

นวัตกรรมองค์การเพื่อพัฒนางานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร ภายใต้ความตกลงการค้าเสรีของไทย: กรณีศึกษาส่วนกฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า กรมศุลกากร*

The organizational innovation for the development of granting preferential tariff treatment under Thailand's Free Trade Agreements: A case study of Rules of Origin section, Customs Department

ชชาวุฒิ พลอยเพ็ชร**

Kachawuth Ploypetch

6414830052@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการนำนวัตกรรมมาใช้ในงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร ภายใต้ความตกลงการค้าเสรีของไทย รวมไปถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ตลอดจนแนวทางการนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อพัฒนางานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร ภายใต้ความตกลงการค้าเสรีของไทย ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการนำนวัตกรรมมาใช้ มีลักษณะดังนี้ 1) การใช้หนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้ารูปแบบใหม่ 2) การใช้คำรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าด้วยตนเอง 3) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ 4) ระบบ Intranet 5) ระบบ e-Learning 6) การจัดจ้างบุคคลภายนอก และ 7) การกำหนดมาตรการพิเศษภายใต้สถานการณ์ COVID-19 พบปัญหาและอุปสรรค คือ 1) บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานและการใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ 2) ข้อจำกัดด้านการใช้งานและความไม่เสถียรของระบบ 3) ความล่าช้าจากการตรวจสอบความแท้จริงของหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าแบบ Manual สำหรับแนวทางการนำนวัตกรรมมาใช้ คือ 1) จัดให้มีช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารโดยใช้ช่องทาง Social Media 2) จัดให้มีการอบรมสัมมนาเกี่ยวกับงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากรในประเด็นต่าง ๆ 3) พัฒนาแอปพลิเคชันในอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถพกพาได้ให้สามารถเรียกดูข้อมูลต่าง ๆ ในระบบได้ 4) จัดทำฐานข้อมูลตัวอย่างลายมือชื่อผู้มีอำนาจลงนามในหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้า 5) จัดให้มีระบบแจ้งรายงานปัญหาการใช้งานระบบเพื่อให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบแก้ไข/พัฒนาให้ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: อากร; สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร; หนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้า

Keywords: Duty; Preferential Tariff Treatment; Certificate of Origin

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง นวัตกรรมองค์การเพื่อพัฒนางานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร ภายใต้ความตกลงการค้าเสรีของไทย: กรณีศึกษาส่วนกฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า กรมศุลกากร

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ทำให้ประเทศต่าง ๆ มีการเชื่อมโยงเข้าหากันมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นทางด้าน เศรษฐกิจ การเมือง และสังคม โดยเฉพาะทางด้านเศรษฐกิจที่ปัจจุบันประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกได้เปลี่ยนแปลงระบบเศรษฐกิจ เป็นแบบเปิด (Open economy) กล่าวคือ เศรษฐกิจของแต่ละประเทศมีการเชื่อมโยงเข้าหากันมากกว่าที่เคยเป็นมาในอดีต ทั้งด้านการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ การเคลื่อนย้ายปัจจัยการผลิต การเคลื่อนย้ายเงินทุนและธุรกิจ รวมไปถึงการ ถ่ายทอดความรู้ทางเทคโนโลยี และความก้าวหน้าทางวิชาการต่าง ๆ เป็นต้น (วริษา กังสวัสดิ์, 2555, หน้า 79) การที่ เศรษฐกิจโลกได้เชื่อมต่อกันมากขึ้นทั้งโดยผ่านการไหลเวียนของสินค้าและบริการ การลงทุน การไหลเวียนของทรัพยากร มนุษย์ และความคิดสร้างสรรค์จากที่ต่าง ๆ ประกอบกับความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในปัจจุบันทำให้องค์กรสมัยใหม่ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้การบริหารจัดการนวัตกรรมและเทคโนโลยีควบคู่ไปกับการบริหารองค์การเพื่อให้สามารถปรับตัวให้สอดคล้องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ ภายใต้ระเบียบและกติกาการค้าใหม่ของโลกได้ โดยความสามารถในการสร้างสรรค์ และแสวงหาประโยชน์จากความรู้ ข้อมูล และสารสนเทศ ได้กลายมาเป็นปัจจัยที่ทวีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการชีวิตความสำเร็จขององค์กรนั้น ๆ ดังนั้น นวัตกรรม จึงถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งในการส่งเสริมให้องค์กรสามารถเติบโตและมีศักยภาพที่จะแข่งขันในระดับโลกได้อย่างเข้มแข็งและยั่งยืน

การเติบโตอย่างรวดเร็วของการค้าระหว่างประเทศในปัจจุบัน ทำให้ไทยจำเป็นต้องเปิดเสรีทางการค้าและการลงทุนกับประเทศต่าง ๆ โดยความตกลงการค้าเสรี (Free Trade Agreement: FTA) ถือเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่ใช้ในการเปิดเสรีทางการค้าของไทย (สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์ และคนอื่น ๆ, 2549, หน้า 1) ซึ่งปัจจุบันความตกลงการค้าเสรีของไทยที่มีผลใช้บังคับแล้ว มีจำนวนทั้งสิ้น 18 ฉบับ ซึ่งมีลักษณะทั้งที่เป็นความตกลงระหว่าง 2 ประเทศ (ทวิภาคี) และเป็นกลุ่มประเทศ (พหุภาคี) เช่น ความตกลงการค้าสินค้าของอาเซียน (ASEAN Trade in Goods Agreement: ATIGA) ความตกลงการค้าเสรีอาเซียน - จีน (ASEAN - China Free Trade Agreement: ACFTA) ความตกลงหุ้นส่วนทางเศรษฐกิจระดับภูมิภาค (Regional Comprehensive Economic Partnership: RCEP) และความตกลงหุ้นส่วนทางเศรษฐกิจระหว่างไทย - ญี่ปุ่น (Japan-Thailand Economic Partnership Agreement: JTEPA) เป็นต้น โดยความตกลงการค้าเสรีดังกล่าวเป็นการร่วมมือทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศที่มีเป้าหมายสำคัญ คือ เพื่อลดอุปสรรคทางการค้าทั้งในส่วนที่เป็นภาษีและมิใช่ภาษีระหว่างกันให้เหลือน้อยที่สุด ทั้งนี้ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดการค้าเสรีระหว่างกันของประเทศสมาชิกภายในกลุ่มความตกลงนั้น ๆ

