

การบริหารงานด้านพิกัดอัตราศุลกากร
ของส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร 4 กองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร*
Management of Customs Tariff, Customs Tariff Standard Section IV,
Customs Tariff Division of the Customs Department

จุฑาทิพ แจ่มสุวรรณ**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการ ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคและพัฒนาการดำเนินงานในการบริหารงานด้านพิกัดอัตราศุลกากรของ ส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร 4 กองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากรโดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและ วิจัยสนาม ในส่วนของวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูล สำคัญ จำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการบริหารงานด้านพิกัดอัตราศุลกากรของส่วน มาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร 4 กองพิกัดอัตราศุลกากร มีกระบวนการสำคัญอยู่ 5 กระบวนการ ประกอบด้วย

1. งานตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า (Pre-Classification) แบ่งออกเป็น

1.1 ยื่นคำร้อง ณ กองพิกัดอัตราศุลกากร (Manual)

ผู้นำเข้าจำนวนมากที่ยื่นคำร้อง ณ กองพิกัดอัตราศุลกากร เนื่องจากไม่ถนัดการใช้เทคโนโลยี หรือเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต แต่สิ่งที่ต้องเผชิญ คือการเตรียมเอกสารที่เป็นกระดาษจำนวนมาก ถึงแม้ผู้ยื่นคำร้องจะเตรียมเอกสารได้ครบถ้วน แต่ก็ไม่สามารถยื่นคำร้องได้ในคราวนั้นได้ และ จำเป็นต้องกลับไปเตรียมเอกสารมายื่นใหม่ในภายหลัง เนื่องจากเจ้าหน้าที่เห็นว่าข้อเท็จจริงของสินค้า ตามคำร้องไม่ครบถ้วน ทำให้มีการรับฟังเสียงของประชาชนในการปรับปรุงกระบวนการในขั้นตอนนี้

1.2 ยื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tariff Service)

ผู้นำเข้านิยมยื่นคำร้องขอให้ตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น เนื่องจากมีความสะดวกทันสมัยในการอัปโหลดไฟล์เอกสาร ลดปริมาณการใช้กระดาษ

2. การวางแผนการดำเนินงาน เป็นขั้นตอนในการบริหารงาน การวางแผน เพื่อเตรียมลงมือปฏิบัติใน การให้ความเห็นพิกัดสินค้า ณ ทำนำเข้าตามโครงการนำร่องฯ ตามคำสั่งกรมศุลกากรที่ 224/2561

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง บริหารงานด้านพิกัดอัตราศุลกากรของส่วนมาตรฐานพิกัดอัตรา ศุลกากร 4 กองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร

**นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เพื่อดำเนินการนำร่องในการพิจารณาจำแนกพิกัตอัตราศุลกากร ณ สำนักงานศุลกากร กรณีที่มีการโต้แย้งปัญหาพิกัตอัตราศุลกากร จึงทำให้เกิดงานพิจารณาพิกัตอัตราศุลกากรสำหรับโครงการนำร่องฯ ดังกล่าวข้างต้นของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ และสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง

3. ตอบคำถาม/ให้ความเห็นประเภทพิกัตแก่ผู้นำเข้าเมื่อผู้นำเข้าเกิดข้อสงสัย หรือต้องการทราบประเภทพิกัตของสินค้า เพื่อขอคำปรึกษาหรือคำแนะนำในการจำแนกประเภทพิกัต และตอบข้อซักถาม/ประชุมหารือ กับทั้งหน่วยงานภายใน/ภายนอก ตามประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร พ.ศ. 2560 หมวด 9 ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการศุลกากรตามกฎหมายว่าด้วยพิกัตอัตราศุลกากร และให้ความเห็นเรื่องที่สอบถามตามหลักนิติธรรม หลักกฎหมาย ระเบียบอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ยังต้องปฏิบัติด้วยหลักคุณธรรมของเจ้าหน้าที่ ต้องมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ไม่อำนวยประโยชน์ให้ฝ่ายใด และเข้าร่วมประชุมกับหน่วยงานต่างๆ ตามที่ได้วางแผนไว้

4. วัดผลหลังจากพิจารณาพิกัตอัตราศุลกากร และทบทวนถึงการปฏิบัติงานที่ผ่านมาว่ามีข้อผิดพลาด อย่างไร เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงในการปฏิบัติงานครั้งต่อไป เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในด้านต่างๆมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการให้มีช่องทางในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้นำเข้าและผู้ส่งของออกสามารถสอบถามการพิจารณาพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ แต่ทั้งนี้ ในการบริหารงานในด้านต่างๆก็ยังมีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงและพัฒนา

5. การจัดทำรายงาน จัดทำฐานข้อมูลในการพิจารณาพิกัตอัตราศุลกากร เพื่อใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการใช้ในการสืบค้นการพิจารณาพิกัตอัตราศุลกากรกรณีสินค้าอื่นๆ ในอนาคต เป็นการจัดทำรายงานเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลและเสนอให้ผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบในการปฏิบัติงานต่อไป

ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานด้านพิกัตอัตราศุลกากรของส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากร 4 กองพิกัตอัตราศุลกากร คือ 1) ปัญหาในด้านของทรัพยากรบุคคล โดยส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่เป็นบุคลากรใหม่ทำให้ขาดความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน อีกทั้งยังมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน 2) ปัญหาด้านของอุปกรณ์ เทคโนโลยี โดยยังขาดแคลนอุปกรณ์ในการทำงานที่ไม่เพียงพอและขาดเทคโนโลยีที่มีความทันสมัย 3) ปัญหาด้านงบประมาณ โดยงบประมาณที่ใช้ยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน 4) ปัญหาในด้านนโยบาย ความชัดเจนในการสั่งการ และนโยบายความเข้มงวดในการสั่งการ ทั้งนี้ข้อเสนอแนะในแนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคและพัฒนาการดำเนินงานในการบริหารงานด้านพิกัตอัตราศุลกากรของส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากร 4 กองพิกัตอัตราศุลกากร คือ 1) จัดอบรมให้ความรู้ในงานด้านพิจารณาพิกัตอัตราศุลกากรและความรู้เฉพาะด้านแก่เจ้าหน้าที่ทุกคน เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปใช้ปฏิบัติงาน จัดสรรบุคลากรเพิ่มขึ้น 2) มีการจัดสรรอุปกรณ์ เทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ 3) จัดสรร

งบประมาณให้มากขึ้น ให้เพียงพอในการปฏิบัติงาน 4) นโยบายจะต้องมีการสื่อสารที่ชัดเจนมากขึ้น มีการพูดคุยสื่อสารกันมากขึ้น มีการออกระเบียบปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้เข้าใจอย่างทั่วถึง

คำสำคัญ: การบริหารงาน พิกัดอัตราศุลกากร สินค้านำเข้า-ส่งออก

บทนำ

เหตุผลทางเศรษฐกิจที่ทำให้ประเทศต่างๆ ในโลกทำการค้าขายกัน เนื่องจากไม่มีประเทศใดในโลกสามารถผลิตสินค้าและบริการทุกอย่างได้ครบและเพียงพอกับความต้องการของผู้บริโภคในประเทศ ดังนั้นการค้าระหว่างประเทศจึงได้เกิดขึ้น สำหรับประเทศไทยมีการนำเข้าส่งออกสินค้าของไทยนั้นมีปริมาณที่สูง โดยมูลค่าในการนำเข้าและส่งออกนั้นมีมูลค่ากว่าหลายแสนล้านบาท

กรมศุลกากรซึ่งเป็นหน่วยงานราชการในสังกัดกระทรวงการคลังนั้น มีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการทำการค้าระหว่างประเทศ โดยมีภารกิจหลักคือ การทำพิธีการศุลกากรในการนำเข้าส่งออกสินค้า มีหน้าที่การจัดเก็บรายได้เข้าและจัดเก็บภาษีอากรสำหรับสินค้าที่นำเข้า อีกทั้งยังมีอีกหนึ่งบทบาทภารกิจหลัก คือ การอำนวยความสะดวกทางการค้าให้กับผู้ประกอบการในการดำเนินพิธีการศุลกากรในการนำเข้าและส่งออก เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันทางการค้าระหว่างประเทศของไทย

โดยภารกิจของกรมศุลกากรนั้น เป็นภารกิจที่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในประเทศเป็นอย่างมาก เพราะเป็นหน่วยงานที่จัดเก็บรายได้เข้ามาในประเทศ ทำให้การทำงานตามภารกิจของกรมศุลกากรที่จะต้องดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลให้มีประสิทธิภาพนั้น การจัดการบริหารงานภายในองค์กรถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก ซึ่งจะต้องมีกระบวนการในการบริหารงานที่มีคุณภาพ ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กรมศุลกากรได้วางไว้ โดยเฉพาะในเรื่องการอำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศนั้น เป็นเรื่องที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อภารกิจของกรมฯ ซึ่งหนึ่งในการอำนวยความสะดวกทางการค้าคือการตีความพิกัดอัตราศุลกากร เนื่องจากสินค้าในโลกนั้นมีมากมายหลายชนิด จึงมีความจำเป็นที่จะต้องจำแนกของแต่ละชิ้นด้วยพิกัดอัตราศุลกากร เพื่อให้สะดวกต่อการจัดเก็บภาษีในการนำเข้าหรือส่งออก และอำนวยความสะดวกต่อประชาชนและผู้ประกอบการเกี่ยวกับการขอหารือและขอให้พิจารณาตีความพิกัดอัตราศุลกากร รวมทั้งกำหนดและพัฒนามาตรฐานการตีความพิกัดศุลกากรให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลภายใต้ระบบฮาร์โมนี ซึ่งก็คือระบบการจำแนกประเภทสินค้า เพื่อใช้แทนความหมายของสินค้าในแต่ละประเภท และใช้ในการตรวจสอบการจัดเก็บภาษีนำเข้าส่งออกกระหว่างประเทศ เนื่องจากแต่ละประเทศมีสินค้าที่หลากหลาย และมีชื่อเรียกที่แตกต่างกัน เพื่อกำหนดให้เข้าใจตรงกันเป็นระดับสากลที่เกี่ยวข้องกับประเภทและชนิดสินค้านั้น จึงจำเป็นที่จะต้องใช้การระบุสินค้าตามระบบฮาร์โมนีที่ ซึ่งสามารถจำแนกประเภทสิ่งของต่างๆ ได้ออกเป็น 21 หมวด 97 ตอน และกว่า 5,000 ประเภทพิกัด อีกทั้ง เพื่อเป็นการดำเนินการให้สอดคล้องตาม

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งมีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม” โดยหน่วยงานของรัฐมีทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการในระบบเศรษฐกิจที่มีการแข่งขัน มีสมรรถนะสูง ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของส่วนมาตรฐานพิทักษ์อัตราบุคลากร 4 กองพิทักษ์อัตราบุคลากร กรมศุลกากรจึงมีความสนใจที่จะวิจัยการบริหารงานด้านการตีความพิทักษ์อัตราบุคลากร เพื่อศึกษาระบบงาน ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนศึกษาข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไขปัญหา อุปสรรคและพัฒนาการดำเนินงานของบุคลากรในส่วนมาตรฐานพิทักษ์อัตราบุคลากร 4 กองพิทักษ์อัตราบุคลากร กรมศุลกากร ต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัย 2 วิธี ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการวารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัยวิทยานิพนธ์ คุชชีนิพนธ์ รายงานประชุม ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานด้านพิจารณาพิทักษ์อัตราบุคลากร

2. การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structure interview or formal interview)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ของส่วนมาตรฐานพิทักษ์อัตราบุคลากร 4 กองพิทักษ์อัตราบุคลากร กรมศุลกากร ที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานด้านพิทักษ์อัตราบุคลากร

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2562, หน้า 44-45) จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 10 คน โดยพิจารณาจากคุณสมบัติ ดังนี้

1) หัวหน้าฝ่ายมาตรฐานพิทักษ์อัตราบุคลากรที่ 4.1 ส่วนมาตรฐานพิทักษ์อัตราบุคลากร 4 กองพิทักษ์อัตราบุคลากร ซึ่งปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าฝ่ายซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์และความชำนาญ

ในการทำงานโดยมีหน้าที่ในการกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การพิจารณาพิทักษ์อัตราศุลกากร จำนวน 1 คน

2) นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ ซึ่งปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้นที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพิจารณาพิทักษ์อัตราศุลกากร และปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่หรือตามที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 3 คน

3) นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ ซึ่งปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้นที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพิจารณาพิทักษ์อัตราศุลกากร และปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่หรือตามที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 7 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structure interview or formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน (สุภางค์ จันทวานิช, 2562, หน้า 75-76) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้ให้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึก โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้สัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปโดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือเอกสารประกอบการบรรยายรวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้นๆ

1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ ประกาศกระทรวงการคลัง ประกาศกรมศุลกากร คำสั่งกรมศุลกากร

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) โดยที่ผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัย กระบวนการ ปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคและพัฒนาการดำเนินงานในการบริหารงานด้านพิทักษ์อัตรากำลังของส่วนมาตรฐานพิทักษ์อัตรากำลัง 4 กองพิทักษ์อัตรากำลัง กรมศุลกากร ที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานด้านพิทักษ์อัตรากำลังโดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเอกสารและการวิจัยสนาม พบว่า

การบริหารงานด้านพิทักษ์อัตรากำลังมีความเกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างมาก เนื่องจากเป็นการกำหนดกรอบแนวทาง เป้าหมายที่ต้องการจากนโยบายไปสู่การปฏิบัติจริง โดยการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นขั้นตอนที่สำคัญยิ่งในกระบวนการนโยบายสาธารณะ เพราะเป็นกระบวนการขององค์กรที่จะนำเอานโยบายต่างๆ ไปปฏิบัติเพื่อให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ตามทฤษฎีของ Mclaughlin (อ้างถึงใน วิมาพิงวิวัฒน์นิกุล, 2562, หน้า 68) สรุปได้ว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกระบวนการขององค์กรที่ต่อเนื่องเป็นพลวัต ซึ่งได้รับการหล่อหลอมโดยปฏิสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายและกลยุทธ์ของนโยบายกับสภาพขององค์กรที่รับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วง

การทำงานในด้านพิทักษ์อัตรากำลังนั้น ทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดก็คือ ทรัพยากรมนุษย์หรือคน เพราะการทำงานในการลงมือพื้นที่ปฏิบัติจริงจะต้องใช้ทั้งความรู้ ประสบการณ์ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยตรง โดยพบว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติได้ต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นปัจจัยทางการบริหารที่สำคัญต่อผลสำเร็จขององค์กรมากที่สุด และจะต้องได้รับการสนับสนุนทางทรัพยากรทั้งด้านการเงินและงบประมาณ เมื่อได้รับมอบแนวทางการปฏิบัติจากนโยบายและได้ศึกษาแนวทางจนเข้าใจในตัวนโยบายในการทำงานแล้ว การบริหารการทำงานในกระบวนการจะต้องมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้การทำงานมีผลสัมฤทธิ์ตามที่วางเป้าหมายไว้ เมื่อมีการนำนโยบายที่ได้รับมอบหมายนำมาปฏิบัติแล้วนั้น กระบวนการบริหารการ

ทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยในกระบวนการบริหารที่ดีจะต้องมีแบ่งขั้นตอนการทำงานให้มีประสิทธิภาพตามทฤษฎีของ Fayol (อ้างถึงใน ชลิตา ศรมณี, 2562, หน้า 23-25) ได้อธิบายว่า หลักขององค์การและการจัดการ (Principles of Organization and Management) และแบ่งกิจกรรมหรือส่วนประกอบของการบริหาร (Functions of Administration) ไว้เป็น 5 ขั้นตอน คือ 1.การวางแผน (Planning) 2.การจัดรูปงาน (Organizing) 3.การสั่งการ (Commanding) 4.การประสานงาน (Coordinating) และ 5.การควบคุมบังคับบัญชา (Controlling) หรือตามทฤษฎีของ Urwick and Gulick (อ้างถึงใน ชลิตา ศรมณี, 2562, หน้า 25-26) ได้อธิบายว่า POSDCORB เป็นชื่อย่อที่ผสมจากอักษรตัวต้นของชื่อเต็มเพื่ออธิบายถึงหน้าที่การบริหารงานที่ดี อักษรตัวต้นจะเป็นตัวบอกขั้นตอนในการทำงานให้มีประสิทธิภาพได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบริหารบุคคล (Staffing) การสั่งการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การทำรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting)

