

บทความที่ : 7  
Article :



การสร้างรูปแบบเพื่อการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรประจำ ด่านสากลวังเต่า แขวงจำปาสัก  
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว  
ด้วยระบบ “National Single Window”

A Development of Personnel's Potentials Based on  
National Single Window System of Wangtao  
International Border, Champasak Province,  
Lao People's Democratic Republic

พู่ซ่ง สมคิด\*, ศศิธร เชาวรัตน์\*,  
และ ภณิตา สุนทรไชย\*

Phousong Somkid\*, Sasithorn Chaowarat\*,  
Panita Soonthonchai\*

---

\*คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม [Faculty of Humanities and Social Sciences, Maha Sarakham Rajabhat University]; Corresponding author e-mail: choldara@hotmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร 2) เพื่อสร้างรูปแบบเพื่อการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร และ 3) เพื่อทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบเพื่อการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำด้านสากลวังเต่า ด้วยระบบ National Single ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำด้านสากลวังเต่า ด้วยระบบ National Single Window มี 3 ปัจจัย ได้แก่ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ทักษะ และความรู้ 2) รูปแบบเพื่อการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำด้านสากลวังเต่า ด้วยระบบ National Single Window ประกอบด้วยกิจกรรมการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ทักษะ และความรู้ จำนวน 15 กิจกรรม ได้แก่ การระดมความคิด ต้นไม้แห่งความคิด การทำงานร่วมกันเป็นทีม บทบาทและหน้าที่ จิตบริการ การสื่อสารที่ดี การฝึกปฏิบัติงาน เครื่องมือและคู่มือ การประเมินทักษะการปฏิบัติงาน กิจกรรม 5 ส บทบาทสมมติ การศึกษาดูงาน คู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยระบบ NSW การเรียนรู้แบบตัวต่อตัว และความรู้เกี่ยวกับ NSW และ 3) หลังการใช้รูปแบบเพื่อการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำด้านสากลวังเต่า ด้วยระบบ National Single Window บุคลากรประจำด้านสากลวังเต่า มีการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานดีขึ้นกว่าก่อนการใช้รูปแบบ โดยมีค่าเฉลี่ยด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ทักษะ และความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ :** การพัฒนา, ศักยภาพ, ระบบ National Single Window

## Abstract

The purposes of this research were: (1) to analyze factors affecting to personnel's potentials; (2) to design a model of a development of personnel's potentials; and (3) to implement and evaluate the model. This research used a mixed research methodology. The research findings indicated that: 1) Factors affecting to personnel's potentials on National Single Window system of Wangtao international border, Champasak Province, Lao People's Democratic Republic consisted of characteristics attributes, skills, and knowledge. 2) A model of a development of personnel's potentials based on National Single Window system consisted of fifteen activities for characteristics attributes, skills, and knowledge: brainstorming, a tree of ideas, a teamwork, roles and duties, service mind, good communication, a work based training, tools and guidebooks, a job skills assessment, 5 S activities, a role play, a study visit, a NSW guidebook, one by one learning, and NSW knowledge. 3) Personnel's potentials on National Single Window system of Wangtao international border, Champasak Province, Lao People's Democratic Republic after implementing the model were better than that of before implementing the model. The characteristic attributes, skills, and knowledge were different at the .05 level of statistical significance

**Keywords:** Development; Potentials; National Single Window System

## บทนำ

สภาวการณ์ทางเศรษฐกิจแนวใหม่ ภายใต้การขับเคลื่อนของกระแสโลกาภิวัตน์ทำให้ลักษณะและรูปแบบการแข่งขันด้านการค้าระหว่างประเทศรุนแรงยิ่งขึ้นมีความต้องการที่ซับซ้อน รวดเร็ว และต้นทุนต่ำ ในการค้าขายกับต่างประเทศ หน่วยงานศุลกากรต้องเตรียมการและจัดทำข้อมูลเอกสารต่าง ๆ จำนวนมาก ให้กับหน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่กำกับดูแลการนำเข้า-ส่งออก และขนส่งตามข้อกำหนด และส่งไปยังหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งมีแบบฟอร์มเอกสารแตกต่างกัน ก่อให้เกิดปัญหา ด้านกระบวนการนำเข้า-ส่งออก และโลจิสติกส์ไร้ประสิทธิภาพ ด้านข้อมูลเอกสารและการประสานงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (พงษ์ชัย อธิคมรัตน์กุล, 2550)

การพัฒนาระบบข้อมูลเอกสารด้านศุลกากรด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (National Single Window: NSW) เป็นวิธีการหนึ่งที่ประเทศต่าง ๆ นำมา ใช้ในการดำเนินการด้านศุลกากร โดยการเชื่อมโยงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการนำเข้า-ส่งออกสินค้า เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการในการตรวจสอบใบอนุญาต และใบรับรองต่าง ๆ ทางอิเล็กทรอนิกส์ก่อนการตรวจปล่อยสินค้า ระบบนี้ทำหน้าที่ ประสานกิจกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร การแลกเปลี่ยนข้อมูลกับระบบ NSW มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานด้านการนำเข้า-ส่งออก และโลจิสติกส์ ช่วยลดปัญหาข้อมูลที่ต้องส่งซ้ำกันของแต่ละเอกสารลดจำนวนเอกสาร ลดรายการข้อมูลโดยการบันทึกข้อมูลเพียงครั้งเดียว ลดระยะเวลาที่ใช้ในการเตรียมเอกสารและยื่นเอกสาร สามารถลดต้นทุนด้านขนถ่ายสินค้า ลดเวลาการดำเนินงานของผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออก นำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์และทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ สามารถประเมินผลงานของแต่ละภาคส่วนได้ชัดเจน สำหรับผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออกสินค้า ระบบ NSW ช่วยลดการซ้ำซ้อนของข้อมูลและลดข้อผิดพลาดในการกรอกเอกสาร ลดการเดินทางติดต่อแต่ละหน่วยงานลดจำนวนเอกสาร และเพิ่มความสะดวกรวดเร็วทั้งกระบวนการนำเข้า-ส่งออกได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับองค์กรในอนาคตที่จะมีการเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกันระบบการชำระค่าธรรมเนียมสามารถชำระค่าธรรมเนียมผ่านธนาคารโดยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (e-

Payment ) สามารถส่งข้อมูลได้ตลอด 24 ชั่วโมงจากทุกแห่งทั่วประเทศ เกิดผลดีต่อภาพรวมด้านการค้าระหว่างประเทศสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในเวทีโลกหรือประเทศคู่ค้า (สำนักงานยุทธศาสตร์การพาณิชย์, ม.ป.ป.)

สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้พัฒนาการจัดตั้งปฏิบัติ และเปิดดำเนินการระบบแจ้งภาษีประตูเดียว (Lao National Single Window: LNSW) ดำเนินการส่งเอกสาร แบบฟอร์ม สถิติ และข้อมูลทั้งหมดในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบประตูเดียว ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการดำเนินธุรกิจในการกระบวนการนำเข้า-ส่งออก และขนส่งสินค้าผ่านแดน (ข้อตกลงกระทรวงการคลัง เลขที่ 2109/กง ลงวันที่ 26 มิถุนายน 2015) สปป.ลาว ได้นำระบบ LNSW เชื่อมโยงกับ ASW มาใช้กับระบบแจ้งภาษีประตูเดียวของลาว โดยทดลองกับบางแขนงการกรมนำเข้า-ส่งออก กระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า พบว่ามีความพร้อมด้านเทคนิคสำหรับการนำใช้ระบบเพื่อออกใบอนุญาตนำเข้ารถยนต์ทั่วไป ต่อจากนั้นขยายการนำใช้ระบบ LNSW กับแขนงการที่เกี่ยวข้องในกระทรวงโยธาและกระทรวงสาธารณสุข มีการพัฒนาระบบ Modool ออกใบอนุญาตแบบอิเล็กทรอนิกส์พัฒนานิติกรรมที่เกี่ยวข้องกับ LNSW พัฒนาการชำระค่าบริการจากภาครัฐ และคำภาษีอากรผ่านระบบธนาคารพัฒนาการเชื่อมโยงระหว่างระบบ LNSW กับ ASYCUDA Word

ด่านสากลวังเต่า เป็นด่านศุลกากรในเขตภาคใต้ของ สปป.ลาว ตั้งอยู่บ้านวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ห่างจากเมืองปากเซ ประมาณ 42 กิโลเมตร มีชายแดนติดกับบ้านช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี ประเทศไทย มีความได้เปรียบในด้านที่ตั้งติดต่อกับภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีเส้นทางคมนาคมเชื่อมโยงกับประเทศสมาชิกของประชาคมอาเซียน ได้แก่ ไทย กัมพูชา เวียดนาม พม่า มาเลเซีย และสิงคโปร์ เป็นจุดเชื่อมโยงการขนส่งทางบก ไปยังท่าเรือและสถานีขนส่งหลายแห่งในประเทศไทย เพื่อเชื่อมโยงสู่นานาชาติในปี 2558 การค้าผ่านด่านสากลวังเต่ามีมูลค่า 577,202,268.07 ดอลลาร์ ส่วนใหญ่มีการนำเข้า - ส่งออกสินค้าผ่านด่านสากลวังเต่า โดยขนส่งสินค้าจากแขวงจำปาสัก สปป.ลาว ผ่านประเทศไทย ไปยังอีกหลายประเทศตามที่รัฐบาลลาวได้ลงนามด้านการค้าร่วมกัน ซึ่งเป็นตลาดสินค้าส่งออกสำคัญของภาคใต้ ได้แก่ ยางพารา ไม้แปรรูป กาแฟ มันสำปะหลัง และสินค้าทางการเกษตรส่วนใหญ่ส่งออกในรูปของวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์แปรรูปขั้นต้น

มูลค่า 25,042,779.17 ดอลลาร์ เมื่อพิจารณาสัดส่วนของมูลค่าการค้ารวมมีแนวโน้มที่จะมีมูลค่าการค้าเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องสินค้าส่งออกและสินค้านำเข้าดังกล่าวเกือบทั้งหมดเป็นสินค้าที่ผลิต และนำเข้ามาใช้ในพื้นที่ภาคใต้ของ สปป.ลาว (สำนักการค้าและการลงทุน, ม.ป.ป.) ด้านสากลวังเต่าจึงเป็นจุดเชื่อมโยงประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community) นอกจากนี้ด้านสากลวังเต่ายังเป็นจุดผ่านแดนหลักของนักท่องเที่ยวในภาคใต้ของลาว มีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางเข้า-ออกประมาณ 332,701 คนต่อปี ในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีชื่อเสียงในเมืองปากเซ เมืองปากซ่อง เมืองโขง และแขวงอื่น ๆ ของภาคใต้ ได้แก่ ปราสาทหินวัดพูจำปาสัก น้ำตกตาดคอนพะเพ็ง อุทยานแห่งชาติตาดเอียง ตาดฟาน ตาดผาส้วม เป็นต้น (ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ด้านสากลวังเต่า, 2558)

ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบ National Single Window ของบุคลากรด้านสากลวังเต่า แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว รูปแบบการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยระบบ NSW ของด้านสากลวังเต่า ควรมีลักษณะใด และผลการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยระบบ NSW ของด้านสากลวังเต่ามีผลเป็นอย่างไร

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำด้านสากลวังเต่า แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้วยระบบ National Single Window
2. เพื่อสร้างรูปแบบเพื่อการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำด้านสากลวังเต่า แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้วยระบบ National Single Window
3. เพื่อทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบเพื่อการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำด้านสากลวังเต่า แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้วยระบบ National Single Window

