

## ความต้องการโยกย้ายหน่วยงานของบุคลากรในสังกัดส่วนอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการ กรมศาลการ\*

The requirement for job relocation of Public officers of Customs Tariff Appeal

Section, Customs Department

จิราพร ภูจนา\*\*

Jiraporn Kuchana

[6614830041@ru.ac.th](mailto:6614830041@ru.ac.th)

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) กระบวนการดำเนินงานพิจารณาอุทธรณ์ของส่วนอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการ 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการโยกย้ายหน่วยงานของบุคลากรในสังกัดส่วนอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการ และ 3) ข้อเสนอแนะเพื่อไปนำไปสู่การแก้ไขปัญหาการโยกย้ายหน่วยงานของบุคลากรในสังกัดส่วนอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการ ซึ่งใช้วิธีวิจัยจากเอกสารที่เกี่ยวข้องและจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาอุทธรณ์ ได้แก่ นักวิชาการศาลการของฝ่ายอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการที่ 1 และฝ่ายอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการที่ 2 ทั้งระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญการ และระดับชำนาญการพิเศษ จำนวน 6 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) กระบวนการดำเนินงานพิจารณาอุทธรณ์เริ่มจากผู้อุทธรณ์ยื่นคำอุทธรณ์ เจ้าหน้าที่ธุรการลงรับคำอุทธรณ์เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาอุทธรณ์ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาให้ครบถ้วนทุกประเด็นแล้วจัดทำเอกสารต้นเรื่องเพื่อนำเรื่องเข้าสู่การประชุมของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์และคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์เพื่อมีคำวินิจฉัย 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการโยกย้ายหน่วยงานของบุคลากรในสังกัดส่วนอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการ มี 8 ปัจจัยสามารถเรียงลำดับความสำคัญ ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา-เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว การรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล และลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 3) ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อเสนอแนะเพื่อไปนำไปสู่การแก้ไขปัญหาการโยกย้ายของบุคลากรในสังกัดส่วนอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการ

คำสำคัญ : ปัจจัย ; ความต้องการ ; ย้ายงาน

Keywords : Factors ; Requirement ; job Relocation

---

\*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความต้องการโยกย้ายหน่วยงานของบุคลากรในสังกัดส่วนอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการ กรมศาลการ

\*\*นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## บทนำ

ปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งในการจัดเก็บภาษีอากร คือ ผู้นำของเข้ามักมีความเห็นแตกต่างกับพนักงานศุลกากรในการจำแนกประเภทพิกัดของสินค้า รวมไปถึงการใช้สิทธิพิเศษทางอากรศุลกากรเพื่อขอยกเว้นอากรหรือลดอัตราอากรตามความตกลงทางการค้าต่าง ๆ มักพบว่าผู้นำของเข้าปฏิบัติไม่ถูกต้องครบถ้วนตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้ผู้นำเข้าไม่สามารถใช้สิทธิยกเว้นอากรและลดอัตราอากรศุลกากรได้ จึงต้องชำระในอัตราอากรที่สูง หากผู้นำของเข้าไม่เห็นด้วยกับการประเมินของพนักงานศุลกากร มีสิทธิอุทธรณ์การประเมินอากรต่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ภายในกำหนดสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแบบแจ้งการประเมินอากร (พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560, หน้า 37) ส่วนอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร เป็นหน่วยงานส่วนกลาง ปฏิบัติงานทางวิชาการ สังกัดกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร ตามคำสั่งกรมศุลกากรที่ 195/2565 มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์การประเมินอากรที่เกี่ยวข้องกับพิกัดอัตราศุลกากร ถิ่นกำเนิดสินค้า และของส่งออกตามภาค 3 รวมทั้งการยกเว้นอากรตามภาค 4 แห่งพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 (กรมศุลกากร, 2565) จึงต้องเป็นกลางระหว่างผู้นำของเข้าและพนักงานศุลกากรผู้ออกแบบแจ้งการประเมินอากร

ปัจจุบันการนำเข้า-ส่งออกเพิ่มขึ้นมากทำให้มีปริมาณการยื่นอุทธรณ์เพิ่มสูงขึ้นตาม อีกทั้งสินค้าที่ยื่นอุทธรณ์โดยส่วนมากล้วนเป็นสินค้าที่มีความซับซ้อน ยากต่อการจำแนกประเภทพิกัด การพิจารณาต้องมีข้อมูลที่ครบถ้วนเพียงพอและต้องอาศัยความรู้ทางวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์ ซึ่งข้าราชการของฝ่ายอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรที่ 1 และฝ่ายอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรที่ 2 เป็นเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาค่าอุทธรณ์และต้องนำเสนอเรื่องอุทธรณ์ดังกล่าว รวมถึงตอบข้อสงสัย ข้อคำถามของที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์และคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ บางครั้งอาจมีมติให้นำเรื่องอุทธรณ์กลับมาศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งการพิจารณาบางเรื่องอุทธรณ์อาจเป็นเรื่องที่เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาค่าอุทธรณ์ไม่ได้มีความรู้เชิงเทคนิคเฉพาะทางหรือประสบการณ์มาก่อน และระหว่างดำเนินการพิจารณาอุทธรณ์จนกว่าจะมีคำวินิจฉัย หากผู้นำของเข้ามีการนำเข้าสินค้าดังกล่าวก็ต้องชำระในอัตราอากรสูง ส่งผลให้ผู้นำของเข้ามีภาระด้านต้นทุนที่เพิ่มขึ้น อาจกระทบการดำเนินธุรกิจได้ ผู้นำของเข้าส่วนใหญ่จึงร้องขอให้เร่งการพิจารณาและนำเรื่องอุทธรณ์ของตนเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์โดยเร็วที่สุด ซึ่งอาจทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกกดดัน ไม่มีความสุข เบื่อหน่ายในงานที่ทำ จึงอาจต้องการไปเรียนรู้งานใหม่ๆ อีกทั้งบุคลากรของส่วนอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรโดยส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัดก็อาจรู้สึกอยากไปปฏิบัติหน้าที่ใกล้ภูมิลำเนาเพื่อดูแลครอบครัว

การศึกษานี้จึงมุ่งศึกษากระบวนการดำเนินงานพิจารณาอุทธรณ์ของส่วนอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการโยกย้ายหน่วยงานของบุคลากรในสังกัดส่วนอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร และข้อเสนอแนะเพื่อไปนำไปสู่การแก้ไขปัญหาการโยกย้ายหน่วยงานเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรต่อไป

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ ตำรา บทความทางวิชาการ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ พระราชบัญญัติ ประกาศ คำสั่ง เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการยื่นอุทธรณ์ ขั้นตอนการดำเนินการพิจารณาอุทธรณ์ตามพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 ของส่วนอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi- Structured Interview) โดยมีการกำหนดคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ไว้เป็นแนวทางและเป็นคำถามแบบปลายเปิด

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาคำอุทธรณ์ จำนวน 12 คน ซึ่งเป็นข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ระดับปฏิบัติการ ข้าราชการและชำนาญการพิเศษ แบ่งเป็นระดับผู้ปฏิบัติงานและระดับหัวหน้าฝ่าย ประกอบด้วย ฝ่ายอุทธรณ์พิกัตอัตราศุลกากรที่ 1 จำนวน 6 คน และฝ่ายอุทธรณ์พิกัตอัตราศุลกากรที่ 2 จำนวน 6 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา ซึ่งใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 6 คน โดยพิจารณาจากคุณสมบัติ

2.1 ข้าราชการระดับปฏิบัติการและชำนาญการของฝ่ายอุทธรณ์พิกัตอัตราศุลกากรที่ 1 ที่ปฏิบัติงานติดต่อกัน 2 ปี ขึ้นไป จำนวน 3 คน

2.2 ข้าราชการระดับปฏิบัติการและชำนาญการของฝ่ายอุทธรณ์พิกัตอัตราศุลกากรที่ 2 ที่ปฏิบัติงานติดต่อกัน 2 ปี ขึ้นไป จำนวน 2 คน

2.3 ข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายอุทธรณ์พิกัตอัตราศุลกากรที่ 1 จำนวน 1 คน

### ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

#### วัตถุประสงค์ที่ 1 กระบวนการดำเนินงานพิจารณาอุทธรณ์ ของส่วนอุทธรณ์พิกัตอัตราศุลกากร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 ประกาศกรมศุลกากร ที่ 189/2560 เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการยื่นอุทธรณ์และวิธีพิจารณาอุทธรณ์ และการขอทุเลาการเสียอากร คำสั่งกรมศุลกากร ที่ 195/2565 เรื่องจัดตั้งกองมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากร กองนโยบายและอุทธรณ์พิกัตอัตราศุลกากร และมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบว่า ส่วนอุทธรณ์พิกัตอัตราศุลกากรมีหน้าที่รับผิดชอบพิจารณาอุทธรณ์ที่เกี่ยวกับพิกัตอัตราศุลกากร อัตราอากร ตามมาตรา 12 และมาตรา 14 แห่งพระราชกำหนดพิกัตอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 และการยกเว้นอากรตามภาค 4 แห่งพระราชกำหนดพิกัตอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530