ทั้งในปัจจุบันนี้ ได้มีการเปลี่ยนแปลงขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้การทำงานในสมัยใหม่ต้องมีการนำการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในระบบราชการ เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยตามทฤษฎีของ เดช อุณหะจิริงรักษ์ (2562, หน้า 34) อธิบายว่าคำว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” เป็นกรอบความคิดที่ครอบคลุมทฤษฎี แนวคิดและเทคนิควิทยาการทางการจัดการอย่างกว้างขวาง มีลักษณะร่วมกันที่สำคัญ นั่นคือ การสะท้อนถึงจิตวิญญาณของการมุ่งเน้น “การปฏิรูป” การบริหารงานในภาครัฐเพื่อเข้ามาแก้ไขปัญหาทางการบริหารที่ตัวแบบการดำเนินงานดั้งเดิมมีอาจจะจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดังในอดีตโดยมีจุดเน้นสำคัญคือ การเน้นความสำคัญไปที่ระบบการจัดการมากกว่าเรื่องนโยบาย การมุ่งเน้นผลงานและประสิทธิภาพ การมุ่งปรับโครงสร้างในแบบระบบราชการที่มีความทะเยอทะใหญ่โตไปสู่องค์กรที่มีขนาดเล็ก การสร้างระบบสนับสนุนบุคลากร

การปฏิบัติงานด้านพิทักษ์ธรรมาภิบาลจะต้องมีการยึดหลักปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลเนื่องจาก เป็นหลักการบริหารจัดการที่ดี มีการปรับวิธีคิด โดยกำหนดเจตนารมณ์เพื่อให้ทุกฝ่ายร่วมกันคิด รับผิดชอบ ไปสู่ความมั่นคง ความสงบสุข เพื่อให้เกิดความสันติสุขและการพัฒนาเป็นไปอย่างยั่งยืน โดยตั้งอยู่บนรากฐานของความถูกต้องให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การบริหารจัดการในทุกระดับ เพื่อปรับวัฒนธรรมขององค์กรในภาครัฐใหม่ จากเดิมที่ไม่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ขาดความชอบธรรม กฎระเบียบที่เข้มงวด รวมถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ไม่ต่อเนื่องตามทฤษฎีของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2562, หน้า 102 - 104) อธิบายว่า การบริหารงานภาครัฐ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ที่ว่า ในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีควรจัดหรือส่งเสริมให้สังคมไทยอยู่บนพื้นฐานของหลักสำคัญอย่างน้อย 6 ประการ ได้แก่

- 1) หลักนิติธรรม คือ หลักการเกี่ยวกับการตรากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ให้มีความทันสมัยและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ซึ่งจะต้องเป็นที่ยอมรับในสังคม
 - 2) หลักคุณธรรม คือ หลักการที่ยึดมั่นในความถูกต้อง โดยให้เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด เพื่อให้เป็นตัวอย่างแก่คนในสังคม
 - 3) หลักความโปร่งใส คือ หลักการที่สร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันในองค์กร โดยจะมีการปรับปรุงกลไกในการทำงานของทุกองค์กรให้มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้
 - 4) หลักความมีส่วนร่วม คือ หลักการที่มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา รับรู้ปัญหา และเสนอความคิดเห็นส่วนบุคคล ในการตัดสินใจกับปัญหาที่เกิดขึ้น
 - 5) หลักความรับผิดชอบ คือ หลักการที่ให้แต่ละบุคคลมีความตระหนักถึงสิทธิหน้าที่ที่ควรปฏิบัติของตนเอง ซึ่งจะเป็นหน้าที่ในการรับผิดชอบต่อสังคม
 - 6) หลักความคุ้มค่า คือ หลักการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยจะต้องมีการเชิญชวนให้คนไทยมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่า
- ในส่วนของคุณค่าที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง สามารถนำมาวิเคราะห์แยกเป็นประเด็นต่างๆเรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้สามประเด็น ดังนี้

1. กระบวนการในการบริหารงานด้านพิกัตอัตราศุลกากรของส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากร 4 กองพิกัตอัตราศุลกากร มีดังนี้

1. งานตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้า (Pre-Classification) แบ่งออกเป็น

1.1 ยื่นคำร้อง ณ กองพิกัตอัตราศุลกากร (Manual)

ผู้นำเข้า/ประชาชนจำนวนไม่น้อยที่มายื่นคำร้อง ณ กองพิกัตอัตราศุลกากร เนื่องจากไม่ถนัดการใช้เทคโนโลยี หรือเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต แต่สิ่งที่ต้องเผชิญ คือการเตรียมเอกสารที่เป็นกระดาษจำนวนมาก แม้ผู้ยื่นคำร้องจะเตรียมเอกสารได้ครบถ้วนตามที่ประกาศกรมศุลกากรที่ 17/2561 ระบุไว้ แต่ก็ไม่สามารถยื่นคำร้องได้ในคราวนั้นได้ และจำเป็นต้องกลับไปเตรียมเอกสารมายื่นใหม่ในภายหลัง เนื่องจากเจ้าหน้าที่เห็นว่าข้อเท็จจริงของสินค้าตามคำร้องไม่ครบถ้วน ทำให้มีการรับฟังเสียงของประชาชนในการปรับปรุงกระบวนการในขั้นตอนการตีความพิกัตอัตราศุลกากร

1.2 ยื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tariff Service)

ผู้นำเข้า/ประชาชนนิยมยื่นคำร้องขอให้ตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้าผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น เนื่องจากมีความสะดวก ทันสมัยในการอัปโหลดไฟล์เอกสาร ไม่ยุ่งยาก ลดปริมาณการใช้กระดาษ อย่างไรก็ตาม ก็ยังคงมีคำร้องค้างอยู่ในระบบจำนวนมาก แสดงให้เห็นถึงกระบวนการในการบริหารงานด้านการพิจารณาพิกัตฯ ที่ยังคงล่าช้า

