงานด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เฉพาะข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหรือฝึกอบรมบุคลากรของหน่วยงานนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ **ชรูเดน และเชอร์แมน** (Chruden and Sherman) (อ้างใน ศักดิ์ชัย บุญยราศรี (2546: 8) ในสารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง “ความพร้อมของบุคลากร สังกัดกรมปศุสัตว์ในจังหวัดเชียงรายในการปรับตัวต่อบทบาทและภารกิจใหม่ตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการ”) ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานไว้ว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการให้การศึกษาคือการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้เป็นบุคลากรที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กร ซึ่งการพัฒนานั้นคือ การพัฒนาการทำงานด้านทักษะและความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ **จำเริญ โพธิยอด** จากการศึกษาสัมภาษณ์ที่ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สรุปได้ว่า ควรมุ่งเน้นการให้

ความรู้และได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในด้านอิเล็กทรอนิกส์และด้านอื่น ๆ อย่างต่อเนื่อง

8) *ข้อเสนอแนะด้านการอำนวยความสะดวก* ได้แก่ กรมศุลกากรควรมีแผนและมาตรการสนับสนุนการประชาสัมพันธ์เรื่องการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ให้กับข้าราชการกรมศุลกากรผู้ปฏิบัติงาน และประชาชนผู้มารับบริการทราบและเข้าใจอย่างกว้างขวางและทั่วถึง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความมีขีดสมรรถนะสูง รวมทั้งควรเพิ่มงบประมาณสำหรับการประชาสัมพันธ์ดังกล่าวด้วย เช่น การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้มารับบริการรับทราบถึงขั้นตอน หรือวิธีการติดต่อราชการ และการประชาสัมพันธ์กรอบเวลาในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละงานไว้อย่างชัดเจน โดยผู้บริหารทุกระดับควรควบคุมดูแลให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกรอบเวลาที่ได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด เป็นต้น เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการจัดทำแผนประชาสัมพันธ์นั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ โจเอล อเบอร์เบช และเบิร์ต ร็อก (Joel Aberbach and Bert Rock) ในหนังสือ เรื่อง “Does Governance Matter-and if so how? Process, Performance and Outcomes” สรุปสาระสำคัญได้ว่า การดำเนินการการจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์งานในหน้าที่รับผิดชอบ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับรู้อย่างจริงจังและชัดเจนเป็นส่วนหนึ่งของความมีขีดสมรรถนะสูงในการบริหารจัดการของฝ่ายบริหาร

9) *ข้อเสนอแนะด้านการประสานงาน* ได้แก่ กรมศุลกากรควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการประสานงานด้านการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ภายในหน่วยงาน พร้อมทั้งมีมาตรการจูงใจให้ข้าราชการกรมศุลกากรเกิดความรักและเสียสละเพื่อส่วนรวมในด้านการประสานงาน นอกจากนี้ ควรมีการประเมินผลด้วยว่าผู้บริหารที่เข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรมได้นำความรู้จากการเข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรมในเรื่องการประสานงานไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์หรือไม่เพียงใด รวมทั้งควรจัดการฝึกอบรม หรือสัมมนาระหว่างข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่องเพื่อสนับสนุนการประสานงาน แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ เฉพาะเรื่องการประสานงานนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ เยเชซเกล (Yehezkel) ในบทความ เรื่อง “Administration Coordination” ที่ให้ความสำคัญกับการประสานงานไว้ว่า กระบวนการที่ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดำเนินกิจกรรมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

10) ข้อเสนอแนะด้านการรายงาน/การประเมินผล ได้แก่ กรมศุลกากร หรือผู้บริหารบางส่วนควรกำหนดแผนและมาตรการอย่างชัดเจนและต่อเนื่องที่สนับสนุนให้หน่วยงานภายนอก เช่น สถาบันการศึกษา และสมาคมชิปปิ้งแห่งประเทศไทย เข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งมีการนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงหน่วยงานอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ กรมศุลกากรควรจัดการฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับให้เห็นถึงความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ และควรมีแผน และมาตรการที่ส่งเสริมให้ข้าราชการกรมศุลกากรรายงานผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ต่อผู้บังคับบัญชาด้วยความรวดเร็วและทันเหตุการณ์ เฉพาะข้อเสนอแนะให้นำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงหน่วยงานดังกล่าวนั้น พอเทียบเคียงได้กับผลงานของ ศติพันธุ์ เอียดเอื้อ (2549: 177) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การเปรียบเทียบการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการของจังหวัดกระบี่กับการบริหารราชการจังหวัดในอดีต” ที่ได้เสนอแนะไว้ว่า ควรกำหนดให้มีการควบคุมตรวจสอบ และการประเมินผลอย่างจริงจัง รวมทั้งมีการนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงหน่วยงานอย่างเป็นรูปธรรม

11) ข้อเสนอแนะด้านการงบประมาณ ได้แก่ กรมศุลกากรควรมีมาตรการที่เข้มงวด และชัดเจนในการควบคุม และตรวจสอบผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการใช้จ่ายงบประมาณสำหรับการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์อย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมกับเปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอก เช่น สถาบันการศึกษา หรือสื่อมวลชน เข้ามามีส่วนร่วมในการติดตาม และการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณดังกล่าวนี้ด้วย และกรมศุลกากรควรวางแผนเพิ่มงบประมาณ หรือผู้บริหารควรรหาแหล่งรายได้เพิ่มให้เพียงพอสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ อมรา ผลาชีวะ จากการศึกษาที่ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร สรุปได้ว่า ควรวางแผนบริหารงบประมาณ ควบคุมดูแลใช้จ่ายงบประมาณอย่างเข้มงวด โดยใช้จ่ายตามวัตถุประสงค์ของโครงการด้วยความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด และควรขอเพิ่มงบประมาณ หรือหาแหล่งงบประมาณอื่นเพิ่มขึ้น

3.1.2 ข้อเสนอแนะอื่น นอกเหนือจากข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน ดังกล่าวแล้ว ผู้ศึกษาขอเสนอแนวคิดที่เป็นข้อเสนอแนะอื่นอีก ทั้งนี้ เพื่อ