## วิธีดำเนินการวิจัย

พื้นที่วิจัย คือ แขวงการนำเข้า แขวงการส่งออก และแขวงการโลจิสติกส์ ด่านสากลวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เนื้อหาการวิจัยเกี่ยวกับศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร และระบบ National Single Window: NSW ประกอบด้วย ระบบข้อมูล ระบบบริการ และระบบเทคโนโลยี ระยะเวลาวิจัย 9 เดือน ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2560 ถึงเดือนสิงหาคม 2561 แบ่งการวิจัยเป็น 3 ระยะ

**การวิจัยระยะที่ 1** การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำด่านสากล วังเต่า แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้วยระบบ National Single Window

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ ผู้บริหาร หัวหน้าแขวงการ และเจ้าหน้าที่แขวงการนำเข้า แขวงการส่งออก และแขวงการโลจิสติกส์ ของด่านสากลวังเต่า และผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าส่งออก และโลจิสติกส์ในปี 2559–2560 ที่ด่านสากลวังเต่า จำนวน 260 คน (รายงานประจำปี 2558 หน่วยงานตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ด่านสากลวังเต่า, 2558) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Cochran (1977) สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้สมาชิกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 156 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) มี 3 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้ ปัจจัยด้านทักษะ และปัจจัยด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และ 2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยระบบ NSW ของด่านสากลวังเต่า

3. เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม

4. การวิเคราะห์ข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ และร้อยละ ทดสอบสมมติฐานในการวิจัยด้วยสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression) (Enter Method) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

**การวิจัยระยะที่ 2** การสร้างรูปแบบเพื่อการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำด่านสากลวังเต่า แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้วยระบบ National Single Window

1. กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้บริหารที่มีประสบการณ์การบริหารด่านสากล ด้วยระบบ National Single Window ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่แผนกการนำเข้า แผนกการส่งออก และแผนกการโลจิสติกส์ ด่านสากลวังเต่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ โดยการเลือกแบบเจาะจง จำนวน 20 คน

2. การสร้างและการหาคุณภาพของรูปแบบ ได้แก่ 1) การสร้างรูปแบบเพื่อการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยระบบ National Single Window ของด่านสากลวังเต่า ผู้วิจัยได้ยกร่างรูปแบบจากผลการวิจัยระยะที่ 1 หลักการเรียนรู้ของ Bloom (1956) หลักการเรียนรู้ของ Piaget (1977) แนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพของบุคลากรของ David McClelland (1975) และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดกรอบโครงสร้างรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ การพัฒนาทักษะ และการพัฒนาความรู้ ออกแบบกิจกรรมพัฒนาแต่ละรูปแบบ รวม 15 กิจกรรม และ 2) การหาคุณภาพของรูปแบบ ผู้วิจัยได้จัดเสวนากลุ่ม (Focus Group) กลุ่มเป้าหมาย เพื่อวิพากษ์รูปแบบและให้ข้อเสนอแนะต่อจากนั้นได้เสนอรูปแบบที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการนำเข้า การส่งออก และโลจิสติกส์ของด่านสากลในประเทศลาว จำนวน 10 คน ประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความเป็นประโยชน์ และความถูกต้องครอบคลุม ของรูปแบบ

**การวิจัยระยะที่ 3** การทดลองใช้และการประเมินผลรูปแบบเพื่อการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำด่านสากลวังเต่า แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้วยระบบ National Single Window

1. กลุ่มทดลอง คือผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่แผนกการนำเข้า แผนกการส่งออก และแผนกการโลจิสติกส์ของด่านสากลวังเต่า จำนวน 30 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานที่ด่านสากลวังเต่าอย่างน้อย 1 ปี และสมัครใจที่จะเข้าร่วมโครงการนี้จนสิ้นสุดการวิจัย

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ รูปแบบการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยระบบ NSW ของด่านสากลวังเต่า และ 2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ได้แก่ ศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยระบบ NSW ของด่านสากลวังเต่า 3 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านทักษะ และด้านความรู้

3. เครื่องมือวิจัย ได้แก่ 1) รูปแบบการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยระบบ NSW ของด่านสากลวังเต่า 2) แบบประเมิน

4. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปรตาม ด้วย MANOVA

### ผลการวิจัย

1. จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression) ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ความรู้ (X1) ทักษะ (X2) และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (X3) มีผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยระบบ NSW ของด่านสากลวังเต่า (Y) พบว่า มีตัวแปรที่มีผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยระบบ NSW ของด่านสากลวังเต่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่ 3 ตัวแปร ได้แก่ ความรู้ (X1) ทักษะ (X2) และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (X3) และ พบว่า ไม่มีตัวแปรที่ไม่มีผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยระบบ NSW ของด่านสากลวังเต่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 : ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระที่วิเคราะห์โดยใช้สถิติ  
Multiple Linear Regression

| Model      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t       | Sig. |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|---------|------|
|            | B                           | Std. Error | Beta                      |         |      |
| (Constant) | 0.468                       | 0.062      |                           | 6.811   | .000 |
| X1         | 0.046                       | 0.010      | 0.122                     | 6.472*  | .000 |
| X2         | 0.106                       | 0.204      | 0.228                     | 11.643  | .000 |
| X3         | 0.311                       | 0.317      | 0.236                     | 13.880* | .000 |

ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัว มีค่าความสัมพันธ์พหุคูณกับศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยระบบ National Single Window ของด่านสากลวังเต่าเท่ากับ 0.842 ( $R=0.842$ ) แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวรวมกันมีความสัมพันธ์กับศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยระบบ National Single Window ของด่านสากลวังเต่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความสัมพันธ์สูงและมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงหรือการผันแปรศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยระบบ National Single Window ของด่านสากลวังเต่า พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficient of Determination) เท่ากับ 0.787 ( $R^2 = 0.787$ ) แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัว สามารถอธิบายศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยระบบ National Single Window ของด่านสากลวังเต่า ได้ร้อยละ 78 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2: ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficient of Determination)

| Model | R     | $R^2$ | Adjusted<br>R Square | Std. Error<br>of the Estimate |
|-------|-------|-------|----------------------|-------------------------------|
| 1     | 0.842 | 0.787 | 0.786                | 0.06120                       |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยระบบ National Single Window ของด่านสากลวังเต่า (Y) มากที่สุด คือ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ (X3) (Beta = 0.236) ทักษะ (X2) (Beta = 0.228) และความรู้ (X1) (Beta = 0.122) ตามลำดับ สามารถสร้างสมการถดถอยได้ ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ

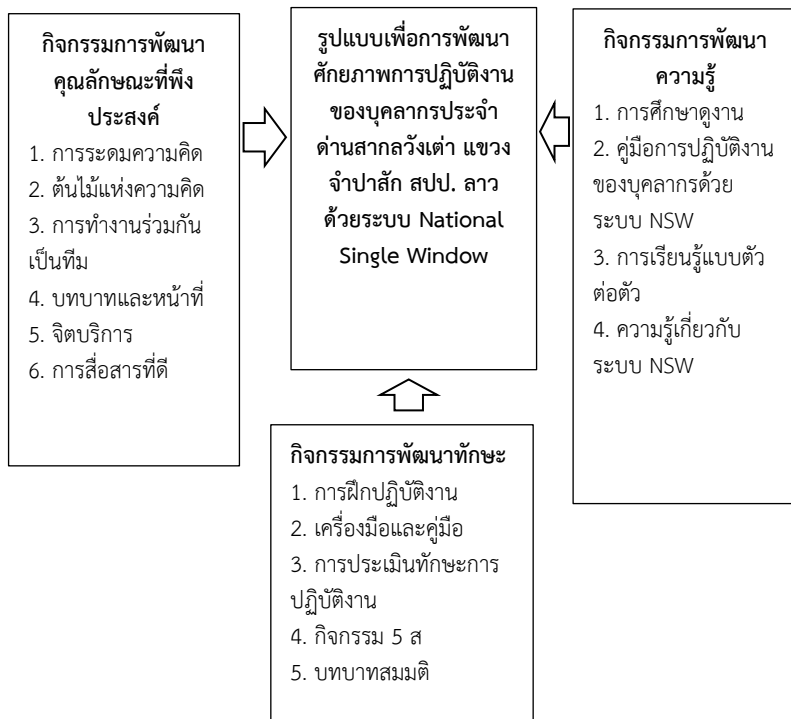
$$Y = 0.468 + (0.046 \times \text{คุณลักษณะที่พึงประสงค์}) + (0.106 \times \text{ทักษะ}) + (0.311 \times \text{ความรู้})$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z = (0.236 \times \text{คุณลักษณะที่พึงประสงค์}) + (0.228 \times \text{ทักษะ}) + (0.122 \times \text{ความรู้})$$

เมื่อ Y และ Z = ศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยระบบ National Single Window ของด่านสากลวังเต่า

2. รูปแบบเพื่อการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำด่านสากลวังเต่า แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้วยระบบ National Single Window เป็นกิจกรรมการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านทักษะ และด้านความรู้ จำนวน 15 กิจกรรม ประกอบด้วย การระดมความคิด ต้นไม้แห่งความคิด การทำงานร่วมกัน เป็นทีม บทบาทและหน้าที่ จิตบริการ การสื่อสารที่ดี การฝึกปฏิบัติงาน เครื่องมือและคู่มือ การประเมินทักษะการปฏิบัติงาน กิจกรรม 5 ส บทบาทสมมติ การศึกษาดูงาน คู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยระบบ NSW การเรียนรู้แบบตัวต่อตัว และความรู้เกี่ยวกับ NSW ดังแผนภาพที่ 1 และตารางที่ 3 – 5



ภาพที่ 1: รูปแบบเพื่อการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำด้าน  
สากลวังเต่า แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้วยระบบ  
National Single Window

ตารางที่ 3 : กรอบโครงสร้างรูปแบบเพื่อการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำด้านสากลวังเต่า ด้วยระบบ National Single Window ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์

| กิจกรรม                | ลักษณะกิจกรรม                | จุดประสงค์                                               | เนื้อหา                                                              | การประเมินผล                            |
|------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| การระดมความคิด         | กิจกรรมกลุ่ม                 | รับทราบหน้าที่ของตน วิธีการ และเทคนิคการระดมความคิด      | บทบาทหน้าที่ เทคนิคการระดมสมอง                                       | ให้ข้อมูล<br>ย้อนกลับ สังเกตพฤติกรรม    |
| ต้นไม้แห่งความคิด      | กิจกรรมกลุ่ม                 | สามารถวิเคราะห์และประเมินทางเลือก และตัดสินใจแก้ปัญหาได้ | หลักการแก้ปัญหา การวิเคราะห์และการประเมินทางเลือกการตัดสินใจ         | ให้ข้อมูล<br>ย้อนกลับ การสังเกตพฤติกรรม |
| การทำงานร่วมกันเป็นทีม | บรรยายและฝึกปฏิบัติเป็นกลุ่ม | เข้าใจหลักการทำงานเป็นทีม และสามารถทำงานเป็นทีมได้       | การทำงานเป็นทีมกับการทำงานกลุ่ม รูปแบบการทำงานเป็นทีมด้วยระบบ NSW    | ให้ข้อมูล<br>ย้อนกลับ การสังเกตพฤติกรรม |
| บทบาทและหน้าที่        | บรรยายและฝึกปฏิบัติ          | เข้าใจบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตนเอง                | บทบาทในอุดมคติ บทบาทที่ควรกระทำ บทบาทที่กระทำจริง                    | ให้ข้อมูล<br>ย้อนกลับ การสังเกตพฤติกรรม |
| จิตบริการ              | บรรยายและฝึกปฏิบัติ          | เข้าใจและสามารถให้บริการที่ดี                            | จิตบริการการรับฟัง-การสื่อสาร-ความหมายด้วยใจ ลักษณะการให้บริการที่ดี | ให้ข้อมูล<br>ย้อนกลับ การสังเกตพฤติกรรม |
| การสื่อสารที่ดี        | บรรยายและฝึกปฏิบัติ          | เข้าใจและสามารถสื่อสารได้ดี                              | หลักการสื่อสาร การสื่อสารที่ดี                                       | ให้ข้อมูล<br>ย้อนกลับ การสังเกต         |

