

## กระบวนการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อการผ่าน พิธีการศุลกากรขาเข้าที่มีประสิทธิผล และมีประสิทธิภาพ

วันที่ได้รับต้นฉบับ:	28 พฤศจิกายน 2561
วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข:	6 กุมภาพันธ์ 2562
วันที่ตอบรับบทความ:	15 กุมภาพันธ์ 2562

ฉัตรพล มณีกุล\*

### บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงปริมาณนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการจัดการความรู้ด้านศุลกากร ได้แก่ การจัดหาความรู้ด้านศุลกากร การเก็บรักษาความรู้ด้านศุลกากร การแจกจ่ายความรู้ด้านศุลกากร และการประยุกต์ใช้ความรู้ด้านศุลกากรที่ส่งผลต่อการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าที่มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้นำเข้าส่วนประกอบและอุปกรณ์ยานยนต์จำนวน 316 ราย

ผลการวิจัยพบว่า การเก็บรักษาความรู้ด้านศุลกากรและการประยุกต์ใช้ความรู้ด้านศุลกากรส่งผลเชิงบวกต่อการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าที่มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพตามลำดับ ผู้นำเข้าควรพิจารณาจัดหาความรู้ด้านศุลกากรเพิ่มเติม ใช้ความรู้ด้านศุลกากรปรับปรุงกระบวนการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้า บันทึกประวัติข้อมูลด้านการผ่านพิธีการศุลกากรที่เป็นบทเรียนเฉพาะขององค์กร และรักษาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านศุลกากรเพื่อยกระดับการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าที่มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ

**คำสำคัญ:** กระบวนการจัดการความรู้ การผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้า ประสิทธิผล ประสิทธิภาพ

\* อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

# Influence of Knowledge Management Process on Efficient and Effective Import Customs Clearance

*Chatrpol Maneekool\**

**Received:** November 28, 2018  
**Revised:** February 6, 2019  
**Accepted:** February 15, 2019

## Abstract

This quantitative research aimed to study customs knowledge management processes i.e. customs knowledge acquisition, customs knowledge storage, customs knowledge distribution, and uses of customs knowledge that influenced on the efficient and effective import customs clearance. The researcher used constructed questionnaires to collect data from 316 samples who were the importers of automotive parts and accessories.

The research findings show that the customs knowledge storage and uses of customs knowledge influenced positively on the efficient and effective import customs clearance, respectively. The importers should consider acquiring additional customs knowledge, applying customs knowledge to improve the import customs clearance processes, registering the past records of the customs clearance that were the organization's specific learned lessons, and retaining customs specialists to enhance the efficient and effective import customs clearance.

**Keywords:** Knowledge Management Process, Import Customs Clearance, Effectiveness, Efficiency.

---

\*Lecturer of Master of Business Administration Program, Graduate School, Southeast Asia University.

## บทนำ

การแข่งขันทางการค้าที่รุนแรงในปัจจุบันทำให้ผู้ประกอบการต่างพยายามเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขัน การนำเข้าสินค้าเป็นทางเลือกที่ผู้ประกอบการใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ แต่การขาดความรู้ด้านศุลกากรซึ่งส่วนใหญ่เป็นความรู้เชิงเทคนิคที่มีความยุ่งยากซับซ้อนทำให้เกิดความผิดพลาดในการผ่านพิธีการศุลกากร ความล่าช้าในการนำสินค้าออกจากท่าที่นำเข้าเป็นผลให้ส่งมอบสินค้าไม่ทันเวลาและค่าใช้จ่ายในการเก็บสินค้าที่ทำนำเข้าเพิ่มมากขึ้น รวมถึงผู้นำเข้าอาจต้องเสียค่าปรับศุลกากรในอัตราสูง (Millar, 2015)

อุตสาหกรรมส่วนประกอบและอุปกรณ์ยานยนต์มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อเศรษฐกิจของทั้งประเทศไทยและกลุ่มประเทศอาเซียน รัฐบาลไทยได้ให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีศุลกากรสำหรับการนำเข้าสินค้าในอุตสาหกรรมดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม การขาดการจัดการความรู้ด้านศุลกากรของผู้ประกอบการที่เพียงพอทำให้การชำระภาษีหรือการผ่านพิธีการศุลกากรไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร (Thailand Development Research Institute, 2013) โดยเฉพาะ ผู้นำเข้าส่วนประกอบและอุปกรณ์ยานยนต์ประกอบด้วยผู้ประกอบการในหลายระดับของโซ่อุปทาน (Tiers) และมีระดับการจัดการความรู้ที่แตกต่างกัน (Khochachan, 2013) รวมถึงอัตราอากรของส่วนประกอบและอุปกรณ์ยานยนต์ในปัจจุบันที่มีอัตราอากรขาเข้าอยู่ในระดับสูง (ประมาณ 20-40%) ทำให้การผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้ามีความเสี่ยงด้านภาษีอากรอยู่ในระดับสูงด้วยเช่นกัน

การจัดการความรู้สนับสนุนให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กลไกที่สำคัญที่สุดคือการสร้างช่องทางและเงื่อนไขให้คนเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันเพื่อนำไปใช้พัฒนางานของตนให้สัมฤทธิ์ผล (Office of Knowledge Management and Development (Public Organization), 2017) โดยเฉพาะความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่สั่งสมอยู่ในบุคคลสามารถช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนอกจากจะต้องมีความรู้แบบฝังลึกแล้วยังต้องมีกระบวนการจัดการความรู้ที่ดีอีกด้วย (Toumsomboon, 2011) กระบวนการจัดการความรู้ที่ส่งเสริมการเคลื่อนย้ายของความรู้ระหว่างบุคคลและกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กรประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ คือ การจัดหาความรู้ การเก็บรักษาความรู้ การแจกจ่ายความรู้และการประยุกต์ใช้ความรู้ (Gonzalez & Martins, 2017)

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น กระบวนการจัดการความรู้ที่ดีส่งเสริมให้การทำงานเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้จึงเพื่อสำรวจระดับของกระบวนการจัดการความรู้ด้านศุลกากรของผู้นำเข้าส่วนประกอบและอุปกรณ์ยานยนต์ ใน 4 ขั้นตอนดังกล่าว ระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้า และศึกษากระบวนการจัดการความรู้ด้านศุลกากรในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าที่มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ ซึ่งนอกจาก

ความรู้ทางแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่ได้รับจากการวิจัยแล้ว ความรู้ที่ได้ยังเป็นประโยชน์ในการจัดการความรู้ด้านบุคลากรของผู้นำเข้าทั่วไปเพื่อยกระดับการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าให้มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## ทบทวนวรรณกรรม

### กระบวนการจัดการความรู้

Franklin (2005) ระบุว่า องค์ประกอบของการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ประกอบด้วย 1) คน (People) 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) และ 3) กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) ที่ประกอบด้วยแนวทางและขั้นตอนของการจัดการความรู้โดยต้องระบุสารสนเทศที่ต้องการจากแหล่งข้อมูลทั้งจากภายในและภายนอก

นักวิชาการหลายท่านได้จำแนกขั้นตอนของกระบวนการจัดการความรู้ในองค์การที่แตกต่างกัน และคล้ายคลึงกัน (Srimahavaro, 2012) การวิจัยครั้งนี้ได้นำผลการวิจัยกรอบแนวคิดและทฤษฎี (Theoretical-Conceptual Research) ของ Gonzalez และ Martins (2017) ที่ได้สร้างกรอบแนวคิดของกระบวนการจัดการความรู้จากงานวิจัยจำนวน 71 เรื่อง โดยผลการวิจัยของเขาระบุว่ากระบวนการจัดการความรู้ที่ส่งเสริมการเคลื่อนย้ายของความรู้ระหว่างบุคคลและกลุ่มต่าง ๆ ในองค์การมีขั้นตอนที่สำคัญคือ การจัดหาความรู้ การเก็บรักษาความรู้ การแจกจ่ายความรู้ และการประยุกต์ใช้ความรู้ และได้สรุปวัตถุประสงค์หลักและกิจกรรมขององค์การที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการความรู้ในแต่ละขั้นตอนไว้ดังต่อไปนี้

