

บทความวิจัย (ก.ค. - ธ.ค. 2562)
การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากร
ตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

ธนพล บุญวรัตน์ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต
 คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย E-mail: hautotown@hotmail.com
 รศ.ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต
 คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัญหา แนวทาง แนวโน้ม และยุทธศาสตร์แนวทางการบริหารจัดการ 2) ศึกษาการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์ต่อการอำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลและ 3) ศึกษาการบริหารจัดการมีผลต่อการอำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยแบบผสม เครื่องมือเชิงปริมาณที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เครื่องมือวิจัยเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน กลุ่มตัวอย่างคือผู้จำหน่ายและผู้ประกอบการของบริษัทนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศทั้งหมดในพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร และจังหวัดปริมณฑล จำนวน 908 คน การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยและผู้ช่วยอีก 5 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1-30 ธันวาคม 2560 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยสรุปผลการวิจัย พบว่า การบริหารจัดการมีความสัมพันธ์ต่อการอำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การบริหารจัดการมีผลต่อการอำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล มีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวกและให้บริการ การนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากร
 แนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

Received: April 11, 2019, Revised April 22, 2019, Accepted June 14, 2019

Management to Facilitate and Provide Importation Services of the Customs
Department based on the Concept of Digital Management

Thanaphon Bunwarut, Ph.D. Candidate in Public Administration Program,
 Graduate School of Public Administration, Eastern Asia University, E-mail: chutthip@gmail.com
 Assoc. Prof. Dr. Wiruch Wiruchnipawan, Professor of Doctor of Public Administration Program,
 Graduate School of Public Administration, Eastern Asia University

Abstract

This study aims 1) to study problems, guidelines, trends and strategies, management approaches, 2) to examine the management correlated to the facilitate and providing of importation services of the

customs department based on the concept of digital management, and 3) to examine the management affecting to the facilitate and providing of importation services of the customs department based on the concept of digital management. This is a mixed method research. Quantitative research instrument is a questionnaire, while qualitative research instrument is structured interview with 9 experts. The sample consists of 908 imported car distributors and business operators in Bangkok. The author and 5 assistants collected the data during 1- 30 December 2017. Statistics used in data analysis include mean, standard deviation, correlation, and regression coefficient. Research found that the management is correlated to the facilitate and providing of importation services of the customs department based on the concept of digital management and the management significantly affects the facilitate and providing of importation services of the customs department based on the concept of digital management

Keywords: Management, facilitate and providing of importation services of the customs department based on the concept of digital management

คำขอบคุณ: งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

บทนำ

กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานของรัฐในสังกัดกระทรวงการคลัง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรจากการนำสินค้าเข้าและส่งออก รวมทั้งการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร โดยดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 134 ตอนที่ 53 ก 17 พฤษภาคม 2560) กฎหมายได้บัญญัติให้กรมศุลกากรมีอำนาจหน้าที่ ซึ่งครอบคลุมถึงอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรรวมถึงไปถึงอำนาจหน้าที่ในประเมินราคารถยนต์นำเข้าจากต่างประเทศ เพื่อนำไปสู่การคำนวณอากรและการจัดเก็บอากรสำหรับของหรือรถยนต์ต่างประเทศที่นำเข้ามาในราชอาณาจักรจากผู้นำเข้าหรือผู้ประกอบการที่กำลังศึกษาด้วย อย่างไรก็ตาม ในการดำเนินพิธีการศุลกากรหรือให้บริการใดๆ ในทางศุลกากร ซึ่งรวมทั้งการปฏิบัติงานจัดเก็บอากรสำหรับของหรือรถยนต์ต่างประเทศที่นำเข้ามาในราชอาณาจักรนั้นพระราชบัญญัติศุลกากร, (2560)

