

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร  
มาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

นางสุนีย์รัตน์ กิตติกาญจนรักษ์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2553

**Factors Affecting the Success of Implementing e-customs System in Customs  
Procedures at Bangkok Port Customs Bureau**

**Mrs. Suneerat Kittikanchanarak**



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Master of Public Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2010

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร  
มาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ  
ชื่อและนามสกุล นางสุนีย์รัตน์ กิตติกาญจนรักษ์  
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ  
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2553

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(อาจารย์สมศักดิ์ ฐิตรีศักดิ์)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์)

..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

**ชื่อวิทยานิพนธ์** ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

**ผู้วิจัย** นางสุนีย์รัตน์ กิตติกาญจนรักษ์ รหัสนักศึกษา 2503009397 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์  
**ปีการศึกษา** 2553

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อศึกษา (1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ (2) ระดับความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ (3) สภาพปัญหาและเสนอแนะแนวทางต่าง ๆ ในการที่จะปรับปรุงให้การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ด้านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ เกิดผลสำเร็จ

ประชากร คือ เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ จำนวน 438 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 210 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า (1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ คือ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ นโยบายและกลยุทธ์ระบบภายในองค์กร ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ งบประมาณ ประชาสัมพันธ์ การติดตามประเมินผล และภาวะผู้นำปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจ บทบาทเจ้าหน้าที่ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ การมีส่วนร่วมของประชาชน วัฒนธรรมองค์กร/ค่านิยมร่วม และการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น (2) ระดับความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นเกี่ยวกับสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพสามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ โดยทั่วถึงเท่าเทียมกันและยุติธรรม กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่ามีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับ 3.41 (3) สภาพปัญหาและเสนอแนะแนวทางต่าง ๆ ในการที่จะปรับปรุงให้การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารเกิดผลสำเร็จ ปัญหาด้านบริหารจัดการ ได้แก่ กฎระเบียบ และระบบงาน ควรกำหนดกฎระเบียบโดยจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน จัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ผลักดันพิธีการนำเข้า-ส่งออกให้เข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารอย่างเต็มรูปแบบ ปัญหาด้านบุคลากร ได้แก่ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ควรให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารได้เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ และวิธีการทำงานเป็นทีม สร้างจิตสำนึกที่ดีต่อผู้ประกอบการ มีความสุจริต และปัญหาด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ การร่วมงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ความร่วมมือกันแก้ไขปัญหาและดำเนินการไปในแนวทางเดียวกัน ตลอดจนทั้งมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

**คำสำคัญ** ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร การผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

**Thesis title:** Factors Affecting the Success of Implementing e-customs System in Customs Procedures at Bangkok Port Customs Bureau

**Researcher:** Mrs. Suneerat Kittikancharak; **ID:** 2503009397; **Degree:** Master of Public Administration; **Thesis advisors:** (1) Dr. Varaporn Roong-rerngolkij, Associate Professor; (2) Dr. Ratchaneekool Pinyopanuwat, Assistant Professor;

**Academic year:** 2010

### Abstract

The purposes of the study were (1) to explore factors affecting the success of implementing e-Customs system in customs procedures at Bangkok port Customs Bureau (2) to identify the success rates of implementing e-customs: customs procedures at the Bangkok port Customs Bureau (3) to examine problems or difficulties and their resolutions for the development of implementing e-Customs: Customs Procedures at the Bangkok port Customs Bureau

Population in the study was 438 Customs officers working at Bangkok Port Customs Bureau. Samplers were 210 Customs officers. Data were collected via questionnaires and analyzed with frequencies, percentage, average mean, standard deviation, stepwise regression and correlation coefficient.

The result of the study revealed that (1) Factors Affecting the Success of Implementing e-customs System in Customs Procedures at Bangkok Port Customs Bureau are administration which policy and strategy, internal system, information technology system, budgeting, public relations, evaluation and leadership. human resource which knowledge and understanding, roles, attitude and staff participation. and environment which citizen participation, organization culture/shared values and cooperation with other organizations. (2) The success rates of Implementing e-Customs: Customs Procedures at the Bangkok Port Customs Bureau were in medium level on entrepreneur service facilitation radical, equal, and fair. Samplers found the high level of achievement 3.41 in average mean. (3) Problems and resolution to the development of Implementing e-Customs were administration factor which disciplines and regulations are needed to be revised, operational handbook should be clearly provided. Updated Information Technology System should be provided. Promote the customs procedure system into this complete e-paperless. For the human resource factor, officers' responsibility who are in charged of e-paperless, should learn more new technology, and team working. Enhance good conscious mind and integrity to entrepreneurs. Also, for the environment factor, having supports and cooperation from related organizations is necessary. Participation in operation needs to be concordant. Olso, having the ongoing public relation is necessary.

**Keywords:** Factors Affecting the Success Implementing e-customs System Customs Procedures Bangkok Port Customs Bureau

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ” ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี ด้วย ความกรุณาอย่างยิ่งจาก ท่านอาจารย์สมศักดิ์ ภูริศรีศักดิ์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัชณีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์ และรองศาสตราจารย์ ดร. วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และติดตามการทำวิทยานิพนธ์นี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา ส่งผลให้การทำรายงานการศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์อันจะเป็นประโยชน์ต่อไป ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของท่านอาจารย์ทั้ง 3 ท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานกรมศุลกากร 2 ท่าน คือ นายชูโชค ง้าวเทพพิทักษ์ ผู้อำนวยการสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ และนายไพศาล ชื่นจิตร ผู้อำนวยการสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล ที่กรุณาให้คำแนะนำตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสมบูรณ์ ความสอดคล้องของแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน เพื่อนักศึกษา MPA4 ที่ให้คำปรึกษา ให้การสนับสนุนช่วยเหลือและให้กำลังใจซึ่งกันและกันตลอดเวลา

ท้ายสุด ผู้ศึกษาขอขอบคุณและคุณประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ แต่บิดามารดา ตลอดจนครูอาจารย์ทุกท่านที่เคยอบรมสั่งสอนศิษย์ ซึ่งเป็นผู้มีพระคุณอันยิ่งใหญ่ และสมาชิกครอบครัวของผู้ศึกษาทุกคนผู้เป็นพลังผลักดันและสนับสนุนทุนการศึกษาในความสำเร็จครั้งนี้ รวมทั้งข้าราชการของกรมศุลกากรที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างดี

สุนิษฐ์รัตน์ กิตติกาญจนรักษ์

ธันวาคม 2553

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
สมมติฐานการวิจัย .....	3
ขอบเขตการวิจัย .....	3
นิยามศัพท์ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	9
ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ .....	10
ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ .....	13
การกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ .....	16
ระบบภายในองค์กร .....	17
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ .....	21
งบประมาณ .....	25
การประชาสัมพันธ์ .....	26
การติดตามและประเมินผลนโยบาย .....	28
ภาวะผู้นำ .....	30
ปัจจัยด้านบุคลากร .....	32
ความรู้ความเข้าใจ .....	33
บทบาทเจ้าหน้าที่ .....	35
ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ .....	36
การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ .....	38

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม .....	39
การมีส่วนร่วมของประชาชน .....	42
วัฒนธรรมองค์กร/ค่านิยมร่วม .....	43
การสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น .....	46
สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ .....	47
โครงสร้างสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ .....	48
ระบบไร้เอกสาร และระบบศุลกากร ไร้เอกสาร .....	51
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	56
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	69
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	70
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	70
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	72
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	75
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	75
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	77
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	77
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	105
สรุปผลการวิจัย .....	105
การวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน .....	111
อภิปรายผล .....	111
ข้อเสนอแนะ .....	115
บรรณานุกรม .....	117
ภาคผนวก .....	122
ก แบบสอบถาม .....	123
ข ประกาศกรมศุลกากร .....	136
ประวัติผู้วิจัย .....	152



**สารบัญตาราง**

	หน้า
ตารางที่ 2.1	สรุปปัจจัยที่ส่งผล/มีผล/มีอิทธิพล /มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จ..... 65
ตารางที่ 3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวม ได้จริงจำแนกตามข้าราชการของกรมศุลกากรที่ปฏิบัติราชการด้านการให้ บริการประชาชนใน 4 หน่วยงาน..... 72
ตารางที่ 4.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 78
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านการบริหารจัดการด้านนโยบาย และกลยุทธ์..... 80
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านการบริหารจัดการด้านระบบ ภายในองค์กร..... 81
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านการบริหารจัดการด้านระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ..... 83
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ด้านงบประมาณ..... 84
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ด้านประชาสัมพันธ์..... 85
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ด้านการติดตามประเมินผล..... 86
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านการบริหารจัดการด้านผู้นำ..... 87
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นปัจจัยด้านการบริหาร จัดการ..... 88
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านความรู้ความเข้าใจ..... 89
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านบทบาทเจ้าหน้าที่..... 90
ตารางที่ 4.12	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านทัศนคติ..... 91
ตารางที่ 4.13	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านการมีส่วนร่วม..... 92
ตารางที่ 4.14	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น ปัจจัยด้านบุคลากร..... 93
ตารางที่ 4.15	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมด้านการมีส่วนร่วม ของประชาชน..... 94

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

	หน้า
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมด้านวัฒนธรรม องค์กร/ค่านิยมร่วม .....	95
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น .....	96
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม .....	97
ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น ระดับความสำเร็จ ของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ .....	98
ตารางที่ 4.20 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยแต่ละด้าน .....	100
ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ .....	101



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 กระบวนการจัดการ.....	15
ภาพที่ 2.2 แสดงแผนผังขั้นตอนการนำเข้าสินค้า .....	54
ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	69



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กิจการภาษีหรือการศุลกากรมีมาตั้งแต่ก่อนสมัยสุโขทัย จากหลักฐานศิลาจารึกของพ่อขุนรามคำแหง เรียกว่า จกอบ ในสมัยสุโขทัยมีการค้าขายเป็นปัจจัยในการสร้างความมั่งคั่งของรัฐ การเก็บภาษีในช่วงระยะเวลาหนึ่ง กรุงสุโขทัยได้มีการประกาศยกเว้นแก่ผู้มาค้าขาย ดังหลักฐานที่ปรากฏในศิลาจารึกว่า “เมืองสุโขทัยนี้ดี ในน้ำมีปลาในนามีข้าว พ่อเมืองบ่เอาจกอบในไพร่ ลู่ทางเพื่อนจูงวัวไปค้าขี่ม้าไปขาย ใครจักใคร่ค้าช้างค้า ใครจักใคร่ค้าม้าค้า” ต่อมาในสมัยกรุงศรีอยุธยา หน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านการตรวจเก็บภาษีขาเข้าขาออกเฉพาะเรียกว่า พระคลังสินค้า มีสถานที่สำหรับการภาษี เรียกว่าขนอน เก็บภาษีจากระวางบรรทุกลูกสินค้าและจากสินค้า ในสมัยกรุงธนบุรี บ้านเมืองอยู่ในยุคสงคราม การค้าขายระหว่างประเทศไม่ปรากฏหลักฐานในทางประวัติศาสตร์ เมื่อเข้าสู่ยุครัตนโกสินทร์ในรัชสมัยสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวมีการประมวลผูกขาดการเรียกเก็บภาษีอากร เรียกว่า ระบบเจ้าภาษีนาอากร ส่วนสถานที่เก็บภาษีเรียกว่า โรงภาษี ต่อมาในสมัยรัชกาลที่ 4 การติดต่อค้าขายกับต่างประเทศมากขึ้น มีการทำสนธิสัญญาเบริงที่เกี่ยวกับการศุลกากร คือ ยกเลิกการเก็บค่าธรรมเนียมปากเรือ เปลี่ยนมาเป็นเก็บภาษีสินค้าขาเข้าที่เรียกว่า ภาษีร้อยชักสาม ส่วนสินค้าขาออกให้เก็บตามที่ระบุในท้ายสัญญาเป็นชนิดไป มีการตั้งโรงภาษีเรียกว่า ศุลกสถาน (customs house) ขึ้นเป็นที่ทำการศุลกากร

ยุคใหม่ของศุลกากรไทยเริ่มในปี พ.ศ. 2417 เมื่อรัชกาลที่ 5 ทรงจัดตั้งหอรัษฎากรพิพัฒน์ เป็นสำนักงานกลางในการรวบรวมรายได้ของแผ่นดิน งานศุลกากรซึ่งทำหน้าที่จัดเก็บภาษีขาเข้าขาออก เป็นรายได้ของรัฐ อยู่ในความควบคุมดูแลของหอรัษฎากรพิพัฒน์ คือ การก่อตั้งกรมศุลกากรงานศุลกากรได้เจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ความเปลี่ยนแปลงของบ้านเมืองและสถานการณ์ของโลก ได้มีการสร้างอาคารที่ทำการใหม่ให้เหมาะสมขึ้นแทนที่ทำการศุลกากรที่เรียกว่า ศุลกสถานเดิมในปี พ.ศ. 2497 นั่นคือ สถานที่ตั้งกรมศุลกากร คลองเตยในปัจจุบัน ในช่วงเวลาที่ผ่านมามีอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจของไทยมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งเดิมกรมศุลกากรมีภารกิจหลักคือ การจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในและส่งออก ไปนอกราชอาณาจักร เพื่อนำไปพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และดูแลป้องกันและปราบปรามการ

ลักลอบหนีศุลกากรเพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปตามเป้าหมาย และเกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการที่สุจริต

ปัจจุบันความเปลี่ยนแปลงของโลกจากกระแสโลกาภิวัตน์ (globalization) ในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา มีผลกระทบต่อประเทศไทยทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองอย่างมากประกอบกับกรมศุลกากรมักจะได้รับ การกล่าวถึงว่ามีปัญหาด้านจริยธรรม ทุจริตและประพฤติมิชอบในการปฏิบัติหน้าที่ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่กรมศุลกากรจะต้องปรับตัวให้ทันกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว สิ่งสำคัญและมีความจำเป็นเร่งด่วนก็คือการปรับปรุงหรือการปฏิรูประบบราชการ ซึ่งมีปัญหาและมีความซับซ้อนและนับวันจะยิ่งทับถมมากยิ่งขึ้นอันเป็นอุปสรรคต่อการบริหารประเทศ

กรมศุลกากรได้ตระหนักถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาโดยตลอด จึงได้ทำการการปฏิรูประบบราชการตามแผนแม่บทโครงการปรับปรุงการบริหารงานกรมศุลกากร (customs administrative reform project) ซึ่งเป็นโครงการพัฒนาและปรับปรุงกฎระเบียบและวิธีการบริหารงานในหน่วยงานต่าง ๆ ของกรมศุลกากรให้มีความเหมาะสม เข้าใจง่าย ปฏิบัติได้อย่างจริงจังและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน อย่างไรก็ตาม พบว่ายังมีปัญหาหรือเรียนเกี่ยวกับการบริการว่าไม่ได้รับความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการศุลกากร ในขั้นตอนการผ่านพิธีการศุลกากรต้องใช้เวลาานและมีการเรียกร้อยค่าตอบแทนจากการให้บริการอยู่ เมื่อวันที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2542 กรมศุลกากรได้นำระบบ EDI (electronic data interchange) มาใช้ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรอย่างเต็มรูปแบบตามคำสั่งทั่วไปกรมศุลกากรที่ 22/2542 เพื่อปรับกระบวนการทำงานให้มีความเรียบง่าย โปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งก็ได้ผลในระดับหนึ่ง กล่าวคือ ปัญหาการร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการลดลงมาก และเพื่อเป็นการสนับสนุนการบริหารภาครัฐโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2549 กรมศุลกากรก็ได้ นำโครงการนำร่องการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารว่าด้วยการนำของเข้ามาในราชอาณาจักรมาทดลองใช้ ตามประกาศกรมที่ 41/2549 โดยเริ่มทดลองปฏิบัติจริง เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2550 อีกทั้งมีการจัดระบบงานใหม่ให้มีลักษณะต่อเนื่องสัมพันธ์กัน โดยยึดหลักการให้บริการที่เบ็ดเสร็จครบวงจรในหน่วยงานเดียวกัน (one stop service)

กรมศุลกากรได้นำระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการนำของเข้ามาในราชอาณาจักร อย่างไรก็ตาม การที่ระบบนี้เป็นระบบใหม่ที่กรมศุลกากรยังไม่เคยใช้มาก่อนเลย ประกอบกับผู้ศีกษาข้าราชการที่สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษา เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการผ่านพิธีการนำเข้า และแนวทางพัฒนาระบบงานที่ทำ

อยู่ในปัจจุบันให้มีความคล่องตัวทันสมัยและมีความเป็นมาตรฐานสากลมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กรมศุลกากรได้ตั้งไว้

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

2.2 เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

2.3 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและเสนอแนะแนวทางต่าง ๆ ในการที่จะปรับปรุงให้การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ด้านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ เกิดผลสำเร็จ

## 3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

3.2 ปัจจัยด้านบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ) ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

3.3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

## 4. ขอบเขตการวิจัย

4.1 ด้านประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ สายงาน

เจ้าพนักงานธุรการ เจ้าพนักงานสุลกักร นักวิชาการสุลกักร ระดับตำแหน่ง ทั่วไป ชำนาญงาน ชำนาญการ ที่มีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านการผ่านพิธีการสุลกักรนำเข้าด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร

**4.2 ด้านเนื้อหาสาระ** ได้แก่ การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำ ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ ในการผ่านพิธีการสุลกักรนำเข้า ณ สำนักงานสุลกักร ท่าเรือกรุงเทพ มี 3 ปัจจัย ดังนี้

**4.2.1 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ** ประกอบด้วย

- 1) นโยบายและกลยุทธ์ ได้แก่
  - เป้าหมายและวัตถุประสงค์
- 2) ระบบภายในองค์การ ได้แก่
  - ทักษะขององค์การ
  - โครงสร้างองค์การ
  - ลักษณะของหน่วยงาน
  - บทบาทของกรรมการ
  - การสื่อสารภายในองค์การ
- 3) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่
  - คุณภาพสินค้า
- 4) งบประมาณ ได้แก่
- 5) ประชาสัมพันธ์ ได้แก่
  - การตลาด
- 6) การติดตามประเมินผล ได้แก่
- 7) ผู้นำ ได้แก่
  - การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน

**4.2.2 ปัจจัยด้านบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ)** ประกอบด้วย

- 1) ความรู้ความเข้าใจ
- 2) บทบาทเจ้าหน้าที่
- 3) ทักษะคติ
- 4) การมีส่วนร่วม

**4.2.3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม** ประกอบด้วย

- 1) การมีส่วนร่วมของประชาชน

2) วัฒนธรรมองค์กร/ค่านิยมร่วม

3) การสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น

**4.3 ด้านพื้นที่** ได้แก่ การศึกษาความสำเร็จของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพในการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ ในการผ่านพิธีการนำเข้า ซึ่งปฏิบัติงานส่วนหนึ่งอยู่ภายในบริเวณการท่าเรือแห่งประเทศไทย และอีกส่วนหนึ่งปฏิบัติงานภายใน อาคาร 8 กรมศุลกากร

#### 4.4 ขอบเขตด้านตัวแปร

**4.4.1 ตัวแปรอิสระ** ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ) และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม

**4.4.2 ตัวแปรตาม** ได้แก่ ความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

## 5. นิยามศัพท์

**5.1 ความสำเร็จของการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบไร้เอกสาร** หมายถึง ระดับการยอมรับปัจจัยและองค์ประกอบของความสำเร็จในการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ในด้านความคุ้มค่า ระยะเวลา ความเสมอภาคเป็นธรรม ความรับผิดชอบ และความพึงพอใจ

**5.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบไร้เอกสาร** หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ มี 3 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านการจัดการ 2) ปัจจัยด้านบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ) 3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม

**5.3 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ** หมายถึง การจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ได้แก่ การกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ ระบบภายในองค์กร ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การงบประมาณ การประชาสัมพันธ์ การติดตามประเมินผล และภาวะผู้นำ

**5.3.1 นโยบายและกลยุทธ์** หมายถึง การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ โดยจัดทำแผนปฏิบัติงาน การออกคำสั่งและระเบียบ การจัดทำคู่มือสำหรับการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ เป็นระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ไว้อย่างครอบคลุมและชัดเจน



**5.3.2 ระบบภายในองค์กร** หมายถึง ทักษะหรือความรู้ภายในองค์กรของบุคลากร โดยการจัดฝึกอบรมข้าราชการให้มีทักษะหรือความรู้ในการปฏิบัติงาน การกำหนดโครงสร้างการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา การบรรจุแต่งตั้งและโยกย้ายข้าราชการขององค์กร ที่เหมาะสมกับลักษณะของหน่วยงาน รวมถึงบทบาทของคณะกรรมการประเมินผลอิสระ และการสื่อสารภายในองค์กร โดยการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ได้อย่างชัดเจน

**5.3.3 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** หมายถึง กระบวนการของระบบสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับปริมาณงานของผู้ประกอบการ โดยสามารถเรียกข้อมูลใช้ได้ทันความต้องการต่อการตัดสินใจเพื่อให้การปฏิบัติงานลุล่วงไปได้ดี

**5.3.4 งบประมาณ** หมายถึง การจัดสรรงบประมาณของกรมศุลกากร การควบคุมและตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ รวมถึงการจัดสรรงบประมาณเกี่ยวกับการดูแลรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

**5.3.5 การประชาสัมพันธ์** หมายถึง การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ โดยอาศัยหลักการตลาด ผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างชัดเจนและกว้างขวาง เพื่อให้ผู้ประกอบการทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน และกว้างขวาง

**5.3.6 การติดตามประเมินผล** หมายถึง การศึกษา วิเคราะห์ เปรียบเทียบข้อดี ข้อเสียเกี่ยวกับกระบวนการจัดการ การปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยคณะกรรมการติดตามประเมินผลงาน เพื่อหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

**5.3.7 ภาวะผู้นำ** หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารหรือผู้นำ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ปฏิบัติตามแนวคิดหรือการตัดสินใจของตน โดยความยินยอมพร้อมใจ โดยการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานให้ทำ รวมถึงมีความสามารถในการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก โดยอาศัยคุณลักษณะ หน้าที่ และประเภทแห่งการเป็นผู้นำประกอบกันเป็นรูปแบบแห่งภาวะความเป็นผู้นำ อันส่งผลให้เกิดกระบวนการปฏิบัติตาม

**5.4 ปัจจัยด้านบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ)** หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ให้ความร่วมมือปฏิบัติตามนโยบายทั้งในด้านความรู้ความเข้าใจ การมีบทบาท และการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่

**5.4.1 ความรู้ความเข้าใจ** หมายถึง ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ที่ทางกรมศุลกากรนำมาใช้

รวมถึงความซื่อสัตย์สุจริต ความสามารถในการเก็บรวบรวมความรู้ และขยายความรู้ ความจำ ออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล

**5.4.2 บทบาทเจ้าหน้าที่** หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของ ข้าราชการ ตามตำแหน่ง หน้าที่ของตนเอง รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ประกอบการ เกิดการกระตุ้นซึ่งกันและกัน เพื่อร่วมมือกันปฏิบัติงานให้เกิดความประทับใจ

**5.4.3 ทักษะของเจ้าหน้าที่** หมายถึง ความรู้สึกรสนิยมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติที่ ยอมรับผลดีหรือไม่ดีของการใช้ระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ไร้เอกสาร รวมถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงาน

**5.4.5 การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่** หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานผ่านพิธี การศุลกากรนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ร่วมแก้ปัญหา ค้นหาสาเหตุ และความ ร่วมมือในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน

**5.5 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม** หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการนำระบบ อิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ได้แก่ การมีส่วนร่วมของประชาชน วัฒนธรรมองค์กร/ค่านิยมร่วม และการสนับสนุนจากหน่วยงาน อื่น

**5.5.1 การมีส่วนร่วมของประชาชน** หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการ เข้ามาร่วมงานกับกรมศุลกากร โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมในการลงทุน การปฏิบัติการ และการ ประเมินผล ตามโครงการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ณ สำนักงาน ศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

**5.5.2 วัฒนธรรมองค์กรและค่านิยมร่วม** หมายถึง การปฏิบัติงานของกรมศุลกากร อย่างมีคุณค่าเป็นระยะเวลาอันยาวนานจนยึดถือเป็นแนวปฏิบัติได้ ไม่ว่าจะเป็น การมีจรรยาบรรณ ความ ซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ รับผิดชอบ รวมถึงการมุ่งผลความสำเร็จของการปฏิบัติงาน ผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร

**5.5.3 การสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น** หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานร่วมกัน กับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้ เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ เช่น การติดต่อสื่อสาร การทำความเข้าใจ การร่วมกัน แก้ปัญหาต่าง ๆ ให้ลุล่วงไป

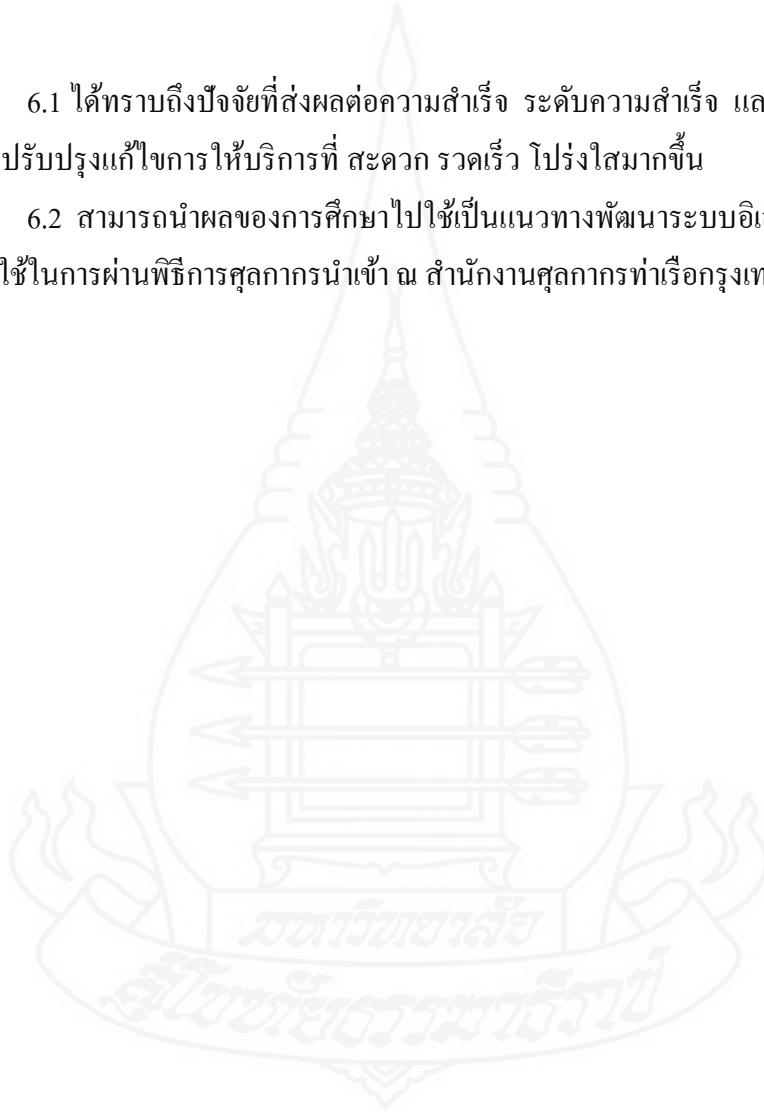
**5.6 ระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ไร้เอกสารของกรมศุลกากร** หมายถึง ระบบการปฏิบัติงานผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้าโดยไม่ต้องใช้เอกสารในส่วนที่ต้องใช้สำแดงกับ เจ้าหน้าที่ศุลกากรในเบื้องต้น เช่น ใบขนสินค้า และบัญชีราคาสินค้า (invoice) เป็นต้น และมีการ

นำเทคโนโลยี PKI (Public Key Infrastructure) และการ ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (digital signature) มาใช้แทนการลงลายมือชื่อในกระดาษ พร้อมทั้งมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ (process redesign) เพื่อลดขั้นตอนในการให้บริการ

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ได้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ระดับความสำเร็จ และสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการที่ สะดวก รวดเร็ว โปร่งใสมากขึ้น

6.2 สามารถนำผลของการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นต่อไป



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการตรวจเอกสารเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และระเบียบวิธีวิจัย ตลอดจนผลงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะทำการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอแนะนำเสนอเป็นลำดับหัวข้อ ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ
2. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ
  - 2.1 การกำหนดนโยบายและกลยุทธ์
  - 2.2 ระบบภายในองค์กร
  - 2.3 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 2.4 งบประมาณ
  - 2.5 การประชาสัมพันธ์
  - 2.6 การติดตามและประเมินผลนโยบาย
  - 2.7 ภาวะผู้นำ
3. ปัจจัยด้านบุคลากร
  - 3.1 ความรู้ความเข้าใจ
  - 3.2 บทบาทเจ้าหน้าที่
  - 3.3 ทักษะของเจ้าหน้าที่
  - 3.4 การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่
4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม
  - 4.1 การมีส่วนร่วมของประชาชน
  - 4.2 วัฒนธรรมองค์กร/ค่านิยมร่วม
  - 4.3 การสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น
5. สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ
  - 5.1 โครงสร้างสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ
  - 5.2 ระบบไร้เอกสาร และระบบศุลกากรไร้เอกสาร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดการวิจัย

## 1. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ

โดนัลด์ เอส. แวน มิเตอร์ และ คาร์ล อี. แวน ฮอร์น (Donald S. Van Meter and Carl E. Van Horn อ้างถึงใน จริณยา ศรีประทุม 2545: 8) เชื่อว่า ความสำเร็จของการบริหาร โครงการในการนำนโยบายไปปฏิบัติ 4 ประการ คือ

1. การสื่อความหมายระหว่างองค์การและกิจกรรมหลักกันต่าง ๆ กล่าวคือ บุคคลที่มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการผลักดันโครงการให้ประสบความสำเร็จต้องการความเข้าใจวัตถุประสงค์ของโครงการ และมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน
2. ลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ พิจารณาจาก
  - 2.1 ความสามารถและขนาดของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน
  - 2.2 ลำดับการควบคุมตามลำดับชั้นของการตัดสินใจของหน่วยงานย่อยและกระบวนการภายในหน่วยงานที่ปฏิบัติ
  - 2.3 ทรัพยากรการเมืองของหน่วยงาน เช่น การสนับสนุนจากผู้บริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ
  - 2.4 ความมีวิถึขององค์การ
  - 2.5 ระดับของการติดต่อสื่อสารแบบเปิดในองค์การ เช่น ข่ายงานการติดต่อสื่อสารทั้งในระดับแนวตั้งและแนวนอนและความมีอิสระในการติดต่อสื่อสารกับคนภายนอกองค์การ
3. เงื่อนไขทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม
4. ความสามารถและความเต็มใจของผู้ปฏิบัติ ซึ่งมี 3 ส่วน คือ
  - 4.1 ความเข้าใจในนโยบาย
  - 4.2 ทิศทางของการตอบสนองนโยบาย
  - 4.3 ความรุนแรงของการตอบสนอง

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2550: 230) กล่าวว่า ความสำเร็จหรือล้มเหลวของการนำแผน/นโยบายไปสู่การปฏิบัติขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ทั้งที่เป็นปัจจัยภายใน ซึ่งสามารถดำเนินการควบคุมได้ และปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ โดยที่สำคัญสามารถสรุปได้ 6 ปัจจัย ดังนี้

- 1) ความชัดเจนของเป้าหมายของนโยบาย/แผน เป้าหมายต่าง ๆ ของนโยบาย/แผน ตลอดจนแนวทางปฏิบัติจะต้องมีการกำหนดอย่างแน่ชัด ทั้งนี้ เพื่อป้องกันการบิดเบือนแก้ไข ในขณะที่ปฏิบัติการ หรืออย่างน้อยที่สุดจะต้องอยู่ในระดับที่สามารถอ้างอิงได้สำหรับการติดตามและประเมินผล และจัดประเด็นขัดแย้งในการปฏิบัติได้

2) นโยบายที่กำหนดนั้นจะต้องอยู่บนหลักของเหตุและผล สามารถที่จะแยกแยะความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างปัจจัยที่นำเข้า กิจกรรม และผลผลิตของนโยบายได้ รวมทั้งต้องมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่แก่หน่วยงานปฏิบัติการอย่างเพียงพอที่จะบังคับใช้ ดำเนินการ หรือให้บริการต่าง ๆ ได้

3) โครงสร้างการดำเนินงานจะต้องถูกกำหนดให้เอื้อต่อการดำเนินงานตามนโยบายให้สำเร็จ ไม่ว่าจะเป็นการจัดรูปแบบ และการประสานงาน ทั้งภายในและระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การสร้างระเบียบวิธีการตัดสินใจในการปฏิบัติงานที่แน่นอน การสนับสนุนทางด้านงบประมาณที่เพียงพอและต่อเนื่อง รวมทั้งการเปิดโอกาสให้สามารถรับการสนับสนุนด้านต่าง ๆ จากภายนอกด้วย

4) บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติต้องยอมรับในเป้าหมายและแนวทางปฏิบัติของนโยบาย รวมทั้งมีความพร้อม และความผูกพัน (Commitment) ในการปฏิบัติงานให้เป็นที่ไปตามนโยบาย โดยเฉพาะบุคลากรในระดับบริหารจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความสามารถ ทั้งทางด้านการจัดการองค์การ และด้านการเมือง

5) นโยบายที่จะปฏิบัติตามนั้นต้องได้รับการสนับสนุนจากภายนอก เช่น จากกลุ่มผลประโยชน์ผู้มีอำนาจและมีอิทธิพลที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนประชาชนโดยทั่วไป หรืออย่างน้อยที่สุดกลุ่มคนเหล่านี้ควรมีทัศนคติที่เป็นกลางต่อนโยบาย และไม่มีปฏิกิริยาตอบโต้ขัดขวางการดำเนินการตามนโยบาย

6) การเปลี่ยนแปลงของสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี จะต้องไม่รุนแรงผันผวนจนมีผลกระทบต่อการทำงาน หรือดำเนินการตามนโยบาย นอกจากนี้ นโยบายที่กำหนดขึ้นมาใหม่จะต้องไม่ขัดแย้งหรือลดความสำคัญของนโยบายที่กำลังดำเนินการอยู่

#### การวัดความสำเร็จของโครงการ

ในเรื่องการพิจารณาการดำเนินโครงการให้ประสบความสำเร็จ เจฟฟรีย์ เค. ปินโต และเดนนีส พี. สลิวิน (Jeffrey K. Pinto and Dennis P. Slevin อ้างถึงใน จริณยา ศรีประทุม 2545:

8)) ได้เสนอเกณฑ์การพิจารณา 4 ประการ คือ

1. เกณฑ์เรื่องเวลา หมายถึง การดำเนินโครงการให้เสร็จภายในกำหนดเวลา
2. เกณฑ์เรื่องงบประมาณ หมายถึง การดำเนินงานได้สำเร็จตามงบประมาณที่ตั้งไว้
3. เกณฑ์เรื่องประสิทธิผล หมายถึง การดำเนินงานสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้
4. เกณฑ์เรื่องความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง การดำเนินงานที่ได้รับการยอมรับจาก

ลูกค้า

เพรสส์แมน และวิลดาฟสกี (Pressman & Wildavsky 1973 อ้างใน บัญชร จันทร์ดา 2551: 70) ได้มีแนวคิดในการวัดความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติจากองค์ประกอบสำคัญ คือ 1) การได้รับประโยชน์จากแผนของกลุ่มเป้าหมายเมื่อเทียบกับที่กำหนดไว้ 2) เวลาที่ใช้ในการดำเนินนโยบายจนถึงสิ้นสุดเมื่อเทียบกับที่กำหนดไว้ 3) เงินหรือทรัพยากรที่ใช้ไปแล้วและยังไม่ได้ใช้เมื่อเทียบกับถึงเวลาที่กำหนดไว้ 4) จำนวนงานหรือกิจกรรมที่ได้ลงมือปฏิบัติไปแล้วกับที่ยังคงเหลืออยู่เมื่อเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ในนโยบาย

จริณยา ศรีประทุมและคณะ (2545: 12) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำระบบตรวจสอบหลังการตรวจปล่อยว่าหมายถึง ปัจจัยทั้งหลายที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จของระบบฯ ทั้งนี้มีเกณฑ์ในการวัดความสำเร็จ คือ

#### 1. เกณฑ์ด้านประสิทธิภาพ

- ปริมาณ
- เวลา
- ค่าใช้จ่าย
- คุณภาพ
- ความพึงพอใจ

#### 2. เกณฑ์ด้านประสิทธิผล

- ตรงกลุ่มเป้าหมาย
- เสมอภาค
- เป็นธรรม
- รับผิดชอบ

จากเกณฑ์การวัดความสำเร็จที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าเกณฑ์วัดความสำเร็จของ Jeffrey K. Pinto และ Dennis P. Slevin เน้นเรื่องเวลา ปริมาณ ประสิทธิภาพ ความพึงพอใจสูงสุด เพรสส์แมน และวิลดาฟสกี เน้นผลประโยชน์ที่ได้รับตามแผน ระยะเวลาที่ใช้ใน เงินหรือทรัพยากรที่ใช้ จำนวนงานที่ค้าง จริณยา ศรีประทุม และคณะ เน้นเกณฑ์ประสิทธิภาพ กล่าวคือหวังผลสูงสุดที่ความพึงพอใจ และเกณฑ์ประสิทธิผล กล่าวคือ ตรงกลุ่มเป้าหมาย เป็นธรรมและรับผิดชอบ แต่ทุกเกณฑ์ที่ใช้วัดความสำเร็จ ก็ยังจะยึดหลักประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเหมือนกัน ฉะนั้น การวัดความสำเร็จของนักวิชาการทั้ง 3 ท่าน วัดจากผลงานที่ออกมาว่าได้คุณภาพ คุ่มค่า เสร็จสิ้นตาม ระยะเวลาที่กำหนด เสมอภาคเป็นธรรม รับผิดชอบ และสนองตอบความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายได้หรือไม่ แต่สำหรับการปฏิบัติงานด้านการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ จัดได้ว่าเป็นงานบริการสาธารณะ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะวัด

ความสำเร็จโดยจะศึกษาในด้านคุณภาพ (ความคุ้มค่า) เวลา ความเสมอภาคเป็นธรรม ความรับผิดชอบ ได้ และความพึงพอใจ

สรุปได้ว่า ความสำเร็จของการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบไร้เอกสาร หมายถึง ระดับการยอมรับปัจจัยและองค์ประกอบของความสำเร็จในการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ในด้านความคุ้มค่า ระยะเวลา ความเสมอภาคเป็นธรรม ความรับผิดชอบ และความพึงพอใจ

## 2. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ

เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ผู้ศึกษาขอ นำความหมายของการบริหารจัดการมาแสดง ดังนี้

เลียมพวงศ์ มีสมนัย (2550: 134) คำว่า “การบริหาร” (Administraion) หมายถึงความพยายามในการที่จะร่วมมือกันดำเนินงานของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

เซอร์เบิร์ต ไชมอน (อ้างถึงใน สมคิด บางโม 2548: 59) กล่าวว่า การบริหารหมายถึงการทำงานของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมกันปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ร่วมกัน

พีเตอร์ ดร็กเกอร์ (Peter Drucker) (อ้างถึงใน สมคิด บางโม 2548: 59) ได้ให้ความหมายของการจัดการว่าการจัดการคือศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น

แฮโรลด์ คูนต์ซ์ (Harold Koontz) (อ้างถึงใน สมคิด บางโม 2548: 59) ให้ความหมายว่าการจัดการหมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ เป็นอุปกรณ์การจัดการนั้น

เออร์เนสต์ เดล (Ernest Dale) (อ้างถึงใน สมคิด บางโม 2548: 59) กล่าวว่า การจัดการคือกระบวนการจัดองค์การและการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