**1. การจัดหาความรู้ (Knowledge Acquisition)** มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อรวบรวมหรือสร้างความรู้ภายในองค์การโดยผ่านกระบวนการเรียนรู้รวมถึงกิจกรรมกับผู้อื่นภายนอกองค์กร โดยมีกิจกรรมขององค์การที่เกี่ยวข้องคือ การจัดอบรม การกระตุ้นให้มีการศึกษาหาหนทางในการทำงานที่ได้ผลดีที่สุด การพัฒนาวัฒนธรรมองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ การจัดจ้างบุคคลภายนอกหรือร่วมมือกับองค์กรอื่นเพื่อให้ความรู้ การจ้างบุคลากรใหม่เพื่อนำความรู้ใหม่ ๆ มาให้กับองค์การ การจัดหาทรัพย์สินทางปัญญา เช่น โปรแกรม สิทธิบัตร ลิขสิทธิ์ เป็นต้น เพื่อเพิ่มเติมความรู้ให้กับองค์การ

**2. การเก็บรักษาความรู้ (Knowledge Storage)** มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อจัดเก็บและรักษาประวัติหรือประสบการณ์ของบุคลากรและกลุ่มงานให้อยู่ในระบบความจำทางกายภาพในส่วนกลางขององค์การ โดยมีกิจกรรมขององค์การที่เกี่ยวข้องคือ การบ่งชี้และบันทึกวิธีปฏิบัติที่ดี การบันทึกประวัติที่ถือว่าเป็นบทเรียนขององค์การ การรวบรวมความรู้จากการปฏิบัติงาน หลักการและกฎเกณฑ์ขององค์การ การรักษาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการเก็บรักษาความรู้และบันทึกช่วยจำขององค์การ

**3. การแจกจ่ายความรู้ (Knowledge Distribution)** มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเผยแพร่ความรู้ที่ชัดเจน รวมถึงการติดต่อกันโดยตรงระหว่างบุคลากรหรือภายในกลุ่มเพื่อที่จะเผยแพร่แบ่งปันความรู้ โดยมีกิจกรรมขององค์การที่เกี่ยวข้องคือการเปิดเผยความรู้ขั้นพื้นฐานให้กับพนักงาน การส่งเสริมพัฒนาการทำงานเป็นกลุ่ม การจัดการทำงานแบบเป็นกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้กันในกลุ่ม การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือเพื่อเผยแพร่ความรู้ภายในองค์การ

**4. การประยุกต์ใช้ความรู้ (Uses of Knowledge)** มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อค้นหาเข้าถึงและใช้ข้อมูลความรู้ที่จัดเก็บเอาไว้ในระบบความจำขององค์กรเพื่อใช้หรือเพิ่มทักษะในการทำงานโดยมีกิจกรรมขององค์การที่เกี่ยวข้องคือการสร้างทีมงานเพื่อแก้ไขปัญหา การพัฒนากิจกรรมต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน การเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานประจำวัน การใช้กระบวนการและข้อเสนอแนะในการทำงานซึ่งรวบรวมมาจากวิธีปฏิบัติที่ดีและบทเรียนขององค์การ

### **การผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าที่มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ**

ในการนำสินค้าผู้นำเข้าจะต้องผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าคือปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และประกาศที่กรมศุลกากรและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าให้ถูกต้องครบถ้วน โดยปฏิบัติตามขั้นตอนตามที่กรมศุลกากรกำหนดใน 2 ขั้นตอนหลักคือ 1) จัดเตรียมเอกสารและส่งข้อมูลรายละเอียดของสินค้าที่นำเข้าและรายการภาษีศุลกากรตามใบขนสินค้าขาเข้าในระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Import) ไปยังกรมศุลกากร โดยสำแดงหรือแสดงราคาศุลกากร ประเภทพิกัดศุลกากร และชำระภาษีอากรขาเข้าทั้งสิ้น (ถ้ามี) ในอัตราที่ถูกต้อง และ 2) นำสินค้าที่นำเข้ามาให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรตรวจสอบตามเงื่อนไขที่กรมศุลกากรกำหนดก่อนที่จะนำสินค้าออกจากอารักขาหรือการควบคุมของศุลกากรที่ทำที่นำเข้าสินค้าดังกล่าว (Thai Customs Department, 2018)

การผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการโลจิสติกส์สำหรับสินค้าที่นำเข้าจากคำนิยามการจัดการโลจิสติกส์ของ Council of Supply Chain Management Professional (2018) ระบุว่าจัดการโลจิสติกส์เป็นกระบวนการวางแผน การนำไปใช้ และการควบคุมการเคลื่อนย้ายและการจัดเก็บสินค้า บริการ และข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงจุดของการบริโภคที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า จากคำนิยามดังกล่าวจะเห็นว่าวัตถุประสงค์หลักของการจัดการโลจิสติกส์ต้องมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล ไม่สามารถบรรลุผลแต่เพียงด้านใดด้านหนึ่งได้ ประสิทธิภาพคือการลดต้นทุนและเวลาที่ใช้ไป แต่ขณะเดียวกันก็ต้องมีประสิทธิผลคือคุณภาพหรือการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันเวลา (Banomyong, 2007)

ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานนั้นหมายถึงระดับความสำเร็จของการปฏิบัติงานในการที่จะทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้ (Nantaprecha, 2012) ส่วนประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานนั้นไม่สามารถแยกออกจากประสิทธิผลหรือจะต้องมีประสิทธิผลด้วยเพราะหากไม่มีประสิทธิผลย่อมแสดงว่าการปฏิบัติงานงานดังกล่าวนั้นไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ได้ แต่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลนั้นอาจไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ (Yutthanava, 2011)

การผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้ายังเป็นการจัดการภาษีอากรสำหรับสินค้าที่นำเข้า การจัดการภาษีอากรมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ การแสวงหาความรู้ความเข้าใจด้านภาษีอากร การกำหนดนโยบายและวางแผนในด้านภาษีอากร การนำไปปฏิบัติ การติดตามและประเมินผลและการแก้ไขปรับปรุงโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เสียภาษีอากรได้อย่างประหยัด ครอบคลุม และถูกต้องตามกฎหมาย (Trachoetham, 2010) จะเห็นได้ว่าวัตถุประสงค์ของการจัดการภาษีอากรนั้นต้องมีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน ประสิทธิผลคือการเสียภาษีอากรได้อย่างครบถ้วนและถูกต้องตามกฎหมาย ส่วนประสิทธิภาพคือการเสียภาษีอากรได้อย่างประหยัด หมายถึง ไม่ต้องเสียภาษีอากรหรือเสียภาษีอากรน้อยลงโดยไม่ผิดกฎหมาย หรือจากการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรตามเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดให้ รวมถึงการลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการบริหารจัดการและการชำระภาษีอากร

การผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าเป็นทั้งส่วนหนึ่งของการจัดการโลจิสติกส์และการจัดการภาษีอากร ดังนั้น วัตถุประสงค์ของการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าจึงควรมีทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพในแง่มุมมองของประสิทธิผลนั้นหมายถึงการนำสินค้าออกจากท่าที่นำเข้าได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามกฎหมาย ระเบียบของศุลกากร และของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยแสดงรายการสินค้าได้อย่างถูกต้อง รวมถึงการนำสินค้าออกจากท่าที่นำเข้าส่งมอบต่อผู้ใช้สินค้าได้ทันเวลาตามความต้องการ ส่วนแง่มุมมองของประสิทธิภาพนั้นหมายถึงการชำระอากรได้อย่างถูกต้อง รวมถึงการไม่ต้องเสียภาษีอากรหรือเสียภาษีอากรน้อยลงจากการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย ไม่มีค่าใช้จ่ายที่ท่าที่นำเข้าหรือค่าปรับศุลกากรที่เกิดขึ้นจาก ความผิดพลาดในการผ่านพิธีการศุลกากร

### **กระบวนการจัดการความรู้ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ**

องค์กรจะเกิดประสิทธิผลได้นั้นต้องมีกระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ โดยเฉพาะการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพนั้น นอกจากจะต้องมีความรู้แบบฝังลึกแล้วยังต้องมีกระบวนการจัดการความรู้ที่ตีอีกด้วย (Toumsomboon, 2011)

กระบวนการจัดการความรู้ทำให้องค์กรสามารถเก็บ รับ สร้าง และต่อยอดองค์ความรู้ที่นำมาใช้ในองค์กร ทำให้สามารถทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และประหยัด (Cost) จากการที่องค์กรสามารถสร้างผลงานจากทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) ได้ดีกว่า (Better) ถูกกว่า (Cheaper) และเร็วกว่า (Faster) (Suksin, 2008)

แม้ว่าแนวคิดที่กล่าวมาแล้วข้างต้นจะระบุว่ากระบวนการจัดการความรู้ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม การศึกษาที่ผ่านมาพบว่ากระบวนการจัดการความรู้ในขั้นตอนต่าง ๆ มีทั้งส่งผลและไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ซึ่งอาจเนื่องมาจากความแตกต่างกันของบริบทของการวิจัย ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง การจำแนกขั้นตอนของกระบวนการจัดการความรู้ (Srimahavaro, 2012) และขอบเขตค่านิยมของประสิทธิผลและประสิทธิภาพที่แตกต่างกัน (Kenneth & Wim, 2012) ของการศึกษาที่ผ่านมาดังต่อไปนี้

### **การจัดการความรู้ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ**

Zaied Hussein และ Hassan (2012) ได้ศึกษาบทบาทของการจัดการความรู้ที่ระดับผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจ โดยแบ่งกระบวนการจัดการความรู้ออกเป็น 5 ขั้นตอนคือการจัดการความรู้ การแปลงความรู้ การเก็บรักษาความรู้ การป้องกันความรู้ และการประยุกต์ใช้ความรู้ โดยผลการดำเนินงานด้านประสิทธิผลหมายถึงส่วนแบ่งการตลาดและความได้เปรียบในการแข่งขัน ส่วนด้านประสิทธิภาพหมายถึงการลดต้นทุนและความสามารถในการทำกำไร ผลการศึกษาพบว่า การจัดการความรู้ไม่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานทั้งด้านประสิทธิผลและด้านประสิทธิภาพ

Fadia และ Kamel (2015) ได้ศึกษาอิทธิพลของกระบวนการจัดการความรู้ที่มีต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรของสถาบันการศึกษาภาคเอกชน โดยแบ่งกระบวนการจัดการความรู้ออกเป็น 4 ขั้นตอนคือการจัดการความรู้ การเก็บความรู้ การแบ่งปันความรู้ และการประยุกต์ใช้ความรู้ โดยประสิทธิผลหมายถึงการทำงานที่มีความถูกต้อง ส่วนประสิทธิภาพหมายถึงผลิตภาพและการประหยัดต้นทุน ผลการศึกษาพบว่า การจัดการความรู้ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลแต่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม Mohammed และ Sarmad (2012) ได้ศึกษาผลกระทบของกระบวนการจัดการความรู้ที่มีต่อผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจ โดยแบ่งกระบวนการจัดการความรู้ออกเป็น 8 ขั้นตอนคือการสร้างและจัดการความรู้ การปรับปรุงความรู้ การใช้ความรู้ การเก็บความรู้ การโอนถ่ายความรู้ การแปลงความรู้ การเข้าถึงความรู้ และการกำจัดความรู้ ซึ่งผลการดำเนินงานด้านประสิทธิผลหมายถึงผลประกอบการด้านการผลิต การตลาดและการพัฒนาบุคลากร ส่วนด้านประสิทธิภาพหมายถึงผลประกอบการด้านการเงิน ผลการศึกษาพบว่า การสร้างและจัดการความรู้มีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานทั้งด้านประสิทธิผลและด้านประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม Mills และ Smith (2011) ได้ระบุว่าจัดการความรู้เป็นความสามารถขององค์กรในการบ่งชี้ แสวงหา และรวบรวมความรู้ที่จำเป็นและมีความสำคัญในการปฏิบัติงาน เมื่อองค์กรมีความรู้ที่จำเป็นและสำคัญในการปฏิบัติงานแล้วย่อมสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างมีคุณภาพหรือมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลา

และค่าใช้จ่ายในการแสวงหาความรู้ที่จำเป็นเพิ่มเติมในการทำงานหรือการแก้ไขข้อผิดพลาดเนื่องจากการไม่มีความรู้ที่ถูกต้องครบถ้วน ทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น จากเหตุผลดังกล่าวได้สนับสนุนว่า ระดับการจัดการความรู้อันสูงจะส่งเสริมให้การผ่านพิธีการศุลกากรเข้ามีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

**สมมติฐานที่ 1** การจัดการความรู้ด้านศุลกากรส่งผลเชิงบวกต่อการผ่านพิธีการศุลกากรเข้าที่มีประสิทธิภาพ

**สมมติฐานที่ 2** การจัดการความรู้ด้านศุลกากรส่งผลเชิงบวกต่อการผ่านพิธีการศุลกากรเข้าที่มีประสิทธิภาพ

### **การเก็บรักษาความรู้ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพ**

Suwaruk (2011) ได้ศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลในเขตภาคกลาง โดยได้แบ่งกระบวนการจัดการความรู้ออกเป็น 7 ขั้นตอนคือ การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและจัดการความรู้ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ การเรียนรู้และใช้ประโยชน์ความรู้ โดยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานหมายถึงการลดต้นทุนในกระบวนการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จโดยสิ้นเปลืองเวลาและทรัพยากรน้อยที่สุด ผลการศึกษาพบว่า การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาของ Zaied Hussein และ Hassan (2012) และการศึกษาของ Fadia และ Kamel (2015) ชี้ให้เห็นว่าการเก็บรักษาความรู้ส่งผลเชิงบวกต่อทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ Davenport และ Klahr (1998) ระบุว่า การเก็บรักษาความรู้ขององค์กรมุ่งเน้นการเก็บความรู้ที่มีอยู่อย่างเป็นระบบไว้ที่แหล่งความรู้ส่วนกลาง ความรู้ที่ถูกจัดเก็บไว้จะเป็นระเบียบยอมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าถึงความรู้ได้ตรงต่อความต้องการ ทำให้งานประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การเก็บรักษาความรู้ยังมุ่งเน้นทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่ายและสะดวก ค้นหาความรู้ที่ใช้ในการทำงานได้อย่างรวดเร็วทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากเหตุผลดังกล่าวได้สนับสนุนว่า ระดับการเก็บรักษาความรู้ด้านศุลกากรที่สูงขึ้นจะส่งเสริมให้การผ่านพิธีการศุลกากรเข้ามีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