กรมศุลกากรมีหน้าที่หลักในการจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในประเทศและส่งออกในราชอาณาจักร เพื่อนำไปพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศและดูแลป้องกันปราบปรามการลักลอบนำเข้าสินค้าเพื่อหลีกเลี่ยงค่าภาษีอากร เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการที่สุจริต ในปัจจุบันกรมศุลกากรได้เปลี่ยนแปลงบทบาทเป็นการมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกทางการค้า โดยมีพันธกิจหลัก คือ อำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ ปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร จัดเก็บภาษีอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวกทางการค้าในปัจจุบันจึงเป็นหนึ่งในสิ่งสำคัญสำหรับการพัฒนาทางเศรษฐกิจของชาติ และมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดกับความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม กรมศุลกากร, ออนไลน์ (2561)

อุตสาหกรรมยานยนต์ในประเทศไทยเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งในด้านการผลิต การตลาด การจ้างงาน การพัฒนาเทคโนโลยี และความเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมต่อเนื่องอื่นๆ อีกหลายประเภท

ในด้านการลงทุนประเทศไทยเป็นศูนย์รวมของผู้ผลิตยานยนต์ทั่วโลก ทั้งค่ายญี่ปุ่น ยุโรป และอเมริกาเหนือ และเป็นฐานการผลิตรถปิกอัพและรถจักรยานยนต์อันดับต้นของโลก สำหรับการนำเข้ายานยนต์ของไทยในช่วงครึ่งปีแรกมีมูลค่า 905.4 ล้านดอลลาร์สหรัฐลดลงจากช่วงเดียวกันในปีที่แล้วร้อยละ 8 โดยส่วนใหญ่นำเข้าจากญี่ปุ่น เยอรมัน และสหรัฐอเมริกา กลุ่มรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมีการนำเข้าลดลงร้อยละ 38.2 รถปิกอัพและรถยนต์เพื่อการพาณิชย์อื่นๆลดลงร้อยละ 40.2 ซึ่งเป็นไปตามภาวะเศรษฐกิจและการลดลงของค่าเงินบาท ปัจจุบันนั้นมีบริษัทขนส่งสินค้ามากมายให้เลือกใช้บริการในกรณีที่ไม่ต้องการพบกับความยุ่งยากทั้งหลาย ซึ่งส่วนมากก็จะมีราคาแตกต่างกันออกไป ตามรูปแบบของการขนส่งเช่น คิวจาก ระยะทาง หรือคิวจากน้ำหนักของสินค้า ถ้าจะใช้บริการเหล่านี้ควรเลือกที่เหมาะสมกับสินค้าในการนำเข้าสินค้า ผู้นำเข้าจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และประกาศที่กรมศุลกากรและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการนำเข้า อาทิ กระทรวงพาณิชย์สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กรมปศุสัตว์ฯลฯ ที่กำหนดไว้ให้ครบถ้วน โดยมีคำแนะนำในการจัดเตรียมเอกสาร และปฏิบัติตามขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการนำเข้าสินค้าบรรณา ยงพิศาลภพ, (2560)

สำหรับมูลค่าการนำเข้ารถยนต์ปี 2560 พบว่ามีมูลค่าการนำเข้า 1,239 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ลดลงจากปี 2559 ร้อยละ 15 โดยรถยนต์ที่นำเข้ามากที่สุดได้แก่ รถยนต์นั่งมีมูลค่า 784 ล้านดอลลาร์สหรัฐ แต่ลดลงจากปี 2558 ร้อยละ 15 โดยนำเข้าจากเยอรมนีและญี่ปุ่นลดลงส่วนรถยนต์โดยสารและรถบรรทุกมีมูลค่า 455 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ลดลงจากปี 2559 ร้อยละ 16 โดยนำเข้าจากญี่ปุ่น และสิงคโปร์ลดลงศูนย์สารสนเทศเศรษฐกิจการค้ากรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ โดยความร่วมมือของกรมศุลกากร (2560)