สมคิด บางโม (2548: 114) มีความเห็นว่า การจัดการคือศิลปะในการใช้คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ขององค์การและนอกองค์การ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจุบันการบริหารหรือการจัดการเป็นศาสตร์ที่ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง ทุกวงกร และเป็นที่ยอมรับกันว่าเป็นศาสตร์สาขาหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาประเทศ แนวความคิดทางการจัดการได้สั่งสมและพัฒนาอย่างรวดเร็วในระยะเวลา 90 ปีมานี้ นับตั้งแต่ก่อนปี ค.ศ.1910 ซึ่งมีผู้สนใจ น้อยมาก จนกระทั่งปี ค.ศ.1935 เป็นต้นมา การจัดการได้รับความสนใจและค้นคว้ากันอย่างกว้างขวางและต่อเนื่อง ทำให้เกิดแนวความคิดและทฤษฎีทางการจัดการ



ต่าง ๆ มากมาย การศึกษาพัฒนาการของการจัดการจะช่วยให้ทราบความเป็นมาของแนวความคิดต่าง ๆ ได้ดี

### กระบวนการจัดการของกูลิคและเออร์วิค

ลูเทอร์ กูลิคและลินคอล์น เออร์วิค (Luther Gulick and Lyndall Urwick อ้างถึงใน สมคิด บางโม 2548: 71) ได้นำหลักการจัดการของฟาโยลมาปรับปรุงประยุกต์กับการบริหารราชการ เขาได้เสนอแนะการจัดหน่วยงานในทำเนียบแก่ประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกาเพื่อให้ออกตอบคำถามที่ว่า อะไรคืองานของประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกา ในที่สุดได้คำตอบสั้น ๆ คือ POSDCoRB ซึ่งหมายถึงกระบวนการบริหาร 7 ประการ ดังนี้

P = Planning หมายถึง การจัดวางโครงการและแผนปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าว่าจะต้องทำอะไรบ้าง และทำอย่างไร เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

O = Organizing หมายถึงการจัดหน่วยงาน กำหนดโครงสร้างของหน่วยงาน การแบ่งส่วนงาน การจัดสายงานตำแหน่งต่าง ๆ กำหนดอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน

S = Staffing หมายถึง การจัดตัวบุคคล เป็นการบริหารงานด้านบุคลากร อันได้แก่ การจัดอัตรากำลัง การสรรหา การพัฒนาบุคลากร การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี การประเมินการทำงาน และการให้พ้นจากงาน

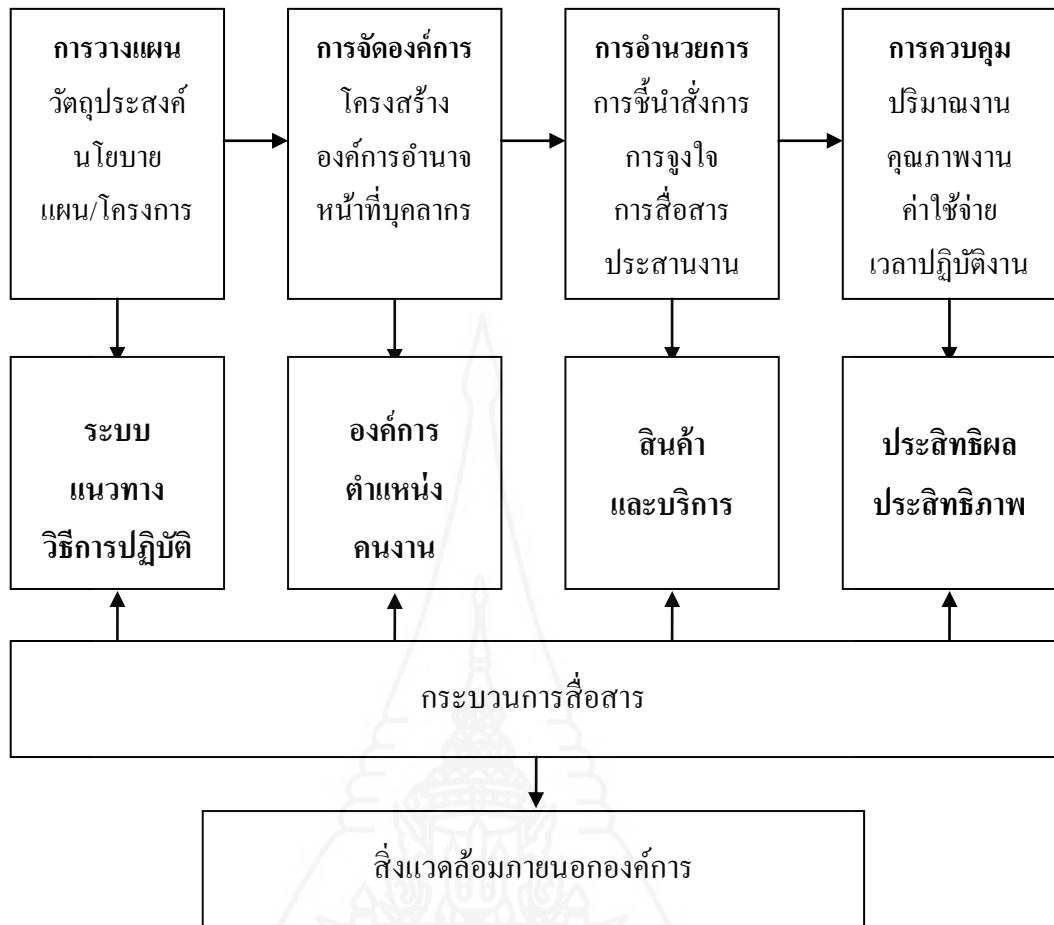
D = Directing หมายถึง การอำนวยการ นับตั้งแต่การตัดสินใจ การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา และควบคุมการปฏิบัติงาน

Co = Coordinating หมายถึง การประสานงาน ประสานกิจการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน ให้เกิดความร่วมมือเพื่อดำเนินไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

R = Reporting หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้แก่ผู้บริหารและสมาชิกของหน่วยงานได้ทราบความเคลื่อนไหวของการดำเนินงานว่าก้าวหน้าไปเพียงใด

B = Budgeting หมายถึง การงบประมาณ การจัดทำงบประมาณ บัญชี การใช้จ่ายเงิน การควบคุมและตรวจสอบด้านการเงิน

กระบวนการจัดการของกูลิคและเออร์วิคเป็นที่ยอมรับของวงการทั่วไปอย่างกว้างขวางรวมทั้งได้นำไปประยุกต์ในกิจการบริหารด้านต่าง ๆ ทั้งราชการและธุรกิจ นอกจากนี้ วงการวิชาการยังใช้อย่างยิ่งอยู่เสมอ



ภาพที่ 2.1 กระบวนการจัดการ

ที่มา: Koontz, H.D., O'Donnell, C. and Wehrich, H., (1980) *Management* Tokyo: McGraw-Hill Kongakusha, p.26.

จากความหมายและแนวคิดการบริหารจัดการ จะเห็นว่าการบริหารจัดการต้องทำเป็นกระบวนการต่อเนื่องกันไป เช่น การวางแผน การจัดองค์การ การอำนวยความสะดวก และการควบคุม สำหรับการนำแนวทางการบริหารจัดการมาศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ หมายถึง การจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ได้แก่ การกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ การจัดระบบภายในองค์กร การจัดระบบ

เทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการงบประมาณ การประชาสัมพันธ์ การติดตามประเมินผล และภาวะผู้นำ

## 2.1 การกำหนดนโยบายและกลยุทธ์

### นโยบาย

นักวิชาการด้านการบริหารได้ให้ความหมาย “นโยบาย” ไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้  
พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายคำว่า นโยบาย หมายถึง หลักและวิธีปฏิบัติที่ถือเป็นแนวดำเนินการ

สมคิด บางโม (2548: 96) นโยบาย หมายถึง หลักการปฏิบัติที่เป็นกรอบในการดำเนินงานขององค์กรซึ่งทุกหน่วยงานย่อยขององค์กรต้องถือเป็นหลักในการปฏิบัติงาน

สเติ้คเคิน (Steeleklein อ้างถึงใน สุรินทร์ บัวงาม 2541: 8) นโยบาย หมายถึง ข้อความที่ให้แนวทางสำหรับการพัฒนาและการดำเนินงานหน่วยงานหรือองค์กรสำหรับการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เป็นกรอบสำคัญของการบริหารและการดำเนินการ หน่วยงานไม่ว่าจะเป็นระดับชาติหรือระดับท้องถิ่น ทั้งภาครัฐหรือเอกชน ต่างมีความจำเป็นที่จะใช้นโยบายเป็นกรอบปฏิบัติสำหรับวางแผน การตัดสินใจและการดำเนินการในด้านต่าง ๆ นโยบายจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการบริหาร

อมร รักษาสัตย์ (อ้างถึงใน สุรินทร์ บัวงาม 2541: 8) นโยบาย ตามความหมายกว้างก็คือ ความคิดของรัฐบาลที่จะทำอะไร หรือไม่ อย่างไร เพียงใด เมื่อใด โดยมีองค์ประกอบ 3 ประการคือ (1)การกำหนดเป้าหมายของสิ่งที่ต้องการกระทำ (2) การกำหนดแนวทางใหม่ ๆ และ (3) การกำหนดการสนับสนุนหรือการเลือกที่จะกระทำหรือไม่กระทำ

### กลยุทธ์

วิลลี่ ปีเตอร์เซน (Willie pietersen 2550: 187) กล่าวว่า ในระบบทหาร Strategy หมายถึง แผนการขนาดใหญ่สำหรับผู้บัญชาการรบที่จะมุ่งมั่นต่อสู้ให้ชนะสงคราม ในองค์กรธุรกิจ Strategy หมายถึง “How you will win” คือ ทำอย่างไรให้เราชนะ แต่หากจะอธิบายความหมายให้เฉพาะเจาะจงมากขึ้น Strategy จะหมายถึง ทำอย่างไรเราใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการแข่งขัน ซึ่งหากทรัพยากรมีอยู่อย่างไม่จำกัดแล้ว ก็จะไม่มีความจำเป็นที่จะต้องมีการกำหนดกลยุทธ์

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์ (2550: 188) กล่าวว่า Strategy ในความหมายระดับองค์กรของภาคธุรกิจ หมายถึง “การกำหนดทิศทาง” (Direction) และขอบเขต (Scope) ความต้องการในระยะยาวขององค์กร เพื่อที่จะจัดสรรทรัพยากรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในการแข่งขัน และความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจ (Stakeholder Dxeptations)”

**การจัดการเชิงกลยุทธ์** (<http://www.aircadetwing.com> สืบค้นเมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์) หมายถึง การกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) วัตถุประสงค์ (Objective) เป้าหมาย (Goal) ขององค์กรในระยะสั้นและระยะยาว จากนั้นจึงวางแผนทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้้องค์กรสามารถดำเนินงานตามพันธกิจ อันนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

จากความหมายและแนวคิดเรื่องนโยบายและกลยุทธ์ตามที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าการกำหนดนโยบาย ควรนำหลักการจัดการเชิงกลยุทธ์ มาเป็นเครื่องมือโดยมีวัตถุประสงค์ในการนำมาใช้หลายประการ และกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ หมายถึง จัดทำเป็นแบบแผนที่ชี้นำพฤติกรรมหรือปฏิบัติการของบุคคล องค์กรหรือกลุ่มคนในส่วนที่เกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐทั้งในเชิงระยะสั้น ระยะกลาง และเป็นเครื่องมือในการสร้างเป้าหมายระยะยาว ดังนั้นสำหรับการศึกษาความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า นโยบายและกลยุทธ์ หมายถึง การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ โดยจัดทำแผนปฏิบัติงาน การออกคำสั่งและระเบียบ การจัดทำคู่มือสำหรับการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ เป็นระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ใว้อย่างครอบคลุมและชัดเจน

## 2.2 ระบบภายในองค์กร

ระบบนักทฤษฎีองค์กร ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “องค์กร” (Organization) ไว้มากมายที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

องค์กรคือ กระบวนการที่ถูกกำหนดขึ้นเป็นโครงการสร้างเพื่อให้บุคคลฝ่ายต่าง ๆ ได้ปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (อิทซ์ อ้างถึงในมานฉวีภา โล่ห์ประเสริฐ 2549: 57)

องค์กรเป็นระบบการทำงานของบุคคลจำนวนมาก ซึ่งยากที่จะสามารถติดต่อกันได้โดยตรงอย่างทั่วถึง และได้เข้ามาร่วมกันทำงานที่ย่งยากซับซ้อน จึงจำเป็นต้องสร้างระบบการทำงานขึ้นมาเพื่อให้สามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ที่ได้ตกลงกันไว้ (พิฟเนอร์ และเซอร์วิค อ้างถึงในมานฉวีภา โล่ห์ประเสริฐ 2549: 57)

องค์กร คือ ระบบเปิดที่มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นกระบวนการต่อเนื่อง ระบบนี้ประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการเปลี่ยนแปลง (transformation) และผลผลิต (output) (แคทซ์ และคาน อ้างถึงในมานฉวีภา โล่ห์ประเสริฐ 2549: 57)

องค์กรทุกองค์กรจะต้องมีองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญที่เหมือนกัน 5 ประการ คือ ประการแรก องค์กรต้องมีตัวบุคคล (person) อันหมายถึงสมาชิกภายในองค์กร ประการที่สอง

บุคคลเหล่านั้นจะต้องมีปฏิสัมพันธ์ (interaction) ต่อกันในทางใดทางหนึ่ง ประการที่สาม ลักษณะของการปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวมักจะเป็นไปในลักษณะของการรับคำสั่ง หรือถ่ายทอดมาโดยอาศัยโครงสร้าง (structure) ในรูปแบบใดแบบหนึ่ง ประการที่สี่ ทุกคนที่อยู่ในองค์การจะมีวัตถุประสงค์ส่วนตัว (personal objectives) อันเป็นสาเหตุจูงใจในการทำงาน และมีความคาดหวังว่าการร่วมมือกันปฏิบัติงานในองค์การจะเป็นหนทางที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ส่วนตัวได้ และประการสุดท้าย การมีปฏิสัมพันธ์ของส่วนตัว ๆ ดังกล่าวข้างต้นทั้งหมดจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมขององค์การในท้ายที่สุด (อิทซ์ และกูเล็ด อ้างถึงใน มาณวิภา โล่ห์ประเสริฐ 2549: 57)

### การจัดองค์การ

การจัดองค์การเป็นการกำหนดโครงสร้างขององค์การอย่างเป็นทางการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการจัดองค์การไว้เช่น

อัลเฟรด สโลน (Alfred Sloan อ้างถึงใน สมคิด บางโม 2548: 114) ผู้ก่อตั้งและสถาปนาบริษัทเจเนอรัลมอเตอร์ส์ให้เป็นองค์การธุรกิจที่ใหญ่ที่สุดในโลกกล่าวไว้ว่า เงินที่เรามีอยู่ในธนาคารเป็นสิบ ๆ ล้านดอลลาร์ก็ดี เงินที่เราลงทุนไปในโรงงานนับร้อย ๆ ล้านดอลลาร์ก็ดี แต่ไม่มีความหมายอะไรเลย ถ้าเราไม่มีองค์การที่รัดกุมและมีสัมฤทธิ์ผล

เอ็ดวิน ฟลิปโป (Edwin Flippo อ้างถึงใน สมคิด บางโม 2548: 114) ได้ให้ความหมายของการจัดองค์การไว้ว่า การจัดองค์การหมายถึงการจัดความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่าง ๆ คือ ตัวบุคคล และหน้าที่การงาน เพื่อรวมกันเข้าเป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้

มูเนย์และไรลีย์ (Mooney and Reiley อ้างถึงใน สมคิด บางโม 2548: 114) ได้กล่าวถึงการจัดองค์การไว้ว่า องค์การหมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์เพื่อทำงานให้สำเร็จร่วมกัน การจัดองค์การจึงเป็นการจัดหน้าที่การงานให้ประสานสัมพันธ์กัน

ธงชัย สันติวงษ์ (อ้างถึงใน สมคิด บางโม 2548: 114) ให้ความหมายว่า การจัดองค์การ หมายถึง ความพยายามของผู้บริหารที่จะให้มีหนทางสำหรับการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามแผนงานที่วางไว้

สมคิด บางโม (2548: 114) มีความเห็นว่าการจัดองค์การหมายถึงการจัดแบ่งองค์การออกเป็นหน่วยย่อย ๆ ให้ครอบคลุมภารกิจและหน้าที่ขององค์การ พร้อมกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบและความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรย่อยไว้ด้วย ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริหารให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

### ระบบภายในองค์การราชการ

แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา 2550: 20) เสนอแนวคิด การจัดองค์การแบบระบบราชการว่าเป็นวิธีการจัดองค์การที่มีประสิทธิภาพเหนือกว่าวิธีอื่นใด สังคม ที่ดีต้องมีการจัดการบริหารในหน่วยงานของรัฐให้เป็นไปตามหลักขององค์การแบบระบบราชการ

พิทยา บวรวัฒนา (2550: 20) ได้พิจารณาองค์ประกอบของระบบราชการตาม ความหมายของ เวเบอร์ เป็นการจัดการด้วยหลักการบริหารที่สำคัญ เจ็ดประการ ดังนี้

1. หลักลำดับชั้น (hierarchy) ระบบราชการจัดหมวดหมู่ตำแหน่งต่าง ๆ เป็นลำดับ ชั้น ข้าราชการในลำดับชั้นที่สูงทำหน้าที่เป็นผู้บังคับบัญชาของข้าราชการที่อยู่ในลำดับชั้นที่ต่ำกว่า รองลงมา การจัดลำดับชั้นในระบบราชการเป็นไปเพื่อเป็นหลักประกันว่า เบื้องบนจะสามารถควบคุม เบื้องล่าง ได้อย่างใกล้ชิด

อำนาจของข้าราชการแต่ละคนขึ้นอยู่กับตำแหน่งของข้าราชการผู้นั้น ในลำดับชั้น ขององค์การ “อำนาจ” มิได้ขึ้นอยู่กับความสามารถและความเชี่ยวชาญเฉพาะตัวของข้าราชการผู้นั้น ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในระบบราชการถูกกำหนดและควบคุม โดยกฎแห่งลำดับชั้นอย่าง เคร่งครัด

2. อำนาจของสมาชิกองค์การมีที่มาจากอำนาจตามตำแหน่งราชการ อำนาจของแต่ละ ตำแหน่งจะมีบทบาทปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษรกำหนดขอบข่ายของอำนาจ และหน้าที่ของแต่ละ ตำแหน่งอย่างละเอียด สมาชิกองค์การมีหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะปฏิบัติตามบทบาทของ ตำแหน่งที่ตนดำรงอยู่ ถึงแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนตัวข้าราชการอยู่ตลอดเวลาแต่ตำแหน่งเป็นสิ่งตายตัว ไม่เปลี่ยนแปลง ใครก็ตามที่เข้ามาดำรงตำแหน่งหนึ่งจะเล่นบทบาทของตำแหน่งนั้น ๆ ไม่แตกต่างกันเลย ดังนั้น ระบบราชการจึงไม่เหมือนกับระบบการบริหารที่อาศัยหลักอำนาจสัมพันธ์แบบ เฉพาะตัวและแบบประเพณีนิยมซึ่งเสนอความเห็นเห็นว่า ผู้ที่ดำรงตำแหน่งบริหารต้องมีคุณสมบัติ ส่วนตัวบางประการ เช่น อายุมาก มีบุคลิกดีดึงดูดคนอื่นให้ตาม มีความชอบธรรมตามขนบธรรมเนียม ประเพณี เป็นต้น

3. การทำงานในองค์การแบบระบบราชการถูกกำหนดโดยกรอบของระเบียบ แบบ แผนที่เป็นทางการและเป็นลายลักษณ์อักษรของหน่วยงานราชการ ทุกคนทำงานไปตามระเบียบ ดังกล่าวเหมือนกันหมด

ระเบียบแบบแผนต่างๆ รวมทั้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง ถูกเก็บรักษาไว้เป็น ระบบเก็บเอกสารที่มีคุณภาพ ข้าราชการเป็นบุคคลซึ่งถูกฝึกฝนมาให้ความรู้พิเศษเกี่ยวกับระเบียบ ต่าง ๆ และวิธีการปฏิบัติตามระเบียบเหล่านั้น ข้อมูลข่าวสารทั้งหลายช่วยให้ข้าราชการสามารถ ตัดสินใจในเรื่องนโยบายและการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

4. ข้าราชการต้องวางตัวเป็นกลาง ข้าราชการต้องปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการ โดยไม่เป็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือข้าราชการต้องถือหลักว่าจะปฏิบัติตามระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด เวเบอร์ ได้อธิบายว่า พฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจาก อารมณ์และความเกลียดชัง” (sine ira et studio-without hatred or passion)

5. การรับราชการถือว่าเป็นอาชีพที่มีความมั่นคง บุคคลที่จะมาเป็นข้าราชการต้องมีความสามารถ มีความเชี่ยวชาญพิเศษและต้องทุ่มเทชีวิตจิตใจให้กับงานราชการตลอดจนมีความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อเป็นการตอบแทนระบบราชการจะให้รางวัลแก่ข้าราชการ ในรูปของเงินเดือน สวัสดิการบำนาญและโอกาสความก้าวหน้าในงานต่อไปในอนาคต

6. ระบบราชการมีลักษณะที่คงทนถาวรอยู่ยงคงกระพันและแข็งแกร่ง เพราะโดยโครงสร้างแล้ว ระบบราชการมีระดับชั้นที่มั่นคงกำหนดอำนาจของแต่ละตำแหน่งในแต่ละชั้นไว้แน่ชัด ไม่มีใครมาทำลายได้ ประชาชนต้องพึ่งพาบริการสาธารณะจากระบบราชการ ตัวข้าราชการเองทำอะไร ไม่ได้เพราะถูกผูกมัดโดยกรอบของระเบียบราชการ ผู้นำทางการเมืองต้องอาศัยความรู้ความสามารถของระบบราชการและไม่สามารถจะเปลี่ยนแปลงเป้าหมายของระบบราชการได้ เพราะระบบราชการมีลักษณะเป็นทางการเหมือนเครื่องจักรกล

7. ระบบราชการมีแนวโน้มที่จะปกปิดความรู้ในความสลับซับซ้อนของกลไกระบบราชการไม่ให้คนภายนอกได้ทราบ เพื่อเป็นการเสริมสร้างอำนาจของระบบราชการเอง

จากความหมายตามที่นักวิชาการข้างต้น ได้ให้ไว้แล้ว ผู้วิจัยสรุปได้ว่า องค์การเป็นระบบการทำงานของบุคคลจำนวนมาก ปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยมีองค์ประกอบคือ 1) ตัวบุคคล 2) ปฏิสัมพันธ์ (interaction) ต่อกันในทางใดทางหนึ่ง 3) มีลักษณะของการปฏิสัมพันธ์โดยการรับคำสั่งหรือถ่ายทอดมาโดยอาศัยโครงสร้าง 4) บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ส่วนตัว 5) การปฏิสัมพันธ์นำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ระบบงานราชการเป็นวิธีการจัดองค์การที่มีประสิทธิภาพ โดยมีองค์ประกอบคือ 1) ลำดับชั้น 2) อำนาจ 3) ระเบียบแบบแผน 4) ความเป็นกลาง 5) มั่นคง 6) ปกปิด สำหรับการศึกษาระบบภายในองค์การของสำนักงานศาลากรท่าเรือกรุงเทพ ที่พึงจะทำให้เกิดผลสำเร็จต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ในการผ่านพิธีการนำเข้า ได้ในที่นี้ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ระบบภายในองค์การ หมายถึง ทักษะหรือความรู้ภายในองค์การของบุคลากร โดยการจัดฝึกอบรมข้าราชการให้มีทักษะหรือความรู้ในการปฏิบัติงาน การกำหนดโครงสร้างการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา การบรรจุแต่งตั้งและโยกย้ายข้าราชการขององค์การ ที่เหมาะสมกับลักษณะของ

หน่วยงาน รวมถึงบทบาทของคณะกรรมการประเมินผลอิสระ และการสื่อสารภายในองค์กร โดยการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ได้อย่างชัดเจน

### 2.3 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ ดังเช่น พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายคำว่า เทคโนโลยี หมายถึง วิทยาการที่นำเอาความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติ และอุตสาหกรรม สารสนเทศ หมายถึง ข่าวสาร การแสดงหรือชี้แจงข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2550: 241) การให้บริการแบบออนไลน์ หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของการให้บริการกับลูกค้า หรือประชาชนผู้รับบริการ โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ได้มีการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ แต่จะผ่านสื่อการให้บริการที่เป็นเสียง ข้อมูล และภาพ

อัครเดช ไชยเพิ่ม (2550: 97) สารสนเทศ (Information) คือ ข้อมูลที่ได้รับการจัดกระทำเพื่อใช้ประโยชน์ในหลายมิติซึ่งได้รับการกำหนดวัตถุประสงค์การใช้ที่แน่นอนจากผู้ผู้ใช้ไว้แล้ว ในลักษณะนี้ สารสนเทศจึงไม่ใช่เป็นการจัดกระทำข้อมูลในลักษณะของแยกแยะจัดประเภทของข้อมูลเพื่อการเรียกใช้เป็นหมวดหมู่ แต่จะต้องเป็นการจัดกระทำข้อมูลที่สามารถเรียกใช้ประโยชน์จากข้อมูลนั้นในความสัมพันธ์แตกต่างกันเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์การใช้ของผู้ใช้

#### คุณลักษณะของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในการจัดการเพื่อให้องค์กรบรรลุถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพที่องค์การตั้งไว้นั้น ดังที่กล่าวมาแล้วว่าข้อมูลและสารสนเทศเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมากต่อทุกองค์การ ทั้งนี้ สารสนเทศที่ดีควรมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. ความถูกต้อง (Accuracy) สารสนเทศขององค์การที่ดีจะต้องมีความถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้ โดยไม่ให้ความคลาดเคลื่อนหรือมีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด ด้วยเหตุที่ประสิทธิผลของการตัดสินใจขึ้นอยู่กับความถูกต้องหรือความเที่ยงตรงของสารสนเทศ หากสารสนเทศมีข้อผิดพลาดย่อมส่งผลกระทบต่อผลการตัดสินใจมีความผิดพลาดตามไปด้วย

2. ทันต่อความต้องการใช้ (Timeliness) การที่องค์การสามารถนำสารสนเทศมาใช้ได้ทันทีเมื่อต้องการใช้ข้อมูล หรือเพื่อการตัดสินใจ ถือเป็นหัวใจของการบริหารงาน ทั้งนี้ เนื่องจากเหตุการณ์ต่าง ๆ ทางการบริหารทั้งภายในและภายนอกองค์การมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะสารสนเทศด้านการบริการ การผลิต ตลอดจนด้านการเงิน ถ้าผู้บริหารได้รับมาล่าช้าก็จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการตัดสินใจ หรือการดำเนินงานของผู้บริหารที่จะลดลงตามไปด้วย



3. ความสมบูรณ์ (Completeness) สารสนเทศขององค์การที่ดีจะต้องมีความสมบูรณ์ที่จะช่วยทำให้การตัดสินใจเป็นไปด้วยความถูกต้อง ปริมาณสารสนเทศที่มากแต่ไม่สมบูรณ์ไม่ได้ช่วยเพิ่มประสิทธิผลของการดำเนินงาน สารสนเทศที่มีมากเกินไปอาจเป็นสารสนเทศที่ไม่มีความสำคัญ เช่นเดียวกับการมีสารสนเทศที่มีปริมาณน้อยเกินไป ก็อาจทำไม่ได้สารสนเทศที่สำคัญครบเพียงพอทุกด้านที่จะนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่าต้องรอให้มีสารสนเทศครบถ้วนสมบูรณ์ก่อนจึงจะทำการตัดสินใจได้

4. การสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ (Relevance) สารสนเทศขององค์การที่ดีจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ที่จะนำไปใช้ในการตัดสินใจได้ ดังนั้นในการที่องค์การจะออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์การนั้น การสอบถามความต้องการของสารสนเทศที่ผู้ใช้งานต้องการเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมาก เช่น สารสนเทศในการบริหารการรักษาพยาบาล การจัดทำเวชทะเบียน และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น

5. สอบทานได้ (Verifiability) สารสนเทศที่ดีควรมีคุณลักษณะที่สามารถจะตรวจสอบได้โดยเฉพาะแหล่งที่มา การจัดรูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ ทั้งนี้เพื่อให้การตัดสินใจได้เกิดความรอบคอบ การที่ผู้บริหารมองเห็นสารสนเทศบางเรื่องแล้วพบว่าทำไมจึงมีค่าที่ต่ำเกินไปหรือสูงเกินไป อาจต้องตรวจสอบความถูกต้องของสารสนเทศที่ได้มา ทั้งนี้ก็เพื่อมิให้การตัดสินใจเกิดความผิดพลาด

นอกจากลักษณะที่ดีของสารสนเทศดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังมีคุณสมบัติอีกบางลักษณะที่สัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ และวิธีการดำเนินงานของระบบสารสนเทศ ซึ่งจะมีความสำคัญแตกต่างกันไปตามลักษณะงานเฉพาะอย่าง ซึ่งได้แก่

1. ความละเอียดแม่นยำ คือ สารสนเทศจะต้องมีความละเอียดแม่นยำในการวัดข้อมูล ให้ความเชื่อถือได้สูง มีรายละเอียดของข้อมูล และแหล่งที่มาของข้อมูลที่ถูกต้อง
2. คุณสมบัติเชิงปริมาณ คือ ความสามารถที่จะแสดงออกมาในรูปของตัวเลขได้ และสามารถเปรียบเทียบในเชิงปริมาณได้
3. ความยอมรับได้ คือ ระดับความยอมรับได้ของกลุ่มผู้ใช้สารสนเทศอย่างเดียวกัน สารสนเทศควรมีลักษณะเดียวกันในกลุ่มผู้ใช้งาน หรือใกล้เคียงกันโดยสามารถใช้ร่วมกันได้ เช่น การใช้เครื่องมือเพื่อวัดคุณภาพการผลิตสินค้า เครื่องมื่อดังกล่าวจะต้องเป็นที่ยอมรับได้ว่าสามารถวัดค่าของคุณภาพได้อย่างถูกต้อง
4. การใช้ได้ง่าย คือ ความสามารถนำไปใช้งานได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว ทั้งในส่วนของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

5. ความไม่ลำเอียง ซึ่งหมายถึง ไม่เป็นสารสนเทศที่มีจุดประสงค์ที่จะปกปิดข้อเท็จจริงบางอย่าง ซึ่งทำให้ผู้ใช้เข้าใจผิดไปจากความเป็นจริง หรือแสดงข้อมูลที่ผิดจากความเป็นจริง

6. ชัดเจน ซึ่งหมายถึง สารสนเทศจะต้องมีความคลุมเครือน้อยที่สุด สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย

ในส่วนของความสำคัญของไอซีทีในองค์กร กล่าวได้ว่าองค์กรต่าง ๆ ให้ความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องมียระบบสารสนเทศที่ถูกต้อง รวดเร็วและแม่นยำ เพื่อประโยชน์ในการบริหารองค์กร ดังนั้นองค์กรจึงมักจะมีการตั้งเป้าหมายของระบบสารสนเทศ (Goals of information systems) เพื่อประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (Effectiveness) คุณสมบัติที่สำคัญของไอซีทีคือ ทำงานเร็ว และยาวนาน เหมาะกับงานขององค์กรที่มีงานประจำต้องทำทุกวัน และมีปริมาณมาก จึงมีความจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์เพื่อเข้ามาช่วยงานในลักษณะประจำ (Routine) ทำให้การทำงานเร็วขึ้น แม่นยำ และทำให้พนักงานมีเวลาในการเรียนรู้งานใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2. เพิ่มผลผลิต (Productivity) โดยที่องค์กรสามารถใช้สารสนเทศมาช่วยในกระบวนการผลิตต่าง ๆ สามารถลดขั้นตอนการผลิต และสามารถควบคุมขั้นตอนในกระบวนการผลิต (Work process) ควบคุมวัตถุดิบ สินค้าคงคลัง (Inventory) และระบบขนถ่ายสินค้า เป็นต้น

3. เพิ่มคุณภาพในการบริการ (Quality) องค์กรสามารถใช้ระบบสารสนเทศอำนวยความสะดวกในการติดต่อ เช่น ในงานโรงพยาบาล สามารถให้ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลของรัฐ โรงพยาบาลใดก็ได้ในการใช้สิทธิประกันสังคม โดยบอกชื่อนามสกุล หรือเลขที่ประกันสังคม หรือเลขที่บัตรประชาชน รวมถึงงานสืบค้น สามารถให้นายแพทย์ และผู้ป่วยตรวจสอบผลจากการเก็บประวัติการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยได้ เป็นต้น

4. ผลิตสินค้าใหม่และขยายผลิตภัณฑ์ (New Product) ข้อมูลสารสนเทศสามารถที่จะพยากรณ์ความต้องการสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคได้ แม้กระทั่งรูปแบบบริการที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจสูงสุด หรือข้อมูลและการรักษาพยาบาลในอดีตทำให้สามารถผลิตยาที่สามารถรักษาโรคได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากความหมายและคุณลักษณะที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการประชาชน จะทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ทำให้ระบบคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทในทุกด้านของการบริหารงาน และการให้บริการของกรมศุลกากรมากขึ้นเรื่อยๆ เช่น ระบบฐานข้อมูล (Database System) ซึ่งถือว่าเป็นระบบหลักของการ

ดำเนินงานของกรมศุลกากรเกี่ยวกับการให้บริการระบบงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก ได้แก่ ระบบพิคัดอัตราศุลกากร ตรวจสอบ สืบสวนและปราบปราม ระบบการเงินหรือบัญชี ตลอดจนระบบบุคลากร และได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการระบบงานของกรมศุลกากรด้วยขั้นตอนการทำงานแบบไร้เอกสาร (e-Paperless) บนรูปแบบของ Web Application Web Service เป็นต้น ซึ่งระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในระบบไร้เอกสารเป็นระบบเปิด (Open System) ที่ใช้ระบบปฏิบัติการ (Operation System : OS) เป็น Unix ของผลิตภัณฑ์ยี่ห้อ Sun และใช้ระบบการจัดการฐานข้อมูลเป็น Oracle รองรับการใช้ระบบของกรมศุลกากรตามขั้นตอนการทำงานแบบไร้เอกสารได้ตลอดเวลา โดยไม่มีวันหยุดราชการเพื่อให้การบริการ การใช้ระบบงานของกรมศุลกากรทั้งผู้ประกอบการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเจ้าหน้าที่ของกรมศุลกากรสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือของภาพลักษณ์และการให้บริการของกรมศุลกากรในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้กับระบบงานของกรมศุลกากรอย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพในปัจจุบัน

ลักษณะโครงสร้างการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์เป็นแบบ Web Application เชื่อมโยงภายในระบบเครือข่ายของกรมศุลกากร แบ่งเป็นแบบ 3 Tiers โดยมี

- Server ยี่ห้อ SUN รุ่น SUN Fire 12K ทำหน้าที่เป็น Database Server
- Server ยี่ห้อ SUN รุ่น SUN Fire 6900 ทำหน้าที่เป็น Application Server
- Server ยี่ห้อ SUN รุ่น SUN Fire 490 ทำหน้าที่เป็น Web Server

มีระบบเก็บข้อมูลแบบ SUN Storage ทำการ Backup และเก็บข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของกรมศุลกากรในส่วนกลางเชื่อมโยง ซึ่งมีเทคนิคการเชื่อมโยง ดังนี้

1. รูปแบบการเชื่อมโยงทั่วประเทศ
  - แบบ Star เข้าสู่ส่วนกลางด้วย IP Address
2. เครือข่ายหลักส่วนกลาง (Core Backbone Network)
  - Gigabit Ethernet (Fiber Optic, UTP)
3. เครือข่ายในส่วนภูมิภาคและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Regional Network)
  - VAN (Leased Line, Frame Relay)
4. รูปแบบการใช้ระบบงานของกรมศุลกากร
  - Client Server, Web Application

ดังนั้น สำหรับการศึกษาค้นคว้าความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการของระบบสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับปริมาณงานของผู้ประกอบการ โดยสามารถเรียกข้อมูลใช้ได้ทันความต้องการต่อการตัดสินใจเพื่อให้การปฏิบัติงานลุล่วงไปได้ดี

#### 2.4 งบประมาณ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของงบประมาณไว้ ดังเช่น

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายคำว่า งบประมาณ หมายถึง ประมาณการรายรับและรายจ่าย

มานวิภา โล่ห์ประเสริฐ (2549: 7) งบประมาณ และรายได้ หมายถึง การมีรายได้ของตนเอง การมีแหล่งรายได้ และมีอำนาจในการจัดสรรงบประมาณของตนเอง รวมถึงการได้รับเงินสนับสนุนจากรัฐบาล

กิตติ บุณนาค (อ้างใน มานวิภา โล่ห์ประเสริฐและคณะ 2549: 86)

“งบ” หมายถึง การสรุปยอดซึ่งมักใช้กับปรากฏการณ์ในเชิงตัวเลขเป็นส่วนใหญ่

“ประมาณ” หมายถึง การคาดคะเนแนวโน้มกับสิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคตโดยอาศัยเหตุผลเชิงตรรกะและหลักฐานเชิงประจักษ์สนับสนุน

“งบประมาณ” หมายถึง การคาดคะเนตัวเลขอันอาจเกิดขึ้นในอนาคตโดยมีการสรุปยอดตัวเลขออกมาในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งนี้ด้วยการอาศัยเหตุผลเชิงตรรกะและหลักฐานเชิงประจักษ์สนับสนุน ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะทำให้การบริหารการเงินขององค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กิตติ บุณนาค (อ้างใน มานวิภา โล่ห์ประเสริฐและคณะ 2549: 88) งบประมาณ กับความเป็นองค์กรสมัยใหม่ มีความสัมพันธ์กันในเชิงสาเหตุและผลที่นักบริหารไทยควรทราบ ดังนี้

1. งบประมาณ คือ หัวใจสำคัญของระบบการเงินในองค์กรสมัยใหม่ ทั้งนี้เพราะระบบงบประมาณจะเป็นตัวช่วยควบคุมความเป็นไปในทางการเงินทั้งหมดขององค์กร
2. งบประมาณ คือ ตัวการอันสำคัญที่ช่วยกระตุ้นให้กระแสเงินสดไหลเข้า และไหลออก (Cash in Flow – Cash out Flow) เป็นอย่างมีระบบและมีระเบียบ แบบแผนที่ดีซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับองค์กรสมัยใหม่
3. งบประมาณ คือ แนวทางที่สามารถนำไปใช้ในการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรสมัยใหม่ว่ามีผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างไรประสบความสำเร็จในทางการเงินมากน้อยเพียงใด

4. องค์กรสมัยใหม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณเป็นเครื่องมือในการกำกับดูแลกิจกรรมทางการเงินของฝ่ายหรือแผนกต่าง ๆ ภายในองค์กรให้อยู่ภายใต้กรอบและขอบเขตอันเหมาะสมอยู่เสมอ

5. องค์กรสมัยใหม่จำเป็นต้องมีวิสัยทัศน์ (Vision) ในทางการเงินในรูปแบบของงบประมาณควบคู่ไปกับวิสัยทัศน์ในทางการบริหาร

6. องค์กรสมัยใหม่แห่งโลกอนาคตจำเป็นต้องมีเสถียรภาพในทางการเงิน ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรมีความยั่งยืน (Sustainable) จำเป็นที่จะต้องมีการนำระบบงบประมาณเข้าไปใช้ในองค์กร เพื่อก่อให้เกิดสัญญาณเตือนภัยในทางการเงินที่ดี