2. การวางแผนการดำเนินงาน เป็นขั้นตอนในการบริหารงาน การวางแผน เพื่อเตรียมลงมือปฏิบัติในการให้ความเห็นพิกัตสินค้า ณ ท่านำเข้าตามโครงการนำร่องฯ ตามคำสั่งกรมศุลกากรที่ 224/2561

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรประจำสำนักงานภายใต้การดำเนินโครงการนำร่องในการพิจารณาจำแนกพิกัดอัตราศุลกากร ณ สำนักงานศุลกากร กรณีที่มีการโต้แย้งปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร จึงทำให้เกิดงานพิจารณาพิกัดอัตราศุลกากรสำหรับโครงการนำร่องฯ ดังกล่าวข้างต้นของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ และสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง

3. ตอบคำถาม/ให้ความเห็นประเภทพิกัดแก่ผู้นำเข้า เมื่อผู้นำเข้าเกิดข้อสงสัย หรือต้องการทราบประเภทพิกัดของสินค้า จะสามารถสอบถาม เพื่อขอคำปรึกษาหรือคำแนะนำในการจำแนกประเภทพิกัด ซึ่งการให้ความเห็นดังกล่าวข้างต้น และตอบข้อซักถาม/ประชุมหารือ กับทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก ตามประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร พ.ศ. 2560 หมวด 9 ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการศุลกากรตามกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับการศุลกากรอื่น ๆ การตอบข้อซักถามเกี่ยวกับประเภทพิกัดอัตราศุลกากรของของส่วนที่ราชการหรือหน่วยงานต่าง ๆ สอบถาม ให้สำนักพิกัดอัตราศุลกากรพิจารณาดำเนินการจัดประเภทพิกัดอัตราศุลกากร และให้ความเห็นเรื่องที่สอบถามโดยใช้เป็นแบบบันทึกข้อความเสนอเรื่องตามปกติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม หลักกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ยังต้องปฏิบัติด้วยหลักคุณธรรมของเจ้าหน้าที่ และต้องปฏิบัติตามหลักนิติธรรมหลักคุณธรรมอย่างเคร่งครัด

4. วัตถุประสงค์หลังจากพิจารณาพิกัดอัตราศุลกากร และทบทวนถึงการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ว่ามีข้อผิดพลาด ข้อปรับปรุงอย่างไร เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงในการปฏิบัติงานครั้งต่อไปเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในด้านต่างๆมากขึ้น

5. การจัดทำรายงาน จัดทำฐานข้อมูลในการพิจารณาพิกัดอัตราศุลกากร เพื่อใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการใช้ในการสืบค้นการพิจารณาพิกัดอัตราศุลกากรต่อสินค้าอื่นๆ ในอนาคต เป็นการจัดทำรายงานเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลและเสนอให้ผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบในการปฏิบัติงานต่อไป

2. ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานด้านพิกัดอัตราศุลกากรของส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร 4 กองพิกัดอัตราศุลกากร มีดังนี้

2.1 ปัญหาในด้านของทรัพยากรบุคคล โดยส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่เป็นบุคลากรใหม่ ทำให้ขาดความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ในการทำงาน รวมทั้งยังมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน

2.2 ปัญหาในด้านของอุปกรณ์และเทคโนโลยี โดยยังขาดแคลนอุปกรณ์ในการทำงานที่ไม่เพียงพอและเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยเพื่อช่วยในการทำงาน

2.3 ปัญหาในด้านงบประมาณ โดยงบประมาณที่ใช้ในด้านการพิจารณาพิกัดอัตราศุลกากรยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

2.4 ปัญหาในด้านนโยบาย ความชัดเจนในการสั่งการ ความชัดเจนของนโยบาย ความเข้มงวดในการสั่งการ

3. ข้อเสนอแนะในแนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคและพัฒนาการดำเนินงานในการบริหารงานด้านพิกัตอัตราศุลกากรของส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากร 4 กองพิกัตอัตราศุลกากร มีดังนี้

3.1 มีการจัดอบรมให้ความรู้ในงานด้านการพิจารณาพิกัตอัตราศุลกากรแก่เจ้าหน้าที่ทุกคน เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปใช้ปฏิบัติงาน มีการจัดสรรบุคลากรให้เพิ่มขึ้น มีการใช้ระบบพี่สอนน้อง (Coaching) เพื่อให้เรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์ทำงานโดยตรงในพื้นที่การทำงานจริง

3.2 จะต้องมีการจัดสรรอุปกรณ์ เทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

3.3 จะต้องมีการจัดสรรงบประมาณให้มากขึ้น ให้มีต่อความเพียงพอในการปฏิบัติงาน

3.4 นโยบายจะต้องมีการสื่อสารที่ชัดเจนมากขึ้น มีการพูดคุยสื่อสารกันมากขึ้น มีการออกระเบียบปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้เข้าใจแนวทางในการปฏิบัติอย่างทั่วถึง

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่ค้นพบดังกล่าวข้างต้น มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

กระบวนการในการบริหารงานด้านพิกัตอัตราศุลกากรของส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากร 4 กองพิกัตอัตราศุลกากร มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. งานตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้า (Pre-Classification) แบ่งออกเป็น

1.1 ยื่นคำร้อง ณ กองพิกัตอัตราศุลกากร (Manual)