กระบวนการดำเนินงานพิจารณาอุทธรณ์ เริ่มจากการยื่นอุทธรณ์การประเมินอากรซึ่งผู้ประสงค์จะอุทธรณ์การประเมินอากรต่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ต้องยื่นคำอุทธรณ์ภายในกำหนดสามสิบวันนับแต่วันที่รับแบบแจ้งการประเมินอากร และต้องยื่นคำอุทธรณ์ตามแบบ กศก. ๑๗๑ แนบท้ายประกาศกรมศุลกากร ที่ 189/2560 ซึ่งผู้อุทธรณ์ยื่นคำอุทธรณ์ด้วยตนเอง ณ ส่วนอุทธรณ์พิกัตอัตราศุลกากร (สอพ.) หรืออาจยื่นอุทธรณ์ที่ด่านศุลกากรหรือสำนักงานศุลกากรภาคที่นำของเข้าหรือส่งออก กรณีผู้อุทธรณ์มอบอำนาจให้ผู้อื่นต้องจัดทำหนังสือมอบอำนาจให้ถูกต้องและปิดอากรแสตมป์ให้ครบถ้วน พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจที่ลงลายมือชื่อรับรองว่าสำเนาถูกต้อง กรณีที่ผู้อุทธรณ์เป็นนิติบุคคล ผู้มอบอำนาจจะต้องเป็นผู้มีอำนาจลงนามผูกพันนิติบุคคลตามหนังสือรับรองนิติบุคคลที่ได้จดทะเบียนไว้กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ และแสดงเอกสารหรือสำเนาเอกสารที่มีการรับรองสำเนาถูกต้อง ได้แก่ 1) บัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจหรือสำเนาหนังสือเดินทาง 2) บัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ 3) หนังสือรับรองนิติบุคคลที่ได้จดทะเบียนไว้กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ โดยผู้อุทธรณ์ต้องกรอกข้อมูลในคำอุทธรณ์ให้ครบถ้วนพร้อมทั้งประทับตราสำคัญของนิติบุคคล แสดงเหตุผลของการอุทธรณ์หรือโต้แย้งทั้งในประเด็นข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เป็นเหตุผลในการอุทธรณ์ พร้อมเอกสารประกอบที่มีการรับรองสำเนาถูกต้อง ได้แก่ 1) สำเนา

แบบแจ้งการประเมินอากร 2) สำเนาใบขนสินค้าพร้อมบัญชีราคาสินค้า 3) สำเนาเอกสารอื่นๆ เช่น สัญญาซื้อขาย บัญชีราคาสินค้าล่วงหน้า บัญชีแสดงราคาสินค้า แค็ตตาล็อก เป็นต้น (กรมศุลกากร, 2560ก, หน้า 1-3)

การรับอุทธรณ์ เมื่อผู้อุทธรณ์ได้ยื่นคำอุทธรณ์การประเมินอากร พร้อมเอกสารหรือหลักฐาน เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบความถูกต้องของคำอุทธรณ์การประเมินอากรดังกล่าว หากคำอุทธรณ์และเอกสารหลักฐานประกอบการ ยื่นคำอุทธรณ์ถูกต้องครบถ้วน เจ้าหน้าที่ก็จะลงทะเบียนรับเรื่องไว้พิจารณา กรณีที่ผู้อุทธรณ์ยื่นเอกสารหรือหลักฐาน ไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน จะให้ยื่นเอกสารเพิ่มเติมภายในสามสิบวันนับแต่วันลงลายมือชื่อรับรองไว้ (กรมศุลกากร, 2560ก, หน้า 3)

การพิจารณาอุทธรณ์ เมื่อบุคลากรของฝ่ายอุทธรณ์พิกัตอัตราศุลกากรที่ 1 และฝ่ายอุทธรณ์พิกัตอัตรา ศุลกากรที่ 2 ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาคำอุทธรณ์ได้ตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องแล้ว หากพบว่าข้อมูลที่มีอยู่ ไม่เพียงพอต่อการพิจารณาให้ทำหนังสือแจ้งผู้อุทธรณ์มาให้ถ้อยคำหรือส่งบัญชี/เอกสาร/หลักฐานเพิ่มเติม หรือทำ หนังสือขอคำชี้แจง/เหตุผลในการประเมินจากหน่วยงานประเมิน โดยการพิจารณาคำอุทธรณ์สามารถจำแนกเป็น กรณีที่ 1 ผู้อุทธรณ์ไม่ได้ยื่นคำอุทธรณ์ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแบบแจ้งการประเมิน เจ้าหน้าที่พิจารณา คำอุทธรณ์จะจัดทำเรื่องเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์มีคำวินิจฉัย “ไม่รับคำอุทธรณ์ไว้วินิจฉัย” (กรมศุลกากร, 2560ก, หน้า 3) กรณีที่ 2 ผู้อุทธรณ์มาให้ถ้อยคำ หรือยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม หรือมีข้อมูล ที่ ครบถ้วนเพียงพอในการพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ให้ครบทุกประเด็นที่เกี่ยวข้อง เช่น ประเภทพิกัตศุลกากร อัตราอากร การใช้สิทธิพิเศษทางการค้า (ถิ่นกำเนิดสินค้า) หรือข้อกฎหมาย ก็ให้จัดทำเรื่องเสนอที่ประชุมคณะกรรมการ พิจารณาอุทธรณ์และคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ตามลำดับ (กรมศุลกากร, 2560ข) กรณีที่ 3 ผู้อุทธรณ์ไม่มาให้ ถ้อยคำหรือยื่นเอกสารหลักฐานตามที่มีหนังสือเรียก เจ้าหน้าที่พิจารณาคำอุทธรณ์จะจัดทำเรื่องเสนอที่ประชุม คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์วินิจฉัย “ยกอุทธรณ์” (กรมศุลกากร, 2560ก, หน้า 3) กรณีที่ 4 ผู้อุทธรณ์มีหนังสือ ขอดอนอุทธรณ์และลงลายมือชื่อผู้อุทธรณ์เป็นสำคัญ เจ้าหน้าที่พิจารณาคำอุทธรณ์จะจัดทำเรื่องเสนอที่ประชุม คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ “จำหน่ายอุทธรณ์” (กรมศุลกากร, 2560ก, หน้า 4)

คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ ประกอบด้วย อธิบดีกรมศุลกากร เป็นประธานกรรมการ ผู้แทน กรมสรรพากร ผู้แทนกรมสรรพสามิต ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา และผู้แทนสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นกรรมการ (พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560, 2560, หน้า 37)

กรณีที่ผู้อุทธรณ์ไม่พอใจคำวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ ผู้อุทธรณ์มีสิทธิฟ้องเป็นคดีต่อศาล ภายในกำหนดสามสิบวันนับแต่วันที่รับแจ้งคำวินิจฉัยอุทธรณ์ (กรมศุลกากร, 2560ก, หน้า 4)

**วัตถุประสงค์ที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการโยกย้ายหน่วยงานของบุคลากรในสังกัดส่วนอุทธรณ์พิกัต อัตราศุลกากร มีรายละเอียด ดังนี้**

### 2.1 ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ

- ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเมื่อทำงานบรรลุ ตามเป้าหมายหรือตัวชี้วัดที่หน่วยงานกำหนดไว้ก็ต้องการนำเอาความรู้ที่มีไปใช้ในการทำงานอื่น และเรียนรู้งาน ศุลกากรในด้านอื่นๆ เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ในการทำงาน และหากไม่สามารถพิจารณาคำอุทธรณ์ได้ตาม เป้าหมายที่กำหนด รวมถึงต้องนำเรื่องอุทธรณ์กลับมาศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม ทำให้คิดว่าตนเองไม่มีความสามารถใน ตำแหน่งงาน ทำให้เสียกำลังใจ ไม่มีความสุข จึงเกิดความต้องการโยกย้ายหน่วยงาน ดังบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ สัมภาษณ์คนที่ 1 ที่กล่าวว่า “การพิจารณาคำอุทธรณ์ก็สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ คิดว่าความสำเร็จของงานก็

ถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการโยกย้ายเพราะเมื่อทำงานบรรลุตามเป้าหมายหรือตัวชี้วัดที่หน่วยงานกำหนดไว้ก็อยากที่จะต้องการเปลี่ยนแปลงเพื่อไปเรียนรู้งานในด้านอื่นบ้าง สะสมประสบการณ์ องค์ความรู้ เพื่อพัฒนาตัวเองในอนาคต”