ที่ผ่านมาถึงแม้จะมีจำนวนนำเข้ารถยนต์จากต่างประเทศมีปริมาณค่อนข้างเยอะเมื่อเทียบกับ แต่ในด้านการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร กระบวนการในการดำเนินด้านเอกสารยังมีความล่าช้า การประเมินราคาการรถยนต์นำเข้าจากต่างประเทศยังไม่มีประสิทธิภาพขั้นตอนมีความล่าช้า พนักงานไม่มีความเป็นมืออาชีพส่งผลให้ไม่มีความน่าเชื่อถือในเรื่องของข้อมูล นอกจากนี้ในเรื่องของฐานข้อมูลยังไม่มีมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เท่าที่ควรทำให้การบริหารจัดการในแต่ละด้านเกิดความล่าช้าและมีประสิทธิภาพต่ำ ดังนั้น กรมศุลกากรควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการประเมินราคาการรถยนต์นำเข้าจากต่างประเทศโดยยึดหลักความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือ ความมั่นคง และความปลอดภัยในการให้บริการประชาชนจะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้นควรมีการพัฒนาทั้งหน่วยงานและบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มคุณภาพและเพื่อรองรับการปฏิบัติงาน รวมถึงความสะดวกรวดเร็ว การประหยัดเวลา ในขั้นตอนการทำงานซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ในประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศ John D. Millet (1954).

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพในยุคการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้าจำเป็นต้องพัฒนาระบบฐานข้อมูลควบคู่ไปกับการบริหารองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการสร้างองค์ความรู้ในการบริหารจัดการเป็นหลัก ดังนั้น สิ่งสำคัญที่องค์กรต้องใช้ในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ คือ เทคโนโลยีสารสนเทศ การให้ความรู้ความเป็นมืออาชีพความน่าเชื่อถือความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งถือเป็นต้นทุนทางปัญญาขององค์กรที่ต้องได้รับการจัดการอย่างเป็นระบบเพื่อวางแผนการจัดการองค์กรและให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ประกอบการเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและขับเคลื่อนองค์กรให้มีประสิทธิภาพดังนั้นองค์กรมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารจัดการตามปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบเพื่อให้องค์กรมีการบริหารเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการนำเข้ารถยนต์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุผลข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา เรื่อง "การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล" อันจะเป็นประโยชน์ที่ทำให้องค์กรสามารถทราบถึงปัญหา แนวทาง แนวโน้ม ในการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์ต่อการอำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากร และนำผลการวิจัยไปปรับใช้ในการวางแผนและพัฒนาองค์กรได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัญหา แนวทาง แนวโน้ม และยุทธศาสตร์แนวทางการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล
2. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์ต่อการอำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล
3. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการมีผลต่อการอำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

วิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Method Research) ดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรคือ ผู้จำหน่ายและผู้ประกอบการของบริษัทนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศทั้งหมดในพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร และจังหวัดปริมณฑลอีก 5 จังหวัด ได้แก่ นครปฐม นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ และสมุทรสาคร จำนวน 284 บริษัท ศูนย์เทคโนโลยีและการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ (2560)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้จำหน่าย และผู้ประกอบการของบริษัทนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศทั้งหมดในพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร และจังหวัดปริมณฑล รวม 284 บริษัท โดยผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างบริษัทละ 4 คน รวมทั้งหมด จำนวน 1,136 คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 908 ชุด/คน (N=908) คิดเป็นร้อยละ 79.93 ของประชากรทั้งหมด 1,136 คน ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผู้จำหน่าย และผู้ประกอบการของบริษัทนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศทั้งหมดในพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร และจังหวัดปริมณฑลอีก 5 จังหวัด จำนวนประชากร จำแนกตามพื้นที่หรือที่ตั้งของบริษัทของผู้ประกอบการ