ตารางที่ 4 : กรอบโครงสร้างรูปแบบเพื่อการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำด้านสากล วังเต่า ด้วยระบบ National Single Window ด้านทักษะ

| กิจกรรม                      | ลักษณะกิจกรรม                                | จุดประสงค์                                                           | เนื้อหา                                                      | การประเมินผล                               |
|------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| การฝึกปฏิบัติงาน             | บรรยาย<br>สาธิต<br>ฝึกปฏิบัติ                | เข้าใจระบบ NSW และนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้                          | ระบบข้อมูล<br>ระบบบริการ และ<br>ระบบเทคโนโลยี<br>ของ ระบบNSW | ให้ข้อมูลย้อนกลับ<br>การสังเกต<br>พฤติกรรม |
| เครื่องมือและคู่มือ          | บรรยาย<br>สาธิต<br>ฝึกปฏิบัติ                | เข้าใจและใช้คู่มือปฏิบัติงานได้ถูกต้อง                               | เครื่องมือ และ<br>คู่มือการใช้                               | ให้ข้อมูลย้อนกลับ<br>การสังเกต<br>พฤติกรรม |
| การประเมินทักษะการปฏิบัติงาน | การฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริง                 | เข้าใจและสามารถประเมินทักษะการปฏิบัติงานของตนเองได้                  | การประเมินทักษะการปฏิบัติงานด้วยระบบNSW และเกณฑ์ประเมิน      | ให้ข้อมูลย้อนกลับ<br>การสังเกต<br>พฤติกรรม |
| กิจกรรม 5 ส                  | บรรยาย<br>สาธิตและ<br>การฝึกปฏิบัติเป็นกลุ่ม | เข้าใจวินัยการปฏิบัติงานด้วยระบบ NSW และนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้    | การสร้าง<br>บรรยากาศในการ<br>ปฏิบัติงาน<br>แนวคิดกิจกรรม 5 ส | ให้ข้อมูลย้อนกลับ<br>การสังเกต<br>พฤติกรรม |
| บทบาทสมมติ (Role play)       | บรรยาย<br>สาธิตและ<br>ฝึกปฏิบัติ             | เข้าใจบทบาทของตนเองและผู้อื่นสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ | โครงสร้างการบริหารงาน ภาระงาน และบทบาทหน้าที่                | ให้ข้อมูลย้อนกลับ<br>การสังเกต<br>พฤติกรรม |

ตารางที่ 5: กรอบโครงสร้างรูปแบบเพื่อการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำด้านสากล วังเต่า ด้วยระบบ National Single Window ด้านความรู้

| กิจกรรม                                                      | ลักษณะกิจกรรม               | จุดประสงค์                                                   | เนื้อหา                                                                     | การประเมินผล                               |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| การศึกษา<br>ดูงาน                                            | บรรยาย<br>สาธิต<br>อภิปราย  | มีความรู้ความเข้าใจการปฏิบัติงานด้วยระบบ NSW                 | ระบบข้อมูล ระบบบริการ และระบบเทคโนโลยีของระบบ NSW การปฏิบัติงานด้วยระบบ NSW | ให้ข้อมูลย้อนกลับ<br>การสังเกต<br>พฤติกรรม |
| คู่มือการ<br>ปฏิบัติงาน<br>ของ<br>บุคลากร<br>ด้วยระบบ<br>NSW | สาธิต และฝึกปฏิบัติ         | มีความรู้และนำกระบวนการ Plan-Do-Check-Act มาใช้ในการพัฒนางาน | กระบวนการ Plan-Do-Check-Act ขั้นตอนการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยระบบ NSW     | ให้ข้อมูลย้อนกลับ<br>การสังเกต<br>พฤติกรรม |
| การเรียนรู้<br>แบบตัว<br>ต่อตัว                              | บรรยาย<br>และฝึก<br>ปฏิบัติ | เรียนรู้จากการปฏิบัติงานของตนเองและผู้อื่น                   | หลักการเรียนรู้<br>กระบวนการ<br>ปฏิบัติงานด้วยระบบ NSW                      | ให้ข้อมูลย้อนกลับ<br>การสังเกต<br>พฤติกรรม |
| 4. ความรู้<br>เกี่ยวกับ<br>ระบบ<br>NSW                       | บรรยาย<br>และฝึก<br>ปฏิบัติ | มีความรู้ ระบบ NSW สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง    | ระบบ NSW และระบบย่อย                                                        | ให้ข้อมูลย้อนกลับ<br>การสังเกต<br>พฤติกรรม |

3. หลังการใช้รูปแบบเพื่อการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำด้านสากลวังเต่า ด้วยระบบ National Single Window บุคลากรประจำด้านสากลวังเต่า มีการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานดีขึ้นกว่าก่อนการใช้รูปแบบ

โดยมีค่าเฉลี่ยด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ทักษะ และความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังเสนอในตารางที่ 6-7