7. องค์กรสมัยใหม่จำเป็นต้องทำให้บุคลากรในองค์กรโดยรวมได้เห็นทิศทางการเงินขององค์กรในอนาคตด้วยว่าจะมีแนวโน้มเป็นอย่างไร จึงจำเป็นต้องนำเอางบประมาณเข้ามาใช้เพื่อให้บุคลากรโดยรวมขององค์กรได้เข้าใจไปในทิศทางเดียวกันอย่างถูกต้อง

8. นโยบายทางการบริหารใด ๆ ขององค์กรในอนาคตจะมีความสัมพันธ์นโยบายทางการเงินในอนาคตอย่างสอดคล้องต้องกัน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การบริหารกับการเงิน ต้องสัมพันธ์กันดังนั้นเรื่ององค์กรสมัยใหม่กับเรื่องงบประมาณจึงต้องเดินไปควบคู่กัน

จากความหมายและข้อเท็จจริงเรื่องงบประมาณดังกล่าว จะเห็นได้ว่างบประมาณเป็นเรื่องที่หน่วยงานภาครัฐที่ต้องการเป็นองค์กรสมัยใหม่จะต้องนำไปใช้ เพื่อความคล่องตัว และจะมีประสิทธิภาพ เพื่อนำมาซึ่งบริการสาธารณะที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ดังนั้นสำหรับการศึกษาความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ผู้วิจัยขอสรุปว่า งบประมาณ หมายถึง การจัดสรรงบประมาณของกรมศุลกากร การควบคุมและตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ รวมถึงการจัดสรรงบประมาณเกี่ยวกับการดูแลรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

## 2.5 การประชาสัมพันธ์

### การประชาสัมพันธ์ (Public Relations)

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ไว้ ดังเช่น พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายคำว่า “ประชาสัมพันธ์” หมายถึง ติดต่อสื่อสารเพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันถูกต้องต่อกัน

พอล เทมโพรอล และ มาร์ติน ทร็อท (Paul Temporal and Martin Trot 2550: 246) ได้ให้ความหมายของคำว่า “การจัดการลูกค้าสัมพันธ์” หรือ CRM หมายถึง การสร้างระบบความ

ร่วมมือระหว่างองค์กรกับลูกค้า เพื่อสร้างสภาพการณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นทั้งสองฝ่าย โดยองค์กรเพิ่มคุณค่าให้แก่ลูกค้า ส่วนลูกค้าให้ตอบกลับในรูปของความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2550: 247) ให้ความหมาย การจัดการลูกค้าสัมพันธ์เป็นการมุ่งตอบสนองคุณค่าระหว่างกันขององค์กรกับลูกค้า โดยองค์กรมุ่งสร้างคุณค่าใหม่ ๆ ที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ส่วนลูกค้าสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรด้วยการเกิดความรู้สึกถึงความจงรักภักดีหรือประทับใจต่อองค์กรตลอดไป

(สืบค้นจาก <http://www.ranong2.dusit.ac.th> เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2553) การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การใช้ความพยายามที่ได้วางแผนไว้ เพื่อให้สามารถสร้าง และรักษา ค่านิยม (Goodwill) เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันระหว่างองค์กรกับชุมชน

(สืบค้นจาก <http://www.ranong2.dusit.ac.th> เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2553) การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การจัดการขององค์กรเพื่อสร้างสัมพันธภาพอันดีกับผู้รับข่าวสารกลุ่มต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับความคิดเห็น (Opinion) ทักษะคติ (Attitude) และค่านิยม (Value) หรือเป็นการติดต่อสื่อสารกับชุมชนทั้งภายในภายนอกเพื่อสร้างภาพพจน์ขององค์กรกับสาธารณชน

(สืบค้นจาก <http://www.ranong2.dusit.ac.th> เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2553) การประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความพยายามที่ได้วางแผนอย่างต่อเนื่องที่จะสร้างและรักษาไว้ซึ่งความปรารถนาดีและความเข้าใจกันระหว่างองค์กรและสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง

จากความหมายของการประชาสัมพันธ์ จะเห็นว่าการประชาสัมพันธ์ จะประกอบด้วย

- 1) มีการจูงใจ และโน้มน้าวที่ความ รู้สึก การที่จะเกิดความเชื่อถือ หรือให้ความร่วมมือสนับสนุน เพื่อนำมาสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ความสนใจของประชาชน เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันกับองค์กรในการดำเนินการ
- 2) มีการใช้สื่อมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เอกสารตีพิมพ์ เป็นต้น

#### **การตลาด (Market)**

การตลาด หมายถึง การทำให้ลูกค้าถูกใจ หรือพอใจ กับสินค้า หรือบริการ  
(<http://guru.google.co.th> สืบค้นเมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2553)

ปีเตอร์ ดรักเกอร์ (Peter Drucker) ให้ความหมายของการตลาด ดังนี้ "การตลาด คือความพยายามทำให้การขายขยายกว้างออกไป และด้วยความรวดเร็วที่สุด"  
(<http://www.oknation.net> สืบค้นเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2553)

วิลเลียม เจ. สแตนตัน (William J. Stanton) ได้กล่าวไว้ว่า "การตลาด หมายถึง กิจกรรมทางธุรกิจทั้งหมด ที่สามารถส่งผลกระทบระหว่างกันได้ เช่น การกำหนดราคา การจัด

จำหน่ายสินค้าหรือบริการ และการส่งเสริมการตลาด เพื่อให้ตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้า ทั้งในปัจจุบัน และ ผู้ที่คาดว่าจะเป็นลูกค้าในอนาคต" (<http://www.oknation.net> สืบค้นเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2553)

สมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา (The American Marketing Association: AMA) ให้ให้นิยามคำว่าการตลาดไว้ดังนี้ "การตลาด หมายถึง กระบวนการวางแผนและบริหารในด้าน แนวความคิด การกำหนดราคา การส่งเสริมการตลาด การจัดจำหน่ายสินค้าหรือบริการ เพื่อให้เกิด การแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการ ซึ่งทำให้ผู้บริโภคได้รับความสุขความพอใจและบรรลุวัตถุประสงค์ ขององค์กร" (<http://www.oknation.net> สืบค้นเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2553)

จากความหมายของการประชาสัมพันธ์ จะเห็นว่าการประชาสัมพันธ์ จะประกอบด้วย 1) มีการจูงใจ และ โน้มน้าวที่ความ รู้สึก การที่จะเกิดความเชื่อถือ หรือให้ความร่วมมือสนับสนุน เพื่อนำมาสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ความสนใจของประชาชน เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันกับองค์กร ในการดำเนินการ 2) มีการใช้สื่อมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เอกสารตีพิมพ์ เป็นต้น ส่วนการตลาดเป็นกิจกรรมที่จะทำให้งานบริการมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องมีการส่งเสริมการตลาด เพื่อตอบสนองความ ต้องการประชาชน ให้เกิดความพึงพอใจในงานบริการ ฉะนั้นการประชาสัมพันธ์ จึงเป็นแนวทางหนึ่งของการส่งเสริมการตลาด ด้วยเหตุผลดังกล่าว สำหรับการศึกษาความสำเร็จของ การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากร ท่าเรือกรุงเทพ ผู้วิจัยขอสรุปว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ โดยอาศัยหลักการตลาดผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างชัดเจนและกว้างขวาง เพื่อให้ผู้ประกอบการทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน และกว้างขวาง

## 2.6 การติดตามและประเมินผลนโยบาย

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการประเมินผลนโยบายไว้ ดังเช่น จอร์จ เค ไอเกิลฮาร์ด (John K. Igiehart 2550:161) ได้ให้นิยามการประเมินผลนโยบาย ไว้ว่า การประเมินผลนโยบายเป็นการช่วยให้ผู้กำหนดคนโยบายเลือกตัดสินใจกระทำในอนาคต อย่างฉลาด

วิลเลียม เอ็น ดันน์ (William N. Dunn 2550: 162) ได้กล่าวถึงการประเมินผล นโยบายไว้ว่า เกี่ยวข้องกับหลายความหมาย แต่ละความหมายชี้ให้เห็นระดับการวัดผลลัพธ์ที่เกิด จากนโยบายหรือโครงการ โดยทั่วไปการประเมินผลนโยบายมีความหมายเหมือนกับคำในภาษาอังกฤษว่า appraisal, rating และ assessment คำเหล่านี้เป็นความพยายามในการวิเคราะห์ผลลัพธ์ ของนโยบายในเชิงคุณค่า หากพิจารณาความหมายของการประเมินผลนโยบายให้เฉพาะเจาะจงลง

ไป การประเมินนโยบายจะหมายถึงการผลิตข้อมูลเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์ ผลลัพธ์ของนโยบายที่มีคุณค่าหมายความว่านโยบายนั้นสามารถสนองวัตถุประสงค์และเป้าหมายในกรณีนั้นนโยบายหรือโครงการถูกนำไปปฏิบัติได้ดี ซึ่งหมายถึงว่าปัญหาของนโยบายอย่างน้อยที่สุดได้รับการแก้ไข

เจมส์ อี แอนเดอร์สัน (James E. Anderson 2550: 162) นิยามการประเมินผลนโยบายว่า หมายถึง เรื่องที่เกี่ยวกับการประมาณการณ์ การประเมินนโยบาย ซึ่งประกอบไปด้วย เนื้อหา การนำนโยบายไปปฏิบัติ และผลกระทบของนโยบาย

คาร์เรล เอช วิส (Carel H. Weiss 2550: 162) กล่าวว่า การประเมินผลเกี่ยวข้องกับ การศึกษาว่าโครงการหรือแผนงานได้บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ ทั้งในระหว่างการปฏิบัติตามแผน และภายหลังงานเสร็จสิ้นแล้ว งานขั้นแรกของการประเมินผลคือการศึกษาว่าวัตถุประสงค์ของโครงการคืออะไรบ้าง และการกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายนั้นให้เฉพาะเจาะจงและชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการวัดผล

เจมส์ พี เลสเตอร์ และ โจเซฟ สเตวาร์ท จูเนียร์ (James P. Lester and Joseph Stewart, Jr. 2550: 162) กล่าวว่านิยามที่ง่ายที่สุดของการประเมินผลนโยบาย คือ การเรียนรู้เกี่ยวกับ ผลของนโยบาย ทั้งนี้การประเมินผลนโยบายมีหน้าที่อยู่สองประการ คือ การอธิบายผลกระทบของนโยบายและการตัดสินความสำเร็จหรือความล้มเหลวของนโยบายว่าเป็นไปตามมาตรฐานหรือคุณค่าที่กำหนดไว้หรือไม่

ปีเตอร์ บริดแมน และกริล เดวิส (Peter Bridgman and Glyn Davis 2550: 162) กล่าวถึงการประเมินผลว่า เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดการกับข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายหรือโครงการ การประเมินผลเป็นการช่วยผู้ตัดสินใจหรือผู้จัดการในการประเมินว่า ผลของโครงการประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ เป็นการตัดสินใจว่าทรัพยากรในการดำเนินโครงการควรจะอยู่ในระดับเดิม ลดลง หรือไม่ควรสนับสนุนทรัพยากรสำหรับโครงการนั้นต่อไป เป็นต้น

แลร์รี่ เอ็น เกสตัน (Larry N. Gerston 2550: 162) กล่าวถึงความหมายของการประเมินไว้ว่า การประเมินผล คือ การประเมินประสิทธิภาพของนโยบายสาธารณะในเรื่องของความตั้งใจ และผลของนโยบาย

สุนทร เกิดแก้ว (2550: 162) กล่าวถึงความหมายของการประเมินผล โดยยกตัวอย่าง นิยามของนักวิชาการชาวต่างประเทศ ได้แก่ ดรอร์ (Yehezkel Dror) ที่กล่าวว่า การประเมินผล คือ การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติจริงกับผลที่คาดว่าจะได้รับ

จากความหมายตามทีนักวิชาการข้างต้นได้ให้ไว้ข้างต้น พอจะสรุปเป็นข้อ ๆ ได้ว่า การประเมินผลคือ (1) การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับแผนที่ตั้งไว้ (2) การควบคุมและเร่งรัด



การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน (3) การศึกษาปัญหาในทางปฏิบัติเพื่อแก้ไขแผนให้เหมาะสมยิ่งขึ้น (4) การศึกษาแผนงานที่ได้ดำเนินงานไปแล้วเพื่อให้ทราบว่าจะตอบสนองความต้องการหรือแก้ปัญหาที่มีอยู่อย่างไร และ (5) การศึกษาผลกระทบทางตรงและ ซึ่งอาจจะเป็นเหตุผลของการวางแผน หรือเป็นข้อมูลสำหรับช่วยในการตัดสินใจของผู้นำ ดังนั้นสำหรับการศึกษาความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ - ทρονิกส์แบบไร้เอกสาร มาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ผู้วิจัยขอสรุปว่า การติดตามประเมินผล หมายถึง การศึกษา วิเคราะห์ เปรียบเทียบข้อดี ข้อเสีย เกี่ยวกับกระบวนการจัดการ การปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยคณะกรรมการติดตามประเมินผลงาน เพื่อหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

## 2.7 ภาวะผู้นำ (Leadership)

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำไว้ดังนี้

เดวิด (David) ริชาร์ด (Ricard) และ นิโคลัส (Necholas 1980: 321 อ้างใน สร้อยสน สุจริต 2549: 34) ให้ความหมายของภาวะผู้นำว่า หมายถึง กระบวนการทางสังคมที่ผู้ตามเมื่อได้รับอิทธิพลจากผู้นำจะเข้าไปผูกพันด้วยความเต็มใจในการกระทำ หรือในพฤติกรรมที่ผู้ตามมีความรู้สึกว่าจะมีความชอบธรรมสำหรับผู้ที่จะใช้อิทธิพล

โรเบิร์ต (Robert 1980: 300 อ้างใน สร้อยสน สุจริต 2549: 34) กล่าวว่าภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถที่จะชักจูงหว่านล้อมให้ผู้อื่นแสวงหาเป้าหมายและเทคนิคที่จะทำให้บุคคลเหล่านั้นไปถึงเป้าหมาย

โสภา ชูพิกุลชัย (2517: 230-231 อ้างใน มาณวิภา โล่ห์ประเสริฐ และคณะ 2549: 72) ผู้นำเป็นการแสดงออกถึงการกระทำของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับการกระทำของมวลชน โดยสามารถทำให้งานของมวลชนสำเร็จลงไปด้วยดี มีประสิทธิภาพ ภาวะของผู้นำนี้เกิดได้ 3 ลักษณะ คือ

1. เกิดจากอำนาจตามด้วยทกภูมัยหรือขนบธรรมเนียมประเพณีในสังคม
2. เกิดจากการใช้อำนาจบารมีของผู้นำเอง
3. เกิดจากการใช้เทคนิคในการแสดงบทบาท เช่น ภาวะความเป็นผู้นำแบบพ่อปกครอง ลูก เป็นต้น

ปกครอง ลูก เป็นต้น

มอนเต พาล์มเมอร์ และวิลเลียม ฮอม (อ้างถึงในมาณวิภา โล่ห์ประเสริฐ และคณะ 2549: 72) ผู้นำจะประสบผลสำเร็จในการดำรงความเป็นผู้นำของคนไว้อย่างมั่นคงหรือไม่ขึ้นอยู่กับเป็นอย่างไรกับการดำรงความสัมพันธ์กับประชาชน ให้ประชาชนเกิดการยอมรับหรือยินยอมพร้อมใจ และเลือกให้เขาอยู่ในตำแหน่ง ซึ่งจะนำไปสู่การมีสิทธิพิเศษเหนือคนส่วนใหญ่ ดังนั้นความสำเร็จหรือความล้มเหลวของผู้นำจึงเกี่ยวข้องกับประชาชนในลักษณะต่างๆ ดังนี้

1. ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งจะขึ้นขงแค่ไหน ขึ้นอยู่กับความสามารถในการรักษาสัญญาและความสามารถในการรักษาความสัมพันธ์ขั้นพื้นฐานระหว่างตนเองกับมวลชน
2. ความสามารถในการระดมมวลชน คือ การแสวงหาการสนับสนุนจากมวลชน
3. ความสามารถของมวลชนในการควบคุมการทำงานของผู้นำ กล่าวคือการดำรงตำแหน่งของผู้นำขึ้นอยู่กับ การสนับสนุนของมวลชน

### ลักษณะของผู้นำ (Characteristics)

#### ก. ลักษณะเฉพาะของผู้นำ (Traits)

ลักษณะเฉพาะของผู้นำเป็นการศึกษาเพื่อแยกความแตกต่างของคุณลักษณะของผู้ที่เป็นผู้นำและผู้ที่ไม่ได้เป็นผู้นำ หรือผู้นำที่มีประสิทธิภาพหรือผู้นำที่ไม่มีประสิทธิภาพ ลักษณะเฉพาะที่ มักจะปรากฏในตัวผู้นำ คือ มีความทะเยอทะยาน และมีพลัง มีความปรารถนาที่จะนำ มีเกียรติและชื่อเสียง มั่นใจในตัวเอง มีความฉลาด มีความรู้เกี่ยวข้องกับงาน และในปัจจุบันมีลักษณะเฉพาะที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง คือ มีการใฝ่มองตัวเองสูง

ส่วนลักษณะเฉพาะนี้ Robbins (อ้างถึงในมานฉวีภา โฉ่ห้ประเสริฐและคณะ 2549: 70) ตั้งข้อสังเกตว่า ลักษณะเฉพาะของผู้นำไม่ได้รับประกันว่าจะเป็นผู้นำที่ประสบความสำเร็จ และยังไม่มีหลักฐานยืนยันว่าลักษณะเฉพาะของผู้นำมีผลต่อความสำเร็จ หรือความสำเร็จมีผลลักษณะเฉพาะของผู้นำ ดังนั้นลักษณะเฉพาะของผู้นำจึงใช้พยากรณ์การปรากฏของภาวะผู้นำ (Appearance of leadership) มากกว่าที่จะสามารถใช้แยกความแตกต่างระหว่างผู้นำที่ดีและผู้นำที่ไม่ดี

#### ข. ประสบการณ์ (Experience)

มักจะมีความเชื่อโดยทั่วไปว่าการมีประสบการณ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้นำ สิ่งสำคัญในการพิจารณา คือ ความเกี่ยวข้อง (Relevance) ของประสบการณ์ในอดีตกับสถานการณ์ใหม่ ซึ่งมีสิ่งที่แตกต่างไปจากเดิม คือ งาน ทรัพยากรสนับสนุน วัฒนธรรมองค์การ บุคลิกภาพของผู้ตาม และอื่นๆ เหตุผลเบื้องต้นที่ประสบการณ์ของผู้ตาม และอื่นๆ เหตุผลเบื้องต้น ที่ประสบการณ์ของผู้นำ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน คือ การเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ ถ้าประสบการณ์เดิมของผู้นำเหมือนกับสถานการณ์ปัจจุบันประสบการณ์ที่เคยประสบความสำเร็จในสถานการณ์เช่นนี้ก็จะเป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานในอนาคตของผู้นำได้ดีว่าจะประสบความสำเร็จ

จากความหมายและลักษณะของผู้นำดังกล่าว ภาวะผู้นำ ต้องประกอบด้วย 1) ลักษณะเฉพาะของผู้นำ เช่น การมีพลังทะเยอ ความฉลาดรอบรู้ มีความซื่อสัตย์ สุจริต และ 2) ประสบการณ์ของผู้นำ ในอันที่สามารถนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จได้ ดังนั้นสำหรับการศึกษา

ความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารหรือผู้นำ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ปฏิบัติตามแนวคิดหรือการตัดสินใจของตน โดยความยินยอมพร้อมใจ โดยการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานให้ทำ รวมถึงมีความสามารถในการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก โดยอาศัยคุณลักษณะ หน้าที่ และประเภทแห่งการเป็นผู้นำประกอบกันเป็นรูปแบบแห่งภาวะความเป็นผู้นำ อันส่งผลให้เกิดกระบวนการปฏิบัติตาม

### 3. ปัจจัยด้านบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ)

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายคำว่า “บุคลากร” หมายถึง ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เช่น ในการบรรจุแต่งตั้ง เลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน เป็น ผู้ปฏิบัติตามหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน

การศึกษาปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ของ วรเดช จันทรศร (2550: 231) มองว่า ปัญหาสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ อย่างประสบความสำเร็จนั้นมีหลายประการ ที่สำคัญประการหนึ่งคือ ปัญหาด้านความร่วมมือและการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติจะมีสมรรถนะสูงเพียงใด ไม่ว่าผู้รับผิดชอบในนโยบายจะมีความสามารถในการควบคุมผลการดำเนินงานของหน่วยปฏิบัติเพียงใดก็ตาม การนำนโยบายไปปฏิบัติจะประสบความสำเร็จได้ยาก หากปราศจากความร่วมมือจากสมาชิกในองค์กรหรือหน่วยปฏิบัติ ซึ่งการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ร่วมมือในการดำเนินตามนโยบาย

ทศพร สิริสัมพันธ์ (2550: 230) มองว่า ความสำเร็จหรือล้มเหลวของการนำแผน/นโยบายไปสู่การปฏิบัติขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ หลายประการ ที่สำคัญประการหนึ่งคือ ปัจจัยด้านบุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติต้องยอมรับในเป้าหมายและแนวทางปฏิบัติของนโยบาย รวมทั้งมีความพร้อม และความผูกพัน (Commitment) ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบาย โดยเฉพาะบุคลากรในระดับบริหารจำเป็นต้องมีจิตความสามารถ ทั้งทางด้านจัดการองค์การและด้านการเมือง

ปัจจัยด้านบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กร

(<http://images.grade9.multiply.multiplycontent.com> สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2553)

ปัจจัยด้านบุคคล คือ ทรัพยากรที่ซึ่งมีชีวิตจิตใจ พร้อมทักษะ ความชำนาญและความสามารถที่จะเข้ามาปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ ทรัพยากรบุคคลผู้ทำงานเหล่านี้

จะเป็นผู้ดำเนินกิจการต่าง ๆ ในขั้นปฏิบัติ โดยจะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรต่างๆ เช่น เงินทุน สิ่งของ วัสดุคิบ และจะเป็นผู้ขับเคลื่อนระบบ โดยทำกิจกรรมต่างๆ เช่น เดินเครื่องจักรหรือคอยให้บริการตามหน้าที่เป็นต้น ผลงานที่ได้ออกมาจากที่ได้ดำเนินไป จะดีมากหรือน้อยอย่างไรนั้น ส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านบุคคลนี้เป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะคน นับเป็นปัจจัยที่ผันแปร ซึ่งต่างกับปัจจัยทรัพยากรอื่นๆ ซึ่งจะเกี่ยวเนื่องกับกระบวนการปฏิบัติงาน กระบวนการพฤติกรรมขององค์กร ซึ่งจะเชื่อมโยงกับรายละเอียดในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการต่างๆ เช่น การตั้งเป้าหมาย การวัดผล การจูงใจ ให้รางวัลตอบแทนต่าง ๆ และการสร้างความสามัคคี ความจงรักภักดี การคิดริเริ่ม และการทุ่มเทกำลังความสามารถให้ปรากฏเป็นผลงานที่ดี ทั้งนี้ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องมักจะเป็นเรื่องของผู้นำ การสร้างทีมงาน และการจูงใจ ที่ได้ผลในทางปฏิบัติหรือก็คือ ส่วนของการบริหารทรัพยากรบุคคลนั่นเอง เพื่อทำหน้าที่งานทางด้านการบริหารต่างๆ ให้บังเกิดผลสำเร็จต่อองค์กรได้สูงสุดตามสถานการณ์ต่าง ๆ โดยสรุปก็คือ บุคคลกับการทำงานนั่นเอง เพื่อสร้างจุดแข็งคือ

1. เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความรู้ความสามารถ มีคุณภาพ และมีความรับผิดชอบ

2. มีความรู้ความสามารถตรงตามภาระงานที่ได้รับมอบหมายทำให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพ

3. ได้รับการพัฒนาและการอบรมสัมมนาในการปฏิบัติงาน

4. มีความสามัคคีและพร้อมที่จะให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือองค์กร

จากแนวความคิดปัจจัยด้านบุคลากร บุคลากรถือเป็นส่วนสำคัญของความสำเร็จ เพราะเป็นตัวขับเคลื่อนนโยบาย แต่สำหรับการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ บุคลากร หมายถึง ผู้ใช้ระบบ หรือผู้ปฏิบัติงานพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ดังนั้นสำหรับการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ให้ความร่วมมือปฏิบัติตามนโยบายทั้งในด้านความรู้ความเข้าใจ การมีบทบาท และการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่

### 3.1 ความรู้ความเข้าใจ

#### ความรู้ (Knowledge)

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความรู้ไว้ ดังเช่น

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายคำว่า ความรู้ หมายความว่า สิ่งที่ตั้งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้ง

ความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ, ความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์, สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติ, องค์ความรู้ในแต่ละสาขา

เบนจามิน เอส. บลูม (Benjamin S. Bloom อ้างถึงใน จริณยา ศรีประทุมและคณะ 2545: 30) กล่าวว่า “ความรู้” เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการระลึกถึงสิ่งเฉพาะเรื่อง หรือเรื่องทั่วไป ระลึกได้ถึงวิธีการ กระบวนการ หรือสถานการณ์ต่างๆ โดยเน้นความจำ

เอนไซม์ โคลปีเดีย และ อีซีเช็ก (Encyclopedia และ Eysenck อ้างถึงใน จริณยา ศรีประทุมและคณะ 2545: 30) กล่าวถึง ความรู้ (Knowledge) หมายถึงข้อเท็จจริง ข้อมูลข่าวสาร ความเข้าใจ การรับรู้บางสิ่งบางอย่าง การเรียนรู้ทุกสิ่งทีจิตใจมนุษย์รับไว้

กูด คาร์เตอร์ วี. (Good Carter V. อ้างถึงใน จริณยา ศรีประทุมและคณะ 2545: 30) บรรณาธิการพจนานุกรมการศึกษา ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความรู้” เป็นการรวบรวมข้อเท็จจริง หลักการและข่าวสารซึ่งผ่านเข้าสู่สมองและความนึกคิดของมนุษย์

#### ความเข้าใจ (Understanding)

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความเข้าใจไว้ ดังเช่น

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายคำว่า “เข้าใจ” หมายความว่า รู้เรื่อง, รู้ความหมาย

โรเซนเบิร์ก และ โฮฟแลนด์ (Rosenberg and Hovland อ้างถึงใน จริณยา ศรีประทุมและคณะ 2545: 31) อธิบาย “ความเข้าใจ” ว่าเป็นความเชื่อหรือความนึกคิด (Concept) หรือการสำนึก (Conception) ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ในทางดีและไม่ดี ความรู้ความเข้าใจนี้เป็นสิ่งที่ถ่ายทอดจากกลุ่มสังคมมาสู่ตัวบุคคล เช่น ถ้ามีผู้สอนให้บุคคลเข้าใจและรู้ว่าการปกครองแบบประชาธิปไตยคืออะไร ผู้นั้นก็อาจจะเกิดทัศนคติที่ดีต่อการปกครองแบบประชาธิปไตยได้

เบนจามิน เอส. บลูม (Benjamin S. Bloom อ้างถึงใน จริณยา ศรีประทุมและคณะ 2545: 30) ได้อธิบายความหมายของความรู้ความเข้าใจไว้ว่า “ความรู้” หมายถึง พฤติกรรมและสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งเน้นการจำไม่ว่าเป็นการระลึกถึง หรือระลึกได้ก็ตาม เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอันสืบเนื่องมาจากการเรียนรู้ โดยเริ่มต้นจากการรวบรวมสาระต่างๆ เหล่านั้น จนกระทั่งพัฒนาไปสู่ขั้นที่มีความสลับซับซ้อนยิ่งขึ้นต่อไป โดยความรู้นี้อาจแบ่งออกเป็น ความรู้เฉพาะสิ่ง ความรู้ในเรื่องระเบียบการและความรู้เรื่องสากล เป็นต้น

ส่วนความเข้าใจนั้น หมายถึง ความสามารถทางปัญญาและทักษะ ได้แก่

1. ความสามารถที่จะให้ความหมายของคำ (การแปล)
2. ความสามารถในการเข้าใจความหมายของการคิด (การตีความ)

3. ความสามารถในการคาดคะเนถึงสิ่งที่อาจจะเกิดขึ้นได้จากการกระทำ (การประเมินค่า) ดังนั้น บุคคลจะมีความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะต้องมีองค์ประกอบทั้งสามนี้

มิลตัน เจ. โรเซนเบิร์ก และ คาร์ ไอ โฮฟแลนด์ (Milton J. Rosenberg and Car I. Hovland (อ้างถึงใน จริณยา ศรีประทุมและคณะ 2545: 31) อธิบายว่า ความเข้าใจ ได้แก่ ความเชื่อหรือความนึกถึง (Concept) หรือการสำเนียง (Conception) ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ในทางดีและไม่ดี ความรู้ความเข้าใจนี้เป็นสิ่งที่ถ่ายทอดจากกลุ่มสังคมมาสู่ตัวบุคคล

สุนันท์ สลโกสม (อ้างถึงใน จริณยา ศรีประทุม และคณะ 2545: 31) ได้กล่าวถึงความรู้ หมายถึง ความสามารถในการคงไว้ รักษาไว้ซึ่งข้อเท็จจริง เรื่องราวรายละเอียดต่างๆ ตลอดจนประสบการณ์ทั้งหมดของผู้เรียนและในด้านความเข้าใจนั้น ได้กล่าวว่า หมายถึง ความสามารถในการเก็บรวบรวมความรู้ และขยายความรู้ ความจำนั้นให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล

ไพศาล หวังพานิช (อ้างถึงใน จริณยา ศรีประทุม และคณะ 2545: 31) กล่าวว่า “ความรู้ หมายถึง บรรดาข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องราวอันเป็นประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งสะสมและถ่ายทอดสืบต่อกันไป” ส่วนความเข้าใจนั้น (ไพศาล, 2526: 105) ท่านให้ความหมายถึงความสามารถในการนำความรู้ ความจำ ไปดัดแปลง ปรับปรุง เพื่อให้สามารถจับใจความ อธิบายหรือเปรียบเทียบย่อเรื่องราว ความคิด ข้อเท็จจริงต่างๆ ได้

อนันต์ ศรีโสภา (อ้างถึงใน จริณยา ศรีประทุม และคณะ 2545: 31) กล่าวว่า “ความรู้ หมายถึง ความจำในสิ่งที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน และให้ความหมายของความเข้าใจว่า ความเข้าใจในความหมายของสิ่งนั้น” นอกจากนี้ อนันต์ ศรีโสภา ได้กล่าวถึงรายละเอียดของเรื่องความรู้ ความเข้าใจ ไว้ดังนี้

จากความหมายและแนวคิดเรื่องความรู้ความเข้าใจดังกล่าว จะเห็นว่าความรู้ เป็นการจำในสิ่งที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน และสามารถนำไปดัดแปลง ปรับปรุง เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนั้นสำหรับการศึกษาความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ที่ทางกรมศุลกากรนำมาใช้ รวมถึงความซื่อสัตย์สุจริต ความสามารถในการเก็บรวบรวมความรู้ และขยายความรู้ ความจำออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล

### 3.2 บทบาทของเจ้าหน้าที่

มีการให้ความหมายของบทบาทเจ้าหน้าที่ ไว้ดังนี้



พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถานให้ความหมายคำว่า ทศนคติว่า แนวความคิด เห็นซึ่งเป็นคำสมาสระหว่างคำว่า ทศนะ แปลว่า ความเห็น กับคำว่า คติ ซึ่งแปลว่า แบบอย่างหรือ ลักษณะ เมื่อรวมกันเข้าจึงแปลว่าลักษณะของความเห็น ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกส่วนตัวที่เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

คาทซ์ (Katz 1960: 78 อ้างถึงใน จริณยา ศรีประทุม และคณะ 2545: 35) ให้คำจำกัดความว่า ทศนคติเป็นสิ่งที่จูงใจให้บุคคลประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่งในรูปแบบของความชอบหรือไม่ชอบ ทศนคติจะรวมความรู้ชอบหรือไม่ชอบ และความรู้หรือความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งนั้น คุณลักษณะของมัน และส่วนที่สัมพันธ์กับสิ่งอื่น

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2525 : 4 อ้างถึงใน จริณยา ศรีประทุม และคณะ 2545: 36) ทศนคติ หมายถึง ความพร้อมในการกระทำของบุคคลต่อสิ่งใด บุคคลใด ความพร้อมดังกล่าวของบุคคลจะเห็นได้จากพฤติกรรมที่บุคคลแสดงต่อสิ่งนั้นว่า ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ทศนคติหรือเจตคติ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่ได้จากการเรียนรู้และประสบการณ์แล้วแสดงสภาวะของร่างกายและจิตใจในด้านความพร้อมที่จะตอบสนองต่อบุคคลหรือสิ่งต่างๆ ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งในสองลักษณะ กล่าวคือ แสดงความพร้อมที่จะเข้าไปหาเมื่อเกิดความรู้สึกชอบ เรียกว่า เจตคติที่ดี หรือทางบวกหรือแสดงความพร้อมที่จะหลีกเลี่ยงเมื่อเกิดความรู้สึกไม่ชอบ เรียกว่า เจตคติที่ไม่ดีหรือทางลบ (กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ 2527: 172)

#### องค์ประกอบของทศนคติ

ทศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ โดยทั่วไปต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ประการ คือ (พิสมัย วิบูลสวัสดิ์ และคณะ 2527: 83 อ้างถึงใน จริณยา ศรีประทุม และคณะ 2545: 36)

1. องค์ประกอบด้านความรู้เชิงประมาณค่า (Cognitive Component) องค์ประกอบด้านความรู้เป็นความเข้าใจ รวมทั้งความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งที่เราจะมีทศนคติว่า ดีมีประโยชน์ เลวมีโทษ และเป็นองค์ประกอบแรกของการมีทศนคติต่อสิ่งต่างๆ ถ้าเราไม่มีความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ เลย เราจะมีทศนคติต่อสิ่งนั้นไม่ได้ ซึ่งความรู้หรือความเชื่อนี้อาจถูกหรือผิดก็ได้

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นการแสดงความรู้สึกหรืออารมณ์ต่อสิ่งเร้าที่เรามีทศนคติตามความเชื่อ ประสบการณ์ หรืออารมณ์อื่น ๆ ที่มาผลักดันโดยไม่รู้ตัว

3. องค์ประกอบด้านความพร้อมที่จะแสดงออก (Behavioral Component) เป็นองค์ประกอบสุดท้ายของทศนคติ เป็นความพร้อมที่จะแสดงออกต่อสิ่งที่คนมีทศนคติ อันเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด และด้านความรู้สึก กล่าวคือ ถ้าบุคคลหนึ่งมีทศนคติทางด้าน



ความรู้และความรู้สึกอย่างไร ก็จะแสดงพฤติกรรมอย่างนั้นด้วยองค์ประกอบทั้ง 3 ประการ ของทัศนคติดังกล่าว มีลักษณะสำคัญหลายประการต่างๆ กัน แต่ลักษณะที่องค์ประกอบทั้งสามมีร่วมกัน ซึ่งนักจิตวิทยานิยมวัด คือ ทิศทาง และปริมาณขององค์ประกอบนั้นๆ

จากความหมายและองค์ประกอบของทัศนคติ จะเห็นว่า ทัศนคติ เป็นการแสดงออกในความรู้สึกของตนเอง โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้ 1) การรู้เชิงประมาณค่า 2) ความรู้สึก 3) ความพร้อมที่จะแสดงออก ดังนั้นสำหรับการศึกษาความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติที่ยอมรับผลดีหรือไม่ดีของการใช้ระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ไร้เอกสาร รวมถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงาน

### 3.4 การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่

มีการให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ ไว้ดังนี้

วิลเลียม เออร์วิน (Willian Erwin 1976: 18 อ้างถึงใน จริณยา ศรีประทุม และคณะ 2545: 34) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า ประกอบด้วยสามมิติ คือมิติที่หนึ่ง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจว่าจะไรควรทำและทำอย่างไร มิติที่สอง มีส่วนร่วมเสียดละในการพัฒนา ลงมือปฏิบัติการตามที่ได้ตัดสินใจ และมิติที่สาม มีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดจากการดำเนินงาน

ปณิธานคณะมนตรีเศรษฐกิจและสังคมแห่งสหประชาชาติ (United Nations, Economic and Social Council Resolution 1929 อ้างถึงใน จริณยา ศรีประทุมและคณะ 2545: 34) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ คือ การที่สมาชิกทุกคนในชุมชน สามารถมีโอกาสเข้าดำเนินการ และมีอิทธิพลในกิจกรรมและกระบวนการพัฒนา ทั้งยัง ได้รับผลแห่งการพัฒนาเสมอภาคกันอีกด้วย โดยมีลักษณะสำคัญดังต่อไปนี้

1. เข้าร่วมการดำเนินการในความพยายามในการพัฒนา
2. ได้รับส่วนแบ่งในผลประโยชน์ของการกระทำตามที่ควรจะเป็น
3. มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและกำหนดเป้าหมายนโยบาย การวางแผน รวมทั้ง

กิจการในโครงการ

จริณยา ศรีประทุม และคณะ การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการที่เจ้าหน้าที่ศุลกากรมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา และสาเหตุ เพื่อใช้ในการตัดสินใจ โดยได้ร่วมคิด ร่วมวางแผนการปฏิบัติงาน และการติดตามประเมินผล เพื่อให้เกิดผลสำเร็จในด้านเป็นธรรม ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

จากความหมายของนักวิชาการเรื่องการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ดังกล่าว การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่เป็นกระบวนการที่เจ้าหน้าที่ร่วมกันคิด ร่วมกันวางแผน ตลอดจนร่วมกันปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ดังนั้นสำหรับการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ผู้วิจัยจึงขอสรุปว่า การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ร่วมแก้ปัญหา ค้นหาสาเหตุ และความร่วมมือในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน

#### 4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม

การศึกษาปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ของ วรเดช จันทรศร (อ้างใน บัญชร จันทรศา 2551: 66) มองว่า ปัญหาสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นมีหลายประการ ที่สำคัญคือปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมืองและสังคม ว่าการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกนี้ อาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติได้ด้วยเช่นกัน

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (อ้างใน บัญชร จันทรศา 2551: 66) ได้เสนอปัจจัยสำคัญในการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างประสบความสำเร็จไว้ประการหนึ่ง คือ การเปลี่ยนแปลงในสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีแปรผันตามกาลเวลาต้องไม่รุนแรงที่จะมากระทบการปฏิบัติงาน

ชอย (Choi 1992 อ้างใน บัญชร จันทรศา 2551: 67) เสนอทฤษฎีความไม่เหมือนกันในการนำนโยบายไปปฏิบัติจากกรณีศึกษาในประเทศเกาหลี โดยศึกษาถึงความแตกต่างกันในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ นำนโยบายไปปฏิบัติของแต่ละนโยบายในเรื่องของโครงสร้างหรือการจัดกระบวนการในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ความสัมพันธ์ระหว่างการกำหนดนโยบายและการนำไปปฏิบัติ พบว่า นโยบายที่มีสาระของนโยบายและสภาพแวดล้อมของนโยบายที่แตกต่างกัน ควรนำไปปฏิบัติด้วยรูปแบบที่ไม่เหมือนกัน

สภาพแวดล้อมขององค์การ แบ่งเป็น สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ และสภาพแวดล้อมภายในองค์การ ดังนี้ (<http://std.kku.ac.th> สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2553)

### สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

องค์กรที่จะได้เปรียบในการแข่งขันและสามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างยั่งยืน จะต้องรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรหรือสภาพแวดล้อมทั่วไป ประกอบด้วย

1. แรงผลักดันจากปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ผู้บริหารในปัจจุบันจะต้องตื่นตัวและรู้เท่าทันความเป็นไปของเศรษฐกิจทั้งภายในประเทศและระดับโลก เพราะต้องอยู่ท่ามกลางการแข่งขันแย่งชิงลูกค้า ขณะที่ทรัพยากรต่างๆ ก็มีอยู่อย่างจำกัด
2. แรงผลักดันจากปัจจัยทางด้านสังคมและวัฒนธรรม เป็นสิ่งที่สามารถกำหนดได้จากทัศนคติ ความต้องการ ความคาดหวัง การศึกษา ความคิด ความเชื่อ ค่านิยมของผู้คนในสังคมนั้นๆ
3. แรงผลักดันจากปัจจัยทางด้านกฎหมายและการเมือง หมายถึง กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่ออกโดยรัฐบาล เพื่อกำหนดและควบคุมการประกอบกิจการต่างๆ ส่วนปัจจัยด้านการเมืองคือ ทัศนคติ ความคิด ความเชื่อ ตลอดจนวิสัยทัศน์ของผู้นำที่มีต่อการประกอบกิจการของภาคเอกชน
4. แรงผลักดันจากสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลกระทบต่อการค้าและธุรกิจได้ไวมาก องค์กรใดต้องการอยู่รอดและเพิ่มความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน จะต้องพัฒนาและจัดหาเทคโนโลยีเข้ามาใช้
5. สภาพแวดล้อมอันเกิดจากปัจจัยทางธรรมชาติ เนื่องจากมีการทำลายทรัพยากรและสภาวะแวดล้อมทุกด้าน ทำให้ทั้งภาครัฐและเอกชนหันมาให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์ธรรมชาติมากขึ้น องค์กรธุรกิจจำเป็นต้องปรับตัว เพราะหากดำเนินการต่างๆ โดยขาดวิจรรณญาณแล้ว อาจส่งผลเสียหายต่อองค์กรทั้งทางกายภาพและด้านภาพลักษณ์ขององค์กร

### สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

เป็นการมุ่งหาแนวทางหรือกระบวนการที่จะบริหารและจัดการองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ผู้บริหารคือผู้มีหน้าที่หลักในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร เพื่อให้ทราบจุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรค อย่างไรก็ตามแนวทางในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กรอาจต้องพิจารณาปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. หลักการคัดสรรและตรวจสอบถึงสภาพแวดล้อม หมายถึง กลวิธีการค้นหาข้อมูลข้อเท็จจริง นำไปสู่การแยกแยะและตีความหมาย เช่น คำถามเกี่ยวกับสถานภาพคู่แข่ง คุณภาพสินค้าของคู่แข่ง

2. การคาดการณ์ถึงสภาพแวดล้อมที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

3. แนวทางการใช้วิธีเปรียบเทียบสถานะปัจจุบันขององค์กรกับคู่แข่ง

แนวทางในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้เห็นภาพอย่างชัดเจน อาจดำเนินการตามหลักการวิเคราะห์ SWOT (จุดแข็ง, จุดอ่อน, โอกาส, อุปสรรค)

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้วยวิธีการเปรียบเทียบมาตรฐานกับคู่แข่ง หรือ Benchmarking หมายถึง วิธีหรือกระบวนการเรียนรู้สู่ความเป็นเลิศขององค์กร โดยการวิเคราะห์แนวปฏิบัติของคู่แข่งอย่างละเอียด แล้วนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กรของตัวเอง ซึ่งอาจเริ่มด้วยแนวทางต่อไปนี้

1. การมุ่งเน้นไปที่ปัญหาใดปัญหาหนึ่งแล้วพยายามหาคำอธิบายหรือทำความเข้าใจปัญหาอย่างรอบคอบ

2. รู้จักใช้ประโยชน์จากพนักงานของบริษัทซึ่งจะเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง

3. การศึกษาถึงแนวทางการปฏิบัติที่ดีที่สุด การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน

4. การหลีกเลี่ยงประเด็นปัญหาที่ละเอียดอ่อน เช่น เรื่องราคา ข้อมูลสินค้าใหม่

5. การรักษาความลับ

สภาพแวดล้อมขององค์กร (organization environment) ได้แก่ ปัจจัยที่อยู่ภายนอกองค์กรที่มีอิทธิพลแบบทั่วไปไม่เฉพาะเจาะจง เป็นอิทธิพลจากการเมืองและกฎหมาย เศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคมวัฒนธรรม และการต่างประเทศ ตัวอย่างสภาพแวดล้อมทั่วไปที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการองค์กร ก็เช่นการเปิดเสรีทางการค้าความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ การกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น วัฒนธรรมแบบสังคมเมืองที่ทำให้มีนโยบายทางการเมืองใหม่ ๆ สถานการณ์ของประเทศเพื่อนบ้านที่ทำให้มีการก่อการร้าย เป็นต้น

สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรงต่อการดำเนินงานขององค์กร (task environment) เป็นสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรและการดำเนินงานที่ใกล้ชิดมาก ได้แก่ ลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ คู่แข่งขัน ผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบ วัสดุ อุปกรณ์ในการดำเนินงาน สินค้า/บริการ หรือองค์กรที่เกิดใหม่หรือเข้ามาแข่งขันรายใหม่ ๆ ส่วนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (internal environment) เป็นแรงผลักดันจากปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการจัดการและดำเนินงานขององค์กร

จากแนวคิดปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม สภาพแวดล้อม เป็นสภาวะการณ์ที่เกิดขึ้นได้ทั้งภายในหน่วยงาน และภายนอกหน่วยงาน บางครั้งอาจเป็นปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้ และอาจมีหลายปัจจัย แต่สำหรับการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ จะศึกษาเฉพาะเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชน

วัฒนธรรมองค์การ/ค่านิยมร่วม และการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น ดังนั้นสำหรับการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ผู้วิจัยจึงขอสรุปว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ได้แก่ การมีส่วนร่วมของประชาชน วัฒนธรรมองค์การ/ค่านิยมร่วม และการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น

#### 4.1 การมีส่วนร่วมของประชาชน

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วม ไว้ดังนี้

โคเฮน แอนด์ อัปลิออฟ (Cohen & Uplioff, อ้างถึงใน จริณยา ศรีประทุม 2545:

33) ได้แบ่งการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 แบบ คือ

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ ริเริ่มตัดสินใจ ดำเนินการตัดสินใจ และตัดสินใจปฏิบัติการ
2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (Implementation) ประกอบด้วย การสนับสนุนด้านทรัพยากร การบริหาร และการประสานความร่วมมือ
3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (Benefits)
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evolution)

วิฑูรย์ ปัญญากุล (2550: 253) นิยามว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน คือ การที่ประชาชนที่ได้รับประโยชน์ และ/หรือ ผลกระทบโดยตรงจากการพัฒนามีสติธิในการกำหนดทิศทางของการพัฒนาได้ (วิฑูรย์ ปัญญากุล 2534: 4)

นรินทร์ จงวุฒิเวศน์ (2550: 252) ให้ความหมายการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การทำงานของประชาชนร่วมกับกลุ่ม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความร่วมมือร่วมใจ โดยกระทำการดังกล่าวในห้วงเวลา และลำดับเหตุการณ์ที่ทรงประสิทธิภาพ คือ ถูกจังหวะและเหมาะสม กับทั้งกระทำการดังกล่าว ด้วยความรู้สึกร่วมกันให้ประจักษ์ว่าเชื่อถือได้ แสดงว่าการมีส่วนร่วมเป็นผลของความร่วมมือร่วมใจ การประสานงานและความรับผิดชอบ (ทวีทอง หงษ์วิวัฒน์ 2527: 185)

ชินรัตน์ สมสืบ (2550: 254) การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสินใจในกระบวนการดำเนินโครงการที่มีผลกระทบต่อประชาชนในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การวางแผน การดำเนินงาน การใช้ประโยชน์ และการประเมินผล

จากความหมายของนักวิชาการเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนดังกล่าว พอสรุปได้ว่า การเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมกับองค์การ ในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 2) การมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน 3) การมีส่วนร่วมในการ

รับผลประโยชน์ร่วมกัน 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผลงานขององค์กร ดังนั้นสำหรับการศึกษابัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ผู้วิจัยได้สรุปว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการเข้าร่วมงานกับกรมศุลกากร โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมในการลงทุน การปฏิบัติการ และการประเมินผล ตามโครงการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

#### 4.2 วัฒนธรรมองค์กร/ค่านิยมร่วม

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมไว้ ดังเช่น

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถานให้ความหมายคำว่า “วัฒนธรรม” หมายถึง สิ่งที่ทำให้เจริญงอกงามให้แก่หมู่คณะ “องค์กร” หมายถึง ศูนย์รวมกลุ่มบุคคลที่มีหรือกิจการที่ประกอบกันขึ้น เป็นหน่วยงานเดียวกันเพื่อดำเนินกิจการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในกฎหมายหรือในตราสารจัดตั้งขึ้นซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐ

สมคิด บางโม (2548: 43) วัฒนธรรมองค์กร (organization culture) หมายถึง ความคิด ความเชื่อแบบแผนปฏิบัติงาน และการดำรงชีวิตของบุคลากรในองค์กรหนึ่ง ๆ ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่ขององค์กรยอมรับและปฏิบัติเป็นประเพณีและใช้เป็นแบบแผนในการปฏิบัติตนในฐานะสมาชิกขององค์กร

ชิลล์ (Shils 1961: 119 อ้างใน สร้อยสน สุจริต 2549: 49) ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์กรว่าทุกองค์กรในสังคมจะมีขอบเขตของค่านิยม ความเชื่อและสัญลักษณ์แห่งองค์กร ซึ่งมีอิทธิพลต่อโครงสร้างกิจกรรมและพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร โดยสิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพในการทำงานของบุคคล ทำให้เกิดจิตสำนึกในเป้าหมายของการทำงาน และการนำมาซึ่งคุณค่าแห่งความภูมิใจในกิจกรรมขององค์กร

สร้อยสน สุจริต (2549: 5) วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ระดับวัฒนธรรมของการทำงานในองค์กร ระดับความเหมาะสมของสภาพแวดล้อม ในสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ความพร้อมของข้าราชการและระดับการปรับตัวของราชการให้เข้ากับวัฒนธรรมการเรียนรู้ต่อการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการเป็น Knowledge Worker และนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

การปฏิบัติตนตามวัฒนธรรมองค์กรจะเริ่มจากการรับรู้ และเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กรผ่านกระบวนการทางสังคม (socialization) นั่นคือ เรียนรู้ไปที่ละน้อยและปรับตัวไปตามสิ่งที่เรียนรู้ โดยสมาชิกจะต้องแสดงบทบาทและมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอย่างมีความสุข ตัวอย่างเช่น วัฒนธรรมการแต่งกายของครู อาจารย์ในสถานศึกษา นิยมการแต่งกายที่เรียบง่าย

สุขภาพ ไม่หือหวาจนเกินไป ดังนั้นถ้าครูอาจารย์คนใดนิยมแต่งกายแบบหือหวาหรือสีฉูดฉาดเกินไปย่อมไม่เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

วัฒนธรรมองค์การจะเกิดขึ้นจากการสะสมและปฏิบัติสืบต่อกันมาจนเป็นที่ยอมรับของสมาชิกส่วนใหญ่ขององค์การ ปัจจัยที่ทำให้เกิดวัฒนธรรมองค์การ มีดังนี้

1. สภาพแวดล้อมขององค์การจะต้องเหมาะสมกับการดำรงชีวิตและเอื้อต่อความสำเร็จขององค์การ
2. ความเชื่อและค่านิยมส่วนใหญ่ของสมาชิกในองค์การต้องใกล้เคียงกัน นั่นคือ มีพื้นฐานการศึกษาอบรมใกล้เคียงกัน
3. ผู้นำ ผู้ก่อตั้ง หรือวีรบุรุษขององค์การที่นำองค์การประสบความสำเร็จอย่างสูงมีความคิด ความเชื่อ และแนวปฏิบัติอย่างไร สมาชิกมักปฏิบัติตามเป็นส่วนใหญ่
4. เหตุการณ์สำคัญขององค์การ มักปฏิบัติสืบต่อกันมาจนเป็นประเพณี สมาชิกส่วนใหญ่ขององค์การมักยินดีที่จะเข้าร่วมมากกว่าต่อต้าน
5. การติดต่อสื่อสารในองค์การ ถ้ามีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง จะส่งเสริมการเป็นเอกภาพ ทำให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ รวดเร็ว ย่อมส่งเสริมให้เกิดความคิด ความเชื่อ และการปฏิบัติไปในแนวเดียวกันได้ง่าย

วัฒนธรรมองค์การเป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคลากรทำงาน ความสำเร็จขององค์การและการแสดงออกขององค์การจะอยู่บนพื้นฐานของวัฒนธรรมของวัฒนธรรมองค์การ ทำให้องค์การสำเร็จหรือล้มเหลว ดังนั้นผู้บริหารจึงควรประเมินความเหมาะสมของวัฒนธรรม องค์การ วัฒนธรรมองค์การบางอย่างมีมานาน ผังรากลึก แต่ไม่เหมาะกับปัจจุบันและสร้างปัญหาให้แก่องค์การ จึงควรหาทางแก้ไขเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมนั้น เช่น การแต่งตั้งผู้บริหารโดยยึดระบบอาวุโส ไม่สนใจความรู้ความสามารถ ย่อมไม่เหมาะกับยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันสูง วัฒนธรรมองค์การเรื่องใดที่ดี ช่วยในการส่งเสริมความสำเร็จแก่องค์การก็ควรยึดถือและส่งเสริมวัฒนธรรมนั้น ๆ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของค่านิยมไว้ ดังเช่น

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถานให้ความหมายคำว่า “ค่านิยม” ว่าสิ่งที่บุคคลหรือสังคมยึดถือเป็นเครื่องช่วยตัดสินใจและกำหนดการกระทำของตนเอง

จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millett (2550: 227) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การสร้างความพึงใจให้แก่ประชาชน โดยเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรก ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอ พร้อม ๆ กันไปกับการยึดถือค่านิยมหรือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า

คำนิยาม (<http://socialscience.igetweb.com> สืบค้นเมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2553) หมายถึง ทักษะของคนหรือสังคมที่มีต่อสิ่งของ ความคิด และเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความปรารถนา คุณค่าและความถูกต้องของสังคมนั้น ๆ

คำนิยามสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

(<http://www.suclean.su.ac.th/file/fiel1.pdf> สืบค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2553)

คำนิยามสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่รัฐ เป็นคุณธรรมประจำใจที่จัดทำขึ้นให้เจ้าหน้าที่ของรัฐพึงยึดถือ เพื่อสร้างวัฒนธรรมการทำงานใหม่ ในงานภาครัฐบังเกิดผลตามแนวทางของแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ ที่มุ่งสร้างคุณประโยชน์สูงสุดให้แก่ประชาชนและประเทศชาติ มี 5 ประการ ดังนี้

1. กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง (Moral Courage) หมายถึง ยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม เสียสละ ยึดหลักวิชาและจรรยาวิชาชีพ ไม่โอนอ่อนตามอิทธิพลใดๆ

2. ซื่อสัตย์และมีความรับผิดชอบ (Integrity and Responsibility) หมายถึง ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา แยกเรื่องส่วนตัวออกจากหน้าที่การงาน มีความรับผิดชอบต่อประชาชน ต่อผลการปฏิบัติงานองค์การ และต่อการพัฒนาปรับปรุงระบบราชการ

3. โปร่งใส ตรวจสอบได้ (Transparency and Accountability) หมายถึง ปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์การให้มีความโปร่งใส มีวิธีการให้ประชาชนตรวจสอบได้ เปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายในขอบเขตของกฎหมาย

4. ไม่เลือกปฏิบัติ (Nondiscrimination) หมายถึง บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค เน้นความสะดวกรวดเร็ว ประหยัด และถูกต้อง ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความมีน้ำใจ เมตตาเอื้อเฟื้อ

5. มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (Result Orientation) หมายถึง ทำงานให้แล้วเสร็จตามกำหนด เกิดผลดีต่อหน่วยงานและส่วนรวม ใช้ทรัพยากรของทางราชการให้คุ้มค่าเสมือนหนึ่งการใช้ทรัพยากรของตนเอง เน้นการทำงานโดยยึดผลลัพธ์เป็นหลัก มีการวัดผลลัพธ์ และค่าใช้จ่าย

จากความหมายและแนวคิดวัฒนธรรมและคำนิยามดังกล่าว จะเห็นว่าวัฒนธรรม วัฒนธรรมองค์การเป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคลากรทำงาน ความสำเร็จขององค์การและการแสดงออกขององค์การจะอยู่บนพื้นฐานของวัฒนธรรมของวัฒนธรรมองค์การ ทำให้องค์การสำเร็จหรือล้มเหลว ดังนั้นผู้บริหารจึงควรประเมินความเหมาะสมของวัฒนธรรม องค์การ วัฒนธรรมองค์การบางอย่างมีมานาน ผังรากลึก แต่ไม่เหมาะกับปัจจุบันและสร้างปัญหาให้แก่องค์การ จึงควรหาทางแก้ไขเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมนั้น วัฒนธรรมองค์การเรื่องใดที่ดี ช่วยในการส่งเสริมความสำเร็จแก่องค์การ ก็ควรยึดถือและส่งเสริมวัฒนธรรมนั้น ๆ ส่วนคำนิยามเป็นเรื่องของจิตใจ ใจจะซึ้งซอบ ซาบซึ้งและ



เห็นคุณค่าในสิ่งใดขึ้นกับเหตุปัจจัยทั้งภายในและภายนอก องค์การควรร่วมกันคิดค่านิยมให้เกิดแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับลักษณะงานพื้นฐานของแต่ละองค์การ ควรให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การเป็นผู้มีส่วนร่วมในการสร้างข้อกำหนด เพื่อนำไปสู่การยอมรับ และถือปฏิบัติร่วมกันเป็นวัฒนธรรมขององค์การต่อไป ดังนั้นสำหรับการศึกษาความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กรและค่านิยมร่วม หมายถึง การปฏิบัติงานของกรมศุลกากรอย่างมีคุณค่าเป็นระยะเวลาอันยาวนานจนยึดถือเป็นแนวปฏิบัติได้ ไม่ว่าจะเป็น การมีจรรยาบรรณ ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ รับผิดชอบ รวมถึงการมุ่งผลความสำเร็จของการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร

### 4.3 การสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น

การศึกษาปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ของวรเดช จันทรศร (2550: 231) มองว่าปัญหาสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติมีหลายประการ ปัญหาสำคัญประการหนึ่งคือ ปัญหาด้านอำนาจและความสัมพันธ์กับองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ (1) ลักษณะของการติดต่อและความสัมพันธ์ที่หน่วยปฏิบัติมีกับหน่วยงานที่ควบคุม นโยบายดังกล่าว (2) ระดับความจำเป็นที่หน่วยปฏิบัติจะต้องแสวงหาความร่วมมือ พึ่งพา หรือทำความตกลงกับหน่วยงานหลักอื่น ๆ และ (3) ระดับของความเป็นไปได้ที่เจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยจะสามารถทำงานร่วมกันได้

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2550: 230) กล่าวว่า ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำแผน/นโยบายไปสู่การปฏิบัติขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ หลายประการ ปัจจัยประการหนึ่งคือ โครงสร้างการดำเนินงานจะต้องถูกกำหนดให้เอื้อต่อการดำเนินงานตามนโยบายให้สำเร็จ ไม่ว่าจะเป็นการจัดรูปแบบและการประสานงาน ทั้งภายในและระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การสร้างระเบียบวิธีการตัดสินใจในการปฏิบัติงานที่แน่นอน การสนับสนุนทางด้านงบประมาณที่เพียงพอและต่อเนื่อง รวมทั้งการเปิดโอกาสให้สามารถรับการสนับสนุนด้านต่าง ๆ จากภายนอกด้วย

กล้า ทองขาว (อ้างใน บัญชร จันทรดา 2551: 70) ได้วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติทั้งที่เป็นปัจจัยทางตรงและปัจจัยทางอ้อม ได้แก่ ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากส่วนกลางและท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรย่อย คือ 1) การสนับสนุนทางด้านวิชาการจากส่วนกลางและท้องถิ่น 3) การสนับสนุนจากประชาชนในพื้นที่ เป้าหมายด้านการใช้ทักษะ เทคนิค และความสามารถเชิงการจัดการขององค์การและบุคคลในท้องถิ่น

จากแนวคิดการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น จะเห็นว่า การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้นโยบายสาธารณะดำเนินไปด้วยดี ดังนั้นสำหรับการศึกษาคำสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ผู้วิจัยสรุปว่า การสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ เช่น การติดต่อสื่อสาร การทำความเข้าใจ ความตกลง การร่วมกันแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้ลุล่วงไป

## 5. สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ กรมศุลกากร จัดตั้งโดยพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2538 วันที่ 20 กรกฎาคม 2538 โดยยกฐานะมาจากกองตรวจสินค้าขาเข้า กองตรวจสินค้าขาออก และกองเก็บอากร นับเป็นส่วนราชการในสังกัดกรมศุลกากรอีกแห่งหนึ่งที่ได้พัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานกรมศุลกากร ซึ่งเป็นโครงการพัฒนาและปรับปรุงกฎ ระเบียบและวิธีการบริหารงานในหน่วยงานต่าง ๆ ของกรมศุลกากรให้มีความเหมาะสม เข้าใจง่าย ปฏิบัติได้อย่างจริงจังและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน มีอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ดำเนินการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก กำหนด โครงการ/แผนงานตามยุทธศาสตร์ กรมศุลกากร กำหนดโครงการ/แผนงานด้านการบริหารจัดการเก็บภาษีอากร สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร และการตรวจสอบการกระทำผิดตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องรวมทั้งวิเคราะห์ ประเมินผล และติดตามผลการดำเนินงาน
2. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรสำหรับสินค้านำเข้า-ส่งออก สินค้าถ่ายลำเลียง สินค้าผ่านแดน ควบคุมและตรวจสอบการนำเข้า-ส่งออก
3. ดำเนินการเกี่ยวกับการทบทวนเอกสารต่าง ๆ หลังผ่านพิธีการศุลกากรเพื่อทักท้วงหรือรับรองการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และดำเนินการเกี่ยวกับคดีทางศุลกากร ของกลางและของตกค้างที่อยู่ในความรับผิดชอบ
4. วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการนำเข้า-ส่งออก รวมทั้งจัดทำ ประเมินผลพัฒนาและปรับปรุง profile
5. ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

## 5.1 โครงสร้างสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ แบ่งโครงสร้างงานออกเป็น ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
2. ส่วนบริการกลาง
3. ส่วนบริการศุลกากรที่ 1
4. ส่วนบริการศุลกากรที่ 2
5. ส่วนควบคุมทางศุลกากร

**ฝ่ายบริหารงานทั่วไป** มีหน้าที่ดังนี้

1. ปฏิบัติงานสารบรรณ และงานธุรการ
2. ดำเนินการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่การปฏิบัติงาน
4. ติดต่อประสานงานและให้บริการทั่วไป
5. กำหนดโครงการ/แผนงาน และจัดทำแผนปฏิบัติงานตามโครงการ/แผนงานให้

สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ และแนวทางการบริหารของกรมศุลกากร

6. กำหนดโครงการ/แผนงาน และแผนปฏิบัติงานตามโครงการ/แผนงานด้านการบริหารจัดการเก็บภาษีอากร สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร และการตรวจสอบการกระทำผิดตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่น รวมทั้งวิเคราะห์ ประเมินผลละติดตามผลการดำเนินงาน

7. ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
8. ดำเนินการเกี่ยวกับงบประมาณ และพัสดุครุภัณฑ์
9. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

**ส่วนบริการกลาง** มีหน้าที่ดังนี้

1. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรสำหรับของนำเข้าที่ได้รับสิทธิประโยชน์ภายใต้เขตการค้าเสรีตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ

2. ดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องขอรับของไปก่อนปฏิบัติพิธีการ และการพิจารณาอนุมัติการทำใบขนสินค้าโอนการขนส่งสินค้ากลับ (re-export) การขอผ่อนผันใบสุทธินำกลับและขยายกำหนดเวลานำกลับ

3. วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการนำเข้า รวมทั้งจัดทำ ประเมินผล พัฒนา และปรับปรุง profile

4. เฝ้าระวังการจัดเก็บภาษีอากร ออกแบบแจ้งการประเมินภาษีอากร และค่าสิทธิ
5. พิจารณาคืนเงินอากรทั่วไปแก่ของที่นำเข้าที่อยู่ในความรับผิดชอบ

6. เก็บรักษาและนำส่งเงินภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และรายได้อื่น
7. เบิกจ่ายเงินตามระเบียบว่าด้วยการเบิกจ่าย
8. จัดทำบัญชีรับ-จ่าย และเอกสารด้านการเงิน รวมทั้งจัดทำงบการเงิน
9. จำลองเอกสาร และออกใบรับรองต่าง ๆ
10. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

#### ส่วนบริการศุลกากร 1 มีหน้าที่ดังนี้

1. รับรายงานเรือเข้าและบัญชีสินค้าสำหรับเรือ
2. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรสำหรับของที่นำเข้า สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดน ตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
3. ตรวจสอบและควบคุมการบรรทุกของที่นำเข้า สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดน
4. ควบคุมสินค้าที่ขนย้ายไปปฏิบัติพิธีการ ณ ที่ทำการศุลกากรอื่น
5. วิเคราะห์ และประเมินความเสี่ยงในการนำเข้า รวมทั้งจัดทำ ประเมินผล พัฒนา และปรับปรุง profile

6. รับชำระ เก็บรักษา และนำส่งเงินภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และรายได้อื่น
7. เร่งรัดการจัดเก็บภาษี ออกแบบแจ้งการประเมินภาษีอากร
8. พิจารณาคืนอากรทั่วไปแก่ของที่นำเข้าที่อยู่ในความรับผิดชอบ
9. กำหนดราคาศุลกากรและคำนวณภาษีอากรสำหรับของกลาง ของตกค้าง
10. จำลองเอกสาร และออกใบรับรองต่าง ๆ
11. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

#### ส่วนบริการศุลกากร 2 มีหน้าที่ดังนี้

1. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรสำหรับสินค้าส่งออก สินค้าถ่ายลำ และสินค้าผ่านแดนตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. ตรวจสอบและควบคุมการบรรทุกของที่ส่งออก สินค้าถ่ายลำ และสินค้าผ่านแดน
3. รับรายงานเรือออก ออกใบปล่อยเรือ และบัญชีสินค้าสำหรับเรือขาออก
4. วิเคราะห์ และประเมินความเสี่ยงในการส่งออก รวมทั้งจัดทำ ประเมินผล พัฒนา และปรับปรุง profile

5. รับชำระ เก็บรักษา และนำส่งเงินภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และรายได้อื่น
6. จัดทำบัญชีรับ-จ่าย และเอกสารด้านการเงิน
7. พิจารณาคืนอากรทั่วไปแก่ของที่ส่งออก

8. จำลองเอกสาร และออกไปรับรองต่าง ๆ

9. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

**ส่วนควบคุมศุลกากร มีหน้าที่ดังนี้**

1. ทบทวนเอกสารต่าง ๆ หลังผ่านพิธีการทางศุลกากร เพื่อทักท้วงหรือรับรอง การปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานในการจัดเก็บภาษีอากร การกำหนดราคาศุลกากร พิภคอัตราศุลกากร ยกเว้น อากร การคืนหรือ ลดหย่อนค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม

2. วิเคราะห์ และประเมินความเสี่ยงในการนำเข้า-ส่งออก รวมทั้งจัดทำ ประเมินผล พัฒนา และปรับปรุง profile

3. ดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาคดีสำหรับความผิดตามกฎหมายศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

4. ดำเนินการเกี่ยวกับการขอเบิกจ่ายเงินสินบนรางวัลค่าภาระติดพันต่าง ๆ

5. ดำเนินการเกี่ยวกับการรับ เก็บรักษา สำรวจ ตรวจสอบ และจำหน่ายของกลาง และของตกค้าง

6. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

การผ่านพิธีการด้วยระบบพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ว่า ด้วยการนำของเข้ามาในราชอาณาจักร สำหรับสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ต้องปฏิบัติงานที่

1. ส่วนบริการกลาง ตั้งอยู่ที่อาคาร 8 กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

2. ส่วนบริการศุลกากร 1 ตั้งอยู่ภายในพื้นที่ของการท่าเรือแห่งประเทศไทย แบ่ง หน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

**ศุลกากรการท่าเรือแห่งประเทศไทย**

- |                           |                         |
|---------------------------|-------------------------|
| 1. ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 | ครอบคลุม รศ.3-6         |
| 2. ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 2 | ครอบคลุม รศ.7-8         |
| 3. ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 3 | ครอบคลุม รศ.9 และ รศ.11 |
| 4. ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 4 | ครอบคลุม รศ.13-14       |
| 5. ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 5 | ครอบคลุม รศ.15-16       |
| 6. ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 6 | ครอบคลุม รศ.17          |
| 7. ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 7 | ท่าบริการตู้สินค้าที่ 1 |
| 8. ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 8 | ท่าบริการตู้สินค้าที่ 2 |

9. ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 9 อาคาร 1

10. ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 10 อาคาร 1

## 5.2 ระบบไร้เอกสาร และระบบศุลกากรไร้เอกสาร

### ความหมายของระบบไร้เอกสาร

พจนานุกรม The American Heritage (Dictionary of English Language, 1996 อ้างถึงใน สิทธิเดช คงสุจริตรนิษฐ์ 2551: 11) ให้ความหมายของระบบไร้เอกสารว่า หมายถึง การปฏิบัติงานโดยไม่จำเป็นต้องใช้กระดาษ ซึ่งเป็นผลมาจากการใช้คอมพิวเตอร์และสื่อกลางในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ในการบันทึก การส่ง และการเก็บข้อมูล หรือกล่าวได้ว่า ระบบไร้เอกสารหรือระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การส่งข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศอื่น ๆ ที่ถูกบันทึกลงในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเกิดจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานที่ใช้กระดาษให้อยู่ในรูปแบบของระบบดิจิทัล ทั้งการจัดเก็บ การเรียกใช้ การแลกเปลี่ยน และการเผยแพร่ข้อมูล เช่นคอมพิวเตอร์ผ่านระบบเครือข่ายไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้รับปลายทางแทนการส่งข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบของเอกสารที่ใช้กระดาษ

### ระบบศุลกากรไร้เอกสาร (Paperless Customs)

ระบบศุลกากรไร้เอกสาร (Paperless Customs) คือ ระบบการให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่ต้องใช้เอกสารในส่วนที่ต้องใช้สำแดงกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรในเบื้องต้น เช่น ใบขนสินค้าและบัญชีราคาสินค้า (Invoice) เป็นต้น และมีการนำเทคโนโลยี PKI (Public Key Infrastructure) และการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Singnature) มาใช้แทนการลงลายมือชื่อในกระดาษพร้อมทั้งมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ (Process Redesign) เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการด้วย โดยเป็นระบบที่กรมศุลกากรพัฒนาขึ้นมาเพื่อรองรับและอำนวยความสะดวกด้านการค้าระหว่างประเทศให้ทันต่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยมีการติดตั้งระบบเครือข่ายสื่อสารทั่วประเทศ เพื่อรองรับระบบต่าง ๆ ของกรมศุลกากรทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ประกอบด้วยระบบการฝ่ายพิธีการศุลกากรทาง EDI VAN VIA VAN (e-Declaration) ข้อดีของการใช้ระบบ VAN (Value Added Network) คือทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางไปรษณีย์ในการรับ-ส่งข้อมูล ให้สามารถรับส่งข้อมูลได้ตลอด 24 ชั่วโมง และกรมศุลกากรได้มีคำสั่งกรมศุลกากรที่ 8/2550 เรื่อง คณะกรรมการเสริมสร้างระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้การบริการแก่ผู้มาติดต่อราชการกับกรมศุลกากรได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเสริมสร้างศักยภาพในการค้าระหว่างประเทศ

### กระบวนการนำเข้าสู่สินค้าด้วยระบบศุลกากรไร้เอกสาร

1. ตัวแทนเรือส่งข้อมูล Manifest มายังเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรผ่าน VAN (ebXML Format) ระบบคอมพิวเตอร์จะตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้นกับเพิ่มข้อมูลอ้างอิงและตรวจสอบเงื่อนไขความเสี่ยง

1.1 ถ้าพบข้อผิดพลาดระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะตอบกลับ Error Message ไปให้ตัวแทนเรือ

2. ผู้ประกอบการเตรียมข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าจากบัญชีราคาสินค้า แล้วส่งข้อมูลบัญชีราคาสินค้า และข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้ามายังเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรผ่าน VAN (ebXML Format) ระบบคอมพิวเตอร์จะตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้นกับเพิ่มข้อมูลอ้างอิง ตรวจสอบกับข้อมูล Manifest ( B/L NO.) ตรวจสอบเงื่อนไขความเสี่ยง

2.1 ถ้าพบข้อผิดพลาดระบบคอมพิวเตอร์ของกรมฯ จะตอบกลับ Error Message ไปให้ผู้ประกอบการ

2.2 ถ้าไม่พบข้อผิดพลาดระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะตอบกลับเลขที่ใบขนสินค้าขาเข้าให้ผู้ประกอบการ

2.3 หากข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าคิดเงื่อนไขความเสี่ยง ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะบันทึกข้อมูลการคิดเงื่อนไข เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา

3. หากต้องชำระค่าภาษีอากร ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะส่งคำสั่งจ่ายเงินของผู้ประกอบการไปยังธนาคาร เมื่อธนาคารของผู้ประกอบการเรียบร้อยแล้ว ระบบคอมพิวเตอร์จะตอบกลับเลขที่ชำระอากรให้ผู้ประกอบการ พร้อมทั้งจะแจ้งให้ผู้ประกอบการไปรับสินค้าที่ทำที่นำเข้า

4. ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะประมวลผลตัด Manifest โดยจับคู่ข้อมูลใบขนสินค้าที่ชำระอากรแล้วกับข้อมูล Manifest ด้วยเลขที่ B/L ซึ่งจะได้นำไปใช้ในการตรวจปล่อยดังนี้

4.1 ส่งมอบหรือยกเว้นการตรวจ

4.2 ตรวจ

5. ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะแจ้งให้คลังสินค้าหรือการทำเรือเตรียมสินค้าเพื่อตรวจหรือเตรียมสินค้าเพื่อส่งมอบสินค้าให้ผู้ประกอบการ

6. เมื่อผู้ประกอบการไปรับสินค้าที่ทำที่นำเข้า

6.1 ส่งมอบหรือยกเว้นการตรวจ ให้คลังสินค้าหรือการทำเรือฯ ส่งมอบสินค้า  
นั้นให้ผู้ประกอบการ

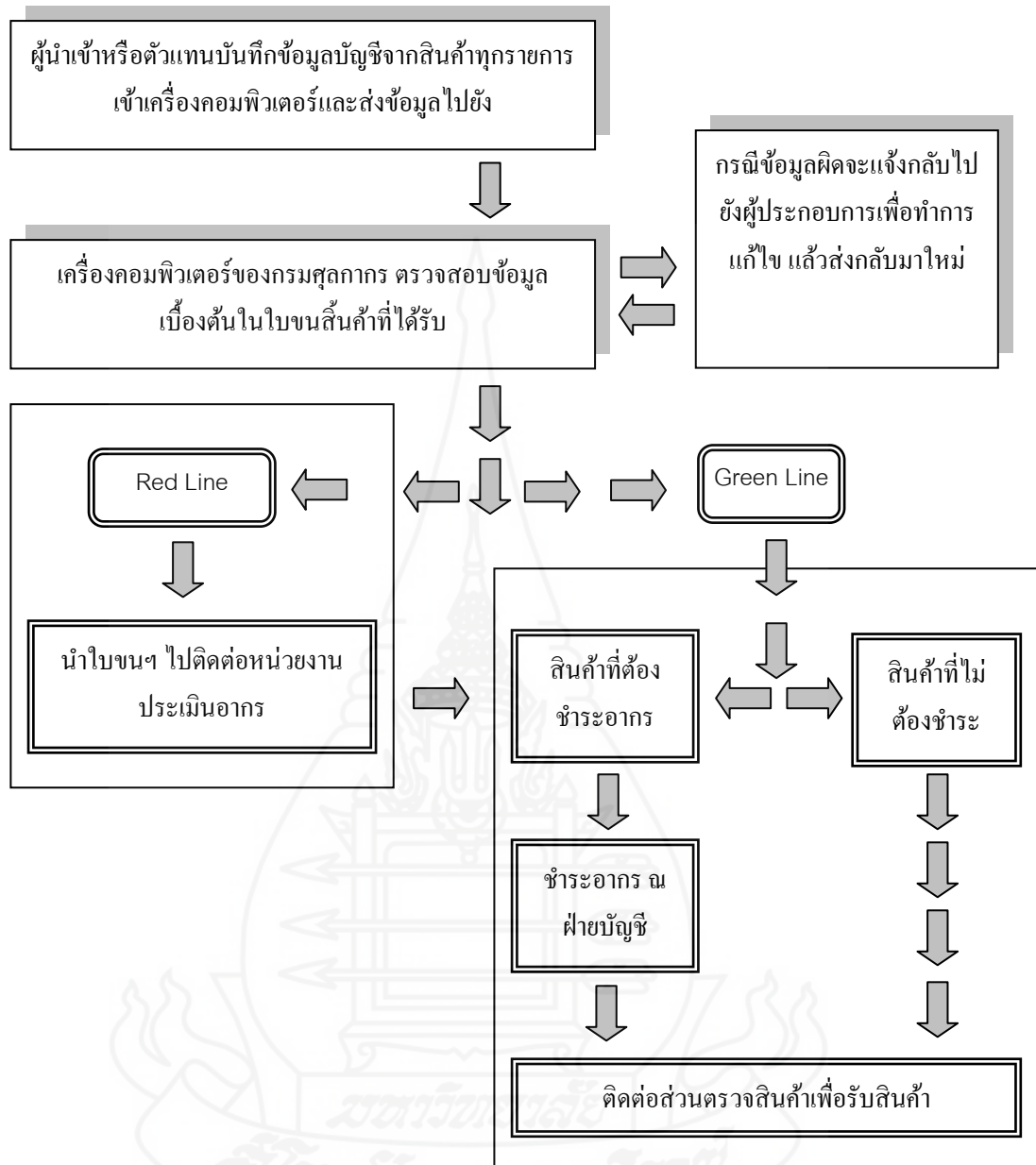
6.2 ตรวจระบบคอมพิวเตอร์ของคลังสินค้าหรือการทำเรือฯ จะแจ้งการมารับ  
สินค้ามายังเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะกำหนดชื่อ  
นายตรวจศุลกากร และแจ้งให้นายตรวจศุลกากรทราบโดยอัตโนมัติ

7. นายตรวจศุลกากรที่ได้รับมอบหมายจะไปตรวจสินค้านำเข้ากับผู้ประกอบการ  
และเจ้าหน้าที่คลังสินค้าหรือการทำเรือฯ และบันทึกผลการตรวจปล่อยเข้าระบบคอมพิวเตอร์ของ  
กรมศุลกากร

8. กรณีตรวจพบความผิดปกติให้นำสินค้าไปเก็บไว้ที่จุดพักสินค้า เพื่อให้ผู้ประกอบการ  
ไปดำเนินการชำระภาษีอากรให้ถูกต้องก่อนนำสินค้าออก







ภาพที่ 2.2 แสดงแผนผังขั้นตอนการนำเข้าสินค้า

ที่มา : <http://www.custom.go.th>

### ข้อดีของระบบศุลกากรไร้เอกสาร

1. มีความสะดวกรวดเร็วในการผ่านพิธีการศุลกากร เพราะเป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานและการให้บริการ

2. เป็นการลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูล และข้อมูลที่อยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ของบุคลากรในการผ่านพิธีการนำเข้าและพิธีการส่งออก สามารถนำมาใช้ในการให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีได้อย่างครบวงจร

3. เป็นการลดค่าใช้จ่ายในการเก็บเอกสาร และค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่ต้องมาพบกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร

4. เพื่อความเชื่อมั่นในการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยการใช้เทคโนโลยี PKI (Public Key Infrastructure) กฎหมาย พ.ร.บ. ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

5. เป็นการเตรียมความพร้อมในการก้าวเข้าสู่ระบบอื่น ๆ ได้ง่าย เพราะระบบไร้เอกสารเป็นจุดเริ่มต้นของโปรแกรมอื่น ๆ ที่จะต้องใช้ร่วมกัน

6. เป็นการลดเวลาและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการ เพราะสามารถลงลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ไปยังกรมศุลกากรได้ หรือกรณีที่ตัวแทนไม่ต้องการจะลงลายเซ็นก็สามารถส่งข้อมูลไปรษณีย์ไปให้ผู้นำเข้าเป็นผู้ลงลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้

7. ข้อมูลมีความปลอดภัยมากกว่าระบบเดิม เนื่องจากก่อนส่งข้อมูลทุกครั้งจะต้องมีการลงลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ก่อน และข้อมูลจะถูกเข้ารหัส จะมีเพียงกรมศุลกากรที่เดียวเท่านั้นที่สามารถเปิดข้อมูลนั้นอ่านได้

#### ข้อเสียของระบบศุลกากรไร้เอกสาร

1. การพัฒนาระบบไร้เอกสารต้องเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ในด้านการประสานงาน ประสานข้อมูล ประสานข้อตกลง ซึ่งต้องใช้เวลาและความพยายามในการกำหนดเปลี่ยนแปลงแก้ไขให้ยอมรับโดยส่วนร่วมค่อนข้างยากและใช้เวลา

2. การพัฒนาระบบงานต้องใช้เวลาอันยาวนาน ซึ่งเทคโนโลยีซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา

3. ต้องใช้เงินงบประมาณ ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและยาวนาน อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสถานภาพทางการเงิน แรงงาน ของบุคลากรในหน่วยงานได้

4. ข้อมูลบางส่วนที่ได้ทำการรวบรวมไว้เป็นหมวดหมู่ และบางส่วนที่กระจายไปอยู่ที่หน่วยต่าง ๆ (Distributed Database) ไม่สามารถการควบคุมได้ ดังนั้น ความปลอดภัยของข้อมูลเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงในขั้นตอนการออกแบบและขั้นตอนการปฏิบัติงานประจำ

5. ระบบการทำงานจะเป็นวิธีการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ จึงต้องทำการฝึกอบรมความรู้ เปลี่ยนตำแหน่งงาน ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวมักจะเกิดการต่อต้าน ยังมีการเปลี่ยนแปลงมากเท่าใด โอกาสที่จะประสบผลสำเร็จค่อนข้างน้อย

จากความหมายและแนวคิดเรื่องระบบไร้เอกสารดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ไร้เอกสารของกรมศุลกากร หมายถึง ระบบการปฏิบัติงานผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้าโดยไม่ต้องใช้เอกสารในส่วนที่ต้องใช้ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศุลกากรในเบื้องต้น เช่น ใบขนสินค้า และบัญชีราคาสินค้า (invoice) เป็นต้น และมีการนำเทคโนโลยี PKI (Public Key Infrastructure) และการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (digital signature) มาใช้แทนการลงลายมือชื่อในกระดาษ พร้อมทั้งมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ (process redesign) เพื่อลดขั้นตอนในการให้บริการ

## 6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการค้นคว้าเอกสารและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในเรื่องความสำเร็จต่อระบบงานต่าง ๆ ของกรมศุลกากร เพื่อเป็นแนวทางให้กับการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มาใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ มีดังนี้

1. กล้า ทองขาว (2534) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ : กรณีศึกษานโยบายรณรงค์เพื่อการรู้หนังสือแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่า 1. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า ตัวแปรทุกตัว คือ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย การกำหนดภารกิจและการมอบหมายงาน ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ การสนับสนุนจากส่วนกลางและท้องถิ่น และมาตรการควบคุม ประเมินผล และการกระตุ้นส่งเสริม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเหนือระดับ .01 ทุกตัวแปร 2. ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุในการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมากที่สุด และรองลงมา ได้แก่ การสนับสนุนจากส่วนกลางและท้องถิ่น การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ มาตรการควบคุม ประเมินผล และการกระตุ้นส่งเสริม และเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย โดยทุกตัวแปรอิสระมีอิทธิพลทางบวกในการอธิบาย หรือทำนายความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเหนือระดับ .01 3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แคนนอนิคอล เกี่ยวกับชุดตัวแปรอิสระที่สามารถอธิบายตัวแปรตามได้ดีที่สุด พบว่า ชุดตัวแปรที่ประกอบด้วย การสนับสนุนจากส่วนกลางและท้องถิ่น ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ มาตรการควบคุม ประเมินผล และการกระตุ้นส่งเสริม และการกำหนดภารกิจและการมอบหมายงาน อธิบายความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติได้มากที่สุด 4. ผลการวิเคราะห์จำแนกประเภท พบว่า ตัวแปรที่มีบทบาทสำคัญใน

การจำแนกกลุ่มตัวอย่างของแต่ละจังหวัด และอำเภอ ในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือมาตรการควบคุม ประเมินผล และการกระตุ้นส่งเสริม 5. ผลการวิเคราะห์เส้นโยง เพื่อทดสอบตัวแบบ (model) ในการแสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลของตัวแปร พบว่า ตัวแปรเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย มีอิทธิพลโดยตรงไม่เพียงพอในการอธิบายหรือทำนายความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ แต่มีอิทธิพลโดยอ้อม ผ่านทางการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 คล้ายกับตัวแปรการกำหนดภารกิจและการมอบหมายงาน ที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติไม่เพียงพอ แต่มีอิทธิพลโดยอ้อมผ่านทางลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 เช่นกัน ส่วนตัวแปรลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ มีอิทธิพลโดยตรงในการอธิบายความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 สำหรับตัวแปรการสนับสนุนจากส่วนกลาง และท้องถิ่น มีอิทธิพลในการอธิบายความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติทั้งโดยตรงและโดยอ้อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 ทั้งนี้ การแสดงอิทธิพลโดยอ้อมจะผ่านทางลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติและตัวแปรมาตรการควบคุม ประเมินผล และการกระตุ้นส่งเสริม มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

**2. ปัญญา สิทธิชัย (2539)** ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของโครงการความร่วมมือทางการศึกษาระหว่างสถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้ และวิทยาลัยเกษตรกรรมแพร่ ผลการศึกษาพบว่า 1. ในความคิดเห็นของอาจารย์การติดต่อสื่อสารเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญมากต่อความสำเร็จของโครงการ รองลงมาคือ การสนับสนุนจากผู้บริหารทั้งทางด้านงบประมาณและการจัดการด้านต่าง ๆ 2. ในความคิดเห็นของนักศึกษา การติดต่อสื่อสารนับเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จของโครงการ รองลงมาคือ ทรัพยากรในการบริหารโครงการ ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นในการบริหาร

**3. สุรินทร์ บัวงาม (2541)** ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไปปฏิบัติในเขตการศึกษา 5 ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้บริหารกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่มีความคิดเห็นต่อสภาพหรือการปฏิบัติในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของการนำนโยบายกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไปปฏิบัติในเขตการศึกษา 5 อยู่ในระดับปานกลาง (2) ความสำเร็จของการนำนโยบายกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไปปฏิบัติตามความคิดเห็นของผู้บริหารกองทุนระดับจังหวัดและระดับสถานศึกษา ในเขตการศึกษา 5 อยู่ในระดับปานกลาง (3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไปปฏิบัติด้านการติดตามประเมินผลและส่งเสริมด้านเป้าหมายและวัตถุประสงค์ และด้านการสนับสนุนจากส่วนกลางและท้องถิ่นสามารถร่วมกันทำนายความสำเร็จของการนำนโยบายกองทุนเงินให้กู้ยืมเงิน

เพื่อการศึกษาไปปฏิบัติได้ร้อยละ 67.9 ( $R = .679$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (4) การนำนโยบาย กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไปปฏิบัติ ควรปรับปรุงและให้ความสำคัญการจัดวงเงินกู้ยืมและงบประมาณที่พอเพียง การจัดบุคลากรผู้รับผิดชอบโดยตรง การบริหารในระยะเวลาที่เหมาะสม การติดตามประเมินและส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง และการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย

**4. ชาตรี บุญนาค (2544)** ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มเกษตรกรจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน พบว่า เพศ อายุ การศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือน รายได้จากการประกอบอาชีพการเกษตร รายได้จากการประกอบอาชีพทั้งหมด พื้นที่ถือครอง สาเหตุเข้าร่วมกลุ่มเกษตรกร ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก ผลตอบแทนที่ได้รับจากการเป็นสมาชิกกลุ่ม ความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของกลุ่ม บทบาทของคณะกรรมการและการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มเกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**5. นพเก้า ไพโรลิน (2545)** ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานกลุ่มบริษัท โตชิบา ประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานของโรงงานกลุ่มบริษัท โตชิบา ประเทศไทย มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์กร ด้านกลยุทธ์ขององค์กร ด้านทักษะขององค์กร ด้านรูปแบบการบริหารองค์กร ด้านโครงสร้างขององค์กร ด้านพนักงานขององค์กร และด้านระบบภายในองค์กรตามลำดับ ผลการวิจัยพบว่าความแตกต่างกันทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร แต่ในการดำเนินงานขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านระบบภายในองค์กร ด้านพนักงานขององค์กร และด้านค่านิยมขององค์กร

**6. สุกัญญา ศรีประเสริฐ (2545)** ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการสร้างระบบควบคุมภายใน กรณีศึกษา : กรมสามัญศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมและภาวะผู้นำของผู้บริหารหลายประการ เช่น ภาวะผู้นำ การประสานงาน การมีส่วนร่วม การควบคุมงาน และติดตามประเมินผล ตลอดจนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทำให้การสร้างระบบควบคุมภายในประสบผลสำเร็จบุคลากรตระหนักและเข้าใจในการจัดมาตรฐานการควบคุมภายใน และสามารถปรับแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานได้เพิ่มขึ้น

**7. สัตยชัย ประกอบชาติ (2546)** ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานร้านสหกรณ์ผู้ปฏิบัติงาน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำกัด (รศ.กฟน.) สำนักงานใหญ่

จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ด้านโครงสร้างองค์กร พบว่าเป็นการรวมกลุ่มแบบสมัครใจในระดับบนคือ ผู้ถือหุ้น และด้านพนักงานมีการจัดองค์การที่ค่อนข้างเป็นทางการ แต่ก็มีความยืดหยุ่น มีการแบ่งงานกัน มีการหมุนเวียนกันทำงานและมีวัฒนธรรมองค์การที่เอื้อเพื่อแผ่กัน เมื่อมองในภาพรวมแล้วถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินการร้านสหกรณ์ผู้ปฏิบัติงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ด้านการมีส่วนร่วม นับว่าเป็นจุดแข็งขององค์การเนื่องเพราะว่าในการดำเนินกิจการร้านสหกรณ์ผู้ปฏิบัติงานการไฟฟ้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ได้อาศัยหลักการสหกรณ์ที่สมาชิกต้องร่วมมือร่วมใจกันในการอุดหนุนสหกรณ์ และสมาชิกจะได้ผลตอบแทนในรูปของเงินปันผลและเงินเฉลี่ยคืน ทั้งยังได้ซื้อสินค้าราคาถูกอีกด้วย ด้านการบริหารและการจัดการ ได้มีการประยุกต์ทฤษฎีและความรู้ทางด้านการบริหารที่เหมาะสม ทั้งในด้านการวางแผน การจัดการองค์การ การควบคุมองค์การ การประสานงานกันภายในขององค์การ การจัดทำงบประมาณที่มีความเหมาะสม ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินการ ทำให้องค์การสามารถบรรลุผลที่ตั้งไว้ได้ ด้านความพึงพอใจของพนักงาน พนักงานต่างมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำการปฏิบัติงานที่นี่ และมีความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ บรรยากาศในการทำงาน รวมไปถึงผู้บังคับบัญชาที่ให้อำนาจแก่เขาอย่างเต็มที่ อย่างไรก็ตาม ยังมีส่วนที่พนักงานต้องการเพิ่มเติม คือ อุปกรณ์สำนักงาน ด้านกลยุทธ์การดำเนินการทางการตลาด เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ส่งผลให้การดำเนินการร้านสหกรณ์ผู้ปฏิบัติงานการไฟฟ้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ มีกำไรต่อเนื่องตลอดมา ซึ่งกลยุทธ์ที่สำคัญคือ การมีการให้สมาชิกสามารถซื้อสินค้าผ่อนและซื้อเชื่อได้

**8. พิพัฒน์ สันติมณีรัตน์ (2546)** ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : บริษัท เทชิน โพลีเอสเตอร์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ในการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ในองค์กรจะเริ่มจากการตรวจสอบและวางแผนการออกแบบและพัฒนา ระบบ การนำไปปฏิบัติจริง การทบทวนระบบ ซึ่งการที่จะประสบความสำเร็จนั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยต่อไปนี้คือ ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง พนักงานทุกคนในองค์กรมีจิตสำนึกเรื่องคุณภาพและให้ความร่วมมือ การติดตามและแก้ไขปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และการมีงบประมาณเพียงพอ ซึ่งปัจจัยทั้งสี่นี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้การสร้างความเข้าใจเรื่องเกี่ยวกับ ISO 9000 ให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง และการทำประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ISO 9000 อย่างสม่ำเสมอ ก็เป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จของการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ด้วยเช่นกัน

**9. รักนิกร แสทวิสุข (2547)** ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มอาชีพตาม โครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ : ศึกษากรณีจังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา

พบว่า 1. ความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง การบริหารจัดการกลุ่มอยู่ในระดับปานกลาง การได้รับการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่รัฐอยู่ในระดับปานกลาง และการมีส่วนร่วมของกรรมการและสมาชิกกลุ่มอยู่ในระดับปานกลาง 2. ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มอาชีพตามโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ไม่ได้รับการคัดสรรในระดับ 3-5 ดาว 3. จากการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มอาชีพตามโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ พบว่า ตัวแปร ระยะเวลา จัดตั้งกลุ่ม เงินทุนกลุ่ม การได้รับการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่รัฐ และการมีส่วนร่วมของกรรมการและสมาชิกกลุ่ม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มอาชีพตามโครงการ หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ และการบริหารจัดการกลุ่ม ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มอาชีพตามโครงการ หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์

**10. ชัยณรงค์ เรืองทอง (2547)** ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของสินค้าหนึ่งผลิตภัณฑ์ กรณีศึกษา: ผลิตภัณฑ์ผ้าทอ สุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า 1. การเรียนรู้ ประธานกลุ่มผู้ผลิตผ้าทอบ้านพุมเรียงมีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานได้ดีกว่าประธานกลุ่มผู้ผลิตผ้าทอบ้านท่ากระจ่าย แต่สมาชิกกลุ่มผ้าทอบ้านท่ากระจ่ายมีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานและจากการฝึกอบรมทำให้เกิดการพัฒนามากกว่าสมาชิกกลุ่มผ้าทอบ้านพุมเรียง 2. การจัดการ ประธานกลุ่มผู้ผลิตผ้าทอบ้านพุมเรียงเป็นผู้มีอำนาจในการบริหารจัดการเพียงผู้เดียว เนื่องจากเป็นเจ้าของกิจการ แต่กลุ่มผู้ผลิตผ้าทอบ้านท่ากระจ่าย ประธานกลุ่มและสมาชิกมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการร่วมกัน 3. ภาวะผู้นำ กลุ่มผู้ผลิตผ้าทอบ้านพุมเรียงมีผู้นำแบบผูกขาด ไม่ได้มาจากการเลือกตั้งแต่ผู้นำกลุ่มผู้ผลิตผ้าทอบ้านท่ากระจ่าย มาจากการเลือกตั้งและมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจทำให้สมาชิกยอมรับ 4. การมีส่วนร่วม สมาชิกกลุ่มผู้ผลิตผ้าทอบ้านท่ากระจ่ายมีส่วนร่วมในการวางแผนกำหนดทิศทางการทำงานมากกว่าสมาชิกกลุ่มผู้ผลิตผ้าทอบ้านพุมเรียง 5. การตลาด กลุ่มผู้ผลิตผ้าทอบ้านพุมเรียงมีทำเล ที่ตั้งซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวทำให้ขายสินค้าได้มากกว่ากลุ่มผู้ผลิตผ้าทอบ้านท่ากระจ่าย ส่วนคุณภาพและราคาใกล้เคียงกัน 6. เงินทุน กลุ่มผู้ผลิตผ้าทอบ้านพุมเรียง ใช้เงินทุนส่วนตัวและกู้เงินจากธนาคารสมาชิกกลุ่มไม่ได้รับเงินปันผลและสวัสดิการ ซึ่งต่างจากกลุ่มผู้ผลิตผ้าทอบ้านท่ากระจ่ายที่ได้รับเงินช่วยเหลือจากภาครัฐและเอกชน สมาชิกกลุ่มได้รับเงินปันผลและสวัสดิการ 7. ตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งสองกลุ่มมีการออกแบบลวดลายผ้า มีความหลากหลายและมีเอกลักษณ์คล้ายคลึงกันแต่เครื่องมือที่ใช้ในการทอผ้า กลุ่มผู้ผลิตผ้าทอบ้านพุมเรียงใช้กี่กระตุก ซึ่งทำให้ทอผ้าได้รวดเร็วกว่ากลุ่มผู้ผลิตผ้าทอบ้านท่ากระจ่ายซึ่งใช้กี่พื้นเมือง 8. การสนับสนุนจากภาครัฐ กลุ่มผู้ผลิตผ้าทอบ้านท่ากระจ่ายได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ เรื่องความรู้ในการบริหารจัดการ

การตลาด การประชาสัมพันธ์และเงินสนับสนุนเป็นทุนในด้านต่าง ๆ ซึ่งต่างจากกลุ่มผู้ผลิตผ้าทอบ้าน  
พุมเรียงที่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐน้อยมาก

**11. กฤษฎา ตั้งเจริญ (2547)** ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผลิตภัณฑ์เนื้อ  
ลำไยอบแห้ง ของกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านแคว ตำบลท่ากว้าง อำเภอสาร์ภักดิ์ จังหวัดเชียงใหม่ ผล  
การศึกษาพบว่า โดยภาพรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเชิงบวกเป็นอย่างมากต่อความสำเร็จ  
ของผลิตภัณฑ์เนื้อลำไยอบแห้งของกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านแคว ทั้งด้าน การผลิต ด้านการตลาด  
ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านประโยชน์ต่อคนในหมู่บ้าน โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ  
ปัจจัยด้านทรัพยากรการผลิต และปัจจัยด้านการสนับสนุนช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐ มีผลต่อ  
ความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านแคว ตำบลท่ากว้าง อำเภอสาร์ภักดิ์เป็น  
อย่างมาก สอดคล้องกับผลจากการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ที่พบว่าปัจจัยดังกล่าวยังมีผลต่อ  
ความสำเร็จของกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้วย เมื่อทำการเปรียบเทียบปัจจัยดังกล่าวที่ส่งผลต่อ  
ความสำเร็จของผลิตภัณฑ์เนื้อลำไยอบแห้งของกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านแคว พบว่า โดยปัจจัยด้าน  
ทรัพยากรการผลิต ส่งผลต่อความสำเร็จของกลุ่มมากเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการ  
สนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ และปัจจัยด้านภาวะผู้นำตามลำดับ นอกจากนี้การศึกษายังพบว่า  
เพศชาย เพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของผลิตภัณฑ์เนื้อลำไยอบแห้งของกลุ่มแม่บ้าน  
เกษตรกรบ้านแคว และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผลิตภัณฑ์เนื้อลำไยอบแห้งของกลุ่มแม่บ้าน  
เกษตรกรบ้านแคว ประกอบด้วย ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านทรัพยากรการผลิต และปัจจัยด้าน  
การสนับสนุนช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐไม่แตกต่างกัน

**12. พนัส ชัยรัมย์ (2548)** ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการป้องกันและแก้ไข  
ปัญหาฮาเซพติดในชุมชนมุสลิม ผลการศึกษาพบว่า 1.ระดับความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาฮาเซพติด  
อยู่ในระดับสูง คนในชุมชนมีความพอใจในกิจกรรมของชุมชนในการแก้ไขปัญหาฮาเซพติด ชุมชน  
มีความสงบเรียบร้อยจากพฤติกรรมการลักขโมยทรัพย์สินของชาวบ้านในชุมชนน้อยลง ครอบครัว  
มีความสุข ผู้ค้าผู้เสพ เสาพน้อยอยู่ในชุมชนลดลง กลุ่มวัยรุ่นในชุมชนที่เคยเป็นผู้ป่วยได้มีพฤติกรรม  
ที่ดีขึ้น และแนวทางในการแก้ไขปัญหาฮาเซพติดที่ผ่านมาสามารถแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม 2.  
ปัจจัยหลักที่มีผลต่อความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาฮาเซพติดในชุมชน ได้แก่ (1) ภาวะผู้นำ (2) การ  
เลือกและใช้ทุนทางสังคม เช่น ความสัมพันธ์ทางเครือญาติ และความเชื่อ ความศรัทธาทางศาสนา  
(3) การมีส่วนร่วม และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ (4) การใช้เครือข่ายของชุมชนในการแก้ไขปัญหา  
ฮาเซพติดในชุมชน

**13. ขจร แก้วสว่าง (2548)** ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสำเร็จของการนำ  
HR Scorecard มาใช้ในองค์การภาครัฐ กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน



(ก.พ.) ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ การสื่อสารภายในองค์กร โครงสร้างองค์กร มีความ สัมพันธ์ กับระดับความสำเร็จของการนำ HR Scorecard มาใช้ในองค์กรสำหรับ ความรู้ความเข้าใจ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความสำเร็จของการนำ HR Scorecard มาใช้ในองค์กร ด้านภาวะผู้นำซึ่งทางสำนักงาน ก.พ. ผู้บริหารให้การสนับสนุนแนวคิดนี้เป็นอย่างดี มีการเข้าร่วม ประชุมกันระหว่างผู้บริหารด้วยกันอย่างสม่ำเสมอ โดยจะมีการเสนอแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการ พัฒนาองค์กรแสดงถึงวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลของผู้บริหาร มีความรอบคอบในการปรึกษาหารือกัน อย่างดี ก่อนนำไปเป็นนโยบายเพื่อนำไปปฏิบัติต่อไป ด้านวัฒนธรรมองค์การ สำนักงาน ก.พ. มีความภูมิใจเป็นอย่างมากกับวัฒนธรรมองค์การพร้อมเปิดรับสิ่งใหม่ ๆ และพร้อมเตรียมรับการ เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้เกิดความยอมรับ และเรียนรู้ต่อการนำระบบ HR Scorecard มาใช้ เป็นอย่างดี โครงสร้างขององค์กรสำนักงาน ก.พ. มีโครงสร้างเป็นแบบระบบราชการที่ให้ความสำคัญ กับที่ปรึกษาส่วนราชการเป็นอย่างมาก และในส่วนราชการ มีตำแหน่งหน้าที่ในระดับสูงอยู่เป็น จำนวนมาก นอกจากนี้ยังมีการจ้างที่ปรึกษาจากภายนอกมาช่วยในการแนะนำและระดมสมองใน การทำงาน แต่ก็มีปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการนำ HR Scorecard มาใช้อยู่บ้าง เช่น ภาระกิจของ ราชการ ด้านการสื่อสารในองค์กร ในสำนักงาน ก.พ. จะมีการสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่ เกี่ยวข้องตลอดเวลา และช่องทางในการติดต่อสื่อสารมีอย่างครอบคลุม ซึ่งเป็นปัจจัยที่สนับสนุนที่ สำคัญกับการบรรลุผลตามแนวคิด HR Scorecard ด้านความรู้ความเข้าใจ ข้าราชการประจำของ สำนักงาน ก.พ. มีวุฒิการศึกษาระดับมหาบัณฑิตเป็นส่วนใหญ่ เมื่อมีการนำแนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ก็ สามารถเข้าใจถึงวิธีการดำเนินการ ประโยชน์ และความสำคัญของการนำแนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ได้ เป็นอย่างดี รวมไปถึงแนวคิด HR Scorecard

**14. สร้อยสน สุจริต (2549)** ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำการ จัดการความรู้มาใช้ในองค์กร : กรณีศึกษาสำนักข่าวกรองแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่าความสำเร็จ ในการนำการจัดการความรู้มาใช้ในสำนักข่าวกรองแห่งชาติอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 74.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 และตัวแปรอิสระที่สามารถอธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อความสำเร็จในการนำการจัดการความรู้มาใช้ในสำนักข่าวกรองแห่งชาติ จำนวน 3 ตัวแปร เรียงลำดับ ตามตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุด ได้แก่ ตัวแปรด้านความรู้ความเข้าใจ ตัวแปรด้านวัฒนธรรม องค์กร และตัวแปรด้านความชัดเจนของนโยบายและกลยุทธ์

**15. มานวิภา โล่ห์ประเสริฐ (2549)** ศึกษาเรื่องปัจจัยผลต่อความสำเร็จในการพัฒนา คุณภาพชีวิตด้านการศึกษาและด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ขององค์กรบริหาร ส่วนตำบล ดอนหัวพ้อ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญในการทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แห่งนี้ประสบความสำเร็จในด้านการบริหารการจัดการที่ดี จนได้รางวัลระดับประเทศมาโดยตลอด

ทั้งในฐานะผู้บริหารระดับสูงดีเด่นและในฐานะองค์กรดีเด่นที่คณะผู้ทำวิจัยพบจากข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยเฉพาะในด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านการศึกษาและการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินที่คณะผู้ทำวิจัยให้ความสำคัญในการทำวิจัยครั้งนี้ก็คือ ลักษณะของความเป็นผู้นำของผู้บริหารองค์กร การมีวิสัยทัศน์ที่ยาวไกล การมีความรู้หลากหลายของผู้นำ ซึ่งสิ่งที่เป็นของการบริหารองค์กรในยุคใหม่ และการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงผ่านช่องทางของสภาหมู่บ้านและสภาตำบล ที่ทำให้การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ประสบความสำเร็จ โดยมีงบประมาณจากแหล่งรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้สามารถจัดเก็บได้เป็นจำนวนมากเป็นตัวสนับสนุน ทำให้โครงการต่าง ๆ ที่วางไว้ตามแผนยุทธศาสตร์สามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างรวดเร็ว

**16. ปรีชา ทองคำเอี่ยม (2549)** ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการนำโครงการปลูกป่าประชารัฐไปสู่การปฏิบัติ กรณีศึกษา ตำบลท่าสาย และตำบลป่าอ้อดอนชัย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า 1. ระดับของความสำเร็จของการนำโครงการปลูกป่าประชารัฐไปสู่การปฏิบัติในภาพรวมในด้านการมีส่วนร่วมในโครงการ และความร่วมมือจากองค์กรท้องถิ่นและหน่วยงานของรัฐ มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง 2. ปัจจัยที่มีผลต่อการนำโครงการปลูกป่าประชารัฐไปสู่การปฏิบัติ ได้แก่ อาชีพ การศึกษา สถานภาพทางสังคม ความรู้ความเข้าใจโครงการ ความชัดเจนของโครงการปลูกป่า การเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม ภาวะผู้นำ ทักษะติดต่อโครงการ การดำเนินกิจกรรมพัฒนาการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้และความคิดเห็นต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความสำเร็จของการนำโครงการไปปฏิบัติ ได้แก่ เพศ และอายุ

**17. อังคนิ จ.ผลิต (2550)** ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพของศูนย์สุขภาพชุมชนให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน: ศึกษากรณีสถานีอนามัย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยของศูนย์สุขภาพชุมชน 4 ด้าน ในภาพรวมมีความพร้อมระดับปานกลาง โดยด้านที่มีความพร้อมค่อนข้างมาก 1 ด้าน คือด้านคุณภาพบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ส่วนด้านการได้รับการสนับสนุนของศูนย์สุขภาพชุมชน และด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อศูนย์สุขภาพชุมชน มีความพร้อมระดับปานกลาง สำหรับระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพของศูนย์สุขภาพชุมชนในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามาตรฐานด้านบริการ และมาตรฐานด้านวิชาการ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ส่วนมาตรฐานด้านการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านความพร้อมของศูนย์สุขภาพชุมชน คุณภาพของบุคลากร การได้รับการสนับสนุน และการมีส่วนร่วมของชุมชนแตกต่างกันไม่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพในศูนย์สุขภาพชุมชน

18. สิทธิเดช คงสุจริตรัตนินท์ (2551) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อการนำระบบไร้เอกสารมาใช้ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสินค้าขาเข้า: กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผู้ใช้ระบบมีความสัมพันธ์หรือมีผลสำเร็จต่อการนำระบบไร้เอกสารมาใช้ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสินค้าขาเข้าในระดับต่ำ ปัจจัยด้านระบบคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์หรือมีผลสำเร็จต่อการนำระบบไร้เอกสารมาใช้ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสินค้าขาเข้าในระดับสูง ปัจจัยด้านการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์หรือมีผลสำเร็จต่อการนำระบบไร้เอกสารมาใช้ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสินค้าขาเข้าในระดับปานกลาง

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ จำนวน 18 ผลงาน และการค้นคว้าเอกสาร แนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาสรุปตามตารางที่ 2.1



ตารางที่ 2.1 สรุปปัจจัยที่ส่งผล/มีผล/มีอิทธิพล/มีความสัมพันธ์ความสำเร็จ

ปัจจัย	ผู้วิจัย													รวม				
	กล้า ทองขาว	ปัฐมา ลิทธิชัย	สุรินทร์ บัวงาม	ชาติรี บุณนาค	นพเก้า ไพธิน	ศุภัญญา ศรีประเสริฐ	ตัณชัย ประกอบชาติ	พิพัฒน์ ตันติมณีนรัตน์	รักษิกร แสนทวีสุข	ชัยณรงค์ เรืองทอง	กฤษฎา ตั้งเจริญ	พนัส ชัยรัมย์	ขจร แก้วสว่าง		สร้อยสน สุจริต	มาณวิภา โล่ห์ประเสริฐ	ปรีชา ทองคำเอี่ยม	อังคนี จ.ผลิต
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ																	/	1
ความรู้ความเข้าใจ			/		/			/	/				/		/			6
การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่			/				/											2
บุคลากร				/		/										/		3
การเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม															/			1
ทัศนคติของเจ้าหน้าที่															/			1
การบริหารจัดการ	/	/		/				/	/								/	6
นโยบาย กลยุทธ์				/		/			/				/					4
ปัจจัยส่วนบุคคล			/												/			2
วัฒนธรรมองค์กร												/	/					2
ภาวะผู้นำ		/		/		/	/		/	/	/	/		/	/			10
การติดตามประเมินผล	/		/			/	/											4
งบประมาณ		/	/				/		/		/			/				6
การมีส่วนร่วมประชาชน						/	/		/	/	/			/		/		7
เป้าหมายและวัตถุประสงค์	/		/															2

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ปัจจัย	ผู้วิจัย													รวม				
	กล้า ทองขาว	ปัฐมา สิทธิชัย	สุรินทร์ บังงาม	ชาตรี บุญนาค	นพเก้า ไพฑูริ	สุกัญญา ศรีประเสริฐ	ศัญชัย ประกอบชาติ	พิพัฒน์ ถันตมณรัตน์	ธกนิกร แสนทวีสุข	ชัยณรงค์ เรืองทอง	กฤษฎา ตั้งเจริญ	พนัส ชัยรัมย์	ทจร แก้วสว่าง		สร้อยสน สุจริต	มาลวิภา โล่ห์ประเสริฐ	ปรีชา ทองคำเอี่ยม	อังคณี จ.ผลิต
การสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น	/		/						/	/						/		5
การประชาสัมพันธ์		/	/								/							3
การสื่อสารภายในองค์กร													/					1
โครงสร้างองค์กร	/			/		/						/						4
ค่านิยมร่วม				/														1
ระบบภายในองค์กร				/	/													2
เครือข่ายชุมชน											/							1
คุณภาพสินค้า							/		/									2
ทรัพยากรการผลิต										/								1
การตลาด									/									1
การกำหนดภารกิจและมอบงาน	/																	1
ลักษณะของหน่วยงาน	/																	1
ทักษะขององค์กร				/														1
บทบาทเจ้าหน้าที่			/															1
บทบาทกรรมการ																		1
ผู้ใช้ระบบ																/		1

<b>ปัจจัยด้านบริหารจัดการ</b>	<b>ปัจจัยด้านบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ)</b>	<b>ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม</b>
1. นโยบายและกลยุทธ์ - เป้าหมายและวัตถุประสงค์	1. ความรู้ความเข้าใจ 2. บทบาทเจ้าหน้าที่	1. การมีส่วนร่วมของประชาชน 2. วัฒนธรรมองค์กร/ค่านิยมร่วม
2. ระบบภายในองค์กร - ทักษะขององค์กร - โครงสร้างองค์กร - ลักษณะของหน่วยงาน - บทบาทของกรรมการ	3. ทักษะคน 4. การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่	3. การสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น
3. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - คุณภาพสินค้า		
4. งบประมาณ		
5. ประชาสัมพันธ์ - การตลาด		
6. การติดตามประเมินผล		
7. ภาวะผู้นำ		

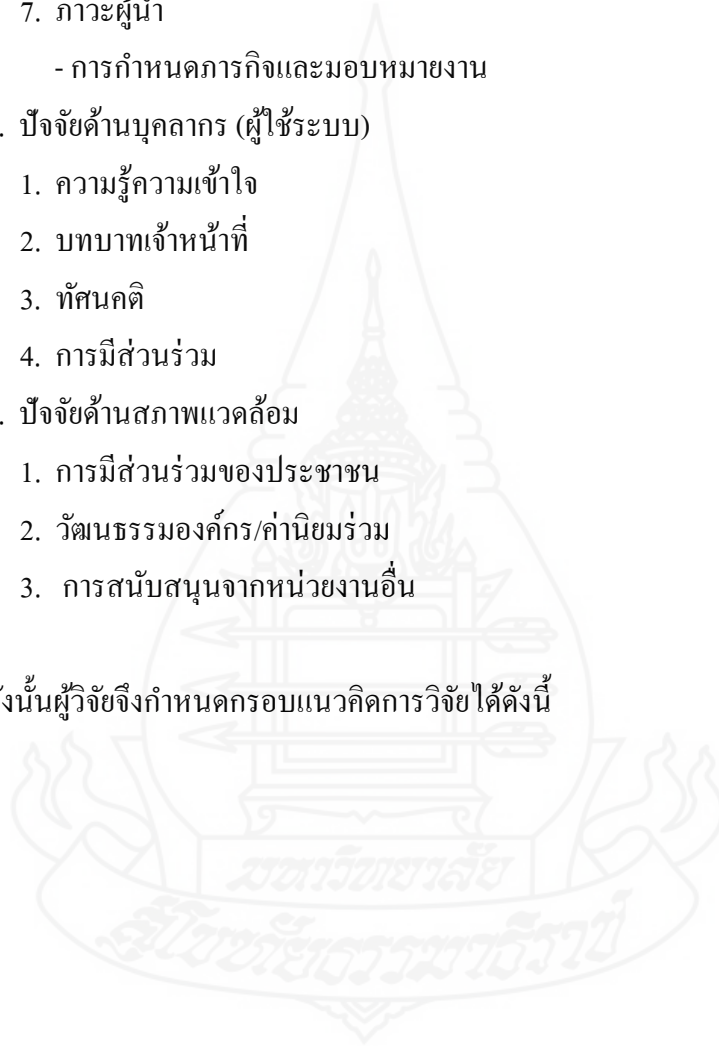
จากตารางที่ 2.1 ผู้วิจัยนำมาจัดกลุ่มปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จได้ 3 ด้าน ได้แก่

1. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ประกอบด้วย

1. นโยบายและกลยุทธ์  
- เป้าหมายและวัตถุประสงค์
2. ระบบภายในองค์กร  
- ทักษะขององค์กร  
- โครงสร้างองค์กร  
- ลักษณะของหน่วยงาน  
- บทบาทของกรรมการ  
- การสื่อสารภายในองค์กร
3. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ  
- คุณภาพสินค้า

4. งบประมาณ
5. ประชาสัมพันธ์
  - การตลาด
6. การติดตามประเมินผล
7. ภาวะผู้นำ
  - การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน
2. ปัจจัยด้านบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ)
  1. ความรู้ความเข้าใจ
  2. บทบาทเจ้าหน้าที่
  3. ทักษะคติ
  4. การมีส่วนร่วม
3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม
  1. การมีส่วนร่วมของประชาชน
  2. วัฒนธรรมองค์กร/ค่านิยมร่วม
  3. การสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น

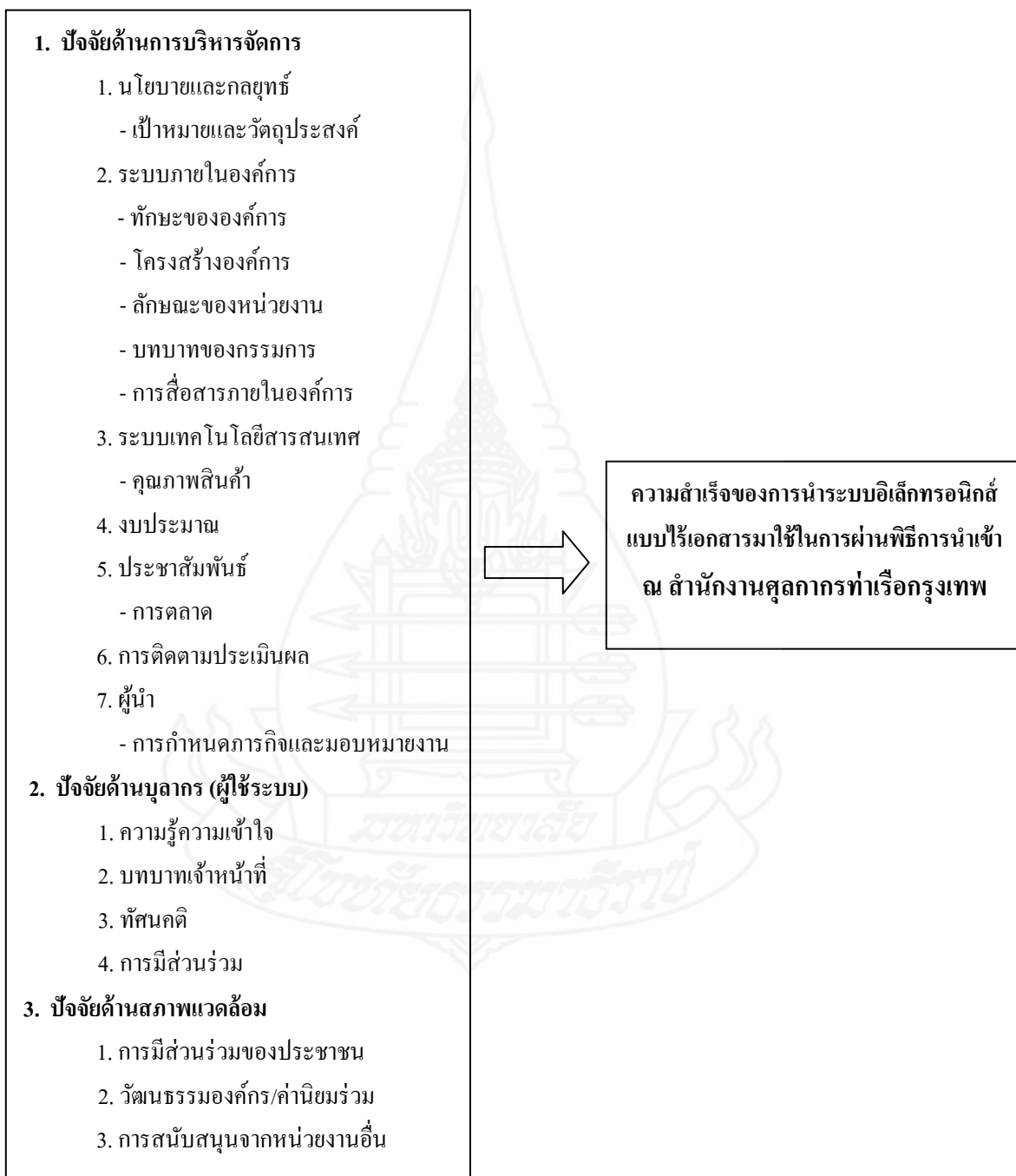
ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้



## 7. กรอบแนวคิดการวิจัย

### ตัวแปรอิสระ

### ตัวแปรตาม



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย



### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มาใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ให้มีความสำคัญกับการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) เป็นหลัก ซึ่งจำเป็นต้องแสดงให้เห็นถึงวิธีดำเนินการวิจัย (methodology) ไว้อย่างชัดเจน

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้แบ่งหัวข้อนี้ออกเป็น 2 หัวข้อย่อย คือ ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

**1.1 ประชากร** คือ เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ไร้เอกสาร จะมีเฉพาะฝ่ายบริหารงานทั่วไป จำนวน 70 คน ส่วนบริการกลาง จำนวน 120 คน ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 จำนวน 212 คน ส่วนควบคุมศุลกากร จำนวน 36 คน รวมทั้งสิ้น 438 คน

**1.2 กลุ่มตัวอย่าง** คือ ผู้เป็นตัวแทนของประชากร จำนวน 438 คน ที่มีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ไร้เอกสารดังกล่าว ในการตอบแบบสอบถาม เป็นจำนวน 210 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 ดังนี้

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

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากรทั้งหมด

$e$  = ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05

$$\text{แทนค่า} = \frac{438}{1 + 438(0.05)^2}$$

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด คือ 210 คน

สำหรับเหตุผลที่เลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการดังกล่าว เนื่องจากเป็นบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจ มีอำนาจหน้าที่ และได้รับผลของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ไร้เอกสารของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ โดยตรง ย่อมทำให้รู้ถึงสภาพการปฏิบัติงาน ปัญหา และแนวทางแก้ไขมากที่สุด อีกทั้งยังเป็นบุคลากรที่มีระยะเวลารับราชการยาวนานตามที่กฎหมายกำหนด โดยไม่รวมถึงพนักงานราชการที่มีการต่ออายุราชการทุก 4 ปี ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือนที่มีอายุราชการปีต่อปี และลูกจ้างประจำที่เป็นคนขับรถ และคนสวน รวมทั้งไม่ครอบคลุมข้าราชการในหน่วยงานอื่นหรือกรมกองอื่นด้วย เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณและเวลา สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาไม่ได้เลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนเพราะจะทำให้ขอบเขตการศึกษากว้างขวางมากขึ้น อันไม่สอดคล้องกับเวลาและงบประมาณของการทำการศึกษาครั้งนี้ อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชชนนั้น แม้เป็นกลุ่มตัวอย่างสำคัญที่รับผลการบริการ แต่ก็ควรทำวิจัยเรื่องทำนองเดียวกันนี้แยกออกต่างหากเพื่อจะได้เห็นภาพอย่างชัดเจน

สำหรับการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพในแต่ละหน่วยงาน โดยการเทียบอัตราส่วนร้อยละจากจำนวนประชากรทั้งหมด 438 คน) ได้ใช้สูตรดังนี้

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

หลังจากผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 210 คนแล้ว ผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้ ทั้งหมด

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริง จำแนกตามข้าราชการของกรมศุลกากรที่ปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนใน 4 หน่วยงาน (หน่วย: คน)

ข้าราชการของสำนักงานศุลกากรท่าเรือ กรุงเทพ ที่ปฏิบัติราชการใน 4 หน่วยงาน	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมดที่ต้องการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ที่เก็บรวบรวมได้จริง
1. ข้าราชการที่ปฏิบัติราชการในฝ่าย บริหารงานทั่วไป	70	$\frac{210 \times 70}{438} = 33$	33
2. ข้าราชการที่ปฏิบัติราชการอยู่ในส่วน บริการกลาง	120	$\frac{210 \times 120}{438} = 58$	58
3. ข้าราชการที่ปฏิบัติราชการอยู่ในส่วน บริการศุลกากรที่ 1	212	$\frac{210 \times 212}{438} = 102$	102
4. ข้าราชการที่ปฏิบัติราชการอยู่ในส่วน ควบคุมศุลกากร	36	$\frac{210 \times 36}{438} = 17$	17
<b>รวม</b>	<b>438</b>	<b>210</b>	<b>210</b> (คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด)

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 2.1 ลักษณะเครื่องมือ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ซึ่งหมายถึง การศึกษาหรือการวิจัยที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (field research) เป็นหลัก เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงปริมาณซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เช่น การรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องอีกด้วย การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถาม (questionnaires) เป็นเครื่องมือ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างภาคสนาม พัฒนาเป็นแบบสอบถาม 1 ชุด แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบขึ้นด้วยข้อคำถามปิดและข้อคำถามเปิด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

1) **ตอนที่หนึ่ง** แบบคำถามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สายงาน ระดับ/ตำแหน่ง และระยะเวลารับราชการในกรมศุลกากร เป็นคำถามแบบให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อใดข้อหนึ่ง (Multiple Choice Questions)

2) **ตอนที่สอง** แบบคำถามถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ เป็นคำถามแบบปลายปิด โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

ปัจจัยที่ 1 แบบวัดปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ ด้านนโยบายและกลยุทธ์ ด้านระบบภายในองค์กร ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านงบประมาณ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านการติดตามประเมินผล และด้านผู้นำ

ปัจจัยที่ 2 แบบวัดปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านบทบาทเจ้าหน้าที่ ด้านทัศนคติของเจ้าหน้าที่ และด้านการมีส่วนร่วม

ปัจจัยที่ 3 แบบวัดปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านวัฒนธรรมองค์กร/ค่านิยมร่วม และด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น

โดยมีลักษณะคำถามแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert scale) คำถามเป็นแบบให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นมีทางเลือกตอบได้ 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	กรณีผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นมีความสัมพันธ์กันในระดับมากที่สุด
มาก	กรณีผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก
ปานกลาง	กรณีผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
น้อย	กรณีผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย
น้อยที่สุด	กรณีผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยที่สุด

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	มีค่าคะแนน	=	5
มาก	มีค่าคะแนน	=	4
ปานกลาง	มีค่าคะแนน	=	3
น้อย	มีค่าคะแนน	=	2
น้อยที่สุด	มีค่าคะแนน	=	1

3) **ตอนที่สาม** แบบคำถามเกี่ยวกับระดับความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ เป็นคำถามแบบปลายปิด มีลักษณะคำถามแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert scale) คำถามเป็นแบบให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นมีทางเลือกตอบได้ 5 ระดับ ดังนี้

อย่างมา	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กรณีที่ผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของตน
	เห็นด้วย	กรณีที่ผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของตน
ของคุณ	ไม่แน่ใจ	กรณีที่ผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นไม่แน่ใจว่าตรงกับความรู้สึก
	ไม่เห็นด้วย	กรณีที่ผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของตนอย่าง
มาก	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กรณีที่ผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นไม่ค่อยตรงกับความรู้สึก
ของคุณ		

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าคะแนน	=	5
เห็นด้วย	มีค่าคะแนน	=	4
ไม่แน่ใจ	มีค่าคะแนน	=	3
ไม่เห็นด้วย	มีค่าคะแนน	=	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าคะแนน	=	1

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของข้าราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ไร้เอกสารดังกล่าว ไปหาค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย ทั้งนี้ ในการแปลผลข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	แปลผล
4.50-5.00	เป็นปัจจัยที่ทำให้สำเร็จมากที่สุด
3.50-4.49	เป็นปัจจัยที่ทำให้สำเร็จมาก
2.50-3.49	เป็นปัจจัยที่ทำให้สำเร็จปานกลาง
1.50-2.49	เป็นปัจจัยที่ทำให้สำเร็จน้อย
1.00-1.49	เป็นปัจจัยที่ทำให้สำเร็จน้อยที่สุด

**4) ตอนที่สี่** แบบสอบถามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้า ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ (แบบปลายเปิด) เพื่อให้ประสบความสำเร็จสูงสุด

## 2.2 คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. หาคความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้วิจัยได้นำร่างแบบสอบถาม ให้ อาจารย์ที่ปรึกษา 2 ท่าน ตรวจสอบ เพื่อพิจารณาว่าข้อความในแบบสอบถามนั้น ตรงประเด็นและ ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของเนื้อหาด้้นปัจจัยต่าง ๆ รวมทั้งมีการใช้ตัวเลือกที่เหมาะสม

2. ทำการทดสอบแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับข้าราชการ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ที่มีอำนาจหน้าที่คล้ายกลุ่มศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเข้าใจในแบบสอบถาม แล้วนำแบบสอบถามดังกล่าวมาวิเคราะห์หาค่า ความเที่ยง (Reliability) โดยวิธีของครอนบาค (Cronbach Method) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ค่าเที่ยงได้ เท่ากับ 0.96

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้
2. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และทำหนังสือถึงผู้อำนวยการสำนักงานศุลกากร เพื่อขออนุญาต ทำการเก็บข้อมูล
3. ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยนำแบบสอบถามไปมอบแก่เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ส่วนบริการกลาง ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 ส่วนควบคุมศุลกากร เพื่อ แจกแก่ข้าราชการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้วยระบบพิธีการขาเข้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ไร้เอกสาร หลังจากนั้น 3 สัปดาห์ ผู้วิจัยจึงกลับมาเก็บข้อมูลกลับคืนด้วยตนเอง ได้คืน จำนวน 210 ฉบับ คิดเป็น 100%
4. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลของแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด
5. จัดลงรหัส แล้วนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ทำการวิเคราะห์ข้อมูล

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ ข้อมูล โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) บรรยายลักษณะข้อมูลส่วนตัวของข้าราชการที่ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequencies)
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม โดยหาค่าสหสัมพันธ์
3. วิเคราะห์ความสามารถในการพยากรณ์ และความสามารถร่วมในการพยากรณ์ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม โดยใช้เทคนิควิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis)



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับวิเคราะห์การวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ปัจจัยด้านต่างๆ ดังนี้
  - 2.1 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ ด้านนโยบายและกลยุทธ์ ด้านระบบภายในองค์กร ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านงบประมาณ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านการติดตามประเมินผล และด้านผู้นำ
  - 2.2 ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านบทบาทเจ้าหน้าที่ ด้านทัศนคติของเจ้าหน้าที่ และด้านการมีส่วนร่วม
  - 2.3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านวัฒนธรรมองค์กร/ค่านิยมร่วม และด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ
4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ
5. การวิเคราะห์สภาพปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงให้การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ เกิดผลสำเร็จ



## ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 210 ฉบับ มาแจกแจงจำนวนและหาค่าร้อยละ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สายงาน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลารับราชการในกรมศุลกากร ดังปรากฏตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>1.1 เพศ</b>		
ชาย	82	39.05
หญิง	128	60.95
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100.00</b>
<b>1.2 อายุ</b>		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	11	5.24
ระหว่าง 31 – 40 ปี	29	13.81
ระหว่าง 41 – 50 ปี	91	43.33
ระหว่าง 51 – 60 ปี	79	37.62
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100.00</b>
<b>1.3 ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	38	18.10
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	132	62.86
สูงกว่าปริญญาตรี	40	19.04
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (N = 210)	ร้อยละ
<b>1.4 สายงาน</b>		
เจ้าพนักงานธุรการ	54	25.71
เจ้าพนักงานศุลกากร	67	31.91
นักวิชาการศุลกากร	89	42.38
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100.00</b>
<b>1.5 ระดับตำแหน่ง</b>		
ปฏิบัติงาน	24	11.43
ชำนาญงาน	115	54.76
อาวุโส	0	0
ปฏิบัติกร	4	1.90
ชำนาญการ	67	31.91
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100.00</b>
<b>1.6 ระยะเวลารับราชการในกรมศุลกากร</b>		
ระหว่าง 1 - 10 ปี	24	11.43
ระหว่าง 11 - 20 ปี	57	27.14
ระหว่าง 21 - 30 ปี	83	39.52
ระหว่าง 31 - 40 ปี	46	21.91
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100.00</b>

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นหญิง ร้อยละ 61 และเป็นชาย ร้อยละ 39 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 -50 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 รองลงมาได้แก่อายุระหว่าง 51 - 60 ปี ร้อยละ 43.33 และ 37.62 ตามลำดับ ในด้านระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 63.9 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 19.04 ในด้านสายงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักวิชาการศุลกากร ร้อยละ 82.4 รองลงมาคือ เจ้าพนักงานศุลกากร ร้อยละ 31.91 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งชำนาญงาน ร้อยละ 54.8 รองลงมาคือ

ชำนานุกร ร้อยละ 31.91 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลารับราชการในกรมศุลกากร คือ ระหว่าง 21 – 30 ปี ร้อยละ 39.52 รองลงมาคือ ระหว่าง 11 – 20 ปี ร้อยละ 27.14

**ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ปัจจัยด้านต่างๆ**

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำปัจจัยด้านการบริหารจัดการปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ดังปรากฏในตารางที่ 4.2 – 4.19

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ด้านนโยบายและกลยุทธ์

(N=210)

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ด้านนโยบายและกลยุทธ์	ระดับปัจจัย		การแปลผล ความหมายคะแนน
	$\bar{X}$	S.D.	
1. สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ได้จัดทำแผน ปฏิบัติราชการด้านการผ่านพิธีนำเข้าด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร โดยแบ่งออกเป็น ระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาว ไว้อย่างชัดเจน	3.29	0.80	ปานกลาง
2. สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ได้กำหนดเวลา แล้วเสร็จและงบประมาณที่ต้องใช้ในแต่ละกิจกรรมที่ เกี่ยวกับการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ แบบไร้เอกสาร ไว้อย่างชัดเจน	3.32	0.75	ปานกลาง
3. สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ออกคำสั่งและ ระเบียบสำหรับการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนที่ เกี่ยวกับการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ แบบไร้เอกสาร ไว้อย่างชัดเจน	3.30	0.85	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

(N=210)

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ด้านนโยบายและกลยุทธ์	ระดับปัจจัย		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมายคะแนน
4. สำนักงานสุทธการท่าเรือกรุงเทพ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและระเบียบต่างๆเกี่ยวกับการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ไร้อย่างครบถ้วน	3.23	0.85	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.29</b>	<b>0.80</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สุทธการที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานสุทธการท่าเรือกรุงเทพ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการด้านนโยบายและกลยุทธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ด้านระบบภายในองค์กร

(N=210)

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ด้านระบบภายในองค์กร	ระดับปัจจัย		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมายคะแนน
1. สำนักงานสุทธการท่าเรือกรุงเทพ ได้จัดการฝึกอบรมข้าราชการให้มีทักษะหรือความรู้ในการปฏิบัติงานด้านการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร เป็นรายเดือน	2.73	0.91	ปานกลาง
2. สำนักงานสุทธการท่าเรือกรุงเทพ กำหนดโครงสร้างการปฏิบัติงานด้านการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ไร้อย่างชัดเจน	3.30	0.77	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

(N=210)

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ด้านระบบภายในองค์กร	ระดับปัจจัย		การแปลผล ความหมายคะแนน
	$\bar{X}$	S.D.	
3. สำนักงานสุลตการท่าเรือกรุงเทพ กำหนดสายการบังคับบัญชาด้านการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ใว้อย่างชัดเจน	3.33	0.86	ปานกลาง
4. สำนักงานสุลตการท่าเรือกรุงเทพ มีการบรรจุแต่งตั้งและโยกย้ายข้าราชการ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ใว้อย่างเหมาะสม	3.05	0.86	ปานกลาง
5. สำนักงานสุลตการท่าเรือกรุงเทพ มีมาตรฐานการควบคุมดูแลความประพฤติของข้าราชการ เช่น ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร	3.39	0.81	ปานกลาง
6. สำนักงานสุลตการท่าเรือกรุงเทพ จัดให้มีคณะกรรมการประเมินผลอิสระ เพื่อดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร	3.03	0.92	ปานกลาง
7. คณะกรรมการประเมินผลอิสระมอบสิ่งจูงใจหรือเงินพิเศษเพื่อความชอบแก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร อย่างมีคุณภาพตามเป้าหมายและเวลาที่กำหนด	2.90	0.99	ปานกลาง
8. กรมสุลตการได้ประสานจัดให้หน่วยงานต่างๆมีการประชุมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารเป็นประจำ	3.15	0.87	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.11</b>	<b>0.86</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สุลตการที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมา

ใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการด้านระบบภายในองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.11) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านการบริหารจัดการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

(N=210)

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับปัจจัย		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมายคะแนน
1. สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ได้จัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์ และเครือข่ายที่ทันสมัย เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร อย่างเพียงพอ	3.36	0.84	ปานกลาง
2. กระบวนการสารสนเทศของระบบผ่านพิธีการนำเข้าด้วยอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มีความถูกต้อง รวดเร็ว สอดคล้องกับปริมาณงานของผู้ประกอบการ ได้เป็นอย่างดี	3.25	0.82	ปานกลาง
3. กระบวนการสารสนเทศของระบบผ่านพิธีการนำเข้าด้วยอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้สาร สามารถเรียกข้อมูลใช้ได้ทันความต้องการต่อการตัดสินใจให้การปฏิบัติงานลุล่วงไปได้ดี	3.30	0.79	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.30</b>	<b>0.78</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย = 3.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ด้านงบประมาณ

(N=210)

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ด้านงบประมาณ	ระดับปัจจัย		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมายคะแนน
1. สำนักงานสุทธากรท่าเรือกรุงเทพ จัดสรรงบประมาณสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์และวัสดุอุปกรณ์ทันสมัย เพื่อการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมากเพียงพอปฏิบัติงาน	3.23	0.85	ปานกลาง
2. สำนักงานสุทธากรท่าเรือกรุงเทพ ควบคุมและตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณด้านการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารอย่างเคร่งครัด	3.19	0.87	ปานกลาง
3. สำนักงานสุทธากรท่าเรือกรุงเทพ จัดสรรงบประมาณเกี่ยวกับการดูแลรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร เพื่อให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ	3.28	0.80	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.23</b>	<b>0.86</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สุทธากรที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานสุทธากรท่าเรือกรุงเทพ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ด้านงบประมาณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.23) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ด้านประชาสัมพันธ์ (N=210)

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ด้านประชาสัมพันธ์	ระดับปัจจัย		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมายคะแนน
1. สำนักงานสุลากรท่าเรือกรุงเทพ ได้ประชาสัมพันธ์ การผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบ ไร้เอกสาร เพื่อให้ผู้ประกอบการทราบและเข้าใจ อย่างชัดเจน กว้างขวาง และมากเพียงพอ	3.42	0.88	ปานกลาง
2. คณะกรรมการติดตามประเมินผลงาน ประเมินผล งานจากผู้ประกอบการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานผ่านพิธี การนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร เป็นประจำทุกสามเดือน	3.37	0.89	ปานกลาง
3. คณะกรรมการติดตามประเมินผล ประเมินผล แผนงานและการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ ปฏิบัติงานด้านผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร เป็นประจำทุกสาม เดือน	3.00	0.94	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.26</b>	<b>0.80</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สุลากรที่ตอบ แบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมา ใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานสุลากรท่าเรือกรุงเทพ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ด้านประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลางเช่นเดียวกัน



ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ด้านการติดตาม ประเมินผล

(N=210)

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ด้านการติดตาม ประเมินผล	ระดับปัจจัย		การแปลผล ความหมายคะแนน
	$\bar{X}$	S.D	
1. ผู้บริหารของสำนักงานลูกการท่าเรือกรุงเทพ แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามประเมินผลงาน ด้านปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร และหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุง ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น	3.30	0.77	ปานกลาง
2. คณะกรรมการติดตามประเมินผลงาน ประเมินผลงานจากผู้ประกอบการเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร เป็นประจำทุก เดือน	3.18	0.79	ปานกลาง
3. คณะกรรมการติดตามประเมินผล ประเมินผล แผนงานและการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ ปฏิบัติงานด้านผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร เป็นประจำทุก สามเดือน	3.16	0.85	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.21</b>	<b>0.85</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานลูกการท่าเรือกรุงเทพ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการด้านการติดตามประเมินผล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.21) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ด้านผู้นำ

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ด้านผู้นำ	(N=210)		
	ระดับ	การแปลผล	
	ปัจจัย	ความหมาย คะแนน	
	$\bar{X}$	S.D	
1. ผู้บริหารของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ มีภาวะในการกล้าคิดและกล้าตัดสินใจเพื่อปรับปรุงกระบวนการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร	3.49	0.89	ปานกลาง
2. ผู้บริหารสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ มอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติให้ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ โดยตรงเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนในผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร	3.50	0.82	มาก
3. ผู้บริหารสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ มีความคิดริเริ่มและพร้อมที่จะสนับสนุนการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร	3.33	0.93	ปานกลาง
4. ผู้บริหารสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารในแต่ละกิจกรรมให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาอย่างเคร่งครัด	3.38	0.94	ปานกลาง
5. ผู้บริหารสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ จัดให้มีการฝึกอบรมให้แก่ราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมากเพียงพอ ทำให้ข้าราชการมีความรู้ความเข้าใจมากเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน	3.12	0.97	ปานกลาง
6. ผู้บริหารของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ดำเนินการพิจารณาวินิจฉัยและชี้ขาด เพื่อแก้ไขปัญหาด้านการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร โดยเร็ว	3.23	0.91	ปานกลาง

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

(N=210)

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ด้านผู้นำ	ระดับปัจจัย		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D	ความหมายคะแนน
7. ผู้บริหารของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ จัดสรร ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไข ปัญหาด้านการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารให้สำเร็จลุล่วงโดยเร็ว	3.30	0.87	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.33</b>	<b>0.92</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการด้านผู้นำ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.33) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าประเด็นเกี่ยวกับผู้บริหารสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ การมอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติให้ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ โดยตรงเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนในผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.50) ส่วนข้ออื่นๆ พบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลางทุกข้อ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ

(N=210)

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ	ระดับปัจจัย		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D	ความหมายคะแนน
1. นโยบายและกลยุทธ์	3.29	0.80	ปานกลาง
2. ระบบภายในองค์กร	3.11	0.86	ปานกลาง
3. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.33	0.78	ปานกลาง
4. งบประมาณ	3.23	0.86	ปานกลาง
5. ประชาสัมพันธ์	3.26	0.80	ปานกลาง

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

(N=210)

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ	ระดับปัจจัย		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D	ความหมายคะแนน
6. การติดตามประเมินผล	3.21	0.85	ปานกลาง
7. ผู้นำ	3.33	0.92	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.25</b>	<b>0.86</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ ด้านนโยบายและกลยุทธ์ ด้านระบบภายในองค์กร ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านงบประมาณ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านการติดตามประเมินผล และด้านผู้นำ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านความรู้ความเข้าใจ

(N=210)

ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านความรู้ความเข้าใจ	ระดับปัจจัย		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D	ความหมายคะแนน
1. ข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบไร้เอกสารได้รับการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจนมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารเป็นอย่างดี	3.30	0.86	ปานกลาง
2. ข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบไร้เอกสารได้รับการอบรมและปลูกจิตสำนึกในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตขยันขันแข็งในการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร	3.14	0.83	ปานกลาง

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านความรู้ความเข้าใจ	ระดับปัจจัย		การแปลผล ความหมายคะแนน
	$\bar{X}$	S.D	
3. ข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มีความสามารถในการเก็บรวบรวมความรู้ และขยายความรู้ ความจำออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล	3.32	0.75	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.25</b>	<b>0.82</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ปัจจัยด้านบุคลากรด้านความรู้ความเข้าใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านบทบาทเจ้าหน้าที่

(N=210)

ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านบทบาทเจ้าหน้าที่	ระดับปัจจัย		การแปลผล ความหมายคะแนน
	$\bar{X}$	S.D	
1. ข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ประกอบการ	3.42	0.84	ปานกลาง
2. ข้าราชการ ที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ต้องการเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ	3.52	0.93	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

(N=210)

ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านบทบาทเจ้าหน้าที่	ระดับปัจจัย		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D	ความหมายคะแนน
3. ข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มีการกระตุ้นซึ่งกันและกัน เพื่อร่วมมือปฏิบัติงานให้เกิดความประทับใจ	3.30	0.94	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.41	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านบทบาทเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.41) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าประเด็นเกี่ยวกับ ข้าราชการ ที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ต้องการเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.52) ส่วนข้ออื่นพบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลางทุกข้อ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านทัศนคติของเจ้าหน้าที่

(N=210)

ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านทัศนคติของเจ้าหน้าที่	ระดับปัจจัย		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D	ความหมายคะแนน
1. ข้าราชการ ที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร รู้สึกได้ว่าระบบไร้เอกสารสร้างความเป็นธรรมให้กับผู้ประกอบการ	3.33	0.93	ปานกลาง
2. ข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ยอมรับว่าผู้ประกอบการ มีจิตสำนึกที่ดีต่อระบบไร้เอกสาร	3.30	0.85	ปานกลาง

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

N=210)

ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านทัศนคติของเจ้าหน้าที่	ระดับปัจจัย		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D	ความหมายคะแนน
3. ข้าราชการ ที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มีคุณสมบัติด้านสุจริต เป็นสำคัญ	3.49	0.84	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.37</b>	<b>0.91</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านทัศนคติของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านการมีส่วนร่วม

(N=210)

ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านการมีส่วนร่วม	ระดับปัจจัย		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D	ความหมายคะแนน
1. ข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหาในขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ เป็นอย่างดี	3.40	0.89	ปานกลาง
2. ข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ให้ความร่วมมือกับผู้ประกอบการในการแก้ปัญหาทุกขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นอย่างดี	3.50	0.77	มาก

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

(N=210)

ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านการมีส่วนร่วม	ระดับปัจจัย		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D	ความหมายคะแนน
3. ข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ได้รวบรวมปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการปฏิบัติงาน เสนอผู้บังคับบัญชา ตามสายงาน เพื่อปรับปรุงแก้ไข อย่างสม่ำเสมอ	3.31	0.83	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.40</b>	<b>0.83</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านการมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.40) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าประเด็นเกี่ยวกับ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ให้ความร่วมมือกับผู้ประกอบการในการแก้ปัญหาทุกขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.50) ส่วนข้ออื่นพบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลางทุกข้อ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น ปัจจัยด้านบุคลากร

(N=210)

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับปัจจัย		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D	ความหมายคะแนน
1. ความรู้ความเข้าใจ	3.25	0.82	ปานกลาง
2. บทบาทเจ้าหน้าที่	3.41	0.86	ปานกลาง
3. ด้านทัศนคติของเจ้าหน้าที่	3.37	0.91	ปานกลาง
4. การมีส่วนร่วม	3.40	0.83	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.36</b>	<b>0.87</b>	<b>ปานกลาง</b>



จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านบทบาทเจ้าหน้าที่และด้านการมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย=3.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

(N=210)

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	ระดับปัจจัย		การแปลผล ความหมายคะแนน
	$\bar{X}$	S.D	
1. ผู้ประกอบการให้ความร่วมมือด้านระบบสารสนเทศที่ทันสมัยตามแบบที่กรมศุลกากรต้องการ	3.47	0.81	ปานกลาง
2. ผู้ประกอบการให้การสนับสนุน โครงการต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารดำเนินการได้อย่างดี	3.52	0.78	มาก
3. ผู้ประกอบการให้ความร่วมมือในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร เป็นอย่างดี	3.47	0.72	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.48</b>	<b>0.76</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (1) การมีส่วนร่วมของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.48) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าประเด็นเกี่ยวกับผู้ประกอบการให้การสนับสนุน โครงการต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารดำเนินการได้อย่างดี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.52) ส่วนข้ออื่นพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลางทุกข้อ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ด้านวัฒนธรรมองค์กร/  
ค่านิยมร่วม

(N=210)

การมีส่วนร่วมของประชาชน	ระดับปัจจัย		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D	ความหมายคะแนน
1. ข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มีจิตสำนึกเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต	3.49	0.89	ปานกลาง
2. ข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มีความรับผิดชอบต่อผลงาน	3.57	0.86	มาก
3. ข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ปฏิบัติงานโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.54	0.92	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.53</b>	<b>0.86</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ด้านวัฒนธรรมองค์กร/ค่านิยมร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.53) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าประเด็นเกี่ยวกับ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มีความรับผิดชอบต่อผลงานและข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ปฏิบัติงานโดยไม่เลือกปฏิบัติ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับมาก ส่วนข้อข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มีจิตสำนึกเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น

(N=210)

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมด้านการสนับสนุนจาก หน่วยงานอื่น	ระดับปัจจัย		การแปลผล ความหมายคะแนน
	$\bar{X}$	S.D	
1. หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เช่น การทำเรือแห่งประเทศไทยและธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ให้ความร่วมมือในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ที่สอดคล้องกับระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร	3.41	0.83	ปานกลาง
2. เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานเกิดขึ้น หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเช่น การทำเรือแห่งประเทศไทยและธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ได้มีการประสานงานกับศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ เพื่อให้การผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ดำเนินไปในแนวทางเดียวกัน	3.33	0.85	ปานกลาง
3. สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ กับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเช่น การทำเรือแห่งประเทศไทยและธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ได้ทำความตกลงที่ตรงกันเกี่ยวกับการดำเนินการในขั้นตอนการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร เพื่อป้องกันการทุจริตจากผู้ประกอบการ ไร้อย่างเคร่งครัด	3.31	0.87	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.35</b>	<b>0.82</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการสนับสนุน

จากหน่วยงานอื่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.35) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

(N=210)

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม	ระดับปัจจัย		การแปลผล ความหมายคะแนน
	$\bar{X}$	S.D	
1. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	3.48	0.76	ปานกลาง
2. ด้านวัฒนธรรมองค์กร/ค่านิยมร่วม	3.53	0.86	ปานกลาง
3. ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น	3.35	0.82	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.45</b>	<b>0.82</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านวัฒนธรรมองค์กร/ค่านิยมร่วม และด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

**ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ**

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น ระดับความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

(N=210)

การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ ในการผ่านพิธีการนำเข้า	ระดับปัจจัย		การแปลผล ความหมายคะแนน
	$\bar{X}$	S.D	
1. การผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ประสบความสำเร็จตามแผนปฏิบัติงานระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาว ที่วางไว้ล่วงหน้า	3.41	0.63	สำเร็จปานกลาง
2. การผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ประสบความสำเร็จตามกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน	3.43	0.71	สำเร็จปานกลาง
3. การผ่านพิธีการนำเข้า ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ทำให้ลดการใช้เอกสาร และค่าใช้จ่าย	3.18	0.89	สำเร็จปานกลาง
4. การผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ โดยทั่วถึง เท่าเทียมกันและยุติธรรม	3.50	0.77	สำเร็จมาก
5. ข้าราชการ ที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ	3.43	0.87	สำเร็จปานกลาง
6. การผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ณ สำนักศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ประสบความสำเร็จด้านความพึงพอใจจากผู้ประกอบการ	3.49	0.72	สำเร็จปานกลาง

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

(N=210)

การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ ในการผ่านพิธีการนำเข้า	ระดับปัจจัย		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D	ความหมายคะแนน
7. โดยภาพรวม ท่านคิดว่า การผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบเอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพประสบความสำเร็จ	3.46	0.77	สำเร็จปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.41</b>	<b>0.77</b>	<b>สำเร็จปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ระดับความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ โดยรวมอยู่ในระดับสำเร็จปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.41) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าประเด็นเกี่ยวกับการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ โดยทั่วถึง เท่าเทียมกันและยุติธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีระดับสำเร็จมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.50) ส่วนข้ออื่นพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ระดับสำเร็จปานกลางทุกข้อ

#### ตอนที่ 4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

##### 4.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำคะแนนรวมจากปัจจัยแต่ละด้านประกอบด้วย ด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร และด้านสภาพแวดล้อม เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแต่ละด้าน และค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแต่ละด้านกับความสำเร็จ ค่าโดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน(Pearson product moment Correlation coefficient) ดังปรากฏตามตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยแต่ละด้าน

ตัวแปร	การบริหารจัดการ	บุคลากร	สภาพแวดล้อม	ความสำเร็จ
การบริหารจัดการ	1.000			
บุคลากร	.835**	1.000		
สภาพแวดล้อม	.729**	.795**	1.000	
ความสำเร็จ	.731**	.776**	.779**	1.000

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.20 พบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากรและสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กันในทางบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ตั้งแต่ .729 - .835 โดยปัจจัยด้านการบริหารจัดการกับด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือ มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .835 รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมกับด้านบุคลากร มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .795 ส่วนปัจจัยที่มีค่าความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งแวดล้อมกับด้านการบริหารจัดการ ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .729

นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลยังพบว่าปัจจัย ทั้ง 3 ด้าน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .779 รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านบุคลากรและปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .776และ .731 ตามลำดับ

#### 4.2 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำคะแนนรวมจากปัจจัยแต่ละด้าน ประกอบด้วยด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร และด้านสภาพแวดล้อม เพื่อพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ค่าโดยการคำนวณสัมประสิทธิ์การถดถอย ดังปรากฏตามตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตัวแปร	B	S.E.	$\beta$	t	Sig.
ตัวคงที่	.566	.140		4.051	.000
สภาพแวดล้อม	.386	.063	.407	6.167	.000
บุคลากร	.268	.074	.296	3.611	.000
การบริหารจัดการ	.187	.073	.187	2.580	.011

R =  
0.827  
R<sup>2</sup> =  
0.683  
S.E. =  
0.347

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.21 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ได้แก่ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ เท่ากับ .386 และ .268 และ .187 ตามลำดับ และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .407 .296 และ .187 ตามลำดับ โดยปัจจัยทั้ง 3 ด้าน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ได้ร้อยละ 68.30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ความสำเร็จ ในรูปคะแนนดิบ

$$\text{ความสำเร็จ} = 0.566 + 0.386(\text{สภาพแวดล้อม}) + 0.268(\text{บุคลากร}) + 0.187(\text{การบริหารจัดการ})$$

ซึ่งหมายถึง เมื่อคิดคำนวณค่าความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพของสมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ จะเท่ากับ 0.566 บวกด้วยคะแนนปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (0.386) ด้านบุคลากร (0.268) และ การบริหารจัดการ (0.187)



สมการพยากรณ์ความสำเร็จ ในรูปคะแนนมาตรฐาน

ความสำเร็จ = 0.407 (สภาพแวดล้อม) + 0.296 (บุคลากร) + 0.187 (การบริหารจัดการ)

ซึ่งหมายถึง เมื่อคิดคำนวณค่าความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพของสมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐานจะเท่ากับผลบวกของคะแนนปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (0.407) ด้านบุคลากร (0.296) และการบริหารจัดการ (0.187)

ดังนั้นผลการวิจัยในครั้งนี้จึงตอบคำถามสมมุติฐานการวิจัยได้ว่าปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากรและด้านสิ่งแวดล้อม เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

## ตอนที่ 5 สภาพปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้า ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

### 5.1 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

5.1.1 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ ด้านนโยบายและกลยุทธ์ ด้านระบบภายในองค์กร ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านงบประมาณ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านการติดตามประเมินผล และด้านผู้นำ มีผู้เสนอแนะดังต่อไปนี้

- 1) ภาครัฐควรใส่ใจให้ทันกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร
- 2) ควรกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานให้ชัดเจน และเหมาะสมกับการกิจ
- 3) ในกรณี ไฟฟ้าดับ น่าจะมีไฟฟ้าสำรอง
- 4) ในกรณีระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารเกิดอาการรวน ระบบล่ม ไม่สามารถใช้งานได้ น่าจะมีวิธีแก้ไข เพื่อให้ผู้ประกอบการออกของได้ทันเวลา
- 5) ผลักดันให้มีการผ่านพิธีการนำเข้า – ส่งออก ในระบบ MANUAL ให้เข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารอย่างเต็มรูปแบบ
- 6) ให้ระบบมีทันสมัยกว่านี้ และรวดเร็วกระชับขั้นตอน
- 7) ต้องปรับปรุงระบบงาน ให้บุคลากร เจ้าหน้าที่บางคนที่ยังไม่เข้าใจในระบบงานของตัวเองที่จะต้องรับผิดชอบ

**5.1.2 ปัจจัยด้านบุคลากร** ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านบทบาทเจ้าหน้าที่ ด้านทัศนคติของเจ้าหน้าที่ และด้านการมีส่วนร่วมมีผู้เสนอแนะดังต่อไปนี้

- 1) ด้านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สทส. เวลามีปัญหาติดต่อยาก ไม่รับโทรศัพท์ หรือถ้ารับแล้วก็ปิดปกไม่ใช้หน้าที่คนรับผิดชอบ ทำให้งานติดขัดส่วนมากจะไม่ยอมแก้ไขให้ทันที ต้องทำเรื่อยไป บางครั้งเป็นอาทิตย์ต้องขึ้นไปตามเอง ( และต้องรู้จัก จนท. ที่สทส. ถึงจะสะดวก ) ควรปรับปรุงบุคลากรของ สทส. และเพิ่ม จนท. ด้านนี้เพื่อให้เพียงพอเวลามีปัญหา
- 2) ต้องศึกษาให้ชัดเจนก่อนลงมือปฏิบัติ
- 3) เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้องกับงาน ควรให้มีเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมด้วย
- 4) ปัญหาของคำถามชุดบี เกิดจากเจ้าหน้าที่ ไม่ยอมรับในระบบ และไม่ศึกษาหาความรู้ ด้านคอมพิวเตอร์
- 5) มีเจ้าหน้าที่ต่ำกว่ามาตรฐานในการเข้าใจ คอมพิวเตอร์ อย่างมาก
- 6) จัดให้มีการอบรมการใช้อิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารอย่างต่อเนื่อง
- 7) บุคลากร เจ้าหน้าที่บางคนยังไม่เข้าใจในระบบงานของตัวเองที่จะต้องรับผิดชอบ

**5.1.3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม** ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านวัฒนธรรมองค์กร/ค่านิยมร่วม และด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น มีผู้เสนอแนะดังต่อไปนี้

- 1) การสร้างระบบต้องให้ผู้ปฏิบัติได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น
- 2) ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงข้อคิดเห็น
- 3) สำนักงานควรประชาสัมพันธ์ผลงานสู่ภายนอกสำนักด้วย
- 4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์ ควรดำเนินการให้มากกว่าเดิม
- 5) เวลาพบปัญหาที่ติดขัด การแนะนำหรือแก้ปัญหของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องล่าช้ามาก

**5.2 สภาพปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางต่าง ๆ ในการปรับปรุงให้การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ด้านพิธีการสุลกศรนำเข้า ณ สำนักงานสุลกศรท่าเรือกรุงเทพ เกิดผลสำเร็จ**

จากการที่ผู้วิจัยได้พิจารณาข้อคำถามที่ได้กลับคืนมาจากผู้ตอบแบบสอบถามข้างต้น จึงได้นำปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้า ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานสุลกศรท่าเรือกรุงเทพ มาประมวลผลสรุปแนวทางในการปรับปรุงให้

การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ด้านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 ด้านการบริหารจัดการ ควรกำหนดกฎระเบียบต่าง ๆ และควรแก้ไขให้ทันกับปัญหาที่เกิดขึ้น โดยจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน จัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์ และเครือข่ายที่ทันสมัย จัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ในด้านการใช้อิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารอย่างต่อเนื่องและทันสมัยอยู่เสมอ ผลักดันให้มีการผ่านพิธีการนำเข้า – ส่งออกในระบบ MANUAL ให้เข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารอย่างเต็มรูปแบบ

5.2 ด้านบุคลากร ควรให้ข้าราชการ ที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร เรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆและ มีการกระตุ้นซึ่งกันละกัน ทำงานเป็นทีม สร้างจิตจิตสำนึกที่ดีต่อผู้ประกอบการ มีความสุจริตต่อหน้าที่

5.3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ควรประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ให้ความร่วมมือ กันแก้ไขปัญหาและดำเนินการไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อป้องกันการทุจริตจากผู้ประกอบการ ตลอดจนทั้งมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มาใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน ดังนี้ คือ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ ด้านนโยบาย และกลยุทธ์ ด้านระบบภายในองค์กร ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านงบประมาณ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านการติดตามประเมินผล และด้านผู้นำ ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านบทบาทเจ้าหน้าที่ ด้านทัศนคติของเจ้าหน้าที่ และด้านการมีส่วนร่วม และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านวัฒนธรรมองค์กร/ค่านิยมร่วม และด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น ซึ่งจากการศึกษาวิจัยตาม แบบสอบถามความคิดเห็น เจ้าหน้าที่ศุลกากร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มาใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ดังนั้นจึงขอรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ดังกล่าว และผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

#### 1. สรุปผลการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย มีดังต่อไปนี้

1.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

1.1.2 เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

1.1.3 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและเสนอแนะแนวทางต่าง ๆ ในการที่จะปรับปรุงให้การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ด้านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ เกิดผลสำเร็จ

##### 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากร คือ เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ไร้เอกสาร จะมีเฉพาะฝ่ายบริหารงานทั่วไป จำนวน 70 คน ส่วนบริการกลาง จำนวน

120 คน ส่วนบริการศุลกากรที่ 1 จำนวน 212 คน ส่วนควบคุมศุลกากร จำนวน 36 คน รวมทั้งสิ้น 438 คน

**1.2.2 กลุ่มตัวอย่าง** คือ ผู้เป็นตัวแทนของประชากร จำนวน 438 คน ที่มีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ไร้เอกสารดังกล่าว ในการตอบแบบสอบถาม เป็นจำนวน 210 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05

**1.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** เป็นแบบสอบถามประเภทตอบด้วยตนเองแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ เป็นคำถามแบบปลายเปิด โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้ คือ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม

**ตอนที่ 3** ระดับความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

**ตอนที่ 4** ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้า ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

**1.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล** ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ และแจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 210 ฉบับ การเก็บรวบรวมครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง เก็บแบบสอบถามคืนมาได้ จำนวน 210 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

**1.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล** โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ และทดสอบหาปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

### 1.3 ผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 41 -50 ปี ในด้านระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี ในด้านสายงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักวิชาการศุลกากร รองลงมาคือ เจ้าพนักงานศุลกากร และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งชำนาญงาน รองลงมาคือ ชำนาญการ และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลารับราชการในกรมศุลกากร คือ ระหว่าง 21 – 30 ปี รองลงมาคือระหว่าง 11 – 20 ปี

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

1. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ซึ่งความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังต่อไปนี้

### 1.1 นโยบายและกลยุทธ์

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการด้าน นโยบายและกลยุทธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเจ้าหน้าที่ศุลกากรเห็นด้วยมากที่สุด คือ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ได้กำหนดเวลาแล้วเสร็จและงบประมาณที่ต้องใช้ในแต่ละกิจกรรมที่เกี่ยวกับการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ไร้อย่างชัดเจน

### 1.2 ระบบภายในองค์กร

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ด้านระบบภายในองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเจ้าหน้าที่ศุลกากรเห็นด้วยมากที่สุด คือ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ มีมาตรฐานการควบคุมดูแลความประพฤติของข้าราชการ เช่น ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร

### 1.3 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ด้าน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเห็นด้วยมากที่สุด คือ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ได้จัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์ และเครือข่ายที่ทันสมัย เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร อย่างเพียงพอ

### 1.4 งบประมาณ

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการด้านงบประมาณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเห็นด้วยมากที่สุด คือ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ จัดสรรงบประมาณเกี่ยวกับ

การดูแลรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร เพื่อให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

### 1.5 ประชาสัมพันธ์

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ด้านประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเห็นด้วยมากที่สุด คือ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ได้ประชาสัมพันธ์การผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร เพื่อให้ผู้ประกอบการทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน กว้างขวาง และมากเพียงพอ

### 1.6 การติดตามประเมินผล

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ด้านการติดตามประเมินผล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเห็นด้วยมากที่สุด คือ ผู้บริหารของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามประเมินผลงานด้านปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร และหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุง ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

### 1.7 ผู้นำ

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ด้านผู้นำ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเห็นด้วยมากที่สุด คือ ผู้บริหารสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ มอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติให้ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ โดยตรงเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนในผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร

**2. ปัจจัยด้านบุคลากร** ซึ่งความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมเห็นด้วยในระดับปานกลาง ดังต่อไปนี้

#### 2.1 ความรู้ความเข้าใจ

ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านความรู้ความเข้าใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเห็นด้วยมากที่สุด คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มีความสามารถในการเก็บรวบรวมความรู้ และขยายความรู้ ความจำออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล

#### 2.2 บทบาทเจ้าหน้าที่

ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านบทบาทเจ้าหน้าที่ ซึ่งเห็นด้วยมากที่สุด คือ ข้าราชการ ที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ต้องการเรียนรู้

เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ และข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ประกอบการ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มีการกระตุ้นซึ่งกันละกัน เพื่อร่วมมือปฏิบัติงานให้เกิดความประทับใจ

### 2.3 ทักษะของเจ้าหน้าที่

ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านทักษะของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเห็นด้วยมากที่สุด คือ ข้าราชการ ที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มีคุณสมบัติด้านสุจริตเป็นสำคัญ และ ข้าราชการ ที่ปฏิบัติงานรู้สึกได้ว่าระบบไร้เอกสารสร้างความเป็นธรรมให้กับผู้ประกอบการ

### 2.4 การมีส่วนร่วม

ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านการมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเห็นด้วยมากที่สุด คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ให้ความร่วมมือกับผู้ประกอบการในการแก้ปัญหาทุกขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นอย่างดี และข้าราชการที่ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหาในขั้นตอนการปฏิบัติงาน ของผู้ประกอบการ เป็นอย่างดี

3. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านวัฒนธรรมองค์กร/ค่านิยมร่วม และด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น โดยรวมเห็นด้วยในระดับปานกลาง ดังต่อไปนี้

#### 3.1 การมีส่วนร่วมของประชาชน

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเห็นด้วยมากที่สุด คือ ผู้ประกอบการให้การสนับสนุนโครงการต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารดำเนินการได้อย่างดี และผู้ประกอบการให้ความร่วมมือด้านระบบสารสนเทศที่ทันสมัยตามแบบที่กรมศุลกากรต้องการ

#### 3.2 วัฒนธรรมองค์กร/ค่านิยมร่วม

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ด้านวัฒนธรรมองค์กร/ค่านิยมร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเห็นด้วยมากที่สุด คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มีความรับผิดชอบต่อผลงาน และข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการ



นำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ปฏิบัติงานโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีจิตสำนึกเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต

### 3.3 การสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเห็นด้วยมากที่สุด คือ หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เช่น การทำเรื่องแห่งประเทศไทยและธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ให้ความร่วมมือในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ที่สอดคล้องกับระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร และเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานเกิดขึ้น หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เช่น การทำเรื่องแห่งประเทศไทยและธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ได้มีการประสานงานกับศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ เพื่อให้การผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ดำเนินไปในแนวทางเดียวกัน

### 3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำเร็จการนำการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ระดับความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ โดยรวมอยู่ในระดับ สำเร็จปานกลาง ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นด้วยกับการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพในระดับความสำเร็จมาก คือ ประเด็นเกี่ยวกับ สำนักงานศุลกากรสามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ โดยทั่วถึง เท่าเทียมกันและยุติธรรม และเห็นด้วยในระดับสำเร็จปานกลาง คือ การผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ณ สำนักศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ประสบความสำเร็จด้านความพึงพอใจจากผู้ประกอบการ รองลงมาคือ การผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบเอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพประสบความสำเร็จ ตามกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ข้าราชการ ที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ การผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ประสบความสำเร็จตามแผนปฏิบัติงานระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาว ที่วางไว้ล่วงหน้า และการผ่านพิธีการนำเข้า ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ทำให้ลดการใช้เอกสาร และค่าใช้จ่าย

## 2. การวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมุติฐาน

**สมมุติฐานข้อที่ 1.** ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**สมมุติฐานข้อที่ 2.** ปัจจัยด้านบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ) ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

ปัจจัยด้านบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**สมมุติฐานข้อที่ 3.** ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## 3. อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

### 1. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ ด้านนโยบายและกลยุทธ์ ด้านระบบภายในองค์กร ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านงบประมาณ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านการติดตาม

ประเมิณผล และด้านผู้นำ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ อธิปราชย์ผลได้ดังนี้

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั่นคือ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการของกรมศุลกากร มีผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กล้า ทองขาว (2534) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ : กรณีศึกษานโยบายรณรงค์เพื่อการรู้หนังสือแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรทุกตัวคือ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย การกำหนดภารกิจและการมอบหมายงาน ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ การสนับสนุนจากส่วนกลางและท้องถิ่น และมาตรการควบคุมประเมิณผล และการกระตุ้นส่งเสริม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเหนือระดับ .01 ทุกตัวแปร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพเก้า ไพโรลิน (2545) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานกลุ่มบริษัท โตชิบา ประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานของโรงงานกลุ่มบริษัทโตชิบา ประเทศไทย มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา ศรีประเสริฐ (2545) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการสร้างระบบควบคุมภายใน กรณีศึกษา: กรมสามัญศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมและภาวะผู้นำของผู้บริหารหลายประการ เช่น ภาวะผู้นำ การประสานงาน การมีส่วนร่วม การควบคุมงาน และติดตามประเมิณผล ตลอดจนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทำให้การสร้างระบบควบคุมภายในประสบผลสำเร็จ บุคลากรตระหนักและเข้าใจในการจัดมาตรฐานการควบคุมภายใน และสามารถปรับแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานได้เพิ่มขึ้น และสัญชัย ประกอบชาติ (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานร้านสหกรณ์ผู้ปฏิบัติงาน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำกัด (รศ.กฟน.) สำนักงานใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ด้านโครงสร้างองค์กร พบว่า ด้านการบริหารและการจัดการ และการจัดท่างงบประมาณที่มีความเหมาะสม ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินการ ทำให้องค์กรสามารถบรรลุผลที่ตั้งไว้ได้ และสุรินทร์ บัวงาม (2541) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไปปฏิบัติในเขตการศึกษา 5 ผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จของการนำนโยบายกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไปปฏิบัติในเขตการศึกษา 5 อยู่ในระดับปานกลางและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยณรงค์ เรืองทอง (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของสินค้าหนึ่งผลิตภัณฑ์ กรณีศึกษา:

ผลิตภัณฑ์ผ้าทอ สุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า การจัดการ ปรชชานกลุ่มผู้ผลิตผ้าทอบ้านพุมเรียง เป็นผู้มีอำนาจในการบริหารจัดการเพียงผู้เดียว เนื่องจากเป็นเจ้าของกิจการ แต่กลุ่มผู้ผลิตผ้าทอบ้าน ทำกระจาย ปรชชานกลุ่มและสมาชิกมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการร่วมกัน ภาวะผู้นำ กลุ่มผู้ผลิต ผ้าทอบ้านพุมเรียงมีผู้นำแบบผูกขาด ไม่ได้มาจากการเลือกตั้งแต่ผู้นำกลุ่มผู้ผลิตผ้าทอบ้านทำกระจาย มาจากการเลือกตั้งและมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจทำให้สมาชิกยอมรับ การมีส่วนร่วม สมาชิก กลุ่มผู้ผลิตผ้าทอบ้านทำกระจายมีส่วนร่วมในการวางแผนกำหนดทิศทางการทำงานมากกว่าสมาชิก กลุ่มผู้ผลิตผ้าทอบ้านพุมเรียง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขจร แก้วสว่าง (2548) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสำเร็จของการนำ HR Scorecard มาใช้ในองค์การภาครัฐ กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ การสื่อสารภายในองค์การ โครงสร้างองค์การ มีความสัมพันธ์ กับระดับความสำเร็จของการนำ HH Scorecard มาใช้ในองค์การ ด้านภาวะผู้นำซึ่งทางสำนักงาน ก.พ. ผู้บริหารให้การสนับสนุน แนวคิดนี้เป็นอย่างดี มีการเข้าร่วมประชุมกันระหว่างผู้บริหารด้วยกันอย่างสม่ำเสมอ โดยจะมีการ เสนอแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการพัฒนาองค์การแสดงถึงวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลของผู้บริหาร มีความรอบคอบในการปรึกษาหารือกันอย่างดี ก่อนนำไปเป็นนโยบายเพื่อนำไปปฏิบัติต่อไป ด้านวัฒนธรรมองค์การ สำนักงาน ก.พ. มีความภูมิใจเป็นอย่างมากกับวัฒนธรรมองค์การพร้อม เปิดรับสิ่งใหม่ ๆ และพร้อมเตรียมรับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้เกิดความยอมรับและ สอดคล้องกับงานวิจัยของสิทธิเดช คงสุจริตชนินท์ (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ให้ บริการต่อการนำระบบไร้เอกสารมาใช้ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสินค้าขาเข้า : กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการบริหาร จัดการมีความสัมพันธ์หรือมีผลสำเร็จต่อการนำระบบไร้เอกสารมาใช้ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร สินค้าขาเข้าในระดับปานกลาง

## 2. ปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านบทบาทเจ้าหน้าที่ ด้านทัศนคติของเจ้าหน้าที่ และด้านการมีส่วนร่วม ที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ อภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการนำระบบ อิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือ กรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั่นคือ ปัจจัยด้านบุคลากรของกรมศุลกากร มีผลต่อ ความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

สร้อยสน สุจริต (2549) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กร : กรณีศึกษาสำนักข่าวกรองแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่าความสำเร็จในการนำการจัดการความรู้มาใช้ในสำนักข่าวกรองแห่งชาติอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 และตัวแปรอิสระที่สามารถอธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำการจัดการความรู้มาใช้ในสำนักข่าวกรองแห่งชาติ จำนวน 3 ตัวแปร เรียงลำดับตามตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุด ได้แก่ ตัวแปรด้านความรู้ความเข้าใจ ตัวแปรด้านวัฒนธรรมองค์กร และตัวแปรด้านความชัดเจนของนโยบายและกลยุทธ์และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อังคนิ จ.ผลิต (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพของศูนย์สุขภาพชุมชนให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน : ศึกษากรณีสถานีอนามัย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ด้านคุณภาพบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพของศูนย์สุขภาพชุมชน

### 3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านวัฒนธรรมองค์กร/ค่านิยมร่วม และด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น ที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ อธิปราชผล ได้ดังนี้

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง นั่นคือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของกรมศุลกากร มีผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาณวิภา โล่ห์ประเสริฐ (2549) ศึกษาเรื่องปัจจัยผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านการศึกษาและด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ขององค์กรบริหารส่วนตำบล ดอนหัวฬ่อ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญในการทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ประสบความสำเร็จก็คือ และการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงผ่านช่องทางของสภาหมู่บ้านและสภาตำบล ที่ทำให้การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ประสบความสำเร็จ และสอดคล้องกับ พิพัฒน์ สันติมติรัตน์ (2546) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : บริษัท เทียนโพลีเอสเตอร์ จำกัด ปี ผลการศึกษาพบว่า การที่จะประสบความสำเร็จนั้น จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือ การติดตามและแก้ไขปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และการมีงบประมาณเพียงพอ ซึ่งปัจจัยทั้งสี่นี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้การสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องเกี่ยวกับ ISO 9000 ให้กับพนักงาน

อย่างต่อเนื่อง และการทำประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ISO 9000 อย่างสม่ำเสมอ ก็เป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จของการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ด้วยเช่นกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของรักนิกร แสนทวีสุข (2547) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มอาชีพตามโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ : ศึกษากรณีจังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของกรรมการและสมาชิกกลุ่ม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มอาชีพตามโครงการ หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์

#### 4. ข้อเสนอแนะ

##### 4.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการทำการวิจัยครั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

##### 1. ปัจจัยด้านบริหารจัดการ

สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ควรกำหนดเวลาแล้วเสร็จและงบประมาณที่ต้องใช้ในแต่ละกิจกรรมที่เกี่ยวกับการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารไว้ อย่างชัดเจน รวมทั้งการออกคำสั่งและระเบียบสำหรับการปฏิบัติงานในแต่ละ มีการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ใว้อย่างครบถ้วน จัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์ และเครือข่ายที่ทันสมัย เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร อย่างเพียงพอ ควรจัดให้มีการอบรมการใช้อิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารอย่างต่อเนื่อง ผลักดันให้มีการผ่านพิธีการนำเข้า – ส่งออก ในระบบ MANUAL ให้เข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารอย่างเต็มรูปแบบ

##### 2. ด้านบุคลากร

สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ควรให้ข้าราชการ ที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร เรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ และ มีการกระตุ้นซึ่งกันละกัน เพื่อร่วมมือปฏิบัติงานให้เกิดความประทับใจ มีความสุจริตต่อหน้าที่ ให้ความเป็นธรรม

กับผู้ประกอบการ สร้างจิตจิตสำนึกที่ดีต่อผู้ประกอบการ มีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหาในขั้นตอนการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ควรรวบรวมปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการปฏิบัติงาน เสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงาน เพื่อปรับปรุงแก้ไข อย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ควรมีการปรับปรุงพัฒนาในส่วนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นและผลสำเร็จขององค์การ

### 3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม

สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เช่น การท่าเรือแห่งประเทศไทยและธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ให้ความร่วมมือในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ที่สอดคล้องกับระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานเกิดขึ้น จะได้ร่วมกันแก้ไขเพื่อให้ดำเนินไปในแนวทางเดียวกัน และเพื่อป้องกันการทุจริตจากผู้ประกอบการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ผลงานสู่หน่วยงานภายนอกทุกระยะ

### 4.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า หากมีการศึกษาในครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพหรือสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาที่แท้จริงที่เกิดขึ้นของการนำระบบระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ เพื่อหาแนวทางแก้ไขและปรับเปลี่ยนแนวทางการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน ก็จะเป็นงานวิจัยที่มีประโยชน์อย่างยิ่ง





บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กล้า ทองขาว (2534) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา นโยบายรณรงค์เพื่อการรู้หนังสือแห่งชาติ” ปรินญาพัฒนบริหารศาสตร ศึกษบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา) รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- กุลวัชร ชันติกุล (2553) “บทเรียนออนไลน์ พลเมืองดีตามวิถีประชาธิปไตย” ค้นคืนวันที่ 5 มีนาคม 2553 จาก <http://www.kullawat.net/civic>
- กรมนักเรียนนายเรืออากาศ รักษาพระองค์ (2553) “การจัดการเชิงกลยุทธ์” ค้นคืนวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2553 จาก <http://www.aircadetwing.com>
- กฤษฎา ตั้งประเสริฐ และคณะ (2547) “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผลิตภัณฑ์เนื้อลำโพงแห่งของกลุ่มแม่บ้านเกษตรบ้านแคว ตำบลท่ากว้าง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่” การสัมมนาเชิงปฏิบัติการว่าด้วยการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน หลักสูตรการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ รุ่นที่ 8 คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- จอร์ แก้วสว่าง และคณะ (2548) “ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสำเร็จของการนำ HR Scorecard มาใช้ในองค์การภาครัฐ กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน” การสัมมนาเชิงปฏิบัติการว่าด้วยการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน หลักสูตรการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนมหาบัณฑิต ภาคปกติ รุ่นที่ 8 คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2553) โครงสร้างสังคม ค้นคืนวันที่ 9 มีนาคม 2553 จาก <http://www.huso.ac.th/car/Sociology>
- จริญา ศรีประทุม และคณะ (2545) “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ: กรณีศึกษาสำนักสืบสวนปราบปราม กรมศุลกากร” สัมมนาเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการจัดการสำหรับนักบริหาร หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต ภาคพิเศษ กรุงเทพมหานคร รุ่นที่ 14 คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- เฉลิมพงศ์ มีสมนัย (2550) *การบริหารภาครัฐ* สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ชัชวาลย์ ทองดีเลิศ (2553) “การบริหารจัดการ” ค้นคืนวันที่ 20 กันยายน 2553 จาก <http://www.jobpub.com>

- ชัยณรงค์ เรืองทอง และคณะ (2547) “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จสินค้าหนึ่งผลิตภัณฑ์: กรณีศึกษาผลิตภัณฑ์ผ้าทอ สุราษฎร์ธานี ศึกษากรณีจังหวัดอุบลราชธานี” สัมมนาเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการจัดการสำหรับนักบริหาร หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ กรุงเทพมหานคร รุ่นที่ 12 คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ชัยรัตน์ สมสืบ (2550) *แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ชาติรี บุญนาค (2544) “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มเกษตรกรจังหวัดนนทบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาเกษตรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2550) *แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- นพเก้า ไพรลีน (2545) “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร: กรณีศึกษาเฉพาะโรงงานกลุ่มบริษัทโตชิบา ประเทศไทย” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- บัญชา จันทรดา (2551) “การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการจัดการศึกษาสำหรับเด็กด้อยโอกาสไปปฏิบัติในโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา
- วารสารงานวิจัย (2553) ปัจจัยด้านบุคคลที่จำเป็นต่อการพัฒนาองค์กรและบุคลากร ค้นคืนวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2553 จาก <http://www.images.grade9.nyktuokt.multiplycontont.com>
- ปัฐมา สิทธิชัย (2539) “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของโครงการความร่วมมือทางการศึกษาระหว่างสถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้ และวิทยาลัยเกษตรกรรมแพร่” วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา) คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ปรีชา ทองคำเอี่ยม (2549) “ปัจจัยที่มีผลต่อการนำโครงการปลูกป่าประชารัฐไปสู่การปฏิบัติ กรณีศึกษา ตำบลท่าสาย และตำบลป่าอ้อดอนชัย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ปิยนิตย์ โอนนพรัตน์วิบูลย์ (2550) *การบริหารภาครัฐ* สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

- พนัส ชัยรัมย์ (2547) “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในชุมชนมุสลิม” ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- พิพัฒน์ สันติมณีรัตน์ (2546) “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000: บริษัท เทชิน โพลีเอสเตอร์ จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- พิทยา บวรวัฒนา (2550) รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร
- มาณวิภา โล่ห์ประเสริฐ (2549) “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านการศึกษาและด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัวพอ” สัมมนาเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการจัดการสำหรับนักบริหาร หลักสูตรการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ภาคพิเศษ กรุงเทพมหานคร รุ่นที่ 14 คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- มหาวิทยาลัยขอนแก่น “องค์การและสภาพแวดล้อมขององค์การ” (2553) ค้นคืนวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2553 จาก <http://www.std.kku.ac.th>
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (2553) “ความหมายของการประชาสัมพันธ์” ค้นคืนวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2553 จาก <http://www.ranong2.dusit.ac.th>
- รักนิกร แสนทวีสุข (2547) “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มอาชีพตามโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์: ศึกษากรณีจังหวัดอุบลราชธานี” ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ศุภชัย ยาวะประภาส และปิยกร หวังมหาพร (2550) การบริหารงานภาครัฐ สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สุกัญญา ศรีประเสริฐ (2545) “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการสร้างระบบควบคุมภายใน กรณีศึกษากรมสามัญศึกษา” การสัมมนาเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการจัดการสำหรับนักบริหาร หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ กรุงเทพมหานคร รุ่นที่ 14 คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สุรินทร์ บัวงาม (2541) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไปปฏิบัติในเขตการศึกษา 5” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารการศึกษา) สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

- สิทธิเดช คงสุจริตชนินท์ (2551) “ความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อการนำระบบไร้เอกสารมาใช้ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสินค้านำเข้า: กรณีศึกษาสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก
- สัญญาชัย ประกอบชาติ และคณะ (2546) “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานสร้างสหกรณ์ผู้ปฏิบัติงาน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำกัด (รศ.กฟน.) สำนักงานใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ” การสัมมนาเชิงปฏิบัติการว่าด้วยการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน หลักสูตรการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนมหาบัณฑิต ภาคปกติ รุ่นที่ 6 คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สมคิด บางโม (2548) *องค์การและการจัดการ* โรงพิมพ์วิทย์พัฒน์ กรุงเทพมหานคร
- สร้อยสน สุจริต และคณะ (2549) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กร: กรณีศึกษาสำนักข่าวกรองแห่งชาติ” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553) “ค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ” ค้นคืนวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2553 จาก <http://www.suclean.su.ac.th/fiell.pdf>
- อัครเดช ไชยเพิ่ม (2550) *การบริหารงานภาครัฐ* โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- อังคนิ จ.ผลิต (2550) “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพของศูนย์สุขภาพชุมชนให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน: ศึกษากรณีสถานีนอนามัย จังหวัดเชียงราย ” ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ศุภวรรณ พิพัฒพรณวงศ์ (2553) “Social Science by Supawan” ค้นคืนวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2553 จาก <http://socialscience.igetweb.com>
- Narujak Marketing Online “การตลาดคืออะไร แล้วทำไมต้องมี” (2552) ค้นคืนวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2553 จาก <http://www.oknation.net>



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนคร



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## แบบสอบถาม

### คำชี้แจง

แบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ชุดนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้ศึกษาขอทราบข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการศึกษา และเพื่อเป็นแนวทางแก่กรมศุลกากร ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการของกรมศุลกากรให้ดียิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อที่จะได้ผลการศึกษาที่ใกล้เคียงกับความต้องการของท่านมากที่สุดอันจะเป็นประโยชน์ต่อท่าน และเป็นการปรับปรุงระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ต่อไป

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยข้อคำถามปิดและคำถามเปิด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

1) ตอนที่หนึ่ง แบบคำถามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สายงาน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลารับราชการในกรมศุลกากร

2) ตอนที่สอง แบบคำถามถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ เป็นคำถามแบบปลายปิด โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

ปัจจัยที่ 1 แบบวัดปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ (1)นโยบายและกลยุทธ์ (2)ระบบภายในองค์กร (3) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (4) งบประมาณ (5) ประชาสัมพันธ์ (6) การติดตามประเมินผล (7) ผู้นำ

ปัจจัยที่ 2 แบบวัดปัจจัยด้านบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ) ได้แก่ (1) ความรู้ความเข้าใจ (2) บทบาทเจ้าหน้าที่ (3) ทักษะ (4) การมีส่วนร่วม

ปัจจัยที่ 3 แบบวัดปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ (1) การมีส่วนร่วมของประชาชน (2) วัฒนธรรมองค์กร/ค่านิยมร่วม (3) การสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น

3) ตอนที่สาม แบบคำถามเกี่ยวกับระดับความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ เป็นคำถามแบบปลายปิด

4) ตอนที่สี่ แบบสอบถามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้า ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ (แบบ

ปลายเปิด) และความต้องการเพิ่มเติมที่ต้องการในส่วนที่เกี่ยวข้องสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ประสบความสำเร็จสูงสุด

**ตอนที่หนึ่ง** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง

1. เพศ

หญิง  ชาย

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า  สูงกว่าปริญญาตรี

4. สายงาน

เจ้าพนักงานธุรการ  เจ้าพนักงานศุลกากร  นักวิชาการศุลกากร

5. ระดับตำแหน่ง

ปฏิบัติงาน  ชำนาญงาน  อาวุโส  
 ปฏิบัติการ  ชำนาญการ  ชำนาญการพิเศษ  
 เชี่ยวชาญ  ทรงคุณวุฒิ  อำนวยการระดับต้น  
 อำนวยการระดับสูง

6. ระยะเวลารับราชการในกรมศุลกากร.....ปี



**ตอนที่สอง** ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ เป็นคำถามแบบปลายปิด โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ	เห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>นโยบายและกลยุทธ์</b>					
1. สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ได้จัดทำแผนปฏิบัติราชการด้านการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร โดยแบ่งออกเป็นระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาว ไว้อย่างชัดเจน					
2. สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ได้กำหนดเวลาแล้วเสร็จและงบประมาณที่ต้องใช้ในแต่ละกิจกรรมที่เกี่ยวกับการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ไว้อย่างชัดเจน					
3. สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ออกคำสั่งและระเบียบสำหรับการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนที่เกี่ยวกับการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ไว้อย่างชัดเจน					
4. สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร สำหรับข้าราชการที่ปฏิบัติงาน ไว้อย่างครบถ้วน					
<b>ระบบภายในองค์กร</b>					
5. สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ได้จัดการฝึกอบรมข้าราชการให้มีทักษะหรือความรู้ในการปฏิบัติงานด้านการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร เป็นรายเดือน					

1. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ	เห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ กำหนดโครงสร้างการปฏิบัติงานด้านการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ไว้อย่างชัดเจน					
7. สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ กำหนดสายการบังคับบัญชาด้านการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ไว้อย่างชัดเจน					
8. สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ มีการบรรจุแต่งตั้งและโยกย้ายข้าราชการ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ไว้อย่างเหมาะสม					
9. สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ มีมาตรการควบคุมดูแลความประพฤติของข้าราชการ เช่น ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร					
10. สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ จัดให้มีคณะกรรมการประเมินผลอิสระ เพื่อดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร					
14. กระบวนการสารสนเทศของระบบผ่านพิธีการนำเข้าด้วยอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มีความถูกต้องรวดเร็ว สอดคล้องกับปริมาณงานของผู้ประกอบการ ได้เป็นอย่างดี					
15. กระบวนการสารสนเทศของระบบผ่านพิธีการนำเข้าด้วยอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร สามารถเรียกข้อมูลใช้ได้ทันความต้องการต่อการตัดสินใจให้การปฏิบัติงานลุล่วงไปได้ดี					

1. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ	เห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>งบประมาณ</b>					
16. สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ จัดสรรงบประมาณสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์และวัสดุอุปกรณ์ทันสมัยเพื่อการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มากเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
17. สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ควบคุมและตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณด้านการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร อย่างเคร่งครัด					
18. สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ จัดสรรงบประมาณเกี่ยวกับการดูแลรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร เพื่อให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ					
<b>ประชาสัมพันธ์</b>					
19. สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ได้ประชาสัมพันธ์การผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร เพื่อให้ผู้ประกอบการทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน กว้างขวาง และมากเพียงพอ					
20. สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ต่อข้าราชการและผู้ประกอบการอย่างมากเพียงพอ					

1. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ	เห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
21. สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ต่อผู้ประกอบการโดยผ่านหลายช่องทาง เช่น ประกาศทางวิทยุ โทรทัศน์ และสื่อต่าง ๆ เป็นต้น					
<b>การติดตามประเมินผล</b> 22. สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามประเมินผลงานด้านการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร และหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุง ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น					
23. คณะกรรมการติดตามประเมินผลงาน ประเมินผลงานจากผู้ประกอบการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร เป็นประจำทุกเดือน					
24. คณะกรรมการติดตามประเมินผล ประเมินผลแผนงานและการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานด้านผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร เป็นประจำทุกสามเดือน					
<b>ผู้นำ</b> 25. ผู้บริหารของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ มีภาวะในการกล้าคิดและกล้าตัดสินใจเพื่อปรับปรุงกระบวนการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร					
26. ผู้บริหารสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ มอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ ให้ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการใน					

1. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ	เห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เรื่องนั้น ๆ โดยตรงเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนในผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร					
27. ผู้บริหารสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ มีความคิดริเริ่มและพร้อมที่จะสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร					
28. ผู้บริหารของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารในแต่ละกิจกรรมให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาอย่างเคร่งครัด					
29. ผู้บริหารสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ จัดให้มีการฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมากเพียงพอ ทำให้ข้าราชการมีความรู้ความเข้าใจมากเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน					
30. ผู้บริหารของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ดำเนินการพิจารณาวินิจฉัยและชี้ขาด เพื่อแก้ไขปัญหาด้านการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร โดยเร็ว					
31. ผู้บริหารของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ จัดการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาด้านการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารให้สำเร็จลุล่วงโดยเร็ว					

2. ปัจจัยด้านบุคลากร	เห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<p><b>ความรู้ความเข้าใจ</b></p> <p>32. ข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบไร้เอกสาร ได้รับการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจนมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารเป็นอย่างดี</p>					
<p>33. ข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบไร้เอกสาร ได้รับการอบรมและปลูกจิตสำนึกในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตขยันขันแข็งในการปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร</p>					
<p>34. ข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มีความสามารถในการเก็บรวบรวมความรู้ และขยายความรู้ ความจำออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล</p>					
<p><b>บทบาทเจ้าหน้าที่</b></p> <p>35. ข้าราชการ ที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ประกอบการ</p>					
<p>36. ข้าราชการ ที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ต้องการเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ</p>					
<p>37. ข้าราชการ ที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มีการกระตุ้นซึ่งกันและกัน เพื่อร่วมมือกันปฏิบัติงานให้เกิดความประทับใจ</p>					

2. ปัจจัยด้านบุคลากร	เห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ทัศนคติของเจ้าหน้าที่</b>					
38. ข้าราชการ ที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร รู้สึกได้ว่าระบบไร้เอกสารสร้างความเป็นธรรมให้กับผู้ประกอบการ					
39. ข้าราชการ ที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ยอมรับว่าผู้ประกอบการมีจิตสำนึกที่ดีต่อระบบไร้เอกสาร					
40. ข้าราชการ ที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มีคุณสมบัติด้านสุจริตเป็นสำคัญ					
<b>การมีส่วนร่วม</b>					
41. ข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหาในขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ เป็นอย่างดี					
<b>3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม</b>	เห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
42. ข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ให้ความร่วมมือกับผู้ประกอบการในการแก้ปัญหาทุกขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นอย่างดี					
43. ข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ได้รวบรวมปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการปฏิบัติงาน เสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงาน เพื่อปรับปรุงแก้ไข อย่างสม่ำเสมอ					

3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม	เห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>การมีส่วนร่วมของประชาชน</b>					
44. ผู้ประกอบการให้ความร่วมมือด้านระบบสารสนเทศที่ทันสมัยตามแบบที่กรมศุลกากรต้องการ					
45. ผู้ประกอบการให้การสนับสนุนโครงการต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารดำเนินการได้อย่างดี					
46. ผู้ประกอบการให้ความร่วมมือในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร เป็นอย่างดี					
<b>วัฒนธรรมองค์กร/ค่านิยมร่วม</b>					
47. ข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มีจิตสำนึกเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต					
48. ข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มีความความรับผิดชอบต่อผลงาน					
49. ข้าราชการที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ปฏิบัติงานโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>การสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น</b>					
50. หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เช่น การท่าเรือแห่งประเทศไทยและธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ให้ความร่วมมือในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ที่สอดคล้องกับระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร					



3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม	เห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
51. เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานเกิดขึ้น หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เช่น การท่าเรือแห่งประเทศไทย และธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ได้มีการประสานงานกับสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ เพื่อให้การผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ดำเนินไปในแนวทางเดียวกัน					
52. สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ กับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เช่น การท่าเรือแห่งประเทศไทย และธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ได้ทำความตกลงที่ตรงกัน เกี่ยวกับการดำเนินการในขั้นตอนการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร เพื่อป้องกันการทุจริตจากผู้ประกอบการ ivo อย่างเคร่งครัด					

**ตอนที่สาม** ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำเร็จการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้  
ในการผ่านพิธีการนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ เป็นคำถามแบบปลายปิด

	เห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
53. การผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ประสบความสำเร็จตามแผนปฏิบัติงานระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาว ที่วางไว้ล่วงหน้า					
54. การผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ประสบความสำเร็จตามกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน					

	เห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
55. การผ่านพิธีการนำเข้า ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ทำให้ลดการใช้เอกสาร และค่าใช้จ่าย					
56. การผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ โดยทั่วถึง เท่าเทียมกันและยุติธรรม					
57. ข้าราชการ ที่ปฏิบัติงานผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ					
58. การผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ประสบความสำเร็จด้านความพึงพอใจจากผู้ประกอบการ					
59. โดยภาพรวม ท่านคิดว่า การผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ประสบความสำเร็จ					

ตอนที่สี่ **ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบการผ่านพิธีการนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข  
ประกาศกรมศุลกากร

ที่ กค 0503/ว 4๖

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับสำนัก กอง และต้นตุลาการทุกแห่ง เพื่อทราบ

29 มิถุนายน 2549

*ave my*  
(นางวราภรณ์ นันทิยะกุล)  
เลขานุการกรม ปฏิบัติราชการแทน  
อธิบดีกรมตุลาการ

(สำเนา)

ประกาศกรมตุลาการ

ที่ 41/2549

เรื่อง โครงการนำร่องการผ่านพิธีการตุลาการทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร  
ว่าด้วยการนำของเข้ามาในราชอาณาจักร

เพื่อให้พิธีการตุลาการเป็นไปตามมาตรฐานสากล บนพื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร เพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศ อันเป็นการพัฒนา ความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 6 (2) , มาตรา 14, มาตรา 38, มาตรา 40, มาตรา 45, มาตรา 47, มาตรา 49, มาตรา 87, มาตรา 88, มาตรา 97, มาตรา 97 ตี, มาตรา 97 จัตวา, มาตรา 97 เบญจ, มาตรา 97 สัตต, มาตรา 97 อัฐ, มาตรา 97 นว, มาตรา 113 ทวิ, มาตรา 114 แห่งพระราชบัญญัติ ตุลาการ พระพุทธศักราช 2469 มาตรา 19 ทวิ, มาตรา 19 ตี, มาตรา 19 จัตวา แห่ง พระราชบัญญัติตุลาการ (ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 และมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติตุลาการ พระพุทธศักราช 2469 อธิบดีกรมตุลาการออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ประกาศนี้ กำหนดขึ้นเพื่อใช้บังคับกับผู้เข้าร่วมนำร่องในการผ่านพิธีการตุลาการ ทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ว่าด้วยการนำของเข้ามาในราชอาณาจักร

ในการนำร่องเพื่อการผ่านพิธีการตุลาการ บรรดาประกาศ หรือระเบียบ หรือคำสั่งอื่นใด ในส่วนที่ได้กำหนดไว้แล้วในประกาศนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับประกาศนี้ ให้ใช้ประกาศนี้บังคับ เว้นแต่กรณีที่ประกาศ หรือระเบียบ หรือคำสั่งใดกำหนดขึ้นเพื่อใช้บังคับหรือให้สิทธิประโยชน์แก่ ผู้นำของเข้าเป็นการเฉพาะ ก็ให้ถือปฏิบัติตามประกาศ หรือคำสั่ง หรือระเบียบที่กำหนดไว้ สำหรับเรื่อง นั้น ๆ

2

## ส่วนที่ 1

## บททั่วไป

ข้อ 2 การนำร่องเพื่อการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ว่าด้วยการนำของเข้ามาในราชอาณาจักรนี้

(1) เป็นระบบพิธีการศุลกากรที่ให้กระทำได้โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (Paperless) โดยการส่งข้อมูลพร้อมลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรฐานที่ศุลกากรกำหนด (ebXML / XML Format) แทนการยื่นเอกสารและการลงลายมือชื่อในกระดาษ

(2) เป็นระบบการตรวจปล่อยสินค้าทันทีที่สินค้ามาถึง โดยตัวแทนเรือหรือตัวแทนอากาศยานหรือตัวแทนผู้ขนส่งเป็นผู้รายงานบัญชีสินค้าที่นำเข้ามาในราชอาณาจักรเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร

(3) เป็นการรวมกระบวนการในการผ่านพิธีการใบขนสินค้าขาเข้ากับการยื่นขอรับสินค้าออกจากอารักขาศุลกากรไว้ในขั้นตอนเดียวทำให้สามารถตรวจปล่อยของออกจากอารักขาศุลกากรได้ทันทีที่ของมาถึง และผู้นำของเข้าสามารถรับสินค้าจากโรงพักสินค้าได้ในทันที

(4) เป็นระบบการชำระค่าภาษีอากร การวางประกันค่าภาษีอากร โดยผู้นำของเข้าสามารถกระทำได้โดยการชำระด้วยเงินสด หรือการตัดบัญชีธนาคารและ/หรือการวางค้ำประกันของธนาคารในกระบวนการทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้

(5) เป็นระบบการเชื่อมโยงข้อมูลการขออนุมัติ/อนุญาต ระหว่างผู้นำของเข้ากับหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายในการควบคุมการนำเข้าและระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร โดยผ่านระบบการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (Single Window)

(6) เป็นระบบการส่งผ่านข้อมูลใบขนสินค้าซึ่งผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารเข้าสู่ระบบการดำเนินการต่อเนื่องได้ ทั้งในกระบวนการทางศุลกากร และกระบวนการของหน่วยงานอื่น โดยไม่ต้องจัดส่งเอกสารในรูปแบบกระดาษอีก

## ส่วนที่ 2

## การลงทะเบียน

ข้อ 3 ให้ผู้ประสงค์จะเข้าร่วมการนำร่องเพื่อผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารทำการลงทะเบียน ดังนี้

(1) เป็นผู้ผ่านพิธีการศุลกากร หรือขอใช้บริการของตัวแทนออกของ (Customs Broker) เพื่อทำการส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร ตามหลักเกณฑ์และวิธีการตามประกาศกรมศุลกากรที่ 16/2549 โดยอนุโลม

(2) ในกรณีที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อความตามแบบแนบท้ายประกาศดังกล่าว เพื่อให้สอดคล้องกับการลงทะเบียนของผู้นำของเข้า หรือตัวแทนออกของที่เข้าร่วมการนำร่อง ให้สำนักมาตรฐานพิธีการและราคาพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม

(3) ผู้ที่ได้รับการอนุมัติให้ผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารแล้ว ให้ผ่านพิธีการศุลกากรในการนำของเข้า การส่งของออก และการดำเนินการในเรื่องสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรได้ทุกขั้นตอน โดยไม่ต้องใช้บัตรใด ๆ อีก

### ส่วนที่ 3

#### ระบบการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (Single Window)

ข้อ 4 การนำร่องเพื่อส่งข้อมูลในระบบการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

(1) ในกรณีของผู้นำเข้าไม่ต้องมีการดำเนินการตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับศุลกากร

(1.1) ให้ผู้นำของเข้าส่งข้อมูลบัญชีราคาสินค้า (Invoice) ตามมาตรฐานที่ศุลกากรกำหนด (ebXML / XML Format) ผ่านผู้ให้บริการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Value Added Network Services : VANS) เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร

(1.2) เมื่อของได้ปล่อยออกจากอารักขาศุลกากรแล้ว ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร จะทำการส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบการดำเนินการต่อเนื่องในกระบวนการของศุลกากร เช่น ระบบการคืนอากรมาตรา 19 ทวิ ระบบคลังสินค้าทัณฑ์บน เป็นต้น

(2) ในกรณีของผู้นำเข้าต้องได้รับการอนุมัติ/อนุญาตตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(2.1) สำหรับการอนุมัติ/อนุญาตให้กับของที่นำเข้ามาตามบัญชีราคาสินค้าที่นำเข้าเป็นรายครั้ง

(2.1.1) ให้ผู้นำของเข้าส่งข้อมูลบัญชีราคาสินค้าตามมาตรฐานที่ศุลกากรกำหนด ร่วมกับหน่วยงานนั้นๆ พร้อมข้อมูลการขออนุมัติ/อนุญาตที่หน่วยงานนั้นกำหนดผ่านผู้ให้บริการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานดังกล่าว

(2.1.2) เมื่อหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายในการควบคุมการนำเข้าพิจารณาข้อมูลคำขอของผู้นำของเข้า และทำการบันทึกการอนุมัติ/อนุญาตในระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานนั้นๆ แล้ว ระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานนั้นจะแจ้งกลับผ่านผู้ให้บริการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ส่งข้อมูลทราบเลขที่การอนุมัติ/อนุญาตดังกล่าว

(2.1.3) และส่งผ่านข้อมูลบัญชีราคาสินค้าพร้อมข้อมูลการอนุมัติ/อนุญาตของหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายในการควบคุมการนำเข้า เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรโดยผ่านระบบการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ซึ่งกรณีนี้ผู้นำของเข้าไม่ต้องส่งข้อมูลบัญชีราคาสินค้าให้ศุลกากรอีก

(2.1.4) เมื่อของได้ปล่อยออกจากอารักขาศุลกากรแล้ว ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะทำการส่งข้อมูลตอบกลับให้หน่วยงานนั้นทราบโดยผ่านระบบการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

(2.1.5) หากหน่วยงานนั้นต้องการข้อมูลเพื่อดำเนินการในระบบการดำเนินการต่อเนื่องในกระบวนการของหน่วยงานดังกล่าว ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะส่งผ่านข้อมูลใบขนสินค้าซึ่งได้มีการบันทึกผลการปล่อยของแล้วให้กับหน่วยงานนั้นๆ ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ต่อไป

(2.2) สำหรับการอนุมัติ/อนุญาตให้กับของที่นำเข้าในกรณีอื่นๆ

(2.2.1) ให้ผู้นำของเข้าส่งข้อมูลการขออนุมัติ/อนุญาตที่หน่วยงานนั้นกำหนดผ่านผู้ให้บริการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานดังกล่าว

(2.2.2) เมื่อหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายในการควบคุมการนำเข้า พิจารณาข้อมูลคำขอของผู้นำของเข้า และทำการบันทึกการอนุมัติ/อนุญาตในระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานนั้นๆ แล้ว ระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานนั้นจะแจ้งกลับผ่านผู้ให้บริการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ส่งข้อมูลทราบเลขที่การอนุมัติ/อนุญาตดังกล่าว

(2.2.3) และส่งผ่านข้อมูลการอนุมัติ/อนุญาตของหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายในการควบคุมการนำเข้า เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรโดยผ่านระบบการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

(2.2.4) เมื่อของได้ปล่อยออกจากอารักขาศุลกากรแล้ว ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะทำการบันทึกผลการปล่อยของและข้อมูลเลขที่การอนุมัติ/อนุญาตไว้

(2.2.5) หากหน่วยงานนั้นต้องการข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าเพื่อดำเนินการในระบบการดำเนินการต่อเนื่องในกระบวนการของหน่วยงานดังกล่าว ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะส่งผ่านข้อมูลใบขนสินค้าซึ่งได้มีการบันทึกผลการปล่อยของแล้วให้กับหน่วยงานนั้นๆ ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ต่อไป

## ส่วนที่ 4

## การยื่นรายงานเรือเข้าและการยื่นบัญชีสินค้าสำหรับเรือ

ข้อ 5 การยื่นรายงานเรือ รายงานอากาศยานเข้ามาในราชอาณาจักร

ให้ตัวแทนเรือ ตัวแทนอากาศยาน ดำเนินการเกี่ยวกับการยื่นรายงานเรือเข้า ขออนุมัติเปิดระวางเรือ และการยื่นบัญชีสินค้าสำหรับเรือทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังต่อไปนี้

(1) จัดทำข้อมูลการรายงานเรือหรืออากาศยานเข้ามาในราชอาณาจักร พร้อมการขออนุมัติเปิดระวางเรือ ตามมาตรฐานที่ศุลกากรกำหนดส่งเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรโดยพลัน โดยระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะออกเลขที่รับรายงานเรือ และกำหนดนายตรวจประจำเรือเพื่อควบคุมการขนถ่ายสินค้า

(2) จัดทำข้อมูลบัญชีสินค้าสำหรับเรือหรืออากาศยาน (Manifest) ที่เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรตามมาตรฐานที่ศุลกากรกำหนดเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร พร้อมบันทึกข้อมูลรายการคอนเทนเนอร์ (Container List) ตามโปรแกรมที่กำหนดส่งเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร

(3) การสำแดงเครื่องหมายและเลขหมายหีบห่อ (Shipping Mark) ในข้อมูลบัญชีสินค้าสำหรับเรือ ถ้าข้อมูลเป็นรูปภาพให้สำแดงเป็น N/A แต่ถ้าเป็นข้อความให้สำแดงเป็นข้อความตามจริง

(4) ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้นกับแฟ้มข้อมูลอ้างอิง

(4.1) ถ้าพบข้อผิดพลาดในการตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้น ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะตอบรหัสข้อผิดพลาด (Error Message) กลับไปให้ผู้ส่งข้อมูล

(4.2) ถ้าไม่พบข้อผิดพลาดระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะนำข้อมูลรายงานเรือ หรือรายงานอากาศยานเข้ามาในราชอาณาจักรนั้น เผยแพร่ทางอินเตอร์เน็ตให้ผู้นำของเข้าทราบเพื่อดำเนินการ ต่อไป

(5) การแก้ไขข้อมูลบัญชีสินค้าสำหรับเรือ

ให้ผู้ส่งข้อมูลสามารถส่งข้อมูลการแก้ไขข้อมูลบัญชีสินค้าสำหรับเรือเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรได้ภายในกำหนด 48 ชั่วโมง นับแต่ออกเลขที่รับรายงานเรือให้โดยไม่มีพิจารณาความผิด

ข้อ 6 การรายงานยานพาหนะทางบกเข้ามาในราชอาณาจักร

ให้ผู้ควบคุมยานพาหนะที่ขนส่งสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักรผ่านเขตแดนทางบก บันทึกข้อมูลบัญชีสินค้า (แบบ ศ.บ.1) ตามมาตรฐานที่ศุลกากรกำหนดเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร เมื่อจะนำยานพาหนะผ่านด่านพรมแดนที่นำเข้ามาในราชอาณาจักร



## ส่วนที่ 5

## การผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร

ข้อ 7 กรณีว่าด้วยการนำของเข้ามาในราชอาณาจักร

ในการนำร่องเพื่อผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ผู้นำของเข้าต้องทำการส่งข้อมูลใบขนสินค้าเข้ามายังระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร ดังนี้

(1) ในกรณีของที่นำเข้ามาในราชอาณาจักร รวมถึงของที่นำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขนเข้าเก็บในคลังสินค้าทัณฑ์บน หรือของที่นำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อนำเข้าไปในเขตปลอดอากร และหรือนำเข้าไปในเขตนิคมอุตสาหกรรมส่งออก

ให้ผู้นำของเข้าทำการตรวจสอบข้อมูลรายงานเรือหรือรายงานอากาศยานเข้ามาในราชอาณาจักรที่ศุลกากรเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ตก่อนการส่งข้อมูลใบขนสินค้าเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร

(2) ในกรณีของที่ได้ปล่อยออกจากคลังสินค้าทัณฑ์บน เพื่อใช้หรือจำหน่ายภายในราชอาณาจักร หรือเพื่อโอนเข้าไปในคลังสินค้าทัณฑ์บนอื่น หรือจำหน่ายให้แก่ผู้นำของเข้าตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 หรือผู้มีสิทธิได้รับยกเว้นอากรตามกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร หรือผู้มีสิทธิได้รับยกเว้นอากรตามกฎหมายอื่น เช่น พระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุน เป็นต้น

ให้ผู้นำของเข้าซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับของที่ปล่อยออกจากคลังสินค้าทัณฑ์บนดังกล่าว ส่งข้อมูลใบขนสินค้าเข้าเข้าโอนย้ายภายในประเทศเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรก่อนการขนย้ายสินค้าออกจากคลังสินค้าทัณฑ์บนที่เก็บของนั้น

(3) ในกรณีของที่ได้นำออกจากเขตปลอดอากร เพื่อใช้หรือจำหน่ายภายในราชอาณาจักร หรือเพื่อโอนเข้าไปในเขตปลอดอากรอื่น หรือเพื่อโอนเข้าไปในคลังสินค้าทัณฑ์บน หรือจำหน่ายให้แก่ผู้นำของเข้าตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 หรือผู้มีสิทธิได้รับยกเว้นอากรตามกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร หรือผู้มีสิทธิได้รับยกเว้นอากรตามกฎหมายอื่น เช่น พระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุน เป็นต้น

ให้ผู้นำของเข้าซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับของที่นำออกจากเขตปลอดอากรดังกล่าว ส่งข้อมูลใบขนสินค้าเข้าเข้าโอนย้ายภายในประเทศเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรก่อนการขนย้ายสินค้าออกจากเขตปลอดอากรที่เก็บของนั้น

(4) ในกรณีของที่ได้นำออกจากเซตนิคมอุตสาหกรรมส่งออก เพื่อใช้หรือจำหน่ายภายในราชอาณาจักร หรือเพื่อโอนเข้าไปในเซตนิคมอุตสาหกรรมส่งออกหรือเขตปลอดอากรอื่น

ให้ผู้นำเข้าซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับของที่นำออกจากเซตนิคมอุตสาหกรรมส่งออกดังกล่าว ส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าโอนย้ายภายในประเทศเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรก่อนการขนย้ายสินค้าออกจากเซตนิคมอุตสาหกรรมส่งออกที่เก็บของนั้น

(5) ในกรณีโอนของที่นำเข้ามาตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 เข้าไปในคลังสินค้าทัณฑ์บน เขตปลอดอากร หรือจำหน่ายให้แก่ผู้มีสิทธิได้รับยกเว้นอากรตามกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร หรือผู้มีสิทธิได้รับยกเว้นอากรตามกฎหมายอื่น เช่น พระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุน เป็นต้น

ให้ผู้นำเข้าซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับของที่นำเข้าตามมาตรา 19 ทวิ ดังกล่าว ส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าโอนย้ายภายในประเทศเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรก่อนการขนย้ายสินค้าออกจากสถานประกอบการของผู้นำเข้าตามมาตรา 19 ทวิ นั้น

#### ข้อ 8 การส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้า

(1) ให้ผู้นำของเข้าเตรียมข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าจากบัญชีราคาสินค้าแล้วส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้ามายังเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรผ่านผู้ให้บริการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่ต้องยื่นเอกสารประกอบใบขนใดๆ ในรูปแบบกระดาษอีก

(2) ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้นกับแฟ้มข้อมูลอ้างอิง ตรวจสอบ กับข้อมูลการอนุมัติ/อนุญาตตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับข้อมูลบัญชีสินค้าสำหรับเรือ

(2.1) ถ้าพบข้อผิดพลาดในการตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้นกับแฟ้มข้อมูลอ้างอิง ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะตอบรหัสข้อผิดพลาด (Error Message) กลับไปให้ผู้ส่งข้อมูล ให้ผู้นำของเข้าทำการแก้ไขข้อมูลและส่งข้อมูลการแก้ไขข้อมูลใบขนสินค้า (Version) เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร

(2.2) ในการตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้นกับแฟ้มข้อมูลการอนุมัติ/อนุญาตตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หากพบข้อผิดพลาดระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะตอบรหัสข้อผิดพลาด กลับไปให้ผู้ส่งข้อมูล ให้ผู้นำของเข้าทำการแก้ไขข้อมูลและส่งข้อมูลการแก้ไขข้อมูลใบขนสินค้าเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร

(2.3) ถ้าผู้นำของเข้าส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร ในขณะที่ยังไม่มีกรรณการรายงานเรือเข้าสำเร็จ

(2.3.1) ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะตอบกลับไปให้ผู้ส่งข้อมูลว่า "ยังไม่มีกรรณการรายงานเรือเข้าสำเร็จ" และระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะไม่ออกเลขที่ใบขนสินค้าให้ จนกว่าระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะได้รับข้อมูลรายงานเรือเข้าสำเร็จ

(2.3.2) ก่อนที่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะออกเลขที่ใบอนุญาตให้ ผู้นำของเข้าสามารถส่งข้อมูลการแก้ไขข้อมูลใบอนุญาตเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรได้ โดยไม่พิจารณาความผิด

(2.4) ถ้าไม่พบข้อผิดพลาดระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะกำหนดเลขที่ใบอนุญาตทางระบบอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 14 หลัก ให้ผู้ส่งข้อมูล ดังนี้

**X X DD X YY MM NNNNN**

Running เลข 5 หลัก  
เริ่มต้นด้วย 00001

เดือน 2 หลัก

ปี พ.ศ. 2 หลัก

ประเภทของเอกสาร 1 หลัก มีค่าดังนี้

0 = ใบขนสินค้าขาเข้า

1 = ใบขนสินค้าขาออก

2 = ใบขนสินค้าผ่านแดน

3 = คำร้องขอรับของไปก่อน

4 = คำร้องขอส่งของออกไปก่อน

A = ใบขนสินค้าขาเข้าโอนย้ายภายในประเทศ

B = ใบขนสินค้าขาออกโอนย้ายภายในประเทศ

C... = คำร้องขอปฏิบัติพิธีการอื่นๆ

วันที่ 2 หลัก

ตัวเลข 1 หลัก มีค่าตั้งแต่ 0 - 9

เริ่มต้นที่เลข 0 และจะเปลี่ยนเป็นเลขถัดไป

(1, 2, ...) เมื่อเลขที่ใบอนุญาต Running ไปจนถึงเลข 99999

ตัวอักษร 1 หลัก มีค่าเริ่มต้นที่ A และจะเปลี่ยนเป็น

ตัวอักษรถัดไป (B, C, ...) ต่อเมื่อเลขที่ใบอนุญาต

Running ไปจนถึงเลขที่ A9DD-1-YYMM-99999

โดยจะเปลี่ยนเป็น B0DD-1-YYMM-00001

**ข้อ 9 การชำระค่าภาษีอากร****(1) การรับชำระค่าภาษีอากรโดยวิธีตัดบัญชีธนาคาร****(1.1) กรณีใบขนสินค้าที่ต้องมีการวางค้ำประกันของธนาคาร**

(1.1.1) ให้ผู้นำของเข้าตั้งวงเงินค้ำประกันหลักกับธนาคาร (ประกันลอย)

(1.1.2) ใบขนสินค้าที่ต้องมีการวางค้ำประกันของธนาคาร ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะส่งข้อมูลตั้งภาระค้ำประกันไปยังธนาคาร และธนาคารจะตัดวงเงินค้ำประกันลอยของผู้ขอวางประกัน โดยธนาคารจะแจ้งผลการตั้งภาระค้ำประกันกลับมายังระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร พร้อมทั้งยกยอดวงเงินประกันลอยลงตามจำนวนภาระค้ำประกันของใบขนสินค้านั้น

(1.1.3) หากไม่สามารถตั้งภาระค้ำประกันได้ ผู้นำของเข้าต้องติดต่อธนาคารเพื่อดำเนินการตั้งวงเงินประกันลอยเพิ่ม และธนาคารจึงแจ้งผลการตั้งภาระค้ำประกันกลับมายังระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร พร้อมทั้งยกยอดวงเงินประกันลอยตามจำนวนภาระค้ำประกันของใบขนสินค้านั้นได้

(1.1.4) เมื่อธนาคารได้แจ้งผลการตั้งภาระค้ำประกันกลับมายังระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรแล้ว และใบขนสินค้าฉบับนั้นไม่มียอดต้องชำระค่าภาษีอากร ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะออกเลขที่รับประกันธนาคาร แล้วส่งกลับให้ผู้นำของเข้าพร้อมกับเปลี่ยนสถานะใบขนสินค้าเป็น "ใบขนสินค้าที่ชำระค่าภาษีอากรแล้ว" โดยอัตโนมัติ

**(1.2) กรณีใบขนสินค้าที่ต้องชำระค่าภาษีอากร**

(1.2.1) ใบขนสินค้าที่ต้องชำระค่าภาษีอากรและหรือต้องวางเงินประกัน (เงินสด) ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะส่งข้อมูลไปตัดบัญชีธนาคารที่ผู้นำของเข้าแจ้งไว้

(1.2.2) ถ้าไม่สามารถตัดบัญชีธนาคารได้ ผู้นำของเข้าสามารถมาดำเนินการชำระเงินที่หน่วยรับชำระเงินของท่า ที่ หรือสนามบินที่นำของเข้ามาในราชอาณาจักรก็ได้

(1.2.3) ถ้าสามารถตัดบัญชีธนาคารได้ ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะออกเลขชำระค่าภาษีอากร แล้วส่งให้ผู้นำของเข้าพร้อมกับเปลี่ยนสถานะใบขนสินค้าเป็น "ใบขนสินค้าที่ชำระค่าภาษีอากรแล้ว" โดยอัตโนมัติ

(1.2.4) ให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการศุลกากรที่ตรวจปล่อยสินค้าเรียกข้อมูลตามวันที่รับชำระ แล้วสั่งพิมพ์และลงนามใบใบเสร็จรับเงินของใบขนสินค้าแต่ละฉบับ เพื่อให้ผู้นำของเข้ารับใบเสร็จรับเงินได้ ณ หน่วยบริการศุลกากรที่ตรวจปล่อยสินค้า

(2) การชำระเงิน ณ หน่วยการเงินของท่า ที่ หรือสนามบินที่นำของเข้า

ให้ผู้นำของเข้าส่งพิมพ์ข้อมูลการตอบกลับเลขที่ใบอนุญาตเข้าและจำนวนค่าภาษีอากรจากระบบคอมพิวเตอร์ของตนเอง มายื่นขอชำระค่าภาษีอากรและวางประกัน เป็นเงินสด หรือ แคชเชียร์เช็ค หรือบัตรภาษีได้ ณ หน่วยการเงินประจำท่า ที่ หรือสนามบินที่นำของเข้า แล้วให้เจ้าหน้าที่หน่วยการเงินส่งพิมพ์และลงนามใบใบเสร็จรับเงิน เพื่อให้ผู้นำของเข้ารับใบเสร็จรับเงินได้ทันที

(3) ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะแจ้งเลขที่ชำระอากร และหรือเลขที่ยกเว้นอากร พร้อมแจ้งการประมวลผลการตัดบัญชีตรวจสอบใบอนุญาตให้ผู้นำของเข้าทราบ เพื่อไปปรับสินค้า ณ ท่า หรือที่ หรือสนามบินที่นำของเข้าได้

#### ส่วนที่ 6

#### การรับของจากอารักขาศุลกากร

ข้อ 10 การตัดบัญชีสินค้าสำหรับเรือ

ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะทำการตรวจสอบข้อมูลใบอนุญาตเข้ากับบัญชีสินค้าสำหรับเรือหรือบัญชีสินค้าสำหรับอากาศยานหรือบัญชียานพาหนะทางบกตามรายการ (Field) ที่กำหนดไว้ว่ามีข้อมูลถูกต้องตรงกันแล้ว ระบบจะทำการตัดบัญชีสินค้าให้โดยอัตโนมัติ

ข้อ 11 การตรวจสอบของที่นำเข้า

ให้ตรวจสอบของที่นำเข้า รวมถึงของที่นำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขนเข้าเก็บในคลังสินค้าทัณฑ์บน หรือของที่นำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อนำเข้าไปในเขตปลอดอากรและ/หรือนิคมอุตสาหกรรม ณ ท่า หรือที่ หรือสนามบินที่นำเข้า เว้นแต่

(1) ในกรณีผู้นำของเข้าแจ้งความประสงค์ขออนุญาตย้ายสินค้าไปตรวจสอบนอกเขตท่า หรือที่ หรือสนามบินที่นำของเข้า ในขณะที่ส่งข้อมูลใบอนุญาตเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร ให้ทำการตรวจสอบ ณ คลังสินค้าทัณฑ์บน หรือเขตปลอดอากร หรือนิคมอุตสาหกรรม หรือสถานประกอบการของผู้นำของเข้า

(2) ในกรณีของที่ได้ออกจากคลังสินค้าทัณฑ์บน ตามข้อ 7(2) ให้ทำการตรวจสอบ ณ คลังสินค้าทัณฑ์บนที่ปล่อยของดังกล่าว

(3) ในกรณีของที่ได้นำออกจากเขตปลอดอากรหรือนิคมอุตสาหกรรมส่งออก ตามข้อ 7(3) (4) ให้ทำการตรวจสอบ ณ เขตปลอดอากรและ/หรือนิคมอุตสาหกรรมส่งออกที่นำของออกดังกล่าว

(4) ในกรณีโอนของที่นำเข้ามาตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 ตามข้อ 7(5) ให้ทำการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการของผู้นำเข้าที่รับโอนของที่นำเข้ามาตามมาตรา 19 ทวิ ดังกล่าว

ข้อ 12 ก่อนการตรวจปล่อยของที่นำเข้าออกจากอารักขาศุลกากร ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะทำการตรวจสอบเงื่อนไข (Profile) ตามหลักการบริหารความเสี่ยงที่กรมศุลกากรกำหนด

(1) ในกรณีระบบกำหนดให้ข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าเป็นใบขนสินค้าที่ "ไม่ต้องตรวจสอบพิกัด ราคา และของ" (Green Line)

(1.1) ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะบันทึกข้อมูล "ไม่ต้องตรวจสอบพิกัด ราคา และของ" โดยอัตโนมัติ

(1.2) ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะแจ้งข้อมูลการส่งปล่อยสินค้าไปยังโรงพักสินค้าเพื่อส่งมอบของให้แก่ผู้นำของเข้า และแจ้งกลับให้ผู้นำของเข้าทราบถึงการส่งปล่อยสินค้าออกจากอารักขาศุลกากรแล้ว ให้ผู้นำของเข้าแจ้งเลขที่ใบตราส่งให้เจ้าหน้าที่โรงพักสินค้า ทราบเพื่อติดต่อรับสินค้า ต่อไป

(1.3) ในกรณีของที่จะส่งมอบแก่ผู้นำของเข้าไม่ตรงตามสำแดงใบส่งปล่อย หรือกรณีมีเหตุอันควรสงสัยด้วยประการใด ๆ ก็ตาม ให้เจ้าหน้าที่โรงพักสินค้าแจ้งให้หน่วยบริการศุลกากรทราบเพื่อตรวจสอบโดยพลัน

(1.4) เมื่อโรงพักสินค้าได้ส่งมอบของให้กับผู้นำของเข้าแล้ว ให้โรงพักสินค้าแจ้งข้อมูลการส่งมอบของกลับเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร

(2) ในกรณีกำหนดให้ข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าเป็นใบขนสินค้าที่ "ต้องตรวจสอบพิกัด ราคา และของ" (Red Line)

(2.1) ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะแจ้งกลับให้ผู้นำของเข้าทราบ เพื่อมาติดต่อโรงพักสินค้า และแจ้งข้อมูลไปยังโรงพักสินค้าเพื่อทำการเตรียมของให้ตรวจสอบพิกัด ราคา และของ ต่อไป

(2.2) ให้โรงพักสินค้าแจ้งข้อมูลการเตรียมของพร้อมให้ตรวจแล้วเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร และระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจสอบพิกัดราคาและของ เพื่อปฏิบัติตามคำสั่งการตรวจแล้วแต่กรณี

(2.3) ในการตรวจสอบราคาศุลกากรก่อนการตรวจปล่อยทางศุลกากร หากผู้นำของเข้าประสงค์จะเพิ่มราคาจากราคาที่สำแดงจนเห็นว่าครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ของการกำหนดราคาตามวิธีที่ 1 ราคาซื้อขายของที่นำเข้า และเจ้าหน้าที่ศุลกากรผู้ตรวจสอบราคาทำบันทึกเสนออนุมัติให้รับราคาที่ได้มีการเพิ่มเติมดังกล่าวเป็นราคาศุลกากรตามวิธีที่ 1 แล้ว

ให้ผู้นำของเข้าส่งข้อมูลการแก้ไขข้อมูลราคาและข้อมูลการชำระค่าภาษีอากรเพิ่มเติมเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรได้ โดยไม่ต้องพิจารณาความผิด

(2.4) กรณีตรวจสอบไม่พบความผิดปกติระบบคอมพิวเตอร์ของบุคลากรจะทำการแจ้งข้อมูลการส่งปล่อยสินค้าให้โรงพักสินค้าทราบเพื่อส่งมอบของให้แก่ผู้นำของเข้า และแจ้งกลับให้ผู้นำของเข้าทราบถึงการตรวจปล่อยสินค้าออกจากอาคารศุลกากรแล้ว

(2.5) เมื่อโรงพักสินค้าได้ส่งมอบของให้กับผู้นำของเข้าแล้ว ให้โรงพักสินค้าแจ้งข้อมูลการส่งมอบของกลับเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของบุคลากร

(3) ในกรณีที่ผู้นำของเข้าแจ้งความประสงค์ขอย้ายสินค้าไปตรวจปล่อยนอกเขตท่า หรือที่หรือสนามบินที่นำของเข้า

(3.1) ข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าเป็นใบขนสินค้าที่ถูกกำหนดให้ "ไม่ต้องตรวจสอบพิกัดราคา และของ" กรณีเป็นไปตามข้อ 12 (1) (1.1) ถึง (1.4)

(3.2) ข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าเป็นใบขนสินค้าที่ถูกกำหนดให้ "ต้องตรวจสอบ พิกัด ราคา และของ"

(3.2.1) ระบบคอมพิวเตอร์ของบุคลากรจะทำการแจ้งกลับให้ผู้นำของเข้าทราบว่า "ให้มัดลวดประทับตรา กศก. ส่ง ... (ชื่อนิคมอุตสาหกรรม/เขตปลอดอากร/คลังสินค้าทัณฑ์บน/สถานประกอบการของผู้นำเข้า)... เพื่อมาติดต่อโรงพักสินค้า และแจ้งข้อมูลไปยังโรงพักสินค้าเพื่อทำการเตรียมของให้ดำเนินการ ต่อไป

(3.2.2) ให้โรงพักสินค้าแจ้งข้อมูลการเตรียมของพร้อมให้มัดลวดแล้วเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของบุคลากร และระบบคอมพิวเตอร์ของบุคลากรจะกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้ทำการมัดลวด ต่อไป

(3.2.3) หาก ท่า ที่ หรือสนามบินที่นำเข้า และเขตปลอดอากรหรือนิคมอุตสาหกรรมส่งออกหรือคลังสินค้าทัณฑ์บนมีระบบตรวจสอบรหัสโดยใช้ความถี่วิทยุ (Radio Frequency Identification : RFID) ให้มีการติดอุปกรณ์ระบบตรวจสอบรหัสโดยใช้ความถี่วิทยุที่ตู้คอนเทนเนอร์หรือพาหนะที่ใช้ขนย้ายสินค้าหรือที่สามารถสื่อสารกับตัวอ่านระบบตรวจสอบรหัสโดยใช้ความถี่วิทยุ (RFID Reader) ได้แทนการมัดลวดประทับตรา กศก.

(3.2.4) ให้โรงพักสินค้าแจ้งข้อมูลการส่งมอบของให้กับผู้นำของเข้ากลับเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของบุคลากร และระบบคอมพิวเตอร์ของบุคลากรจะกำหนดเจ้าหน้าที่หน่วยบริการศุลกากร ณ สถานที่ที่ขอให้ตรวจปล่อยเป็นผู้ทำการตรวจสอบพิกัด ราคา และของ ต่อไป

ข้อ 13 การรับมอบของไปจากโรงพักสินค้า

ให้ผู้นำของเข้าตรวจสอบว่าของที่นำเข้าตรงตามข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าที่ส่งเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของบุคลากร หากพบว่าของไม่ตรงตามสำแดงให้แจ้งต่อหน่วยบริการศุลกากรเพื่อขอแก้ไขก่อนการรับของไปจากโรงพักสินค้า เมื่อหน่วยบริการศุลกากรอนุญาตให้แก้ไขได้ ให้ผู้นำของเข้าส่งข้อมูลการแก้ไขข้อมูลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของบุคลากรได้ โดยถือเป็นกรณีนำของเข้าตรวจพบเอง

ข้อ 14 ของที่ได้ตรวจปล่อยออกจากอารักขาของศุลกากรแล้ว

(1) ของที่นำเข้ามาในราชอาณาจักรและได้ปล่อยออกจากอารักขาของศุลกากรแล้ว ให้ถือว่า มี ชนิด คุณภาพ ปริมาณ น้ำหนัก ราคา หรือเกี่ยวกับอัตราอากร ถูกต้องตรงตามที่ผู้นำของเข้าได้ส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร

(2) ของที่นำเข้ามาในราชอาณาจักรและได้ยื่นใบขนสินค้าเพื่อขนเข้าเก็บในคลังสินค้าทัณฑ์บน เมื่อได้ทำการปล่อยออกจากอารักขาศุลกากร แล้ว ให้ถือว่าได้จัดแจ้งรายละเอียดแห่งของที่ขนขึ้นเก็บในคลังสินค้าทัณฑ์บน ทั้งชนิด คุณภาพ ปริมาณ น้ำหนัก ราคา หรือเกี่ยวกับอัตราอากร ถูกต้องตรงตามที่ผู้นำของเข้าได้ส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร

(3) ของที่นำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อนำเข้าไปในเขตปลอดอากรและ/หรือนิคมอุตสาหกรรมส่งออก เมื่อได้ทำการปล่อยออกจากอารักขาศุลกากร แล้ว ให้ถือว่าของที่นำเข้าไปในเขตปลอดอากรและ/หรือนิคมอุตสาหกรรมส่งออก มี ชนิด คุณภาพ ปริมาณ น้ำหนัก ราคา หรือเกี่ยวกับอัตราอากร ถูกต้องตรงตามที่ผู้นำของเข้าได้ส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร

(4) ของที่ผู้นำของเข้าได้ส่งข้อมูลใบขนสินค้าตาม ข้อ 7 (2) (3) (4) และ (5) ที่ได้รับการปล่อยของแล้ว ให้ถือว่า มี ชนิด คุณภาพ ปริมาณ น้ำหนัก ราคา หรือเกี่ยวกับอัตราอากร ถูกต้องตรงตามที่ผู้นำของเข้าได้ส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร

#### ส่วนที่ 7

##### การตรวจสอบภายหลังการตรวจปล่อย

ข้อ 15 ในกรณีที่พบว่าข้อมูลที่เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรแล้วมีความผิดพลาดคลาดเคลื่อนไม่ตรงตามความจริง ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ศุลกากรทราบโดยพลัน

ข้อ 16 การขอแก้ไขข้อมูลใบขนสินค้าในเรื่องใดๆ ภายหลังการตรวจปล่อยไปจากอารักขาศุลกากรแล้ว ให้ผู้นำของเข้าจัดทำคำร้องขอแก้ไข ยื่นต่อหน่วยควบคุมทางศุลกากรที่ทำการตรวจปล่อยสินค้า เพื่อพิจารณาอนุญาตเป็นการเฉพาะเป็นรายๆ ไป

#### ส่วนที่ 8

##### การรับรองใบขนสินค้าขาเข้า

ข้อ 17 ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะส่งผ่านข้อมูลใบขนสินค้าซึ่งรับรองแล้ว เข้าสู่ระบบการดำเนินการต่อเนื่อง

(1) ในกระบวนการศุลกากร เช่น ระบบคลังสินค้าทัณฑ์บน ระบบเขตปลอดอากร ระบบคินอากรตามมาตรา 19 ทวิ ระบบคินอากรทั่วไป ระบบคดี เป็นต้น โดยผู้นำของเข้าไม่ต้องจัดส่งเอกสารในรูปแบบกระดาษอีก



14

(2) ในกระบวนการของหน่วยงานอื่น เช่น ระบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของสรรพากร ระบบตัดบัญชีวัตถุดิบตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุน ระบบการคืนภาษีสรรพสามิต เป็นต้น โดยไม่จัดส่งเอกสารสำเนาใบขนสินค้ามูลค่าเงินในรูปแบบกระดาษอีก

ข้อ 18 ในกรณีที่ผู้นำของเข้าต้องการสำเนาใบขนสินค้าเข้า ให้ผู้นำของเข้ายื่นขอรับรองใบขนสินค้าเข้าต่อหน่วยบริการศุลกากร พร้อมชำระค่าธรรมเนียมการจำลองเอกสารตามอัตราที่กำหนดไว้ในใบแนบ ศ. 5 เจ้าหน้าที่ศุลกากรจะพิมพ์ใบขนสินค้าจากระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรและลงชื่อรับรองว่า "ใบขนสินค้าได้พิมพ์จากระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร"

#### ส่วนที่ 9

##### การจัดเก็บหลักฐานข้อมูล

ข้อ 19 ให้ผู้นำของเข้า ตัวแทนออกของ เจ้าน์เตอร์บริการ ตัวแทนเรือ หรือตัวแทนของบุคคลดังกล่าวจัดเก็บและรักษาบัญชีเอกสารหลักฐานและข้อมูลไม่ว่าในสื่อรูปแบบใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการผ่านพิธีการส่งออกไว้ เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 5 ปี นับแต่วันนำของเข้า

#### ส่วนที่ 10

##### บทเฉพาะกาล

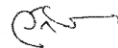
ข้อ 20 การนำร่องเพื่อการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ว่าด้วยการนำของเข้ามาในราชอาณาจักร สำหรับ

- (1) ใบขนสินค้าประเภทวาง และการนำส่งเงินโดยใช้ใบขนสินค้าประเภทวาง
- (2) ใบขนสินค้าผ่านแดน หรือใบขนสินค้าถ่ายลำ
- (3) ใบขนสินค้าส่วนบุคคลและเอกสิทธิ์
- (4) ใบขนสินค้าที่ต้องมีการดำเนินพิธีการศุลกากรเป็นการเฉพาะ เช่น ใบสุทธินำกลับ , ใบขนสินค้าหลายเที่ยวเรือ , ใบขน pack in case , ใบขน Re-Export , ใบขนสินค้าขออนุญาตข้างลำ (overside) เป็นต้น
- (5) ใบขนสินค้าเข้าที่ต้องวางประกันตามกฎหมายศุลกากรหรือกฎหมายอื่น เช่น ใบขนวางประกันราคาตามมาตรา 19 ทวิ , ใบขนวางประกันกรณีนำเข้าผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม , กรณีกองทุนน้ำมันและอนุรักษพลังงาน , กรณีต้องชำระเงินเข้ากองทุนสุขภาพ , กรณีการทุ่มตลาด เป็นต้น
- (6) ใบขนสินค้าเข้าที่ได้รับลดหย่อนอากรหรือยกเว้นอากรที่ให้นำของเข้ายื่นใบรับรองแหล่งกำเนิด

ให้กระทำได้โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (Paperless) เมื่อกรมศุลกากรประกาศกำหนด

ข้อ 21 การผ่านพิธีการศุลกากรเกี่ยวกับการนำของเข้ามาในราชอาณาจักรทางไปรษณีย์ ให้  
กระทำได้โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (Paperless) เมื่อกรมศุลกากรประกาศ  
กำหนด

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2549 เป็นต้นไป  
ประกาศ ณ วันที่ 2 มิถุนายน พ.ศ. 2549



(นายสกลิตย์ ลิมพ์พงศ์พันธ์)

อธิบดีกรมศุลกากร



(นางชลิตา พันธุ์กระวี)

เจ้าหน้าที่ประเมินอากร 8 ว.

**ประวัติผู้วิจัย**

ชื่อ	นางสุนีย์รัตน์ กิตติกาญจนรักษ์
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2506
สถานที่เกิด	เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ศึกษาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พ.ศ. 2534
สถานที่ทำงาน	สำนักแผนและการต่างประเทศ กรมศุลกากร
ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานธุรการ ชำนาญงาน

