

การรับรู้ของพนักงานศุลกากรเกี่ยวกับระบบ National Single Window
กรณีศึกษาสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

ศิรนนท์ กังวานกัมปนาท

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์
คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา
มิถุนายน 2556
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ ศิรินันท์ กังวานกัมปนาท ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์ของ
มหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


.....ที่ปรึกษาหลัก
(เรือเอก ดร.สรารุท ลักษณะโต)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า


.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานะ เขารัตน์)


.....กรรมการ
(เรือเอก ดร.สรารุท ลักษณะโต)

คณะโลจิสติกส์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา


.....คณบดีคณะโลจิสติกส์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานะ เขารัตน์)

วันที่ 29 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2556

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์เล่มนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาของ เรือเอกดร.สราวุธ
ลักษณะโต อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำและข้อคิดเห็น ตลอดจนแนวคิด
ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้งานนิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ และขอขอบคุณ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์มานะ เขารัตน์ ที่สละเวลาอันมีค่ามาเป็นประธานกรรมการในการสอบ ผู้ศึกษา
ขอขอบคุณพนักงานสุลากรท่าเรือแหลมฉบังทุกท่านที่สละเวลาให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งในการ
ตอบแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่คอยห่วงใย และเป็นกำลังใจตลอดการทำงานนิพนธ์
สุดท้ายนี้ขอขอบคุณ ดร.ไพศาล ดวงจักร ฦ อยุธยา คุณกัญญ์ชิตา ประดิษฐ์สุวรรณ คุณสนธยา
ดวงแข และเพื่อน ๆ พี่ ๆ ทุกท่านที่คอยให้คำปรึกษา คำแนะนำ และเป็นกำลังใจให้จนสามารถ
ทำงานนิพนธ์นี้จนแล้วเสร็จ

ศิรนนท์ กังวานกัมปนาท

54920365: สาขาวิชา: การจัดการการขนส่งและ โลจิสติกส์; วท.ม. (การจัดการขนส่งและ โลจิสติกส์)

คำสำคัญ: การรับรู้/ ระบบพิธีการหน้าต่างเดียวกัน/ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ศรินันท์ กังวานกัมปนาท: การรับรู้ของพนักงานศุลกากรเกี่ยวกับระบบ NATIONAL SINGLE WINDOW กรณีศึกษาสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง (PERCEPTION OF CUSTOMS OFFICER ABOUT NATIONAL SINGLE WINDOW SYSTEM CASE STUDY OF LAEMCHABANG CUSTOMS BUREAU) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: สราวุธ ลักษณะโต, Ph.D., 96 หน้า. ปี พ.ศ. 2556.

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้สภาพปัญหาความไม่เข้าใจ ตลอดจนแนวทางการเผยแพร่ความรู้สารสนเทศเกี่ยวกับระบบ National Single Window ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังจำนวน 203 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน 1) ข้อมูลส่วนบุคคล 2) การรับรู้ด้านประโยชน์และความสะดวกในการใช้ 3) ปัญหาและข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ค่าเอฟ และค่าความแปรปรวน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานศุลกากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-40 ปี สังกัดส่วนงานบริการศุลกากร จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ในสาขาที่ไม่ใช่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีประสบการณ์ในการทำงานส่วนที่ท่า 4-6 ปี และมีประสบการณ์ในการใช้ระบบ National Single Window น้อยกว่า 1 ปี การรับรู้สารสนเทศระบบ NSW ของพนักงานศุลกากรมีระดับการรับรู้จากการเผยแพร่ข้อมูลทางแหล่งต่าง ๆ ของกรมศุลกากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางจนถึงน้อยที่สุด การรับรู้ในด้านประโยชน์ และด้านความสะดวกในการใช้อยู่ในระดับน้อย ปัญหาการรับรู้สารสนเทศระบบ NSW โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ จุลสารมีไม่เพียงพอ ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้ไม่ตรงตามความต้องการ และขาดความรู้ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาที่จบการศึกษา ส่วนงานที่สังกัด ประสบการณ์การทำงาน และประสบการณ์ในการใช้ระบบแตกต่างกัน โดยรวมแล้วมีการรับรู้สารสนเทศระบบ NSW ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .03

54920365: MAJOR: TRANSPORT AND LOGISTIC MANAGEMENT;
M.Sc. (TRANSPORT AND LOGISTIC MANAGEMENT)

KEYWORDS: PERCEPTION/ NATIONAL SINGLE WINDOW/ INFORMATION
TECHNOLOGY

SIRANAN GUNGWANGUMPANAT: PERCEPTION OF CUSTOMS OFFICER
ABOUT NATIONAL SINGLE WINDOW SYSTEM CASE STUDY OF LAEMCHABANG
CUSTOMS BUREAU. ADVISOR: SARAWUT LUKSANATO, Ph.D., 96 P. 2013.

The aim of objects is observed to perception for window system case. According to, its, how to published guideline within more information of National Signal Window (NSW) for Customs officer at Laemchabang Customs Bureau (LCB).

Sampling of examples in this research; 203 peoples of Customs officer at Laemchabang Customs Bureau were observed. In 3 groups in basic information's are used:

1) Personal profile. 2) Perception of the usefulness and ease of use. 3) Problem bases and suggestion. For the statistical methods were investigated with frequency value, average value, percentage of scores, T-square, F-test and standard deviation (S.D.).

In the results, Almost of them, are male gender and had 21-40 years old, worked and experienced 4-6 years in Support and Services in LCB, and gradated in Bachelor degree was no irrelevant in ICT. All of them ever practical in National Single Window less then 1 year. The sensing result NSW system of customs office level is moderate to less level and the advantage of sense in our method is less. The problem of sense in NSW system is moderate. The finally, we meet all problem was came from the lack of customs pamphlet and incorrect of information technology source and Technology equipment shortage The result of personal information via sex age, education level, department, work experience and other experience difference of sense number show .03 in term of statistic.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	1
สมมติฐานของการศึกษา.....	2
ขอบเขตของการศึกษา.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้.....	5
ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้.....	10
ความหมาย และแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	12
ความหมาย และแนวคิดเกี่ยวกับระบบ National Single Window.....	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	36
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา.....	36
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	37
การสร้าง และทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	40

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการศึกษา.....	41
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	80
สรุปผลการศึกษา	80
ผลการทดสอบสมมติฐาน	81
อภิปรายผลการศึกษา	82
ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา	83
ข้อเสนอแนะการศึกษาในครั้งต่อไป.....	84
บรรณานุกรม.....	85
ภาคผนวก แบบสอบถาม	88
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	96

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1 ลักษณะเฉพาะของระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูงลักษณะรายละเอียด	15
2-2 สรุปความแตกต่างของสารสนเทศในระดับบริหารทั้ง 3 ระดับ	17
4-1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	42
4-2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	42
4-3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	43
4-4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาขาที่จบการศึกษา.....	43
4-5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามส่วนงานที่สังกัด	43
4-6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน (ส่วนที่ทำอยู่ในปัจจุบัน).....	44
4-7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้ระบบ National Single Window (NSW)	44
4-8 ด้านการรู้จักระบบ	45
4-9 จากการอบรมของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง	46
4-10 จากการเผยแพร่ระบบ NSW จากหน้า Intranet ของกรมศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง.....	47
4-11 จากการเผยแพร่ระบบ NSW จากเว็บไซต์ www.customs.go.th ของกรมศุลกากร.....	48
4-12 จากการเผยแพร่ระบบ NSW จากเว็บไซต์อื่น ๆ.....	49
4-13 จากการเผยแพร่ระบบ NSW ทางจุลสารของกรมศุลกากร.....	50
4-14 จากการเผยแพร่ระบบ NSW จาก แหล่งข้อมูลอื่น ๆ.....	51
4-15 ระบบ National Single Window (NSW) ช่วยให้ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง	52
4-16 ระบบ National Single Window (NSW) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	53
4-17 ระบบ National Single Window (NSW) ทำให้ปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น	54
4-18 สามารถเข้าใช้งาน (Log In) ระบบ National Single Window (NSW) ได้ทุกส่วน	55
4-19 ระบบ National Single Window (NSW) ช่วยหน่วยงานลดค่าใช้จ่ายโดยรวม	57
4-20 ระบบ National Single Window (NSW) สามารถให้ข้อมูลที่เป็จริง ณ เวลาปัจจุบัน..	58
4-21 ระบบ National Single Window (NSW) แสดงรายงานที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์	59
4-22 ระบบ National Single Window (NSW) ช่วยให้ปฏิบัติงานด้วยความราบรื่นไร้ปัญหา	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-23 รูปแบบของระบบ National Single Window (NSW) ทำให้เกิดความเข้าใจได้อย่างชัดเจน	61
4-24 ระบบ National Single Window (NSW) ช่วยให้ได้รับข้อมูลในเวลาที่ต้องการ	62
4-25 ระบบ National Single Window (NSW) สะดวกต่อการใช้งาน	63
4-26 ระบบ National Single Window (NSW) ทำให้มีความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานอื่นและผู้มาติดต่อ.....	64
4-27 สามารถนำประสบการณ์การปฏิบัติงานในอดีตมาปรับใช้กับระบบ National Single Window (NSW)	65
4-28 ใช้ระบบ National Single Window (NSW) ช่วยในการค้นคว้าข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน.....	66
4-29 ทักษะในการใช้ภาษา.....	67
4-30 ทักษะในการใช้สารสนเทศ.....	68
4-31 ทักษะในการสืบค้นสารสนเทศ	69
4-32 ทักษะในการสื่อสารและถ่ายทอดสารสนเทศ.....	70
4-33 ทักษะในการประเมินคุณค่าสารสนเทศ.....	71
4-34 ทักษะความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ และเทคโนโลยี.....	72
4-35 ขาดแคลนทรัพยากรสารสนเทศ เช่น จุลสารมีไม่เพียงพอ.....	73
4-36 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้ไม่ตรงความต้องการ	74
4-37 การจัดการอบรมมีไม่เพียงพอ.....	75
4-38 ไม่มีเวลาเข้าใช้บริการเว็บไซต์ของกรมศุลกากร.....	76
4-39 การหาข้อมูลจากเว็บไซต์ หรือ Intranet ของกรมศุลกากรไม่พบ	77
4-40 ไม่สามารถเข้าใช้เว็บไซต์ หรือ Intranet ของกรมศุลกากรได้	78

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2-1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้.....	7
2-2 กระบวนการกลั่นกรองข้อมูลในการรับรู้ 4 ขั้นตอน	8
2-3 โมเดลโครงสร้างองค์การ	16
2-4 องค์ประกอบระบบโลจิสติกส์.....	22
2-5 การเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (NSW)	26