ความตกลงการค้าเสรีของไทยที่ได้มีการเจรจาจัดทำกับประเทศต่าง ๆ มีประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดอัตราอากรศุลกากรสำหรับของในภาค 2 (พิกัดอัตราอากรขาเข้า) แห่งพิกัดอัตราศุลกากรท้ายพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ซึ่งจะเป็นการยกเว้นอากรหรือลดอัตราอากรศุลกากรให้กับการนำเข้าของที่มีถิ่นกำเนิดจากประเทศภาคีอื่นที่อยู่ภายใต้ความตกลงเดียวกัน หรือที่เรียกว่าการให้ "สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร" (Preferential Tariff Treatment) โดยในแต่ละความตกลงการค้าเสรีที่มีอยู่ของไทยจะมีการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากรและมีการกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการได้รับสิทธิพิเศษทางอากรศุลกากรไว้แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับข้อผูกพันที่กำหนดไว้ในแต่ละความตกลงการค้าเสรีนั้น ๆ

กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง มีบทบาทสำคัญในการจัดเก็บรายได้โดยเฉพาะอากรศุลกากรจากการนำเข้าและส่งออกสินค้า การอำนวยความสะดวกทางการค้า การควบคุมทางศุลกากรเพื่อปกป้องสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการให้สิทธิประโยชน์และสิทธิพิเศษทางอากรศุลกากรเพื่อส่งเสริมการค้าการลงทุน ซึ่งตามแผนปฏิบัติการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) ของกรมศุลกากร ได้กำหนดพันธกิจของกรมศุลกากรไว้ดังนี้

1. อำนาจความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ
2. ส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ
3. เพิ่มขีดความสามารถในการปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร
4. จัดเก็บภาษีอากรอย่างเป็นธรรมโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ แผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) ของกรมศุลกากร ยังได้กำหนดทิศทางการดำเนินงานของกรมศุลกากรให้มุ่งสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ (Vision) ของกรมศุลกากร “องค์กรศุลกากรชั้นนำ ที่มุ่งส่งเสริมความยั่งยืนของเศรษฐกิจและความปลอดภัยของสังคม ด้วยนวัตกรรมและบริการที่เป็นเลิศ” โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมความเป็นองค์กรดิจิทัล (Digital Transformation) อย่างเต็มรูปแบบ ยกกระดับความสามารถทางนวัตกรรม ใช้มาตรการและเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการสร้างคุณค่าใหม่ให้กับบริการศุลกากร พร้อมให้ความสำคัญกับการปรับปรุง พัฒนานโยบาย มาตรการ กฎหมาย และกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการทำงานในยุคปกติใหม่ (New Normal) และ Next Normal ตลอดจนสร้างความโปร่งใสในองค์กร พัฒนาสมรรถนะบุคลากรและการบริหารจัดการองค์กรให้สามารถเผชิญหน้า ปรับตัว และตอบสนองต่อการรองรับบริบทแวดล้อมต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงได้

จากพันธกิจของกรมศุลกากรดังกล่าว กรมศุลกากรจึงมีหน้าที่ในการจัดเก็บอากรศุลกากรจากการนำเข้าและส่งออกสินค้า ซึ่งเป็นอำนาจตามที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 ประกอบกับพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ได้ให้อำนาจรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีในการออกประกาศกระทรวงการคลังเพื่อปฏิบัติตามข้อผูกพันตามความตกลงระหว่างประเทศ ซึ่งในที่นี้หมายถึงความตกลงการค้าเสรีต่าง ๆ ที่ไทยได้มีการเจรจาจัดทำไว้กับนานาประเทศ โดยภายหลังจากการมีผลใช้บังคับของความตกลงการค้าเสรีตามประกาศกระทรวงการคลังดังกล่าว จะส่งผลให้ผู้นำของเข้าในไทยสามารถขอรับสิทธิพิเศษทางอากรศุลกากรสำหรับการนำเข้าสินค้าจากประเทศภาคีอื่นที่อยู่ภายใต้ความตกลงการค้าเสรีเดียวกันกับไทยได้ และเนื่องจากตามประกาศกระทรวงการคลังดังกล่าวได้กำหนดให้ผู้นำของเข้าต้องปฏิบัติตามพิธีการที่อธิบดีกรมศุลกากรประกาศกำหนด ดังนั้น จึงส่งผลให้กรมศุลกากรมีอำนาจในการกำหนดหลักเกณฑ์และพิธีการเกี่ยวกับการขอรับและการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากรภายใต้ความตกลงการค้าเสรีของไทย

ส่วนกฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า เป็นหน่วยงานส่วนกลางในสังกัดกรมศุลกากร มีหน้าที่รับผิดชอบหลักเกี่ยวกับงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร ภายใต้ความตกลงการค้าเสรีของไทย รวมถึงการออกหลักเกณฑ์ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพิธีการศุลกากรการขอรับและการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากรภายใต้ความตกลงการค้าเสรีของไทยด้วย อย่างไรก็ตาม เนื่องจากในปัจจุบัน สถานการณ์ด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และเทคโนโลยี ทั้งภายในและภายนอกประเทศ ได้มีการเปลี่ยนแปลงในประเด็นต่าง ๆ อยู่บ่อยครั้ง เช่น การแก้ไขปรับปรุงความตกลงการค้าเสรีเพื่อให้สอดคล้องกับบริบททางการค้าในปัจจุบันอยู่เสมอ ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยี รูปแบบการทำธุรกรรมทางการค้าที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และประเด็นอื่น ๆ ซึ่งรวมถึงนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อกระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น ประเด็นเหล่านี้ได้กลายเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความท้าทายและส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของกรมศุลกากรหลายด้าน ซึ่งรวมถึงงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร ภายใต้ความตกลงการค้าเสรีของไทยที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนกฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า กรมศุลกากรด้วย ดังนั้น เพื่อให้สามารถรองรับและทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ส่วนกฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า กรมศุลกากร จึงได้มีการปรับปรุงแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับพิธีการศุลกากรการขอรับและการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร ภายใต้ความตกลงการค้าเสรีของไทยอยู่บ่อยครั้ง กรณีดังกล่าวส่งผลให้บางครั้งผู้นำของเข้าและ/หรือพนักงานศุลกากรตามไม่ทันการเปลี่ยนแปลงและขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และแนวทางปฏิบัติที่เป็นปัจจุบัน จนทำให้

เกิดปัญหาในทางปฏิบัติ ซึ่งในบางกรณีอาจทำให้ผู้นำของเข้าต้องเสียค่าปรับและ/หรือไม่ได้รับสิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร ภายใต้ความตกลงการค้าเสรีนั้น ๆ อีกทั้งยังอาจเป็นช่องทางให้พนักงานศุลกากรเรียกรับผลประโยชน์ที่มีขอบด้วยกฎหมาย อันเนื่องมาจากการกระทำความผิดของผู้นำของเข้า เพราะการขาดความรู้ความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอีกด้วย