ช่วยให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน มีความสมบูรณ์ และครอบคลุมเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเรื่องกระบวนการบริหารจัดการที่ถือเป็นสิ่งหลัก สำคัญหรือเครื่องมือในการนำนโยบายสู่การปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ผู้ ศึกษาจึงเห็นความจำเป็นว่านอกเหนือจากกระบวนการที่นำมาเป็นกรอบแนวคิดดังกล่าวข้างต้น แล้ว ควรนำกระบวนการอื่นดังที่ **วิรัช วิรัชนิภาวรรณ** (2552: 101-104) ในหนังสือ เรื่อง “การ บริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” ได้นำเสนอ กระบวนการ บริหารจัดการที่เรียกว่า ไอเทอมส์ (ITERMS) ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ (1) ข้อมูลข่าวสาร (Information) (2) เทคโนโลยี (Technology) (3) สถานะทางเศรษฐกิจ หรือฐานะทางการเงิน (Economic status) (4) ทรัพยากร (Resources) (หมายถึงความรวมถึง ทรัพยากรมนุษย์ และวัสดุ อุปกรณ์) (5) คุณธรรมหรือจริยธรรม (Morality) และ (6) การติดต่อสัมพันธ์ หรือระบบสังคม (Sociality) กระบวนการทั้ง 6 ด้านดังกล่าว พบว่า กระบวนการบริหารจัดการ ITERMS ที่ผู้ศึกษา เสนอแนะมีบางด้านที่เหมือนหรือมีความซ้ำซ้อนกับกรอบแนวคิดหลัก PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน ซึ่งได้นำเสนอไปแล้วในข้อ 3.1.1 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน แล้ว จำนวน 3 ด้าน คือ ด้าน (1) จริยธรรม (Morality) กับการบริหารคุณธรรม (Morality) (2) การติดต่อสัมพันธ์ หรือระบบสังคม (Sociality) กับการบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) และ (3) สถานะทางเศรษฐกิจ หรือฐานะทางการเงิน (Economic status) กับการบริหารด้าน การงบประมาณ (Budgeting) ผู้ศึกษาจึงไม่ขอเสนอแนะรายละเอียดเพิ่มเติมอีก โดยเสนอ รายละเอียดและความสำคัญของกระบวนการ ITERMS ในส่วนที่เหลือเพียง 3 ข้อ ดังนี้

1) **ข้อมูลข่าวสาร** (I=Information) กรมสุทธการควรนำข้อมูลข่าวสารซึ่ง หมายถึง สิ่งสื่อความหมายให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใด ๆ ไม่ว่าจะ เป็นข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐหรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเอกชน และระบบข้อมูลและสารสนเทศ เกี่ยวกับการให้บริการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ ซึ่งมีความถูกต้องแม่นยำ และสืบค้นได้อย่างรวดเร็วและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น คู่มือการติดต่อราชการ ประกาศ คำสั่ง และระเบียบต่าง ๆ เผยแพร่ให้ประชาชนผู้มารับบริการมีโอกาสได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ ดำเนินการต่าง ๆ ของกรมสุทธการ เช่นนี้ สอดคล้องกับ **พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทาง ราชการ พ.ศ. 2540 มาตรา 9** ภายใต้บังคับมาตรา 14 และมาตรา 15 ว่า หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มี ข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยดังต่อไปนี้ไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ เช่น คู่มือหรือคำสั่ง เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีผลกระทบต่อสิทธิหน้าที่ของเอกชน

2) **เทคโนโลยี (T=Technology)** กรมศุลกากรควรนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร รวมทั้งการพัฒนาระบบงานให้เป็นระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ การเตรียมการเชื่อมโยงเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนำเข้า-ส่งออกทั้งในและต่างประเทศเพื่อสนับสนุนแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **ชวลิต เศรษฐเมธิกุล** ใน รายงานประจำปี 2550 กรมศุลกากร สรุปได้ว่า การพัฒนาระบบงานศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ ได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการพัฒนาระบบงานให้บริการในหลาย ๆ ด้าน และยังเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ **วิสุทธิ ศรีสุพรรณ** ใน จุลสารศุลกากร ประจำเดือนมีนาคม 2551 สรุปได้ว่า การใช้เทคโนโลยีในการเชื่อมโยงข้อมูลและแลกเปลี่ยนข้อมูลของภาครัฐเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะทำให้วงจรธุรกิจนำเข้า-ส่งออกสั้นลง และการทำงานสะดวกขึ้น

3) **ทรัพยากร (R=Resources)** กรมศุลกากรควรจัดหาวัสดุหรืออุปกรณ์ให้เพียงพอเพื่อให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุด และใช้ได้อย่างคุ้มค่า เช่น โต้ะ แก้อี คอมพิวเตอร์ เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ โปรแกรมสำหรับใช้ลงทะเบียนในการผ่านพิธีการศุลกากรเข้าระบบ ebXML (electronic business Extensible Markup Language) (ซึ่งหมายถึง ระบบตลาดการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ที่องค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะขนาดใด และตั้งอยู่ ณ ที่แห่งใด ก็สามารถพบปะและแลกเปลี่ยนธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์กันได้ การดำเนินธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างภาคธุรกิจ หรือที่เรียกว่า แบบบีทูบี (business to business)) เป็นต้น ทั้งนี้ สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ด้านหลักความคุ้มค่า กล่าวคือ การพัฒนาที่ยั่งยืนจะต้องบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม ใช้อย่างประหยัด และใช้อย่างคุ้มค่า

3.1.3 สรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญเรียงตามลำดับ ผู้ศึกษาขอเสนอข้อเสนอแนะเฉพาะในส่วนที่สำคัญและจำเป็น โดยเรียงตามลำดับความสำคัญรวม 4 ข้อ ดังนี้

1) **ด้านการวางแผน** กรมศุลกากรควรกำหนดแผนและมาตรการที่ชัดเจน และต่อเนื่องเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตามนโยบายที่มุ่งปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานของอนาคตให้สอดคล้องกับการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ เช่น แผนปฏิรูปกรมศุลกากร 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกฎหมายศุลกากร ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ และด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร

2) **ด้านทรัพยากรมนุษย์** กรมศุลกากรควรพัฒนาข้าราชการกรมศุลกากรให้มีความเป็นมืออาชีพด้วยการสร้างค่านิยมใหม่ พัฒนาการปฏิบัติงานด้านทักษะหรือความชำนาญ ทักษะและบุคลิกภาพให้มีความรู้ความสามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานด้วยระบบ

บุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งควรเน้นระบบคุณธรรม พัฒนาด้านจิตใจ โดยสร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ

3) *ด้านเทคโนโลยี* กรมศุลกากรควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกด้านการค้าระหว่างประเทศ พร้อมทั้งพัฒนาระบบเทคโนโลยีของกรมศุลกากรให้ตอบสนองความต้องการของภาคเอกชน และกฎหมายที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อกรมศุลกากรจะได้เป็นองค์กรที่ทันสมัย

4) *ด้านงบประมาณ* กรมศุลกากรควรวางแผนบริหารงบประมาณ โดยเพิ่มงบประมาณ หรือหาแหล่งงบประมาณอื่นเพิ่มขึ้น เช่น จากแหล่งเงินนอกงบประมาณของกรมศุลกากร เนื่องจากการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์จำเป็นต้องใช้วงเงินงบประมาณที่สูงมากเพื่อจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและมีคุณภาพสูง

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ในการศึกษาครั้งนี้เกี่ยวข้องกับแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร สำหรับการศึกษาหรือการวิจัยในอนาคตควรดำเนินการ ดังนี้

3.2.1 ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน มาใช้เป็นกรอบแนวคิดสำหรับประยุกต์ใช้การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ทำให้ทราบและเข้าใจ (1) ปัญหาการบริหารจัดการ (2) แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการ (3) การเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการ และ (4) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ตามวัตถุประสงค์การวิจัยอย่างชัดเจนและครอบคลุมมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นด้าน (1) การบริหารนโยบาย (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (3) การบริหารคุณธรรม (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (5) การวางแผน (6) การจัดองค์กร (7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (8) การอำนวยความสะดวก (9) การประสานงาน (10) การรายงาน/การประเมินผล และ (11) ด้านการงบประมาณ ดังนั้น ในการศึกษา หรือการวิจัยครั้งต่อไป จึงควรนำกรอบแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสมในหน่วยงานอื่น ๆ นอกเหนือจากหน่วยงานในกรมศุลกากร เพื่อเป็นการพิสูจน์ผลการวิจัยซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ในการศึกษา หรือวิจัยครั้งต่อไป อาจนำกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน ไปปรับใช้เฉพาะบางด้านที่เหมาะสมกับหน่วยงานที่ศึกษาก็ได้ หรือตัดบางด้านออกก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องนำไปใช้ครบทั้งหมดทุกด้าน ในทางตรงกันข้าม อาจเพิ่มจำนวนด้านหรือตัวชี้วัดขึ้นอีกก็ได้ ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ จะต้องแสดงผลไว้ด้วยเสมอ

3.2.2 การวิจัยแบบเจาะลึกด้านการบริหารจัดการแต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ด้านการวางแผน ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และด้านการอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของกรมสุทธการ เป็นต้น

3.2.3 ศึกษา หรือวิจัยหลายรูปแบบควบคู่กัน เช่น การวิจัยเชิงสำรวจควบคู่กับการสังเกต หรือสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทั้งด้านนโยบาย และผู้เชี่ยวชาญด้านปฏิบัติการที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ

3.2.4 การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมุ่งเน้นกลุ่มตัวอย่างที่สังกัดหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ รวมทั้งการวิจัยที่สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในแนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (delphi)

3.2.5 ศึกษา หรือวิจัยโดยเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มีความหลากหลายมากขึ้น แล้วนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบว่า ผลการศึกษาคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันกับการศึกษาครั้งนี้เพียงใด

3.2.6 การวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิดหรือตัวแบบอื่น เช่น การบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง การบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การบริหารจัดการตามแนวทางทศพิธราชธรรม และการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมศุลกากร (2550) “รายงานประจำปี 2550 (e-customs e-import/e-export)” กรุงเทพมหานคร
ฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม กรมศุลกากร
- กัลยา วานิชย์บัญชา (2549) *การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* พิมพ์ครั้งที่ 8
กรุงเทพมหานคร ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จำเริญ โปธิยอด (2552, 4 ธันวาคม) ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง กรมศุลกากร สัมภาษณ์โดย
กชกร ว่องมงคลเดช สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร
- ฉวีวรรณ คงเจริญกิจกุล (2549) *อุตสาหกรรมศุลกากร* 15, 3 (ธันวาคม) : 14
- ธงชัย สันติวงษ์ (2543) *องค์การและการบริหาร* พิมพ์ครั้งที่ 11 กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนา
พานิช
- ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ (2552) *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS* พิมพ์ครั้งที่ 10
กรุงเทพมหานคร บิสนิเนสอาร์แอนด์ดี
- ประจักษ์ ผลเรือง (2546) “การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้าน” วิทยานิพนธ์
ปริญญาศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ฝ่ายความร่วมมือทวิภาคี ส่วนความร่วมมือระหว่างประเทศ กรมศุลกากร (2552) “บทบาทศุลกากร
ในศตวรรษที่ 21” *อุตสาหกรรมศุลกากร* 15, 2 (พฤศจิกายน) : 2-3
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546) กรุงเทพมหานคร นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น
“พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540” (2540, 10 กันยายน) *ราชกิจจานุเบกษา*
เล่ม 114 ตอนที่ 46 ก หน้า 3-4
- “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546” (2546, 9
ตุลาคม) *ราชกิจจานุเบกษา* เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก หน้า 2-5
- “พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545” (2545, 2 ตุลาคม) *ราช
กิจจานุเบกษาฉบับกฤษฎีกา* เล่ม 119 ตอนที่ 99 ก หน้า 1-2
- ภาทิพ ศรีสุทธี (2546) “การวิเคราะห์” ใน *วิชาการ* กรมการจัดสรรการเรียนรู้ กลุ่มสาระการ
เรียนรู้ภาษาไทย ตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544
- มนทิรา เชิดชู (2550) *อุตสาหกรรมศุลกากร* 15, 11 (สิงหาคม) : 8
- “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.
2542” (2542, 10 สิงหาคม) *ราชกิจจานุเบกษา* เล่ม 116 ตอนที่ 63 ง หน้า 27