**สมมติฐานที่ 3** การเก็บรักษาความรู้ด้านศุลกากรส่งผลเชิงบวกต่อการผ่านพิธีการศุลกากรเข้าที่มีประสิทธิภาพ

**สมมติฐานที่ 4** การเก็บรักษาความรู้ด้านศุลกากรส่งผลเชิงบวกต่อการผ่านพิธีการศุลกากรเข้าที่มีประสิทธิภาพ



### **การแจกจ่ายความรู้ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ**

การศึกษาของ Fadia และ Kamel (2015) ดังกล่าวข้างต้นพบว่า การแบ่งปันความรู้ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม Putu Rizal และ Ave (2015) ได้ศึกษาผลกระทบของการแบ่งปันความรู้ที่มีต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ซึ่งประสิทธิผลหมายถึงการปฏิบัติงานที่มีความถูกต้อง ส่วนประสิทธิภาพหมายถึงการเพิ่มผลิตภาพและการลดต้นทุน ผลการศึกษาพบว่า การแบ่งปันความรู้มีผลกระทบในเชิงบวกต่อทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การศึกษาของ Mohammed และ Sarmad (2012) ข้างต้นก็ได้พบว่าการเข้าถึงความรู้และการโอนถ่ายความรู้ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจทั้งด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

Sangeeta Sumedha และ Aparna (2015) ระบุว่า การแจกจ่ายความรู้เป็นกระบวนการแบ่งปันความรู้ระหว่างกันในองค์กร กลไกเพื่อช่วยในการค้นหาและส่งมอบความรู้ที่สามารถช่วยให้อุบัติการณ์แบ่งปันและเข้าถึงความรู้ที่จำเป็นได้ง่ายและรวดเร็ว การแบ่งปันความรู้จะทำให้เกิดการส่งมอบความรู้ที่สำคัญในการปฏิบัติงาน รวมถึงการทำงานร่วมกันทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรอบคอบถูกต้องหรือมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น การช่วยเหลือกันในกลุ่มหรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยในการเผยแพร่หรือการแบ่งปันความรู้จะทำให้การทำงานเกิดความรวดเร็วหรือมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น จากเหตุผลข้างต้นดังกล่าวได้สนับสนุนว่า ระดับการแจกจ่ายความรู้ด้านบุคลากรที่สูงขึ้นจะส่งเสริมให้การผ่านพิธีการศุลกากรเข้ามามีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

**สมมติฐานที่ 5** การแจกจ่ายความรู้ด้านบุคลากรส่งผลเชิงบวกต่อการผ่านพิธีการศุลกากรเข้ามามีประสิทธิผล

**สมมติฐานที่ 6** การแจกจ่ายความรู้ด้านบุคลากรส่งผลเชิงบวกต่อการผ่านพิธีการศุลกากรเข้ามามีประสิทธิภาพ

### **การประยุกต์ใช้ความรู้ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ**

แม้ว่าการศึกษาของ Zaid Hussein และ Hassan (2012) ข้างต้นจะพบว่าการประยุกต์ใช้ความรู้ไม่ส่งผลต่อผล การดำเนินงานขององค์กรธุรกิจทั้งในด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาของ Mohammed และ Sarmad (2012) และผลการศึกษาของ Fadia และ Kamel (2015) ข้างต้นได้สนับสนุนว่าการประยุกต์ใช้ความรู้ส่งผลเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ Sangeeta Sumedha และ Aparna (2015) ได้ระบุว่า การใช้ความรู้ที่จัดหาและจัดเก็บไว้จะทำให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขกลยุทธ์ การแก้ไขปัญหาใหม่ ๆ การปรับปรุงการทำงานทำให้

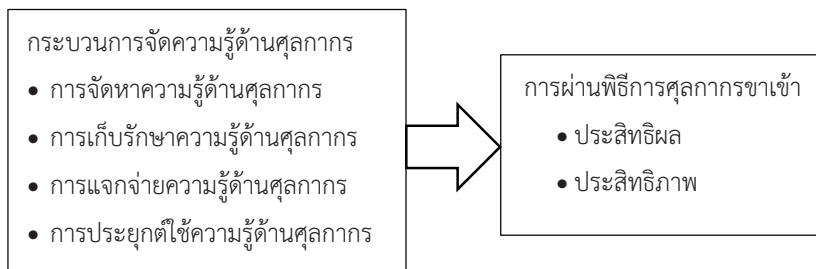
ฉัตรพล มณีกุล / กระบวนการจัดการความรู้ที่ส่งผล....

เกิดประสิทธิภาพจากการลดต้นทุนหรือเวลาในการปฏิบัติงาน เกิดการรับรู้ว่าคุณค่าทำให้เกิดผลดีหรือไม่ในการทำงานจริง ปรับปรุงความรู้ให้เป็นปัจจุบัน และยกเลิกความรู้เก่า ๆ ที่ล้าสมัย ทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์หรือมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น จากเหตุผลดังกล่าวได้สนับสนุนว่า ระดับการประยุกต์ใช้ความรู้ด้านศุลกากรที่สูงขึ้นจะส่งเสริมให้การผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้ามีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

**สมมติฐานที่ 7** การประยุกต์ใช้ความรู้ด้านศุลกากรส่งผลเชิงบวกต่อการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าที่มีประสิทธิผล

**สมมติฐานที่ 8** การประยุกต์ใช้ความรู้ด้านศุลกากรส่งผลเชิงบวกต่อการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าที่มีประสิทธิภาพ

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยได้พัฒนารอบแนวคิดสำหรับการศึกษานี้ ดังแสดงตามภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

## ระเบียบวิธีวิจัย

### ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรในการวิจัยคือผู้นำเข้าส่วนประกอบและอุปกรณ์ยานยนต์ตามรายชื่อของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ ณ วันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2560 จำนวน 1,500 ราย ผู้วิจัยคำนวณจำนวนตัวอย่างตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จากจำนวนประชากรคิดเป็นจำนวน 316 ราย ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) จากทะเบียนรายชื่อของผู้นำเข้าที่ได้เรียงชื่อตามพยัญชนะไว้แล้ว

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคม พ.ศ. 2561 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2561 โดยส่งแบบสอบถามให้กับผู้นำเข้าส่วนประกอบและอุปกรณ์ยานยนต์ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ผู้ที่รับผิดชอบงานด้านการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าตอบแบบสอบถามผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป Google Drive ติดตามเก็บข้อมูลเพิ่มเติมทางโทรศัพท์หรือไปพบผู้นำเข้าด้วยตนเองจนได้ครบจำนวนที่ต้องการ

กลุ่มตัวอย่างผู้นำเข้าส่วนประกอบและอุปกรณ์ยานยนต์จำนวน 316 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 54.40 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 49.10 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 63.30 มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการมากที่สุดจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 มีประสบการณ์ด้านการนำเข้ามากรกว่า 10 ปีถึง 20 ปีมากที่สุดจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 48.10

สถานประกอบการของผู้นำเข้าจำนวน 316 ราย ส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียน 50-200 ล้านบาทมากที่สุด จำนวน 132 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.80 มีจำนวนพนักงานมากกว่า 200 คน มากที่สุดจำนวน 149 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.20 จัดตั้งบริษัทมาแล้วไม่ต่ำกว่า 20 ปี มากที่สุดจำนวน 165 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.20

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากการทบทวนวรรณกรรมและพัฒนาด้วยตนเองระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2560 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 โดยข้อคำถามได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ด้านการนำเข้าของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของสถานประกอบการ เป็นต้น