พื้นที่หรือที่ตั้งของบริษัท ของผู้ประกอบการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ที่เก็บรวบรวมได้จริง
กรุงเทพมหานครและจังหวัดปริมณฑลอีก 5 จังหวัด ได้แก่ นครปฐม นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ และสมุทรสาคร จำนวน 284 บริษัทๆ ละ 4 คน	1,136	908
รวม	1,136	908 (N=908) (คิดเป็นร้อยละ 79.93 ของประชากรทั้งหมด 1,136 คน)

เครื่องมือเชิงปริมาณที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 2 ข้อ ส่วนที่ 2 ปัญหาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 3 แนวทางการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 4 แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 5 ยุทธศาสตร์แนวทางการ

พัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 6 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการ 5M ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 5 ข้อ

การหาคุณภาพเครื่องมือเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน พิจารณาตรวจสอบแก้ไขความตรงเชิงเนื้อหา วิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องรายข้อ IOC (Index of Item Objective Congruence) เพื่อหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่ต้องการวัด ได้ค่าเท่ากับ 0.92 จากนั้นนำข้อเสนอแนะบางประเด็นมาปรับปรุงให้ชัดเจนและเหมาะสมตามเนื้อหา

การนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย จำนวน 50 คน โดยหาค่าความเที่ยง (Reliability) และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient : α) พบว่าคำถามมีค่าความเที่ยงที่สามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยค่าเที่ยงที่คำนวณได้ต้องมีค่ามากกว่า 0.70 ซึ่งแบบสอบถาม ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.94

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยและผู้ช่วยอีก 5 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1-30 ธันวาคม 2560 ได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 1,136 ชุด/คน และเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 908 ชุด/คน (N=908) คิดเป็นร้อยละ 79.93 ของประชากรทั้งหมด 1,136 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการประมวลผลและวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างจากผู้เชี่ยวชาญ คือ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญ หรือมีประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างผู้เชี่ยวชาญตามแนวคิดสโนว์บอล แซมปลิง (Snowball Sampling Concept) Voicu, Mirela-Cristina. (2011). โดยผู้วิจัยกำหนดประเด็นการสัมภาษณ์ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัญหาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

ส่วนที่ 2 แนวทางการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

ส่วนที่ 3 แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

ส่วนที่ 4 ยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

ส่วนที่ 5 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการ 5M

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลแบ่งออกเป็น 7 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัญหาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

ส่วนที่ 3 แนวทางการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

ส่วนที่ 4 แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

ส่วนที่ 5 ยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

ส่วนที่ 6 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการ 5M

ส่วนที่ 7 ทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 : แสดงค่าร้อยละ เฉลี่ย ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล ของประชากร	ประชากรที่ตอบแบบสอบถาม (N=908)		
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	
1. เพศ	1.1 ชาย	466	51.32
	1.2 หญิง	442	48.68
	รวม	908	100.00
2. ระดับการศึกษา	1.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	225	24.78
	1.2 ปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี	683	75.22
	รวม	908	100.00

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 2 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 466 คน คิดเป็นร้อยละ 51.32 รองลงมาเพศหญิง จำนวน 442 คิดเป็นร้อยละ 48.68 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 683 คิดเป็นร้อยละ 75.22 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 225 คิดเป็นร้อยละ 24.78

ส่วนที่ 2 ปัญหาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

ตารางที่ 3: แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

ปัญหาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความเป็นมืออาชีพ	2.42	0.70	มาก	4
2. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความน่าเชื่อถือ	2.43	0.72	มาก	3
3. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงตลอดเวลา	2.42	0.73	มาก	4
4. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความสะดวกรวดเร็ว	2.55	0.60	มาก	1
5. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	2.50	0.62	มาก	2
รวม	2.46	0.67	มาก	

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.46, S.D.=0.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความสะดวกรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.55, S.D.=0.60$) รองลงมา คือ ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ($\bar{X} = 2.50, S.D.=0.62$) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 2.43, S.D.=0.72$) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงตลอดเวลา และปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความเป็นมืออาชีพ ($\bar{X} = 2.43, S.D.=0.70$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 แนวทางการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

ตารางที่ 4: แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแนวทางการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

แนวทางการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านความเป็นมืออาชีพ	2.34	0.71	มาก	5
2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านความน่าเชื่อถือ	2.54	0.64	มาก	4
3. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงตลอดเวลา	2.62	0.56	มาก	3
4. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านความสะดวกรวดเร็ว	2.68	0.55	มาก	1
5. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	2.64	0.60	มาก	2
รวม	2.56	0.61	มาก	

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า แนวทางการการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.56, S.D.=0.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านความสะดวกรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.68, S.D.=0.55$) รองลงมา คือ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ($\bar{X} = 2.64, S.D.=0.60$) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงตลอดเวลา ($\bar{X} = 2.62, S.D.=0.56$) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 2.54, S.D.=0.64$) และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านความเป็นมืออาชีพ ($\bar{X} = 2.34, S.D.=0.71$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

ตารางที่ 5: แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแนวโน้มนำการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

แนวโน้มนำการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. แนวโน้มนำการบริหารจัดการด้านความเป็นมืออาชีพ	2.61	0.62	มาก	3
2. แนวโน้มนำการบริหารจัดการด้านความน่าเชื่อถือ	2.64	0.59	มาก	2
3. แนวโน้มนำการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงตลอดเวลา	2.55	0.64	มาก	4
4. แนวโน้มนำการบริหารจัดการด้านความสะดวกรวดเร็ว	2.68	0.55	มาก	1
5. แนวโน้มนำการบริหารจัดการด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	2.53	0.65	มาก	5
รวม	2.60	0.61	มาก	

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า แนวโน้มนำการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=2.60$, S.D.=0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแนวโน้มนำการบริหารจัดการด้านความสะดวกรวดเร็วมากที่สุด ($\bar{X}=2.68$, S.D.=0.55) รองลงมา คือแนวโน้มนำการบริหารจัดการด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}=2.64$, S.D.=0.59) แนวโน้มนำการบริหารจัดการด้านความเป็นมืออาชีพ ($\bar{X}=2.61$, S.D.=0.62) แนวโน้มนำการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงตลอดเวลา ($\bar{X}=2.55$, S.D.=0.64) และแนวโน้มนำการบริหารจัดการด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ($\bar{X}=2.53$, S.D.=0.65) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

ตารางที่ 6: แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

ยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านความเป็นมืออาชีพ	2.48	0.68	มาก	3
2. ยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านความน่าเชื่อถือ	2.40	0.64	มาก	5
3. ยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงตลอดเวลา	2.41	0.60	มาก	4
4. ยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านความสะดวกรวดเร็ว	2.57	0.54	มาก	1
5. ยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	2.56	0.54	มาก	2
รวม	2.48	0.60	มาก	

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=2.48$, S.D.=0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านความ

สะดวกรวดเร็วมากที่สุด ($\bar{X}= 2.57, S.D.=0.54$) รองลงมา คือยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย($\bar{X}= 2.56, S.D.=0.54$) ยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านความเป็นมืออาชีพ($\bar{X}= 2.48, S.D.=0.68$) ยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงตลอดเวลา($\bar{X}= 2.41, S.D.=0.60$) และยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านความน่าเชื่อถือ($\bar{X}= 2.40, S.D.=0.64$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการ 5M

ตารางที่ 7: แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการ

5M

ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการ 5M	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์	2.29	0.67	ปานกลาง	2
2. ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารจัดการคุณธรรม	2.30	0.66	ปานกลาง	1
3. ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร	2.21	0.70	ปานกลาง	5
4. ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารจัดการเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	2.25	0.69	ปานกลาง	4
5. ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน	2.28	0.67	ปานกลาง	3
รวม	2.27	0.68	ปานกลาง	