จากความเป็นมาดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของส่วนกฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า กรมศุลกากร จึงมีความสนใจที่จะศึกษารูปแบบการนำนวัตกรรมมาใช้ในงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร ภายใต้ความตกลงการค้าเสรีของไทย สภาพปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ตลอดจนแนวทางการนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อพัฒนางานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร ภายใต้ความตกลงการค้าเสรีของไทย เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ปรับปรุงและพัฒนางานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร ภายใต้ความตกลงการค้าเสรีของไทยของส่วนกฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า กรมศุลกากร ต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการวิจัยดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการ ที่เกี่ยวข้องกับการนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อพัฒนางานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร ภายใต้ความตกลงการค้าเสรีของไทย ของส่วนกฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า กรมศุลกากร

2. การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากร (Population) ได้แก่ บุคลากรของส่วนกฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า กรมศุลกากร ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร ภายใต้ความตกลงการค้าเสรีของไทย

2. ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร ภายใต้ความตกลงการค้าเสรีของไทยในส่วนกฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า กรมศุลกากร โดยเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 10 คน ดังนี้

- | | |
|--|------------|
| 1) ผู้อำนวยการส่วนกฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า | จำนวน 1 คน |
| 2) หัวหน้าฝ่ายกฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้าที่ 1 - 3 | จำนวน 3 คน |
| 3) นักวิชาการศุลกากรระดับชำนาญการ | จำนวน 3 คน |
| 4) นักวิชาการศุลกากรระดับปฏิบัติการ | จำนวน 3 คน |

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัวจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565ข, หน้า 62)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสาร ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1) หนังสือทั่วไป เช่น ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

2) หนังสืออ้างอิง เช่น สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

3) งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด

4) เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือการปฏิบัติงาน ประกาศ และคำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีการรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) โดยที่ผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์ (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565ข, หน้า 62)

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยนวัตกรรมองค์การเพื่อพัฒนางานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร ภายใต้ความตกลงการค้าเสรีของไทย สภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะแนวทางการนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อพัฒนางานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร ภายใต้ความตกลงการค้าเสรีของไทย ของส่วนกว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า กรมศุลกากร โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัย 2 วิธี คือ การวิจัยเอกสาร (Documentary research) และการวิจัยสนาม (Field research) ซึ่งมีผลการวิจัยดังนี้

ผลการวิจัยเอกสาร

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษานโยบาย ทฤษฎี ตำรา วิทยานิพนธ์ เอกสารทางวิชาการ และเอกสารของทางราชการที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมองค์การเพื่อพัฒนางานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร ภายใต้ความตกลงการค้าเสรีของไทย พบว่า นวัตกรรม คือ สิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นจากความสามารถในการใช้ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ ทักษะ และประสบการณ์ต่าง ๆ

เพื่อสร้างสรรค์ พัฒนา ปรับปรุง หรือประยุกต์ใช้ให้เกิดสิ่งใหม่ ซึ่งสามารถเป็นได้ทั้งองค์ความรู้ใหม่ ผลิตภัณฑ์ใหม่ วิธีการใหม่ แนวทางปฏิบัติใหม่ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ด้วยวิธีการใหม่ ๆ โดยนวัตกรรมสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทหลัก คือ 1) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ 2) นวัตกรรมกระบวนการ และ 3) นวัตกรรมจัดการ/นวัตกรรมการบริหาร ทั้งนี้ นวัตกรรมหรือสิ่งใหม่ดังกล่าวจะต้องสามารถนำไปใช้ได้จริงในทางปฏิบัติและก่อให้เกิดผลลัพธ์ในทิศทางบวก/คุณค่าใหม่

การสร้างนวัตกรรมในองค์การเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การในปัจจุบัน รวมถึงความเจริญรุ่งเรืองและความยั่งยืนขององค์การในอนาคต องค์การที่มีขีดความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่สูงกว่า จะทำให้มีศักยภาพและความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน เมื่อเปรียบเทียบกับองค์การอื่นที่มีขีดความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ต่ำกว่า ทั้งนี้ มีหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้นในองค์การ โดยเริ่มต้นที่ผู้บริหารจะต้องมีความมุ่งมั่นในการสร้างสรรค์นวัตกรรมให้เกิดขึ้นในองค์การ และต้องมีปัจจัยอื่น ๆ เช่น การสร้างบรรยากาศในองค์การให้สนับสนุนต่อการสร้างนวัตกรรม การสื่อสารในระดับเดียวกันเพื่อสร้างความเป็นอิสระของการไหลเวียนข้อมูลให้กับบุคลากรในองค์การ การมีโครงสร้างองค์การที่มีความยืดหยุ่น การมีระบบการจัดการความสามารถที่ทำให้ทราบถึงความสามารถขององค์การหรือบุคลากรภายในองค์การว่าสนับสนุนเป้าหมายหรือการปฏิบัติงานขององค์การในปัจจุบันและ/หรือในอนาคตหรือไม่ การมีเครื่องมือและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ตลอดจนการมีวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ เป้าหมาย และแนวทางการพัฒนาองค์การที่ชัดเจนว่าจะพัฒนาไปอย่างไรเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมขึ้นในองค์การ เป็นต้น

องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ในองค์การ ซึ่งกระบวนการเรียนรู้สามารถเกิดขึ้นได้ทั้งในระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การ ส่งผลให้เกิดองค์ความรู้ใหม่และ/หรือนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้นในองค์การ โดยมีหลายปัจจัยที่จะพัฒนาองค์การให้ไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ เช่น ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร การมีโครงสร้างองค์การที่เหมาะสม การมีวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ในองค์การ การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน การทำงาน/เรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมและเครือข่าย การมีระบบการจัดการความรู้ในองค์การที่ดี รวมถึงการมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนต่อการเรียนรู้ของบุคลากรในองค์การ เป็นต้น

การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) เป็นการรวบรวมองค์ความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ในที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะอยู่ภายในองค์การหรือภายนอกองค์การให้มารวมอยู่ในที่เดียวกัน บนพื้นฐานความคิดว่าความรู้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญสามารถประเมินคุณค่าได้ และเป็นสิ่งจำเป็นที่ใช้ในการขับเคลื่อนองค์การให้สามารถดำเนินงานไปได้โดยมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผล อีกทั้ง การจัดการความรู้เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการมุ่งไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) เป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐจากระบบราชการที่เน้นกฎระเบียบและขั้นตอนอย่างเคร่งครัดไปสู่การบริหารจัดการภาครัฐรูปแบบใหม่ โดยนำแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานของภาครัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้สูงขึ้น โดยยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ เนื่องจากหลักธรรมาภิบาลเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติต่อกัน เป็นแนวทางในการจัดระเบียบเพื่อให้ทุกภาคส่วนสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขและสร้างความเป็นธรรมในสังคม รวมทั้งทำให้การบริหารงานของภาครัฐมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติ

ผลการวิจัยสนาม

จากข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

1. รูปแบบการนำนวัตกรรมมาใช้ในงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร ภายใต้ความตกลงการค้าเสรีของไทย

การวิจัยพบว่า รูปแบบการนำนวัตกรรมมาใช้ในงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร ภายใต้ความตกลงการค้าเสรีของไทย มีดังนี้

- 1) การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกในงานด้านธุรการเกี่ยวกับการรับและส่งหนังสือหรือเอกสารราชการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางศุลกากรภายใต้ความตกลงการค้าเสรีของไทย ของส่วนกฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า กรมศุลกากร
- 2) การใช้ระบบ Cloud Storage ทำให้พนักงานศุลกากรของส่วนกฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า กรมศุลกากรสามารถเรียกดูข้อมูล/ทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา
- 3) การใช้หนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้ารูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form D) ภายใต้ความตกลงการค้าสินค้าของอาเซียน (ATIGA) แทนหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้ารูปแบบกระดาษ ผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างประเทศ หรือ ASEAN Single Window (ASW)
- 4) การใช้ระบบ Intranet ซึ่งเป็นระบบเครือข่ายภายในกรมศุลกากรที่ใช้เฉพาะบุคลากรของกรมศุลกากรเท่านั้น โดยส่วนกฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า กรมศุลกากร ได้ใช้เป็นช่องทางหนึ่งในการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากรให้พนักงานศุลกากรได้รับทราบ
- 5) การใช้หนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าที่มีการลงลายมือชื่อของผู้มีอำนาจลงนามและประทับตราในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature and Seal: ESS) ซึ่งปัจจุบันมีใช้อยู่เฉพาะในความตกลงการค้าสินค้าของอาเซียน (ATIGA) และความตกลงการค้าเสรีอาเซียน-จีน (ACFTA)
- 6) การใช้คำรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าด้วยตนเอง (Self-Certification) ที่จัดทำโดยผู้ส่งออกในประเทศ ภาควิชาผู้ส่งออก ซึ่งในปัจจุบันมีเพียง 3 ความตกลงสามารถทำได้ คือ 1) ความตกลงการค้าเสรีไทย-นิวซีแลนด์ (TNZCEP) 2) ความตกลงการค้าสินค้าของอาเซียน (ATIGA) และ 3) ความตกลงหุ้นส่วนทางเศรษฐกิจระดับภูมิภาค (RCEP)
- 7) มีระบบสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ หรือระบบ e-Learning (www.customself.com) สำหรับพนักงานศุลกากรโดยเฉพาะ ซึ่งมีเนื้อหาส่วนหนึ่งเกี่ยวข้องกับงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร โดยเนื้อหาดังกล่าวจัดทำโดยส่วนกฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า กรมศุลกากร
- 8) การใช้ e-mail เป็นช่องทางในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการ รวมทั้งติดต่อสื่อสารและจัดส่งหนังสือราชการระหว่างประเทศ และมีการใช้ Line Official เป็นช่องทางในการให้คำปรึกษาแก่พนักงานศุลกากร ซึ่งทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและให้ข้อมูลระหว่างกัน อีกทั้ง ยังเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19
- 9) การใช้ระบบการประชุมทางไกล หรือ Video Conference กับการประชุมระหว่างประเทศ รวมถึงหน่วยงานภายในกรมศุลกากรและหน่วยงานอื่น ๆ ในประเทศ
- 10) การใช้หนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าในรูปแบบไฟล์ PDF ภายใต้ความตกลงการค้าเสรีไทย - ญี่ปุ่น (JTEPA) แทนหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้ารูปแบบกระดาษ โดยยื่นต่อกรมศุลกากรผ่าน “ระบบ Thailand National Single Window” (www.thainsw.net)
- 11) การใช้ระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าอิเล็กทรอนิกส์ (e-Import) ซึ่งเป็นระบบที่ใช้ในการตรวจสอบข้อมูลใบขนสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ และเป็นระบบที่จำเป็นอย่างหนึ่งสำหรับพนักงานศุลกากรในการใช้ตรวจสอบข้อมูลสินค้าประเด็นต่าง ๆ ควบคู่กับการตรวจสอบหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้า เพื่อประกอบการพิจารณาในการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร

12) การจัดจ้างบุคคลภายนอก (Outsourcing) ซึ่งเป็นบริษัทเอกชน (บริษัท ยิบอินซอย จำกัด) เพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีต่าง ๆ ของกรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร เช่น ระบบเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างประเทศ ระบบ e-Impot และระบบ JTEPA Document เป็นต้น

13) การใช้เว็บไซต์สำหรับตรวจสอบความแท้จริงของหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าแทนการตรวจสอบแบบ Manual

14) การกำหนดมาตรการพิเศษเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้นำของเข้าที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 โดยการผ่อนผันให้ผู้นำของเข้าสามารถยื่นสำเนาภาพถ่ายหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าแทนการยื่นเอกสารตัวจริงเพื่อขอรับสิทธิพิเศษทางอากรศุลกากรไปพลางก่อนได้

2. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร ภายใต้ความตกลงการค้าเสรีของไทย

การวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร ภายใต้ความตกลงการค้าเสรีของไทย มีดังนี้

1) พนักงานศุลกากรขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร รวมถึงการใช้งานระบบที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร เช่น ระบบเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างประเทศ ระบบ e-Impot และระบบ JTEPA Document เป็นต้น

2) ระบบเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างประเทศ ที่ใช้ส่งข้อมูลหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้านำรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form D) ภายใต้ความตกลงการค้าสินค้าของอาเซียน (ATIGA) ไม่มีความเสถียรทำให้เกิดปัญหาในการพิจารณาให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากรในบางครั้ง

3) การเรียกเก็บผลประโยชน์อันมิควรได้ของพนักงานศุลกากรเพื่อแลกกับการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากรในกรณีที่ตรวจพบปัญหา

4) พนักงานศุลกากรของส่วนกว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า กรมศุลกากร ไม่สามารถตอบข้อสอบถาม/ข้อสงสัยเกี่ยวกับการให้และ/หรือการได้รับสิทธิพิเศษทางอากรศุลกากรแก่พนักงานศุลกากรและผู้ประกอบการทั้งหมดได้ในทันที เนื่องจากอาจติดภารกิจงานในด้านอื่น ๆ ประกอบกับบุคลากรของส่วนกว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า กรมศุลกากร มีจำนวนน้อย

5) การใช้หนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้านำรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form D) ภายใต้ความตกลงการค้าสินค้าของอาเซียน (ATIGA) ยังไม่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของพนักงานศุลกากรที่อยู่หน้างาน เนื่องจากต้องออกไปตรวจสินค้านอกสถานที่ จึงไม่สามารถดูข้อมูลควบคู่กับเอกสารในระบบคอมพิวเตอร์ได้

6) การอนุญาตยื่นสำเนาหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าอาจก่อให้เกิดข้อสงสัยในความแท้จริงของสำเนาหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้านำดังกล่าว เพราะการที่ไม่มีการลงลายมือชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจด้วยการเซ็นสด จะทำให้ความน่าเชื่อถือของหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้านำลดลง เนื่องจากสำเนาของหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้านำอาจมีการตัดต่อภาพและ/หรือข้อมูลได้

7) ความล่าช้าจากการตรวจสอบความแท้จริงของหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าแบบ Manual ของพนักงานศุลกากร โดยนำลายมือชื่อผู้มีอำนาจลงนามที่อยู่ในหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้านำไปเปรียบเทียบกับข้อมูลตัวอย่างลายมือชื่อที่ได้รับแจ้งจากประเทศภาคีผู้ส่งของออกเพื่อหาลายมือชื่อ ที่ถูกต้องตรงกันที่ละรายการ

8) ปัญหางบประมาณที่มีจำนวนจำกัดหรือไม่เพียงพอต่อการนำไปใช้พัฒนาระบบเทคโนโลยีภายในกรมศุลกากรเพื่อพัฒนางานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร

3. แนวทางการนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อพัฒนางานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร ภายใต้ความตกลงการค้าเสรีของไทย

การวิจัยพบว่า แนวทางการนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อพัฒนางานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร ภายใต้ความตกลงการค้าเสรีของไทย มีดังนี้

1) ควรจัดให้มีช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่พนักงานศุลกากร เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากรที่หลากหลาย โดยใช้ช่องทาง Social Media ต่าง ๆ ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว เช่น การจัดทำกระดานถาม-ตอบบนเว็บไซต์ของกรมศุลกากร, Facebook group, Facebook Fanpage และ LINE OpenChat เป็นต้น เนื่องจาก Social Media มีลักษณะเป็นแพลตฟอร์มสำหรับสร้างชุมชนเสมือนบนโลกออนไลน์ เป็นแหล่งรวมผู้ใช้งานให้เข้ามาประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน และสามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้ ซึ่งจะทำให้เกิดการเรียนรู้แบบกลุ่มที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ และประสบการณ์ต่าง ๆ ร่วมกัน รวมถึงเป็นช่องทางให้พนักงานศุลกากรของส่วนกฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า กรมศุลกากร สามารถเข้าไปให้คำตอบ ชี้แจง หรือแนะแนวทางที่ถูกต้องกับพนักงานศุลกากรอื่น ๆ ได้

2) ควรจัดให้มีระบบแจ้งรายงานปัญหาการใช้งานระบบเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างประเทศ ที่ใช้สำหรับตรวจสอบข้อมูลหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้านำเข้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form D) ภายใต้ความตกลงการค้าสินค้าของอาเซียน (ATIGA) โดยแจ้งไปยังกองบริหารจัดการและพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้าส่งออก และโลจิสติกส์ (กบข.) กรมศุลกากร และระบบแจ้งรายงานปัญหาการใช้งานระบบ JTEPA Document ที่ใช้สำหรับตรวจสอบข้อมูลหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้านำเข้าแบบไฟล์ PDF ภายใต้ความตกลงหุ้นส่วนทางเศรษฐกิจระหว่างไทยและญี่ปุ่น (JTEPA) โดยแจ้งไปยังศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.) กรมศุลกากร เนื่องจากหน่วยงานดังกล่าวอาจไม่ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดีเท่ากับผู้ใช้ระบบจริง

3) ควรจัดให้มีการอบรมสัมมนาเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานศุลกากรเกี่ยวกับงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากรในประเด็นต่าง ๆ โดยใช้วิธีการจัดการอบรมผ่านระบบการประชุมทางไกล (Video Conference) เช่น Zoom application, Google meeting, Bluejeans และ Facebook Live เป็นต้น เพื่อให้พนักงานศุลกากรสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และทุกที่ทุกเวลา

4) ควรมีการจัดทำ “คำถามที่มักถามบ่อย” หรือที่มักเรียกกันว่า “FAQ หรือ Frequently Asked Question” ให้อยู่บนเว็บไซต์หรือแพลตฟอร์มออนไลน์รูปแบบต่าง ๆ ที่พนักงานศุลกากรและผู้ประกอบการจะสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว ซึ่งจะช่วยให้ลดปริมาณข้อสอบถามจากพนักงานศุลกากรและ/หรือผู้ประกอบการมาบางส่วนกฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้าได้เป็นจำนวนมาก

5) พัฒนาแอปพลิเคชันในอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถพกพาได้ เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต หรืออื่น ๆ ให้พนักงานศุลกากรสามารถเรียกดูข้อมูลหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form D) ภายใต้ความตกลงการค้าสินค้าของอาเซียน (ATIGA) จากระบบเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างประเทศ และ/หรือข้อมูลอื่น ๆ ในระบบของกรมศุลกากรได้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของพนักงานศุลกากรในกรณีที่ต้องไปตรวจสอบสินค้านอกสถานที่

6) จัดทำคู่มือการใช้งานระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร เช่น ระบบเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างประเทศ ระบบ JTEPA Document และระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าอิเล็กทรอนิกส์ (e-Import) โดยอัปเดตข้อมูลคู่มือการใช้งานดังกล่าวไว้ที่ตัวระบบนั้น ๆ เพื่อให้สามารถค้นหาข้อมูลได้โดยง่ายขึ้นเวลาที่ใช้งาน