- ด้านการได้รับการชมเชยและยอมรับนับถือ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่าการได้รับการชมเชยและยอมรับนับถือทั้งจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ฯลฯ ทำให้รู้สึกว่าการที่ทำงานมีความสำคัญ มีคนเห็นถึงคุณค่าและสร้างขวัญกำลังใจด้วย แต่ไม่ได้เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความต้องการโยกย้ายหน่วยงาน เพราะเป็นหน้าที่ที่ต้องทำงานอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งเป็นการสร้างประสบการณ์การทำงานต่อตนเอง ดังบทสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 ที่กล่าวว่า “คนทำงานทุกคนต่างอยากได้รับการยอมรับ ทำให้รู้สึกว่าการที่ทำงานมีความสำคัญและสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานด้วย แต่ก็คิดว่ามันไม่น่าจะสาเหตุที่ทำให้ต้องการโยกย้ายหน่วยงานได้”

- ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนมองว่าลักษณะงานการพิจารณาคำอุทธรณ์เป็นงานที่มีความท้าทาย สินค้าที่รับผิดชอบก็หลากหลาย สามารถพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถได้อย่างต่อเนื่องสามารถนำทักษะความรู้ที่ได้สำเร็จการศึกษามาใช้กับงานได้ และต้องศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมอยู่เสมอ การพิจารณาต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบและถูกต้องครบถ้วนในทุกประเด็น มีโอกาสได้แสดงความสามารถต่อผู้บังคับบัญชา ระดับสูงของกรมศุลกากร โดยผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าลักษณะงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการโยกย้ายหน่วยงาน เพราะหากงานที่ทำไม่ได้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตนเองก็จะไม่สามารถแสดงศักยภาพที่ตนมีอยู่ และการทำงานเดิมเป็นเวลานาน ๆ ทำให้รู้สึกว่าการที่ทำงานซ้ำซาก ไม่ท้าทาย ซึ่งงานศุลกากรไม่ได้มีเพียงงานพิจารณาอุทธรณ์เท่านั้นที่สำคัญ ยังมีงานด้านพิธีการตรวจปล่อยสินค้า งานด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร เป็นต้น ที่ล้วนแต่เป็นงานที่ต้องการเรียนรู้ ดังบทสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 ที่กล่าวว่า “ลักษณะงานที่ทำเพราะได้นำความรู้ทางวิศวกรรมศาสตร์และนิติศาสตร์ที่ตัวเองมีความรู้มาใช้ในการทำงาน มีโอกาสให้ได้แสดงความสามารถ รวมถึงลักษณะงานที่ต้องพิจารณาโดยความเป็นธรรม ทำให้กรมศุลกากรจัดเก็บอากรได้ถูกต้องและเป็นธรรมกับผู้ประกอบการ หากคิดว่างานที่ทำไม่ได้เหมาะสมกับความสามารถของตัวเองก็อาจจะเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความต้องการย้าย”

- ด้านการรับผิดชอบ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนมีความพึงพอใจในงานพิจารณาอุทธรณ์เพราะค่อนข้างมีอิสระในการทำงาน ไม่มีการบังคับ หรือแทรกแซงการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ ทำให้สามารถแสดงความคิดเห็นตามมุมมองของตนเองได้ ซึ่งอาจจะเป็นความเห็นพ้องหรือความเห็นต่างจากหัวหน้า ผู้อำนวยการ คณะอนุกรรมการพิจารณาอุทธรณ์และคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ ทำให้คำวินิจฉัยอุทธรณ์ผ่านการกลั่นกรองจากหลากหลายมุมมอง โดยผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัยด้านการรับผิดชอบส่งผลต่อความต้องการโยกย้ายหน่วยงาน เพราะหากไม่มีอิสระในการทำงาน หรือไม่มีอำนาจในการพิจารณาอุทธรณ์ด้วยตนเอง หรือถูกบังคับทางความคิดในการพิจารณาอุทธรณ์ก็ย่อมส่งผลทำให้รู้สึกอึดอัดและไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนน้อยให้ความเห็นว่าปริมาณงานอุทธรณ์ไม่สอดคล้องกับปริมาณของเจ้าหน้าที่ ทำให้เจ้าหน้าที่แต่ละคนมีปริมาณงานในมือมาก ต้องนำงานกลับไปทบทวน ส่งผลต่อสุขภาพเพราะมีเวลาพักผ่อนน้อยและความกดดันในการทำงาน ดังบทสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ที่กล่าวว่า “มีอำนาจในการรับผิดชอบและตัดสินใจเกี่ยวกับการพิจารณาคำอุทธรณ์อย่างอิสระ ไม่มีการบังคับ การชี้แนะ การกดดัน ข้อกังวลที่จะแทรกแซงการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจกับความอิสระในการทำงานที่ได้รับมอบหมายตามที่เป็นอย่างอยู่ในปัจจุบัน หากไม่มีอิสระในการทำงาน หรือไม่มีอำนาจรับผิดชอบการพิจารณาคำอุทธรณ์ด้วยตนเองก็ย่อมส่งผลทำให้ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน และกระตุ้นให้เกิดความต้องการในการโยกย้ายหน่วยงาน”

- ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าด้วยหลักเกณฑ์ความก้าวหน้าได้กำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครในตำแหน่งระดับที่สูงขึ้นต้องมีประสบการณ์ในหลากหลายสายงานการทำงานที่หน่วยงานเดิมนาน ๆ ทำให้ขาดมีประสบการณ์ด้านอื่น การปฏิบัติหน้าที่พิจารณาอุทธรณ์อย่างเต็มความสามารถและเป็นระยะเวลานาน ก็ไม่สามารถการันตีได้ว่าจะได้รับโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น จึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความต้องการย้ายหน่วยงานเพื่อสะสมประสบการณ์ในหลากหลายสายงาน ดังบทสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 ที่กล่าวว่า “คนที่มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในงานที่ทำเป็นอย่างดีแล้ว ก็น่าจะเป็นตัวเลือกที่ดีในการได้รับโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่ต้องรับผิดชอบมากขึ้น การทำงานเดิมเป็นระยะเวลานานไม่ทำให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ อยากก้าวหน้าก็ต้องเรียนรู้งานที่หลากหลาย”

## 2.2 ปัจจัยสุขอนามัย

- ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนมีความพึงพอใจกับเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ คิดว่าเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบและเพียงพอต่อการดำรงชีพ จึงไม่ใช่ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการโยกย้ายหน่วยงาน ดังบทสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ที่กล่าวว่า “ค่าตอบแทนก็ถือว่าสอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบและก็รู้สึกพึงพอใจแล้ว คิดว่าไม่ใช่ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการโยกย้าย”

- ด้านความมั่นคงในงาน พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนมองว่าอาชีพข้าราชการย่อมเป็นงานที่มีมั่นคง และงานพิจารณาอุทธรณ์ถือว่ามีความปลอดภัยในการทำงานเพราะเป็นงานที่ไม่มีผลประโยชน์แอบแฝง มีแต่ความยุติธรรมและเป็นกลางให้กับทุกฝ่าย โดยผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่างานตุลาการเป็นงานที่มีปัจจัยเสี่ยงในการทำงานสูง ไม่ว่าทำงานในหน่วยงานไหนของกรมตุลาการก็ย่อมต้องมีความระมัดระวัง ละเอียดยรอบคอบ ทำตามขั้นตอนการทำงาน ระเบียบ ประมวลที่เกี่ยวข้อง จึงมองว่าความมั่นคงในงานไม่ได้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการโยกย้ายหน่วยงานแต่อย่างใด ดังบทสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 ที่กล่าวว่า “ด้วยอาชีพมันก็มั่นคง แต่ในการทำงานก็ต้องทำตามระเบียบ ประมวล คำสั่ง ที่เกี่ยวข้อง ต้องตระหนักในความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นด้วย เพราะงานที่ทำมันส่งผลต่อผลประโยชน์ทั้งจากผู้ประกอบการ รายได้รัฐ ถ้าทำไม่ถูกต้องก็อาจโดนร้องได้ แต่ไม่ว่าย้ายไปทำหน่วยงานไหนของกรมตุลาการก็มีความเสี่ยงหมดแหละเลยคิดว่าไม่มีผลต่อความต้องการย้าย”

- ด้านสถานะของอาชีพ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนมองว่าไม่ใช่ปัจจัยที่ทำให้เกิดความต้องการโยกย้ายหน่วยงาน เพราะทุกอาชีพมีเกียรติมีศักดิ์ศรีเสมอภาคเท่ากัน การยอมรับนับถือของคนในสังคมก็มีทั้งแฉ่และไม่ดี บางครั้งมีข่าวในเชิงลบของหน่วยงานในกรมตุลาการเกิดขึ้น สังคมก็เกิดมุมมองที่ไม่ดีต่ออาชีพข้าราชการในกรมตุลาการ แต่เข้าใจได้ว่าเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ทุกอาชีพมีทั้งคนดีและคนไม่ดีปะปนกันไป ดังบทสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 ที่กล่าวว่า “การยอมรับนับถือ ให้เกียรติ มันก็มีทั้งคนมองแฉ่กับไม่ดี ไม่ได้ส่งผลต่อการงานนะ นอกจากว่าเขาจะพีดแบกการทำงานที่เราต้องปรับปรุง แต่คิดว่าไม่ใช่ปัจจัยที่ทำให้เกิดความต้องการโยกย้ายหน่วยงาน”

- ด้านสภาพแวดล้อมของการทำงาน พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดมองว่าสภาพแวดล้อมไม่ใช่ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความต้องการย้ายหน่วยงาน โดยผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับสภาพแวดล้อมของการทำงานเนื่องจากมีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอ อาคารถ่ายเท อุดมภูมิเหมาะสม แสงสว่างที่เพียงพอ ห้องน้ำสะอาด ตลอดจนทำเลที่ตั้งของสถานที่ทำงานก็เดินทางได้โดยสะดวก ติดทางด่วนและไม่ไกลจากรถไฟฟ้า BTS – MRT ดังบทสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ที่กล่าวว่า “สภาพแวดล้อมดี อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ค่อนข้างครบถ้วนและพร้อมใช้งาน ไม่ใช่ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความต้องการย้ายหน่วยงาน”

- ด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนมองว่า การแบ่งงานของแต่ละฝ่ายมีกำหนดไว้อย่างชัดเจน มีการติดต่อประสานงานซึ่งอาจมีปัญหาบ้างเล็กน้อย แต่สามารถปฏิบัติงานร่วมกันด้วยความรู้ ความเข้าใจในการบริหารงานเป็นอย่างดี หากไม่มีความชัดเจนของนโยบายรวมถึงมีการบริหารงานที่ไม่ดี ก็จะทำให้เจ้าหน้าที่เกิดการเกี่ยงงานกัน แบ่งแยกฝ่ายและแตกความสามัคคีกันได้ ย่อมทำให้บรรยากาศในการทำงานไม่ดี ดังนั้น ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานจึงส่งผลให้เกิดความต้องการโยกย้ายหน่วยงาน ดังบทสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 ที่กล่าวว่า “ขั้นตอนการทำงานก็ระบุชัดเจนตามประกาศกรมศุลกากร การแบ่งงานก็ชัดเจนว่าฝ่ายไหนรับผิดชอบสินค้าประเภทไหนบ้าง การมอบหมายงานหัวหน้าก็พิจารณาแบ่งงานตามความเหมาะสม ประสิทธิภาพ ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ทุกฝ่ายประสานงานกันได้เป็นอย่างดี ถ้าการแบ่งงานไม่ชัดเจนไม่มีความเป็นธรรมก็อาจทำให้รู้สึกถึงความไม่เท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่เกิดความขัดแย้งกันทำให้บรรยากาศในการทำงานไม่ดี อาจส่งผลให้เกิดความรู้สึกต้องการโยกย้ายหน่วยงานได้”

- ด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนมีความเห็นว่า ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการมอบหมายงาน การแบ่งงานมีความชัดเจน สามารถให้คำปรึกษาได้ในบางเรื่องขึ้นอยู่กับขอบข่ายของแต่ละเรื่อง แต่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งความคิดเห็นพ้องและความเห็นต่าง ในทางกลับกันหากผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็น ถูกตีกรอบทางความคิด ย่อมทำให้ไม่มีความสุขในการทำงาน จึงส่งผลให้เกิดความรู้สึกต้องการย้ายไปหน่วยงานอื่นได้ ดังบทสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ที่กล่าวว่า “ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการมอบหมายงาน สามารถพูดคุยปรึกษาในเชิงลึกในการจำแนกพิภพฯ สินค้าได้ ด้วยประสิทธิภาพของผู้บังคับบัญชาที่มีความเชี่ยวชาญเรื่องพิภพฯ ส่งผลให้การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น อีกทั้งยังรับฟังความคิดเห็นพ้องและความเห็นต่าง แต่หากเจอผู้บังคับบัญชาที่ไม่ยอมรับ ไม่รับฟัง ไร้เหตุผล อยู่ในกฎและเกณฑ์จนเกินไป ทำให้เกิดความกดดัน ย่อมมีผลต่อการตัดสินใจโยกย้ายอย่างแน่นอน”

- ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนมีความสัมพันธ์ที่ดีทั้งกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทุกคนในหน่วยงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จิตใจดี ให้เกียรติกัน มีความเป็นกันเอง พูดคุยกันด้วยเหตุและผล ไม่มีความขัดแย้งกัน หากความสัมพันธ์ระหว่างกันในที่ทำงานไม่ดีย่อมทำให้บรรยากาศในการทำงานไม่ดี ไม่มีความสุข ไม่สามารถที่จะปรึกษากันได้ ย่อมส่งผลให้เกิดความต้องการโยกย้ายหน่วยงาน ดังบทสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 ที่กล่าวว่า “มีความสัมพันธ์ที่ดีทั้งกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทุกคนก็ให้เกียรติกันแต่ก็มีความเป็นกันเอง ด้วยวัยก็ใกล้ ๆ เคียงกัน คุยกันรู้เรื่อง เป็นหน่วยงานวิชาการด้วยเลยคุยกันด้วยเหตุและผล ไม่มีความขัดแย้งกัน แต่หากความสัมพันธ์ระหว่างกันในที่ทำงานไม่ดี ก็จะทำให้บรรยากาศในการทำงานไม่ดี ไม่กล้าปรึกษากัน การทำงานอาจจะไม่มีความสุขซึ่งส่งผลให้เกิดความต้องการโยกย้ายหน่วยงานได้”

- ด้านความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนมองว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้สึกให้เกิดความต้องการโยกย้ายหน่วยงานได้ เนื่องด้วยการเดินทางมาทำงานใช้เวลานาน รถติดทำให้รู้สึกเหนื่อยล้ากับการเดินทาง แม้ว่าจะพึงพอใจกับความเป็นอยู่ที่สามารถจัดสรรเวลาในชีวิตได้ หลังเลิกงานมีเวลาพักผ่อน ใช้เวลากับครอบครัวก็ตาม ดังบทสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ที่กล่าวว่า “มีความพอใจในอาชีพ และเวลาการทำงานแต่มีความเหนื่อยกับการเดินทางที่ต้องใช้เวลานานเนื่องจากจราจรติดขัด ก็ถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการโยกย้าย”

และจากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความต้องการโยกย้ายหน่วยงานและพร้อมที่จะย้ายโดยดูลักษณะงานของหน่วยงานที่จะย้ายไปเป็นสำคัญ ด้วยต้องการมีความรู้และประสบการณ์ในการทำงานที่หลากหลาย เพราะงานศุลกากรนั้นมีเพียงความรู้ทางพิภพฯ อย่างเดียวอาจไม่เพียงพอ ต้องรู้ในงานพิธีการ งานตรวจปล่อยสินค้า งานสืบสวนและปราบปราม เป็นต้น

### วัตถุประสงค์ที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อไปนำไปสู่การแก้ไขปัญหาการโยกย้ายของบุคลากรในสังกัดส่วนอุทธรณ์ พิกิตอัตราศาลการ

- 1) ควรพิจารณาบรรจุโดยยึดตามวุฒิการศึกษาและความประสงค์ และควรมีการหมุนเวียนเปลี่ยนงานทุก 2-4 ปี ตามสมควรและความประสงค์ ใช้ระบบคุณธรรมที่คำนึงถึงความรู้ความสามารถเพื่อให้ได้คนที่เหมาะสมกับงานเป็นหลัก
- 2) ควรมีผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาในการพิจารณาอุทธรณ์เพราะบางครั้งเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาอาจขาดประสบการณ์จึงต้องการคำแนะนำที่ถูกต้อง
- 3) ควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ที่มีความประสงค์ปฏิบัติงานในส่วนอุทธรณ์พิกิตอัตราศาลการได้รับโอกาสที่ดีในทุกด้าน เช่น สนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่ง และสำหรับผู้ที่ไม่ต้องการอยู่ทำงานที่ส่วนอุทธรณ์พิกิตฯ ควรสนับสนุนให้ได้ย้ายออกไปเรียนรู้ด้านอื่นต่อไป
- 4) ควรมีความชัดเจนในหลักเกณฑ์ขอย้าย เช่น กำหนดระยะเวลาในการทำงานแต่ละที่ต้องอย่างน้อย 1 ปี ถึงจะมีสิทธิ์ขอย้ายได้ และเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกราย ใช้ระบบคุณธรรมที่คำนึงถึงความรู้ความสามารถเพื่อให้ได้คนที่เหมาะสมกับงาน
- 5) ควรมีสวัสดิการที่จูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น บ้านพักที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี การประเมินขึ้นเงินเดือนที่เท่าเทียมกับหน่วยงานอื่น ๆ
- 6) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและมีนโยบายที่ชัดเจนเพื่อลดการยื่นอุทธรณ์ เช่น จัดอบรมให้ความรู้ในการจำแนกพิกิตศาลการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ออกแบบแจ้งการประเมินอากร และกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องชี้แจงรายละเอียดเหตุผลของการพิจารณาออกแบบแจ้งการประเมินอากรดังกล่าวแก่ผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้าใจ ซึ่งจะเป็นการลดปริมาณงานอุทธรณ์ลงได้
- 7) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่องานพิจารณาอุทธรณ์และเพิ่มความถี่ในการจัดการประชุมเพื่อให้มีคำวินิจฉัยเพิ่มขึ้นสอดคล้องกับปริมาณการยื่นคำอุทธรณ์