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 7 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการ 5M โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}= 2.27, S.D.=0.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารจัดการคุณธรรมมากที่สุด ($\bar{X}= 2.30, S.D.=0.66$) รองลงมา คือ ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ($\bar{X}= 2.29, S.D.=0.67$) ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X}= 2.28, S.D.=0.67$) ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารจัดการเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}= 2.25, S.D.=0.69$) และประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X}= 2.21, S.D.=0.70$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 7 ทดสอบสมมติฐาน

ทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1 การบริหารจัดการมีความสัมพันธ์ต่อการอำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

ตารางที่ 8: สรุป ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์ต่อการอำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

การบริหารจัดการ	การอำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล									
	ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์		ด้านการบริหารจัดการคุณธรรม		ด้านการบริหารจัดการข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร		ด้านการบริหารจัดการเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน		ด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน	
	r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.
1. การบริหารจัดการด้านความเป็นมืออาชีพ	0.130	0.00*	0.171	0.00*	0.089	0.00*	0.107	0.00*	0.076	0.02*
2. การบริหารจัดการด้านความน่าเชื่อถือ	0.078	0.00*	0.028	0.398	0.052	0.11	0.069	0.03	0.142	0.00*
3. การบริหารจัดการด้านการปรับปรุงตลอดเวลา	0.129	0.00*	0.347	0.00*	0.191	0.00*	0.211	0.00*	0.233	0.00*
4. การบริหารจัดการด้านความสะดวกรวดเร็ว	0.219	0.00*	0.275	0.00*	0.142	0.00*	0.168	0.00*	0.235	0.00*
5. การบริหารจัดการด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	0.181	0.00*	0.268	0.00*	0.116	0.00*	0.018	0.58	0.200	0.00*

มีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

จากตารางที่ 8 พบว่าการบริหารจัดการด้านการบริหารจัดการด้านความเป็นมืออาชีพการบริหารจัดการด้านความน่าเชื่อถือการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงตลอดเวลาการบริหารจัดการด้านความสะดวกรวดเร็วการบริหารจัดการด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมีความสัมพันธ์ต่อการอำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริหารจัดการคุณธรรมด้านการบริหารจัดการข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารการบริหารจัดการเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 2การบริหารจัดการมีผลต่อการอำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

อภิปรายผล

1. ทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1 การบริหารจัดการมีความสัมพันธ์ต่อการอำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 466 คน คิดเป็นร้อยละ 51.32 รองลงมาเพศหญิง จำนวน 422 คิดเป็นร้อยละ 48.68 ระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 683 คิดเป็นร้อยละ 75.22 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 225 คิดเป็นร้อยละ 24.78 จะเห็นว่าการบริหารจัดการด้านการบริหารจัดการด้านความเป็นมืออาชีพ การบริหารจัดการด้านความน่าเชื่อถือการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงตลอดเวลาการบริหารจัดการด้านความสะดวกรวดเร็ว การบริหารจัดการด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมีความสัมพันธ์ต่อการอำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริหารจัดการคุณธรรมด้านการบริหารจัดการข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารการบริหารจัดการเวลา หรือรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จะเห็นได้ว่าการบริหารจัดการมีความสำคัญอย่างมากที่จะทำให้งานมีประสิทธิภาพ รวมถึงการบริหารจัดการที่มีความเป็นมืออาชีพโดยพนักงานต้องมีความมุ่งมั่นในการมอบสิ่งต่างๆเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ประกอบการรวมถึงมาตรฐานการให้บริการทางศุลกากรของเจ้าหน้าที่อย่างมืออาชีพ ซื่อสัตย์สุภาพ และมีธรรมาภิบาลในการให้ความช่วยเหลือและให้คำชี้แจงที่เป็นประโยชน์เมื่อผู้รับบริการมีประเด็นข้อสงสัยซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนัญชิตา อยู่เดช (2557) นอกจากนี้ควรมีความเป็นธรรมในการให้บริการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการ ภายใต้กฎ ระเบียบรวมถึงการให้บริการข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือรวมทั้งสร้างบุคลากรต้นแบบให้ปฏิบัติงานในทิศทางที่สนับสนุนความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งมีการประเมินผลเป็นประจำที่กรมศุลกากรควรบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการที่มุ่งสนับสนุนให้หน่วยงานได้รับการยอมรับว่าเป็นมืออาชีพ รวมทั้งใช้นักบริหารมืออาชีพที่มีและใช้ความรู้ความสามารถ มีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานสากล และปฏิบัติงานปรากฏผลในทางปฏิบัติอย่างชัดเจน พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้มีการติดตามและตรวจสอบโดยหน่วยงานหรือบุคคลภายนอกด้วยและให้ความสำคัญกับการนำ และใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการให้กับองค์กรรวมถึงสร้างความน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับและไว้วางใจในการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพวงผกา มะเสนา ประณต นันทิยะกุล 2557

จะเห็นได้ว่าการบริหารจัดการในด้านความเป็นมืออาชีพการสร้างควมความน่าเชื่อถือ มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานตลอดเวลาการให้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็วรวมถึงการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อลดขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์ต่อการอำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการคุณธรรมด้านการบริหารจัดการข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ผู้ประกอบการรู้ข่าวสารทันเวลาการบริหารจัดการเวลาหรือรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานย่อมส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐนันท์ อรุณศรีโสภณศรีวิชัย เยาวสุวรรณ์ไชยและ วัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ (2556)

2. ทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 2 การบริหารจัดการมีผลต่อการอำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 466 คน คิดเป็นร้อยละ 51.32 รองลงมาเพศหญิง จำนวน 422 คิดเป็นร้อยละ 48.68 ระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 683 คิดเป็นร้อยละ 75.22 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 225 คิดเป็นร้อยละ 24.78 การบริหารด้านการบริหารจัดการด้านความเป็นมืออาชีพการบริหารจัดการด้านความน่าเชื่อถือการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงตลอดเวลาการบริหารจัดการด้านความสะดวกรวดเร็ว การบริหารจัดการด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมีผลต่อการอำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริหารจัดการคุณธรรมด้านการบริหารจัดการข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารการบริหารจัดการเวลา หรือรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การบริหารจัดการด้านความเป็นมืออาชีพ กรมศุลกากรควรสนับสนุนผู้บริหารมืออาชีพให้เข้ามารับผิดชอบในการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวคิดของ นางลักษณ์ โปร่งจิตร (2557) ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คน จะเห็นว่า ผู้บริหารควรบริหารจัดการในลักษณะที่แสดงถึงความเป็นมืออาชีพ ซึ่งหมายถึง รู้จริง มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และสามารถปฏิบัติงานเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เพียงเท่านั้น กลุ่มตัวอย่างยังพึงพอใจกับข้อเสนอแนะอื่นอีกด้วย รวมทั้งการที่กรมศุลกากรควรจัดสรรงบประมาณและเทคโนโลยีอย่างเพียงพอและต่อเนื่องสำหรับสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อให้บริการผู้ประกอบการเป็นต้น

กรมศุลกากรควรกำหนดยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลที่มุ่งพัฒนาหน่วยงาน และบุคลากร รวมทั้งสร้างบุคลากรต้นแบบให้ปฏิบัติงานในทิศทางที่สนับสนุนความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งมีการประเมินผลเป็นประจำการที่กรมศุลกากรควรบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการที่มุ่งสนับสนุนให้หน่วยงานได้รับการยอมรับว่าเป็นมืออาชีพ รวมทั้งใช้นักบริหารมืออาชีพที่มีและใช้ความรู้ความสามารถ มีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานสากล และปฏิบัติงานปรากฏผลในทางปฏิบัติอย่างชัดเจน พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้มีการติดตามและตรวจสอบโดยหน่วยงานหรือบุคคลภายนอกด้วยและให้ความสำคัญกับการนำและใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการให้กับองค์กรรวมถึงสร้างความน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับและไว้วางใจในการให้บริการของหน่วยงานนั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปรีชา ฤทธิพิชิต (2560) ควรบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน ไปปรับใช้เป็นส่วนตอนการปฏิบัติงาน หรือกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators หรือ KPIs) และนำไปสู่การปฏิบัติจริง รวมทั้งนำไปปรับใช้สำหรับการวางแผน การกำหนดยุทธศาสตร์ และการพัฒนาต่อยอดต่อไปในอนาคตอีกด้วย โดยยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการดังกล่าวควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน (1) ด้านความสะดวกรวดเร็ว (2) ด้านการปรับปรุงตลอดเวลา (3) ด้านความเป็นมืออาชีพ (4) ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และ (5) ด้านความน่าเชื่อถือสอดคล้องกับ R. Kelly Rainer, Efraim Turban, Richard E. Potter (2006) จะเห็นว่าถ้ามีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพย่อมส่งต่อการอำนวยความสะดวกและให้บริการการนำเข้ารถยนต์ต่างประเทศของกรมศุลกากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ Herman Aguinis and Kurt Kraiger (2009: 51-474)

รายการอ้างอิง

- ชญชิตา อยู่เดช.(2557). รูปแบบการจัดการความรู้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ อำเภอเมืองลพบุรี, จังหวัดลพบุรี.
- ณิชา บุรณสงฆ์, (2558) การบริหารจัดการขยะ : กรณีจังหวัดสงขลาและกรุงเทพมหานคร กลุ่มงานบริการวิชาการ 3 สำนักวิชาการ.สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร .
- ณัฐนันท์ อรุณศรีโสภณสรวิชัย เยาวสุวรรณ์ไชยและ วัชรพจน์. (2556). ทรัพยากรสงวนบุญการศึกษาการปรับปรุงกระบวนการให้บริการนำเข้าชุดชิ้นส่วนรถยนต์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ข้ามชาติ. วิศวกรรมสาร มก (84)26 หน้า 79-90
- นางลักษณ์ โปร่งจิตร(2557).กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของผู้ส่งออกรถยนต์ อุปกรณ์และส่วนประกอบของไทยในประเทศมาเลเซีย. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ปรีชา ฤทธิพิชิต (2560). ศักยภาพในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น(14)1 หน้า 234-248.
- พวงผกา มะเสนา ประณต นันทิยะกุล (2557) การบริหารจัดการการบริการที่มีคุณภาพในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวง

สารานุกรมสุข.วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย(4)1 หน้า 88-100.

สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณบดินทรเทพยวรางกูร (2469). พระราชบัญญัติศุลกากรพุทธศักราช ให้ไว้ ณ วันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2560 เป็นปีที่ 6 ในรัชกาลปัจจุบัน.

วรรณา ยงพิศาลภพ (2560).แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2560-62. อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์.

ศูนย์สารสนเทศเศรษฐกิจการค้ากรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศโดยความร่วมมือของกรมศุลกากร (2560) สภาวะอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย ปีพ.ศ. 2560. สถาบันยานยนต์.

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ โดยความร่วมมือจากกรมศุลกากร(2560). สถิติการค้าระหว่างประเทศ.สำนักงานการค้าไทย.

Mirela-Cristina, V. (2011). Using the Snowball method in Marketing Research on Hidden Populations. Challenges of the Knowledge Society. 1 (2011): 1341-1351

Rainer, R. Kelly., Turban, Efraim., and Potter, Richard E. (2006). Introduction to Information Systems: Supporting and Transforming Business. New York: Wiley.

Herman Aguinis and Kurt Kraiger (2009). Development for Individuals and Teams, Organizations, and Society Annual Review of Psychology . (60) 1 p.:451-474.

John D. Millet (1954). Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance. New York: McGraw-Hill Book Company