**ส่วนที่ 2** คำถามในการวัดทัศนคติโดยใช้มาตรวัด Likert's Scale แบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยที่สุด = 1) สำหรับตัวแปรเชิงโครงสร้าง (Constructed Variables) คือ กระบวนการจัดการความรู้ทั้ง 4 ขั้นตอน โดยประยุกต์ใช้กิจกรรมขององค์การที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการความรู้ของ Gonzalez และ Martins (2017) รวมจำนวน 19 ข้อ ได้แก่ การจัดหาความรู้ (6 ข้อ) การเก็บรักษาความรู้ (5 ข้อ) การแจกจ่ายความรู้ (4 ข้อ) และการประยุกต์ใช้ความรู้ (4 ข้อ)

ข้อคำถามเกี่ยวกับการผ่านพิธีการศุลกากรที่มีประสิทธิภาพ (5 ข้อ) และการผ่านพิธีการศุลกากรที่มีประสิทธิภาพ (5 ข้อ) ผู้วิจัยพัฒนาจากแนวคิดการจัดการโลจิสติกส์ของ Banomyong (2007) และวัตถุประสงค์ของการจัดการภาษีอากรของ Trachoetham (2010) (รายละเอียดของแต่ละข้อคำถามตามภาคผนวก)

### การประเมินความตรงเชิงเนื้อหา และทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญด้านพิธีการศุลกากร การจัดการ โลจิสติกส์ และระเบียบวิธีวิจัยทางธุรกิจ รวมจำนวน 3 ท่าน และให้ท่านตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) พบว่าค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) มีค่าระหว่าง 0.67-1.00 และได้ปรับปรุงข้อความตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญดังกล่าวเพื่อให้ตรงตามเนื้อหาของการวิจัยมากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยทดลองเก็บข้อมูลจากผู้เข้าส่วนประกอบและอุปกรณ์ยานยนต์ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ไม่ต่ำกว่า 0.80 จึงมีความน่าเชื่อถือตามคำแนะนำของ Pallant (2005) และสำหรับกลุ่มตัวอย่าง 316 ราย ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแต่ละตัวแปร มากกว่า 0.80 เช่นกัน รวมถึงผู้วิจัยได้ประเมินความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ของเครื่องมือโดยหาค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (Average Variance Extracted: AVE) เพื่อประเมินค่าความเที่ยงตรงเชิงลู่เข้า (Convergent Validity) พบว่า ค่า AVE ทั้งหมดมีค่ามากกว่า 0.5 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ (Fornell & Larcker, 1981)

### ผลการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงสถิติเพื่อหาคุณลักษณะของตัวแปรและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง (n) จำนวน 316 ราย ได้ค่าสถิติเชิงบรรยายของตัวแปรดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าสถิติเชิงบรรยายของตัวแปร

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	Correlation Matrix (r)						$\alpha$	AVE
			1	2	3	4	5	6		
1 การจัดหาความรู้ด้านบุคลากร	2.37	0.75	1						.52	.82
2 การเก็บรักษาความรู้ด้านบุคลากร	2.44	0.80	.62**	1					.69	.88
3 การแจกจ่ายความรู้ด้านบุคลากร	2.91	0.89	.46**	.57**	1				.56	.87
4 การประยุกต์ใช้ความรู้ด้านบุคลากร	2.81	1.05	.55**	.64**	.58**	1			.53	.86
5 การผ่านพิธีการบุคลากรที่มีประสิทธิผล	3.07	0.75	.52**	.62**	.50**	.59**	1		.59	.96
6 การผ่านพิธีการบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ	3.14	0.84	.50**	.60**	.47**	.56**	.67**	1	.58	.92

หมายเหตุ: ดูข้อมูลสถิติเชิงบรรยายรายข้อได้ที่ภาคผนวก

\*\* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตารางที่ 1 ค่าสถิติเชิงบรรยายของตัวแปร ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) มีค่าระหว่าง 2.37-3.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีค่าระหว่าง 0.75-1.05 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient: r) มีค่าระหว่าง .46-.67 ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (AVE) มีค่าระหว่าง .52-.69 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ( $\alpha$ ) มีค่าระหว่าง .82-.96

2. สถิติเชิงอ้างอิง (Inference Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ตามความเหมาะสมกับระดับการวัดของตัวแปรเพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของกระบวนการจัดการความรู้ในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการผ่านพิธีการบุคลากรเข้าที่มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากตัวแปรอิสระมีจำนวนน้อย ผู้วิจัยจึงใช้วิธี Enter เลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการเพื่อให้ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปรอิสระทุกตัว และเพื่อประโยชน์ในการเปรียบเทียบกับผลการศึกษาที่ผ่านมา ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปรเพื่อป้องกันการเกิดปัญหา Multicollinearity จากค่า Variance Inflation Factor (VIF) โดยได้ค่า VIF ระหว่าง 2.467 ถึง 3.998 ซึ่งไม่เกิน 4 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระที่ใช้พยากรณ์ไม่มีความสัมพันธ์กันตามคำแนะนำของ Hair Black Babin และ Anderson (2010)

## ผลการพิสูจน์สมมติฐาน

### ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ตัวแปร	ประสิทธิผล			ประสิทธิภาพ		
	$\beta^a$	p-value	VIF <sup>b</sup>	$\beta^a$	p-value	VIF <sup>b</sup>
การเก็บรักษาความรู้ด้านศุลกากร	.393***	.000	3.998	.503***	.000	3.998
การประยุกต์ใช้ความรู้ด้านศุลกากร	.370***	.000	3.227	.264***	.000	3.227
การแจกจ่ายความรู้ด้านศุลกากร	.060	.254	2.467	.030	.542	2.467
การจัดหาความรู้ด้านศุลกากร	.049	.366	2.672	.044	.780	2.672
ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย ( $R^2$ )	.655	.621				

หมายเหตุ: \*\*\*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001

<sup>a</sup>ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน

<sup>b</sup>ค่า Variance Inflation Factor

#### 1. กระบวนการจัดการความรู้ด้านศุลกากรในแต่ละขั้นตอนส่งผลเชิงบวกต่อการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าที่มีประสิทธิผล (สมมติฐานการวิจัยที่ 1 3 5 และ 7)

ผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า กระบวนการจัดการความรู้ด้านศุลกากรที่ส่งผลเชิงบวกต่อการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าที่มีประสิทธิผลคือ การเก็บรักษาความรู้ด้านศุลกากรมากที่สุด ( $\beta = .393$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 รองลงมาคือ การประยุกต์ใช้ความรู้ด้านศุลกากร ( $\beta = .370$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001

ในภาพรวม กระบวนการจัดการความรู้ด้านศุลกากรทั้งสองสามารถทำนายการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าที่มีประสิทธิผลได้ร้อยละ 65.50

การแจกจ่ายความรู้ด้านศุลกากร ( $\beta = .060$ , p-value = .254) และการจัดหาความรู้ด้านศุลกากร ( $\beta = .049$ , p-value = .366) ไม่ส่งผลต่อการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าที่มีประสิทธิผล

#### 2. กระบวนการจัดการความรู้ด้านศุลกากรในแต่ละขั้นตอนส่งผลเชิงบวกต่อการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าที่มีประสิทธิภาพ (สมมติฐานการวิจัยที่ 2 4 6 และ 8)

ผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า กระบวนการจัดการความรู้ด้านบุคลากรที่ส่งผลเชิงบวกต่อการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าที่มีประสิทธิภาพคือ การเก็บรักษาความรู้ด้านศุลกากรมากที่สุด ( $\beta = .503$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 รองลงมาคือ การประยุกต์ใช้ความรู้ด้านศุลกากร ( $\beta = .264$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001

ในภาพรวม กระบวนการจัดการความรู้ด้านศุลกากรทั้งสองสามารถทำนายการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าที่มีประสิทธิภาพได้ร้อยละ 62.10