ตารางที่ 6 : เปรียบเทียบคะแนนตัวแปรก่อนดำเนินการและหลังการดำเนินการในทุกตัวแปรตามแบบ Multivariate Test

| Effect                         |                    | Value | F       | df  | Error df | Sig. |
|--------------------------------|--------------------|-------|---------|-----|----------|------|
| Intercept                      | Pillai's Trace     | 0.779 | 123.265 | 3.0 | 105.0    | .00* |
|                                | Wilks' Lambda      | 0.221 | 123.265 | 3.0 | 105.0    | .00* |
|                                | Hotelling's Trace  | 3.522 | 123.265 | 3.0 | 105.0    | .00* |
|                                | Roy's Largest Root | 3.522 | 123.265 | 3.0 | 105.0    | .00* |
| ศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร | Pillai's Trace     | 0.147 | 6.018   | 3.0 | 105.0    | .01* |
|                                | Wilks' Lambda      | 0.853 | 6.018   | 3.0 | 105.0    | .01* |
|                                | Hotelling's Trace  | 0.172 | 6.018   | 3.0 | 105.0    | .01* |
|                                | Roy's Largest Root | 0.172 | 6.018   | 3.0 | 105.0    | .01* |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 7: เปรียบเทียบคะแนนตัวแปร ของกลุ่มทดลอง ที่ละตัวแปรตาม แบบ Univariate Tests

| ตัวแปรเปรียบเทียบ | ตัวแปรตาม                      | Type III Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig. |
|-------------------|--------------------------------|-------------------------|----|-------------|---------|------|
| กลุ่ม             | คุณลักษณะที่พึงประสงค์         | 11.996                  | 1  | 11.996      | 44.168* | .000 |
|                   | ทักษะ                          | 3.703                   | 1  | 3.703       | 7.304*  | .005 |
|                   | ความรู้                        | 8.170                   | 1  | 8.170       | 16.605* | .000 |
|                   | ศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร | 3.025                   | 1  | 3.005       | 4.270*  | .008 |
|                   | บุคลากร                        |                         |    |             |         |      |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## อภิปรายผล

ผลการวิจัยระยะที่ 1 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำด่านสากลวังเต่า ด้วยระบบ National Single Window มี 3 ปัจจัย ได้แก่ 1) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ 2) ทักษะ และ 3) ความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่กำหนดไว้ ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากด่านสากลวังเต่า ได้ทดลองใช้ระบบ NSW ในการปฏิบัติงานด้านการนำเข้า การส่งออก และโลจิสติกส์ ในปี พ.ศ. 2560 เป็นโครงการนำร่อง (Pilot Study) ดังนั้น บุคลากรของด่านสากลวังเต่าจึงมีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับระบบข้อมูล ระบบบริการ และระบบเทคโนโลยี ของระบบ NSW ซึ่งได้รับการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การเรียนรู้จากการปฏิบัติงานประจำ การศึกษาด้วยตนเองและการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานและเครือข่ายสอดคล้องกับผลการวิจัยนี้ พบว่า ความรู้ของบุคลากร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยระบบ NSW และส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยระบบ NSW นอกจากนี้ David C. McClelland (1975) ได้อธิบายความหมายของศักยภาพ คือ คุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่เกี่ยวข้องกันซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้เป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานในงานที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่า หรือเหนือกว่าเกณฑ์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พงษ์ ชลานุเคราะห์ (2550) พบว่า ความสามารถของบุคลากรที่มีผลต่อระบบพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารเพื่อสนับสนุนกิจกรรมโลจิสติกส์ ได้แก่ 1) ความสามารถด้านข้อมูลในการลดข้อมูลซ้ำซ้อน การแบ่งปันข้อมูลแบบทันทีทันใดระหว่างผู้ประกอบการและคู่ค้า การสร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยของข้อมูล 2) ความสามารถด้านความรวดเร็วในการดำเนินพิธีการศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากร และการติดต่อประสานงาน และ 3) ความสามารถในการแข่งขัน การเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าต่างประเทศ การอำนวยความสะดวกทางการค้าผลการวิจัยของธัญญาลักษณ์ บุญนอก (2555) พบว่า ปัญหาและประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านเอกสารประกอบการเดินพิธีการส่งออกสินค้า บริษัท ABC จำกัด ได้แก่ การจัดทำใบขนสินค้าผิดพลาด ลำช้า ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อองค์กร จากการสังเกตของผู้วิจัย หลักการ และผลการวิจัยที่

เกี่ยวข้องแสดงให้เห็นว่า คุณสมบัติที่พึงประสงค์ ทักษะ และความรู้ที่เกี่ยวข้องกัน จะผลักดันให้บุคลากรปฏิบัติงานด้านระบบ NSW ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัยระยะที่ 2 การสร้างรูปแบบเพื่อการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำด้านสากลวังเต่า ด้วยระบบ National Single Window เป็นกิจกรรมการพัฒนาปัจจัยที่ได้จากการวิจัยระยะที่ 1 ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านทักษะ และด้านความรู้ มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาจำนวน 15 กิจกรรม ได้แก่ 1) การระดมความคิด 2) ต้นไม้แห่งความคิด 3) การทำงานร่วมกันเป็นทีม 4) บทบาทและหน้าที่ 5) จิตบริการ 6) การสื่อสารที่ดี 7) การฝึกปฏิบัติงาน 8) เครื่องมือและคู่มือ 9) การประเมินทักษะการปฏิบัติงาน 10) กิจกรรม 5 ส 11) บทบาทสมมติ 12) การศึกษาดูงาน 13) คู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยระบบ NSW 14) การเรียนรู้แบบตัวต่อตัว และ 15) ความรู้เกี่ยวกับ NSW ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ เนื่องจากรูปแบบเพื่อการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นรูปแบบการพัฒนาที่ตอบสนองกับสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยระบบ NSW โดยใช้ผลการวิจัยระยะที่ 1 และแนวคิดการพัฒนา ศักยภาพว่า บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้มักจะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้ทักษะ/ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548) การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยยึดหลักการเรียนรู้ ของ Bloom (1956) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของคนตามลำดับขั้น จากความรู้ ความเข้าใจ และการนำไปใช้ รวมทั้งหลักการเรียนรู้ของ Piaget (1977) มีความเชื่อว่าการเรียนรู้จะเกิดขึ้นเมื่อผู้เรียนได้ปรับเปลี่ยนโลกภายในของตนโดยอาศัยกระบวนการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการรับความรู้ใหม่เข้าไปในสมองหรือจากการปรับเปลี่ยนความรู้เก่าให้เข้ากับความรู้ใหม่การจัดกิจกรรมพัฒนาสอดคล้องกับผลการวิจัยของปีเตอร์ รักธรรม และลัดดาวัลย์ แก้วกิติพงษ์ (2553) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการใช้ระบบเชื่อมโยงอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ คุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล และคุณภาพของการบริการ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความไว้วางใจในระบบ เมื่อได้มีการให้ความรู้ความเข้าใจเพิ่มเติม เกี่ยวกับระบบ และพิธีการที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้หน่วยงานภาคเอกชน มีความมั่นใจเพิ่มขึ้นมากที่จะใช้งานระบบ เมื่อได้มีการแลกเปลี่ยน

เรียนรู้กันระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่พัฒนาระบบ NSW สำเร็จไปแล้ว 100% ทำให้หน่วยงานสามารถคาดการณ์ถึงปัญหาได้ดีขึ้น สุนิย์รัตน์ กิตติกาญจนรักษ์ (2553) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีนำเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การติดตามประเมินผล ภาวะผู้นำ ความรู้ความเข้าใจ บทบาทเจ้าหน้าที่ ทัศนคติและการมีส่วนร่วม การมีส่วนร่วม และวัฒนธรรม องค์การ/ค่านิยม หัตถ์ภรณ์ อินดำ (2554) พบว่า ปัญหาและปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการนำระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการด้านการเงินและบัญชีของด่านศุลกากรสำนักงานศุลกากร ได้แก่ โปรแกรม คู่มือปฏิบัติงาน เทคโนโลยี บุคลากร การควบคุมภายใน และข้อมูล

ผลการวิจัยระยะที่ 3 หลังการใช้รูปแบบเพื่อการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำด่านสากลวังเต่า ด้วยระบบ National Single Window บุคลากรประจำด่านสากลวังเต่า มีการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานดีขึ้นกว่าก่อนการใช้รูปแบบ โดยมีค่าเฉลี่ยด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ทักษะ และความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับอรุณี อินเทพ และประกายศรี ศรีรุ่งเรือง (2558: 271) พบว่า สภาพปัญหาการให้บริการของด่านศุลกากรเชียงของ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ด้านการบริการ ได้แก่ มาตรฐานการจัดลำดับการบริการ การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก และการให้ข่าวสารข้อมูลและข้อปฏิบัติ ด้านบุคลากร ได้แก่ ความซื่อสัตย์จำนวนเจ้าหน้าที่ ขวัญกำลังใจระเบียบ กฎหมาย และขั้นตอนการทำงานดังนั้นรูปแบบนี้จึงมีคุณภาพ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เมื่อนำไปใช้กับกลุ่มทดลองจึงส่งผลให้ ศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรดีขึ้นกว่าก่อนการทดลองใช้รูปแบบผลการพัฒนาหลังการทดลอง บุคลากรแขนงการนำเข้า แขนงการส่งออก และแขนงการโลจิสติกส์ที่ผ่านการอบรมด้วยรูปแบบนี้ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ มีความพร้อมในการบริการแก่ผู้ประกอบการและผู้รับบริการอื่นๆ บริการรวดเร็ว ข้อมูลถูกต้องรู้งานของตนและเพื่อนร่วมงาน ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และเห็นประโยชน์ของระบบ National Single Window

### ข้อเสนอแนะ

1. ในการวิจัยนี้ ได้มีการวิเคราะห์งานของแขนงการนำเข้า แขนงการส่งออก และแขนงการโลจิสติกส์ ของด่านสากลวังเต่า สปป.ลาว การนำเสนอข้อบ่งชี้ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ทักษะ และความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยระบบ National Single Window ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหารด่านสากลวังเต่า และด่านสากลอื่นๆ ใน สปป.ลาว นำไปเป็นกรอบในการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงาน และประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ให้มีความสามารถในการแข่งขันรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนต่อไป

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ National Single Window ได้แก่ ธนาคาร ด่านสากล กรมการค้าระหว่างประเทศ กรมศุลกากร และกรมทางหลวงสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของตนเอง เพื่อสนับสนุนการพัฒนาระบบ National Single Window ให้ได้มาตรฐานสากลต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการคลัง. ข้อตกลง เลขที่ 2109 / กง ลงวันที่ 26 มิถุนายน 2015.

ัญญาลักษณ์ บุญเนก. (2555). การศึกษาปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านเอกสารประกอบการเดินพิธีการส่งออกสินค้า กรณีศึกษา : บริษัท ABC จำกัด. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ปีเตอร์ รักรธรรม และลัดดาวัลย์ แก้วกิติพงษ์. (2553). “การศึกษาปัจจัยและกลยุทธ์ที่สร้างแรงจูงใจ ในการใช้ระบบเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์”. วารสารบริหารธุรกิจนิต้า, 87 (กรกฎาคม-กันยายน 2553): 129-139.

พงษ์ชัย อธิคมรัตนกุล. (2550). โลจิสติกส์: ก้าวอย่างประเทศไทยในกระแสโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.