- วิรัช วิรัชนิการวรรณ (2548) *การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ กรุงเทพมหานคร นิตินิยม*
 _____ . (2548) *แนวทางการตอบข้อสอบและกรอบแนวคิดทางสังคมศาสตร์*
 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์นิตินิยม
- _____ . (2549) *แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ : การประยุกต์ และการพัฒนา*
 กรุงเทพมหานคร โฟร์เพซ
- _____ . (2549) *หลักรัฐประศาสนศาสตร์ : แนวคิดและกระบวนการ กรุงเทพมหานคร*
 บริษัทเอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด
- _____ . (2550) *การบริหารจัดการ และการบริหารการพัฒนาของหน่วยงานภาครัฐ*
 กรุงเทพมหานคร บริษัทเอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด
- _____ . (2550) “ภาพรวมปัญหาแนวทางการพัฒนาและแนวโน้มของการบริหารการพัฒนา”
 ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา* หน้าที่ 15 หน้า 419 นนทบุรี
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- _____ . (2552) *การบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด*
 กรุงเทพมหานคร โฟร์เพซ
- _____ . (2553) *หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน*
 กรุงเทพมหานคร โฟร์เพซ
- วิสุทธิ ศรีสุพรรณ (2551) *จุลสารศุลกากร* 16, 6 (มีนาคม) : 2
- ศรียา มงคลไชยสิทธิ์ (2549) *การพัฒนาศุลกากรไทยให้ก้าวไกลแบบไร้กระดาษ* ค้นคืนวันที่ 3
 พฤษภาคม 2552 จาก <http://www.ecommerce magazine.com>
- ศศิพันธุ์ เอียดเอื้อ (2549) “การเปรียบเทียบการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารราชการ
 จังหวัดแบบบูรณาการของจังหวัดกระบี่กับการบริหารราชการจังหวัดในอดีต”
 วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการ
 จัดการ มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช
- สถิตย์ ลิ่มพงศ์พันธุ์ (2549) “มุ่งสู่ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์” *จุลสารศุลกากร* 15, 2
 (พฤศจิกายน) : 2-3
- สมชัย ศรีสุทธิยากร (2546) *ตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติการ* กรุงเทพมหานคร บริษัท
 เอ็กซ์ทริม มีเดีย จำกัด

- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ลัดดาวัลย์ รอดมณี และไพฑูรย์ ภักดี (2539) “ขอบข่ายและวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์” ใน *เอกสารการสอนวิชาขอบข่ายและวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์* หน่วยที่ 1-8 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- สุพจน์ พันธุ์ชูเพชร (2538) “การศึกษากระบวนการบริหารงานของผู้อำนวยการสามัญศึกษาจังหวัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สุวณี จรูญโรจน์ (2551) “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการสุทธการนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2546) พระบรมราโชวาทพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ใน *ประมวลคำในพระบรมราโชวาทพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ตั้งแต่พุทธศักราช 2493-2542 ที่เกี่ยวข้องกับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง* กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ หน้า 1
- อมรา ผลาชีวะ (2552, 6 ธันวาคม) นายด่านศุลกากรนครพนม สัมภาษณ์โดย กชกร ว่องมงคลเดช ด่านศุลกากรนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม
- อักษร สวัสดิ์ (2542) “ความรู้ความเข้าใจและความตระหนักในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย : กรณีศึกษาในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร” ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- Aberbach, Joel D. and Rock, Bert A. (1992). *Does Governance Matter-and if so how? Process, Performance and Outcomes*. *Governance: An International Journal of Policy and Administration*, 5, No 2.
- Best, John W. (1977). *Research in Education*. 3rd ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Boston, Jonathan and others. (1996). *Public Management: The New Zealand Model*. Auckland: Oxford University Press.
- Chruden, Herbert J. and Sherman, Arthur W. (1968). “*The Nature and Development of the Personnel Field.*” In *Personnel Management*. (July-August): 10-11.

- Cronbach, Lee Joseph. (1951). *Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests*.
Psychometrika 16 (1951): 297-334.
- _____. (1971). *Essentials of Psychological Testing*. 4th ed., New York: Harper & Row.
- Daniel, Wayne W. (1995). *Biostatistics: A Foundation for Analysis in the Health Sciences*. 4th ed. New York: John Wiley & Sons.
- Denhardt , Jenet V. and Denhardt, Robert B. (2003). *The New Public Service: Serving, not Steer*. New York: M.E. sharpe.
- Dror Yehezkel. (1982) *Administration Coordination*. In Public Administration Review 2.
- Osborne, David and Gaebler, Ted. (1992). *Reinventing Government*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.
- Rensis A. Likert. (1961). *New Patterns of Management*. New York: McGraw-Hill Book.
- Yamane, Taro. (1967). *Elementary Sampling Theory*. Englewood Cliffs New Jersey: Prentice-Hall.
- _____. (1967). *Statistics : An Introductory Analysis*. 2nd ed. New York : Harper & Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม เรื่อง “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร” ในครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้ศึกษาขอทราบข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการศึกษาและเพื่อเป็นแนวทางแก่กรมศุลกากรในการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อจะได้ผลการศึกษาที่ใกล้เคียงกับความต้องการของท่านมากที่สุดอันจะเป็นประโยชน์ต่อท่านและกรมศุลกากรในอนาคต ข้อมูลที่กรุณาตอบจะใช้เพื่อประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้วยระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

1. เพศ (1) ชาย (2) หญิง

2. อายุ (1) 18-30 ปี (2) 31-40 ปี (3) 41 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 (3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประเภท

(1) สังกัดสำนักงานศุลกากรส่วนกลาง

สบก. สกท. สผภ. สสภ.

สสล. สทก. สทส. สสอ.