ผู้นำเข้า/ประชาชนจำนวนไม่น้อยที่ยื่นคำร้อง ณ กองพิกัตอัตราศุลกากร เนื่องจากไม่ถนัดการใช้เทคโนโลยี หรือเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต แต่สิ่งที่ต้องเผชิญ คือการเตรียมเอกสารที่เป็นกระดาษจำนวนมาก แม้ผู้ยื่นคำร้องจะเตรียมเอกสารได้ครบถ้วนตามที่ประกาศกรมศุลกากร 17/2561 แต่ก็ไม่สามารถยื่นคำร้องได้ในคราวนั้นได้ และจำเป็นต้องกลับไปเตรียมเอกสารมาใหม่ในภายหลัง เนื่องจากเจ้าหน้าที่เห็นว่าข้อเท็จจริงของสินค้าตามคำร้องไม่ครบถ้วน ทำให้มีการรับฟังเสียงของประชาชนในการปรับปรุงกระบวนการงานในขั้นตอนการตีความพิกัตอัตราศุลกากร

1.2 ยื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tariff Service)

ผู้นำเข้า/ประชาชนนิยมยื่นคำร้องขอให้ตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้าผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น เนื่องจากมีความสะดวก ทันสมัยในการอัปโหลดไฟล์เอกสาร ลดปริมาณการใช้กระดาษ อย่างไรก็ตาม ก็ยังคงมีคำร้องค้างคั่งอยู่ในระบบจำนวนมาก แสดงให้เห็นถึงกระบวนการในการบริหารงานด้านการพิจารณาพิกัตฯ ที่ยังคงล่าช้า และไม่ทันต่อความต้องการของผู้

ยื่นคำร้อง และอาจมีความซับซ้อนของตัวระบบในบางประการที่ทำให้ผู้นำเข้า/ประชาชนบางคน ประสบปัญหาในระหว่างการใช้งาน

สอดคล้องกับแนวคิดของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2562, หน้า 102 - 104) อธิบายว่า ธรรมชาติของประเทศไทยมีระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง คือ หลักความร่วมมือ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นการตัดสินใจปัญหา

2. การวางแผนการดำเนินงาน เป็นขั้นตอนในการบริหารงาน การวางแผน เพื่อเตรียมลงมือปฏิบัติในการให้ความเห็นพิกัดสินค้า ณ นำเข้าตามโครงการนำร่องฯ ตามคำสั่งกรมศุลกากรที่ 224/2561 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรประจำสำนักงานภายใต้การดำเนินโครงการนำร่องในการพิจารณาจำแนกพิกัดอัตราศุลกากร ณ สำนักงานศุลกากร กรณีที่มีการโต้แย้งปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร จึงทำให้เกิดงานพิจารณาพิกัดอัตราศุลกากรสำหรับโครงการนำร่องฯ ดังกล่าวข้างต้นของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ และสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง ซึ่งกระบวนการในการบริหารงานด้านการพิจารณาพิกัดฯ นี้ ยังมีข้อติดขัดอยู่หลายประการ อาทิ การขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้นำเข้า ระยะเวลาในการพิจารณาพิกัดฯ ความซ้ำซ้อนและข้อขัดแย้งในการให้ความเห็นเพื่อจำแนกประเภทพิกัด เป็นต้น สอดคล้องกับ Simon (อ้างถึงใน รวิภา ธรรมโชติ, 2560, หน้า4) อธิบายว่า การบริหาร (Administration) หมายถึง กิจกรรมของกลุ่มบุคคลที่ร่วมมือร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ร่วมกัน (the activities of groups operating to accomplish common goals) สอดคล้องกับ Fayol (อ้างถึงใน ชลิตา ธรรมณี, 2562, หน้า 23-25) ได้อธิบายว่า หลักขององค์การและการจัดการ (Principles of Organization and Management) และแบ่งกิจกรรมหรือส่วนประกอบของการบริหาร (Functions of Administration) ที่จะต้องมีการวางแผน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระนฤนาท ญาณวิริโย (2556) ได้สรุปว่า จะต้องมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ต้องมีการประชุมปรึกษาหารือร่วมกันเพื่อกำหนดแนวทางในการปฏิบัติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัฒนา หลวกัปประยูร (2558) ได้สรุปว่า การวางแผนจะต้องมีการวางแผนให้มีประสิทธิภาพ มีการกำหนดลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน

3. ตอบคำถาม/ให้ความเห็นประเภทพิกัดแก่ผู้นำเข้า/ประชาชน (ทางโทรศัพท์/Walk-in) เมื่อผู้นำเข้า/ประชาชนเกิดข้อสงสัย หรือต้องการทราบประเภทพิกัดของสินค้า จะสามารถสอบถาม เพื่อขอคำปรึกษาหรือคำแนะนำในการจำแนกประเภทพิกัด ซึ่งการให้ความเห็นดังกล่าวข้างต้น และตอบข้อซักถาม/ประชุมหารือ กับทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก ตามประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร พ.ศ. 2560 หมวด 9 ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการศุลกากรตามกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับการศุลกากรอื่น ๆ ส่วนที่ 1 พิกัดศุลกากรระบบฮาร์โมนีซ์ บทที่ 2 การจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากร ข้อที่ 6 การตอบข้อซักถาม