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ความต้องการโยกย้ายหน่วยงานของบุคลากรในสังกัดส่วนอุทธรณ์พิกิตอัตราศาลการ

#### 1. กระบวนการดำเนินงานพิจารณาอุทธรณ์ ของส่วนอุทธรณ์พิกิตอัตราศาลการ

เริ่มจากการผู้อุทธรณ์ยื่นอุทธรณ์การประเมินอากรที่เกี่ยวกับพิกิตอัตราศาลการ อัตราอากร ตามมาตรา 12 และมาตรา 14 แห่งพระราชกำหนดพิกิตอัตราศาลการ พ.ศ. 2530 ถิ่นกำเนิดสินค้า และการยกเว้นอากรตามภาค 4 แห่งพระราชกำหนดพิกิตอัตราศาลการ พ.ศ. 2530 ด้วยตนเอง ณ ส่วนอุทธรณ์พิกิตอัตราศาลการ หรืออาจยื่นอุทธรณ์ที่ด่านศาลการหรือสำนักงานศาลการภาคที่นำของเข้าหรือส่งออก โดยกรอกข้อมูลในคำอุทธรณ์ให้ครบถ้วน แสดงเหตุผลของการอุทธรณ์หรือโต้แย้งทั้งในประเด็นข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เป็นเหตุผลในการอุทธรณ์อย่างเพียงพอ พร้อมเอกสารหรือหลักฐาน เจ้าหน้าที่ธุรการส่วนอุทธรณ์พิกิตอัตราศาลการจะตรวจสอบความถูกต้องของคำอุทธรณ์การประเมินอากรดังกล่าว หากคำอุทธรณ์และเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำอุทธรณ์ถูกต้องครบถ้วน เจ้าหน้าที่ก็จะลงทะเบียนรับเรื่องไว้พิจารณา กรณีที่ผู้อุทธรณ์ยื่นเอกสารหรือหลักฐานไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน จะให้ยื่นเอกสารเพิ่มเติมภายในสามสิบวันนับแต่วันลงลายมือชื่อรับรองไว้

การพิจารณาอุทธรณ์ เมื่อบุคลากรของฝ่ายอุทธรณ์พิกิตอัตราศาลการที่ 1 และฝ่ายอุทธรณ์พิกิตอัตราศาลการที่ 2 ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาคำอุทธรณ์ได้ตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องแล้ว หากพบว่าข้อมูลที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อการพิจารณาก็ให้ทำหนังสือแจ้งผู้อุทธรณ์มาให้ถ้อยคำหรือส่งบัญชี/เอกสาร/หลักฐานเพิ่มเติม หรือทำ

หนังสือขอคำชี้แจง/เหตุผลในการประเมินจากหน่วยงานประเมิน โดยการพิจารณาคำอุทธรณ์สามารถจำแนกเป็นกรณีที่ 1 ผู้อุทธรณ์ไม่ได้ยื่นคำอุทธรณ์ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแบบแจ้งการประเมิน คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์จะมีคำวินิจฉัย “ไม่รับคำอุทธรณ์ไว้วินิจฉัย” กรณีที่ 2 ผู้อุทธรณ์มาให้ถ้อยคำ หรือยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม หรือมีข้อมูลที่ครบถ้วนเพียงพอในการพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ให้ครบทุกประเด็นที่เกี่ยวข้อง เช่น ประเภทพิกิตตุลาการ อัตราอากร การใช้สิทธิพิเศษทางการค้า (ถิ่นกำเนิดสินค้า) หรือข้อกฎหมาย ก็ให้จัดทำเรื่องเสนอที่ประชุมคณะอนุกรรมการพิจารณาอุทธรณ์และคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ตามลำดับ กรณีที่ 3 ผู้อุทธรณ์ไม่มาให้ถ้อยคำหรือยื่นเอกสารหลักฐานตามที่หนังสือเรียก เจ้าหน้าที่พิจารณาอุทธรณ์จะจัดทำเรื่องเสนอที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์วินิจฉัย “ยกอุทธรณ์” กรณีที่ 4 ผู้อุทธรณ์มีหนังสือขอถอนอุทธรณ์และลงลายมือชื่อผู้อุทธรณ์เป็นสำคัญ เจ้าหน้าที่พิจารณาอุทธรณ์จะจัดทำเรื่องเสนอที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ “จำหน่ายอุทธรณ์” ซึ่งคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ ประกอบด้วย อธิบดีกรมศุลกากร เป็นประธานกรรมการ ผู้แทนกรมสรรพากร ผู้แทนกรมสรรพสามิต ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา และผู้แทนสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นกรรมการ

ในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์มีการเรียกเอกสารหลักฐานทั้งจากผู้อุทธรณ์และหน่วยงานผู้ออกแบบแจ้งการประเมินอากรจึงเป็นการพิจารณาโดยอาศัยข้อเท็จจริงจากทั้ง 2 ฝ่าย และมีการพิจารณาให้ครบถ้วนในทุกประเด็น อีกทั้งกรรมการล้วนแต่เป็นบุคลากรที่มาจากหน่วยงานอื่นทำให้วินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์เป็นไปด้วยความเป็นธรรม เป็นกลางระหว่างผู้อุทธรณ์และเจ้าหน้าที่ผู้ออกแบบแจ้งการประเมินอากร จึงสอดคล้องกับหลักการรับผิดชอบ หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาพ หลักความโปร่งใส ตามแนวคิดของหลักธรรมาภิบาล (กรมศุลกากร, 2567, หน้า 9-11) ที่ระบุว่า หลักการรับผิดชอบ คือ การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ หลักนิติธรรม คือ การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หลักความเสมอภาพ คือ การได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการแบ่งแยกด้าน ชาย/หญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกาย หรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่น ๆ หลักความโปร่งใส คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมาชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่าง ๆ และสามารถตรวจสอบได้

## 2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการโยกย้ายหน่วยงานของบุคลากรในสังกัดส่วนอุทธรณ์พิกิตอัตราตุลาการ

โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการโยกย้ายหน่วยงานของบุคลากรในสังกัดส่วนอุทธรณ์พิกิตอัตราตุลาการ มี 8 ปัจจัย สามารถเรียงลำดับความสำคัญ ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา-เพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว ด้านการรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ สอดคล้องตามแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959, หน้า 59-83 อ้างถึงใน พิษณุสินี พันธุ์มณี, 2563, หน้า 26-28) โดยสามารถอธิบายได้ ดังนี้

**2.1 ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ (Motivation Factors)** พบว่า ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความต้องการโยกย้ายหน่วยงานของบุคลากรในสังกัดส่วนอุทธรณ์พิกิตอัตราตุลาการ มีทั้งหมด 4 ปัจจัย ได้แก่

1) ด้านการรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจงานพิจารณาอุทธรณ์เพราะค่อนข้างมีอิสระในการทำงาน ไม่มีการบังคับหรือแทรกแซงการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ แต่ปริมาณงานอุทธรณ์ไม่สอดคล้องกับปริมาณของเจ้าหน้าที่ทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีปริมาณงานในมือมาก และหากมีการแทรกแซงการพิจารณาอุทธรณ์ย่อมทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความต้องการโยกย้ายหน่วยงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณิการ์ เกตทอง (2559) ที่ได้ศึกษาถึงสาเหตุและแนวโน้มการลาออก/โอนย้ายของข้าราชการในหน่วยงานวิชาการกรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) พบว่า สาเหตุที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกเนื่องจากบทบาทอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบที่ถูกจำกัดและควบคุม และที่สำคัญไม่มีการกำหนดลักษณะงานและงานที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม ทำให้ไม่มีความเหมาะสมในการกระจายงานให้บุคลากร

2) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เนื่องด้วยหลักเกณฑ์ความก้าวหน้ากำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครในตำแหน่งระดับสูงขึ้นไปต้องมีประสบการณ์ในหลากหลายสายงาน จึงเป็นปัจจัยให้เกิดความต้องการย้ายหน่วยงาน สอดคล้องกับความต้องการประจักษ์ตนเอง ตามแนวคิดทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow (1940, อ้างถึงใน รัฐศิริรินทร์ วังกานนท์, 2567 หน้า 18) ที่ระบุว่า ความต้องการประจักษ์ตนเอง คือ ความต้องการเข้าถึงจุดที่สามารถใช้ศักยภาพที่มีในตนเองอย่างเต็มที่ มีอิสระในตนเอง สอดคล้องกับความต้องการเจริญเติบโต ตามทฤษฎีความต้องการแบบ ERG ของ Alderfer (1976, อ้างถึงใน จตุรงค์ พานิชนานรักษ์, 2556, หน้า 13) ที่ระบุว่า ความต้องการเจริญเติบโต คือ ความต้องการภายใน เพื่อการพัฒนาตัวเอง เพื่อความเจริญเติบโต พัฒนาและใช้ความสามารถของตัวเองได้เต็มที่ แสวงหาโอกาสในการเอาชนะความท้าทายใหม่ๆ เปรียบได้กับความต้องการชื่อเสียงและการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิตตามแนวคิดของมาสโลว์ สอดคล้องกับความต้องการอำนาจ ตามทฤษฎี Three Needs Theory ของ McClelland (ม.ป.ป, อ้างถึงใน จักรภพ ศรมณี, 2567, หน้า 52) ที่ระบุว่า คนปรารถนาที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการควบคุมหรือขึ้นาให้ผู้อื่นปฏิบัติตามที่ตนต้องการและชอบเผชิญหน้ากับผู้อื่น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลรัตน์ เทียนธนะวัฒน์ (2563) ที่ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการโอนย้ายของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม พบว่า ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ต้องมีความชัดเจน โปร่งใส ยุติธรรม เพื่อให้บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในสายอาชีพอย่างเท่าเทียม ซึ่งบุคลากรมองว่าผู้บริหารไม่ได้ให้ความสำคัญกับการผลักดันให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพอย่างเท่าเทียม มีการหวังผลประโยชน์จากรายบุคคล และเลือกผลักดันเฉพาะผู้ที่สามารถสร้างผลประโยชน์ให้ตนเองได้เท่านั้น

3) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่า การพิจารณาค่าอุทธรณ์เป็นงานที่มีความท้าทาย สามารถพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถได้อย่างต่อเนื่อง แต่เมื่อทำงานเป็นเวลานาน ๆ ย่อมรู้สึกว่าการซ้ำซาก ไม่ท้าทาย ประกอบกับงานบุคลากรยังมีอีกหลากหลายสายงานที่สำคัญไม่ใช่มีเพียงงานพิจารณาอุทธรณ์เท่านั้น จึงส่งผลให้เกิดความต้องการโยกย้ายหน่วยงานเพื่อไปเรียนรู้งานอื่น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีคุณลักษณะของงานของ Oldham & Hackman (1981, อ้างถึงใน สัมพันธ์ เชาวน์เกษม, 2551, หน้า 13-15) ที่อธิบายว่า คุณลักษณะของงานนั้นนำไปสู่เงื่อนไขทางจิตวิทยา เช่น ทักษะ ความเชื่อ ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ จากการทำงาน ก่อให้เกิดการจูงใจในการทำงาน ผลการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิวัฒน์ ทำบุญ (2562) ศึกษาแนวโน้มการลาออกและการโอนย้ายของข้าราชการ กรณีศึกษา กรมสรรพากร พบว่า สาเหตุของลาออกและโอนย้ายของข้าราชการ กรมสรรพากร เกิดจากลักษณะการทำงานที่ต้องปฏิบัติงานที่อยู่นอกเหนือหน้าที่ความรับผิดชอบ งานที่ทำมีความซ้ำซาก จำเจ น่าเบื่อ ไม่มีความท้าทาย ลักษณะงานในตำแหน่งไม่ตรงกับความรู้ที่เรียนมา ไม่สามารถนำความรู้มาปฏิบัติ และไม่สามารถวางแผนการปฏิบัติงาน

4) ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล พบว่า เมื่อทำงานบรรลุตามเป้าหมายหรือตัวชี้วัดที่หน่วยงานกำหนดไว้ก็อาจรู้สึกว่าการไม่ท้าทาย จึงต้องการนำเอาความรู้ไปใช้ในการทำงานอื่นและเรียนรู้งานบุคลากรในด้าน

อื่นบ้าง หากไม่สามารถพิจารณาคุณค่าของเรื่องอรรถประโยชน์ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ก็อาจทำให้คิดว่าตนเองไม่มีความสามารถ ทำให้ความสำเร็จของงานส่งผลต่อความต้องการโยกย้าย ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการเจริญเติบโต ตามทฤษฎีความต้องการแบบ ERG ของ Alderfer (1976, อ้างถึงใน จตุรงค์ พานิชานุรักษ์, 2556, หน้า 13) ที่กล่าวว่า ความต้องการเจริญเติบโต คือ ความต้องการภายใน เพื่อการพัฒนาตัวเอง เพื่อความเจริญเติบโต พัฒนาและใช้ความสามารถของตัวเองได้เต็มที่ แสวงหาโอกาสในการเอาชนะความท้าทายใหม่ๆ และสอดคล้องกับความต้องการประสบความสำเร็จ ตามทฤษฎี Three Needs Theory ของ McClelland (ม.ป.ป, อ้างถึงใน จักรภพ ธรรมณี, 2567, หน้า 52) ที่ระบุว่า ความต้องการประสบความสำเร็จ ให้ความสำคัญกับการบรรลุเป้าหมาย โดยเฉพาะเป้าหมายที่ตั้งไว้มีความยากและเสี่ยงที่จะทำให้อำนาจ

**2.2 ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)** พบว่า ปัจจัยสุขอนามัยที่ส่งผลต่อความต้องการโยกย้ายหน่วยงานของบุคลากรในสังกัดส่วนอรรถประโยชน์กัฏธราศุลกากร มีทั้งหมด 4 ปัจจัย ได้แก่

1) ด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่า มีการกำหนดการแบ่งงาน หน้าที่ ความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายไว้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในการบริหารงาน สามารถปฏิบัติงานร่วมกันด้วยดี หากส่วนอรรถประโยชน์กัฏธราศุลกากรไม่มีความชัดเจนของนโยบายรวมถึงมีการบริหารงานที่ไม่ดี แบ่งแยกงานไม่ชัดเจนก็จะทำให้เจ้าหน้าที่เกิดการเกี่ยงงานกัน แบ่งแยกฝ่ายและแตกความสามัคคีกันได้ ย่อมทำให้บรรยากาศในการทำงานไม่ดี ย่อมส่งผลให้เจ้าหน้าที่เกิดความต้องการโยกย้ายหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์ศิริ ขวัญแก้ว และ ปัทมา โกเมนทจำรัส (2567) ที่ได้ศึกษาถึงแรงจูงใจในการขอย้ายของข้าราชการกองมาตรฐานกัฏธราศุลกากร กรมศุลกากร พบว่า ด้านนโยบายและการบริหารงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการขอย้ายเพราะนโยบายและการบริหารงานเปรียบเสมือนการกำหนดทิศทางการดำเนินการของหน่วยงาน หากผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติ มุมมองหรือความต้องการไม่สอดคล้องกับทิศทางของหน่วยงาน ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานหมดกำลังใจในการทำงาน

2) ด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่า ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการมอบหมายงาน การแบ่งงานมีความชัดเจน สามารถให้คำปรึกษาตามข้อสงสัยของแต่ละเรื่องและประสบการณ์ ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งความคิดเห็นพ้องและความเห็นต่าง หากผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็น ตีกรอบทางความคิด ย่อมทำให้ไม่มีความสุขในการทำงาน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของส่วนอรรถประโยชน์กัฏธราศุลกากรเกิดความรู้สึกอยากโยกย้ายไปหน่วยงานอื่นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลรัตน์ เทียนธนะวัฒน์ (2563) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการโอนย้ายของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม พบว่า หากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาไม่เอาใจใส่บุคลากร ไม่ยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ไม่ปกครองด้วยความเท่าเทียมจนบุคลากรรู้สึกไม่ได้รับความยุติธรรม นำไปสู่การตัดสินใจโอนย้าย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ เกตทอง (2559) ที่ได้ศึกษาถึงสาเหตุและแนวโน้มการลาออก/โอนย้ายของข้าราชการในหน่วยงานวิชาการกรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) พบว่า หัวหน้างานและผู้บังคับบัญชา เป็นอีกหนึ่งสาเหตุที่ทำให้บุคลากรตัดสินใจลาออก/โอนย้าย

3) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันทั้งต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน หากความสัมพันธ์ระหว่างกันในที่ทำงานไม่ดี มีความขัดแย้งกันย่อมทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความยากลำบาก ย่อมส่งผลให้เกิดความต้องการโยกย้ายหน่วยงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการความสัมพันธ์ ตามทฤษฎีความต้องการแบบ ERG ของ Alderfer (1976, อ้างถึงใน จตุรงค์ พานิชานุรักษ์, 2556, หน้า 13) ที่กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทั้งในที่ทำงานและสภาพแวดล้อมอื่นๆ สอดคล้องกับความต้องการทางสังคม ตามแนวคิดทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow (1940, อ้างถึงใน รัฐศิริพันธ์

วังกานนท์, 2567, หน้า 18) ที่ระบุว่า คนมีความต้องการในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ต้องการความรัก ความเข้าใจ สอดคล้องกับความต้องการด้านสังคม ตามทฤษฎี Three Needs Theory ของ McClelland (ม.ป.ป, อ้างถึงใน จักรภพ ศรมณี, 2567, หน้า 52) ที่กล่าวว่า ความต้องการด้านสังคม ให้ความสำคัญกับอารมณ์และความรู้สึก ต้องการมีความรู้สึกผูกพันกับผู้อื่น และมีส่วนร่วมในเรื่องต่าง ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลรัตน์ เทียนธนะวัฒน์ (2563) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการโอนย้ายของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม พบว่า การที่บุคลากรไม่ได้รับความช่วยเหลือเกื้อกูล ขาดความสามัคคี เกิดการแบ่งแยกตำแหน่งอย่างชัดเจน ไม่รับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ไม่ให้เกียรติกันในการทำงาน เกี่ยงความรับผิดชอบ ทำให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ไม่พึงประสงค์ นำไปสู่การตัดสินใจโอนย้าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิวัฒน์ ทำบุญ (2562) ที่ได้ศึกษาถึงแนวโน้มการลาออกและการโอนย้ายของข้าราชการ กรณีศึกษา กรมสรรพากร พบว่า สาเหตุของลาออกและโอนย้ายของข้าราชการ กรมสรรพากร มีปัจจัยมาจากสัมพันธภาพของบุคลากรภายในองค์กร เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความช่วยเหลือในการทำงานและไม่ยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดการมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ เกตทอง (2559) ที่ได้ศึกษาถึงสาเหตุและแนวโน้มการลาออก/โอนย้ายของข้าราชการในหน่วยงานวิชาการกรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) พบว่า การที่บุคลากรไม่ได้รับความเป็นมิตร ไม่รับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน จึงนำไปสู่ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน และบุคลากรภายในหน่วยงาน ทำให้บรรยากาศในที่ทำงานไม่ดี ไม่มีความสุข ส่งผลให้บุคลากรตัดสินใจลาออก/โอนย้าย

4) ด้านความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจกับความเป็นอยู่ที่สามารถจัดสรรเวลาในชีวิตได้ หลังเลิกงานมีเวลาพักผ่อน ใช้เวลากับครอบครัว แต่การเดินทางมาทำงานใช้เวลานานจากการจราจรติดขัด และระยะทางไกลเพราะที่พักอาศัยอยู่ไกล ทำให้รู้สึกเหนื่อยล้ากับการเดินทาง จึงต้องการโยกย้ายไปทำงานในหน่วยงานที่อยู่ใกล้บ้าน สอดคล้องกับความต้องการความมั่นคง ตามแนวคิดทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow (1940, อ้างถึงใน รัฐศิริจันทร์ วังกานนท์, 2567, หน้า 18) ที่ระบุว่า ความต้องการความมั่นคง คือ ความต้องการหลักประกันในการมีชีวิตอยู่อย่าง มั่นคงปลอดภัย ได้แก่ การมีที่อยู่อาศัยการมีอาชีพ การได้รับสวัสดิการ เป็นต้น ซึ่งเมื่อนุชย์รู้สึกถึงความมั่นคงปลอดภัย ก็จะแสวงหาความรักและสังคม สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์ศิริขวัญแก้ว และปัทมา โกเมนทจำรัส (2567) ที่ศึกษาถึงแรงจูงใจในการขอย้ายของข้าราชการกองมาตรฐานพิศัตราศุลกากร กรมศุลกากร พบว่า ปัจจัยด้านการเดินทางเป็นหนึ่งในสาเหตุที่ส่งผลต่อการขอย้ายของข้าราชการ เพราะสถานที่ทำงานตั้งอยู่กลางเมืองการจราจรหนาแน่น ทำให้ใช้เวลานานในการเดินทาง ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเหนื่อยล้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐนิชา นาคพงษ์ (2566) ที่ได้ศึกษาการตัดสินใจย้ายของข้าราชการกรมการจัดหางาน พบว่า ด้านการเดินทางหรือที่พักอาศัย เป็นแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความต้องการในการย้ายของข้าราชการ การเดินทางมาทำงานด้วยรถสาธารณะ ต้องเผชิญกับสภาพการจราจรที่ติดขัดในกรุงเทพฯ ซึ่งเพิ่มเติมความเหนื่อยล้าและส่งผลต่อประสิทธิภาพและในการทำงานของบุคลากร

### 3. ข้อเสนอแนะเพื่อไปนำไปสู่การแก้ไขปัญหาการโยกย้ายของบุคลากรในสังกัดส่วนอุทธรณ์พิทักษ์อรรถา ศุลกากร

1) หน่วยงานควรพิจารณาบรรจุโดยยึดตามวุฒิการศึกษาใช้ระบบคุณธรรมที่คำนึงถึงความรู้ความสามารถ เพื่อให้ได้คนที่เหมาะกับงานและตามความประสงค์ ควรมีการหมุนเวียนเปลี่ยนงานทุก 2-4 ปี ตามสมควรและตามความประสงค์ที่เปิดโอกาสให้ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน การพิจารณาหมุนเวียนงานควรยึดระบบคุณธรรมมากกว่าระบบอุปถัมภ์ สอดคล้องตามระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่วิวัฒนาการ (2567, หน้า 3-4) ที่อธิบายไว้ว่า การบริหารงานบุคคลมักจัดหลักระบบที่สำคัญ 2 ระบบคือ ระบบคุณธรรมและระบบอุปถัมภ์ ซึ่งทั้ง 2 ระบบ มี

หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกัน ระบบคุณธรรมเป็นวิธีการบริหารงานบุคคลโดยให้ความสำคัญกับความรู้ความสามารถ ขณะที่ระบบอุปถัมภ์เป็นระบบเล่นพรรคเล่นพวก มีพื้นฐานอยู่บนการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้สนิทสนมและคุ้นเคยเป็นการส่วนตัว

2) หน่วยงานควรมีผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาในการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัด เนื่องด้วยสินค้าอุตสาหกรรมส่วนใหญ่เป็นสินค้าที่มีความซับซ้อนยากต่อการตีความจำแนกพิกัด ซึ่งบางครั้งเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาอาจขาดประสบการณ์และพิจารณาไม่รอบด้าน ทำให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์หรือคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์อาจมีมติให้นำเรื่องกลับมาศึกษาใหม่ซึ่งทำให้ต้องใช้เวลาในการพิจารณาเพิ่มขึ้น

3) กรมศุลกากรควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ที่มีความประสงค์ปฏิบัติงานในส่วนอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรได้รับโอกาสที่ดีในทุกด้าน เช่น สนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่ง และสำหรับผู้ที่ไม่ต้องการอยู่ทำงานในส่วนอุทธรณ์พิกัดฯ แล้ว ควรสนับสนุนให้ได้ย้ายออกไปเรียนรู้งานด้านอื่นต่อไป

4) กรมศุลกากรควรชัดเจนในเรื่องของหลักเกณฑ์การขอย้าย เช่น ทำงานแต่ละที่อย่างน้อย 1 ปี ถึงจะมีสิทธิ์ขอย้ายได้ และเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกราย โดยการย้ายต้องคำนึงถึงความรู้ความสามารถเพื่อให้ได้คนที่เหมาะสมกับงานโดยยึดระบบคุณธรรม และหลักนิติธรรม ตามแนวคิดของหลักธรรมาภิบาล (กรมศุลกากร, 2567, หน้า 9-11) ที่ระบุว่า หลักนิติธรรม คือ การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5) กรมศุลกากรควรมีสวัสดิการที่จูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานทางวิชาการ เช่น บ้านพักที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี การประเมินขึ้นเงินเดือนที่เท่าเทียมกับหน่วยงานอื่น ๆ

6) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและมีนโยบายที่ชัดเจนเพื่อลดการยื่นอุทธรณ์ เช่น จัดอบรมให้ความรู้ในการจำแนกพิกัดศุลกากรแก่เจ้าหน้าที่ผู้ออกแบบแจ้งการประเมินอากร และกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องชี้แจงรายละเอียดเหตุผลของการพิจารณาออกแบบแจ้งการประเมินอากรดังกล่าวแก่ผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้าใจ ซึ่งจะเป็นการลดปริมาณงานอุทธรณ์ลงได้

7) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่องานพิจารณาอุทธรณ์และเพิ่มความถี่ในการจัดการประชุมเพื่อให้มีคำวินิจฉัยเพิ่มขึ้นสอดคล้องกับปริมาณการยื่นคำอุทธรณ์

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

### ข้อเสนอแนะที่รับจากการวิจัย

1) การบรรจุในหน่วยงานวิชาการควรยึดตามวุฒิการศึกษาและตามความประสงค์ของเจ้าหน้าที่ ใช้ระบบคุณธรรมที่คำนึงถึงความรู้ความสามารถเพื่อให้ได้คนที่เหมาะสมกับงาน ควรมีการหมุนเวียนงานโดยเปิดโอกาสให้ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

2) ส่วนอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร ควรมีผู้เชี่ยวชาญที่คอยให้คำปรึกษาในการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัด เนื่องด้วยบางครั้งเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาอาจขาดประสบการณ์และพิจารณาไม่รอบด้าน

3) กรมศุลกากรควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ที่มีความประสงค์ปฏิบัติงานในส่วนอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรได้รับโอกาสที่ดี ทั้งการพิจารณาขึ้นเงินเดือน สนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่ง มีสวัสดิการบ้านพักที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีเป็นต้น เพื่อจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานทางวิชาการ และสำหรับผู้ที่ไม่ต้องการอยู่ทำงานในส่วนอุทธรณ์พิกัดฯ แล้ว ควรสนับสนุนให้ได้ย้ายออกไปเรียนรู้งานด้านอื่นต่อไป

4) กรมศุลกากรควรมีหลักเกณฑ์ที่กำหนดเงื่อนไขของระยะเวลาปฏิบัติงานที่จะสามารถขอย้ายได้ทั้งระยะเวลาขั้นต่ำและขั้นสูง และเป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับผู้ประสงค์ขอย้าย เช่น มีระยะเวลาปฏิบัติงานแต่ละที่

เป็นอย่างน้อย 1 ปี และปฏิบัติงานแต่ละที่ไม่เกิน 6 ปี เพื่อให้เกิดการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน ทำให้บุคลากรมีความรู้ในหลากหลายสายงานศุลกากร และการพิจารณาย้ายควรยึดระบบคุณธรรมที่คำนึงถึงความรู้ความสามารถเป็นหลัก

5) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและมียุทธศาสตร์ที่ชัดเจนเพื่อลดการยื่นอุทธรณ์ เช่น การอบรมการจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากรเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ออกแบบแจ้งการประเมินภาษีอากร และเจ้าหน้าที่ผู้ออกแบบแจ้งต้องชี้แจงรายละเอียดเหตุผลของการพิจารณาแก่ผู้นำเข้า-ส่งออก เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงหลักเกณฑ์การพิจารณา เมื่อการประเมินอากรถูกต้องและผู้นำเข้า-ส่งออกเข้าใจก็สามารถลดปริมาณงานอุทธรณ์ลงได้

6) ผู้บริหารควรปรับโครงสร้างหน่วยงานภายในกรมศุลกากร ให้สอดคล้องกับภารกิจงานในปัจจุบัน พิจารณาเพิ่มอัตราให้กับหน่วยงานที่มีปริมาณงานมาก เช่น ฝ่ายโอนอัตราค่าลงจากหน่วยงานที่มีปริมาณเจ้าหน้าที่มากกว่าปริมาณงาน เป็นต้น

7) ผู้บริหารควรให้ความสนใจในงานพิจารณาอุทธรณ์และให้ความถี่ในการจัดการประชุมเพื่อให้มีคำวินิจฉัยที่เพิ่มขึ้นสอดคล้องกับปริมาณงานที่ยื่นอุทธรณ์

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพเพิ่มเติมให้ครอบคลุมบุคลากรทุกฝ่าย ทั้งเจ้าหน้าที่สายหลัก (เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาอุทธรณ์) และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการโยกย้ายหน่วยงานของบุคลากรในสังกัดส่วนอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร ในภาพรวม

2) ควรศึกษาเพิ่มเติมในเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ทราบถึงระดับความต้องการโยกย้ายหน่วยงานของบุคลากรในสังกัดกรมศุลกากร

### เอกสารอ้างอิง

กรมศุลกากร. (2560ก). ประกาศกรมศุลกากร ที่ 189/2560 เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการยื่นอุทธรณ์ และวิธีพิจารณาอุทธรณ์และการขอทุเลาการเสียอากร (ประกาศลงวันที่ 29 ธันวาคม 2560).

กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง

กรมศุลกากร. (2560ข). แผนผัง: ขั้นตอนการดำเนินการพิจารณาอุทธรณ์ตามพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560.

ค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2567, จาก

[https://www.customs.go.th/data\\_files/555d6a6d2f3db3b59e6151442c9617c3.pdf](https://www.customs.go.th/data_files/555d6a6d2f3db3b59e6151442c9617c3.pdf)

กรมศุลกากร. (2565). คำสั่งกรมศุลกากร เรื่องจัดตั้งกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร กองนโยบายและอุทธรณ์พิกัด

อัตราศุลกากรและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ (คำสั่งที่ 195/2565). กรุงเทพมหานคร : ผู้แต่ง

กรมศุลกากร. (2567). นโยบายกำกับดูแลองค์การที่ดีของกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ปีงบประมาณ พ.ศ.

2568. ค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2567, จาก

[https://www.customs.go.th/data\\_files/08b53877cc23d892746b0e35d6a0f271.pdf](https://www.customs.go.th/data_files/08b53877cc23d892746b0e35d6a0f271.pdf)

กรณีการ เกตทอง. (2559). สาเหตุและแนวโน้มการลาออก/โอนย้ายของข้าราชการในหน่วยงานวิชาการ

กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.). ค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2567, จาก

[http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU\\_2016\\_5803010510\\_5479\\_5117.pdf](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5803010510_5479_5117.pdf)

- กมลรัตน์ เทียนธนะวัฒน์. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการโอนย้ายของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม. ค้นเมื่อ 17 ธันวาคม 2567, จาก [http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2020/TU\\_2020\\_6203010050\\_13678\\_14403.pdf](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2020/TU_2020_6203010050_13678_14403.pdf)
- จตุรงค์ พานิชพานิช. (2556). ความต้องการและมาตรการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี. ค้นเมื่อ 17 ธันวาคม 2567, จาก <https://etheses.rbru.ac.th/showthesis.php?theid=99&group=21>
- จักรกฤษ ธรรมณี. (2567ก). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ชลธร แจ่มจำรัส. (2557). คุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสัญญาจ้างแบบชั่วคราว. ค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2567, จาก [http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2014/TU\\_2014\\_5602036328\\_874\\_338.pdf](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2014/TU_2014_5602036328_874_338.pdf)
- ณัฐนิชา นาคพงษ์. (2566). การตัดสินใจย้ายของข้าราชการ กรมการจัดหางาน. ค้นเมื่อ 14 ธันวาคม 2567, จาก [http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2566\\_1723604259\\_6514832020.pdf](http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2566_1723604259_6514832020.pdf)
- พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560. (2560, พฤษภาคม 14). ราชกิจจานุเบกษา, 134 (53ก), 37-38
- พงศ์ศิริ ขวัญแก้ว และปัทมา โกเมนทร์จำรัส. (2567). แรงจูงใจในการขอย้ายของข้าราชการกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร. ค้นเมื่อ 14 ธันวาคม 2567, จาก <https://so09.tci-thaijo.org/index.php/PMR/article/view/4846/2925>
- รัฐศิรินทร์ วังกานนท์. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการขององค์การและนวัตกรรมในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิภา พิงวิวัฒน์กุล. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- มพันธ์ เชาวนเกษม. (2551). ปัจจัยที่พยากรณ์อัตราการเปลี่ยนงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ. ค้นเมื่อ 11 ธันวาคม 2567, จาก <https://dric.nrct.go.th/index.php?/Search/SearchDetail/197936>
- อภิวัฒน์ ทำบุญ. (2562). แนวโน้มการลาออกและการโอนย้ายของข้าราชการ กรณีศึกษา กรมสรรพากร. ค้นเมื่อ 17 ธันวาคม 2567, จาก [http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2019/TU\\_2019\\_6103010655\\_11586\\_12556.pdf](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2019/TU_2019_6103010655_11586_12556.pdf)