(2) สังกัดสำนักงานศุลกากรส่วนภูมิภาค

ศภ.1 ศภ.2 ศภ.3 ศภ.4

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ
ตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ข้อละเครื่องหมายเดียว

กรมสุทธการ หมายถึง หน่วยงาน และ/หรือ ข้าราชการกรมสุทธการ

การบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานที่กรมสุทธการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการ เป็นการส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อผ่านพิธีการ โดยไร้เอกสาร

2.1 ปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB ด้านการบริหารนโยบาย (Policy)	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. กรมสุทธการไม่เห็นถึงความสำคัญและไม่ได้กำหนดแผน และมาตรการการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ไว้			
2. กรมสุทธการไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มารับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผน และมาตรการการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ตามขอบเขตของกฎหมาย			
3. ในภาพรวม กรมสุทธการมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ด้านการบริหารนโยบายมาก			
2.2 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority)	มาก	ปานกลาง	น้อย
4. กรมสุทธการกำหนดอำนาจหน้าที่ในด้านการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์อย่างไม่ชัดเจน และซ้ำซ้อนกัน			
5. กรมสุทธการรวมอำนาจการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ไว้มากเกินไป			
6. ในภาพรวม กรมสุทธการมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ด้านการบริหารอำนาจหน้าที่มาก			
2.3 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม (Morality)	มาก	ปานกลาง	น้อย
7. กรมสุทธการพัฒนาหรือฝึกอบรมเพื่อปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีให้แก่ข้าราชการกรมสุทธการในเรื่องการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ไม่ทั่วถึง			

2.3 ปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB ด้านการบริหารคุณธรรม (Morality)	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
8. ข้าราชการกรมสุลกักรบางส่วนของกรมสุลกักรปฏิบัติหน้าที่ด้วยระบบสุลกักรอิเล็กทรอนิกส์ในทิศทางที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน			
9. ในภาพรวม กรมสุลกักรมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบสุลกักรอิเล็กทรอนิกส์ด้านการบริหารคุณธรรมมาก			
2.4 ปัญหาการบริหารจัดการ ด้านการบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society)	มาก	ปานกลาง	น้อย
10. กรมสุลกักรให้บริการด้วยระบบสุลกักรอิเล็กทรอนิกส์ไปในทิศทางที่ไม่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อสังคมหรือส่วนรวมมากเท่าที่ควร			
11. กรมสุลกักรขาดเป้าหมายของการปฏิบัติงานด้วยระบบสุลกักรอิเล็กทรอนิกส์ที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก			
12. ในภาพรวม กรมสุลกักรมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบสุลกักรอิเล็กทรอนิกส์ด้านการบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคมมาก			
2.5 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการวางแผน (Planning)	มาก	ปานกลาง	น้อย
13. กรมสุลกักรขาดการวางแผนการบริหารจัดการด้วยระบบสุลกักรอิเล็กทรอนิกส์			
14. ผู้บริหารของกรมสุลกักรขาดการประเมินผลการวางแผนที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้วยระบบสุลกักรอิเล็กทรอนิกส์			
15. ในภาพรวม กรมสุลกักรมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบสุลกักรอิเล็กทรอนิกส์ด้านการวางแผนมาก			
2.6 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการจัดองค์การ (Organizing)	มาก	ปานกลาง	น้อย
16. กรมสุลกักรมีโครงสร้างที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริหารจัดการด้วยระบบสุลกักรอิเล็กทรอนิกส์			
17. กรมสุลกักรมีสายการบังคับบัญชาที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริหารจัดการด้วยระบบสุลกักรอิเล็กทรอนิกส์			
18. ในภาพรวม กรมสุลกักรมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบสุลกักรอิเล็กทรอนิกส์ด้านการจัดองค์การมาก			
19. ผู้บริหารบางส่วนของกรมสุลกักรบรรจุแต่งตั้งข้าราชการกรมสุลกักรเพื่อปฏิบัติงานด้วยระบบสุลกักรอิเล็กทรอนิกส์ไม่เหมาะสม			

2.7 ปัญหาการบริหารจัดการ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing)	มาก	ปานกลาง	น้อย
20. กรมศุลกากรฝึกอบรมข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ไม่ครอบคลุมอย่างทั่วถึง			
21. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาก			
2.8 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยการ (Directing)	มาก	ปานกลาง	น้อย
22. กรมศุลกากรประชาสัมพันธ์เรื่องการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์น้อยมาก			
23. กรมศุลกากรขาดการกำหนดกรอบเวลาในการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์			
24. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ด้านการอำนวยการมาก			
2.9 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการประสานงาน (Coordinating)	มาก	ปานกลาง	น้อย
25. กรมศุลกากรปฏิบัติงานให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ไม่กว้างขวาง และยังไม่เป็นเครือข่าย			
26. กรมศุลกากรขาดการประสานงานด้านการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ภายในหน่วยงาน			
27. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ด้านการประสานงานมาก			
2.10 ปัญหาการบริหารจัดการ ด้านการรายงาน/การประเมินผล (Reporting)	มาก	ปานกลาง	น้อย
28. ผู้บริหารของกรมศุลกากรไม่ส่งเสริมให้ข้าราชการกรมศุลกากรรายงานผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์			
29. ผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากรไม่ได้สนับสนุนให้หน่วยงานภายนอก เช่น สมาคมชิปปิ้งแห่งประเทศไทย เข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์			
30. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ด้านการประเมินผลมาก			

2.11 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการงบประมาณ (Budgeting)	มาก	ปานกลาง	น้อย
31. ผู้บริหารบางส่วนของกรมศุลกากรใช้จ่ายงบประมาณสำหรับการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์อย่างฟุ่มเฟือย			
32. กรมศุลกากรได้รับงบประมาณไม่เพียงพอสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์			
33. ในภาพรวม กรมศุลกากรมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ด้านการงบประมาณมาก			
34. ในภาพรวมทั้งหมด กรมศุลกากรมีปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB มากทั้ง 11 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารนโยบาย (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (3) การบริหารคุณธรรม (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (5) การวางแผน (6) การจัดองค์การ (7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (8) การอำนวยความสะดวก (9) การประสานงาน (10) การรายงาน/การประเมินผล และ (11) การงบประมาณ			

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน

3.1 แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB ด้านการบริหารนโยบาย	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
35. กรมศุลกากรควรเห็นความสำคัญและกำหนดแผนและมาตรการการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างชัดเจน และต่อเนื่อง			
3.2 แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารอำนาจหน้าที่	มาก	ปานกลาง	น้อย
36. กรมศุลกากรควรกำหนดอำนาจหน้าที่ หรือมอบอำนาจในการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ให้ชัดเจน โดยมอบให้หน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้น			

3.3 แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการ ด้านการบริหารคุณธรรม	มาก	ปานกลาง	น้อย
37. ผู้บริหารของกรมสุกลางควรประพฤติดีเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยระบบสุกลางอิเล็กทรอนิกส์ในทิศทางที่สุจริตหรือไม่แสวงหาผลประโยชน์ใด ๆ			
3.4 แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการ ด้านการบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม	มาก	ปานกลาง	น้อย
38. กรมสุกลางและผู้บริหารทุกระดับควรมีแผน หรือโครงการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบสุกลางอิเล็กทรอนิกส์ไปในทิศทางที่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อสังคมหรือส่วนรวม			
3.5 แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการวางแผน	มาก	ปานกลาง	น้อย
39. ผู้บริหารทุกระดับของกรมสุกลางควรสนับสนุนการวางแผนและการประเมินผลการวางแผนสำหรับการบริหารจัดการด้วยระบบสุกลางอิเล็กทรอนิกส์อย่างชัดเจน และควรนำแผนไปปฏิบัติให้สำเร็จ			
3.6 แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการ ด้านการจัดองค์การ	มาก	ปานกลาง	น้อย
40. กรมสุกลางควรพัฒนาโครงสร้าง และสายการบังคับบัญชาให้สนับสนุนและเอื้ออำนวยต่อการบริหารจัดการด้วยระบบสุกลางอิเล็กทรอนิกส์ตลอดเวลา			
3.7 แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	มาก	ปานกลาง	น้อย
41. กรมสุกลางควรควบคุมดูแลผู้บริหารทุกระดับให้บรรจุแต่งตั้งข้าราชการกรมสุกลางเพื่อปฏิบัติงานด้วยระบบสุกลางอิเล็กทรอนิกส์อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน			
3.8 แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการ ด้านการอำนวยความสะดวก	มาก	ปานกลาง	น้อย
42. กรมสุกลางควรเพิ่มงบประมาณประชาสัมพันธ์เรื่องการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบสุกลางอิเล็กทรอนิกส์ให้เพียงพอ กว้างขวาง และต่อเนื่อง			

<p align="center">3.9 แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการ ด้านการประสานงาน</p>	มาก	ปานกลาง	น้อย
<p>43. กรมศุลกากรควรมีแผนและมาตรการที่ชัดเจนในการพัฒนาการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์อย่างกว้างขวาง และเป็นเครือข่าย</p>			
<p align="center">3.10 แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการ ด้านการรายงาน/การประเมินผล</p>	มาก	ปานกลาง	น้อย
<p>44. กรมศุลกากรควรจัดการฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์</p>			
<p align="center">3.11 แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้าน การงบประมาณ</p>	มาก	ปานกลาง	น้อย
<p>45. กรมศุลกากรควรเพิ่มการควบคุมตรวจสอบผู้บริหารทุกระดับให้ใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด</p>			

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ

การเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการ และภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการ	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
46. ในภาพรวม การบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการในปัจจุบันมีประสิทธิภาพสูงกว่าในอดีต			
การเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการ และภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการ	เห็นด้วย		
มาก	ปานกลาง	น้อย	
47. ในภาพรวม การบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการมีประสิทธิภาพสูงกว่าระบบสรรพการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพการ			
48. ในภาพรวม การบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการในอนาคตมีแนวโน้มสูงกว่าในปัจจุบัน			
49. ในภาพรวม การบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการในอนาคตมีแนวโน้มให้ความสำคัญและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้มารับบริการเป็นหลัก			
50. ในภาพรวม การบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการในอนาคตมีแนวโน้มอำนวยความสะดวกและเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนผู้มารับบริการเพิ่มขึ้น			

ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

การสัมภาษณ์แนวคิดเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

การสัมภาษณ์แนวคิดเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์แนวคิดเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (delphi) จำนวน 2 คน ได้แก่

1. นายจำเริญ โพธิยอด ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง กรมศุลกากร สัมภาษณ์วันที่ 4 ธันวาคม 2552 ระหว่างเวลา 14.00 น. ถึง 15.00 น. รวมเวลา 60 นาที สถานที่สัมภาษณ์ สำนักบริหารกลาง กรมศุลกากร

1.1 **คำถาม** ขอทราบความคิดเห็นในเรื่อง “ปัญหาของการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร”

คำตอบ ปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร พบว่ามีปัญหาสำคัญในหลายด้าน ได้แก่

1) **การบริหารนโยบาย (policy)** เป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นซึ่งมีส่วนกำหนดแนวทางการบริหารงานของขั้นตอนอื่นๆ ปัจจุบันนอกจากกรมศุลกากรได้บริหารนโยบายในการใช้ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์โดยการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านพิธีการศุลกากรกับหน่วยงานภายในประเทศแล้ว กรมศุลกากรยังได้พัฒนานโยบายดังกล่าวไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลกับประเทศเพื่อนบ้านเพื่อรองรับตลาดประชาคมอาเซียน โดยเป็นนโยบายที่กำหนดให้ใบขนสินค้า e-Export ของไทยเมื่อผ่านพิธีการขาออกไปยังประเทศเพื่อนบ้านแล้วใบขนสินค้าฉบับเดียวกันนั้น จะมีสถานะเป็นใบขนสินค้า e-Import ของประเทศที่นำเข้า อย่างไรก็ตาม ในการดำเนินนโยบายนั้นพบว่า การวางแผน การกำหนดกลยุทธ์และมาตรการการบริหารจัดการด้วยระบบดังกล่าวไม่ชัดเจนการให้บริการจึงประสบปัญหาอยู่ เช่น การทำให้ระบบ e-Import และ e-Export สมบูรณ์ได้ จำเป็นต้องใช้ระบบสนับสนุนทั้ง 4 ระบบ คือ (1) e-Transit (2) e-Draw Back (3) e-Warehouse และ (4) e-Free Zone มาสนับสนุนด้วย แต่ระบบดังกล่าวเมื่อทดลองใช้แล้วพบว่า ยังมีข้อบกพร่องทางอิเล็กทรอนิกส์อยู่เช่นกัน ซึ่งไม่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) **การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing)** เมื่อกรมศุลกากรได้นำระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการ ซึ่งข้าราชการกรมศุลกากรเดิมส่วนใหญ่จะมีความรู้เฉพาะงานศุลกากรสำหรับข้าราชการกรมศุลกากรที่บรรจุใหม่จะมีความรู้เฉพาะด้านอิเล็กทรอนิกส์ โดยกรมศุลกากรมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ข้าราชการกรมศุลกากรในปฏิบัติงานระบบดังกล่าวยังไม่ครอบคลุมทั่วถึงอย่างต่อเนื่อง

3) **การประสานงาน (Coordinating)** เนื่องจากกรมศุลกากรเป็นหน่วยงานที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนและมีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกประเทศ อีกทั้งมีการประสานงานที่เกี่ยวข้องในการใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน เช่น การเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ในลักษณะ National Single Window การประสานงานดังกล่าวยังมีปัญหาอย่างไม่เป็นเครือข่าย เนื่องจากจะทำให้แต่ละหน่วยงานนำระบบการเชื่อมโยงทางอิเล็กทรอนิกส์มานั้น ต้องคำนึงถึงโอกาสและข้อจำกัด

ของแต่ละหน่วยงานด้วย ซึ่งบางหน่วยงานอาจมีงบประมาณ ทรัพยากรบุคคล วิธีการ ขั้นตอน อีกทั้งทัศนคติ และการตระหนักถึงความสำคัญในการเชื่อมโยงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ต่างกัน สำหรับภาคเอกชน การปรับเปลี่ยนและนำระบบใหม่มาใช้ นั้น ย่อมกระทบถึงความรู้สึกและความเคยชิน รวมทั้งลักษณะขั้นตอนการทำงานที่ผู้ประกอบการเคยปฏิบัติมา

1.2 คำถาม จากปัญหาดังกล่าว ขอทราบความคิดเห็นในเรื่อง “แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร

คำตอบ แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร กล่าวรายละเอียดแต่ละด้าน ได้แก่

1) **การบริหารนโยบาย (policy)** การกำหนดนโยบายของกรมศุลกากรในการแก้ไข ปัญหาจากการปฏิบัติงานด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ ควรกำหนดแผนและมาตรการการบริหารจัดการ ด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม และเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มารับบริการเข้ามามี ส่วนร่วมในการกำหนดแผนและมาตรการ โดยมีการแต่งตั้งคณะทำงานแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานในระบบ ศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อกำหนดแผนและมาตรการในการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน ควรมีการแบ่งสภาพ ปัญหาเพื่อประเมินความเร่งด่วนในการแก้ไขปัญหา ซึ่งควรแบ่งออกเป็นแผนระยะสั้น แผนระยะปานกลาง และ แผนระยะยาว โดยมุ่งหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบต่อไป

2) **การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing)** เพื่อให้สอดคล้องกับระบบงานทันสมัย ที่ กรมศุลกากรนำมาใช้ให้บริการ ซึ่งวิธีการทำงานได้ปรับเปลี่ยนให้ข้าราชการกรมศุลกากรที่แต่เดิมนั้นมีความรู้ ความชำนาญเฉพาะอย่าง ให้มีความรู้เกี่ยวกับงานศุลกากรในด้านอื่นๆ มากขึ้น จึงควรมุ่งเน้นการให้ความรู้และ ได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในด้านอิเล็กทรอนิกส์ และด้านอื่นๆ อย่างต่อเนื่อง โดยเปลี่ยนบทบาท จากผู้ควบคุมในการจัดเก็บภาษีอากร มาเป็นผู้ให้บริการ เน้นการอำนวยความสะดวกในการนำเข้า-ส่งออก โดย เสริมสร้างค่านิยมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในการทำงานให้มากที่สุด

3) **การประสานงาน (Coordinating)** แนวทางการประสานงานกับหน่วยงาน ภาคเอกชน ควรเป็นการประสานงานในลักษณะที่ต้องสร้างความเข้าใจและจงใจให้ผู้ประกอบการเห็น ความสำคัญและประโยชน์ของระบบดังกล่าว มีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ และสื่อสารให้ผู้ประกอบการรับรู้ ถึงข้อดี ความสะดวก รวดเร็วในการผ่านพิธีการศุลกากรในระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการ ประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ เป็นการประสานงานในลักษณะการใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน การแก้ไขปัญหานี้กรม ศุลกากรได้ผลักดันให้ประเด็นการเชื่อมโยงข้อมูลในลักษณะ National Single Window นี้ เป็นวาระแห่งชาติ โดย เสนอให้นายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน โครงการ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม และจริงจังมากขึ้น ซึ่งขณะนี้ประเด็นดังกล่าวได้เข้าสู่วาระการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีแล้ว

2. นางสาวอมรา ผลชีวะ ตำแหน่งนายด่านศุลกากรนครพนม สำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 กรมศุลกากร สัมภาษณ์วันที่ 6 ธันวาคม 2552 ระหว่างเวลา 09.00 น. ถึง 10.00 น. รวม 60 นาที สถานที่สัมภาษณ์ ด้านศุลกากร นครพนม สำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 กรมศุลกากร

2.1 คำถาม ขอทราบความคิดเห็นในเรื่อง “ปัญหาของการบริหารจัดการด้วยระบบศุลกากร อิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร”

คำตอบ ระบบงานศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์เป็นการเชื่อมโยงระบบการค้าระหว่างประเทศ และส่งเสริมระบบการค้าสากล ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกสามารถดำเนินการแข่งขันกับคู่ค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ในภาพรวมแล้วการดำเนินการจะเกี่ยวข้องกับบุคคลและหน่วยงานหลายกลุ่มทั้งภาครัฐภาคเอกชน และต่างประเทศ ซึ่งทุกหน่วยงานจะต้องมีความพร้อมที่จะดำเนินการและสามารถเชื่อมโยงกับระบบบริหารจัดการของกรมศุลกากรได้อย่างสะดวกรวดเร็ว สำหรับปัญหาของการบริหารจัดการที่เกิดขึ้นจะขอยกตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

1) **การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม** ส่วนใหญ่การดำเนินการของกรมศุลกากรจะมีการพัฒนาระบบงานไปก่อน โดยขาดเป้าหมายในการบริหารจัดการที่แท้จริง ไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้มารับบริการเป็นหลัก ซึ่งไม่มีการจัดทำประชาพิจารณ์ความพร้อมของภาคเอกชนและภาครัฐ หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดปัญหาที่ไม่สามารถสร้างระบบหรือมีระบบอยู่แล้วแต่ไม่สามารถเชื่อมโยงเท่าทันกับระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรได้ ทำให้ต้องจัดซื้อหรือลงทุนใหม่ ซึ่งเป็นการเพิ่มต้นทุนให้แก่ผู้ประกอบการ และในส่วนของภาครัฐอื่น จะต้องเตรียมการด้านการงบประมาณเพื่อเชื่อมโยงระบบอิเล็กทรอนิกส์ หากยังไม่สามารถเชื่อมโยงได้ จะทำให้ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ของศุลกากรไม่สมบูรณ์แบบเท่าที่ควร ส่งผลให้ผู้ประกอบการเกิดความไม่เชื่อมั่นและเกิดความล่าช้าได้ในบางส่วน

2) **การบริหารทรัพยากรมนุษย์** เนื่องจากองค์กรภาครัฐมีข้อจำกัดเรื่องอัตราค่าจ้าง ประกอบกับอัตราค่าจ้างที่มีอยู่เดิมไม่มีความรู้ความเข้าใจในระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์เท่าที่ควร ส่งผลให้การทำงานของศุลกากรบางส่วนไม่สามารถให้บริการได้เต็มที่ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถเรียนรู้ระบบการทำงานแบบสมัยใหม่ได้หรือเรียนรู้ได้ไม่ดีเท่าที่ควร ในส่วนของการบรรจุแต่งตั้งข้าราชการใหม่เข้ามาแต่ก็ยังคงไม่เพียงพอต่อการทำงานในระบบใหม่ เนื่องจากแนวคิดการนำระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ให้บริการ ไม่ได้หมายความว่าจะสามารถลดอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ลงได้ เนื่องจากในความเป็นจริงเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพยังถือเป็นปัจจัยสำคัญของการดำเนินงานของศุลกากรในทุกๆ ด้าน

3) **การงบประมาณ** การจัดสรรงบประมาณในการบริหารจัดการดังกล่าว จะต้องใช้วงเงินงบประมาณที่มีจำนวนมากซึ่งส่งผลให้การเพิ่มศักยภาพของการบริหารจัดการของกรมศุลกากร บางส่วนเกิดความล่าช้า เนื่องจากภาครัฐไม่ได้ให้ความสำคัญในการจัดสรรงบประมาณมาให้ดำเนินการอย่าง

เพียงพอ อันเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้การบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการให้บริการได้ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

2.2 คำถาม ขอรทบาคความคิดเห็นในเรื่อง “แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ”

คำตอบ โดยภาพรวมแล้วการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการเป็นแนวทางที่ประเทศไทยจะได้รับประโยชน์ในระยะยาวเพื่อให้เกิดการค้าและการลงทุนที่ยั่งยืน สำหรับแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการ มีดังนี้

1) กรมสุทธการควรที่จะกำหนดการวางแผนการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุทธการให้ชัดเจน โดยกำหนดให้เป็นแผนงานหลักของประเทศที่มีกระทรวงการคลังเป็นเจ้าภาพหลัก และมีหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อให้การมองภาพรวมของการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ ได้มีการกำหนดทิศทางไปในแนวทางเดียวกัน เมื่อมีการกำหนดแผนงานหลักชัดเจนแล้ว การจัดทำโครงการต่างๆ ก็จะสอดคล้องกันและสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องต่อไป

2) กรมสุทธการควรกำหนดให้พัฒนาผู้บริหารเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในเรื่องเป้าหมายของการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ และสนับสนุนให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย เพื่อให้ผู้ประกอบการจะได้รับผลประโยชน์สูงสุดในการเข้ารับบริการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถเชื่อมโยงระบบการทำงานได้อย่างคุ้มค่า ไม่ต้องจัดซื้อระบบงานใหม่เพื่อให้เชื่อมโยงกับการทำงานของระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

3) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ควรต้องให้ความสำคัญด้านอัตราค่าจ้างเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าจ้างภาครัฐ เพื่อให้มีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานในระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งกรมสุทธการจะต้องมีแผนและมาตรการที่ชัดเจนเพื่อให้การทำงานที่เน้นการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ให้บริการ จึงควรสนับสนุนเพิ่มให้มีการฝึกอบรมเพื่อสร้างผู้นำและผู้ตามที่มีวิสัยทัศน์และมีองค์ความรู้ที่พร้อมจะให้บริการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

4) การบริหารงบประมาณที่ดีเป็นส่วนสำคัญของการบริหารจัดการ กรมสุทธการควรวางแผนบริหารงบประมาณ มีการควบคุมดูแลใช้จ่ายงบประมาณอย่างเข้มงวด โดยใช้จ่ายตามวัตถุประสงค์ของโครงการด้วยความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด และควรขอเพิ่มงบประมาณหรือหาแหล่งงบประมาณอื่นเพิ่มขึ้น เนื่องจากการบริหารจัดการด้วยระบบสุทธการอิเล็กทรอนิกส์ จะต้องใช้วงเงินงบประมาณที่สูงมาก

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางกชกร ว่องมงคลเดช
วัน เดือน ปีเกิด	10 พฤศจิกายน 2513
สถานที่เกิด	จังหวัดสงขลา
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สถาบันราชภัฏสงขลา พ.ศ. 2542
สถานที่ทำงาน	ด้านบุคลากรป่าดงเบงชารี (จังหวัดสงขลา) กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง
ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี ชำนาญงาน