เกี่ยวกับประเภทพิกัดอัตราศุลกากรของของส่วนที่ราชการหรือหน่วยงานต่าง ๆ สอบถาม ให้สำนักพิกัดอัตราศุลกากรพิจารณาดำเนินการจัดประเภทพิกัดอัตราศุลกากร และให้ความเห็นเรื่องที่สอบถามโดยใช้เป็นแบบบันทึกข้อความเสนอเรื่องตามปกติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม หลักกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ยังต้องปฏิบัติด้วยหลักคุณธรรมของเจ้าหน้าที่ และต้องปฏิบัติตามหลักนิติธรรมหลักคุณธรรมอย่างเคร่งครัด และต้องมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ไม่อำนวยการประโยชน์ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และเข้าร่วมประชุมกับหน่วยงานต่างๆ ตามที่ได้ออกหมายไว้ และสอดคล้องกับ วิโรจน์ ก่อสกุล (2562, หน้า 103 - 104) อธิบายว่า ธรรมาภิบาลในประเทศไทยมีระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องคือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 มีว่า ในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีควรจัดหรือส่งเสริมให้สังคมไทยอยู่บนพื้นฐานของได้แก่ หลักนิติธรรม คือ หลักการเกี่ยวกับการตรากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ให้มีความทันสมัย เป็นธรรมกับทุกฝ่าย ซึ่งจะต้องเป็นที่ยอมรับในสังคม คนในสังคมจะต้องยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ

4. วัตถุประสงค์จากพิจารณาพิกัดอัตราศุลกากร และบททวนถึงการปฏิบัติงานที่ผ่านมาว่ามีข้อผิดพลาด ข้อปรับปรุงอย่างไร เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงในการปฏิบัติงานครั้งต่อไปเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในด้านต่างๆมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการให้มีช่องทางในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้นำของเข้าและผู้ส่งของออกสามารถสอบถามการพิจารณาพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ รวมถึงมีโครงการนำร่องต่างๆที่ ให้ทำหรือด่านศุลกากรสอบถามการพิจารณาพิกัดอัตราศุลกากรที่มีการโต้แย้งในการนำของเข้าหรือส่งของออกได้อย่างรวดเร็ว แต่ทั้งนี้ ในการบริหารงานในด้านต่างๆก็ยังมีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้สอดคล้องกับการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ที่มีการนำของเข้าและส่งออกเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับ ชลิตา ศรมณี (2562, หน้า 75-78) อธิบายว่า ส่วนประกอบสำคัญของการบริหารเชิงระบบ ในหัวข้อ การป้อนกลับ (Feedback) เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหา และผลลัพธ์เกี่ยวกับกิจกรรมของการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่พึงพอใจมากขึ้น

5. การจัดทำรายงาน จัดทำฐานข้อมูลในการพิจารณาพิกัดอัตราศุลกากร เพื่อใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการใช้ในการสืบค้นการพิจารณาพิกัดอัตราศุลกากรต่อสินค้าอื่นๆ ในอนาคต เป็นการจัดทำรายงานเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลและเสนอให้ผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบในการปฏิบัติงานต่อไป สอดคล้องกับ Urwick and Gulick (อ้างถึงใน ชลิตา ศรมณี, 2562, หน้า 24-25) ได้อธิบายว่า POSDCORB ในหัวข้อ R การทำรายงาน การทำรายงานเป็นหน้าที่เกี่ยวกับการรายงานผลการปฏิบัติงานและเป็นแนวทางที่ใช้ในการควบคุมการปฏิบัติงานได้ในที่นี้รวมถึงการติดต่อสื่อสารด้วยการทำรายงานทำให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชารู้ถึงความเป็นไป

ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานด้านพิกัตอัตราบุคลากรของส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราบุคลากร 4 กองพิกัตอัตราบุคลากร มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. ปัญหาในด้านของทรัพยากรบุคคล โดยทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยทางการบริหารที่มีความสำคัญและมีต่อผลสำเร็จขององค์กร กำลังคนและคุณภาพของคนจะต้องได้รับการสนับสนุนทรัพยากรทั้งด้านการเงินและงบประมาณที่มีมีจำนวนที่เพียงพอต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ สอดคล้องกับแนวคิด สมบัติ ชำรงธัญวงศ์ (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2562, หน้า 15) สรุปว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติที่จะประสบความสำเร็จนั้นขึ้นอยู่กับ การขาดความพยายาม การสนับสนุนจากผู้นำ เงินทุน และผู้นำที่มุ่งมั่นต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับแนวคิด Brevier and deLeon (อ้างถึงในบุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2562, หน้า 15) ได้อธิบายว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับการจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

2. ปัญหาในด้านของอุปกรณ์และเทคโนโลยี โดยยังขาดแคลนอุปกรณ์ในการทำงานที่ไม่เพียงพอและเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยเพื่อช่วยในการทำงานได้ สอดคล้องกับแนวคิด วิณา พิงวิวัฒน์นิกุล (2562, หน้า 91,93) ได้อธิบายว่า จากการทบทวนผลงานทางวิชาการที่ผ่านมา พบว่า ปัจจัยที่กำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติเหล่านี้ ประกอบด้วยความเป็นไปได้ทางเทคโนโลยี

3. ปัญหาในเรื่องของงบประมาณ โดยงบประมาณที่ใช้ในด้านการพิจารณาพิกัตอัตราบุคลากรของส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราบุคลากร 4 กองพิกัตอัตราบุคลากร ยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิด Urwick and Gulick (อ้างถึงใน ชลิตา ศรมณี, 2562, หน้า 25-26) ได้อธิบายว่า POSDCORB ในหัวข้อ B การงบประมาณ งบประมาณเป็นแผนงานชนิดหนึ่งซึ่งแสดงให้เห็นถึงการใช้จ่ายเงินจำนวนหนึ่งเพื่อบรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากงบประมาณจะเป็นแผนงานชนิดหนึ่งแล้วงบประมาณยังเป็นแนวทางของการควบคุมด้วย ซึ่งต้องมีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

4. ปัญหาในเรื่องนโยบาย ความชัดเจนในการสั่งการ ความชัดเจนของนโยบาย ความเข้มงวดในการสั่งการ สอดคล้องกับแนวคิด วิณา พิงวิวัฒน์นิกุล (2562, หน้า 86) ได้อธิบายว่า แวน มีเตอร์ และแวน ฮอร์น สรุปได้ว่าความสำเร็จขึ้นอยู่กับปัจจัยในการสื่อสารข้อความ ประสิทธิภาพของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับความเข้าใจของผู้ปฏิบัติตนเองควรทำอย่างไร

ข้อเสนอแนะในแนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคและพัฒนาการดำเนินงานในการบริหารงานด้านพิกัตอัตราบุคลากรของส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราบุคลากร 4 กองพิกัตอัตราบุคลากร มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. ด้านของทรัพยากรบุคคล มีการจัดอบรมให้ความรู้ มีการจัดสรรบุคลากรให้เพิ่มขึ้น มีการใช้ระบบพี่สอนน้อง (Coaching) เพื่อให้เรียนรู้งานจากผู้มีประสบการณ์ทำงานโดยตรง สอดคล้องกับ

วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล (2562, หน้า 86) ได้อธิบายว่า กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยเชื่อว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ประกอบด้วย ด้านสมรรถนะ ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับความพอเพียงของทรัพยากรที่สนับสนุนกิจกรรม

2. ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี จะต้องมีการจัดสรรอุปกรณ์ เทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐกร กลิ่นอุบล (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ สรุปได้ว่าปัจจัยภาพรวมหลักที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติประกอบด้วยด้านทรัพยากรนโยบายที่มีการนำเทคนิค เทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ในการปฏิบัติงานเสมอ

3. ด้านงบประมาณ จะต้องมีการจัดสรรงบประมาณให้มากขึ้น ให้มีต่อความเพียงพอในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระนฤนาท ญาณวิริโย (2556) ได้ศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติ ผลการวิจัยสรุปว่า ต้องมีการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

4. ด้านนโยบาย จะต้องมีการสื่อสารที่ชัดเจนมากขึ้น มีการพูดคุยสื่อสารกัน ออกระเบียบปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้เข้าใจอย่างทั่วถึง สอดคล้องกับ สถาบันพระปกเกล้า ได้รายงานวาระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 ได้ตราพระราชบัญญัติขึ้นเพื่อปรับปรุงระบบบริหารราชการให้สามารถตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและให้บริการแก่ประชาชน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่จำเป็นจะต้องหมั่นหาความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสินค้าในประเภทพิกัดที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่
2. เจ้าหน้าที่ที่ตลอดจนผู้บังคับบัญชาควรฝึกความสามารถในการจัดการ/จัดกระบวนการงาน ริเริ่มการทำงานแบบคู่ขนาน หรือรวบยอดขั้นตอน ลดความซ้ำซ้อนในกระบวนการทำงาน
3. ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ควรเพิ่มความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล แก้อะไรระบบให้มีพื้นที่รองรับไฟล์ขนาดใหญ่ และอัพเดทให้เป็นปัจจุบัน
4. กำหนดดัชนีวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาให้สอดคล้องและเอื้อต่อการปฏิบัติงานจริง จัดให้มีการให้ค่าน้ำหนักอย่างเหมาะสมสำหรับเนื้องาน
5. ควรกำหนดรูปแบบการโยกย้ายภายในองค์กรให้แน่นอน สร้างระบบการทำงานที่ดี
6. ควรมีการ Post-review ผลการพิจารณาปัญหาพิกัดที่เคยมี เพื่อตรวจสอบอยู่เสมอ รวบรวมข้อมูลที่ผ่านมาในอดีต เพื่อใช้ในการวางหลักการให้เป็นแนวทาง/คู่มือสำหรับการพิจารณาของเดียวกัน
7. หมั่นดำเนินการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์สำนักงานอยู่เสมอ และควรมีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อการพิจารณาพิกัดอัตราศุลกากร

เอกสารอ้างอิง

- เจนจิรา เดชะรัฐ. (2559). *การนำนโยบายบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวไปปฏิบัติ*. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- ชลิดา ศรมณี. (2562). *เอกสารประกอบการบรรยายขอบข่ายและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- เดช อุณหะจิรังรักษ์. (2562). *เอกสารประกอบการบรรยายขอบข่ายและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- บุญเกียรติ ภาวะพานิช. (2563). *เอกสารประกอบการบรรยายการนำนโยบายไปปฏิบัติและการประเมินผลนโยบาย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- พระนฤนาท ญาณวิริโย. (2556). *การนำนโยบายไปปฏิบัติด้านการส่งเสริมฟื้นฟูและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวของเทศบาลตำบลสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- รวิภา ธรรมโชติ. (2560). ความหมายและขอบข่ายของการศึกษาบริหารรัฐกิจ. ใน *การบริหารรัฐกิจเบื้องต้น* (หน้า3-5). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รัฐกร กลั่นอุบล. (2551). *การปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ*: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วัฒนา หลวกัประยูร. (2558). *ประสิทธิภาพการบริหารจัดการวัดท่าซุง อำเภอเมือง จังหวัดอุทัยธานี*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- วีโรจน์ ก่อสกุล. (2562ก). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารระบบนิเวศระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วีโรจน์ ก่อสกุล. (2562ข). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารระบบนิเวศองค์การและนวัตกรรมในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2562). *เอกสารประกอบการบรรยายการกำหนดและการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2563). *เอกสารประกอบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- สถาบันพระปกเกล้า. (ม.ป.ป.). *การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่*. ค้นเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2563, จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่>
- สุภางค์ จันทวานิช. (2559). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 23). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.