7) จัดทำฐานข้อมูลตัวอย่างลายมือชื่อผู้มีอำนาจลงนามในหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าที่ได้รับแจ้งจากประเทศภาคีผู้ส่งของออก โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อให้ฐานข้อมูลดังกล่าวเป็นระบบที่สามารถค้นหาข้อมูลตัวอย่างลายมือชื่อฯ ได้ง่ายขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อศึกษารูปแบบการนำนวัตกรรมมาใช้ในงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร ภายใต้ความตกลงการค้าเสรีของไทย สรุปผลได้ว่า ส่วนนกฏว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า กรมศุลกากร ได้มีการนำนวัตกรรมรูปแบบต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร ภายใต้ความตกลงการค้าเสรีของไทย หลากหลายรูปแบบ ดังนี้ 1) การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 2) การใช้ระบบ Cloud Storage 3) การใช้หนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินคารูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form D) 4) การใช้หนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าที่มีการลงลายมือชื่อของผู้มีอำนาจลงนามและประทับตราในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature and Seal: ESS) 5) การใช้คำรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าด้วยตนเอง (Self-Certification) ที่จัดทำโดยผู้ส่งของออกในประเทศภาคีผู้ส่งของออก 6) การใช้ระบบการประชุมทางไกล (Video Conference) 7) การใช้หนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าในรูปแบบไฟล์ PDF 8) การใช้ระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าอิเล็กทรอนิกส์ (e-Import) และ 9) การใช้เว็บไซต์สำหรับตรวจสอบความแท้จริงของหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมของวงพัคค์ ภูพันธ์ศรี (2565, หน้า 151) ที่กล่าวว่า นวัตกรรม เป็นเครื่องมือที่สำคัญ เพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงาน ก่อให้เกิดความแตกต่างและความเป็นเลิศ และสอดคล้องกับแนวคิดนวัตกรรมในองค์การของวิโรจน์ ก่อสกุล (2565ก, หน้า 4) ที่กล่าวว่า นวัตกรรมองค์การ คือ การเปลี่ยนแปลงด้วยวิธีใหม่ ๆ ภายในองค์การ ที่เป็นไปในทางบวก และนำไปใช้ประโยชน์ได้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Oslo Manual (อ้างถึงใน สุธาเดชะ จงวรรณศิริ, 2562, หน้า 40) ที่ได้กล่าวถึงประเภทของนวัตกรรม เช่น นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) คือ การปรับเปลี่ยนแนวทางหรือวิธีการใหม่ในการพัฒนา ปรับปรุง หรือการส่งมอบผลิตภัณฑ์/บริการ และ นวัตกรรมองค์การ (Organizational Innovation) คือ การปรับแนวทางการดำเนินงานขององค์การไปสู่รูปแบบใหม่ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวิไลวรรณ เกตุพันธ์ (2564) ศึกษานวัตกรรมในการบริหารงานภาครัฐ : กรณีศึกษา กองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง พบว่า รูปแบบของนวัตกรรมที่มีการนำมาใช้มีลักษณะ ดังนี้ 1) การจัดทำคู่มือข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัย 2) การปรับปรุงการให้บริการหรือสร้างบริการใหม่ 3) การปรับปรุงรูปแบบวิธีการทำงาน และ 4) การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของมนัสชัย อุ่นศิริ (2564) ศึกษาการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร พบว่า รูปแบบนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีที่นำมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ ระบบรวมศูนย์ภารกิจ การประชุม และระบบการรับ-ส่งเอกสารภายในองค์การ โดยใช้แพลตฟอร์มกูเกิ้ล (Google Platform) และ LINE notification service

จากที่ได้กล่าวไปข้างต้นยังมีนวัตกรรมรูปแบบอื่น ๆ เช่น 1) ระบบสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ หรือระบบ e-Learning (www.customself.com) สำหรับพนักงานศุลกากรโดยเฉพาะ 2) การใช้ e-mail เป็นช่องทางในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการ รวมทั้งติดต่อสื่อสารและจัดส่งหนังสือราชการระหว่างประเทศ และการใช้ Line Official เป็นช่องทางในการให้คำปรึกษาแก่พนักงานศุลกากร และ 3) การใช้ระบบ Intranet ซึ่งเป็นระบบเครือข่ายภายในกรมศุลกากร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ของ Marquardt and Reynolds (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565ก, หน้า 54-56) ที่กล่าวว่า การพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จะต้องมีการสร้างสรรค์องค์ความรู้ (Knowledge Creation) และมีความสามารถในการถ่ายโอนความรู้ไปยังสมาชิกอื่นในองค์กร โดยผ่านช่องทางการสื่อสารและเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่มีการสร้างฐานข้อมูลที่เข้าถึงกันได้ทั้งภายในและภายนอกองค์การ ตลอดจนมีเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ (Learning Technology) โดยการนำวิทยาการคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยเข้ามาสนับสนุนการปฏิบัติงานให้

เกิดการเรียนรู้ และสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ของวงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี (2565, หน้า 239) ซึ่งเป็นการดึงเอาความรู้ที่กระจัดกระจายฝังอยู่ทั่วไปภายในองค์กรออกมารวบรวมไว้ และแบ่งกลุ่มจัดเก็บให้เป็นองค์ความรู้ขององค์กร เพื่อเป้าหมายในการพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวณิชชา ทองคำ (2564) ศึกษานวัตกรรมการบริหารองค์การเพื่อการพัฒนางานด้านทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี พบว่า สำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร

การกำหนดมาตรการพิเศษเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้นำของเข้าที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 โดยการผ่อนผันให้ผู้นำของเข้าสามารถยื่นสำเนาภาพถ่ายหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าแทนการยื่นเอกสารตัวจริงเพื่อขอรับสิทธิพิเศษทางอากรศุลกากรไปพลางก่อนได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ของวิโรจน์ ก่อสกุล (2565ก, หน้า 42) ที่กล่าวถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ว่าจะต้องมีความคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking) ซึ่งเป็นความสามารถในการหาวิธีการหรือทางเลือกที่ดีที่สุด ท่ามกลางสถานการณ์ที่อาจมีอุปสรรคและความไม่แน่นอน เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของอนวัช ท้วมเจริญ (2564) ศึกษาการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการคดี และประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของศาลแพ่ง กรุงเทพมหานคร ภายใต้การบริหารจัดการคดีในสภาวะการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) พบว่า มีการจัดทำเครื่องมือเพื่อนำมาบริหารจัดการคดี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การพิจารณาคดีสามารถดำเนินไปได้โดยไม่ล่าช้า คือ ระบบการบริหารคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบไปด้วยระบบ Case Information Online Services หรือระบบ CIOS, ระบบยื่นคำฟ้องอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนและทนายความหรือ e-Filing และการเริ่มนำระบบการสืบพยานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นกรณีพิจารณาคดีผ่านระบบ Zoom, Google Meet, หรือระบบ Line มาใช้เพื่อการพิจารณาคดีในช่วงที่เกิดการแพร่ระบาดของ COVID-19

นอกจากนี้ยังมีการจัดจ้างบริษัท ยิบอินซอย จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทเอกชน เพื่อให้มาดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยีต่าง ๆ ของกรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร เช่น ระบบเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างประเทศ ระบบ e-Impot และระบบ JTEPA Document เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการจัดจ้างจากภายนอก (Outsourcing) ของวิโรจน์ ก่อสกุล (2565ก, หน้า 57-60) กล่าวคือ การนำงานที่ไม่ใช่งานหลักขององค์กร ไปให้บุคคลหรือหน่วยงานภายนอกดำเนินการแทน โดยเหตุผลในการจัดจ้างจากภายนอกมีหลายประการ เช่น ต้องการได้ทักษะใหม่ ๆ เพื่อการจัดการที่ดีกว่าเดิม ปรับปรุงผลการดำเนินงาน และลดต้นทุน เป็นต้น

จากวัตถุประสงค์ข้อ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากรภายใต้ความตกลงการค้าเสรีของไทย สรุปผลได้ว่า

1) พนักงานศุลกากรขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร รวมถึงการใช้งานระบบที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างประเทศ ระบบ e-Impot และระบบ JTEPA Document เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิภาพร บุตรเสน (2562) พัชรมณฑต์ ชัยศรี (2564) มนัสชัย อุ่นศิริ (2564) และวิไลวรรณ เกตุพันธ์ (2564) พบว่า บุคลากรบางส่วนขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ

2) ปัญหาระบบเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างประเทศ ไม่มีความเสถียรทำให้เกิดปัญหาในการพิจารณาให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากรในบางครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวณิชชา ทองคำ (2564) ศึกษานวัตกรรมการบริหารองค์การเพื่อการพัฒนางานด้านทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี พบว่า มีปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับประสิทธิภาพของอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีต่อการใช้งานของบุคลากรในองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของมนัสชัย อุ่นศิริ (2564) ศึกษาการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร พบว่า ปัญหาด้านระบบเครือข่ายที่ยังไม่เสถียรภาพพอ ทำให้การปฏิบัติงานมีความล่าช้า

3) ปัญหาการใช้หนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้ารูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form D) ที่ยังไม่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของพนักงานศุลกากรที่อยู่หน้างาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิไลวรรณ เกตุพันธ์ (2564) ศึกษานวัตกรรมในการบริหารงานภาครัฐ : กรณีศึกษา กองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง พบว่า การใช้นวัตกรรมเพื่อการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งไม่สามารถตรวจสอบการทำงานได้ และนวัตกรรมต้องได้รับการปรับปรุงอยู่เสมอ และสอดคล้องกับงานวิจัยของมนัสชัย อุ่นศิริ (2564) ศึกษาการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร พบว่า ปัญหาข้อจำกัดทางเทคโนโลยี ทำให้ไม่สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ

4) ปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณที่มีจำนวนจำกัดหรือไม่เพียงพอต่อการนำไปใช้พัฒนาระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรมณท์ ชัยศรี (2564) มนัสชัย อุ่นศิริ (2564) และวิไลวรรณ เกตุพันธ์ (2564) พบว่า มีปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณที่ได้รับจัดสรรไม่เพียงพอ

5) ปัญหาการเรียกร้องผลประโยชน์อันมิควรได้ของพนักงานศุลกากร ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของวิธนา พิงวิวัฒน์นิกุล (2564, หน้า 31-34) ด้านหลักนิติธรรม (Rule of Law) กล่าวคือ ในการปฏิบัติราชการต้องใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติตามอำเภอใจหรือปฏิบัติโดยมิชอบ และด้านคุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethic) กล่าวคือ ในการปฏิบัติราชการต้องมีจิตสำนึก ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีศีลธรรม คุณธรรม และตรงตามความคาดหวังของสังคม รวมทั้งยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรม

นอกจากนี้ยังพบปัญหาและอุปสรรคอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1) การมีภาระงานจำนวนมากขณะที่พนักงานศุลกากรของส่วนกว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า กรมศุลกากรมีจำนวนน้อย ส่งผลให้ไม่สามารถตอบข้อสอบถามของพนักงานศุลกากรและผู้ประกอบการทั้งหมดได้ในทันที 2) การอนุญาตยื่นสำเนาหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าอาจก่อให้เกิดข้อสงสัยในความแท้จริงของสำเนาหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าดังกล่าว และ 3) ความล่าช้าจากการตรวจสอบความแท้จริงของหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าแบบ Manual ของพนักงานศุลกากร

จากวัตถุประสงค์ข้อ 3 เพื่อศึกษาแนวทางการนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อพัฒนางานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร ภายใต้ความตกลงการค้าเสรีของไทย สรุปผลได้ว่า

1) ควรจัดให้มีช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่พนักงานศุลกากร เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากรที่หลากหลาย โดยใช้ช่องทาง Social Media ต่าง ๆ ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว เช่น การจัดทำกระดานถาม-ตอบบนเว็บไซต์ของกรมศุลกากร, Facebook group, Facebook Fanpage, LINE OpenChat และ FAQ (Frequently Asked Question) เป็นต้น และควรจัดให้มีการอบรมสัมมนาเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานศุลกากรเกี่ยวกับงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากรในประเด็นต่าง ๆ โดยใช้วิธีการจัดการอบรมผ่านระบบการประชุมทางไกล (Video Conference) เช่น Zoom application, Google meeting, Bluejeans และ Facebook Live เป็นต้น เพื่อให้พนักงานศุลกากรสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และทุกที่ทุกเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ของ Senge (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565ก, หน้า 53-54) คือ องค์การแห่งการเรียนรู้ต้องมีการส่งเสริมให้บุคลากรภายในองค์การของตนมุ่งสู่ความเป็นเลิศในด้านต่าง ๆ กล่าวคือ ต้องมีการส่งเสริมให้บุคลากรภายในองค์การมีการเรียนรู้ฝึกฝนและพัฒนาตนเอง และต้องสร้างบรรยากาศองค์การที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ของบุคลากร และสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ของวิโรจน์ ก่อสกุล (2565ก, หน้า 42) ที่ได้กล่าวถึง ปัจจัยด้านการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous learning) กล่าวคือ ต้องเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นการแสดงออกถึงความตั้งใจในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้มีความรู้และความสามารถในการจัดการกับปัญหาและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวณิชชา ทองคำ (2564) ศึกษา นวัตกรรมการบริหารองค์การเพื่อการพัฒนาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี

เสนอว่า ควรมีการจัดโครงการฝึกอบรมเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของประโยชน์ที่นวัตกรรมและเทคโนโลยีจะมีผลต่อการปฏิบัติงานในองค์กร และเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีให้กับบุคลากรที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงและพร้อมตั้งรับกับการก้าวเข้าสู่ยุคสมัยใหม่แห่งนวัตกรรมและเทคโนโลยี รวมไปถึงการจัดอบรมเกี่ยวกับวิธีการใช้งานนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่องค์กรเลือกใช้ เพื่อสร้างทักษะให้บุคลากรมีความคุ้นชินจนสามารถใช้งานสิ่งเหล่านี้ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และสอดคล้องกับงานวิจัยของนิภาพร บุตรเสน (2562) พัชรมณต์ ชัยศรี (2564) มนัสชัย อุ่นศิริ (2564) และวิไลวรรณ เกตุพันธ์ (2564) ที่ได้กล่าวถึงแนวทางการแก้ไขและพัฒนาไว้ในลักษณะเดียวกันว่า ควรจัดให้มีการอบรมให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงานเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมในงานนั้น ๆ

2) ควรจัดให้มีระบบแจ้งรายงานปัญหาการใช้งานระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากาศศุลกากร ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบกำกับดูแลระบบนั้น ๆ และพัฒนาแอปพลิเคชันในอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถพกพาได้ เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต หรืออื่น ๆ เพื่อให้พนักงานศุลกากรสามารถเรียกดูข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากาศศุลกากรนอกสถานที่ได้ ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของพนักงานศุลกากรในกรณีที่ต้องไปตรวจสอบสินค้านอกสถานที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิไลวรรณ เกตุพันธ์ (2564) ศึกษา นวัตกรรมในการบริหารงานภาครัฐ : กรณีศึกษา กองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง เสนอว่า ควรพัฒนานวัตกรรมให้มีเครือข่ายเชื่อมโยงถึงกันและมีหน่วยงานกลางมารับผิดชอบในการปรับปรุงและพัฒนาจะช่วยลดภาระค่าใช้จ่าย และการทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3) ควรจัดทำคู่มือการใช้งานระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากาศศุลกากร โดยอัปเดตข้อมูลคู่มือการใช้งานดังกล่าวไว้ที่ตัวระบบนั้น ๆ เพื่อให้สามารถค้นหาข้อมูลได้โดยง่ายขึ้นเวลาที่ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565ก, หน้า 51) กล่าวคือ การจัดการความรู้ คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) ควรจัดทำฐานข้อมูลตัวอย่างลายมือชื่อผู้มีอำนาจลงนามในหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าที่ได้รับแจ้งจากประเทศภาคีผู้ส่งของออก โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อให้ฐานข้อมูลดังกล่าวเป็นระบบที่สามารถค้นหาข้อมูลตัวอย่างลายมือชื่อ ได้ง่ายขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ของวิโรจน์ ก่อสกุล (2565ก, หน้า 42) ที่กล่าวถึง ปัจจัยด้านความรวดเร็ว (Economy of speed) กล่าวคือ การทำงานที่มีความรวดเร็ว การที่องค์กรสามารถทำงานได้เร็วขึ้น จะทำให้ต้นทุนลดต่ำลงและทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจได้ และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของวิณา พิงวิวัฒน์นิกุล (2564, หน้า 31-34) ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) กล่าวคือ ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดผลผลิตภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ ต้องมีการลดขั้นตอน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่าย ตลอดจนยกเลิกภารกิจที่ล้าสมัยและไม่มีความจำเป็น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1) ควรจัดให้มีชุมชนออนไลน์ (Online community) สำหรับพนักงานศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากาศศุลกากรและที่เกี่ยวข้อง โดยใช้แพลตฟอร์ม (Platform) ออนไลน์รูปแบบต่าง ๆ เช่น Facebook

group, LINE OpenChat และอื่น ๆ ที่อาจจัดทำขึ้นเป็นการเฉพาะ เพื่อเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันในการปรึกษาหารือ พูดคุยโต้ตอบ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร ภายใต้ความตกลงการค้าเสรีต่าง ๆ

2) ควรมีการจัดอบรมสัมมนาให้แก่พนักงานศุลกากร โดยเฉพาะพนักงานศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากรและที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและเตรียมความพร้อมให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในทางปฏิบัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์ เงื่อนไข หรือแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากร

3) ควรเจรจาผลักดันให้ประเทศภาคีสั่งของออกที่ออกหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้ามีการจัดทำเว็บไซต์สำหรับตรวจสอบหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าที่ออกโดยประเทศของตน และอนุญาตให้ผู้นำเข้าสามารถยื่นสำเนาภาพถ่ายหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าเพื่อขอรับสิทธิพิเศษทางอากรศุลกากรได้ โดยไม่จำเป็นต้องยื่นต้นฉบับหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าอีก

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรทำวิจัยเชิงปริมาณเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและชัดเจนมากขึ้น
- 2) ควรเพิ่มจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ให้ครอบคลุมกลุ่มประชากรมากขึ้น เช่น พนักงานศุลกากรที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานศุลกากร ด้านศุลกากร และผู้ประกอบการ เป็นต้น
- 3) ควรมีการศึกษาข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับงานด้านการให้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากรของประเทศอื่น ๆ โดยเฉพาะประเด็นด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ในงาน

เอกสารอ้างอิง

- กรมศุลกากร. (2565). *แผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570)*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- กรมศุลกากร. (2566). *คำสั่งกรมศุลกากร ที่ 15/2566 เรื่อง กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานตามโครงสร้างการแบ่งงานภายในของส่วนราชการ กรมศุลกากร*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- นิภาพร บุตรเสน. (2562). *การพัฒนาองค์การด้วยนวัตกรรม : กรณีศึกษา สำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญเกียรติ ภาวะเวกพันธ์. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติและการประเมินผลนโยบาย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2552. (2552, กันยายน 1). ราชกิจจานุเบกษา, 126(63ก), 1-17.
- พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ 2560. (2560, พฤษภาคม 17). ราชกิจจานุเบกษา, 134(53ก), 26-79.
- พยัต วุฒิรงค์. (2557). *การจัดการนวัตกรรม : ทฤษฎี องค์การแห่งการเรียนรู้ และนวัตกรรม*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชรมณท์ ชัยศรี. (2564). *การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของ สำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- มนัสชัย อุ่นศิริ. (2564). การนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ กังสวัสดิ์. (2555). การค้าระหว่างประเทศ: การพัฒนาและการเติบโต. วารสารปัญญาภิวัฒน์, 4(1), 78 -89.
- วณิชชา ทองคำ. (2564). นวัตกรรมการบริหารองค์การเพื่อการพัฒนาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565ก). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565ข). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิไลวรรณ เกตุพันธ์. (2564). นวัตกรรมในการบริหารงานภาครัฐ : กรณีศึกษา กองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- สมบัติ นามบุรี. (2562). นวัตกรรมและการบริหารจัดการ. วารสารวิจัยวิชาการ, 2(2), 121-134.
- สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์ และคนอื่น ๆ. (2549). การแสวงหาผลประโยชน์จากข้อตกลงการเปิดเสรี (Free Trade Agreements: FTAs). กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- สุรเดช จงวรรณศิริ. (2562). การจัดการสู่องค์กรนวัตกรรม. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน).
- สุจินดา เจียมศรีพงษ์. (2565). เศรษฐศาสตร์ระหว่างประเทศเบื้องต้น. พิษณุโลก: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- อนวัช ท่วมเจริญ. (2564). การสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการคดี และประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของศาลแพ่ง กรุงเทพมหานคร ภายใต้การบริหารจัดการคดีในสภาวะการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19). การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, สำนักพัฒนาและส่งเสริมธรรมาภิบาล. (2565). แนวทางการส่งเสริมธรรมาภิบาลเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ. สมุทรปราการ: บริษัท ดี.เค.ปรีนติ้ง จำกัด.
- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2547). การจัดการนวัตกรรมสำหรับผู้บริหาร. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, งานส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร.