

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำ
ทางอิเล็กทรอนิกส์มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2

นางสาวบุษยา อุดมศุภโกสิน

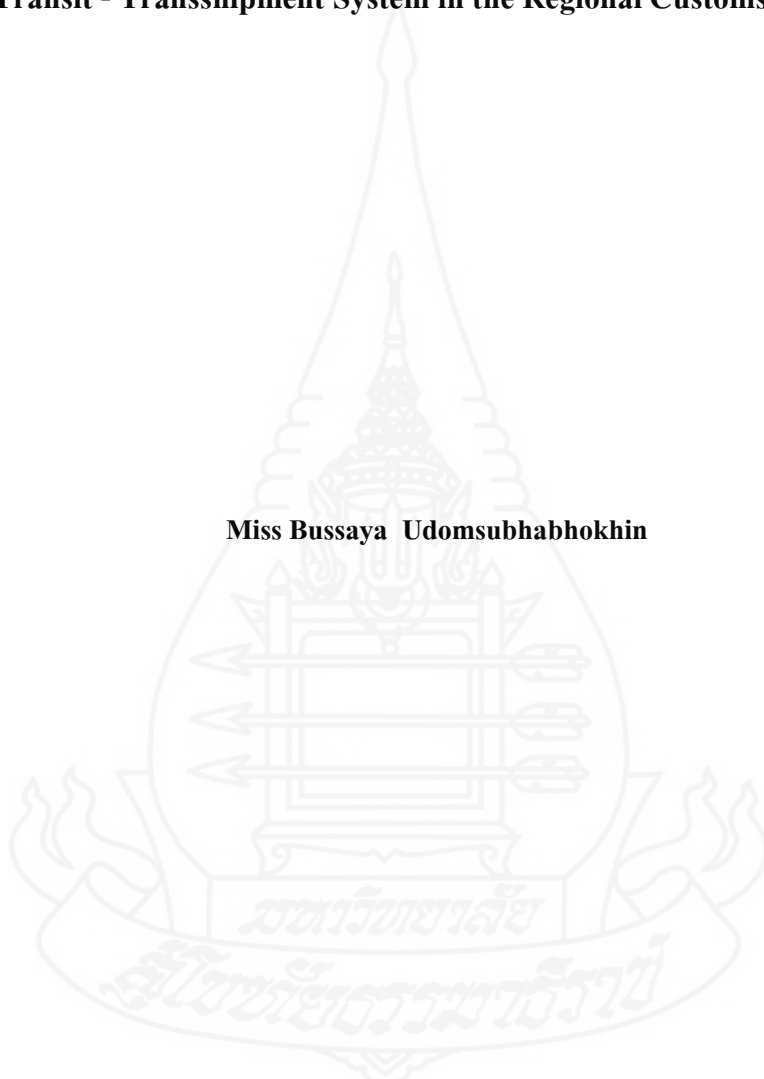


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2562

**Factors Relating the Efficiency of the Implementation of the Electronic
Transit - Transshipment System in the Regional Customs Office 2**

Miss Bussaya Udomsubhabhokhin



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2019

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการ
ผ่านแดน-ถ่ายลำ ทางอิเล็กทรอนิกส์มาปฏิบัติในสำนักงาน
ศุลกากรภาคที่ 2

ชื่อและนามสกุล นางสาวบุษยา อุดมศุกโกคิน

แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2563

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ท. นพ

ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์)

นาง นพ

กรรมการ

(อาจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง)

ร. นพ

(รองศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว้าวีสระ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2

ผู้ศึกษา นางสาวบุษยา อุดมสุขโกศล **รหัสนักศึกษา** 2613002043 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์ **ปีการศึกษา** 2562

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 (2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 (3) แนวทางการพัฒนาระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ระดับปฏิบัติการ และ ระดับชำนาญการซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ปฏิบัติพิธีการศุลกากรตรวจปล่อยสินค้า ในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 จำนวน 106 คน โดยใช้ประชากรทั้งหมดในการศึกษา เครื่องมือวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับประสิทธิภาพของระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ปัจจัยด้านการจัดการอันได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ และ ด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพของระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ ในระดับเชิงบวก (3) แนวทางการพัฒนาระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ ควรพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อควบคุมการขนส่งสินค้าผ่านแดน โดยเชื่อมต่อกับระบบพิธีการผ่านแดน - ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นแนวทางการพัฒนาปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ และควรมีการปรับปรุงด้านกระบวนการทำงานด้วยการลดขั้นตอนการป้อนข้อมูลเลขที่ใบขนสินค้าผ่านแดน-ถ่ายลำ ให้มีความกระชับมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ ประสิทธิภาพ การนำนโยบายไปปฏิบัติ ระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์
กรมศุลกากร

Independent Study title: Factors Relating the Efficiency of the Implementation of the Electronic Transit - Transshipment System in the Regional Customs Office 2

Author: : Miss Bussaya Udomsubhabhokhin; **ID:** 2613003916;

Degree: Master of Public Administration ;

Independent Study advisor: Dr. Phanompatt Smitananda, Assistant Professor ;

Academic year: 2019

Abstract

The objectives of this study were: (1) to study the level of the efficiency of the implementation of the electronic transit - transshipment system (e- Transition system) in the Regional Customs office 2, (2) to study factors relating to the efficiency of the e-Transition system in the Regional Customs office 2 (3) to introduce guideline to develop an e-Transition system in the Regional Customs office 2.

This study is quantitative research. The population is 106 Customs Technical Officers, practitioner level and Customs Technical Officers, professional level, who are responsible for customs clearance of the Region Customs office 2. Research instrument for data collection was questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and Spearman's correlation coefficient analysis.

The findings indicated that (1) the overall efficiency level of the e- Transition system is at the highest level. (2) Management factors including factors concerning organizational structure, personnel, budget, location, and materials, equipment and tools correlated with the efficiency of the e- Transition system at very high level (3) In terms of guidelines for the development of factors in materials, equipment, tools and appliances, it is necessary to improve technology for controlling cross-border cargo in connection with the electronic cross-border clearance system. There are also a suggestion to reduce the process of entering information regarding transshipment to be more concise.

Keywords: Efficiency, Policy implementation, Implementation, e- Transition system, Customs Department

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ซึ่งได้ช่วยชี้แนะแนวทาง ให้คำปรึกษา ตลอดจนตรวจแก้ไขจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์ ประธานกรรมการสอบ และอาจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง กรรมการสอบ ที่ได้ช่วยชี้แนะให้การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนตามหลักวิชาการมากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารรัฐกิจ คณะวิทยาการจัดการที่ได้ให้องค์ความรู้ต่าง ๆ จนสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษา ค้นคว้า วิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ ที่ด่านศุลกากรมุกดาหาร ด่านศุลกากรบึงกาฬ ด่านศุลกากรนครพนม และ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ที่ได้ให้โอกาสผู้ได้บังคับบัญชาได้มาศึกษาในระดับปริญญาโทครั้งนี้ รวมถึงตลอดจนขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ศุลกากรทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ในการวิจัยครั้งนี้ด้วย

ขอขอบคุณเพื่อน พี่ น้อง นักศึกษาปริญญาโทสาขาวิชาบริหารรัฐกิจ รุ่นที่ 15 ทุกคนที่ได้ให้คำปรึกษาหารือและให้กำลังใจกันทั้งในระหว่างเรียนและทำการค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ ตลอดจนขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะวิทยาการจัดการและสำนักบัณฑิตศึกษาทุกท่านที่ได้คอยแจ้งข่าวสาร/ขั้นตอนการดำเนินการและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทั้งระหว่างที่ศึกษาและทำการค้นคว้าแบบอิสระ

ขอขอบคุณพ่อแม่ พี่ น้อง ครอบครัว และเพื่อนร่วมงานทุกคน ที่ได้ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจในการศึกษาระดับปริญญาโทของผู้ศึกษา

บุษยา อุดมสุขโกกิน

สิงหาคม 2562

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
ปัญหาการศึกษา	6
วัตถุประสงค์ในการศึกษา	6
ขอบเขตของการศึกษา	7
กรอบแนวคิดในการศึกษา	8
สมมติฐานการศึกษา	9
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	10
ประโยชน์ที่ได้รับ	11
ข้อจำกัดของการศึกษา	11
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
แนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ	12
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	29
แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล	34
แนวคิดเกี่ยวกับพิธีการถ่ายลำ – ผ่านเส้นทางอิเล็กทรอนิกส์และกรมศุลกากร	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	52
รูปแบบการศึกษา	52
ประชากร	52
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	53
การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล	57

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ลักษณะของประชากร ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	61
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถาม ระดับประสิทธิภาพ 4 ด้าน อันได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย.....	63
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถามปัจจัยสมรรถนะขององค์กร อันได้แก่ ปัจจัยด้าน โครงสร้างองค์กร ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่และด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้.....	67
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ผลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยปัจจัยสมรรถนะ ขององค์กร อันได้แก่ ปัจจัยด้าน โครงสร้างองค์กร ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ และ ด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ และเครื่องใช้ต่อประสิทธิภาพของการนำระบบพิธีการผ่านแดน- ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติ ในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 อันได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย.....	72
ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์คำถามปลายเปิดข้อเสนอแนะและความคิดเห็นแนวทาง การพัฒนาประสิทธิภาพของการนำระบบ e- Transition system มาปฏิบัติ ในการผ่านพิธีการสินค้าผ่านแดนของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2.....	75
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	76
สรุปผลการศึกษา.....	76
อภิปรายผล.....	80
ข้อเสนอแนะ.....	83
บรรณานุกรม.....	85

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	91
ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ.....	92
ข แบบสอบถาม.....	94
ค รายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย I.O.C จากผู้เชี่ยวชาญ.....	103
ประวัติผู้ศึกษา	109



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1	แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา..... 8
ตารางที่ 3.1	ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบุคลากรตำแหน่ง นักวิชาการบุคลากร ระดับ ปฏิบัติการ และ ระดับชำนาญการ..... 53
ตารางที่ 4.1	ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปลักษณะของประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 61
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย..... 63
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพ ด้านเวลา..... 64
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพ ด้านปริมาณงาน..... 65
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพ ด้านค่าใช้จ่าย..... 65
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพของงาน..... 66
ตารางที่ 4.7	แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ และด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้..... 67
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร..... 68
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านสถานที่..... 68
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้..... 69
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น ปัจจัยด้านงบประมาณ..... 70
ตารางที่ 4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น ปัจจัยด้านบุคลากร..... 70

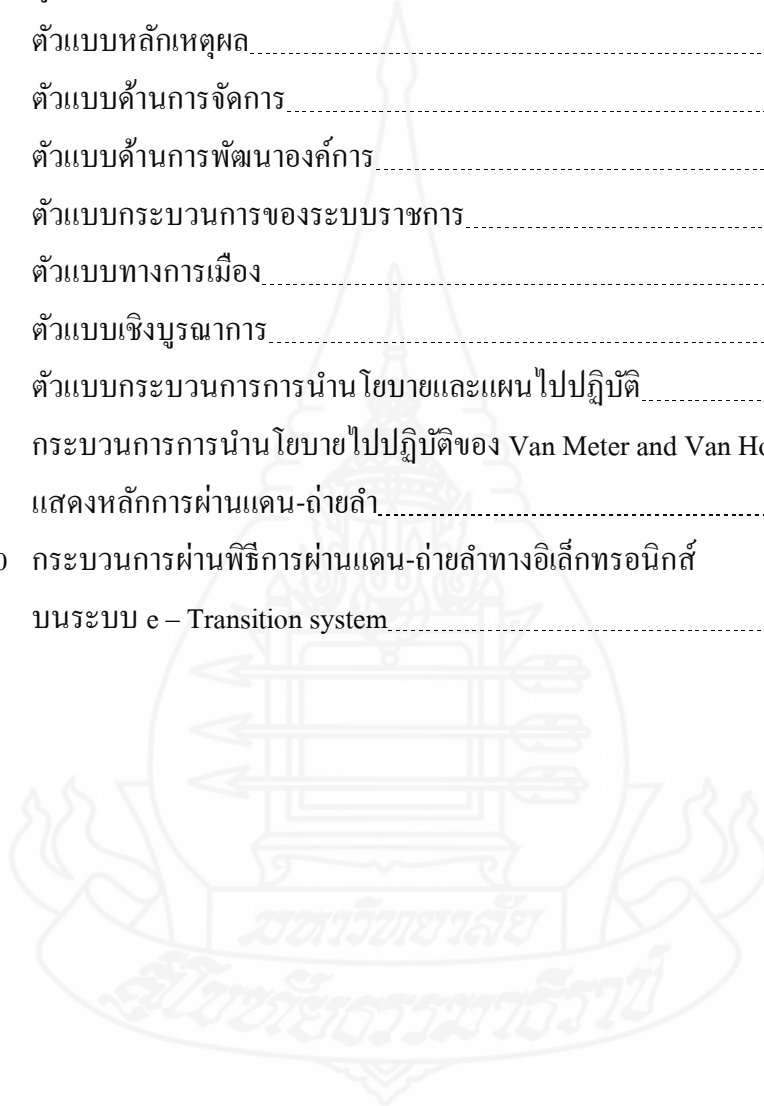
สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้าน โครงสร้างองค์กร ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ และด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ ต่อประสิทธิภาพของการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย.....	73
ตารางที่ 4.14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	74
ตารางที่ 4.15 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพ ของการนำระบบ e- Transition system มาปฏิบัติในการผ่านพิธีการสินค้า ผ่านแดนของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2.....	75



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 ภาพแสดงยุทธศาสตร์การพัฒนาคิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.....	2
ภาพที่ 1.2 ภูมิทัศน์ดิจิทัลของประเทศไทย 4 ระยะ ในเวลา 20 ปี.....	4
ภาพที่ 2.1 ตัวแบบหลักเหตุผล.....	16
ภาพที่ 2.2 ตัวแบบด้านการจัดการ.....	17
ภาพที่ 2.3 ตัวแบบด้านการพัฒนาองค์กร.....	18
ภาพที่ 2.4 ตัวแบบกระบวนการของระบบราชการ.....	19
ภาพที่ 2.5 ตัวแบบทางการเมือง.....	21
ภาพที่ 2.6 ตัวแบบเชิงบูรณาการ.....	22
ภาพที่ 2.7 ตัวแบบกระบวนการการนำนโยบายและแผนไปปฏิบัติ.....	24
ภาพที่ 2.8 กระบวนการการนำนโยบายไปปฏิบัติของ Van Meter and Van Horn.....	27
ภาพที่ 2.9 แสดงหลักการผ่านแดน-ถ่ายลำ.....	41
ภาพที่ 2.10 กระบวนการผ่านพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ บนระบบ e – Transition system.....	42



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของมนุษยชาติอย่างมากมายและการพัฒนาระบบดิจิทัลที่ต่อเนื่องอย่างไม่มีขีดจำกัด ได้ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์ ซึ่งหันมาพึ่งพาเทคโนโลยีดิจิทัลแทบตลอดเวลาในการดำเนินชีวิต กระทั่งการดำเนินการจัดหาปัจจัยต่างๆ ที่จำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น การสั่งซื้อสินค้าอุปโภค บริโภค ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน สามารถดำเนินการได้โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล แทบทั้งสิ้น และเพื่อให้การบริหารจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพเท่าทันกระแสของโลกในยุคของเทคโนโลยีดิจิทัลอันก้าวหน้า ภาครัฐจึงต้องมีการปรับตัวให้เหมาะสมกับโลกยุคปัจจุบัน

ประเทศไทยได้มีการนำเอาเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐ โดยการพัฒนากระบวนการบริหารราชการของภาครัฐด้วยแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) และมีการนำข้อมูลและการดำเนินการบางส่วนของภาครัฐไปแสดงและให้บริการบนเว็บไซต์ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการติดต่อ หรือ หาข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของรัฐ อีกทั้งหน่วยงานภาครัฐได้พยายามพัฒนาศักยภาพของตน ด้วยการพัฒนาระบบที่ประชาชนสามารถติดต่อหรือเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ตลอดจนการบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

การปรับกระบวนการทัศน์จากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล เป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์สำคัญของการเพิ่มศักยภาพเพื่อการแข่งขันกับนานาประเทศ และเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยมีแนวคิดที่จะพัฒนาประเทศไทยให้เป็น ดิจิทัลไทยแลนด์ (Digital Thailand) หรือเรียกว่า ไทยแลนด์ 4.0 โดยปรากฏในแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 5 เมษายน พ.ศ.2559 กล่าวคือ ดิจิทัลไทยแลนด์ หมายถึง การที่ประเทศไทยสามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ไปสู่ ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมประกอบไปด้วย 6 ยุทธศาสตร์ (1) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล ประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ (2) ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

(3) สร้างสังคมคุณภาพที่ทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (4) ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (5) พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (6) สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, น.24)



ภาพที่ 1.1 ภาพแสดงยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ที่มา : แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

สืบเนื่องจากแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม 2560 ยุทธศาสตร์ที่ 4 ว่าด้วยการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลนั้น จึงส่งผลให้มีการจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ.2560 – 2564 ขึ้น ด้วยเป้าหมายและตัวชี้วัดการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย คือ (1) ยกระดับตัวชี้วัดสากลที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (2) บริการภาครัฐตอบสนองประชาชน ผู้ประกอบการทุกภาคส่วนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว แม่นยำ โดยไม่ต้องใช้สำเนาเอกสาร (3) ประชาชนเข้าถึงข้อมูลภาครัฐได้สะดวกและเหมาะสม เพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน (4) มีโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลภาครัฐ การจัดเก็บและบริหาร

ฐานข้อมูลที่บูรณาการไม่ซ้ำซ้อน สามารถรองรับการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงาน และให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมียุทธศาสตร์มารองรับ 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้ (1) การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน (2) การยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจ (3) การยกระดับความมั่นคงและเพิ่มความปลอดภัยของประชาชน (4) การยกระดับประสิทธิภาพภาครัฐ (5) การบูรณาการและยกระดับโครงสร้างพื้นฐาน รัฐบาลดิจิทัล (แผนพัฒนา รัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย, 2560) ทั้งนี้ประเทศไทยได้วางกรอบระยะยาว ด้วยแผนยุทธศาสตร์ 20 ปี ขึ้น และตราในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2561 โดยมีกรอบยุทธศาสตร์ 6 ด้าน ดังนี้ 1.) ยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคง 2.) ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน 3.) ยุทธศาสตร์การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ 4.) ยุทธศาสตร์การสร้างโอกาส และความเสมอภาคทางสังคม 5.) ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม 6.) ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อการขับเคลื่อนประเทศไทยสู่อนาคต (แผนยุทธศาสตร์ชาติ, 2560) ซึ่งยุทธศาสตร์ที่ 6 ได้กล่าวถึงประเด็นการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ให้ภาครัฐมีความทันสมัย ทันการเปลี่ยนแปลง และมีขีดสมรรถนะสูง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่า เทียบได้กับมาตรฐานสากล สามารถรองรับกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีความหลากหลายซับซ้อนมากขึ้น และทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคตโดยการนำนวัตกรรม เทคโนโลยี ข้อมูลขนาดใหญ่ นำระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลมาปรับใช้ ในการบริหารงานและการตัดสินใจในการดำเนินงานภาครัฐ



ภาพที่ 1.2 ภูมิทัศน์ดิจิทัลของประเทศไทย 4 ระยะ ในเวลา 20 ปี

ที่มา : ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 136 ตอนที่ 47 น.16

กระทรวงการคลังซึ่งเป็นหนึ่งในหน่วยงานภาครัฐ ที่ได้รับนโยบายตามที่กล่าวมาข้างต้น และได้กำหนดแผนขับเคลื่อนกระทรวงการคลังสู่การเป็นกระทรวงคลังดิจิทัล เพื่อเป็นกรอบในการผลักดันการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐ โดยมียุทธศาสตร์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ดังนี้ (1) ยกกระดับการใช้ประโยชน์จากการบูรณาการข้อมูลเศรษฐกิจการเงินการคลังด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (2) ยกดับกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ (3) สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (4) บูรณาการและยกระดับโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัล (5) พัฒนานุคลากรให้มีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (แผนขับเคลื่อนการคลังสู่การเป็นกระทรวงการคลังดิจิทัล, 2560)

เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2562 ได้มีการตรา พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 136 ตอนที่ 67 ก โดยเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ “ปัจจุบันเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าและเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตและ การประกอบธุรกิจของประชาชน ซึ่งในการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐได้ ที่ผ่านมานั้น ยังไม่ได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างเต็มที่และ โดยที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

บัญญัติให้มีการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะ และให้มีการบูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเข้าด้วยกันเพื่อให้เป็นระบบข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดินและเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน สมควรให้มีกฎหมายในการขับเคลื่อนให้เกิดการปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดินและการบริการประชาชน ตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ และเพื่อยกระดับการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐให้อยู่ในระบบดิจิทัล อันจะนำไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ที่มีระบบการทำงานและข้อมูลเชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงานของรัฐอย่างมั่นคงปลอดภัย มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เปิดเผยและโปร่งใส รวมทั้งประชาชนได้รับความสะดวกในการรับบริการและสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ”(ราชกิจจานุเบกษา, 2562, น. 57-66)

กรมศุลกากร เป็นหนึ่งในหน่วยงานจัดเก็บภาษี ภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง ที่มีประวัติศาสตร์การให้บริการรับใช้ประชาชนและดำเนินงานภาครัฐมากกว่า 143 ปี และมีพันธกิจที่สำคัญคือ 1.) อำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ 2.) ส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ 3.) ปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร 4.) จัดเก็บภาษีอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ (กรมศุลกากร, 2562) ในส่วนของการบริการผ่านพิธีการศุลกากรนั้น ก็ได้มีการพัฒนานวัตกรรมมาให้บริการภาคเอกชนและประชาชนอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด ทั้งนี้ เพื่อสนองนโยบายเพื่อการเปลี่ยนแปลงไปสู่รัฐบาลดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน กรมศุลกากรจึงจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล

ปัจจุบันได้มีการตราพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ.2560 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2560 และมีผลบังคับใช้ เมื่อวันที่ 13 พฤศจิกายน 2560 เพื่อการบังคับใช้กฎหมายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กรมศุลกากรจึงประกาศ ระเบียบ วิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการผ่านพิธีการสินค้าผ่านแดน- ถ้าย้ำ ได้แก่ ประกาศกรมศุลกากรที่ 139/2560 เรื่อง พิธีการศุลกากรว่าด้วยการผ่านแดนทางอิเล็กทรอนิกส์, 140/2560 เรื่อง พิธีการศุลกากรว่าด้วยการถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ และ 141/2560 เรื่อง พิธีการศุลกากรว่าด้วยการผ่านแดนตามความตกลงว่าด้วยการขนส่งทางถนนระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทย และรัฐบาลแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ส่งผลให้กรมศุลกากรต้องปรับปรุงระบบการให้บริการการผ่านพิธีการศุลกากรสินค้าผ่านแดน โดยการปรับปรุงระบบพิธีการผ่านแดน - ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) ซึ่งเป็นระบบงานที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากรสินค้าผ่านแดนให้มีความสอดคล้องกับกฎหมายดังกล่าวอย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม

ตาม ระบบงานดังกล่าวเป็นระบบงานที่เริ่มนำมาปฏิบัติงาน และเป็นระบบใหม่สำหรับผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและเพื่อนำไปสู่การเป็นกรมศุลกากรดิจิทัลอย่างสมบูรณ์ต่อไป

2. ปัญหาการศึกษา

2.1 การนำระบบพิธีการผ่านแดน – ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในการผ่านพิธีการศุลกากรสินค้าผ่านแดนของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด

2.2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 มีปัจจัยอะไรบ้าง

2.3 การพัฒนาระบบพิธีการผ่านแดน – ถ่ายลำ ทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 มีแนวทางอย่างไร

3. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

3.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2

3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2

3.3 เพื่อหาศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2

4. ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 มีขอบเขตของงานวิจัย ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่มุ่งศึกษาปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ว่ามีปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ปัจจัยที่ศึกษามีตัวแปรดังนี้

4.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

4.2.1 ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยสมรรถนะขององค์การของ วรเดช จันทรร (วรเดช จันทรร, 2551:134 อ้างถึงใน บพิช รัตนบุรี, 2552) ได้แก่ (1) โครงสร้างองค์กร (2) บุคลากร (3) งบประมาณ (4)สถานที่ และ (5) วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้

4.2.2 ตัวแปรตาม

ได้แก่ ประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ของ ปีเตอร์สัน (Peterson) และ โพลแมน (Plowman) (Peterson and Plowman 1989:325 อ้างถึงใน จิรรัฐ ติฐวัฒน์บุญ, 2559) ได้แก่ (1.) ด้านคุณภาพของงาน (2.) ด้านปริมาณงาน (3.) ด้านเวลา (4.) ด้านค่าใช้จ่าย

4.3 ขอบเขตด้านประชากร

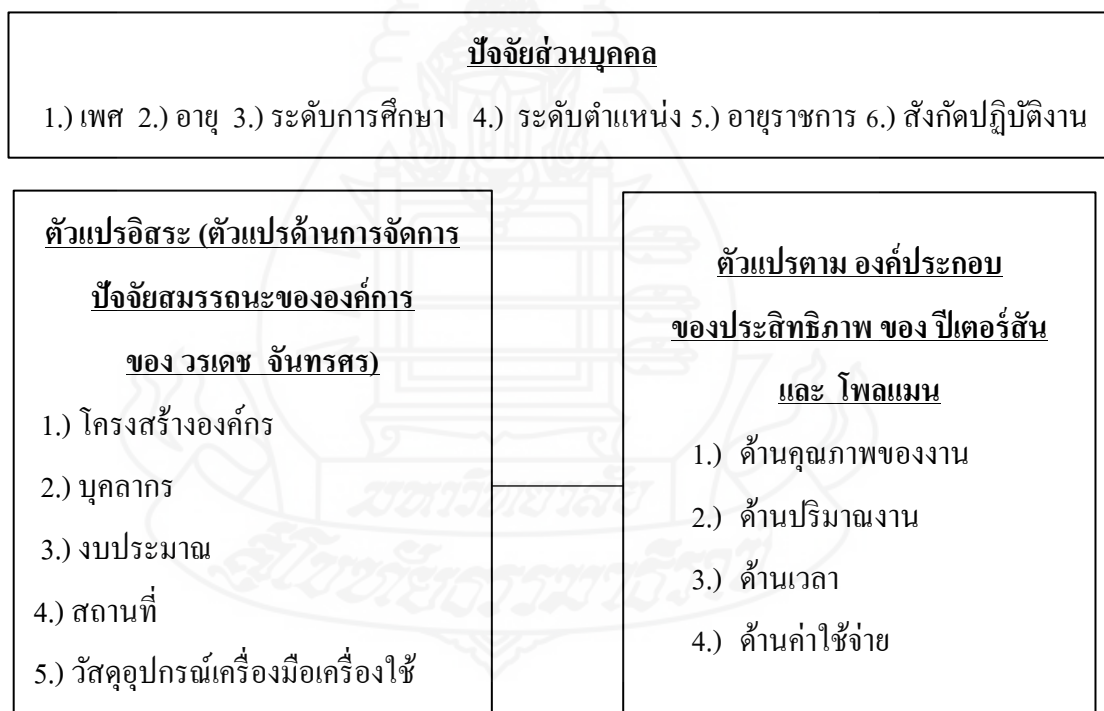
ประชากร คือ ข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ระดับปฏิบัติการ และระดับชำนาญการซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ปฏิบัติพิธีการศุลกากรตรวจปล่อยสินค้า ในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 จำนวน 106 คน (สำนักงานศุลกากรภาคที่ 2, 2563) โดยเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด

4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ใช้ระยะเวลาดำเนินงานวิจัย 6 เดือน นับตั้งแต่ เดือน มีนาคม – พฤษภาคม 2563

5. กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมแนวความคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรอิสระโดยนำปัจจัยสมรรถนะขององค์การของ วรเดช จันทรร (วรเดช จันทรร, 2551:134 อ้างถึงใน บพิธรัตนบุรี, 2552) ซึ่งประกอบไปด้วย 1.) โครงสร้างองค์กร 2.) บุคลากร 3.) งบประมาณ 4.) สถานที่ และ 5.) วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ และกำหนดตัวแปรตามโดยใช้แนวคิดเรื่องประสิทธิภาพ ของปีเตอร์สัน และ โพลแมน (Peterson and Plowman 1989:325 อ้างถึงใน จิรัฐดิฐวัฒน์บุญ, 2559) ประกอบไปด้วย 1.) ด้านคุณภาพของงาน 2.) ด้านปริมาณงาน 3.) ด้านเวลา 4.) ด้านค่าใช้จ่าย นำมาบูรณาการแนวความคิดในการวิจัยดังภาพที่ 1.3



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

6. สมมติฐานการศึกษา

ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย ของการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2

7. คำนิยามศัพท์เฉพาะ

7.1 ระบบ e- Transition system หมายถึง พิธีการศุลกากรว่าด้วยสินค้าผ่านแดน – ถ่ายลำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

7.2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 หมายถึง ความคิดเห็นของข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ระดับปฏิบัติการ และ ระดับชำนาญการ ในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ต่อ ปัจจัยสมรรถนะขององค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ สัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

7.3 ปัจจัยด้านโครงสร้าง หมายถึง โครงสร้างองค์การของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 มีความชัดเจน แบ่งงาน แบ่งพื้นที่ความรับผิดชอบ สอดคล้องและเอื้อต่อการปฏิบัติพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e- Transition system มาปฏิบัติในการผ่านพิธีการศุลกากรสินค้าผ่านแดน-ถ่ายลำ ในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2

7.4 ปัจจัยด้านบุคลากร หมายถึง ศักยภาพของบุคลากร การพัฒนาความสามารถ ฝึกอบรมแก่บุคลากรเพื่อเสริมประสิทธิภาพการทำงาน ในการปฏิบัติพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e- Transition system สำหรับการผ่านพิธีการศุลกากรสินค้าผ่านแดนของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2

7.5 ปัจจัยด้านงบประมาณ หมายถึง การบริหารงานงบประมาณ ในการปฏิบัติพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e- Transition system นำระบบ มาใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากรสินค้าผ่านแดนของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

7.6 ปัจจัยด้านสถานที่ หมายถึง การปรับปรุงสภาพแวดล้อมทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรให้มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e- Transition system ในการผ่านพิธีการสินค้าผ่านแดนของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ไปปฏิบัติได้อย่างเต็มที่

7.7 ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ หมายถึง การนำทรัพยากรเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งสนับสนุนการนำวัสดุอุปกรณ์กลับมาใช้ใหม่ หรือ การใช้สิ่งของทดแทนกัน

7.8 ประสิทธิภาพ หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ระดับปฏิบัติการ และ ระดับชำนาญการ ในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ต่อ หมายถึง การปฏิบัติพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e- Transition system ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และ ด้านค่าใช้จ่าย

7.9 ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน หมายถึง การปฏิบัติพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e- Transition system อย่างมีขั้นตอน และบรรลุเป้าหมาย โดยสามารถใช้ความรู้และประสบการณ์แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

7.10 ประสิทธิภาพด้านปริมาณงาน หมายถึง การปฏิบัติพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e- Transition system เป็นไปตามความคาดหวังทั้งของผู้ปฏิบัติและหน่วยงานต้นสังกัด ผลลัพธ์การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้นสำเร็จลุล่วง

7.11 ประสิทธิภาพด้านเวลา หมายถึง การปฏิบัติพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e- Transition system สำเร็จลุล่วงภายในกำหนดเวลา และสามารถบริหารจัดการเวลาได้อย่างเหมาะสม

7.12 ประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง การปฏิบัติพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e- Transition system สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายและทรัพยากรและต้นทุนอื่น ๆ ได้อย่างคุ้มค่า

7.13 แนวทางการพัฒนา หมายถึง ความคิดเห็นของข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ระดับปฏิบัติการ และ ระดับชำนาญการ ในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ที่เสนอแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e- Transition system

8. ประโยชน์ที่ได้รับ

8.1 ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2

8.2 นำผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางการพัฒนา ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น

9. ข้อจำกัดของการศึกษา

9.1 การศึกษานี้เป็นการศึกษาโดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลการแสดงความคิดเห็นของประชากรที่กำหนดไว้โดยใช้แบบสอบถาม

9.2 ประชากรที่กำหนดไว้คือ ข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ระดับปฏิบัติการ และระดับชำนาญการ ซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่ปฏิบัติพิธีการตรวจปล่อยสินค้าผ่านแดนผ่านระบบ e- Transition system ในการผ่านพิธีการสินค้าผ่านแดน ณ ด่านศุลกากรในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 เท่านั้น

9.3 ด้วยข้อจำกัดด้านเวลาและงบประมาณ ทำให้การดำเนินการศึกษาวิจัยเฉพาะกลุ่มประชากรที่คัดเลือกไว้ และใช้เครื่องมือแบบสอบถามแทนการสัมภาษณ์

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐาน และแนวทางในการศึกษา โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ (Policy Implementation)
2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
3. แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล
4. แนวคิดเกี่ยวกับพิธีการถ่ายลำ – ผ่านแดนทางอิเล็กทรอนิกส์และกรมศุลกากร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ

1.1 ความหมาย

ความหมายของคำว่า “การนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ” เป็นคำมาจากภาษาอังกฤษว่า Policy Implementation โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ บางความหมายก็มีลักษณะคล้ายคลึงกัน บางความหมายก็อาจมีลักษณะแตกต่างกันบ้าง ยกตัวอย่างดังนี้

Donald S. Van Meter & Carl E. Van Horn (Donald S. Van Meter & Carl E. Van Horn, 1975 : 445-448 อ้างถึงใน กสิ์ ทองขาว, 2534) ได้กล่าวว่า การดำเนินการโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในภาครัฐหรือเอกชน ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวมุ่งที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จโดยตรงตามวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ตัดสินใจจะกระทำไว้ก่อนหน้านั้นแล้ว

Walter Williams (Walter Williams, 1971:144 อ้างถึงใน สมบัติ ชำรงชัญวงศ์, 2549) ได้ให้ความหมายว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ คือความพยายามที่จะตัดสินใจความสามารถขององค์กรในการรวบรวมคน และทรัพยากรในหน่วยงานหนึ่งๆ และพยายามกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

Pressman and Wildavsky (Pressman and Wildavsky, 1973 อ้างถึงใน กล้า ทองขาว, ม.ป.ป.) ได้ให้ความหมายการนำนโยบายไปปฏิบัติว่า กระบวนการของปฏิสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่มีการกำหนดไว้ก่อนหน้านั้นแล้ว กับการกระทำหรือปฏิบัติการทั้งหลายที่มุ่งให้บังเกิดผลไปตามนั้นหรือจะกล่าวอีกนัยหนึ่ง การนำนโยบายไปปฏิบัติคือ ความสามารถในการจัดการและประสานสิ่งที่จะกระทำให้บังเกิดผลในลักษณะที่เป็นลูกโซ่ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล ทั้งนี้ เพื่อให้ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำเป็นไปตามที่มุ่งหวังเอาไว้

วเรช จันทรศร (วเรช จันทรศร, 2537:297 อ้างถึงใน บพิช รัตนบุรี, 2552) ได้ให้ความหมายว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ การศึกษาเกี่ยวกับองค์การที่รับผิดชอบว่า สามารถนำและกระตุ้นให้ทรัพยากรทางการบริหาร ตลอดจนกลไกที่สำคัญทั้งหมด ปฏิบัติงานให้บรรลุตามนโยบายที่ระบุไว้หรือไม่ แค่นั้น เพียงใด

มยุรี อนุมานราชชน (มยุรี อนุมานราชชน, 2549:6 อ้างถึงใน บพิช รัตนบุรี, 2552) ได้ให้ความหมายนโยบายสาธารณะว่า นโยบายสาธารณะเป็นแนวทางกว้าง ๆ ที่รัฐบาลได้ทำการตัดสินใจเลือกและกำหนดไว้ล่วงหน้า เพื่อชี้้นำให้มีกิจกรรมหรือการกระทำต่าง ๆ เกิดขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

จุมพล หนิมพานิช (จุมพล หนิมพานิช, 2549:12 อ้างถึงใน บพิช รัตนบุรี, 2552) กล่าวว่าหากพิจารณาความหมายของนโยบายสาธารณะในความหมายที่แคบและความหมายที่กว้าง จะเห็นได้ว่าเป็นเรื่องของแนวทางในการปฏิบัติงานของรัฐบาล เป็นเรื่องโครงการที่สำคัญที่รัฐบาลจะต้องจัดให้มีขึ้น โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์เป้าหมาย และวิธีปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

ศุภชัย ขวาระประภาส (ศุภชัย ขวาระประภาส, 2533:90 อ้างถึงใน บพิช รัตนบุรี, 2552) ได้ให้ความหมายของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติภายหลังได้สำรวจแนวคิดของนักวิชาการโดยสรุปได้อย่างน้อยสองประเด็น ประเด็นแรกคือการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติเป็นกระบวนการ นั่นคือมีความต่อเนื่องไม่หยุดนิ่ง มีขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรม ไม่ใช่กิจกรรมที่เกิดขึ้นเพียงชั่วคราวแล้วหายไป ไม่ใช่กิจกรรมที่เกิดขึ้นแบบขยักขยอนแต่เป็นกิจกรรมต่อเนื่องไม่หยุดยั้ง แต่ละขั้นตอนที่มีความสัมพันธ์กันตลอดเวลา และประเด็นที่สองคือการนำนโยบายไปปฏิบัติดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายของนโยบาย

กล้า ทองขาว (กล้า ทองขาว, 2548:7 อ้างถึงใน บพิช รัตนบุรี, 2552) การนำนโยบายไปปฏิบัติในมุมมองซึ่งเป็นกิจกรรมหรือด้านปฏิบัติ การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง กระบวนการจัดการและประสานกิจกรรมเพื่อทำการเปลี่ยนแปลงไปสู่ผลลัพธ์ที่มุ่งประสงค์ให้บรรลุความสำเร็จ ตรงตามเจตจำนงของนโยบาย โดยกลุ่มหรือองค์กรภาครัฐหรือเอกชน

สุรสิทธิ์ วชิรขจร (สุรสิทธิ์ วชิรขจร, 2549, น. 74 อ้างถึงใน บพิข รัตนบุรี, 2552) ได้สรุปว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการที่จะนำนโยบายที่ได้รับความเห็นชอบแล้วไปสู่การปฏิบัติซึ่งจะมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องมากมาย เช่น การกำหนดหรือตีความแนวทางการปฏิบัติที่แน่ชัด การเบิกจ่ายงบประมาณ การทำสัญญา การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การกำหนดอัตรากำลัง การกำหนดทางเลือกในการปฏิบัติ การเจรจาต่อรอง เป็นต้น

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2543: 144 อ้างถึงใน จิรัฐดิฐวัฒนบุลย์, 2559) ได้กล่าวว่า นโยบายสาธารณะของภาครัฐบาลและนโยบายสาธารณะของหน่วยงานเอกชนที่มีได้แสวงหากำไร และมีได้สังกัดในภาครัฐบาล โดยนำมาผสมผสานกันอันมีรัฐบาลเป็นแกนนำในการกำหนดนโยบายสาธารณะยังครอบคลุม ซึ่งมีการบ่งถึงแนวทางในการปฏิบัติงานหรือโครงการ โดยมีการกำหนดเป้าหมายและวิธีการเพื่อให้บรรลุผล ทั้งนี้เพื่อรัฐจะได้จัดสรรคุณค่าต่าง ๆ ให้แก่สังคมโดยส่วนรวม ในขณะที่เดียวกันองค์การที่มีได้แสวงหากำไรและมีได้สังกัดกับรัฐบาลก็จะช่วยรัฐบาลปฏิบัติงาน เพื่อสาธารณประโยชน์ ด้วยดังนั้นจึงสรุปได้ว่านโยบายสาธารณะเป็นแนวทางปฏิบัติของรัฐบาล มีวัตถุประสงค์แน่นอน อย่างไม่อย่างหนึ่ง หรือหลายอย่าง เพื่อแก้ปัญหาในปัจจุบัน เพื่อป้องกันปัญหาในอนาคตหรือเพื่อก่อให้เกิดผลที่พึงปรารถนา ตลอดจนรัฐบาลมีความจริงใจที่จะให้นำไปปฏิบัติ และผลจากการนำไปปฏิบัติแล้วอาจจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวก็ได้

Susan Barrett & Colin Fudge (Barrett & Fudge 1981:12-13 อ้างถึงใน กล้า ทองขาว, 2534) ให้ความหมายการนำนโยบายไปปฏิบัติที่มีมุมมองไกลออกไป กล่าวคือ นักวิชาการทั้งสองเห็นว่า การพิจารณาเรื่องของการนำนโยบายไปปฏิบัติจะเฉพาะ การผลักดันให้นโยบายบังเกิดผลเพียงด้านเดียวคงไม่ได้ แต่การพิจารณาความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติควรจะหมายความรวมถึงการสังเกตปรากฏการณ์เป็นจริงที่เกิดขึ้น หรือถูกกระทำให้เกิดขึ้นในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพื่อเป็นการแสวงหาคำอธิบายว่ามีอะไรเกิดขึ้นบ้าง ปรากฏการณ์หรือการกระทำนั้นเกิดขึ้นได้อย่างไร เพราะเหตุใด ศูนย์กลางความสนใจการนำนโยบายไปปฏิบัติในทฤษฎีนี้จะอยู่ที่ว่าอะไรคือสิ่งที่ถูกกระทำ (what is done) จุดสนใจของการมองในแนวทางนี้จึงอยู่ที่การกระทำหรือความเคลื่อนไหวของกลุ่มของบุคคลและผู้มีหน้าที่กำหนดพฤติกรรมกระทำนั้น นอกจากนี้การนำนโยบายไปปฏิบัติยังสนใจที่จะตรวจสอบระดับการปฏิบัติว่ามีความสัมพันธ์กับสาระนโยบายอย่างไร มิใช่การตรวจสอบเพียงการคาดคะเน มุมมองการนำนโยบายไปปฏิบัติ ในแง่นี้เป็นการวิเคราะห์การสนองตอบต่อข้อผูกพันตามอุดมการณ์ของนโยบาย เป็นการวิเคราะห์แรงกดดันจาก สภาพแวดล้อมและแรงกดดันจากหน่วยงานหรือกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่พยายามจะเข้าไปมีอิทธิพลหรือเข้าไป ควบคุมการกระทำนั้น

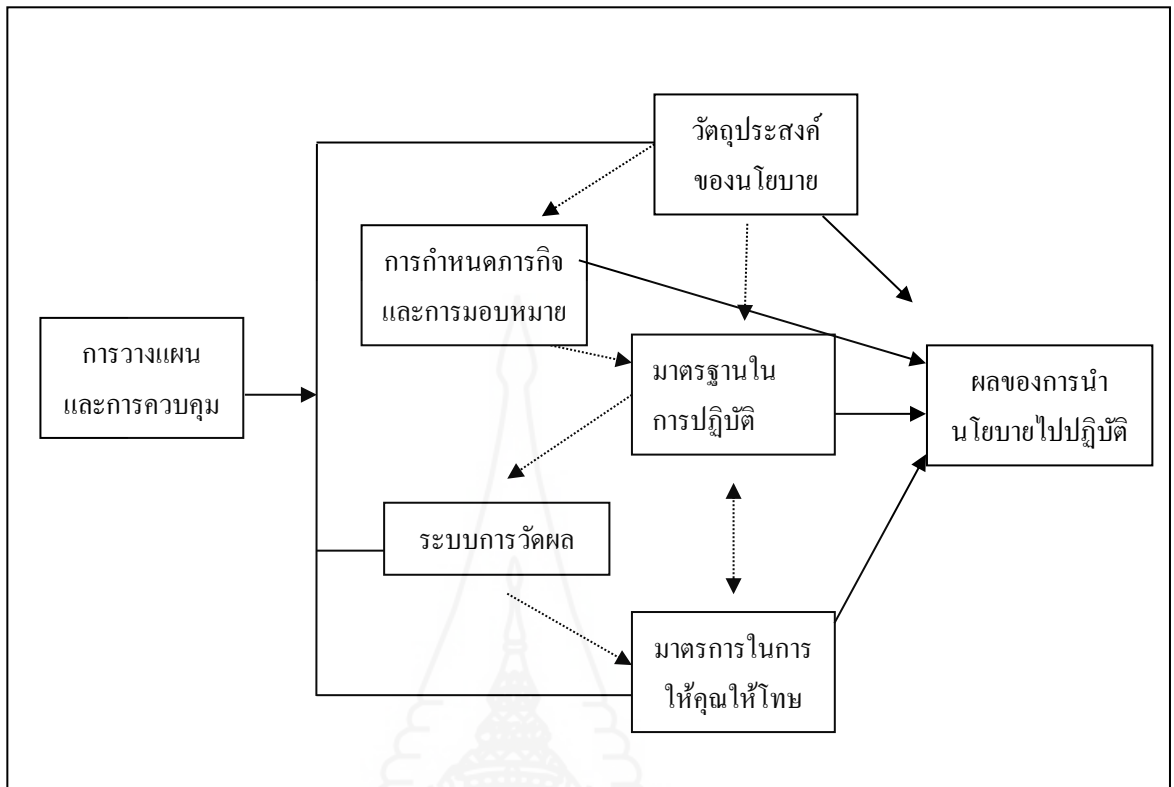
จากความหมายของนักวิชาการดังกล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้ศึกษาขอสรุปได้ว่า การนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติหมายถึง การนำนโยบายมาดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัด ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของแผนงาน และโครงการ หรือในรูปของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมติคณะรัฐมนตรี ผู้ที่นำนโยบายมาปฏิบัติ นั้นอาจจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน ก็ย่อมได้เป็นต้น

1.2 ตัวแบบในการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ

สำหรับการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติมีนักวิชาการได้นำเสนอตัวแบบในการทำความเข้าใจกับนโยบายสาธารณะของกระบวนการนี้ไว้ จึงขอนำเสนอเป็นตัวอย่างการนำนโยบายไปปฏิบัติของ วรเดช จันทรศร (วรเดช จันทรศร, 2551:129-146 อ้างถึงใน บพิช รัตนบุรี, 2552) ได้มีการประมวลตัวแบบของนักวิชาการที่ได้ศึกษาเพื่อสังเคราะห์แนวคิดที่ได้จากการศึกษาและพัฒนาเป็นตัวอย่างทางทฤษฎี เพื่อใช้อธิบายว่าองค์กรต่าง ๆ ที่สามารถนำนโยบาย แผนงาน โครงการไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพจะต้องมีปัจจัยอะไรที่เป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้ นโยบาย แผนงาน โครงการ ดำเนินการสำเร็จบรรลุจุดมุ่งหมาย ซึ่งตัวแบบที่เอื้ออำนวยต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติรวม 6 ตัวแบบ ดังนี้

1.2.1 ตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล (Rational Model)

เป็นการศึกษากำหนดนโยบายไปปฏิบัติโดยเน้นการสร้างประสิทธิภาพในการวางแผนและการควบคุม ตัวแบบนี้ยึดถือฐานคติที่ว่า โครงการที่จะประสบผลสำเร็จจะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และภารกิจที่ชัดเจน มีการมอบหมายงาน และกำหนดมาตรฐานการทำงานให้แก่หน่วยงานย่อยต่าง ๆ ขององค์กร มีระบบวัดผลการปฏิบัติงานตลอดจนระบบการให้คุณให้โทษ ซึ่งเงื่อนไขข้างต้นนี้ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะขาดเสียมิได้เพราะการมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติเข้าใจว่า อะไรเป็นเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่ผู้กำหนดนโยบายต้องการ เมื่อเข้าใจว่าเป็นอะไรตรงตามความต้องการแล้วก็เป็นาง่ายที่ทำให้ผู้บริหารสามารถกำหนดภารกิจที่เด่นชัด มีการมอบหมายงานหรือกำหนดความรับผิดชอบเฉพาะของแต่ละฝ่ายให้สัมพันธ์กัน ตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล สามารถอธิบายได้ ดังแผนภาพต่อไปนี้

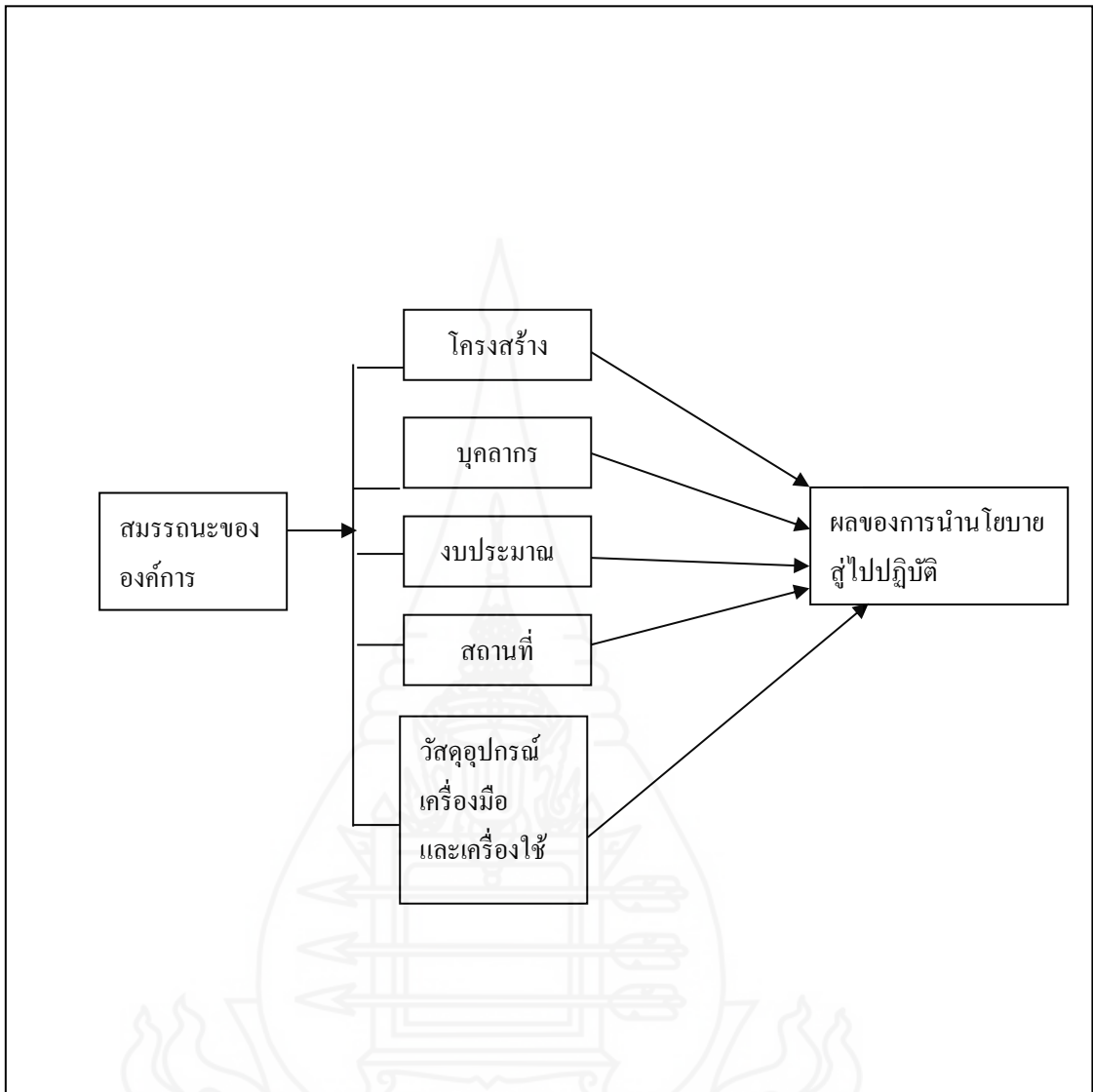


ภาพที่ 2.1 ตัวแบบหลักเหตุผล

ที่มา : วรเดช จันทรศร, 2551 น. 131 อ้างถึงใน บพิช รัตนบุรี, 2552

1.2.2 ตัวแบบทางการจัดการ (Management Model)

เป็นการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยเน้นให้ความสนใจไปที่สมรรถนะขององค์กรเพราะเชื่อว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับองค์กรที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติว่ามีความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความคิดหวังเพียงใด ในลักษณะนี้โครงการจะประสบผลสำเร็จได้จึงจำเป็นที่จะต้องอาศัยโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม บุคลากรที่อยู่ในองค์กรจะต้องมีความรู้ความสามารถทั้งทางด้านการบริหาร และเทคนิคการจัดการอย่างเพียงพอ นอกจากนี้ องค์กรยังจะต้องมีการวางแผนเตรียมการหรือมีความพร้อมเป็นอย่างดีทั้งทางด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ และงบประมาณสามารถอธิบายได้ ดังแผนภาพต่อไปนี้

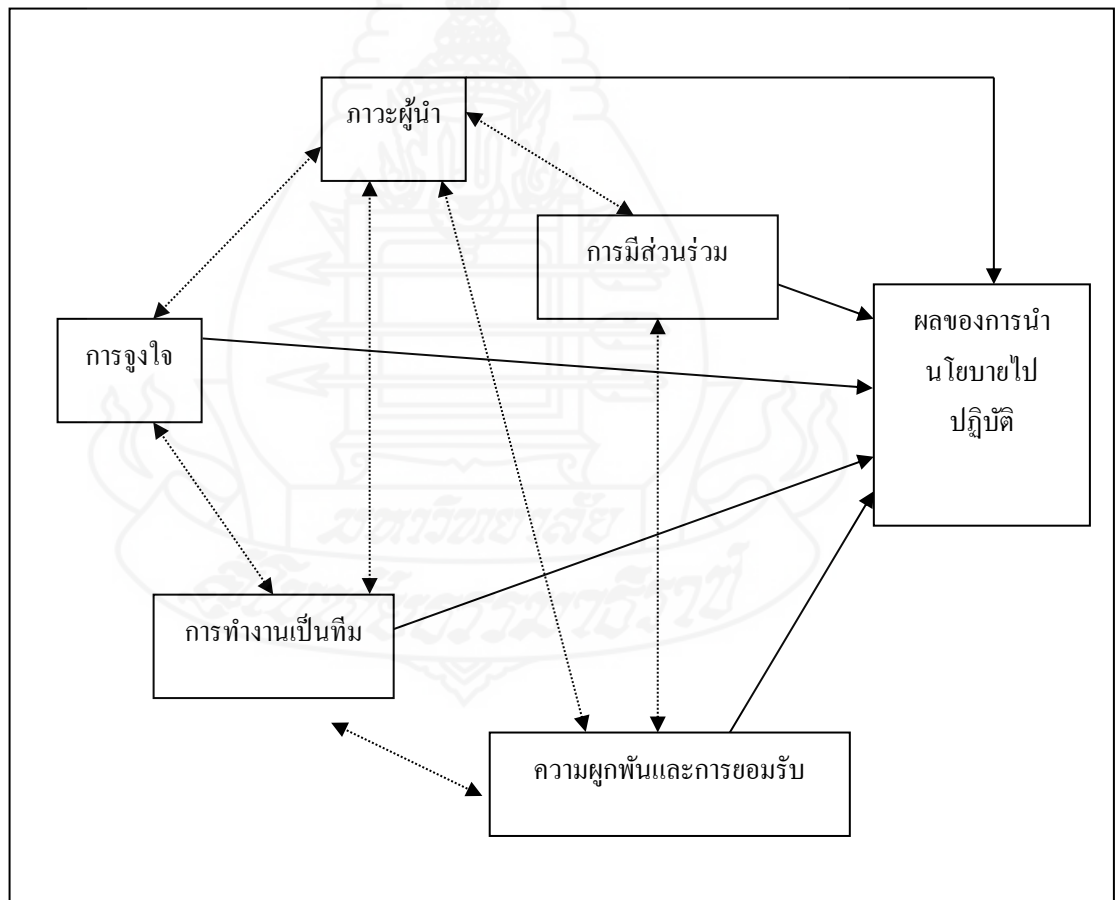


ภาพที่ 2.2 ตัวแบบด้านการจัดการ

ที่มา : วรเดช จันทรรศร, (2551, น.134 อ้างถึงใน บพิช รัตนบุรี, 2552

1.2.3 ตัวแบบทางการพัฒนาองค์กร (Organization Development Model)

