

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ระบบพิธีการหน้าต่างเดียวกัน หรือ National Single Window (NSW) คือ ระบบปฏิบัติงานเชื่อมโยงข้อมูลโดยใช้เครื่องมือทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหลาย ๆ หน่วยงาน เพื่อรวมศูนย์เข้าสู่ฐานข้อมูลเดียวกัน โดยมุ่งเน้นให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนงานที่ซ้ำซ้อนไม่สร้างมูลค่าเพิ่ม และมีต้นทุนการบริหารจัดการที่ลดลง ตลอดจนการบูรณาการแนวคิด และยุทธศาสตร์ ให้ตอบรับกับระบบงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน (Government to Government: G2G) และระบบงานระหว่างส่วนราชการกับภาคเอกชน (Government to Business: G2B) โดยปกติแล้วจะมีการรับ-ส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ เชื่อมระบบกันในภาคธุรกิจต่อธุรกิจ หรือภาคเอกชนด้วย (Business to Business: B2B) ซึ่งมีความสอดคล้องตามนโยบายรัฐบาลและตามความตกลงอาเซียน

จากผลลัพธ์นี้เอง บุคลากรในหน่วยงานกรมศุลกากรจึงมีความจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในระบบ NSW จึงเป็นแรงจูงใจอย่างยิ่งให้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาในสภาพการรับรู้สารสนเทศของเจ้าหน้าที่ศุลกากรเกี่ยวกับระบบ National Single Window กรณีศึกษาสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ตลอดจนศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการรับรู้สารสนเทศของพนักงานศุลกากร เพื่อเป็นแนวทางที่จะสามารถมองเห็นภาพรวมของระดับความเข้าใจ นำมาเตรียมความพร้อมและต่อยอดให้กับบุคลากรซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ของระบบ นั่นคือการดำเนินพิธีการผ่านไปได้ด้วยดี รวดเร็วลดความซ้ำซ้อน และเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้นำเข้า-ส่งออก ผู้ประกอบการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากที่สุด ก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าสอดคล้องกับการพัฒนาทางเศรษฐกิจ และอุตสาหกรรมตลอดไป

วัตถุประสงค์ ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับระบบ National Single Window ของพนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง
2. เพื่อศึกษาปัญหาความไม่เข้าใจรวมถึงแนวทางการเผยแพร่ระบบ National Single Window

สมมติฐานของการศึกษา

พนักงานศุลกากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีสภาพและปัญหาการรับรู้สารสนเทศเกี่ยวกับระบบ National Single Window แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .03

ขอบเขตของการศึกษา

พนักงานศุลกากรผู้ทำหน้าที่ดำเนินพิธีการตรวจปล่อยสินค้าและผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการนำสินค้าผ่านพิธีการศุลกากร ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จ.ชลบุรี ในช่วงวันที่ 1 มีนาคม 2556 ถึง 30 เมษายน 2556

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังจำนวนทั้งสิ้น 412 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบ National Single Window จำนวน 203 คน

ตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 เพศ ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง

1.2 อายุ

1.3 ระดับการศึกษา ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโทหรือสูงกว่า

1.4 สาขาที่จบการศึกษา ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และที่ไม่ใช่ด้าน

เทคโนโลยีสารสนเทศ

1.5 ส่วนงานที่สังกัด ได้แก่ ส่วนบริการศุลกากร ส่วนบริการกลาง และส่วนควบคุม

ทางศุลกากร

1.6 ประสบการณ์ในการทำงาน

1.7 ประสบการณ์การใช้ระบบ National Single Window

2. ตัวแปรตาม การรับรู้สารสนเทศระบบ National Single Window ได้แก่ สภาพการรับรู้สารสนเทศและปัญหาการรับรู้สารสนเทศ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความรู้ความเข้าใจในระบบ NSW ของพนักงานศุลกากรในปัจจุบัน
2. ทำให้เห็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมของบุคลากรที่จะเป็นตัวเลือกต้นให้เกิดความก้าวหน้าและบรรลุวัตถุประสงค์ของกรมศุลกากร
3. ทำให้เห็นถึงแนวทางแก้ปัญหาที่มีจุดเริ่มต้นจากการรับรู้ข้อมูลผ่านกระบวนการวิเคราะห์อย่างมีระบบ
4. ทำให้พนักงานศุลกากรได้แสดงออกถึงประสบการณ์และความสามารถในการรับรู้สารสนเทศ ระบบ National Single Window
5. เป็นการส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ในงานศุลกากร ผ่านระบบสื่อสารหรือถ่ายทอดสารสนเทศ หรือที่เรียกว่า กระบวนการสื่อสารความรู้ (Information Communication)
6. พัฒนาตัวเนื้อสารสนเทศ สื่อที่ใช้ถ่ายทอด ช่องทางการส่งการรับ และสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ที่จะช่วยให้การถ่ายทอดการไหลเวียนของสารสนเทศ
7. บ่งชี้ถึงจุดค้อยที่ยังเป็นอุปสรรคในการรับรู้และนำไปพัฒนาให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
8. พนักงานศุลกากรมีความเข้าใจหลักการ สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและสามารถใช้ระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

การรับรู้สารสนเทศ หมายถึง การสื่อสารความรู้ที่ทำให้เกิดความเข้าใจหรือตีความสารสนเทศ จากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้สารสนเทศ

การเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ระบบ National Single Window (NSW) หมายถึง การเชื่อมโยงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการ นำเข้า ส่งออกสินค้า เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการ ในการตรวจสอบใบอนุญาต และใบรับรองต่าง ๆ ทางอิเล็กทรอนิกส์ ก่อนการตรวจปล่อยสินค้า

สภาพการรับรู้ หมายถึง ความเป็นจริงในการรับรู้สารสนเทศเกี่ยวกับระบบ National Single Window ของพนักงานศุลกากรที่กำลังดำเนินอยู่จากทรัพยากรสารสนเทศที่กรมศุลกากรมีให้บริการและแหล่งสารสนเทศด้านอื่น ๆ ที่กรมศุลกากรไม่มีให้บริการ

ปัญหาในการรับรู้ หมายถึง อุปสรรค หรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดการรับรู้สารสนเทศเกี่ยวกับระบบ National Single Window ได้น้อยหรือไม่รับรู้ได้ ซึ่งอาจเนื่องมาจากสื่อหรือตัวผู้รับเองจากปัญหาด้านต่าง ๆ ได้แก่ ปัญหาการรับรู้สารสนเทศส่วนบุคคล และปัญหาการรับรู้สารสนเทศด้านสถานที่

พิธีการศุลกากร หมายถึง กระบวนการทางศุลกากร เพื่อให้การนำเข้า ส่งของออก ตลอดจนการนำผ่านประเทศครบถ้วนถูกต้องเป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการศุลกากรและการดำเนินการตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการศุลกากร

พนักงานศุลกากร หมายความว่า บุคคลใด ๆ ซึ่งรับราชการในกรมศุลกากร ซึ่งได้รับการแต่งตั้งให้มีหน้าที่เฉพาะการ หรือซึ่งกระทำหน้าที่โดยเฉพาะในกิจการตามหน้าที่ของตนโดยปกติ หรือนายทหารแห่งราชนาวิ หรือนายอำเภอ หรือผู้ช่วยนายอำเภอ ซึ่งได้รับแต่งตั้งเป็นพิเศษจากอธิบดีให้กระทำการแทนกรมศุลกากร