พเยาว์ ชลานุเคราะห์. (2550). ระบบพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้

**เอกสารเพื่อการสนับสนุนกิจกรรมโลจิสติกส์.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์  
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการด้านโลจิสติกส์, บัณฑิตวิทยาลัย,  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ระบบสารานุกรมภาษี. (ม.ป.ป.). **ระบบ National Single Window (NSW).**  
(Online) สืบค้นจาก

[http://wiki.mof.go.th/mediawiki/index.php/%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%9A%E0%B8%9A\\_National\\_Single\\_Window\\_\(NSW\)](http://wiki.mof.go.th/mediawiki/index.php/%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%9A%E0%B8%9A_National_Single_Window_(NSW)), เข้าถึงเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2561.

รายงานประจำปี 2558. (2558). หน่วยงานตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ด่านสากล  
วังเต่า. (ม.ป.ท.)

สำนักการค้าและการลงทุน. (ม.ป.ป.). **คู่มือการค้าและการลงทุน ในสาธารณรัฐ  
ประชาธิปไตยประชาชนลาว.** (Online) สืบค้นจาก

<http://thailaws.com/download/aec/Laos%20Trade%20and%20Investment%20Handbook.pdf>, เข้าถึงเมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2561.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.). **การปรับใช้สมรรถนะในการ  
บริหารทรัพยากรมนุษย์.**เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง สมรรถนะ  
ของข้าราชการ, 31 มกราคม 2548.

สำนักงานยุทธศาสตร์การพาณิชย์. (ม.ป.ป.). **คู่มือเตรียมความพร้อมการนำเข้า-  
ส่งออกสินค้า.** (Online)

สืบค้นจาก <http://www.moc.go.th/index.php/2015-12-03-06-16-42/item/42-367.html>, เข้าถึงเมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2561.

อรุณี อินเทพ และประกายศรี ศรีรุ่งเรือง. (2558). **สภาพปัญหาการให้บริการ  
ของด่านศุลกากรเชียงของ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย.**  
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
เชียงราย.

Bloom, B.S. (Ed.). Engelhart, M.D., Furst, E.J., Hill, W.H., Krathwohl, D.R.  
(1956). **Taxonomy of Educational Objectives, Handbook I:  
The Cognitive Domain.** New York: David McKay Co Inc.

Cochran, W.(1977). **Sampling Techniques**, (3<sup>rd</sup>.ed.). New York: Wiley.

McClelland, D.C. (1975). **A Competency Model for Human Resource**

**Management Specialists to Be Used in the Delivery of the Human Resource Management Cycle.** Boston: Mcber.

Piaget, J. (1977). **The Role of Action in the Development of Thinking in Knowledge and Development**, (pp 17-42). Springer US.

### Translated Thai References

An Annual Report 2015. (2015). **Immigration of Wangtao**

**International Border.** (n.p.)

Athikhom, Phongchai. (2007). **Logistics: Steps of Thailand in**

**Globalization.** Bangkok: Sukhapapjai.

Boon-Anek, Thanyaluk. (2012). **A Study of Problems and High**

**Effectiveness in Handling Export Document in Case of ABC**

**company Ltd.** A Self – Study, Master of Business Administration

Curriculum, Logistic Management Field, Graduate College, Thai

Commerce Chamber University.

Chalanukhoh, Phayea. (2007). **A System of Customs Through an**

**Electronic Paperless for Supporting Logistics Activities,** A

Thesis of Master of Science, Logistic Management Field,

Graduate College, Chulalongkorn University.

Commercial Strategy Office. (n.d.). **A Handbook of Ready**

**Preparation for an Import-Export.** (Online). Retrieved from

[http://www.moc.go.th/index.php/2015-12-03-06-16-](http://www.moc.go.th/index.php/2015-12-03-06-16-42/item/42-367.html)

[42/item/42-367.html](http://www.moc.go.th/index.php/2015-12-03-06-16-42/item/42-367.html), accesses on March 12, 2018.

Inthep, A & Prakaisri, S. (2558). **Service Problems of Chiangkhong**

**Customs, Chiangkhong district, Chiangrai province.** A thesis

of Master of Public Administration Program, Rajabhat

Chiangrai University. Ministry of Finance. An Agreement No.

2019/กน 0n June 26, 2015.

Office of Civil Service Commission (C.C). **An Adaptation of**

**Competency of Human Resources Administration.**

Seminar Handouts on Government Officers' Competencies,  
January 31<sup>st</sup>, 2018. January 31, 2005.

Raktham, P. & Kewkitipong, Laddawan. (2010). "A Study of Factors and  
Strategies to motivate the use of Electronic Connection System".

**Nida Business Administration Journal**, Volume 87 (July-  
September), p. 129-139.

Tax Encyclopedia System. (n.d.). **A System of National Single**

**Window (NSW)**. (Online) Retrieved from

[http://wiki.mof.go.th/mediawiki/index.php/%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%9A%E0%](http://wiki.mof.go.th/mediawiki/index.php/%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%9A%E0%B8%9A_National_Single_Window_(NSW))

[B8%9A\\_National\\_Single\\_Window\\_\(NSW\)](http://wiki.mof.go.th/mediawiki/index.php/%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%9A%E0%B8%9A_National_Single_Window_(NSW)). Accessed on  
February 26, 2018.

Trade and Investment Office. (n.d.). **A Handbook for Trade and**

**Investment in Lao People's Democratic Republic**. (Online)

Retrieved from [http://thailaws.com download/](http://thailaws.com/download/aec/Laos%20Trade%20and%20Investment%20Handbook.pdf)

[aec/Laos%20Trade%20 and%20](http://thailaws.com/download/aec/Laos%20Trade%20and%20Investment%20Handbook.pdf)

[Investment%20Handbook.pdf](http://thailaws.com/download/aec/Laos%20Trade%20and%20Investment%20Handbook.pdf), Accessed on March 12, 2018