เป็นการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยการศึกษาในแง่ของการสร้างความผูกพันและการยอมรับ เพื่อมุ่งสนองตอบความต้องการทางจิตวิทยาและทางสังคมของมนุษย์ ความสนใจ ในลักษณะนี้ จึงเป็นเรื่องของการนำตัวแบบทางการพัฒนาองค์กร (Organization Development Model) มาประยุกต์โดยตรง ตัวแบบนี้จึงเน้นที่การมีส่วนร่วมขององค์กรเป็นสำคัญ ภายใต้ฐานคติที่ว่า การมีส่วนร่วมจะทำให้เกิดการดำเนินงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ การนำนโยบายไปปฏิบัติให้บังเกิดความสำเร็จจะเป็นเรื่องของการจูงใจ ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การสร้างความผูกพัน โดยวิธีการให้สมาชิกในองค์กรมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดการยอมรับตลอดจนการสร้างทีมงานมากกว่า ใช้การควบคุม กล่าวอีกนัยหนึ่ง การนำนโยบายไปปฏิบัติตามตัวแบบนี้ จึงเป็นเรื่องกระบวนการที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดหรือวางกรอบนโยบาย โดยถือว่านโยบายเหล่านั้นมาจากผู้ปฏิบัติเองโดยตรงสามารถอธิบายได้ ดังแผนภาพต่อไปนี้

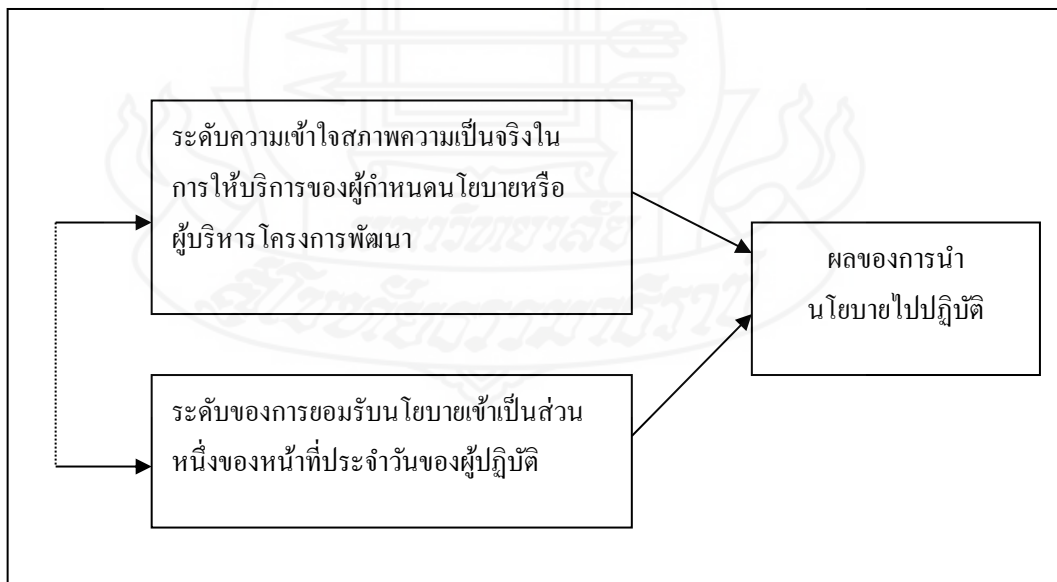


ภาพที่ 2.3 ตัวแบบด้านการพัฒนาองค์กร

ที่มา : วรเดช จันทรร, (2551, น. 136) อ้างถึงใน บพิช รัตนบุรี, 2552.

1.2.4 ตัวแบบทางกระบวนการของระบบราชการ (Bureaucratic Process Model)

การศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติตามตัวแบบกระบวนการของระบบราชการเป็นการศึกษาโดยเชื่อว่า อำนาจขององค์กรนั้นไม่ได้อยู่ที่ตำแหน่งทางรูปนัยแต่อย่างใด (formal position) ซึ่งได้แก่ ผู้บริหารขององค์กร หรือบุคคลหนึ่งบุคคลใดโดยเฉพาะ ในทางกลับกัน อำนาจที่แท้จริงอยู่กระจัดกระจายอยู่ทั่วไปในองค์กร ซึ่งในวรรณคดีนั้นนั้น หมายความว่า สมาชิกขององค์กรทุกคนนั้น มีอำนาจในแง่ของการใช้วิจารณญาณในการปฏิบัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้าราชการ บุคลากรของรัฐ ที่มีหน้าที่ต้องติดต่อกับประชาชนอย่างใกล้ชิด สามารถใช้วิจารณญาณในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง โดยที่ผู้บังคับบัญชาไม่สามารถควบคุมได้ การยึดถือโครงการใหม่ ๆ ที่จะไปมีผลกระทบหรือเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติในชีวิตประจำวันของข้าราชการเหล่านี้ มักจะไร้ผล นอกเสียจากข้าราชการหรือเปลี่ยนแปลงการรับหรือปรับนโยบายแนวทางการปฏิบัติเหล่านั้นเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ประจำวันของเขาเอง ดังนั้น การหวังที่จะนำเทคนิคทางการบริหารหรือวิธีการพัฒนาใหม่ ๆ มาให้ก็ดี การออกกฎระเบียบแบบแผน เพื่อหวังจะให้ข้าราชการที่รับผิดชอบในงานด้านบริการประชาชน ทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นก็จะมีผล โดยนัยนี้ ความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติจึงไม่ใช่เป็นเรื่องของการบริหารที่ขาดประสิทธิภาพในทางตรงกันข้ามความล้มเหลวมักจะเกิดจากผู้กำหนดนโยบายหรือผู้บริหาร โครงการพัฒนาที่ไม่เข้าใจว่าสภาพความเป็นจริงของการให้บริการเกิดขึ้นในลักษณะใดมากกว่า สามารถอธิบายได้ดังภาพต่อไปนี้



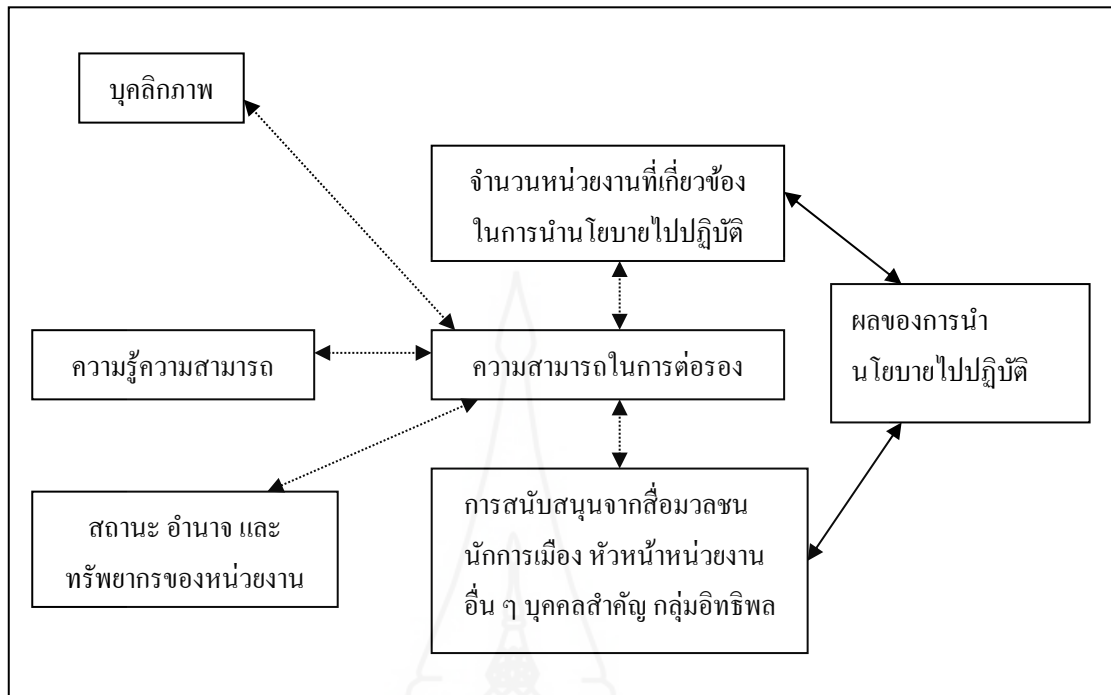
ภาพที่ 2.4 ตัวแบบกระบวนการของระบบราชการ

ที่มา : วรเดช จันทรศร, (2551, น.138) อ้างถึงใน บพิช รัตนบุรี, 2552

1.2.5 ตัวแบบทางการเมือง (Political Model)

เป็นการศึกษาการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ โดยตัวแบบทางการเมือง มีความเชื่อว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นสามารถเกิดจากความสามารถของผู้เล่นหรือบุคคลที่เป็นตัวแทนขององค์กร ตัวแทนกลุ่มหรือตัวแทนสถาบัน และความสัมพันธ์กับปัจจัยต่าง ๆ ภายนอกองค์กร ตัวแบบนี้เห็นว่าการสร้างความสมานฉันท์ หรือวิธีการของการมีส่วนร่วม เป็นเรื่องยากที่จะทำให้เกิดขึ้นได้ ความขัดแย้งนั้นเป็นปรากฏการณ์ธรรมดาที่เกิดขึ้นในองค์กร และในระบบสังคมทั่วไป การที่หวังจะให้ทุกฝ่ายมีความเห็นชอบ และปฏิบัติตามนโยบายเป็นเรื่องที่เป็นไปไม่ได้ เพราะนโยบายก็คือเป็นเรื่องของการเมือง ซึ่งเป็นเรื่องของการจัดสรรสิ่งมีคุณค่าให้แก่สังคม ดังนั้นย่อมต้องมีผู้ที่ได้ผลประโยชน์ และผู้ที่เสียผลประโยชน์ จึงเป็นธรรมดาอยู่เองที่ทุกฝ่ายจะต้องพิทักษ์ผลประโยชน์ของตนเองก่อนเป็นเบื้องต้น

ดังนั้น ตามแนวทางนี้ การนำนโยบายไปปฏิบัติจึงเป็นเรื่องของการเผชิญหน้าการบริหารความขัดแย้ง การแสวงหาความสนับสนุน การโฆษณาชวนเชื่อ การรู้จักสร้างเงื่อนไข และหาหัวข้อต่อรองในการจัดสรรทรัพยากรทั้งระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล หน่วยงาน ตลอดจนองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความเป็นไปได้ของการสร้างความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยส่วนหนึ่งจึงขึ้นอยู่กับความสามารถในการเจรจา สถานะ อำนาจหรือทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยงาน ในฐานะที่จะใช้เป็นเครื่องมือต่อรองของบุคคลที่เป็นตัวแทนขององค์กร จำนวนหน่วยงานที่จะต้องเข้าไปเกี่ยวข้อง การสนับสนุนจากนักการเมือง สื่อมวลชน หัวหน้าหน่วยงานอื่น ๆ กลุ่มอิทธิพลและผลประโยชน์ บุคคลสำคัญต่าง ๆ รวมตลอดถึงสภาพความแตกต่างทางด้านบุคลิกภาพ ความรู้ความสามารถ ความชำนาญในการต่อรองของผู้เล่นแต่ละคนเป็นสำคัญ สามารถอธิบายได้ ดังแผนภาพต่อไปนี้

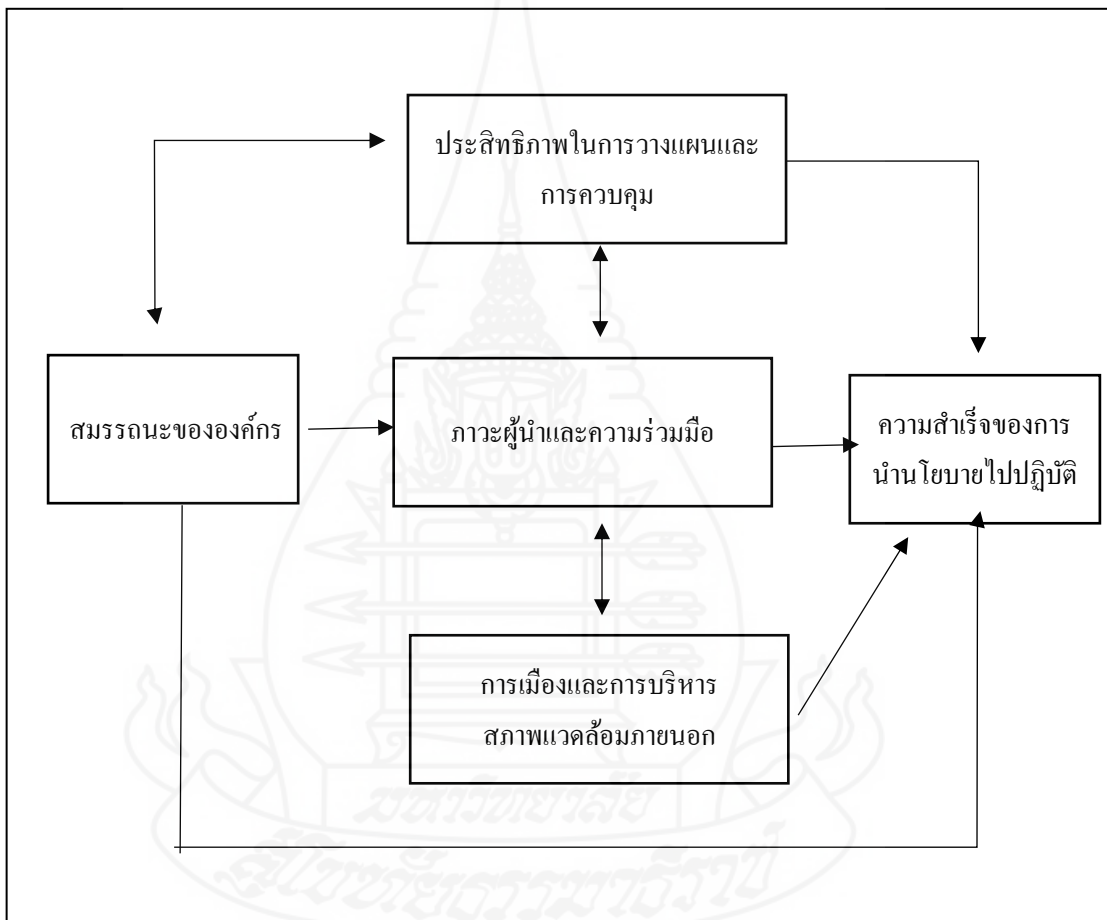


ภาพที่ 2.5 ตัวแบบทางการเมือง

ที่มา : วรเดช จันทรศร, (2551, น.138) อ้างถึงใน บพิช รัตนบุรี, 2552.

1.2.6 ตัวแบบเชิงบูรณาการ (Integrated Model)

ตัวแบบนี้เป็นตัวแบบที่รวบรวมจากแนวคิดของทั้ง 5 ตัวแบบ ที่กล่าวมาข้างต้น โดยมุ่งแสวงหาผลกระทบของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จทั้งในมิติของผลผลิต ผลลัพธ์และประเทศชาติโดยรวม ส่วนตัวแปรอิสระที่นำมาพิจารณา ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ สมรรถนะขององค์กร ประสิทธิภาพในการวางแผนและควบคุม ภาวะผู้นำและความร่วมมือ และการเมืองและการบริหารสิ่งแวดล้อมภายนอก ตัวแบบเชิงบูรณาการแสดงเป็นแผนภาพดังนี้



ภาพที่ 2.6 ตัวแบบเชิงบูรณาการ

ที่มา : วรเดช จันทรศร, (2551, น. 144) อ้างถึงใน บพิช รัตนบุรี, 2552

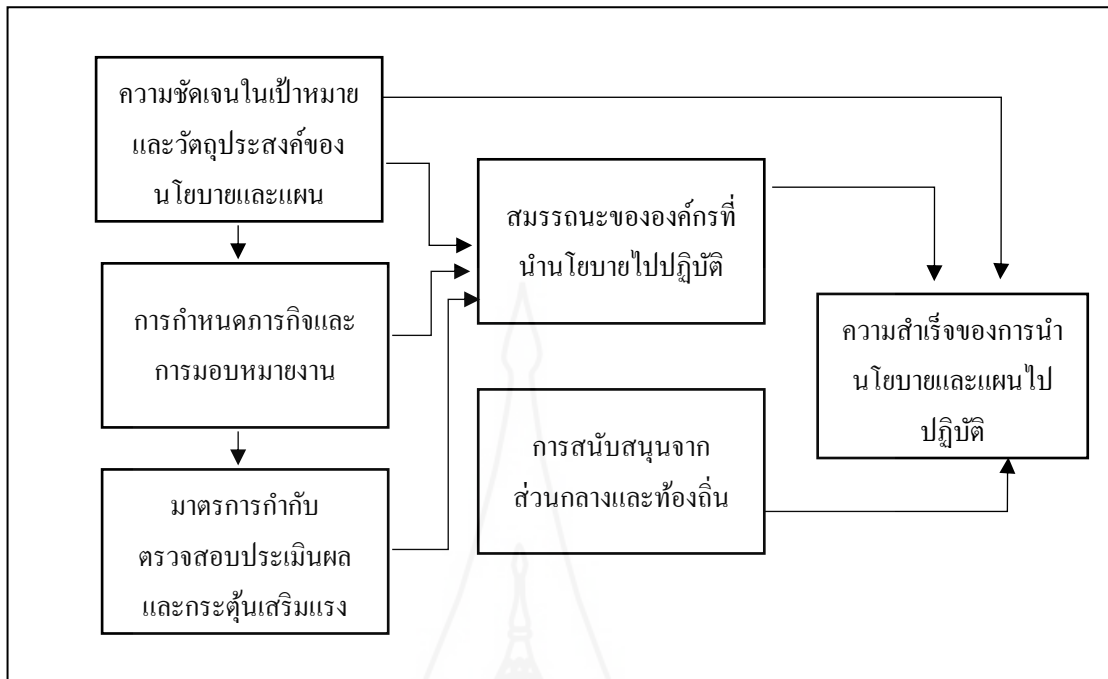
นอกจากตัวแบบ ของ วรเดช จันทรศร 6 ตัวแบบที่กล่าวมานั้น ผู้ศึกษาค้นคว้านำตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติของ กล้า ทองขาว มานำเสนอ ดังนี้

1.2.7 ตัวแบบของ กล้า ทองขาว (กล้า ทองขาว, 2548, น. 66-67 อ้างถึงใน บพิธ รัตนบุรี, 2552) ได้ศึกษากระบวนการนำนโยบายและแผนไปปฏิบัติมีตัวแปรหลากหลายที่ส่งผลให้นโยบายที่นำไปปฏิบัติประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ซึ่งมีทั้งตัวแปรทางการเมืองและตัวแปรทางการบริหาร ตัวแปรต่าง ๆ เหล่านี้จะแสดงถึงอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติมากน้อยแตกต่างกันไป บางตัวแปรนั้นมีอิทธิพลอย่างโดยตรง บางตัวแปรนั้นอาจจะมีอิทธิพลอย่างโดยอ้อม และตัวแปรต่าง ๆ ดังกล่าวมีการรวบรวมกันไว้เป็นกลุ่ม หรือชุดดังนี้

- 1) กลุ่มตัวแปรด้านเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของนโยบาย
- 2) กลุ่มตัวแปรกำหนดภารกิจ และมอบหมายงาน
- 3) กลุ่มตัวแปรสมรรถนะขององค์กรที่จะนำนโยบายไปปฏิบัติ
- 4) กลุ่มตัวแปรมาตรการสนับสนุนจากส่วนกลางและท้องถิ่น
- 5) กลุ่มตัวแปรมาตรการกำกับ ตรวจสอบ ประเมินผล และการกระตุ้น

เสริมแรง

จากการศึกษาตัวแบบความสัมพันธ์ของตัวแปรของกล้า ทองขาว สาเหตุทั้ง 5 ประการ ที่มีอิทธิพลหรือตัวแปรตามที่เป็นผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ พบว่าตัวแปรด้านความชัดเจนในเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของนโยบาย เป็นตัวแปรที่ส่งผลทั้งในทางตรงและในทางอ้อมต่อผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ คล้ายกับตัวแปรด้านการกำหนดภารกิจและการมอบหมายงานและตัวแปรการสนับสนุนจากส่วนกลางและท้องถิ่นและความผูกพัน ส่วนตัวแปรสมรรถนะขององค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติและตัวแปรมาตรการกำกับตรวจสอบและกระตุ้นเสริมแรง มีความสัมพันธ์หรืออิทธิพลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยตรงเมื่อนำตัวแบบที่พัฒนาขึ้นไปทดสอบเชิงประจักษ์กับกลุ่มตัวอย่างในกระบวนการนำนโยบายรณรงค์เพื่อการเรียนรู้หนังสือแห่งชาติไปปฏิบัติพบว่า ลักษณะความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ มีความสอดคล้องกัน ดังภาพที่ 2.7



ภาพที่ 2.7 ตัวแบบกระบวนการการนำนโยบายและแผนไปปฏิบัติ

ที่มา : กล้า ทองขาว, (2548, น. 67) อ้างถึงใน บพิธ รัตนบุรี, 2552.

คำอธิบายตามตัวแปรนี้ คือ การนำนโยบายและแผนไปปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จซึ่ง หมายถึงนโยบายและแผน ที่นำไปปฏิบัติแล้วบรรลุวัตถุประสงค์ คือ กลุ่มเป้าหมายได้รับประโยชน์โดยตรง มีกิจกรรมคงอยู่ในลักษณะงานประจำ และสามารถนำวิธีการปฏิบัติเดียวกัน ไปใช้อีกนั้นเป็นผลมาจากการที่นโยบายได้ระบุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ได้ชัดเจน ผู้ที่ได้รับมอบหมายแผนงานเข้าใจเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายและแผนชัดเจนตรงกัน เพราะความชัดเจนของเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายและแผน ช่วยให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบหรือผู้ได้รับมอบหมายนโยบายสามารถกำหนดภารกิจ กำหนดมาตรฐานของงาน และมีการมอบหมายงานให้หน่วยงานหรือบุคคลที่มีส่วนร่วมรับผิดชอบได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ความชัดเจนของภารกิจและการมอบหมายงานจะช่วยให้หน่วยงานหรือองค์กรที่รับผิดชอบนโยบายหรือได้รับมอบหมายเข้าใจวิธีการปฏิบัติ จะมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อแสวงหารูปแบบวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และปฏิบัติแผนงานได้ตรงตามเจตนารมณ์ของนโยบายและเป้าหมายของแผนช่วยให้หน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติพัฒนาศักยภาพ เพื่อเตรียมกำลังขอการสนับสนุนจากหน่วยงานส่วนกลางอย่างเหมาะสม นอกจากนั้น

ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นต้องขอการสนับสนุนจากส่วนท้องถิ่น จากสื่อมวลชน จากกลุ่มพลังมวลชน ผู้นำชุมชน เพราะการสนับสนุนส่งเสริมจากท้องถิ่นจะเป็นปัจจัยเสริมกำลังใจ เสริมศักยภาพของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ และประการสุดท้าย ความสำเร็จของนโยบาย ไปปฏิบัติยังขึ้นอยู่กับกรณีมาตรการกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล การกระตุ้นเสริมแรง ให้กำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม

1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ไพศาล สุริยะมงคล (ไพศาล สุริยะมงคล, 2525 อ้างถึงใน บพิช รัตนบุรี, 2552) ได้กำหนดตัวแบบ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Pisan's Policy Making Model) ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.3.1 ปัจจัยด้านความชัดเจนของเป้าหมายและวัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์ใดเป็น วัตถุประสงค์หลัก วัตถุประสงค์ใดเป็นวัตถุประสงค์รอง

1.3.2 ปัจจัยงบประมาณและสิ่งจูงใจในการนำนโยบายไปปฏิบัติ การนำนโยบาย ไปปฏิบัติต้องอาศัยงบประมาณและสิ่งจูงใจจึงจะนำนโยบายไปปฏิบัติสู่ความสำเร็จได้

1.3.3 ปัจจัยด้านการประสานงานและการมีส่วนร่วมของหน่วยงานเกี่ยวข้องซึ่งมีส่วน ทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติสู่ความสำเร็จ

1.3.4 ปัจจัยการประชาสัมพันธ์ สื่อสารข่าวสารให้ประชาชนรับรู้ให้ประชาชน เข้าใจในนโยบายเป็นอย่างดี จะช่วยลดปัญหาการไม่ยอมรับ การมีส่วนร่วม สนับสนุนจาก ประชาชน และ กลุ่มต่าง ๆ นอกจากหน่วยงานและทำให้ประชาชนและกลุ่มต่าง ๆ นอกจาก หน่วยงานรู้สึกดีต่อนโยบาย

1.3.5 ปัจจัยระดับการพัฒนาและสภาวะทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ปัจจัยที่มี ผลต่อการบริหารนโยบายทั้งทางบวกและทางลบ สภาพทางการเมือง สภาพสังคมไทย ที่เป็น ระบบอุปถัมภ์ยึดถือพรรคพวก สภาพเศรษฐกิจที่มีการกระจายรายได้ และความเจริญอย่างไม่ทั่วถึง มีการเจริญเติบโตอยู่แต่ในเมืองหลวงและเมืองใหญ่ของแต่ละภาค บางหมู่บ้านที่ห่างไกลความเจริญ ยังไม่มีแม้กระทั่งถนน ไฟฟ้า และประปา ดังนั้นปัจจัยนี้ นับเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จ ในการนำนโยบายไปปฏิบัติเช่นกัน

1.3.6 ปัจจัยความเป็นธรรมชาติของนโยบาย แผน โครงการ นโยบายของรัฐมักถูกมอง ว่าเป็นการช่วยเหลือพวกพ้อง หรือเอื้อต่อธุรกิจของพรรคพวก การนำนโยบายของรัฐไปปฏิบัติมัก ไม่ได้รับความร่วมมือจากประชาชน ดังนั้นปัจจัยความเป็นธรรมชาติของนโยบาย แผน โครงการ จึงเป็น ปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1.3.7 ปัจจัยความเป็นธรรมและเสถียรภาพของรัฐบาล รัฐบาลเป็นผู้กำหนดนโยบายของประเทศ แต่หากรัฐบาลขาดความชอบธรรมก็ยากที่จะน่านโยบายไปปฏิบัติ และเสถียรภาพทั้งความต่อเนื่องของรัฐบาลก็เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกเช่นกันที่มีผลต่อการน่านโยบายไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จ