การแจกจ่ายความรู้ด้านศุลกากร ( $\beta = .030$ , p-value = .542) และการจัดหาความรู้ด้านศุลกากร ( $\beta = .044$ , p-value = .780) ไม่ส่งผลต่อการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าที่มีประสิทธิภาพ

## อภิปรายและสรุปผลวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับกระบวนการจัดการความรู้ ระดับประสิทธิผล และประสิทธิภาพของการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้า และศึกษากระบวนการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าที่มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ จากผลการวิจัยที่พบว่า

### 1. การเก็บรักษาความรู้ด้านศุลกากร และการประยุกต์ใช้ความรู้ด้านศุลกากรส่งผลเชิงบวกต่อการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าที่มีประสิทธิผล

ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ Pholchanthuek (2013) ที่พบว่า กระบวนการจัดการความรู้ด้านการมีแบบจำลองความคิด และด้านการเรียนรู้กันเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิผลด้านการศึกษาของกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ ผลการวิจัยนี้ยังได้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Zaied Hussein และ Hassan (2012) ที่พบว่า การเก็บรักษาความรู้ส่งผลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์การธุรกิจด้านประสิทธิผล และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Fadia และ Kamel (2015) ที่พบว่า การเก็บความรู้ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยสามารถอธิบายว่า การจัดเก็บความรู้ที่เป็นระบบของผู้นำเข้า ยกตัวอย่างเช่น การบันทึกว่าสินค้าที่ตนเองนำเข้านั้นจะต้องดำเนินการพิธีการศุลกากรอย่างไรบ้าง และการเก็บประวัติด้านการผ่านพิธีการศุลกากรที่ผ่านมาซึ่งมีการเรียนรู้สิ่งที่มีผิดพลาดไว้ในส่วนกลางของบริษัทโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ที่สำคัญและครบถ้วน เพื่อใช้ในขณะปฏิบัติงานจะทำให้ผ่านพิธีการศุลกากรได้อย่างถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดทำให้ส่งมอบสินค้าได้ทันเวลาหรือมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

## 2. การเก็บรักษาความรู้ด้านบุคลากร และการประยุกต์ใช้ความรู้ด้านบุคลากรส่งผลเชิงบวกต่อการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าที่มีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Suwaruk (2011) ที่พบว่า กระบวนการจัดการความรู้ด้านการบังคับใช้ความรู้ การเข้าถึงความรู้ และการเรียนรู้และใช้ประโยชน์ความรู้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ผลการวิจัยดังกล่าวยังได้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Fadia และ Kamel (2015) ที่พบว่า การเก็บความรู้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยสามารถอธิบายว่า การจัดเก็บความรู้ที่เป็นระบบของผู้นำเข้า เช่น การบันทึกว่าสินค้าที่ตนเองเคยนำเข้าทั้งหมดนั้นจัดเข้าประเภทพิกัดอัตราอากรเท่าใดและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ รวมถึงบันทึกการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีของสินค้านั้นๆ ไว้ในส่วนกลางของบริษัทโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้าถึงข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ข้าราชการหรือใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีที่มีอยู่ได้ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขตามกฎหมาย ทำให้เกิดการลดต้นทุนด้านภาษีอากร ลดเวลาและค่าใช้จ่ายที่นำเข้าหรือทำให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยครั้งนี้ที่พบว่าการจัดหาความรู้ด้านบุคลากรและการแจกจ่ายความรู้ด้านบุคลากรไม่ส่งผลกระทบต่อทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Fadia และ Kamel (2015) ซึ่งเขาได้ให้เหตุผลว่า ในทางปฏิบัติ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของปฏิบัติงานจะเกิดขึ้นในขั้นตอนการประยุกต์ใช้ความรู้ที่องค์กรได้เก็บไว้ ซึ่งเหตุผลนี้จะสอดคล้องกับลักษณะของการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องใช้ความรู้ด้านบุคลากรที่องค์กรเก็บไว้ในส่วนกลาง เนื่องจากมีความรู้ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นในการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าอยู่เป็นจำนวนมาก เช่น ความรู้เกี่ยวกับสินค้า กฎหมายศุลกากร ราคา ศุลกากร ประเภทพิกัดอัตราศุลกากร ระเบียบพิธีการศุลกากร รวมถึงสิทธิประโยชน์ทางภาษี เป็นต้น ทำให้ขั้นตอนการจัดหาความรู้ด้านบุคลากร การแจกจ่ายหรือแบ่งปันความรู้ด้านบุคลากรขณะที่พนักงานยังไม่ได้ปฏิบัติพิธีการศุลกากรจริงนั้นจึงยังไม่ส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยสามารถอธิบายจากค่าเฉลี่ยของการจัดหาความรู้ด้านบุคลากรของผู้นำเข้า ส่วนประกอบและอุปกรณ์ยานยนต์ที่อยู่ในระดับน้อยและไม่แตกต่างกันมากนัก ( $\bar{x}$  = 2.37, S.D. = 0.75) สาเหตุหนึ่งอาจมาจากการจัดหาความรู้ด้านบุคลากรเป็นสิ่งที่ผู้นำเข้าจะต้องลงทุน เช่น การฝึกอบรม การแสวงหาความรู้จากบุคคลหรือองค์การภายนอกซึ่งมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ผู้นำเข้าส่วนใหญ่จึงนิยมพึ่งพาองค์ความรู้จากผู้อื่น เช่น ผู้ให้บริการในการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้า ทำให้ผู้นำเข้า



ไม่มีความรู้และสามารถตรวจสอบควบคุมการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าได้ด้วยตนเองเท่าที่ควร จึงอาจเป็นสาเหตุ ทำให้ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่พบว่าการจัดหาความรู้ด้านศุลกากรส่งผลต่อการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าที่มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ

### ข้อเสนอแนะในการบริหาร

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า การเก็บรักษาความรู้ด้านศุลกากรและการประยุกต์ใช้ความรู้ด้านศุลกากรส่งผลเชิงบวกต่อการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าที่มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ แต่การจัดหาความรู้ด้านศุลกากรอยู่ในระดับน้อย ดังนั้น นอกจากผู้นำเข้าจะต้องจัดหาความรู้และแจกจ่ายความรู้ด้านศุลกากรให้มากขึ้น ผู้นำเข้าควรเพิ่มระดับกิจกรรมของกระบวนการจัดการความรู้ โดยเฉพาะการเก็บรักษาความรู้และการประยุกต์ใช้ความรู้ด้านศุลกากรให้มากยิ่งขึ้นเพื่อยกระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าให้มากยิ่งขึ้น

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า การเก็บรักษาความรู้ด้านศุลกากรส่งผลเชิงบวกต่อการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าที่มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพมากที่สุด แต่ค่าเฉลี่ยของกิจกรรมด้านการเก็บรักษาความรู้ เช่น การบันทึกประวัติด้านการผ่านพิธีการศุลกากรของบริษัทที่ถือว่าเป็นบทเรียนขององค์กรและความสามารถรักษาบุคลากรที่มีความรู้เชี่ยวชาญด้านศุลกากรยังอยู่ในระดับน้อย ดังนั้น นอกจากผู้นำเข้าจะต้องจัดเก็บข้อมูลความรู้ด้านศุลกากรให้ถูกต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน เช่น ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า ประเภทพิกัดศุลกากร อัตราอากร ราคาศุลกากร ระเบียบพิธีการศุลกากร และสิทธิประโยชน์ทางภาษีศุลกากรในระบบสารสนเทศส่วนกลางของบริษัทเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องใช้ร่วมกันและเป็นไปในทิศทางเดียวกันแล้ว ผู้นำเข้าควรปรับปรุงการบันทึกประวัติข้อมูลด้านการผ่านพิธีการศุลกากรที่เป็นบทเรียนเฉพาะขององค์กรเพื่อให้พนักงานผู้เกี่ยวข้องได้เข้าถึงทั้งปัจจุบันและในอนาคต เช่น ความผิดพลาดของการผ่านพิธีการศุลกากรในอดีตเพื่อป้องกันการผิดพลาดซ้ำในอนาคต รวมถึงการรักษาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านศุลกากรเพื่อให้การผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้ามีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. จากผลการวิจัยที่พบว่า การประยุกต์ใช้ความรู้ด้านศุลกากรส่งผลเชิงบวกต่อการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าที่มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ แต่ค่าเฉลี่ยของกิจกรรมด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ เช่น การพัฒนากิจกรรมต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงกระบวนการผ่านพิธีการศุลกากรให้ดียิ่งขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง การเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานประจำวันและกระบวนการทำงานด้านการผ่านพิธีการศุลกากรอยู่ในระดับปานกลาง การใช้กระบวนการและข้อเสนอแนะในการทำงานซึ่งรวบรวมมาจากวิธีปฏิบัติที่ดีและบทเรียนด้านศุลกากรขององค์กรอยู่ในระดับน้อย ดังนั้น ผู้นำเข้าจึงควรพิจารณาปรับปรุงกิจกรรมด้านการประยุกต์ใช้ความรู้พัฒนากระบวนการทำงานด้านการผ่านพิธีการศุลกากรให้มากยิ่งขึ้น

เช่น การปรับปรุงพัฒนาช่องทางให้พนักงานได้เข้าถึงความรู้ด้านศุลกากร รวมถึงแนะนำวิธีนำความรู้ไปใช้ได้จริงมากยิ่งขึ้นเพื่อยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้า

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า การเก็บรักษาความรู้และการประยุกต์ใช้ความรู้ด้านศุลกากรส่งผลเชิงบวกต่อการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าที่มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ควรมีการศึกษาเชิงลึกในกระบวนการทั้งสองนี้อย่างละเอียดเพื่อค้นหาวิธีปฏิบัติที่ดีเพื่อเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าให้มากยิ่งขึ้น โดยอาจเพิ่มเติมการใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่มในการศึกษาดังกล่าว
2. แม้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะพบว่า การจัดหาความรู้และการแจกจ่ายความรู้ด้านศุลกากรไม่ส่งผลเชิงบวกต่อการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าที่มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ แต่มีผลการวิจัยอื่นที่พบว่า การจัดหาความรู้และการแจกจ่ายความรู้ส่งผลเชิงบวกต่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในสองด้านนี้ หรืออาจพิจารณาเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาแนวคิดหรือทบทวนผลการวิจัยดังกล่าว
3. ควรศึกษากระบวนการจัดการด้านอื่น ๆ ที่น่าจะส่งผลต่อการผ่านพิธีการศุลกากรที่มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ เช่น การบริหารความเสี่ยง การจัดการความเปลี่ยนแปลง เป็นต้น
4. ควรศึกษากระบวนการจัดการความรู้ที่ส่งผลกับประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการดำเนินงานในอุตสาหกรรมอื่น ๆ หรือการดำเนินงานในด้านอื่น ๆ ต่อไป

### References

- Banomyong, R. (2007). *Developing a logistics performance assessment tool for Thai SMEs*. Annual Academic Conference Proceedings 2007, Logistics and Supply Chain Management (GTT) No. 7. Bangkok: n.p. (in Thai)
- Council of Supply Chain Management Professional (CSCMP). (2014). *USA. Annual Conference Report 2014*. Retrieved April 18, 2014, from <http://www.supply-chainquarterly.com>
- Davenport, T., & Klahr, P. (1998). Managing customer support knowledge. *California Management Review*, 40(3), 195-208.

- Fadia, M. H., & Kamel, E. G. (2015). The effect of knowledge management processes on organizational business processes' and employees' benefits in an academic institution's portal environment. *Communications of the IBIMA*, p. 1-32, Article ID 928262, DOI: 10.5171/2015.928262
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Franklin, B. (2005). Knowledge management synergy. Retrieved February 8, 2010, from <http://www.providersedge.com.kma>
- Gonzalez, R., & Martins, M. (2017). Knowledge management process: A theoretical conceptual research, *Gest. Prod., São Carlos* v. 24, n. 2, p. 248-265. Retrieved January 2, 2018 from <http://dx.doi.org/10.1590/0104-530X0893-15>
- Hair, F., Black, C., Babin, J., & Anderson, E. (Eds.). (2010). *Multivariable data analysis* (7<sup>th</sup> ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Kenneth, A., & Wim, A. (2012). *Management control systems: Performance measurement, evaluation and incentives* (3<sup>rd</sup> ed.). London: Pearson Education Limited.
- Khochachan, S. (2013). Learning organization and organizational commitment: The influence factors on intragroup conflicts and workgroup effectiveness in automotive industry under conflict theory framework. *Sripatum Chonburi Campus Academic Journal*, p. 89-98. Chonburi: n.p. (in Thai)
- Millar, M. (2015). *Global supply chain ecosystems: Strategies for competitive advantage in a complex. Connected World*. London: Kogan Page Publishers.
- Mills, M., & Smith, A. (2011). Knowledge management and organizational performance: a decomposed view. *Journal of Knowledge Management*. 15 (1), 156-171.
- Mohammed, T., & Sarmad, N. A. (2012). The impact of knowledge management processes on organisational performance. *European, Mediterranean & Middle Eastern Conference on Information Systems 2012 (EMCIS2012)* June 7-8, Munich, Germany, 747-762.
- Nantaprecha, P. (2012). *Factors related to the effectiveness of the organizational operation based on balanced scorecards: A case study of the community organizations development institute (Public Organization)*. Bangkok:

- Independent Study, Master of Arts (Social Development Administration), School of Social and Environment Development, National Institute of Development Administration. (in Thai)
- Office of Knowledge Management and Development (Public Organization). (2017). What is knowledge management (KM), what is the level of needs for applying KM. Retrieved January 30, 2018 from [http://www.okmd.or.th/upload/pdf/chapter1\\_kc.pdf](http://www.okmd.or.th/upload/pdf/chapter1_kc.pdf) (in Thai)
- Pallant, J. (2005). *SPSS survival manual. A step by step guide to data analysis using SPSS for windows (version 12) (2<sup>nd</sup> Ed.)*. New York: Open University Press.
- Pholchanthuek, A. (2013). *Knowledge management effecting education effectiveness of directorate of education and training royal Thai air force* (Thesis of the Master Degree of Administration Education Technology). Rajamangala University of Technology Thanyaburi. Pathum Thani. (in Thai)
- Putu, W. H., Rizal, P., & Ave, A. P. (2015). Impact analysis of knowledge sharing using knowledge management system on effectiveness, efficiency and innovation: A case study of bank Indonesia. *Management and Knowledge and Learning Joint International Conference 2015, 27-29 May 2015, Bali-Italy*, 819-828.
- Sangeeta, B., Sumedha, C., & Aparna, R. (2015). Impact of knowledge management capabilities on knowledge management effectiveness in Indian organizations. *VIKALPA–The Journal for Decision Makers, Vol. 40(4)*, pp. 421-434.
- Srimahavaro, K. (2012). *The use of knowledge management system to increase academics management efficiency of extended opportunity school under office of primary educational service area 4. Nakorn Srithammarat: A case study of bansrabua school*. (Dissertation of the Degree of Doctor of Education, Graduate School) Rangsit University. Pathum Thani. (in Thai)
- Suksin, C. (2008). *The relationship between efficiency of knowledge management and performance of Thai silk business in Maha Sarakham Province*. (Thesis of the Master Degree of Business Administration (General Management)). Mahasarakham University. Maha Sarakham. (in Thai)
- Suttikana, C. (2010). The relationship between knowledge management and performance results of the department of probation. *Academic Services Journal, 21<sup>st</sup> Year, No. 2, May-Aug 2010*, p. 82-97. (in Thai)

- Suwaruk, S. (2011). *The effects of knowledge management on staff's operational performance at the offices of academic promotion and registration of rajamangala universities of technology in the Central Region*. (Research of the Master Degree of Administration Education Technology). Rajamangala University of Technology Thanyaburi. Pathum Thani. (in Thai)
- Thai Customs Department. (2018). Import Customs Formality. Retrieved January 30, 2018 from <http://www.customs.go.th/> (in Thai)
- Thailand Development Research Institute. (2013). *Final report, increasing competitiveness of industrial sector, under Thai international economic policy (4<sup>th</sup> Stage) submitted to the office of industrial economics. Ministry of Industry, September 2013*. Bangkok. n. p. (in Thai)
- Toumsomboon, J. (2011). *The study of effect of knowledge management tools and techniques on the risk management performance* (Independent Study of the Master Degree of Science) Technology Management, College of Innovation, Thammasat University. Bangkok. (in Thai)
- Trachoetham, C. (2010). Tax planning. Bangkok: T. Training Center Institute. (in Thai)
- Yutthanava, N. (2011). *Efficiency of finance operations chachoengsao technical college, Chachoengsao Province* (Independent Study of the Master Degree of Business Administration). Rajamangala University of Technology Thanyaburi. Pathum Thai. (in Thai)
- Zaied, A. H., Hussein, G. S., & Hassan, M. M. (2012). The role of knowledge management in enhancing organizational performance. *International Journal of Information Engineering and Electronic Business (IJIEEB)*, 4(5), 27-35.

## ภาคผนวก

### ข้อคำถาม ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และที่มาของคำถาม

คำถาม	$\bar{x}$	S.D.	*ที่มา
<b>กระบวนการจัดการความรู้ด้านบุคลากร</b>			
<b>1. การจัดหาความรู้ด้านบุคลากร (องค์กรของท่าน...)</b>	<b>2.37</b>	<b>0.75</b>	<b>1</b>
จัดอบรมด้านบุคลากร	1.95	0.76	1
กระตุ้นให้ศึกษาหาหนทางที่ดีที่สุดในการผ่านพิธีการบุคลากร	3.84	0.98	1
พัฒนาวัฒนธรรมองค์การให้เป็นบริษัทแห่งการเรียนรู้ด้านบุคลากร	2.46	0.91	1
จัดจ้างบุคคลภายนอกหรือหน่วยงานอื่นเพื่อให้ความรู้ด้านบุคลากร	1.71	0.80	1
จ้างงานบุคลากรใหม่ที่น่าความรู้ด้านบุคลากรใหม่ ๆ มาเพิ่มเติมให้กับองค์กร	2.51	1.07	1
จัดหาทรัพยากรสินทางปัญญา เช่น โปรแกรม สิทธิบัตร ลิขสิทธิ์ เป็นต้น เพื่อเพิ่มเติมความรู้ด้านบุคลากร	1.78	0.91	1
<b>2. การเก็บรักษาความรู้ด้านบุคลากร (องค์กรของท่าน...)</b>	<b>2.44</b>	<b>0.80</b>	<b>1</b>
บ่งชี้และบันทึกวิธีปฏิบัติที่ดีในการผ่านพิธีการบุคลากรอย่างเป็นระเบียบ	2.82	1.04	1
บันทึกประวัติด้านการผ่านพิธีการบุคลากรของบริษัทที่ถือว่าเป็นบทเรียนขององค์กร	2.10	0.85	1
รวบรวมความรู้ด้านบุคลากรจากการปฏิบัติงาน หลักการ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ	2.76	0.97	1
สามารถรักษาบุคลากรที่มีความรู้เชี่ยวชาญด้านบุคลากร	2.42	0.77	1
ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการเก็บรักษาความรู้	2.09	0.90	1
บันทึกช่วยจำ การฝึกอบรมความรู้ด้านบุคลากร			
<b>3. การแจกจ่ายความรู้ด้านบุคลากร (องค์กรของท่าน...)</b>	<b>2.91</b>	<b>0.89</b>	<b>1</b>
เปิดเผยความรู้พื้นฐานด้านบุคลากรแก่พนักงาน	2.25	1.03	1
ส่งเสริมและพัฒนาการทำงานเป็นกลุ่มงานด้านบุคลากร	3.76	0.99	1
ทำงานแบบเป็นกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ด้านบุคลากรซึ่งกันและกันภายในกลุ่ม	3.45	0.88	1

คำถาม	$\bar{x}$	S.D.	*ที่มา
ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือเพื่อเผยแพร่ความรู้ด้าน ศุลกากรภายในองค์กร	2.18	1.05	1
<b>4. การประยุกต์ใช้ความรู้ด้านศุลกากร (องค์กรของท่าน...)</b>	<b>2.81</b>	<b>1.05</b>	1
สร้างทีมงานเพื่อแก้ปัญหาด้านศุลกากร	3.17	1.22	1
พัฒนากิจกรรมต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงกระบวนการผ่านพิธีการ ศุลกากรให้ดียิ่งขึ้น	2.78	1.14	1
มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานประจำวันและกระบวนการ ทำงานด้านการผ่านพิธีการศุลกากร	2.68	1.08	1
ใช้กระบวนการและข้อแนะนำในการทำงานซึ่งรวบรวมมาจาก วิธีปฏิบัติที่ดีและบทเรียนด้านศุลกากรขององค์กร	2.59	1.07	1
<b>5. การผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าที่มีประสิทธิผลและ มีประสิทธิภาพ (องค์กรของท่าน...)</b>			
<b>ประสิทธิผล</b>	<b>3.07</b>	<b>0.75</b>	2
แสดงรายการสินค้าในใบขนสินค้าขาเข้าได้อย่างถูกต้องเสมอ	3.05	0.80	2
แสดงรายการสินค้าในใบขนสินค้าขาเข้าได้อย่างครบถ้วนเสมอ	3.00	0.84	2
ได้รับสินค้าที่นำเข้ามาตามความต้องการเสมอ	3.07	0.88	2
ทำตามกฎหมายศุลกากรเสมอ	3.07	0.81	2
ทำตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าเสมอ	3.04	0.79	2
<b>ประสิทธิภาพ</b>	<b>3.14</b>	<b>0.84</b>	2
สำแดงราคาศุลกากรได้อย่างถูกต้องเสมอ	3.17	0.79	2
ชำระภาษีศุลกากรในอัตราที่ถูกต้องเสมอ	2.98	0.82	2
ใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีศุลกากรได้ตามที่กฎหมายกำหนดให้	2.58	1.00	2
มีค่าปรับศุลกากรเนื่องจากการกระทำผิดด้านศุลกากร ( - )	3.50	0.99	2
มีค่าเก็บรักษาสินค้าที่นำเข้าเนื่องจากความผิดพลาดใน การผ่านพิธีการศุลกากร ( - )	3.50	0.98	2

\*ที่มา 1. Rodrigo Gonzalez & Manoel Martins (2017)

2. รุธีร์ พนมยงค์ (2550) และชัยสิทธิ์ ตราชูธรรม (2553)

(ความหมายค่าเฉลี่ย กำหนดช่วงคะแนนดังนี้ 4.21-5.00 = มากที่สุด, 3.41-4.20 = มาก,  
2.61-3.40 = ปานกลาง, 1.81-2.60 = น้อย, 1.00-1.80 = น้อยที่สุด)