1.3.8 ปัจจัยทำเลที่ตั้งของโครงการ (FANG-SHUI) (ฟง-สู่ย) คนไทยมีความเชื่อเรื่องโหราศาสตร์ ดังนั้นทำเลที่ตั้งของโครงการจึงมีอิทธิพลต่อการบริหารงาน รวมทั้งมีผลต่อการน่านโยบายไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จ

1.4 กระบวนการน่านโยบายไปปฏิบัติ

Van Meter and Van Horn (Van Meter and Van Horn, 1975 อ้างถึงใน บพิศ รัตนบุรี, 2552) ได้กำหนดตัวแบบกระบวนการน่านโยบายไปปฏิบัติ โดยตัวแบบนี้มุ่งอธิบายตัวแปรที่เชื่อมโยงระหว่างการน่านโยบายไปปฏิบัติกับผลการปฏิบัติงานมีด้วยกัน 6 ตัวแปร ได้แก่

1.4.1 มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย (Policy Standard and Objectives) หมายความว่า นโยบายต้องมีวัตถุประสงค์ที่เป็นรูปธรรมและมีมาตรฐานชัดเจน

1.4.2 ทรัพยากรของนโยบาย (Policy Resources) เช่น งบประมาณหรือสิ่งจูงใจสิ่งอื่น ๆ ซึ่งต้องมีเพียงพอ

1.4.3 การสื่อสารระหว่างองค์กรและการบังคับให้เป็นไปตามนโยบาย หมายความว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรอื่นได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกลางและท้องถิ่น ต้องเป็นไปอย่างมีคุณภาพและเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ สามารถสื่อสารกันเข้าใจและบังคับใช้นโยบาย

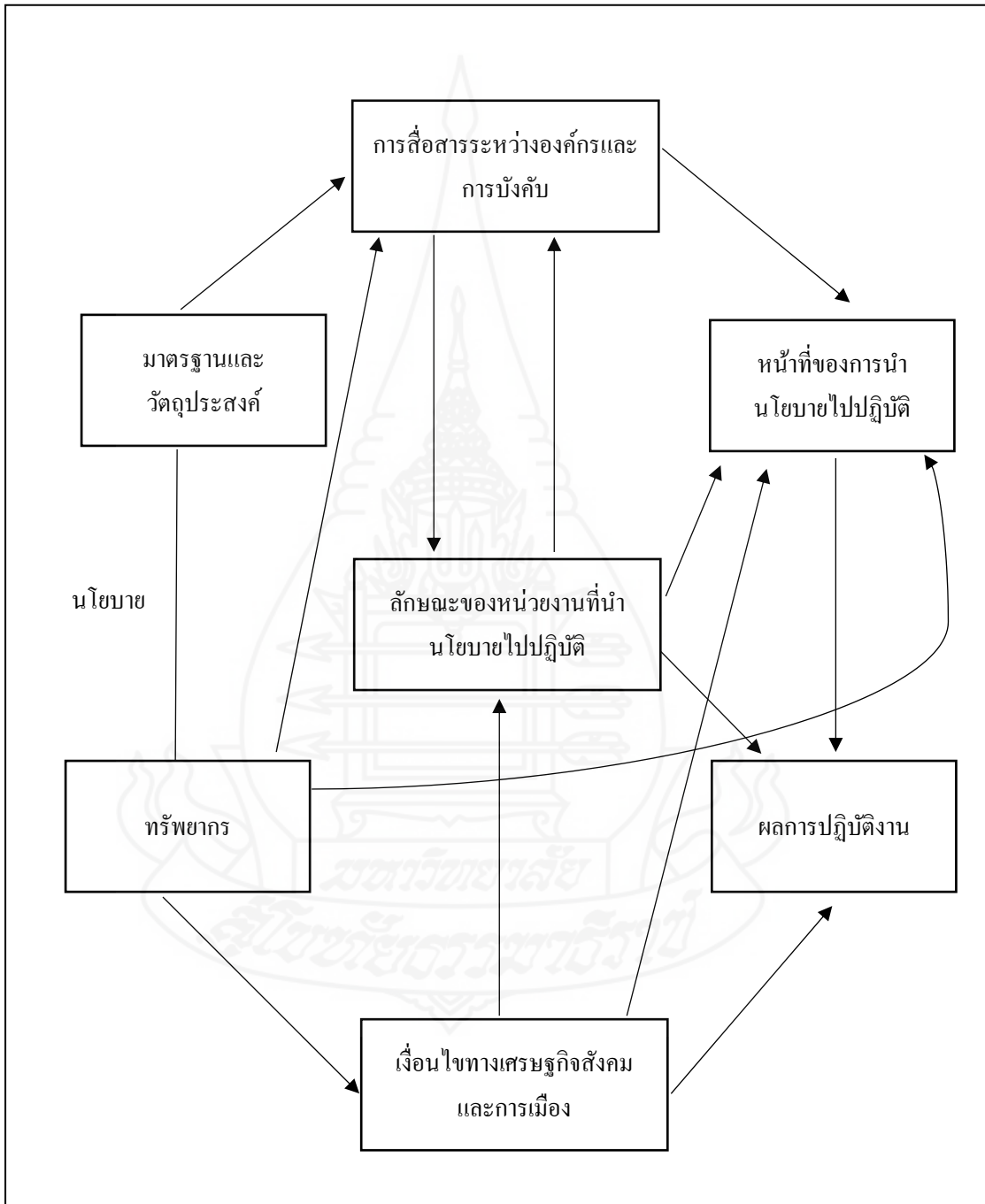
1.4.4 ลักษณะของหน่วยงานที่น่านโยบายไปปฏิบัติ เช่น จำนวนเจ้าหน้าที่ การควบคุมการบังคับบัญชา ความอยู่รอดขององค์กร ความสัมพันธ์ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการกับผู้กำหนดนโยบาย

1.4.5 เจือใจทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง เช่น ลักษณะของมติมหาชนและกลุ่มผลประโยชน์

1.4.6 หน้าทีของการน่านโยบายไปปฏิบัติ ได้แก่ การรับรู้ นโยบาย เช่น ความรู้ ความเข้าใจนโยบาย ทิศทางการตอบสนอง เช่น การยอมรับหรือปฏิเสธนโยบาย และระดับความเข้มแข็งของการตอบสนอง เช่น การยอมรับหรือปฏิเสธดังกล่าวมีระดับมากน้อยเพียงใด

ตัวแบบ Van Meter and Van Horn จำแนกตัวแปรออกตามปัญหาการน่านโยบายไปปฏิบัติและมีลักษณะเป็นการเปรียบเทียบง่าย ๆ เขาเสนอว่า การวิเคราะห์การน่านโยบายไปปฏิบัติต้องนำการเปลี่ยนแปลง และนาระดับของการเห็นพ้องกันมาร่วมพิจารณา โดยมีสมมติฐาน

ว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติจะประสบความสำเร็จมากที่สุด เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย และคนเห็นด้วยกับจุดมุ่งหมายของนโยบายในระดับสูง ตัวแบบดังกล่าวมาอธิบายการนำนโยบายไปปฏิบัติมากกว่าสนใจให้คำแนะนำแก่ผู้กำหนดนโยบาย ปัจจุบันของตัวแบบนี้อาจจะเขียนเป็นแผนภาพได้ ดังภาพที่ 2.8



ภาพที่ 2.8 กระบวนการการนำนโยบายไปปฏิบัติของ Van Meter and Van Horn

ที่มา : Van Meter and Van Horn, 1975 อ้างถึงใน บพิช รัตนบุรี, 2552.

1.5 องค์ประกอบของนโยบายสาธารณะ

สุรนาท ขมะณรงค์ (สุรนาท ขมะณรงค์, 2540 อ้างถึงใน จิรัฏฐ์ คิฐวัฒน์บุญ, 2559) กล่าวไว้ว่าองค์ประกอบของนโยบาย หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นคุณสมบัติสำคัญพื้นฐานของนโยบายสาธารณะ ในการพิจารณาว่าองค์ประกอบของนโยบาย เพื่อให้ง่ายต่อความเข้าใจในการพิจารณาว่าอะไรหรือสิ่งใด เป็นนโยบายหรือสิ่งใดที่จะไม่เป็นนโยบายนี้ โดยที่สุรนาท ขมะณรงค์ ได้แบ่งองค์ประกอบของนโยบายสาธารณะไว้ 4 ประการ ดังนี้

1.5.1 เหตุผลของการกำหนดนโยบาย (rational) เป็นเหตุผลและสาเหตุที่มาของการกำหนดนโยบายในเรื่องต่าง ๆ ที่รัฐกำหนดขึ้น ถ้าหากนโยบายที่ได้กำหนดขึ้นนั้นมีเหตุผลเพียงพอ สาธารณชนหรือประชาชนก็ยอมรับได้ ดังนั้นตัวนโยบายเองต้องอ้างอิงถึงสาเหตุที่มาของนโยบายและเหตุผลในการกำหนดนโยบายด้วย

1.5.2 เป้าหมายของนโยบายหรือผลที่คาดว่าจะได้รับจากนโยบาย (targets or ended result) เป็นการกำหนดเป้าหมายของนโยบายถือเป็นจุดหมายปลายทางที่ภาครัฐบาลมุ่งไปให้ถึง แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นข้อสำคัญของเป้าหมาย คือต้องมีความชัดเจนเพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติตามนโยบายมีหลักยึดถือที่ชัดเจน

1.5.3 กลวิธี วิธีการที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของนโยบาย (means or strategies) ซึ่งเป็นวิธีการที่จะปฏิบัติ (means) เพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ของเป้าหมาย (end) ของนโยบายต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ นโยบายหนึ่ง ๆ อาจจะประกอบด้วยวิธีการหลายวิธีที่ผู้ที่เป็นผู้ปฏิบัติต้องเลือกวิธีการที่ดีและเหมาะสมไปใช้

1.5.4 ทรัพยากร หรือปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินนโยบาย (resources) หมายถึงทรัพยากรต่าง ๆ ที่ส่งผลหรือสนับสนุนให้การดำเนินนโยบายใด ๆ ตามวิธีการที่จะกำหนดบรรลุผลสำเร็จลุล่วง และยังมีทรัพยากรนั้นอาจจะประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เงินทุน เครื่องมือเครื่องใช้ เป็นต้น

ประจักษ์ รอดประเสริฐ (ประจักษ์ รอดประเสริฐ, 2545 อ้างถึงใน จิรัฏฐ์ คิฐวัฒน์บุญ, 2559) ได้กล่าวว่าปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของนโยบาย สามารถจำแนกได้ 2 ประเภท คือ

1.5.5 ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบพื้นฐาน (fundamental factor) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้ที่ออกนโยบายหรือกำหนดนโยบายนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งนั้นอยู่ตลอดเวลา เพราะถ้าหากว่าไม่ตระหนักถึง อาจจะส่งผลทำให้นโยบายที่กำหนดนั้นขาดความสมบูรณ์ได้ และอาจจะไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้ เช่น ปัจจัยใด ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือส่งผลกระทบต่อประโยชน์ ปัจจัยใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่กำหนดนโยบาย วิธีการหรือกลวิธี หรือกระบวนการในการดำเนินปฏิบัติตามนโยบาย ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น

1.5.6 ปัจจัยที่เป็นสิ่งแวดล้อม (environmental factors) หมายถึง สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในสังคม ที่ผู้กำหนดหรือออกนโยบายจะต้องคำนึงถึงเช่นเดียวกับปัจจัยพื้นฐาน นั่นอาจเป็นเพราะว่าสิ่งแวดล้อมเหล่านั้นในสังคม มีผลกระทบหรือความสัมพันธ์ต่อการที่จะกำหนดนโยบายใด ๆ ไม่ว่าจะเป็น สิ่งแวดล้อมทางการเมือง และวัฒนธรรมทางการเมือง สิ่งแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมทางด้านสังคม สิ่งแวดล้อมทางด้านภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์

2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

2.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นคำที่ใช้กันอยู่ทั่วไปในการศึกษาเกี่ยวกับองค์กร ซึ่งเมื่อได้ศึกษารวบรวมถึงความหมายของประสิทธิภาพ พบว่าประสิทธิภาพมีความหมายที่หลากหลาย ดังนี้

ประสิทธิภาพ ที่ปรากฏตามพจนานุกรมอิเล็กทรอนิกส์ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 หมายความว่า ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

ประสิทธิภาพ ที่ปรากฏตามพจนานุกรมอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยเคมบริดจ์ (Cambridge Academic Content Dictionary) มีหมายความว่า ความสามารถในการประสบความสำเร็จ และผลลัพธ์ที่ต้องการ

ประสิทธิภาพ ที่ปรากฏตามพจนานุกรมอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยออกซ์ฟอร์ด (Oxford Dictionary) ความหมายของประสิทธิภาพนั้น หมายถึง ความพร้อมและความสามารถในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (อ้างถึงใน ไพฑูรย์ ตั้งใจ 2554 , น. 11) กล่าวถึงประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไป หมายถึง การทำงานที่ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็วมีคุณภาพ คู่มีค่ากับทรัพยากรในด้านการเงิน ด้านคน ด้านอุปกรณ์ และด้านเวลา ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ และยังสามารถวัดได้ในทางปฏิบัติ โดยการวัดประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้าของกระบวนการ หรือผลลัพธ์หรือผลผลิตที่ออกมา อาจจะวัดอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือวัดหลาย ๆ อย่างประกอบกัน ดังนั้นแล้ว ประสิทธิภาพจึงสามารถมองในแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพแง่มุมของด้านค่าใช้จ่ายหรือด้านต้นทุนการผลิต (Input) เช่น การใช้ทรัพยากรไม่ว่าจะเป็นเงิน คน วัสดุ หรือเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คู่มีค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในแง่มุมมองของด้านกระบวนการบริหาร (Process) เช่น การปฏิบัติหน้าที่ให้ถูกต้องตามมาตรฐาน รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในแง่มุมมองของด้านผลลัพธ์ เช่น การทำงานให้เกิดคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานเองมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน และบริการนั้นเป็นที่น่าพอใจ

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2560, น.2) กล่าวว่า ประสิทธิภาพหมายถึงความสามารถในการใช้ทรัพยากรด้านต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าและประหยัดที่สุดเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งคำว่าประหยัดทรัพยากร ได้แก่ใช้แรงงานคนน้อย ประหยัดเงินค่าใช้จ่าย ไม่เสียเวลามาก ใช้ต้นทุนวัตถุดิบต่ำ เป็นต้น ทั้งนี้การมีประสิทธิภาพมากหรือน้อย อาจพิจารณาได้จากปริมาณการบรรลุผลสำเร็จและปริมาณทรัพยากรที่สูญเสียไป

สมใจ ลักษณะ (สมใจ ลักษณะ, 2543, น. 7- 8 อ้างถึงใน จิรัฐ ธิวัตนบุญ, 2559) กล่าวว่าประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัย และกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับซึ่งในการแสดงประสิทธิภาพการดำเนินการใด ๆ อาจแสดงค่าประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรสูงกว่าต้นทุนเท่าใด ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจจะไม่ต้องชี้วัดหรือแสดงผลด้วยตัวเลข แต่อาจจะแสดงถึงประสิทธิภาพด้วยลักษณะการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างประหยัดอย่างคุ้มค่า ไม่ว่าจะเป็น ทรัพยากรบุคคล เงินทุน วัสดุและอุปกรณ์ แม้กระทั่งทรัพยากรเวลาในการทำงานนั้นอย่างคุ้มค่า หรืออาจกล่าวได้อีกว่า เป็นการสูญเสียทรัพยากรที่น้อยที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ เทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม สามารถนำไปสู่การบังเกิดผลสำเร็จได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ ซึ่งสมใจ ลักษณะได้กล่าวอีกว่าประสิทธิภาพนั้นมี 2 ระดับ คือ ระดับประสิทธิภาพของบุคคล และระดับประสิทธิภาพขององค์กร ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การทำงานสำเร็จโดยสูญเสียเวลา และสูญเสียพลังงานน้อยที่สุด ส่วนค่านิยมในการทำงานนั้น ยึดกับสังคมคือการทำงานได้อย่างรวดเร็ว และได้ผลงานดี อาจกล่าวได้ว่าบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงานนั้น คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิควิธีการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลา ส่วนประสิทธิภาพ ขององค์กร คือการที่องค์กรนั้นสามารถดำเนินการตาม ภาระหน้าที่พันธกิจขององค์กร โดยที่องค์กรนั้นใช้ทรัพยากรที่มี และปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสียเวลาน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดีโดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากรและกำลังคน องค์กรมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิต และการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถ ใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด

ทำให้เกิดวิธีการทำงาน ที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญและกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน

เจริญชัย สมใจ (2555, น.22) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานให้สำเร็จและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้ตั้งไว้ ไม่ว่าจะเป็นการฝึกฝนให้สมาชิกมีความรู้ ทักษะ เจตคติ ทศนคติ ที่ดี การบริหารงานองค์กรต้องมีความประหยัดทั้งเงินงบประมาณและทรัพยากรต่าง ๆ และผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความพึงพอใจ

กัลยา วงษ์ลัมัย (2556, น.8) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของบุคคลที่มีความสามารถ หรือความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานอย่างคล่องแคล่ว ตามระเบียบและมีกฎเกณฑ์ ทำงานให้สำเร็จทันเวลา ถูกต้องและมีคุณภาพตามมาตรฐาน

มยุรี บุญเยี่ยม (2558, น.9) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ระดับความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของการดำเนินงานที่ประหยัดทั้งงบประมาณ ระยะเวลา และทรัพยากรต่าง ๆ

พิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558, น.7) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคคลโดยใช้ทรัพยากรขององค์กร ทั้งในเรื่องต้นทุนและเวลาให้น้อยที่สุด โดยให้ได้ผลงานที่มากที่สุดอย่างมีคุณภาพ และเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ภัทรา คุณเวียง (2550, น.22) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยจะต้องคำนึงถึงความประหยัด รวดเร็ว มีคุณภาพ คุ่มค่ากับทรัพยากรที่ใช้ ปฏิบัติงานตามระเบียบและมีกฎเกณฑ์ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

2.2 องค์ประกอบของประสิทธิภาพ

อนัญญา ผมทอง (2553, น.21) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานคือ ความสามารถในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ สามารถตอบสนองความต้องการประชาชนได้ พิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อมความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติโดยพิจารณาเปรียบเทียบจากผลที่ได้ คือ การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปีเตอร์สัน (Peterson) และ โพลแมน (Plowman) (Peterson and Plowman 1989:325 อ้างถึงใน จิรัฏฐ์ ดิฐวัฒนบุลย์, 2559) ได้กล่าวถึง ความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” ในการบริหารงานองค์กร ด้านธุรกิจไว้ในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and capability) ธุรกิจใด ๆ ก็ตามที่จะถือว่าธุรกิจนั้นมีประสิทธิภาพ

สูงสุดนั้นก็ต่อเมื่อ ธุรกิจนั้นสามารถผลิตสินค้าหรือการบริการในปริมาณเหมาะสม และมีคุณภาพตามที่ต้องการ และทรัพยากรด้านต้นทุนที่ต่ำที่สุด และเมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ โดยจะสามารถสรุปองค์ประกอบ ของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ได้แก่

1. คุณภาพของงาน (Quality) ผลการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน และมีคุณภาพสูง ผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าจากการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นไปตาม ข้อกำหนดที่องค์กรต้องการ รวมถึงความสามารถเฉพาะตัวของบุคลากรในการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องอาศัยกลเทคนิคและวิธีการในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสามารถในการแก้ปัญหา ความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน

2. ปริมาณงาน (Quantity) กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน ภาระหน้าที่ในงานตามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ปริมาณงานที่มีความยากและความลึกซึ้ง เป็นเนื้องานที่ต้องใช้วิชาชีพความเชี่ยวชาญ หรือเป็นงานที่จำเป็นต้องใช้ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และความสามารถเฉพาะด้าน ปฏิบัติงานสำเร็จตามภาระงานที่รับผิดชอบและได้รับมอบหมาย

3. เวลา (Time) คือ งานสำเร็จทันเวลา เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานเหมาะสมกับหลักการและวิธีการดำเนินการ โดยใช้เวลาปฏิบัติงานให้ได้ผลตรงตามเป้าหมายมากที่สุด รู้ถึงวิธีการทำงานโดยละเอียด รวมทั้งปัจจัยใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้วย เพื่อประโยชน์นำมาใช้การวางแผนการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) วิธีการปฏิบัติหรือดำเนินงานจะต้องมีความเหมาะสมกับงาน ใช้ทรัพยากรที่มีให้ เป็นไปอย่างประหยัดและคุ้มค่า กับการลงทุน การใช้ทรัพยากรเท่าที่มีความจำเป็น เพื่อให้มีทรัพยากรไว้ใช้อย่างเพียงพอ และเกิดประโยชน์สูง และคุ้มค่ามากที่สุด

จากองค์ประกอบของประสิทธิภาพที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ต้องมีองค์ประกอบหลายๆ ด้านเพื่อสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งองค์ประกอบของประสิทธิภาพ ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย

2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ

สำหรับแนวคิดในเรื่องปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ หรือปัจจัยที่มีผลในการปฏิบัติงานนั้น มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปปัจจัยสำคัญ ๆ ที่น่าสนใจ ดังนี้

David R. and Hans D (David R. and Hans D,1975: 20 อ้างถึงใน พรศักดิ์ พงษ์แสนพันธ์,2554) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ หรือปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น สามารถสรุปเป็นปัจจัยสำคัญ ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ มีความแน่นอน มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัดนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง หรือไม่มีความแน่นอนในการกำหนดระเบียบปฏิบัติการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัด

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันจะพบว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและผลการทำงานที่มองเห็นได้มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

นอกจากนี้ (David R. and Hans D. (1975: 25) ยังเชื่อว่าความสามารถในการมองเห็นการทำงานขององค์กร (Visibility Consequences) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้ ฉะนั้น โครงสร้างของงาน ระเบียบปฏิบัติ ผลการปฏิบัติจึงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เมธา ไพรัชิต (2556, น. 29) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับหลายสาเหตุทั้งที่ส่งผลกระทบทางตรงและทางอ้อม Zale nick (Zale nick, 1958:40 อ้างถึงใน เมธา ไพรัชิต, 2556) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายในและภายนอกมากน้อยเพียงใด ซึ่งถ้าหากว่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองมาก การปฏิบัติก็ย่อมมีประสิทธิภาพมากด้วยเช่นกัน ซึ่งอาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ปัจจัยภายนอก ได้แก่

1.1 สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานนั้นส่งผลต่อความปลอดภัยของบุคลากร และสร้างความพึงพอใจระหว่างการทำงาน ทำให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน

1.2 การปกครองด้วยสายบังคับบัญชา การบริหารองค์กรจะต้องกำหนดรูปแบบให้ชัดเจน และใช้ระบบคุณธรรมเข้ามาช่วยสนับสนุนการบริหารงาน

1.3 ควรจะนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อจะทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และยังส่งผลให้องค์กรสามารถลดขั้นตอนในการทำงานได้เป็นอย่างดี

2. ปัจจัยภายใน ได้แก่

- 2.1 บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความสามารถ เอื้อประโยชน์ในการทำงานสามารถทำงานตรงตามตำแหน่งงาน
 - 2.2 การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน เพื่อให้เกิดแนวความคิด หรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ความต้องการแสดงความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อน และความรักใคร่
 - 2.3 การสร้างขวัญและแรงจูงใจ ด้วยการให้สวัสดิการหรือรางวัลตอบแทน เพื่อให้ผลผลิตของงานเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุดตามเป้าหมายที่วางไว้
- จันทร์นภา วงศ์ศรีภูมิเทศ และคณะ (2557, น. 241-242) กล่าวว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่สำคัญและมีส่วนทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น มี 3 ประการ คือ
1. ความสำคัญของงาน เป็นลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมาย มีความสำคัญต่อองค์กรมากน้อยเพียงใด มีความเกี่ยวข้องกับงานของผู้อื่นไม่ว่าจะในองค์กรหรือนอกองค์กรมากน้อยเพียงใด
 2. การมีส่วนร่วมในงาน ความมีอิสระทางความคิด อาจจะเป็นเรื่องของการตัดสินใจที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายมากน้อยเพียงใด
 3. ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่องานที่ทำหรือต่อองค์กร การได้รับการยอมรับจากองค์กรการได้รับความไว้วางใจจากองค์กร ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน โดยดูจากการประเมินผล และโอกาสที่ได้รับจากการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาหรือองค์กร

3. แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล

คำว่า ดิจิทัล มาจากรากศัพท์ในทางวิศวกรรมไฟฟ้า โดยระบบจะแบ่งออกเป็นสองระบบ คือ แอนะล็อก (Analog) และระบบดิจิทัล (Digital) โดยระบบดิจิทัล ต่างจากระบบแอนะล็อกตรงการประมวลผล สัญญาณ ที่ใช้ตัวเลข (digit) แทนขนาดของสัญญาณ (กระแส) โดยใช้เลขฐานสอง (0 กับ 1) ซึ่งเป็นตัวเลขที่คอมพิวเตอร์เข้าใจได้ ซึ่งในพระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้ให้ความหมายของ คำว่าดิจิทัล ไว้ในมาตรา 3 โดยหมายความว่า “เทคโนโลยีที่ใช้วิธีการนำสัญลักษณ์ศูนย์และหนึ่ง สัญลักษณ์อื่นมาแทนค่าสิ่งทั้งปวง เพื่อใช้สร้างหรือก่อให้เกิดระบบต่าง ๆ เพื่อให้มนุษย์ใช้ประโยชน์ (เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2562, หน้า.14-18)

ตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

ดิจิทัล หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้วิธีการนำสัญลักษณ์ศูนย์และหนึ่ง หรือสัญลักษณ์อื่น มาแทนค่าสิ่งทั้งปวง เพื่อใช้สร้างหรือก่อให้เกิดระบบต่าง ๆ เพื่อให้มนุษย์ใช้ประโยชน์ (ราชกิจจานุเบกษา, 2562, น.57-66)

รัฐบาลดิจิทัล หมายถึง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภาครัฐและการบริการสาธารณะ โดยปรับปรุงการบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูลภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล และอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณชน และสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน (ราชกิจจานุเบกษา, 2562, น.57-66)

แพทริก ดันเลวี (Patrick Dunleavy) มีความเห็นว่า รัฐบาลดิจิทัลนั้นมีลักษณะที่สำคัญ อยู่สามประการ กล่าวคือ

1. Reintegration คือ การบูรณาการในการทำงานขององค์กรภาครัฐต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อก่อให้เกิดการกำกับดูแล หรือควบคุมการบริหารภาครัฐให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (Government Centric) กล่าวคือ องค์กรของรัฐต้องปรับตัวด้วยการประสานงานระหว่างหน่วยงานในการทำงานอย่างไร้รอยต่อ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนได้อย่างเต็มที่

2. Needs-based holism คือ การปรับปรุงพัฒนาองค์กรภาครัฐเพื่อก่อให้เกิดการให้บริการสาธารณะ ที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อการนำความต้องการของประชาชนหรือพลเมืองมาเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) กล่าวคือ เมื่อองค์กรภาครัฐจะกำหนดนโยบายสาธารณะใด ๆ หรือการให้บริการสาธารณะใด ๆ นั้น จะต้องคำนึงถึงความต้องการและประโยชน์ของประชาชนมาเป็นหลักการเพื่อกำหนดแนวทางในการออกนโยบายสาธารณะ หรือบริการสาธารณะใหม่ ๆ

3. Digitalization คือ การดึงเอาศักยภาพของดิจิทัลมาใช้อย่างเต็มที่ เช่น การนำระบบบริหารสารสนเทศมาปรับใช้ในองค์กรภาครัฐ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตหรือช่องทางอื่น ๆ ซึ่งจะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเก่า กล่าวคือ การเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลก รวมถึงเทคโนโลยีถูกพัฒนาให้ก้าวไกลไปมาก ส่งผลให้ความต้องการของประชาชนในการดำรงชีวิตประจำวัน หรือการทำธุรกรรมต่าง ๆ นั้นต้องดำเนินการผ่านเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น ดังนั้นภาครัฐจึงต้องพัฒนาการให้บริการประชาชนโดยดึงศักยภาพเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงานอย่างเต็มที่

รัฐบาลดิจิทัล (digital government) อาจถูกเรียกในชื่อต่าง ๆ ได้อีกหลายชื่อ เช่น e-government (ย่อมาจาก electronic government หรือ Internet government หรือ online government หรือ connected government โดยในช่วงเริ่มแรกมักถูกนิยมนำมาใช้ในชื่อว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ซึ่งจากการสำรวจของ Subhash Bhatnagar พบว่ามีการใช้คำนิยามกันใน 3 แนวทาง คือ (เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2562, หน้า.14-19)

แนวทางที่หนึ่ง รัฐบาลดิจิทัลได้รับอิทธิพลจากแนวคิดของธุรกิจการค้าอิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) โดยแนวทางนี้ถูกพบในรายงานขององค์กร โดยมองว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การนำเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและ เว็บไซต์มาใช้ในการส่งข้อมูลและการบริการสู่ประชาชน (The employment of the internet and the world-wide web for delivering government information and services to the citizens)

แนวทางที่สอง รัฐบาลดิจิทัลเป็นการให้ความหมายที่เน้นไปที่กระบวนการ โดย International Institute for Communication and Development (IICD) โดยได้ให้ความหมายของคำว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ว่าหมายถึง การนำอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ประโยชน์ใน 2 ด้าน คือ ด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชน, รัฐกับหน่วยธุรกิจ และด้านการปฏิบัติงานภายในองค์กรภาครัฐเพื่อทำให้การทำงานนั้นมีความสะดวกขึ้น การบริหารภาครัฐและการบริหารงานของภาคเอกชน นอกจากนี้แล้ว The Council of Europe ได้กล่าวไว้คือ การใช้เทคโนโลยีออนไลน์ในสามด้าน คือ (1) การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับประชาสังคม (2) การทำงานของหน่วยงานของรัฐในทุกระดับในกระบวนการประชาธิปไตย (electronic democracy) และ (3) ด้านการให้บริการสาธารณะแบบออนไลน์ (electronic public services)

แนวทางที่สาม รัฐบาลดิจิทัลเป็นการให้ความหมายตามลักษณะของการจัดการภาครัฐ (Public Management Perspective) โดยมองว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐ และการสร้างการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกับประชาชน G 2 C รัฐบาลกับภาคธุรกิจ G 2 B หน่วยงานภาครัฐกับหน่วยงานภาครัฐ G 2 G ด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาเป็นสื่อกลาง

สำหรับในกรณีของประเทศไทย การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาครัฐมีมานานแล้ว แต่เริ่มต้นใช้ คำว่า “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ซึ่งมีการนำข้อมูลและบริการภาครัฐไปอยู่บนเว็บไซต์ เพราะ ช่วงนั้นการแพร่หลายของอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์เริ่มมีความสำคัญมากขึ้น แม้ว่าจะเป็นแค่ข้อมูล แต่คนใน สังคมเริ่มเห็นว่ามันเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารกันในอนาคต ผลคือหน่วยงานรัฐเริ่มเห็นถึงศักยภาพของ อินเทอร์เน็ต จึงเกิดการพัฒนาระบบ Back office ที่เดิมจะจำกัดอยู่เฉพาะภายในหน่วยงาน ให้สามารถ มีส่วนที่ติดต่อกับประชาชนผ่านเว็บไซต์มากขึ้น

จนกระทั่งถึงความพยายามที่จะบูรณาการหลายหน่วยงาน เข้าด้วยกัน ส่วนคำว่ารัฐบาลดิจิทัลได้มีการเปลี่ยนจุดเน้นไปที่การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ ซึ่งไม่ใช่ข้อมูล ประชาสัมพันธ์เท่านั้น แต่หมายถึงฐานข้อมูลที่นักพัฒนาสามารถนำไปใช้ได้ทันที ผลคือทำให้เกิดกระแส รัฐบาลเปิดกันทั่วโลก หรือที่เรียกว่า Open Government เหตุผลที่รัฐบาลต่าง ๆ เปิดข้อมูลกันอย่างมโหฬาร เพราะเทคโนโลยีดิจิทัล ได้แสดงถึงศักยภาพของประชาชนที่จะสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ได้โดยง่าย และสะดวก ซึ่งเป็นวิธีการใหม่ที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนนั่นเอง รวมถึงคำว่า รัฐบาลดิจิทัลยังรวม ความถึงการเปลี่ยนวิธีการทำงานของภาครัฐแบบใหม่เลยมาเน้นกระบวนการทำงานแบบดิจิทัลมากขึ้น ประเทศไทยได้มีนโยบายด้านการเปิดเผยข้อมูลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 ที่มีการจัดตั้งเว็บไซต์ Data.go.th ที่เป็น ศูนย์กลางข้อมูลเปิดจากภาครัฐ ปัจจุบันมีข้อมูลเปิดกว่า 1,000 ชุด ข้อมูล นี้คือจุดเริ่มของการไปสู่รัฐบาล ดิจิทัลที่จะทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น และคำว่า รัฐบาลดิจิทัลก็มาถูกใจได้อย่างจริงจังในประเทศไทย โดยมาพร้อมกับแนวคิดของการพัฒนาประเทศไทยให้เป็น ดิจิทัลไทยแลนด์ (Digital Thailand) หรือ ที่เรียกว่าไทยแลนด์ 4.0 โดยปรากฏในแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งได้รับความเห็นชอบจาก คณะรัฐมนตรีเมื่อ 5 เมษายน พ.ศ. 2559 โดยในบริบทของประเทศไทยมองว่าดิจิทัลไทยแลนด์ หมายถึง การที่ประเทศไทยที่สามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและ สังคมของประเทศไทยไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน (แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, น. 24) โดย ดิจิทัลไทยแลนด์ (Digital Thailand) หรือไทยแลนด์ 4.0 เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายทางเศรษฐกิจของ ประเทศไทยที่ต้องการเปลี่ยนเศรษฐกิจแบบเดิมไปสู่โมเดลเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ซึ่งต่างจาก สามยุคแรก กล่าวคือ ยุคแรก เรียกว่า “Thailand 1.0” เน้นการเกษตรเป็นหลัก ยุคสอง เรียกว่า “Thailand 2.0” เน้นอุตสาหกรรมแต่เป็นอุตสาหกรรมเบา เช่น การผลิตและขายรองเท้า เครื่องหนัง เครื่องดื่ม ประดับ เครื่องเขียน กระเป๋า เครื่องนุ่งห่ม เป็นต้น ยุคสาม เรียกว่า “Thailand 3.0” เป็นอุตสาหกรรมหนักและการส่งออก และยุคที่สี่ ให้รหัสใหม่ว่า “ประเทศไทย 4.0” ให้เป็นเศรษฐกิจใหม่ (New Engines of Growth) โดยมุ่งเปลี่ยนจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ไปสู่สินค้าเชิงนวัตกรรม เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์ เปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้าไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น โดยกำหนดเป้าหมายสูงสุดระยะ 20 ปีข้างหน้า (พ.ศ. 2580) ประเทศไทยจะเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วโดยประเทศมีรายได้ต่อหัวของประชากรสูง (เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2562, หน้า.14-20)

โดยมีพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.2562 เพื่อใช้เป็นกฎหมายรองรับและเป็นกลไกสำคัญในการก้าวไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.2562 มีสาระสำคัญกล่าวคือ ให้ประเทศไทยมีการจัดทำแผนพัฒนาดิจิทัล รวมถึงคณะกรรมการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล โดยมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน ให้สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สนับสนุนดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ ให้มีธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐเป็นกรอบในการบริหารจัดการ ข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ ให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำข้อมูลและบริการในรูปแบบดิจิทัล ให้หน่วยงานภาครัฐเปิดเผยข้อมูลภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล ให้หน่วยงานของรัฐแลกเปลี่ยนและ เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันและมีศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลาง สนับสนุนเชื่อมโยงบริการดิจิทัล และ ให้เกิดบริการสาธารณะแบบเบ็ดเสร็จ ประชาชนจะได้รับประโยชน์จากภาครัฐสะดวกรวดเร็ว ในการติดต่อราชการ สามารถตรวจสอบการทำงานภาครัฐได้ และยังสามารถนำข้อมูลที่รับจากการบริการภาครัฐไปพัฒนานวัตกรรมที่เป็นประโยชน์สืบไป (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2562)

4. แนวคิดเกี่ยวกับพิธีการถ่ายลำ – ผ่านแดนทางอิเล็กทรอนิกส์และกรมศุลกากร

4.1 แนวคิดเกี่ยวกับพิธีการถ่ายลำ – ผ่านแดน

กฎหมายเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรว่าด้วยเรื่องสินค้าถ่ายลำ ผ่านแดน ของประเทศไทย ถูกตราในพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ.2469 (ฉบับที่ 21) พ.ศ.2557 เพื่อการกำหนดหลักเกณฑ์ การนำของเข้าเพื่อการผ่านแดนหรือการถ่ายลำออกนอกราชอาณาจักรให้เป็นไปตาม มาตรฐานสากลและตามหลักเกณฑ์ในอนุสัญญาระหว่าง ประเทศว่าด้วยพิธีการศุลกากรที่เรียบง่าย และ สอดคล้องกัน (The International Convention on the Simplification and Harmonization of Customs Procedures) และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการในการการนำของเข้า เพื่อการผ่านแดนหรือ การถ่ายลำออกนอกราชอาณาจักร

หลังจากที่ประกาศใช้กฎหมาย พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ.2469 (ฉบับที่ 21) พ.ศ.2557 กรมศุลกากรจึงประกาศรายละเอียดการบังคับใช้กฎหมายโดยออกเป็นประกาศ ดังนี้ ประกาศกรมศุลกากร ที่ 36/2558 เรื่อง พิธีการศุลกากรว่าด้วยการถ่ายลำและ ประกาศกรมศุลกากร ที่ 37/2558 เรื่อง พิธีการศุลกากรว่าด้วยการผ่านแดน

การผ่านพิธีการ ถ่ายลำ-ผ่านแดน ทางอิเล็กทรอนิกส์นั้น ตั้งแต่แรกเริ่ม กรมศุลกากรทำการผ่านพิธีการและตรวจปล่อยสินค้านี้ดังกล่าว ผ่านโปรแกรม Transit / Transshipment Declaration ในระบบ e-Import

ต่อมา กรมศุลกากร ปรับปรุงกฎหมายเนื่องจากพระราชบัญญัติศุลกากร พุทธศักราช ๒๔๖๕ ได้ใช้บังคับมาใช้เป็นเวลานานและมีบทบัญญัติบางเรื่องล้าสมัยหรือไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน อีกทั้งยังมี การตรากฎหมายแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติดังกล่าวหลายฉบับ ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการใช้บังคับกฎหมาย ประกอบกับการค้าและการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศได้พัฒนาและขยายตัวมากขึ้น ทำให้มีความจำเป็นต้อง ปรับปรุงการดำเนินพิธีการศุลกากรและการดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล อันจะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ จึงตราพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 เมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2560 โดยมีผลบังคับใช้หลังประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา 180 วัน

พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ.2560 มีผลบังคับใช้เมื่อ 13 พฤศจิกายน 2560 พร้อมประกาศหลักเกณฑ์พิธีการว่าด้วยการผ่านพิธีการ สินค้าถ่ายลำ-ผ่านแดน ดังนี้

ประกาศกรมศุลกากร ที่ 139/2560 เรื่องพิธีการศุลกากรว่าด้วยการผ่านแดนทางอิเล็กทรอนิกส์

ประกาศกรมศุลกากร ที่ 139/2560 เรื่องพิธีการศุลกากรว่าด้วยการผ่านแดนทางอิเล็กทรอนิกส์ประกาศขึ้นเพื่อให้การผ่านแดนเป็นไปตามมาตรฐานสากลตามความตกลง GATT 1994 ในเรื่องของสินค้าผ่านแดน และให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ในอนุสัญญาว่าระหว่างประเทศว่าด้วยพิธีการศุลกากรที่เรียบง่ายและสอดคล้องกัน (The International Convention on the Simplification and Harmonization of Customs Procedures) ประกอบกับเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ โดยประการนี้ มีหลักการ เรื่องการผ่านแดนตามความตกลง GATT 1994 ที่นอกเหนือจากการผ่านแดนตามความตกลงว่าด้วยการขนส่งทางถนนระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยและรัฐบาลแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เมื่อผู้ขอผ่านแดนได้ปฏิบัติพิธีการศุลกากรผ่านแดนตามประกาศฉบับนี้แล้ว จะไม่สามารถขอการเปลี่ยนการปฏิบัติพิธีการให้เป็นไปตามความตกลงว่าด้วยการขนส่งทางถนนระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยและรัฐบาลแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และในทางกลับกัน หากได้ปฏิบัติพิธีการให้เป็นไปตามความตกลงว่าด้วยการขนส่งทางถนนระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยและรัฐบาลแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวแล้วก็ไม่อาจเปลี่ยนมาใช้การปฏิบัติพิธีการศุลกากรผ่านแดนตามประกาศฉบับนี้ได้ เช่นเดียวกัน

ประกาศกรมศุลกากร ที่ 140/2560 เรื่องพิธีการศุลกากรว่าด้วยการถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์

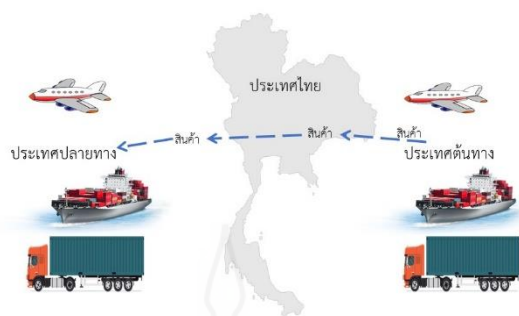
ประกาศกรมศุลกากร ที่ 140/2560 เรื่องพิธีการศุลกากรว่าด้วยการถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกาศใช้เพื่อ ให้การถ่ายลำเป็นไปตามหลักเกณฑ์ในอนุสัญญาระหว่างประเทศว่าด้วยพิธีการศุลกากรที่เรียบง่ายและสอดคล้องกัน (The International Convention on the Simplification and Harmonization of Customs Procedures) ประกอบกับเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ อันเป็นการพัฒนาขีดความสามารถของประเทศในการถ่ายลำโดยเรือต่อเรือ หรืออากาศยานต่ออากาศยานให้มีศักยภาพสูงขึ้น

การถ่ายลำ หมายความว่า การถ่ายของจากยานพาหนะหนึ่งที่ยนส่งของเข้ามาในราชอาณาจักรไปยังอีกยานพาหนะหนึ่งที่ยนส่งออกไปนอกราชอาณาจักร ภายใต้การควบคุมของศุลกากรในด่านศุลกากรแห่งเดียวกัน โดยมีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของการขนส่งอยู่นอกราชอาณาจักร

ประกาศกรมศุลกากร ที่ 141/2560 เรื่องพิธีการศุลกากรว่าด้วยการผ่านแดนตามความตกลงว่าด้วยการขนส่งทางถนนระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยและรัฐบาลแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ประกาศกรมศุลกากร ที่ 141/2560 เรื่องพิธีการศุลกากรว่าด้วยการผ่านแดนตามความตกลงว่าด้วยการขนส่งทางถนนระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยและรัฐบาลแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ประกาศใช้เพื่อให้การผ่านแดนเป็นไปตามมาตรฐานสากลของอนุสัญญาบาร์เซโลนา อีกทั้งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ในความตกลงว่าด้วยการขนส่งทางถนนระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยและรัฐบาลแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและข้อตกลงกำหนดรายละเอียดการขนส่งทางถนนระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยและรัฐบาลแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวประกอบกับเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกทางการค้าแก่ผู้ประกอบการ

การผ่านแดน ตามประกาศนี้ หมายความว่า ผลิตรถยนต์หรือสินค้าที่ต้นทางและปลายทางขนส่งสินค้านั้นอยู่นอกราชอาณาจักรไทย แต่ได้ขนส่งข้ามดินแดนของประเทศไทย ภายใต้ความตกลงที่ประเทศไทยทำไว้กับบางประเทศ โดยยึดหลักสัมพันธไมตรีและการอำนวยความสะดวกแก่การขนส่งระหว่างประเทศ ตามที่กล่าวไว้ในข้อบัญญัติว่าด้วยความเสรีในการผ่านแดนต่อท้ายอนุสัญญาบาร์เซโลนา ลงวันที่ 20 เมษายน ค.ศ. 1921 สามารถอธิบายเป็นแผนภาพดังนี้



ภาพที่ 2.9 แสดงหลักการผ่านแดน-ถ่ายลำ

จากภาพที่ 2.9 สามารถอธิบายได้ว่า สินค้าผ่านแดน-ถ่ายลำ จะมีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดอยู่นอกประเทศไทย แต่การถ่ายลำ (Transshipment) เป็นลักษณะการขนถ่ายสินค้าจากพาหนะหนึ่งทีขนเข้ามาในประเทศแล้วเปลี่ยนไปอีกยานพาหนะหนึ่งทีขนสินค้าหรือของออกไป โดยการขนถ่ายนั้นต้องเกิดขึ้นในท่าหรือที่แห่งเดียวกันเท่านั้น ส่วนการผ่านแดน (Transit) คือลักษณะการขนสินค้าหรือของผ่านประเทศไทยจากท่าหรือที่แห่งหนึ่งทีขนส่งเข้ามาไปยังท่าหรือที่อีกแห่งหนึ่งทีขนส่งออกไป

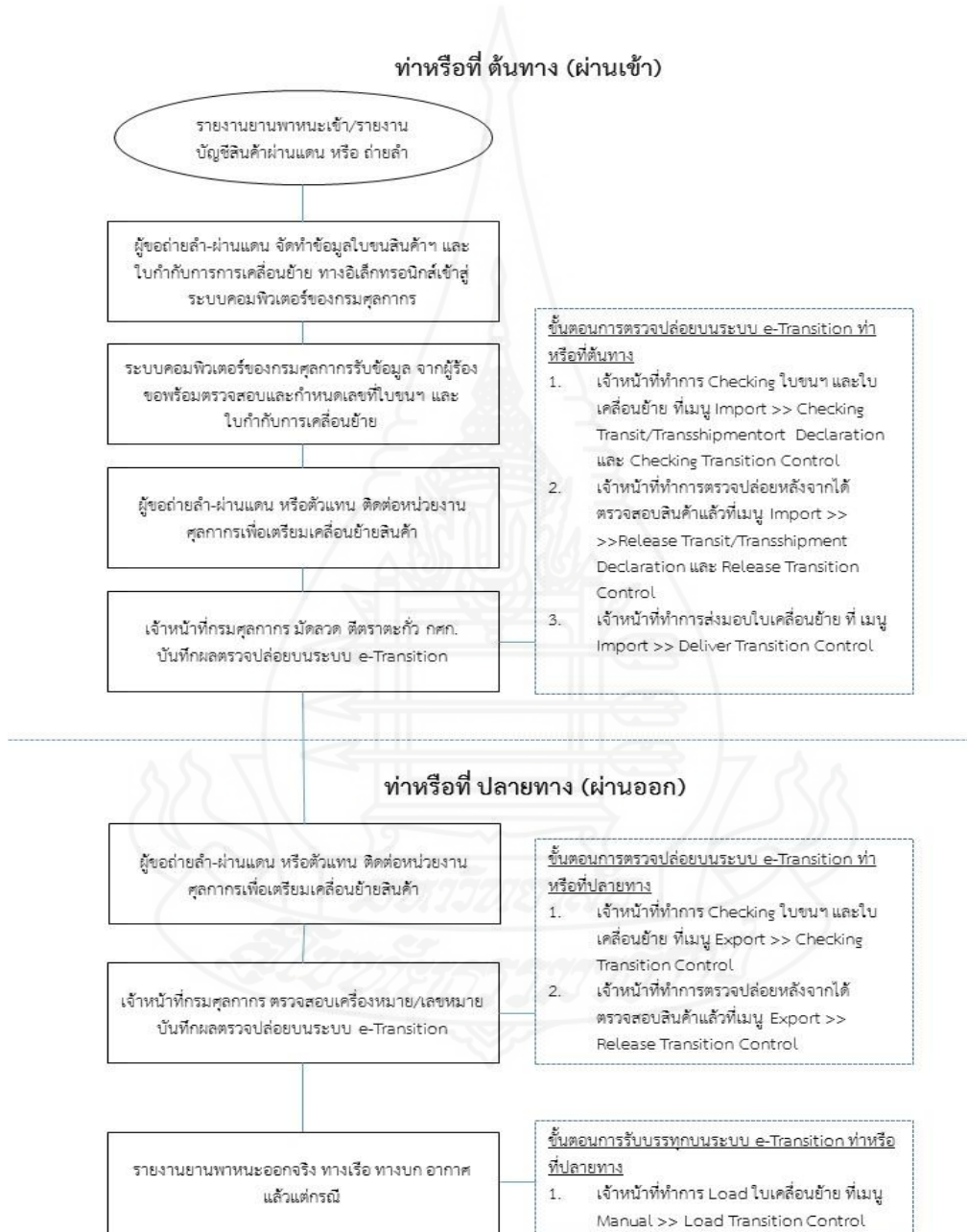
และเพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมาย และมีความทันสมัย กับสถานการณ์การค้าระหว่างประเทศในยุคปัจจุบัน กรมศุลกากรจึงพัฒนาระบบ e - Transition System จากระบบเดิมมา เพื่อให้บริการพิธีการถ่ายลำ – ผ่านแดน และเริ่มนำมาปฏิบัติเมื่อวันที่ 13 พฤศจิกายน 2560 โดยมีขั้นตอนทางกระบวนการศุลกากร ดังนี้

จากภาพที่ 2.10 อธิบายได้ว่าเจ้าหน้าที่ศุลกากร ประจำด่านศุลกากร ท่าหรือที่ต้นทางนั้นต้องทำการตรวจปล่อยสินค้าผ่านแดนตามขั้นตอนบนระบบ e - Transition System ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ทำการ Checking ใบขนฯ และใบเคลื่อนย้าย ที่เมนู Import >> Checking Transit/Transshipmentort Declaration และ Checking Transition Control
2. เจ้าหน้าที่ทำการตรวจปล่อยหลังจากได้ตรวจสอบสินค้าแล้วที่เมนู Import >> Release Transit/Transshipment Declaration และ Release Transition Control
3. เจ้าหน้าที่ทำการส่งมอบใบเคลื่อนย้าย ที่ เมนู Import >> Deliver Transition Control

ส่วนเจ้าหน้าที่ศุลกากร ประจำด่านศุลกากร ท่าหรือที่ ปลายทางนั้น ต้องทำการตรวจปล่อยสินค้าผ่านแดนตามขั้นตอนบนระบบ e - Transition System ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ทำการ Checking ใบขนฯ และใบเคลื่อนย้าย ที่เมนู Export >> Checking Transition Control
3. เจ้าหน้าที่ทำการตรวจปล่อยหลังจากได้ตรวจสอบสินค้าแล้วที่เมนู Export >> Release Transition Control
4. เจ้าหน้าที่ทำการ Load ใบเคลื่อนย้าย ที่เมนู Manual >> Load Transition Control



ภาพที่ 2.10 กระบวนการผ่านพิธีการผ่านแดน-ถ่ายสำทางอิเล็กทรอนิกส์บนระบบ e – Transition system

4.2 แนวคิดกรมศุลกากร

การศุลกากร หรือเดิมเรียกว่ากิจการภาษีนั้น เริ่มมีการดำเนินมาตั้งแต่กาลก่อนยุคสมัยกรุงสุโขทัย สืบมาจากหลักฐานที่เรียกว่าศิลาจารึกของพ่อขุนรามคำแหง เรียกภาษานั้นว่า "จกอบ" ในสมัยกรุงสุโขทัยนั้น มีการค้า การขายเป็นหลักในการสร้างความรายได้และความมั่งคั่งของภาครัฐ การจัดเก็บภาษีอากรเช่นนี้ในช่วงระยะเวลาหนึ่งนั้น กรุงสุโขทัยได้มีการประกาศยกเว้น ให้แก่ผู้มาค้ามาขายดังหลักฐานที่พบ ที่ปรากฏไว้ในแท่นศิลาจารึกว่า "เมืองสุโขทัยนี้ดีในน้ำมีปลาในนามีข้าว พ่อเมืองบ่เอาจกอบในไพร่ลู่ทางเพื่อน จูงวัวไปค้าขี่ม้าไปขาย ใครจักใคร่ค้าช้างค้าใครจักใคร่ค้าม้าค้า" แต่ต่อมาในสมัยกรุงศรีอยุธยา มีการตั้งหน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านการตรวจเก็บภาษีขาเข้าขาออกโดยเฉพาะเรียกว่า "พระคลังสินค้า" มีสถานที่ทำการสำหรับกิจการภาษี เรียกว่า "ขนอน" เก็บภาษีจากระวางบรรทุกสินค้า ระวางใหญ่ก็เก็บภาษีมากตามระวาง ต่อมาในสมัยกรุงธนบุรีบ้านเมืองกลับอยู่ในยุคสงครามการค้าขายระหว่างประเทศ จึงส่งผลให้ไม่ปรากฏหลักฐานเกี่ยวกับกิจการภาษีศุลกากร ในทางประวัติศาสตร์

ต่อมาเมื่อเข้าสู่ยุคกรุงรัตนโกสินทร์ ในรัชสมัย รัชกาลที่ 3 พระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้มีการประมูลผูกขาด การเรียกเก็บภาษีอากร เรียกว่า "ระบบเจ้าภาษีนายอากร" ส่วนสถานที่ที่ดำเนินกิจการเก็บภาษีนั้นเรียกว่า "โรงภาษี" ต่อมาในสมัย พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 4 มีการติดต่อ การค้าการขายกับต่างประเทศมากยิ่งขึ้น ประเทศไทยมีการทำสนธิสัญญาเบาว์ริง (Bowring Treaty) กับประเทศอังกฤษ และมีข้อที่เกี่ยวกับ การศุลกากร คือ การยกเลิกการเก็บค่าธรรมเนียมปากเรือเปลี่ยนมาเป็น การเก็บภาษีสินค้าขาเข้า ที่เรียกว่า "ภาษีร้อยละสาม" ส่วนสินค้าขาออกให้เก็บภาษีตามที่ระบุในแบบท้ายสัญญา เป็นชนิดเป็นประเภทไป มีการจัดตั้งโรงภาษี มีชื่อเรียกว่า ศุลกสถาน (Customs House) ขึ้นเป็นที่ทำการศุลกากร

ยุคใหม่ของศุลกากรไทยเกิดขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2417 เมื่อพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ทรงจัดตั้ง "หอรัษฎากรพิพัฒน์" เป็นสำนักงานกลางในการจัดเก็บ และรวบรวมรายได้ของประเทศ โดยงานด้านศุลกากร ซึ่งทำหน้าที่จัดเก็บภาษีสินค้าขาเข้าและสินค้าขาออกเป็นรายได้ของประเทศ ซึ่งอยู่ในความควบคุมดูแลของหอรัษฎากรพิพัฒน์ นั้นคือการก่อตั้งกรมศุลกากร งานศุลกากรนั้นได้พัฒนาและเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ตามความเจริญก้าวหน้าและความเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ของบ้านเมืองและสถานการณ์ของโลก ได้มีการสร้างอาคารที่ทำการใหม่ให้เหมาะสม ขึ้นแทนที่ทำการศุลกากร ที่เรียกว่า "ศุลกสถาน" เดิมในปี 2497 นั่นคือ สถานที่ตั้งกรมศุลกากร คลองเตย ในปัจจุบันในช่วงเวลาที่ผ่านม้อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจของไทยมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งเดิม กรมศุลกากรมีภารกิจหลักคือจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในและส่งออกภายนอก

ราชอาณาจักรเพื่อนำไปพัฒนาเศรษฐกิจ ของประเทศและดูแลป้องกัน ปราบปรามการค้าลักลอบหนีศุลกากร เพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปตามเป้าหมายและเกิดความ เป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการที่สุจริต

ในปัจจุบันกรมศุลกากร ได้รับบทบาทและหน้าที่จากเดิมที่เน้นการจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในและส่งออก ไปนอกราชอาณาจักรมาเป็นการมุ่งเน้นที่จะพัฒนาส่งเสริมด้านการค้าระหว่างประเทศและการส่งออกของไทยที่มีศักยภาพ ในการแข่งขันกับตลาดการค้าของโลกได้ ควบคู่กันนั้นกรมศุลกากร ได้พัฒนาระบบงานการจัดองค์กร นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงาน ตลอดจนพัฒนา ประสิทธิภาพของข้าราชการให้มีความสอดคล้องกับ ความเจริญ ก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศ นอกจากการพัฒนา ระบบงานต่าง ๆ แล้ว กรมศุลกากร ได้ปรับปรุงขยายหน่วยงานต่าง ๆ รองรับกับ ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น (กรมศุลกากร, 2563)

วิสัยทัศน์ของกรมศุลกากร

กรมศุลกากร มีวิสัยทัศน์ดังนี้ “องค์กรที่มุ่งมั่นให้บริการศุลกากรเป็นเลิศเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของเศรษฐกิจไทยและเชื่อมโยงการค้าโลก”

พันธกิจกรมศุลกากร

กรมศุลกากรมีพันธกิจ ดังต่อไปนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบ โลจิสติกส์ของประเทศ เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากรและ ข้อมูลการค้าระหว่างประเทศเพื่อปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร และเพื่อจัดเก็บภาษีอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ของกรมศุลกากร

กรมศุลกากรมียุทธศาสตร์ดังนี้

1. พัฒนาระบบงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้า โดยที่ มีเป้าประสงค์ เพื่อให้บริการศุลกากรมีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงการค้าโลก
2. พัฒนามาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศเพื่อส่งเสริมการค้าชายแดน และเชื่อมโยงการค้าโลก โดยที่ เป้าประสงค์ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
3. พัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากรให้มีประสิทธิภาพและเชื่อมโยงกัน โดยที่มีเป้าประสงค์ เพื่อให้การตรวจสอบและควบคุมทางศุลกากรมีประสิทธิภาพและสร้างสังคมปลอดภัย
4. เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดเก็บภาษี โดยยึดหลักธรรมาภิบาล โดยที่มีเป้าประสงค์ เพื่อให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปตามเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เสียภาษี

5. พัฒนาสมรรถนะบุคลากรและการบริหารจัดการองค์กร โดยที่มีเป้าประสงค์ เพื่อให้องค์กรมีคุณภาพ บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ คุณธรรม และความสุข สามารถขับเคลื่อนกรมศุลกากรให้บรรลุเป้าหมาย

ค่านิยมองค์กรของกรมศุลกากร

I – Integrity	S - Service Mind/Self-esteem
M – Modernization	I – Innovation
L – Learning	E - Expert

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กล้า ทองขาว (2534) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ กรณีศึกษานโยบายรณรงค์เพื่อการรู้หนังสือแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่า (1) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่าตัวแปรทุกตัว คือเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย การกำหนดภารกิจและการมอบหมายงาน ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ การสนับสนุนจากส่วนกลางและท้องถิ่น และมาตรการควบคุมประเมินผล และการกระตุ้นส่งเสริม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเหนือระดับ .01 ทุกตัวแปร (2) ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุในการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามนั้นพบว่า ตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมากที่สุด และรองลงมาตามลำดับ ได้แก่ การสนับสนุนจากส่วนกลางและท้องถิ่น การกำหนดภารกิจและการมอบหมายงาน ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ มาตรการควบคุม ประเมินผล และการกระตุ้นส่งเสริม และเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย โดยทุกตัวแปรอิสระมีผลทางบวกในการอธิบายความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเหนือระดับ .01 (3) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แคนนอนิคอล เกี่ยวกับชุดตัวแปรอิสระที่สามารถอธิบายตัวแปรตามได้ดีที่สุด พบว่า ชุดตัวแปรที่ประกอบด้วยการสนับสนุนจากส่วนกลางและท้องถิ่น ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ มาตรการควบคุม ประเมินผลและการกระตุ้นส่งเสริม และการกำหนดภารกิจและการมอบหมายงาน อธิบายความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติได้ดีที่สุด (4) ผลการวิเคราะห์จำแนกประเภทพบว่า ตัวแปรที่มีบทบาทสำคัญในการจำแนกกลุ่มตัวอย่างของแต่ละจังหวัด และอำเภอ ในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ มาตรการควบคุม ประเมินผล และการกระตุ้นส่งเสริม (5) ผลการวิเคราะห์เส้น โยง เพื่อทดสอบตัวแบบ (Model) ในการแสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลของตัวแปร พบว่า ตัวแปรเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย

มีอิทธิพลโดยตรงไม่เพียงพอในการอธิบายความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ แต่มีอิทธิพลโดยอ้อม ผ่านทางการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 คล้ายกับตัวแปรการกำหนดภารกิจและการมอบหมายงาน ที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติไม่เพียงพอ แต่มีอิทธิพลโดยอ้อมผ่านทางลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 เช่นกัน ส่วนตัวแปรลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ มีอิทธิพลโดยตรงในการอธิบายความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 สำหรับตัวแปรการสนับสนุนจากส่วนกลางและท้องถิ่น มีอิทธิพลในการอธิบายความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติทั้งโดยตรงและโดยอ้อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 ทั้งนี้ การแสดงอิทธิพลโดยอ้อมจะผ่านทางลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ และตัวแปรมาตรการควบคุม ประเมินผล และการกระตุ้นส่งเสริม มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

ธนาถ อินทุง (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการจัดการงานพัสดุของตำรวจภูธรภาค 5 ผลจากการศึกษานั้นพบว่า ประสิทธิภาพในการจัดการงานพัสดุ ด้านบุคคล ด้านการจัดหาพัสดุและยุทธภัณฑ์ ด้านการปฏิบัติ ด้านองค์กร นั้นอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการจัดการงานพัสดุมีปัญหาในการพัฒนาประสิทธิภาพ ด้านเป้าหมาย ด้านกระบวนการ ด้านปัจจัยในการจัดการงานพัสดุ อยู่ในระดับมาก สำหรับข้อเสนอแนะและแนวทางสำหรับการปรับปรุงระบบงานพัสดุนั้น ควรมีการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อความต้องการในการจัดซื้อจัดจ้าง ส่วนด้านการซ่อมบำรุงนั้นควรจัดหาเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง นอกจากนี้ยังควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ ที่มีความทันสมัยและควรที่จะมีการจัดการฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานพัสดุให้มากขึ้น

ศุภากร บัวทองรุ่งจรัส (2555) ได้ศึกษาการเพิ่มศักยภาพในการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลในเขตอำเภอไชโยจังหวัดอ่างทอง จากการศึกษาพบว่า วิธีการเพิ่มศักยภาพการจัดซื้อจัดจ้างมี 3 ประการแรก ดังนี้ (1) ความรู้ ความเข้าใจของบุคลากรผู้เกี่ยวข้องเกิดจากผู้บริหารไม่มีความรู้ แต่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติจะรู้ข้อกฎหมาย ระเบียบ มากกว่าผู้บริหาร (2) ปัญหา อุปสรรค และปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลโดยปัญหาอุปสรรคเกิดจากบุคลากรไม่รู้ไม่เข้าใจระเบียบหนังสือสั่งการ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบเกิดจากผู้บริหาร เจ้าหน้าที่เอื้อต่อผู้รับจ้าง การมีส่วนร่วมได้ส่วนเสีย การไม่ปฏิบัติตาม ระเบียบ งบประมาณมีไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และขาดการประสานงาน (3) แนวทางแก้ไข เพื่อป้องกันและปรับปรุงโดยใช้มาตรการในการกำกับดูแล ติดตาม ตรวจสอบ และจัดส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม

ดังนั้นวิธีการเพิ่มศักยภาพในการจัดซื้อจัดจ้างที่ดีที่สุดของเทศบาลทั้งสองแห่งนั้น คือการส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมกับหน่วยงานกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ปีละ 2 ครั้ง

สุรินทร์ บัวงาม (2541) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไปปฏิบัติในเขตการศึกษา 5 ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้บริหารกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีความคิดเห็นต่อสภาพหรือการปฏิบัติในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของการนำนโยบายกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไปปฏิบัติในเขตการศึกษา 5 อยู่ในระดับปานกลาง (2) ความสำเร็จของการนำนโยบายกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไปปฏิบัติตามความคิดเห็นของผู้บริหารกองทุนระดับจังหวัดและระดับสถานศึกษาในเขตการศึกษา 5 อยู่ในระดับปานกลาง (3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของนโยบายกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไปปฏิบัติ ด้านการติดตามประเมินผลและส่งเสริมด้านเป้าหมายและวัตถุประสงค์ และด้านการสนับสนุนจากส่วนกลางและท้องถิ่นสามารถอธิบายความสำเร็จของการนำนโยบายกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไปปฏิบัติได้ร้อยละ 67.9 ($R=.679$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $.05$ (4) การนำนโยบายกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไปปฏิบัติควรปรับปรุงและให้ความสำคัญการจัดวงเงินกู้ยืมและงบประมาณที่พอเพียง การจัดบุคลากรผู้รับผิดชอบโดยตรง การบริหารในระยะเวลาที่เหมาะสมการติดตามประเมินและส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง และการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย

สร้อยสน สุจริต (2549) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กร กรณีศึกษาสำนักข่าวกรองแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จในการนำการจัดการความรู้มาใช้ในสำนักข่าวกรองแห่งชาติอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 74.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ $.05$ และตัวแปรอิสระที่สามารถอธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำการจัดการความรู้มาใช้ในสำนักข่าวกรองแห่งชาติ เรียงลำดับตามตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุด ได้แก่ ตัวแปรด้านความรู้ความเข้าใจ ตัวแปรด้านวัฒนธรรมองค์กร และตัวแปรด้านความชัดเจนของนโยบายและกลยุทธ์

สิทธิเดช คงสุจริตชนินท์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อการนำระบบไร้เอกสารมาใช้ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสินค้าขาเข้า กรณีศึกษาสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผู้ใช้ระบบมีความสัมพันธ์หรือมีผลต่อการนำระบบไร้เอกสารมาใช้ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสินค้าขาเข้าในระดับต่ำ ปัจจัยด้านระบบคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์หรือผลสำเร็จต่อการนำระบบไร้เอกสารมาใช้ในการปฏิบัติพิธีการ

ศุลกากรขาเข้าในระดับสูง ปัจจัยด้านการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์หรือมีผลสำเร็จต่อการนำระบบไร้เอกสารมาใช้ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสินค้าขาเข้าในระดับปานกลาง

ภัทรา คุณเวียง (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษา พบว่า (1) ประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยลำดับแรกคือด้านค่าใช้จ่าย รองลงมาคือด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านคุณภาพของงานตามลำดับ (2) ปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านทักษะ และด้านโครงสร้างองค์กร โดยร่วมกันทำนายการส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้างได้ร้อยละ 49 และ (3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี แต่ละประเภท ได้แก่ เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล มีประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้างไม่แตกต่างกัน

จิรัฐ ติฐวัฒน์บุญ (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษา พบว่า (1) ระดับ ประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หลังความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด หลักการเปิดเผย หลักการตอบสนอง หลักประสิทธิภาพ และหลักการมีส่วนร่วมในระดับมาก ระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว โดยสรุปในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มิติด้านการเรียนรู้ และพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มิติด้านกระบวนการภายใน ด้านลูกค้า และด้านการเงิน (2) ปัจจัยในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง (3) ปัญหาและอุปสรรคที่พบคือ ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีความยุ่งยาก ชับซ้อน ผู้สูงอายุส่วนมากขาดความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จากผลการศึกษา พบว่าควรแก้ปัญหาและอุปสรรค โดยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้กับผู้สูงอายุ เช่น การลดขั้นตอนด้านต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็นหรือซ้ำซ้อนออกไป และอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้กับผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการกับหน่วยงาน อีกทั้งผู้บริหารควรให้ความสำคัญในปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานทุกด้านของบุคลากรต้องส่งเสริมบุคลากรทุกระดับได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน เช่น เข้ารับการอบรม สัมมนาในด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สูงยิ่งขึ้น

บพิธ รัตนบุรี (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop service) ไปปฏิบัติ ศึกษากรณี สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร จากการศึกษาที่พบว่า ปัจจัยของความสำเร็จของการนำนโยบายการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อวิเคราะห์เป็นรายปัจจัยนั้นกลับพบว่า มี 4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ อันได้แก่ ปัจจัยด้านเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านสมรรถนะของหน่วยงานปฏิบัติที่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการและการสนับสนุนจากฝ่ายการเมืองอยู่ในระดับน้อย ผู้ศึกษาได้มีข้อเสนอแนะให้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การเน้นให้บริการในเชิงรุกควบคู่กับการพัฒนาศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ และยังเสนอให้กรุงเทพมหานครปรับตัวให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการแนวใหม่ และเสนอให้มีการทบทวนการจัดสรรอัตรากำลังจัดสรรคนให้เหมาะสมโดยกระจายกำลังคนจากสำนักงานส่วนกลางไปปฏิบัติงาน ณ สำนักงานเขต

เฉลิม อุปภา (2559) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเวลา ด้านคุณภาพของงาน และด้านต้นทุนอยู่ในระดับมาก ระดับความสำคัญของปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยสรุปในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง (3) ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานทุกด้าน ต้องการให้ส่งเสริมบุคลากรทุกระดับได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน เช่น เข้ารับการฝึกอบรมสัมมนาในด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สูงมากยิ่งขึ้น ให้จัดบุคลากรปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถและเหมาะสม ให้เพิ่มทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้ใช้และเพิ่มอัตรากำลังบุคลากร ควรมีการประชุมหรือระดมสมองร่วมกันระหว่างบุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตกลง หรือหาวิธีในการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ โดยเน้นการบริหารต้นทุนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และควรมีมาตรการในการลดต้นทุนที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม

สรศักดิ์ พวงทับทิม (2555) ได้ศึกษา การนำนโยบายพัฒนาสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานี พบว่า (1)ระดับความสำเร็จในการนำนโยบายพัฒนาสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลไปปฏิบัติโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ยุทธศาสตร์ที่ 1 ถึง 8 อยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยด้านโครงสร้าง บุคลากรงบประมาณ สถานที่ วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ มีความสัมพันธ์อย่างมากต่อความสำเร็จของการนำนโยบายพัฒนาสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลไปปฏิบัติ มี 3 ประการ ได้แก่ ควรสร้างวัฒนธรรมค่านิยมใหม่ในการทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ ควรพัฒนาผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลให้ความสำคัญต่อการพัฒนาและควรนำระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีมาใช้ในการพัฒนาสังคม

สุวิทย์ คำมูล (2550) ได้ศึกษา การนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ ในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า (1) ระดับความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตชั้นใน ชั้นกลาง และชั้นนอกของกรุงเทพมหานคร ไม่มีความแตกต่างกัน (2) มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัยในกลุ่มตัวแปรของแนวคิดของแวนมิเตอร์และแวนฮอร์น ได้แก่ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย ปัจจัยด้านลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัย ในกลุ่มตัวแปรด้านการจัดการของวเรช จันทรศร ได้แก่ปัจจัยด้านโครงสร้าง ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัยในกลุ่มตัวแปรของตัวแปรด้านการพัฒนาองค์การของวเรช จันทรศร ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านความผูกพันและการยอมรับ ต่างมีอิทธิพลต่อระดับความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร (3) ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญคือเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ไม่มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในสำนักงานเขต จำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอต่องานที่ทำ ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนล่าช้า เป็นต้น (4) ข้อเสนอแนะและการพัฒนาแนวทางในการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ผู้บริหารระดับสูงของกรุงเทพมหานครและสำนักงานเขต ควรให้ความสำคัญกับการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ ในทุกหน่วยงานทุกองค์กรและข้าราชการในทุกระดับควรส่งเสริมมีการรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรในสำนักงานเขตและควรเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็น ควรมีการพัฒนาบุคลากร เช่น มีการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ มีทัศนคติและความรู้สึกที่ดีที่ดีต่อนโยบาย รวมทั้งในเรื่องของคุณธรรมจริยธรรม ควรส่งเสริมจัดหางบประมาณซื้อวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ต่าง ๆ ให้ทันสมัย เพื่อเพิ่มความรวดเร็วถูกต้องแม่นยำและ

สามารถตรวจสอบได้อย่างเที่ยงตรง ควรสนับสนุนและส่งเสริมการนำวัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่กลับมาใช้ใหม่ ควรส่งเสริมให้ปฏิบัติงานเป็นทีม ให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ปัญหา อันนำมาซึ่งความสำเร็จการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพื่อพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในระดับกรุงเทพมหานคร ระดับสำนักงานเขต และระดับหน่วยงาน ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มความชัดเจนในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

สุวรรณโชค เหล่าเขตวิทย์ (2554) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานป้องกันและระงับอัคคีภัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า (1) ปัจจัยการบริหารจัดการงานป้องกันและระงับเหตุอัคคีภัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกำแพงเพชร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านบริหารจัดการ ด้านวัสดุอุปกรณ์ (2) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานป้องกันและระงับเหตุอัคคีภัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกำแพงเพชรเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานป้องกันและระงับอัคคีภัยได้อย่างทันเวลา การประสานงานกับหน่วยงานภายนอกในการให้ความช่วยเหลืองานป้องกันและระงับอัคคีภัยเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มีความปลอดภัยทุกครั้งหลังปฏิบัติหน้าที่ป้องกันและระงับอัคคีภัย (3) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการมีความสำคัญกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานป้องกันและระงับอัคคีภัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกำแพงเพชร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ผู้ศึกษาใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaires) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การวิจัย ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการวิจัยเกี่ยวกับ รูปแบบประชากร เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

1. รูปแบบการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาโดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้

2. ประชากร

ประชากร คือ ข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ระดับปฏิบัติการ และระดับชำนาญการซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่ปฏิบัติพิธีการตรวจปล่อยสินค้าผ่านแดน ในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ประกอบด้วย ด่านศุลกากร 10 ด่าน จำนวนประชากร 106 คน (สำนักงานศุลกากรภาคที่ 2, 2563) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลจากจำนวนประชากรทั้งหมด

ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบุคลากรตำแหน่ง
นักวิชาการบุคลากร ระดับ ปฏิบัติการ และ ระดับชำนาญการ

หน่วยงาน	จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา
สำนักงานบุคลากรภาคที่ 2	9
ด้านบุคลากรหนองคาย	24
ด้านบุคลากรมุกดาหาร	24
ด้านบุคลากรนครพนม	10
ด้านบุคลากรช่องสะง่า	5
ด้านบุคลากรช่องเม็ก	7
ด้านบุคลากรช่องจอม	7
ด้านบุคลากรท่าลี่	6
ด้านบุคลากรบึงกาฬ	6
ด้านบุคลากรเขียงคาน	3
ด้านบุคลากรเขมราฐ	5
รวม	106

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานบุคลากรภาคที่ 2 ได้ใช้แบบสอบถามข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน้าที่การตรวจปล่อยสินค้าผ่านแดนในสำนักงานบุคลากรภาคที่ 2 เพื่อเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุราชการ สังกัดที่ปฏิบัติงาน โดยลักษณะคำถามเป็นแบบระบุนายการให้เลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพของนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานบุคลากรภาคที่ 2 ซึ่งมีองค์ประกอบ

ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และ ด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยเกณฑ์ในการกำหนดน้ำหนักของการประเมิน 5 ระดับ มีดังนี้

<u>ความคิดเห็นระดับประสิทธิภาพ</u>	<u>ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ</u>
น้อยที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน
น้อย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
มาก	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
มากที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน

หลังจากนั้นนำคะแนนที่ได้มากำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ยโดยใช้สูตรภาคชั้นเพื่อใช้ในการแปลความ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556 :66 อ้างถึงใน ภัทรา คุณเวียง, 2560)

$$\text{สูตรอันดับภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{5}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง ประสิทธิภาพในการนำระบบ e- Transition system มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 อยู่ในระดับน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง ประสิทธิภาพในการนำระบบ e- Transition system มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 อยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง ประสิทธิภาพในการนำระบบ e- Transition system มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง ประสิทธิภาพในการนำระบบ e- Transition system มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 อยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง ประสิทธิภาพในการนำระบบ e- Transition system มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 อยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิดที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนำระบบพีซีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 จะกล่าวถึงปัจจัยด้าน โครงสร้างองค์กร บุคลากร งบประมาณ สถานที่ และ วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ และเครื่องใช้ ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยเกณฑ์ในการกำหนดน้ำหนักของการประเมิน 5 ระดับ มีดังนี้

<u>ระดับความคิดเห็นการปฏิบัติ</u>	<u>ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ</u>
น้อยที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน
น้อย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
มาก	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
มากที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน

หลังจากนั้นนำคะแนนที่ได้มากำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ยโดยใช้สูตรภาคชั้นเพื่อใช้ในการแปลความ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556 :66 อ้างถึงใน ภัทรา คุณเวียง, 2560)

$$\text{สูตรอันดับภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนตัวเลือก}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง	ระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับปัจจัยในการนำระบบ e- Transition system มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 น้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง	ระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับปัจจัยในการนำระบบ e- Transition system มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 น้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง	ระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับปัจจัยในการนำระบบ e- Transition system มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง	ระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับปัจจัยในการนำระบบ e- Transition system มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 มาก
คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง	ระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับปัจจัยในการนำระบบ e- Transition system มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 มากที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนา ปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพของนาระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

4. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยนั้นได้ทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีลำดับขั้นตอนดังนี้

4.1 การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ผู้ศึกษาวิจัยได้นำแบบสอบถามที่เรียบเรียงแล้วเสนอแก่ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์พิจารณา ดังปรากฏรายนามในภาคผนวก ก เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หาค่าความสอดคล้องหรือดัชนีของความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ IOC (Index of Item – Objective Congruence) โดยใช้เกณฑ์การประเมินดังนี้

ให้คะแนน +1 หมายถึง แน่ใจว่าคำถามนั้นสามารถวัดวัตถุประสงค์/เนื้อหานั้น

ให้คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นสามารถวัดวัตถุประสงค์/เนื้อหานั้น

ให้คะแนน -1 หมายถึง แน่ใจว่าคำถามนั้นไม่สามารถวัดวัตถุประสงค์/เนื้อหานั้น

นำผลคะแนนการประเมิน แทนค่าสูตร $IOC = \frac{\sum R}{N}$

โดย $\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ

N แทน จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

เกณฑ์การประเมิน IOC จะต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป จึงจะสามารถนำแบบสอบถามไปรวบรวมข้อมูลและหาค่าความเชื่อมั่นต่อไป ทั้งนี้แล้วในการวิจัยครั้งนี้ ค่าดัชนีของความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์มีค่าอยู่ในระหว่าง 0.7 - 1 แสดงให้เห็นว่า แบบสอบถามมีความเที่ยงตรง สามารถนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรได้ ดังปรากฏการคำนวณหาค่าความสอดคล้องหรือดัชนีของความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ IOC (Index of Item – Objective Congruence) ในภาคผนวก ก

4.2 การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามผ่านการตรวจสอบเครื่องมือแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ต้องการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการในกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรที่ปฏิบัติงานด้านผ่านพิธีการศุลกากรและตรวจปล่อยสินค้าผ่านแดน จำนวน 30 คน แล้วนำผลการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient: α) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลลัพธ์ของการวิเคราะห์แบบสอบถามงานวิจัยครั้งนี้ปรากฏว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพของนาระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ซึ่งมีองค์ประกอบ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และ ด้านค่าใช้จ่าย ที่ = 0.972 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นคำถามปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนาระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 จะกล่าวถึงปัจจัยด้าน โครงสร้างองค์การ บุคลากร งบประมาณ สถานที่ และ วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ ที่ = 0.971 ซึ่งเป็นค่าความเชื่อมั่นที่สามารถยอมรับได้ จึงนำเครื่องมือแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรต่อไป

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

จากกลุ่มประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยเป็นการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อเก็บข้อมูลทั้งหมด 106 ชุด ดำเนินการรวบรวมข้อมูล 2 ขั้นตอนดังนี้

5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากประชากรทั้งหมดคือข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่ตรวจปล่อยสินค้าผ่านแดน ในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 และ ด้านศุลกากรในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 จำนวน 106 ชุด รวบรวมข้อมูลที่ได้ทั้งหมด แล้วนำมาประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการศึกษา

5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ เช่น หนังสือ ตำรา เอกสาร งานวิจัย และสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล แต่ส่วนนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปลักษณะของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพของการการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมรรถนะขององค์กร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ ต่อ ประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย วิเคราะห์โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน (Spearman rank correlation : r_s) (Spearman อ้างถึงใน สุกมาศ อังสุโชติ, ม.ป.ป)

$$\text{สูตร } r_{sy} = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2-1)}$$

โดยที่ d คือ ความแตกต่างระหว่างอันดับของสองตัวแปร

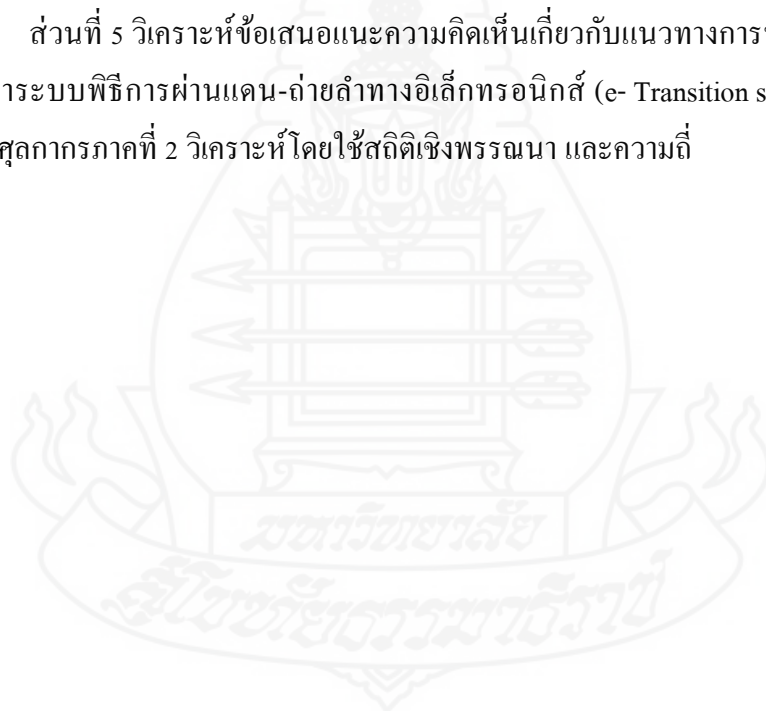
n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

และใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Best (Best, 1977: 240 อ้างถึงใน สุขมาศ อังศุโชติ, ม.ป.ป.) มีดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำกว่า 0.20 คือ มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำมาก
 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.20 ถึง 0.39 คือ มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ
 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.40 ถึง 0.59 คือ มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง
 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำกว่า 0.60 ถึง 0.79 คือ มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง
 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำกว่า 0.80 ขึ้นไป คือ มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูงมาก

โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่เป็นบวก (+) จะบอกทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่เป็นลบ (-) จะบอกทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่เป็นศูนย์ (0) หมายถึงไม่มีความสัมพันธ์กัน

ส่วนที่ 5 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และความถี่



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ e- Transition system มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ผู้ศึกษาใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่สำรวจจากประชากร คือ พนักงานศุลกากรที่ดำรงตำแหน่ง นักวิชาการศุลกากรซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่ตรวจปล่อยสินค้าผ่านแดน ในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพ ของการนำระบบ e- Transition system มาปฏิบัติในการผ่านพิธีการสินค้าผ่านแดนของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสมรรถนะขององค์กรที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพ ของการนำระบบ e- Transition system มาปฏิบัติใน การผ่านพิธีการสินค้าผ่านแดนของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ และด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมรรถนะขององค์กร ประกอบด้วยปัจจัยด้าน โครงสร้างองค์กร ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ และด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ต่อประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายของการนำระบบ e- Transition system มาปฏิบัติใน การผ่านพิธีการสินค้าผ่านแดนของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของการนำระบบ e- Transition system มาปฏิบัติในการผ่านพิธีการสินค้าผ่านแดนของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ลักษณะของประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปลักษณะของประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	70	66.04
หญิง	36	33.96
รวม	106	100
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	-	-
25-35 ปี	19	17.9
36-45 ปี	42	39.6
มากกว่า 45 ปี	45	42.5
รวม	106	100
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	65	61.3
ปริญญาโท	41	38.7
ปริญญาเอก	-	-
รวม	106	100
ตำแหน่งงาน		
นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ	27	25.5
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ	79	74.5
รวม	106	100
อายุราชการ		
1-5 ปี	20	18.9
6-10 ปี	21	19.8
11-15ปี	18	18
16 ปี ขึ้นไป	47	44.3
รวม	106	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สังกัดปฏิบัติงาน		
สำนักงานศุลกากรภาคที่ 2	9	8.5
ด้านศุลกากรหนองคาย	24	22.6
ด้านศุลกากรมุกดาหาร	24	22.6
ด้านศุลกากรนครพนม	10	9.4
ด้านศุลกากรช่องสะงำ	5	4.7
ด้านศุลกากรช่องเม็ก	7	6.6
ด้านศุลกากรช่องจอม	7	6.6
ด้านศุลกากรท่าลี่	6	5.7
ด้านศุลกากรบึงกาฬ	6	5.7
ด้านศุลกากรเชียงคาน	3	2.8
ด้านศุลกากรเขมราฐ	5	4.7
รวม	106	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 66 ส่วนเพศหญิงนั้นมีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 34

ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่มากที่สุดคือ อายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 36-45 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 และ ช่วงอายุ 25-35 ปี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 จะสังเกตได้ว่า ประชากรที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ไม่มีเลย

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่ นั้น จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 และ จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7

ระดับตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่ นั้น คือ ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรชำนาญการ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5 รองลงมาคือ ตำแหน่ง นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5

อายุราชการของผู้ตอบแบบสอบถาม 16 ปี ขึ้นไป อยู่อันดับที่หนึ่ง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 อายุราชการ 6-10 ปี อยู่ในอันดับที่สอง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 อันดับที่สาม อายุราชการ 1-5 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ช่วงอายุราชการที่น้อยที่สุดคือ 11-15 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 17

สังกัดปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม มากที่สุดคือ ด้านบุคลากรหนองกาย และด้านบุคลากรมุกดาหาร จำนวน ด้านละ 24 คน แต่ละด้านคิดเป็นร้อยละ 22.6 รองลงมาคือ ด้านบุคลากรนครพนม จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 สำนักงานบุคลากรภาคที่ 2 จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ด้านบุคลากรช่องเม็กและด้านบุคลากรช่องจอม จำนวนด้านละ 7 คน แต่ละด้านคิดเป็นร้อยละ 6.6 ด้านบุคลากรท่าลี่และด้านบุคลากรบึงกาฬ จำนวนด้านละ 6 คน แต่ละด้านคิดเป็นร้อยละ 5.7 ด้านบุคลากรช่องสง่างาและด้านบุคลากรเขมราฐ จำนวนด้านละ 5 คน แต่ละด้านคิดเป็นร้อยละ 4.7 และสุดท้าย ด้านบุคลากรเขียงคาน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถาม ระดับประสิทธิภาพ 4 ด้าน อันได้แก่

ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

ประสิทธิภาพ	μ	σ	แปลผล	ลำดับ
ด้านเวลา	4.36	0.66	มากที่สุด	1
ด้านปริมาณงาน	4.36	0.68	มากที่สุด	2
ด้านค่าใช้จ่าย	4.30	0.71	มากที่สุด	3
ด้านคุณภาพของงาน	4.30	0.70	มากที่สุด	3
รวม	4.33	0.69	มากที่สุด	

จากตาราง 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานบุคลากรภาคที่ 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านเวลา มีประสิทธิภาพมากกว่าด้านอื่น ๆ ตามด้วย ด้านปริมาณงาน ลำดับที่ 3 คือด้านค่าใช้จ่าย และด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพ ด้านเวลา

ประสิทธิภาพ	μ	σ	แปลผล	ลำดับ
ด้านเวลา				
1. ท่านปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e- Transition system สำเร็จ ล่วงพ้นเวลา (ภายใน 30 นาที กรณีที่ผู้ประกอบการยื่นเอกสารหลักฐานตามหลักเกณฑ์)	4.44	0.63	มากที่สุด	1
2. กรณีติดขัดปัญหาใดๆ ขณะการปฏิบัติ พิธีการผ่านระบบ e-Transition System ท่านสามารถบริหารจัดการ เวลาที่มีได้อย่างเหมาะสม	4.25	0.69	มากที่สุด	3
3. กรณีที่ท่านไม่สามารถปฏิบัติพิธีการ ผ่านระบบ e-Transition System สำเร็จ ล่วงพ้นเวลา ท่านสามารถชี้แจงเหตุผลให้แก่ผู้ประกอบการได้	4.39	0.66	มากที่สุด	2
รวม	4.36	0.66	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นระดับประสิทธิภาพด้านเวลา จำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามนั้นสามารถปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System สำเร็จล่วงพ้นเวลา (ภายใน 30 นาที กรณีที่ผู้ประกอบการยื่นเอกสารหลักฐานตามหลักเกณฑ์) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพ ด้านปริมาณงาน

ประสิทธิภาพ	μ	σ	แปลผล	ลำดับ
ด้านปริมาณงาน				
1. ผลลัพธ์ของการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System เป็นไปตามคาดหวังของตัวเอง	4.28	0.70	มากที่สุด	3
2. ผลลัพธ์ของการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System เป็นไปตามคาดหวังของหน่วยงาน	4.33	0.69	มากที่สุด	2
3. ท่านปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System สำเร็จลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมาย	4.47	0.64	มากที่สุด	1
รวม	4.36	0.68	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นระดับประสิทธิภาพด้านปริมาณงานจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามนั้นสามารถท่านปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System สำเร็จลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพ ด้านค่าใช้จ่าย

ประสิทธิภาพ	μ	σ	แปลผล	ลำดับ
ด้านค่าใช้จ่าย				
1. ผลลัพธ์ของการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System เป็นไปตามคาดหวังของตัวเอง	4.37	0.67	มากที่สุด	1
2. ท่านใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System อย่างระมัดระวัง เพื่อยืดอายุการใช้งานและป้องกันการเกิดค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม	4.34	0.63	มากที่สุด	2

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ประสิทธิภาพ	μ	σ	แปลผล	ลำดับ
ด้านค่าใช้จ่าย				
3. ท่านทราบถึงปัจจัยที่จะก่อให้เกิด ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติพิธีการผ่าน ระบบ e-Transition System	4.20	0.82	มาก	3
รวม	4.30	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นระดับประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามนั้นใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System อย่างประหยัดและคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพของงาน

ประสิทธิภาพ	μ	σ	แปลผล	ลำดับ
ด้านคุณภาพของงาน				
1. ท่านปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System ตามขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน	4.38	0.65	มากที่สุด	1
2. ท่านบรรลุเป้าหมายในการ ปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System	4.35	0.70	มากที่สุด	2
3. ท่านมีประสบการณ์ในการปฏิบัติ พิธีการผ่านระบบ e-Transition System	4.24	0.70	มากที่สุด	4
4. ท่านสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ หากเกิดปัญหาในการปฏิบัติพิธีการ ผ่านระบบ e-Transition System	4.25	0.74	มากที่สุด	3
รวม	4.30	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามนั้นปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System ตามขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถามปัจจัยสมรรถนะขององค์กร อันได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ และ ด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้

ตารางที่ 4.7 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ และด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้

ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์กร	μ	σ	แปลผล	ลำดับ
ด้านโครงสร้างองค์กร	4.46	0.63	มากที่สุด	1
ด้านสถานที่	4.36	0.67	มากที่สุด	2
ด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้	4.29	0.72	มากที่สุด	3
ด้านงบประมาณ	4.26	0.71	มากที่สุด	4
ด้านบุคลากร	4.20	0.86	มาก	5
รวม	4.31	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร นั้นมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 4.46 ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 4.36 ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ มีค่าเฉลี่ย 4.29 ปัจจัยด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ย 4.27 และ ปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.20 อยู่ในระดับมาก โดยสรุปภาพรวมของปัจจัยสมรรถนะขององค์กรทั้งหมด มีค่าเฉลี่ย 4.31 อยู่ในระดับ มากที่สุด

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นปัจจัยด้าน โครงสร้างองค์กร

ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์กร	μ	σ	แปลผล	ลำดับ
ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร				
1. โครงสร้างองค์กรของท่านมีความพร้อมต่อการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System	4.50	0.64	มากที่สุด	1
2. โครงสร้างองค์กรของท่านมีความชัดเจนสอดคล้องกับนโยบายที่ปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System (ประมวลฯ พิธีการถ่ายลำผ่านแดน)	4.41	0.61	มากที่สุด	3
3. โครงสร้างองค์กรของท่านมีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบที่สอดคล้องกับงาน	4.48	0.64	มากที่สุด	2
รวม	4.46	0.63	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน โครงสร้างองค์กรจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามนั้นให้ความเห็นว่า องค์กรมีความพร้อมต่อการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านสถานที่

ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์กร	μ	σ	แปลผล	ลำดับ
ปัจจัยด้านสถานที่				
1. องค์กรของท่านมีการปรับสภาพแวดล้อมของสถานที่ปฏิบัติงานให้มีสภาพที่เหมาะสมสะดวก	4.35	0.68	มากที่สุด	2

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์กร	μ	σ	แปลผล	ลำดับ
2. องค์กรของท่านมีการจัดระเบียบ ของสถานที่ให้มีสภาพพร้อม ปฏิบัติงาน	4.38	0.67	มากที่สุด	1
รวม	4.36	0.67	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานที่
จำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามนั้นให้ความเห็นว่า องค์กรมีการจัดระเบียบ
ของสถานที่ให้มีสภาพพร้อมปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์
เครื่องมือและเครื่องใช้

ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์กร	μ	σ	แปลผล	ลำดับ
ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ และเครื่องใช้				
1. องค์กรของท่านจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ เพียงพอต่อการใช้งานเพื่อปฏิบัติพิธีการ ผ่านระบบ e-Transition System	4.36	0.68	มากที่สุด	1
2. องค์กรของท่านมีการดูแลและ บำรุงรักษา วัสดุ อุปกรณ์เป็นประจำ เพื่อให้พร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ	4.31	0.69	มากที่สุด	2
3. ระบบ e-Transition System มีความเข้าใจง่ายในการใช้งาน	4.23	0.76	มากที่สุด	4
4. การเชื่อมโยงข้อมูลบนระบบ e-Transition System มีความราบรื่นรวดเร็ว	4.28	0.75	มากที่สุด	3
รวม	4.29	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้จำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามนั้นให้ความเห็นว่างค์กรจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ เพียงพอต่อการใช้งานเพื่อปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านงบประมาณ

ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์กร	μ	σ	แปลผล	ลำดับ
ปัจจัยด้านงบประมาณ				
1. องค์กรของท่านจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอในการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System	4.27	0.72	มากที่สุด	1
2. การใช้จ่ายงบประมาณมีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System	4.26	0.71	มากที่สุด	2
รวม	4.27	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านงบประมาณจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามนั้นให้ความเห็นว่างค์กรมีการจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอในการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์กร	μ	σ	แปลผล	ลำดับ
ปัจจัยด้านบุคลากร				
1. ท่านได้รับการฝึกอบรมการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System ก่อนการประกาศใช้	3.90	1.17	มาก	4

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์กร	μ	σ	แปลผล	ลำดับ
2. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ การปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System	4.16	0.85	มาก	3
3. ท่านปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System ด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง	4.33	0.74	มากที่สุด	2
4. บุคลากรที่สามารถปฏิบัติพิธีการผ่าน ระบบ e-Transition System ในหน่วยงาน มีจำนวนเพียงพอ	4.42	0.70	มากที่สุด	1
รวม	4.20	0.86	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามนั้นให้ความเห็นว่า บุคลากรที่สามารถปฏิบัติพิธีการ
ผ่านระบบ e-Transition System ในหน่วยงานมีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

**ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ผลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยปัจจัยสมรรถนะขององค์กร
อันได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ
ด้านสถานที่ และ ด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ต่อประสิทธิภาพ
ของการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition
system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 อันได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน
ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย**

ทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้าน โครงสร้างองค์กร ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้าน
งบประมาณ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ มีความสัมพันธ์ต่อ
ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย ของการนำระบบพิธี
การผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่
2 สามารถทำการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้าน โครงสร้าง ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านสถานที่
ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน
ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายของการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition
system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2

H_1 : ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้าน
สถานที่ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพ
ของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายของการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทาง
อิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2

ตารางที่ 4.13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ และด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ ต่อประสิทธิภาพของการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

ปัจจัยด้านการจัดการ	ประสิทธิภาพ							
	ด้านคุณภาพของงาน		ด้านปริมาณงาน		ด้านเวลา		ด้านค่าใช้จ่าย	
	r_s	Sig.(2-tailed)	r_s	Sig.(2-tailed)	r_s	Sig.(2-tailed)	r_s	Sig.(2-tailed)
ด้าน โครงสร้างองค์กร	.649**	.00	.712**	.00	.672**	.00	.626**	.00
ด้านบุคลากร	.764**	.00	.694**	.00	.709**	.00	.631**	.00
ด้านงบประมาณ	.648**	.00	.692**	.00	.666**	.00	.636**	.00
ด้านสถานที่	.571**	.00	.617**	.00	.624**	.00	.586**	.00
ด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้	.737**	.00	.741**	.00	.712**	.00	.695**	.00
รวม	.674**	.00	.691**	.00	.677**	.00	.635**	.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 : Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตาราง 4.13 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ ต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายของการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน (Spearman rank correlation) พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ ต่อประสิทธิภาพของการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ไปในทางบวก อยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ ต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย มีความสัมพันธ์ไปในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตารางที่ 4.14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ปฏิเสธ H_0	ยอมรับ H_1
ปัจจัยด้าน โครงสร้างองค์กร ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ สัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายของการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2		✓

จากตารางที่ 4.14 สรุปว่ายอมรับสมมติฐาน ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องใช้ สัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพของการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์คำถามปลายเปิดข้อเสนอแนะและความคิดเห็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของการนำระบบ e- Transition system มาปฏิบัติในการผ่านพิธีการสินค้าผ่านแดนของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2

ตารางที่ 4.15 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของการนำระบบ e- Transition system มาปฏิบัติในการผ่านพิธีการสินค้าผ่านแดนของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. ควรปรับปรุงการป้อนข้อมูลใบขนสินค้าผ่านแดนระบบ e- Transition system ให้มีความกระชับ เช่น ป้อนข้อมูลเพียงครั้งเดียว ในการตรวจปล่อย 1 ใบขนฯ	19
2. ควรพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อควบคุมการขนส่งสินค้าผ่านแดนโดยเชื่อมต่อกับระบบ e- Transition system	17

จากตาราง 4.15 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา การนำระบบ e- Transition system มาปฏิบัติในการผ่านพิธีการสินค้าผ่านแดนของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 จำนวน 19 คน เห็นว่าควรปรับปรุงการป้อนข้อมูลใบขนสินค้าผ่านแดนระบบ e- Transition system ให้มีความกระชับ เช่น ป้อนข้อมูลเพียงครั้งเดียว ในการตรวจปล่อย 1 ใบขนฯ และ จำนวน 17 คน ให้ความเห็น ว่า ควรพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อควบคุมการขนส่งสินค้าผ่านแดน โดยเชื่อมต่อกับระบบ e- Transition system

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 มีการค้นพบข้อมูลจากการวิจัยเนื้อหาสาระของบริบทที่สามารถนำไปอภิปรายเทียบเคียงองค์ความรู้ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2

1.1.3 เพื่อหาศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากร

ประชากร คือ ข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ระดับปฏิบัติการ และ ระดับชำนาญการซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ปฏิบัติพิธีการศุลกากรตรวจปล่อยสินค้า ในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 จำนวน 106 คน (สำนักงานศุลกากรภาคที่ 2, 2563) โดยเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษานำแบบสอบถามผ่านการตรวจสอบเครื่องมือแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ต้องการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการในกรมศุลกากร ตำแหน่ง

นักวิชาการสุตกการ ที่ปฏิบัติงานด้านผ่านพิธีการสุตกการและตรวจปล่อยสินค้าผ่านแดน จำนวน 30 คน แล้วนำผลการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient: α) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลลัพธ์ของการวิเคราะห์แบบสอบถามงานวิจัยครั้งนี้ปรากฏว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพของนาระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานสุตกการภาคที่ 2 ซึ่งมีองค์ประกอบ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และ ด้านค่าใช้จ่าย ที่ = 0.972 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นคำถามปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนาระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานสุตกการภาคที่ 2 จะกล่าวถึงปัจจัยสมรรถนะขององค์การ ประกอบด้วยปัจจัย ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ และด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ ที่ = 0.971 ซึ่งเป็นค่าความเชื่อมั่นที่สามารถยอมรับได้

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษารวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากประชากรทั้งหมดคือข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งนักวิชาการสุตกการซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่ตรวจปล่อยสินค้าผ่านแดน ในสังกัดสำนักงานสุตกการภาคที่ 2 และ ด่านสุตกการในสังกัดสำนักงานสุตกการภาคที่ 2 จำนวน 106 ชุด รวบรวมข้อมูลที่ได้ทั้งหมด แล้วนำมาประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการศึกษา ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ รวมถึง เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ เช่น หนังสือ ตำรา เอกสารงานวิจัย และสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ซึ่งเป็นการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปลักษณะของประชากรผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพของการนาระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานสุตกการภาคที่ 2 ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนาระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานสุตกการภาคที่ 2 ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านงบประมาณ

ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ กับ ประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย วิเคราะห์โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน (Spearman rank correlation : r_s)

ส่วนที่ 5 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และความถี่

1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 66.04 ส่วนเพศหญิงนั้น คิดเป็นร้อยละ 33.96

ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่มากที่สุดคือ อายุมากกว่า 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.6 และ ช่วงอายุ 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.9 จะสังเกตได้ว่า ประชากรที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ไม่มีเลย

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่ นั้น จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.3 และ จบการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 38.7

ระดับตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่ นั้น คือ ตำแหน่ง นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ คิดเป็นร้อยละ 74.5 รองลงมาคือ ตำแหน่ง นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 25.5

อายุราชการของผู้ตอบแบบสอบถาม 16 ปี ขึ้นไป อยู่อันดับที่หนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 44.3 อายุราชการ 6-10 ปี อยู่ในอันดับที่สอง คิดเป็นร้อยละ 19.8 อันดับที่สาม อายุราชการ 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.9 ช่วงอายุราชการที่น้อยที่สุด 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 17

สังกัดปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่สูงที่สุดคือ ด้านศุลกากรหนองคาย และด้านศุลกากรมุกดาหาร แต่ละด้านคิดเป็นร้อยละ 22.6 รองลงมาคือ ด้านศุลกากรนครพนม คิดเป็นร้อยละ 9.4 สำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 8.5 ด้านศุลกากรช่องเม็ก และด้านศุลกากรช่องจอม แต่ละด้านคิดเป็นร้อยละ 6.6 ด้านศุลกากรท่าลี่และด้านศุลกากรบึงกาฬ แต่ละด้านคิดเป็นร้อยละ 5.7 ด้านศุลกากรช่องสะงำและด้านศุลกากรเขมราฐ แต่ละด้านคิดเป็นร้อยละ 4.7 และสุดท้าย ด้านศุลกากรเชียงคาน คิดเป็นร้อยละ 2.8

1.3.2 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพ ของการนำระบบ e- Transition system มาปฏิบัติในการผ่านพิธีการสินค้าผ่านแดนของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านเวลามีประสิทธิภาพมากกว่าด้านอื่น ๆ ตามด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่าย และด้านคุณภาพของงาน ตามลำดับ

1.3.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์กรที่คาดว่าจะสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพ ของการนำระบบ e- Transition system มาปฏิบัติใน การผ่านพิธีการสินค้าผ่านแดนของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ และด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้าน โครงสร้างองค์กร นั้นมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 4.46 ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 4.36 ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ มีค่าเฉลี่ย 4.29 ปัจจัยด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ย 4.27 และ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.20 โดยสรุปภาพรวมของปัจจัยด้านการจัดการทั้งหมด มีค่าเฉลี่ย 4.32 อยู่ในระดับ มากที่สุด

1.3.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ และด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ต่อประสิทธิภาพของการนำระบบ e- Transition system มาปฏิบัติใน การผ่านพิธีการสินค้าผ่านแดนของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ ต่อประสิทธิภาพของการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน (Spearman rank correlation) พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ ต่อประสิทธิภาพของการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ไปในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ ต่อประสิทธิภาพ

ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย มีความความสัมพันธ์ไปในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

1.3.5 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น แนวทางการพัฒนา ประสิทธิภาพของการนำระบบ e- Transition system มาปฏิบัติในการผ่านพิธีการสินค้าผ่านแดน ของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา การนำ ระบบ e- Transition system มาปฏิบัติในการผ่านพิธีการสินค้าผ่านแดนของสำนักงานศุลกากรภาค ที่ 2 จำนวน 19 คน เห็นว่าควรปรับปรุงการป้อนข้อมูลใบขนสินค้าผ่านแดนระบบ e- Transition system ให้มีความกระชับ เช่น ป้อนข้อมูลเพียงครั้งเดียว ในการตรวจปล่อย 1 ใบขนฯ และ จำนวน 17 คน ให้ความเห็น ว่า ควรพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อควบคุมการขนส่งสินค้าผ่านแดน โดยเชื่อมต่อกับ ระบบ e- Transition system

1.3.6 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ สัมพันธ์ต่อ ประสิทธิภาพของการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2

ผลสรุปว่ายอมรับสมมติฐาน ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ สัมพันธ์ต่อ ประสิทธิภาพของการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 สามารถ สรุปการอภิปรายผล ดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2

จากการศึกษาพบว่าระดับประสิทธิภาพในภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 มีสมรรถนะขององค์กรที่เหมาะสม ทั้งโครงสร้าง องค์กรมีความชัดเจน แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ สอดคล้องกับนโยบายการนำระบบพิธีการ

ผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติ ส่งผลให้ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นสามารถปฏิบัติงานที่เป็นขั้นตอนมาตรฐานและบรรลุเป้าหมายสำเร็จลุล่วงตามความคาดหวัง สามารถบริหารจัดการเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม และสามารถบริหารจัดการทรัพยากรในการดำเนินงานได้อย่างคุ้มค่า และประหยัด ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ สุวรรณโชค เหล่าเขตวิทย์ (2554) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานป้องกันและระงับอัคคีภัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกำแพงเพชร โดยใช้ตัวแปรสมรรถนะขององค์กร พบว่าประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานป้องกันและระงับเหตุอัคคีภัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกำแพงเพชรนั้นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุวิทย์ คำมูล (2550) ได้ศึกษา การนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ในกลุ่มตัวแบบด้านการจัดการสมรรถนะขององค์กรนั้น ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ และด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ มีปัจจัยอย่างน้อยหนึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สรศักดิ์ พวงทับทิม (2555) ที่ศึกษาการนำนโยบายพัฒนาสังคมขององค์กรบริหารส่วนตำบลไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานี พบว่าปัจจัยสมรรถนะขององค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ และด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ มีความสัมพันธ์อย่างมากต่อความสำเร็จของการนำนโยบายพัฒนาสังคมขององค์กรบริหารส่วนตำบลไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานี แต่กลับไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ บพิช รัตนบุรี (2552) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop service) ไปปฏิบัติ ศึกษากรณี สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยสมรรถนะขององค์กรส่งผลต่อความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น สำหรับประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ในแต่ละด้านสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1.1 ด้านคุณภาพของงาน ผลการศึกษาพบว่าสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 มีประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 มีขั้นตอนการทำงานผ่านระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) ที่เป็นมาตรฐาน สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ทำให้บรรลุเป้าหมายในการดำเนินงาน

2.1.2 ด้านปริมาณงาน ผลการศึกษาพบว่าสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 มีประสิทธิภาพด้านปริมาณงานในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 มีผลลัพธ์ของการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) ที่สำเร็จลุล่วงเป็นไปตามความคาดหมาย

2.1.3 ด้านเวลา ผลการศึกษาพบว่าสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 มีประสิทธิภาพด้านเวลาในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 สามารถปฏิบัติพิธีการผ่านระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) สำเร็จลุล่วงภายในเวลาที่กำหนดหลังจากที่ผู้ประกอบการ หรือ ผู้ขนส่งสินค้าผ่านแดน-ถ่ายลำ ได้ยื่นเอกสารครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ และหากไม่สามารถปฏิบัติพิธีการผ่านระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) ได้ทันเวลานั้น สามารถชี้แจงเหตุผลที่เพียงพอต่อผู้ประกอบการได้

2.1.4 ด้านค่าใช้จ่าย ผลการศึกษาพบว่าสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 มีประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 มีการบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) อย่างระมัดระวังและคุ้มค่า เพื่อยืดอายุการใช้งานและป้องกันการเกิดค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมทรัพยากร อีกทั้งยังตระหนักถึงภาระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ หากเกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

2.2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system)

2.2.1 ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติ อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโครงสร้างองค์การของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 นั้น มีความพร้อม ชัดเจน แบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบที่สอดคล้องกับการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติ

2.2.2 ปัจจัยด้านบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติ อยู่ในระดับสูง แต่ผลการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 นั้น สามารถปฏิบัติพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system)

ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และบุคลากรมีจำนวนที่เพียงพอ แต่บุคลากรนั้นก็ยังต้องการความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) เพิ่มเติมเนื่องจากมีบางส่วนที่ยังไม่ได้รับการอบรมก่อนการประกาศใช้

2.2.3 ปัจจัยด้านงบประมาณ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านงบประมาณมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติ อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 นั้นมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการปฏิบัติพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) อย่างเพียงพอ และการบริหารงบประมาณนั้นมีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

2.2.4 ปัจจัยด้านสถานที่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติ อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 นั้น มีการปรับสภาพแวดล้อมของสถานที่ในการปฏิบัติพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) ให้มีสภาพที่เหมาะสม สะดวก มีความพร้อม ที่จะใช้งาน

2.2.5 ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องใช้มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติ อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 นั้น มีการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ อย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) และมีการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ รวมถึง การเชื่อมโยงข้อมูลบนระบบ e- Transition system นั้นมีความราบรื่นรวดเร็ว

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 จากการศึกษาประสิทธิภาพของการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 โดยสรุปภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ดังนั้นสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ควรรักษาความมีประสิทธิภาพ และปรับปรุงระบบงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอย่างไม่มีข้อจำกัด โดยการปรับปรุงระบบงาน ตามข้อเสนอแนะที่ได้จากการเก็บข้อมูลกล่าวคือ ควรปรับปรุงกระบวนการทำงานบนระบบ e- Transition system ให้มีความกระชับ

เช่น การป้อนข้อมูลเลขที่ใบขนและใบเคลื่อนย้ายของผ่านแดนเพียงครั้งเดียว ในการตรวจปล่อย
 หนึ่งครั้ง นอกจากนี้จากการศึกษายังพบแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อควบคุมการขนส่งสินค้า
 ผ่านแดนโดยเชื่อมต่อกับระบบ e- Transition system ซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนาปัจจัยด้านวัสดุ
 อุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจัดการ อันได้แก่ ปัจจัยด้าน โครงสร้าง
 องค์กร ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์
 เครื่องมือและเครื่องใช้ มีความสัมพันธ์ในระดับสูง สำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 ควรจะพัฒนาปัจจัย
 ด้านสมรรถนะองค์กรที่กล่าวมา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น เพิ่มการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้าง
 ประสิทธิภาพของปัจจัยด้านบุคลากร เป็นต้น

3.2 ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาทัศนคติ ข้อเสนอแนะ และพฤติกรรม ของผู้รับบริการการปฏิบัติ
 พิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) เพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนาและ
 ปรับปรุงด้านบริการต่อไป

3.2.2 ควรศึกษาตัวแปรต้น หรือ ปัจจัยด้านอื่น ๆ เพิ่มขึ้น ที่อาจมีความสัมพันธ์ต่อ
 ประสิทธิภาพของการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system)
 มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2

3.2.3 ใช้ตัวแบบการนำนโยบายสาธารณะแบบอื่น ๆ ไปเป็นกรอบแนวคิด
 การศึกษาประสิทธิภาพของการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition
 system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2

3.2.4 ควรศึกษาวิจัย โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึก และ
 มีความละเอียดมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรมศุลกากร, เกี่ยวกับเรา <http://www.customs.go.th/> ออนไลน์ เข้าถึงวันที่ 1 มีนาคม 2563
- กัลยา วงษ์ลัมย์. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการด้านเครื่องรูดบัตรเครดิต(ธนาคารกรุงศรีอยุธยา).* (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) (ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพฯ.
- กล้า ทองขาว. (2534). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ กรณีศึกษานโยบายรณรงค์เพื่อการรู้หนังสือแห่งชาติ.* (เอกสารเผยแพร่ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิตรัฐประศาสนศาสตร์ 'ไม่ได้ตีพิมพ์'). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- _____. (ม.ป.ป). *การนำนโยบายและแผนการศึกษาไปปฏิบัติ.* (หน่วยที่ 3). สืบค้นจาก <http://edu.stou.ac.th/EDU/UploadedFile/%E0%B8%AB%E0%B8%99%E0%B9%88%E0%B8%A7%E0%B8%A2%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%203.pdf>
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2560). *การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร.* กรุงเทพฯ : โปกส์มีเดีย แอนด์พับลิชชิ่ง.
- จันทร์นภา วงศ์ศรีภูมิเทศ. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทปิโตรเคมี.* (รายงานการค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ) (ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรังสิต, ปทุมธานี.
- เจริญชัย สมใจ. (2555). *ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การเกษตรกรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (อกท.) ในพระบรมราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ภาคเหนือ.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) (ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.
- จิรัฏฐ์ ติฐวัฒน์บุญย์. (2559). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาวจังหวัดฉะเชิงเทรา.* (รายงานการค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) (ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- จุมพล หนิมพานิช. (2557). *การวิเคราะห์นโยบาย ขอบข่าย แนวคิด ทฤษฎี และกรณีตัวอย่าง.* นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เฉลียว อุปภา. (2559). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.* (รายงานการค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) (ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

เทพศักดิ์ บุญรัตน์. (2562). “เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารการเปลี่ยนแปลง” ใน
ประมวลสาระชุดวิชาการพัฒนาระบบราชการและการบริหารการเปลี่ยนแปลง.
(หน่วยที่ 14). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.

_____. (ม.ป.ป.) “รัฐบาลดิจิทัล” สืบค้นจาก

<http://www.drmanage.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=538633093>

ชนาด อินทุง. (2555). *ประสิทธิภาพการจัดการงานพัสดุของตำรวจภูธรภาค 5* (รายงานการศึกษา
อิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

บพิธ รัตนบุรี. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการให้บริการแบบ
ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop service) ไปปฏิบัติ ศึกษากรณี สำนักงานเขต
สายไหม กรุงเทพมหานคร.* (ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ประกาศกรมศุลกากร ที่ 139/2560 เรื่องพิธีการศุลกากรว่าด้วยการผ่านแดนทางอิเล็กทรอนิกส์
ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 134 ตอนพิเศษ 276 ง หน้า 10 ลงวันที่ 13 พฤศจิกายน 2560.

ประกาศกรมศุลกากร ที่ 140/2560 เรื่องพิธีการศุลกากรว่าด้วยการถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์
ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 134 ตอนพิเศษ 276 ง หน้า 26 ลงวันที่ 13 พฤศจิกายน 2560.

ประกาศกรมศุลกากร ที่ 141/2560 เรื่องพิธีการศุลกากรว่าด้วยการผ่านแดนตามความตกลงว่าด้วย
การขนส่งทางถนนระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยและรัฐบาลแห่งสาธารณรัฐ
ประชาธิปไตยประชาชนลาว ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 134 ตอนพิเศษ 276 ง หน้า 38
ลงวันที่ 13 พฤศจิกายน 2560.

แผนขับเคลื่อนการคลังสู่การเป็นกระทรวงคลังดิจิทัล, กระทรวงการคลัง.

https://www.mof.go.th/th/view/attachment/file/32353337/Digital_MOF_update020162.pdf ออนไลน์ เข้าถึงวันที่ 1 มีนาคม 2563

แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

https://www.dga.or.th/upload/download/file_9fa5ae40143e13a659403388d226efd8.pdf ออนไลน์ เข้าถึงวันที่ 1 มีนาคม 2563

แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี, ราชกิจจานุเบกษา

http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2561/A/082/T_0001.PDF

ออนไลน์ เข้าถึง วันที่ 1 มีนาคม 2563

พระราชบัญญัติการบริหารงานภาครัฐและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.2562

http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/A/067/T_0057.PDF?fbclid=IwAR1q12ny8BzvWV0FetnGJYgKTpLiw9JtJbc0MkLm4WxJm0hJWBGzAKTBrn0 ออนไลน์ เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2563

พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 134 ตอนที่ 53 ก หน้าที่ 26 ลงวันที่ 17 พฤษภาคม 2560.

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 <http://www.royin.go.th/dictionary/> ออนไลน์ เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2563.

พรศักดิ์ พงษ์แสนพันธ์. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอภูซาง จังหวัดพะเยา ในทัศนะของผู้ใช้บริการ.* (รายงานการศึกษาอิสระปริญญาโทฉบับที่ 1 ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.

พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมระดับ 4 ดาวย่านสยามสแควร์.* (รายงานการค้นคว้าอิสระปริญญาโทฉบับที่ 1 ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

ไพบุลย์ ตั้งใจ. (2554). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามหลักอิทธิบาท 4 กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดรัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทฉบับที่ 1 ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา.

ภัทรา คุณเวียง. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอสระบุรี จังหวัดสระบุรี.* (รายงานการค้นคว้าอิสระปริญญาโทฉบับที่ 1 ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.

มยุรี บุญเยี่ยม. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยอาชีพสังขะ.* (กรณีศึกษาวิทยาลัยอาชีพสังขะ ไม่ได้ตีพิมพ์). วิทยาลัยอาชีพสังขะ, สุรินทร์.

เมธา ไพโรชิต. (2556). *การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท สุธานี จำกัด.* (สารนิพนธ์ปริญญาโทฉบับที่ 1 ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, กรุงเทพฯ.

วรเดช จันทรศร. (2539). *การนำนโยบายไปปฏิบัติ. เอกสารประกอบการสอนวิชา รศ.740 การนำนโยบายไปปฏิบัติ.* กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ศุภากร บัวทองรุ่งจรัส. (2555). การเพิ่มศักยภาพในการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชยจังหวัดอ่างทอง. (รายงานการศึกษาอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- สรศักดิ์ พวงทับทิม. (2555). การนำนโยบายพัฒนาสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลไปปฏิบัติกรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานี. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี
- สมบัติ ชำรงชัยวงศ์. (2549). นโยบายสาธารณะ แนวความคิด การวิเคราะห์และกระบวนการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เสมาธรรม.
- สมพิศ สุขแสน. (2551). นโยบายสาธารณะและการวางแผน. อุดรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุดรดิตถ์.
- สิทธิเดช คงสุจริตนรินทร์. (2551). ความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อการนำระบบไร้เอกสารมาใช้ในการปฏิบัติพิธีการทางศุลกากรสินค้านำเข้า กรณีศึกษาสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). บัณฑิตวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- สุรินทร์ บัวงาม. (2541). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของนโยบายกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ไปปฏิบัติในเขตการศึกษา 5. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหาร การศึกษา) ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, กรุงเทพฯ.
- สุวรรณโชค เหล่าเขตวิทย์. (2554). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานป้องกัน และระงับอัคคีภัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกำแพงเพชร. (รายงานการค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, กำแพงเพชร.
- สุวิทย์ คำมูล. (2550). การนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- สุกมาส อังสุโชติ (ม.ป.ป) เทคนิคการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ออนไลน์. เข้าถึงเมื่อ 26 เมษายน 2563 จาก <https://www.stou.ac.th/offices/ore/info/cae/uploads/pdf/636366560441132172.pdf>
- สร้อยสน สุจริต และคณะ. (2549). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กร กรณีศึกษาสำนักข่าวกรองแห่งชาติ. (วิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสน ศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ออนไลน์ เข้าถึงวันที่ 1 มีนาคม 2563 จาก

<https://www.dga.or.th/th/content/2136/13427/>

สำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 เอกสารอัตราค่าจ้าง 2563.

อนัญญา ผมทอง. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์*. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, นครสวรรค์. ไม่ได้ตีพิมพ์.

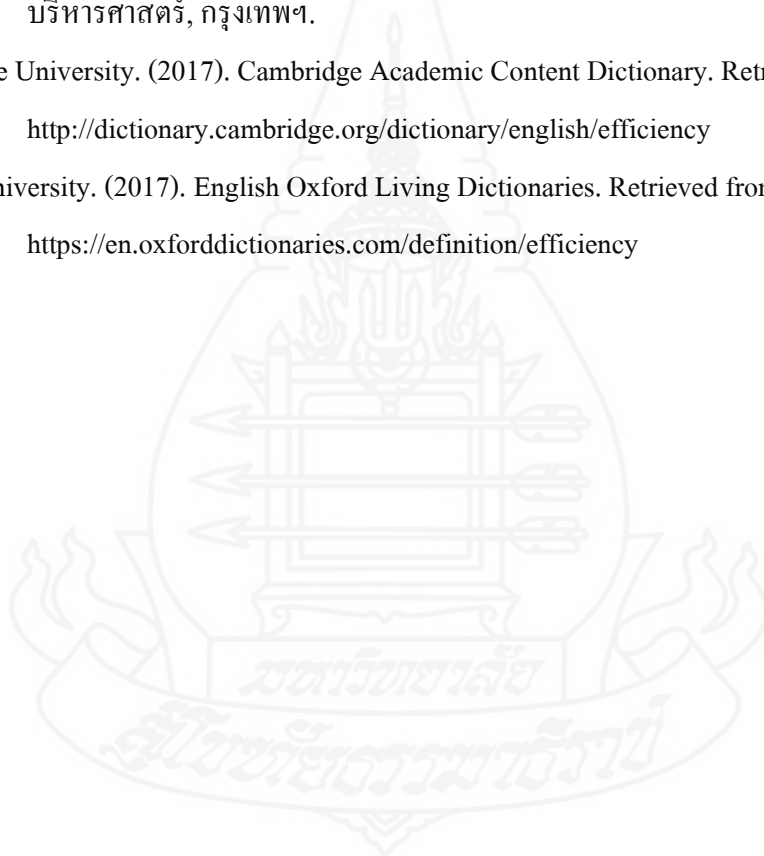
อรสุดา ดุสิตรัตนกุล. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง*. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

Cambridge University. (2017). Cambridge Academic Content Dictionary. Retrieved from

<http://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/efficiency>

Oxford University. (2017). English Oxford Living Dictionaries. Retrieved from

<https://en.oxforddictionaries.com/definition/efficiency>



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ



รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

1. ดร.สุวิดา นวมเจริญ

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชราช

2. นางสาวพรรณนลิน แสงโชติ

นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานศุลกากรภาคที่ 2

3. นายอภิโชติ ชมพล

นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ สังกัด สำนักงานศุลกากรภาคที่ 2



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system) มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและจะนำเสนอผลงานวิจัยในภาพรวม แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่1: คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

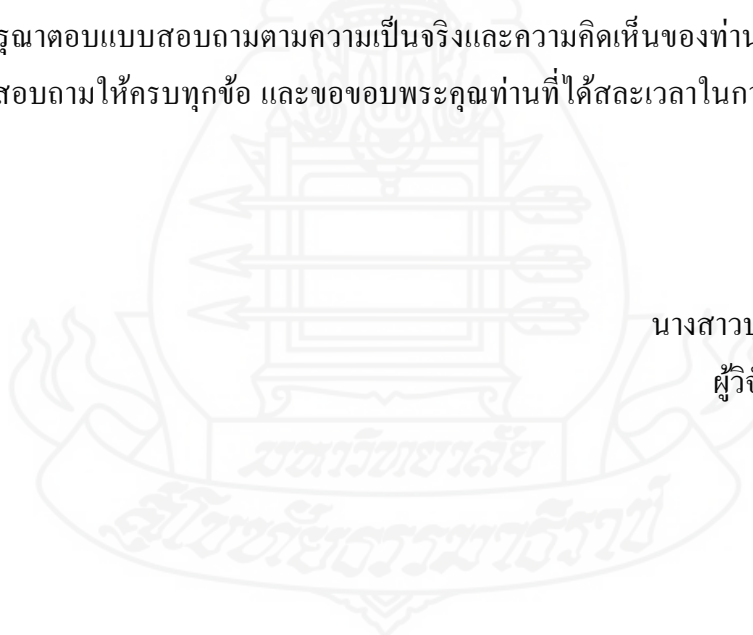
ส่วนที่2: คำถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการนำระบบพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system)

ส่วนที่3: คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system)

ส่วนที่4: ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนาระบบ e- Transition system มาปฏิบัติในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2

กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ และขอขอบพระคุณท่านที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาวบุษยา อุดมสุขโกสิน
ผู้วิจัย



ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 25 ปี

25-35 ปี

36-45 ปี

มากกว่า 45 ปี

3. ระดับการศึกษา

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

4. ตำแหน่งงาน

นักวิชาการสุทธการปฏิบัติการ

นักวิชาการสุทธการชำนาญการ

5. อายุราชการ

1-5 ปี

6-10 ปี

11-15 ปี

16 ปี ขึ้นไป

6. ตั้งกััด

ด้านสุทธการหนองคาย

ด้านสุทธการมุกดาหาร

ด้านสุทธการนครพนม

ด้านสุทธการช่องเม็ก

ด้านสุทธการท่าลี่

ด้านสุทธการบึงกาฬ

ด้านสุทธการเชียงคาน

ด้านสุทธการเขมราฐ

ด้านสุทธการช่องจอม

ด้านสุทธการช่องสะงำ

สำนักงานสุทธการภาคที่ 2

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพ ของการนำระบบ e- Transition system มาใช้ ใน การผ่านพิธีการสินค้าผ่านแดนของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องท้ายข้อความที่ตรงกับระดับการปฏิบัติของหน่วยงานของท่านมากที่สุด โดยหน่วยงานของท่านนำ ระบบ e- Transition system มาใช้ในการผ่านพิธีการสินค้าผ่านแดนของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 มีตรงตามข้อต่อไปนี้น้อยเพียงใด เมื่อแบ่งเป็น 5 ระดับคือ

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ลำดับ	รายละเอียดประสิทธิภาพ	ระดับประสิทธิภาพปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
1	ด้านคุณภาพของงาน (Quality)					
1.1	ท่านปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System ตามขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน					
1.2	ท่านบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System					
1.3	ท่านมีประสบการณ์ในการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System					
1.4.	ท่านสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้หากเกิดปัญหาในการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System					

ลำดับ	รายละเอียดประสิทธิภาพ	ระดับประสิทธิภาพปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
2	ด้านปริมาณงาน (Quantity)					
2.1	ผลลัพธ์ของการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System เป็นไปตามคาดหวังของตัวท่านเอง					
2.2	ผลลัพธ์ของการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System เป็นไปตามคาดหวังของหน่วยงาน					
2.3	ท่านปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System สำเร็จลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมาย					
3	ด้านเวลา (Time)					
3.1	ท่านปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System สำเร็จลุล่วงทันเวลา (ภายใน 30 นาที กรณีที่ผู้ประกอบการยื่นเอกสารหลักฐานตามหลักเกณฑ์)					
3.2	กรณีติดขัดปัญหาใด ๆ ขณะการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System ท่านสามารถบริหารจัดการเวลาที่มีได้อย่างเหมาะสม					
3.3	กรณีที่ท่านไม่สามารถปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System สำเร็จลุล่วงทันเวลา ท่านสามารถชี้แจงเหตุผลให้แก่ผู้ประกอบการได้					
4	ด้านค่าใช้จ่าย (Costs)					
4.1	ท่านใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System อย่างประหยัดและคุ้มค่า					

ลำดับ	รายละเอียดประสิทธิภาพ	ระดับประสิทธิภาพปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
4.2	ท่านใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System อย่างระมัดระวังเพื่อยืดอายุการใช้งานและป้องกันการเกิดค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม					
4.3	ท่านทราบถึงปัจจัยที่จะก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System					

ส่วนที่ 3 การปฏิบัติเกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะขององค์กรในการปฏิบัติพิธีการผ่านแดน-ถ่ายลำทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Transition system)

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องท้ายข้อความที่ตรงกับกับระดับความคิดของท่านมากที่สุด โดยท่านเห็นว่าข้อความต่อไปนี้ทำให้การนำระบบ ระบบ e- Transition system มาใช้ในการผ่านพิธีการสินค้าผ่านแดนของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2 มีระดับความเห็นในการปฏิบัติมากน้อยเพียงใด เมื่อแบ่งเป็น 5 ระดับคือ

- | | | |
|---|---------|------------|
| 5 | หมายถึง | มากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มาก |
| 3 | หมายถึง | ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | น้อย |
| 1 | หมายถึง | น้อยที่สุด |

ลำดับ	ปัจจัยสมรรถนะขององค์กร	ระดับการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
1.	ด้านโครงสร้างขององค์กร					
1.1	โครงสร้างองค์กรของท่านมีความพร้อมต่อการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System					

ลำดับ	ปัจจัยสมรรถนะขององค์กร	ระดับการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
1.2	โครงสร้างองค์กรของท่านมีความชัดเจน สอดคล้องกับนโยบายที่ปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System (ประมวลฯ พิธีการถ่ายสำ-ผ่านแดน)					
1.3	โครงสร้างองค์กรของท่านมีการแบ่งแยกหน้าที่ ความรับผิดชอบที่สอดคล้องกับงาน					
2.	ด้านบุคลากร					
2.1	ท่านได้รับการฝึกอบรมการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System ก่อนการประกาศใช้					
2.2	ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System					
2.3	ท่านปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System ด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง					
2.4	บุคลากรที่สามารถปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System ในหน่วยงานมีจำนวนเพียงพอ					
3.	ด้านงบประมาณ					
3.1	องค์กรของท่านจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอในการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System					
3.2	การใช้จ่ายงบประมาณมีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System					

ลำดับ	ปัจจัยสมรรถนะขององค์กร	ระดับการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
4.	ด้านสถานที่					
4.1	องค์กรของท่านมีการปรับสภาพแวดล้อมของสถานที่ปฏิบัติงานให้มีสภาพที่เหมาะสม สะดวก					
4.2	องค์กรของท่านมีการจัดระเบียบของสถานที่ให้มีสภาพพร้อมปฏิบัติงาน					
5.	ด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้					
5.1	องค์กรของท่านจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ เพียงพอต่อการใช้งานเพื่อปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System					
5.2	องค์กรของท่านมีการดูแลและบำรุงรักษา วัสดุ อุปกรณ์ เป็นประจำ เพื่อให้พร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ					
5.3	ระบบ e-Transition System มีความเข้าใจง่ายในการใช้งาน					
5.4	การเชื่อมโยงข้อมูลบนระบบ e-Transition System มีความราบรื่นรวดเร็ว					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นข้อเสนอแนะ ปัญหาอุปสรรค และ แนวทางการพัฒนา

คำชี้แจง กรุณาแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอ ปัญหา อุปสรรค และ แนวทางการพัฒนาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการนำระบบ e- Transition system มาใช้ในการผ่านพิธีการสินค้าผ่านแดน-ถ่ายลำของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 2

1. คุณภาพของงาน (Quality)

.....
.....
.....

ปริมาณงาน (Quantity)

.....
.....
.....

2. เวลา (Time)

.....
.....
.....

3. ค่าใช้จ่าย (Costs)

.....
.....
.....

4. อื่น ๆ

.....
.....
.....

ขอบคุณค่ะ

ภาคผนวก ค

รายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย I.O.C จากผู้เชี่ยวชาญ



ตารางผลการตรวจ IOC จากผู้เชี่ยวชาญ

ข้อ	ข้อคำถามตอนที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC = $\frac{\Sigma R}{N}$	ผลการประเมิน
		1	2	3		
1	ด้านคุณภาพของงาน (Quality)					
1.1	ท่านปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System ตามขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน	1	1	1	1	✓
1.2	ท่านบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System	1	1	1	1	✓
1.3	ท่านมีประสบการณ์ในการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System	0	1	1	0.7	✓
1.4.	ท่านสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้หากเกิดปัญหาในการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System	1	1	1	1	✓
2	ด้านปริมาณงาน (Quantity)					
2.1	ผลลัพธ์ของการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System เป็นไปตามความคาดหวังของตัวท่านเอง	1	1	1	1	✓
2.2	ผลลัพธ์ของการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System เป็นไปตามคาดหวังของหน่วยงาน	1	1	1	1	✓
2.3	ท่านปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System สำเร็จลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมาย	1	1	1	1	✓

ข้อ	ข้อความตอนที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC = $\frac{\sum R}{N}$	ผลการประเมิน
		1	2	3		
3	ด้านเวลา (Time)					
3.1	ท่านปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System สำเร็จลุล่วงทันเวลา (ภายใน 30 นาที กรณีที่ผู้ประกอบการยื่นเอกสารหลักฐานตามหลักเกณฑ์)	1	1	1	1	✓
3.2	กรณีติดขัดปัญหาใด ๆ ขณะการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System ท่านสามารถบริหารจัดการเวลาที่มีได้อย่างเหมาะสม	1	1	1	1	✓
3.3	กรณีที่ท่านไม่สามารถปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System สำเร็จลุล่วงทันเวลา ท่านสามารถชี้แจงเหตุผลให้แก่ผู้ประกอบการได้	1	1	1	1	✓
4	ด้านค่าใช้จ่าย (Costs)					
4.1	ท่านใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System อย่างประหยัดและคุ้มค่า	1	1	1	1	✓
4.2	ท่านใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System อย่างระมัดระวัง เพื่อยืดอายุการใช้งานและป้องกันการเกิดค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม	1	1	1	1	✓

ข้อ	ข้อความตอนที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญ			$IOC = \frac{\Sigma R}{N}$	ผลการประเมิน
		1	2	3		
4.3	ท่านทราบถึงปัจจัยที่อาจจะก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System	1	1	1	1	✓
ข้อ	ข้อความตอนที่ 3	ผู้เชี่ยวชาญ			$IOC = \frac{\Sigma R}{N}$	ผลการประเมิน
		1	2	3		
1.	ด้านโครงสร้างขององค์กร					
1.1	โครงสร้างองค์กรของท่านมีความพร้อมต่อการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System	1	1	1	1	✓
1.2	โครงสร้างองค์กรของท่านมีความชัดเจนสอดคล้องกับนโยบายที่ปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System (ประมวลฯ พิธีการถ่ายลำ-ผ่านแดน)	0	1	1	0.7	✓
1.3	โครงสร้างองค์กรของท่านมีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบที่สอดคล้องกับงาน	1	1	1	1	✓
2.	ด้านบุคลากร					
2.1	ท่านได้รับการฝึกอบรมการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System ก่อนการประกาศใช้	1	1	1	1	✓
2.2	ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System	1	1	1	1	✓

ข้อ	ข้อความตอนที่ 3	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC = $\frac{\sum R}{N}$	ผลการประเมิน
		1	2	3		
2.3	ท่านปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System ด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง	1	1	1	1	✓
2.4	บุคลากรที่สามารถปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System ในหน่วยงานมีจำนวนเพียงพอ	1	1	1	1	✓
3.	ด้านงบประมาณ					
3.1	องค์กรของท่านจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอในการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System	1	1	1	1	✓
3.2	การใช้จ่ายงบประมาณมีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System	1	1	1	1	✓
4.	ด้านสถานที่					
4.1	องค์กรของท่านมีการปรับสภาพแวดล้อมของสถานที่ปฏิบัติงานให้มีสภาพที่เหมาะสม สะดวก	1	1	1	1	✓
4.2	องค์กรของท่านมีการจัดระเบียบของสถานที่ให้มีสภาพพร้อมปฏิบัติงาน	1	1	1	1	✓

ข้อ	ข้อความตอนที่ 3	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC = $\frac{\Sigma R}{N}$	ผลการประเมิน
		1	2	3		
5.	ด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้					
5.1	องค์กรของท่านจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ เพียงพอต่อการใช้งาน เพื่อปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ e-Transition System	1	1	1	1	✓
5.2	องค์กรของท่านมีการดูแลและบำรุงรักษา วัสดุ อุปกรณ์ เป็นประจำ เพื่อให้พร้อมใช้งาน อย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	1	✓
5.3	ระบบ e-Transition System มีความเข้าใจง่ายในการใช้งาน	1	1	1	1	✓
5.4	การเชื่อมโยงข้อมูลบนระบบ e-Transition System มีความราบรื่นรวดเร็ว	1	1	1	1	✓



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวบุษยา อุดมศุภโกสิน
วัน เดือน ปีเกิด	29 ธันวาคม 2529
สถานที่เกิด	จังหวัดหนองคาย
ประวัติการศึกษา	บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
สถานที่ทำงาน	สำนักงานศุลกากรภาคที่ 2
ตำแหน่ง	นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ

