

Research Article

การนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกต์อัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ

IMPLEMENTATION OF THE POLICY ON THE DEVELOPMENT OF CUSTOMS TARIFF APPEAL OF THE CUSTOMS DEPARTMENT

วิภาคย์ มุกนพรัตน์^{1*}, นพดล อุดมวิศวกุล² และ จำเนียร ราชแพทยาคม³

¹หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

^{2, 3}สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Wipak Mugnopparut^{1*}, Noppadol Udomwisawakul² and Chamnian Rajphaetyakhom³

¹Master of Public Administration at the Department of Faculty of Management Science,
Sukhothai Thammathirat Open University

^{2, 3}Department of Faculty of Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University

*E-mail: pakhihi@gmail.com

Received: 2022-08-18

Revised: 2022-10-11

Accepted: 2022-10-25

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพปัญหาของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกต์อัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ (2) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกต์อัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ และ (3) เสนอแนวทางการปรับปรุงการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกต์อัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้การวิจัยแบบผสานวิธี การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ข้าราชการของหน่วยงานภายในกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการอุทธรณ์พิกต์อัตราศุลกากร ใช้วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโรยามาเนได้จำนวน 341 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากร คือ เจ้าหน้าที่ประจำส่วนอุทธรณ์พิกต์อัตราศุลกากร และผู้บริหารในกองพิกต์อัตราศุลกากร โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 7 คน เครื่องมือที่ใช้ศึกษา คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาที่สำคัญ ได้แก่ ความเหมาะสมของจำนวนบุคลากร การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผลสำเร็จ และแรงจูงใจในการมีโอกาask้าวหน้าในอาชีพของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับที่ต่ำกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ (2) ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ และ (3) แนวทางการปรับปรุง ได้แก่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเพิ่มบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงาน ผู้บริหารควรกำหนดหน้าที่และเป้าหมายด้านระยะเวลาที่ชัดเจนให้แก่หน่วยงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินผลเพื่อนำมาวัดผลสำเร็จของนโยบาย และฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ควรเพิ่มโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงานแก่เจ้าหน้าที่ในกระบวนการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรมากกว่าหน่วยงานอื่น ๆ

คำสำคัญ: การนำนโยบายไปปฏิบัติ นโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร

ABSTRACT

The purposes of this study were (1) to examine problems; (2) to analyze relevant success factors; and (3) to suggest improvement methods in implementing the policy on the development of customs tariff appeals of the customs department.

The research approaches adopted in this study were mixed methods. In the quantitative research, the population was officers of the customs department who have responsibility involving the customs tariff appeal. A sample of 341 officers was calculated using the Taro Yamane Formula and chosen by means of stratified random sampling. The research tool was a questionnaire. Data analysis was carried out by using statistical tools including frequency, percentage, mean, standard deviation, z-test, and Pearson product-moment correlation coefficient. In the qualitative research, the population consisted of staff in the section of the customs tariff appeal and seven executives of the customs tariff division chosen by purposive sampling. A structured interview was used as the research instrument. The content analysis technique was employed in data analysis.

The results of the study revealed that (1) the major problems consisted of reasonable number of staff, participation by masses in evaluating achievement, and motivation among the officers in getting an opportunity for career advancement which has a lower impact than other factors; (2) the factor in following the policy, the factor being involved in the public participation, and the factor contributing

to the officers' motivation corresponded with the success in implementing the policy on the development of customs tariff appeal of the customs department; and (3) the approaches to improvement included increasing the number of staff members of the relevant divisions to make it suitable for the workload. The executives should delegate responsibilities to the support units concerned as well as set an explicit target time, encourage public participation in the evaluation of the success of the policy implementation, and offer more career advancement opportunities to the officers who are in charge of the customs tariff appeal.

Keywords: Policy Implementation, Development of Customs Tariff Appeal, The Customs Department

บทนำ

จากสถานการณ์โลกในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว แนวโน้มการค้าของโลกจะเป็นไปในทางการค้าเสรี ลดอุปสรรคทางการค้าลงทุกรูปแบบ รวมทั้งกำแพงภาษี มีการยกเว้นอากร และลดอัตราอากรศุลกากรตามความตกลงระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้กรมศุลกากรซึ่งเป็นหน่วยงานที่เคยมีความสำคัญในการจัดเก็บอากรจากการนำเข้า-ส่งออกของประเทศ ได้ปรับเปลี่ยนบทบาทและหน้าที่ จากเดิมที่เน้นการจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในราชอาณาจักรมาเป็นการมุ่งเน้นที่จะพัฒนาส่งเสริมด้านการค้าระหว่างประเทศ (The Customs Department, 2018)

ในปัจจุบันพบว่าปัญหาการโต้แย้งระหว่างภาครัฐและเอกชนในการนำเข้าสินค้าไม่ได้ลดลง ซึ่งสาเหตุเกิดจากการที่ผู้นำเข้าไม่ได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กรมศุลกากรกำหนดไว้ ไม่ว่าจะเป็นการใช้หนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าที่ไม่ถูกต้อง

หรือการสำแดงประเภทพิกัดของสินค้าที่ผิดพลาด ส่งผลให้ผู้นำเข้าต้องเสียอากรเพิ่มขึ้น และอาจเข้าข่ายความผิดตามกฎหมายศุลกากร ฐานหลีกเลี่ยงภาษี และสำแดงเท็จอีกด้วย (Rodsom, 2018)

ดังนั้น เพื่อให้กรมศุลกากรในฐานะหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญต่อการจัดเก็บภาษีอากรและอำนวยความสะดวกทางการค้า สามารถจัดเก็บภาษีเป็นไปตามเป้าหมาย และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เสียภาษีอันจะเป็นการเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศ จึงควรได้มีการศึกษาวิเคราะห์การนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ซึ่งนอกจากประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัยในเชิงทฤษฎีแล้ว ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำความรู้เป็นแนวทางในการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรให้มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการปรับปรุงการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ

ประโยชน์ที่ได้รับการวิจัย

1. ทราบถึงสภาพปัญหาของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ
2. ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ
3. ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางแก่ฝ่ายบริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการของกรมศาลการ และการวางแผนการดำเนินงานในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งศึกษาถึงการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ ตามตัวแบบทางทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยศึกษาถึงปัจจัยและ

ปัญหา เพื่อนำเสนอแนวทางการปรับปรุงการนำนโยบายในการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการของกรมศาลการไปสู่การปฏิบัติของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตด้านพื้นที่ สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ หน่วยงานภายในกรมศาลการที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการ ระดับสำนัก กอง ที่ตั้งอยู่ ณ กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ขอบเขตด้านประชากร ในการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ข้าราชการของหน่วยงานภายในกรมศาลการที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการ สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากร คือ เจ้าหน้าที่ประจำส่วนอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการ และผู้บริหารในกองพิกัดอัตราศาลการ

ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การนำนโยบายไปปฏิบัติ การมีส่วนร่วมของประชาชน ในกิจกรรมของภาครัฐ และแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ

ขอบเขตด้านระยะเวลา ระหว่าง เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2564 ถึงเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2564

ทบทวนแนวคิด

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้ศึกษาได้สรุปเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ ได้ดังนี้

Van Meter & Van Horn (1975) นำเสนอให้เห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ และแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามซึ่งส่งผลต่อตัวแปรอื่น ๆ ทั้งในทางตรงและทางอ้อม ซึ่งวิเคราะห์ และวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบาย ด้วยปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติที่สำคัญประกอบด้วย มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ทรัพยากรของนโยบาย การสื่อสารระหว่างองค์กรและการบังคับให้เป็นไปตามนโยบาย ลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง และการยอมรับของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ อีกทั้งเป็นแนวคิดที่มีเป้าหมาย เพื่อวิเคราะห์ และวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบาย

Pearse & Stiefel (1980) กำหนดขั้นตอนการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ 4 ประการ ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในขั้นปฏิบัติการ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ดังนั้นในการนำนโยบายไปปฏิบัติควรต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนทั้ง 4 ขั้นตอน เช่นเดียวกับ Udomwisawakul (2017) ที่อธิบายถึงปัญหาของการประเมินผลการนำนโยบายไปปฏิบัติว่า ในบางครั้งการประเมินผลนโยบายก็เป็นการหาสาเหตุหรือปัจจัยที่ทำให้นโยบายไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ หรือเป็นนโยบายที่ผู้คนไม่ยอมรับและปฏิบัติตาม ควรมีการตั้งคำถามสำคัญในลักษณะที่ว่า เราควรจะทำอย่างไร เพื่อให้รู้ว่าสิ่งที่ดีที่สุดที่ควรจะทำเพื่อให้นโยบายสำเร็จคือ

อะไร และสิ่งที่ทำลงไปแล้วได้สร้างการเปลี่ยนแปลงหรือผลลัพธ์อะไรให้เกิดขึ้นบ้าง

Herzberg (1959) ได้นำเสนอทฤษฎีทวิปัจจัย โดยแบ่งปัจจัยจูงใจเป็น 2 ปัจจัยใหญ่ คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ทำให้ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สถานะของอาชีพ นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงานและวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา

จากข้อมูลพื้นฐานของกรมศุลกากร และความตกลงระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการกระบวนการทางศุลกากร อาจสรุปได้ว่าการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรเป็นกระบวนการของกรมศุลกากรที่เปิดโอกาสให้กับผู้ที่ถูกประเมินอากรเพิ่มในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพิกัดอัตราศุลกากรระบบฮาร์โมนี สามารถใช้สิทธิอุทธรณ์การประเมินอากรของพนักงานศุลกากรต่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ได้ ซึ่งจะต้องเป็นไปตามหลักสากลที่ระบุไว้ในบทที่ 10 ของ อนุสัญญาเกียวโต (ฉบับปรับปรุง) ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ได้แก่ (1) จำนวนคำอุทธรณ์ที่ได้ผ่านกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ จนออกคำวินิจฉัยอุทธรณ์แล้วเสร็จ (2) ปริมาณคำอุทธรณ์ที่ผู้อุทธรณ์

นำไปยื่นฟ้องเป็นคดีต่อศาล ตามมาตรา 42 และมาตรา 48 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 เนื่องจากคณะกรรมการฯ มิได้พิจารณาอุทธรณ์ให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา 180 วัน (3) คุณภาพของการพิจารณา ที่ครบถ้วน ถูกต้อง ทุกประเด็น เช่น ข้อกฎหมาย รายละเอียดของสินค้า และเหตุผลการพิจารณา เป็นต้น (4) ความพึงพอใจในการให้บริการ ที่มีต่อกระบวนการอุทธรณ์พิกัตอัตราศุลกากรของกรมศุลกากร (5) การพิจารณาอุทธรณ์ของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ให้แล้วเสร็จภายในกำหนด 180 วัน ตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560

Kumkun (2017) ศึกษาแนวทางในการพัฒนากระบวนการทางศุลกากรเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ ผลการศึกษาพบว่าสภาพแวดล้อมภายนอก ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเมืองนโยบายรัฐ เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี มีผลกระทบต่อการกำหนดกระบวนการงานทางศุลกากร ทั้งทางบวกและทางลบ อาทิ เรื่องของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เพิ่มขึ้น และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ การคาดหวังของชุมชนการค้าที่มีมากขึ้น เป็นต้น ขณะเดียวกันปัจจัยนำเข้า ทรัพยากรต่าง ๆ อาทิ กฎหมาย ระเบียบ โครงสร้างองค์กร หน่วยงานรับผิดชอบ ระบบข้อมูล เทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากร งบประมาณ และเครื่องมืออุปกรณ์ ก็ส่งผลโดยตรงต่อกระบวนการทางศุลกากรเช่นกัน

Ked-Ukkarawin (2016) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการจำแนกประเภทพิกัต

อัตราศุลกากรล่วงหน้าของสำนักพิกัตอัตราศุลกากร กรมศุลกากร ผลจากการศึกษาพบว่า (1) กฎหมายและประกาศที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจำแนกประเภทพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้า มีความรัดกุม และเหมาะสมกับสภาพการณ์ของสำนักพิกัตอัตราศุลกากรในปัจจุบัน หากแต่ยังขาดการประชาสัมพันธ์และการสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้ประกอบการ (2) ระบบการให้บริการจำแนกประเภทพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้าของสำนักพิกัตอัตราศุลกากร มีความเหมาะสมต่อเงื่อนไขในการให้บริการ และสภาพการณ์ของสำนักพิกัตอัตราศุลกากร อย่างไรก็ดียังเป็นระบบที่ไม่เอื้อต่อความสะดวกของผู้ประกอบการ (3) ข้อจำกัดเรื่องปริมาณงานและภาระงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีมากเมื่อเปรียบเทียบกับอัตรากำลังที่มีน้อย ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ทั้งในเรื่องของระยะเวลาดำเนินการ และคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (4) ความรู้ความสามารถเฉพาะ มีผลต่อการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัตฯ ของเจ้าหน้าที่ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลาการดำเนินการและความชัดเจนถูกต้องของผลในการพิจารณาฯ (5) ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติของผู้รับบริการจะมีผลต่อความร่วมมือในการให้ข้อมูลรายละเอียดของสินค้า อันเป็นปัจจัยสำคัญต่อระยะเวลาการดำเนินการและความถูกต้องในการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัตอัตราศุลกากร

Thamaluechu (2007) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกลุ่มงานพิกัตอัตราศุลกากร กรมศุลกากร ผลจากการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัยลักษณะงานมีความสำคัญต่อข้าราชการ และงานที่ต้องใช้ทักษะ

หลากหลายมีความสำคัญต่อตนเองในระดับมาก สำหรับความเป็นเอกลักษณ์ของงานที่ตนเองทำอยู่ ความพร้อมในการตรวจสอบ และความมีอิสระในการทำงาน ข้าราชการกลุ่มงานพิทักษ์ธรรมาภิบาลส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานในระดับดี มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ได้รับ ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับหน่วยงานส่วนอื่นในระดับมาก สำหรับการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ความก้าวหน้าในงาน และธรรมาภิบาลในองค์กร ข้าราชการกลุ่มงานพิทักษ์ธรรมาภิบาลส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง

สมมติฐาน

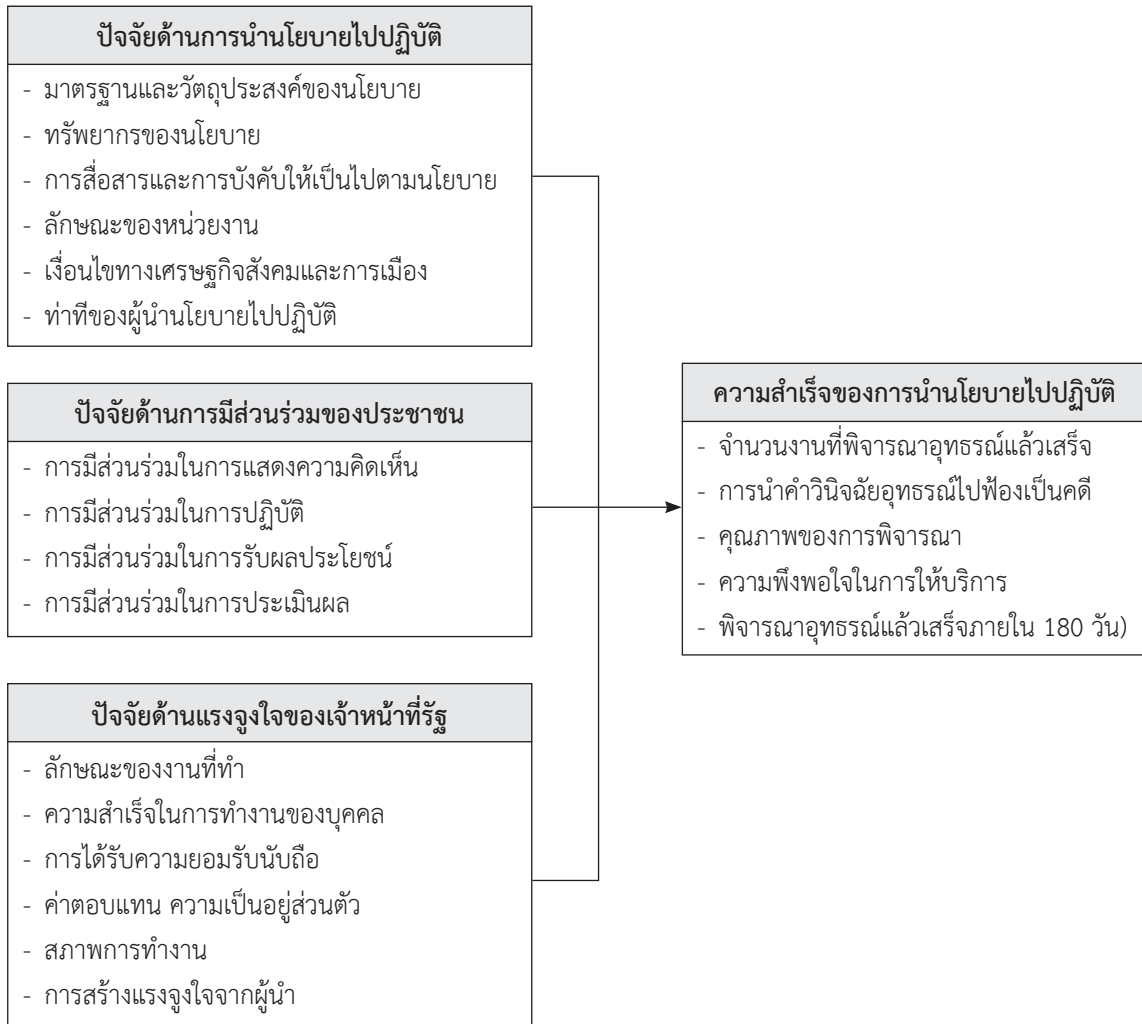
1. ความสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิทักษ์ธรรมาภิบาลของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลางขึ้นไป

2. ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความสำเร็จของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิทักษ์ธรรมาภิบาลของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ตัวแปรอิสระ พัฒนาจากทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติของ Van Meter & Van Horn (1975), แนวคิดการมีส่วนร่วมของ Pearse & Stiefel (1980), ทฤษฎีทวิปัจจัยของ Herzberg (1959)

ตัวแปรตาม พัฒนาจากตัวชี้วัดของส่วนอุทธรณ์พิทักษ์ธรรมาภิบาล พ.ศ. 2564 พ.ร.บ. ศุลกากร พ.ศ. 2560 และแผนปฏิบัติการกรมศุลกากรระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mix method) ระหว่างการศึกษาเชิงปริมาณและการศึกษาเชิงคุณภาพ

1. วิธีดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ

1.1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการของหน่วยงานภายในกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการอุทธรณ์พิกัดอัตรา

ศุลกากร ระดับสำนัก กอง ที่ตั้งอยู่ ณ กรุงเทพมหานคร และปริมาณพล จำนวน 11 หน่วยงาน รวมมีข้าราชการทั้งสิ้น จำนวน 2,335 คน (The Customs Department, 2021)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มข้าราชการของหน่วยงานภายในกรมศุลกากร จำนวน 11 หน่วยงาน ตามที่กล่าวมาข้างต้น โดยเลือกกลุ่มเป้าหมายในลักษณะไม่เฉพาะเจาะจง

และคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากสูตรทาร์ยามาเน (Taro Yamane) ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 341 คน สุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาใช้ในการศึกษา ด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยนำจำนวนเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานมาคำนวณแบบกำหนดสัดส่วน เพื่อหาตัวอย่างที่เหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน

1.2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะแบบรายการเลือกตอบเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุราชการ สถานที่ปฏิบัติงาน และความเกี่ยวข้องกับการอุทธรณ์พิกัดอัตราบุคลากร มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนโยบายนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราบุคลากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นการสอบถามระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการนโยบายนโยบายไปปฏิบัติในการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราบุคลากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นการสอบถามระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มีเกณฑ์การให้คะแนนเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) ดังนี้

มากที่สุด มีค่าคะแนน = 5

มาก มีค่าคะแนน = 4

ปานกลาง มีค่าคะแนน = 3

น้อย มีค่าคะแนน = 2

น้อยที่สุด มีค่าคะแนน = 1

1.3) การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนโยบายนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราบุคลากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ และระดับความสำเร็จในการนโยบายนโยบายไปปฏิบัติในการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราบุคลากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) โดยอ้างอิงเกณฑ์กำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ย โดยใช้ความกว้างของอันตรภาคชั้นของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.8 ใช้เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ย ในช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.79

หมายถึง น้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.80 – 2.59

หมายถึง น้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.60 – 3.39

หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.40 – 4.19

หมายถึง มาก

คะแนนเฉลี่ย 4.20 – 5.00

หมายถึง มากที่สุด

สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การหาค่าความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยด้านการนโยบายนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ กับความสำเร็จในการนโยบายนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์

พิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (SPSS) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างตัวแปร 2 ตัว โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน จะมีค่าอยู่ระหว่าง - 1 ถึง + 1 ถ้าเข้าใกล้ ± 1 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสอง มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก ถ้าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ 0 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยหรือไม่สัมพันธ์กันเลย โดยถ้าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีเครื่องหมายบวก (+) หมายความว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หากมีเครื่องหมายลบ (-) หมายความว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม โดยใช้เกณฑ์การแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตามแนวคิดของเบสท์ ดั้งนี้ (Best, 1977)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
0.00 – 0.20 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
0.21 – 0.50 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
0.51 – 0.80 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
0.81 – 1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

2. วิธีดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ

2.1) ประชากรได้แก่เจ้าหน้าที่ประจำส่วนยุทธศาสตร์พิกัดอัตราศุลกากร และผู้บริหารหน่วยงานระดับผู้อำนวยการส่วนขึ้นไปในกองพิกัดอัตราศุลกากร ซึ่งมีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 51 คน

โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 7 คน เนื่องจากเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประเด็นที่ศึกษา

2.2) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

2.3) การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สรุปประเด็นสำคัญตามกรอบแนวคิดที่วางไว้ และนำเสนอแบบบรรยาย เพื่อนำเสนอแนวทางการปรับปรุงการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสภาพปัญหา ของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ พบว่า ปัญหาที่สำคัญได้แก่ ความเหมาะสมของจำนวนบุคลากร การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผลสำเร็จ และแรงจูงใจในการมีโอกาสดำเนินงานในอาชีพของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับที่ต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ดังนี้

1.1) ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ในภาพรวมมีความชัดเจน และเหมาะสมอยู่ในระดับที่มาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.64) แต่ในด้านทรัพยากรของนโยบาย ซึ่งประกอบด้วย การสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างเหมาะสม และความเหมาะสมของจำนวนบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 0.65) เท่านั้น

1.2) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับที่มาก ($\bar{X} = 3.53$,

S.D. = 0.69) แต่ในด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผลสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัตอรรถาการไปปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 0.88) เท่านั้น

1.3) ปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ ในภาพรวมอยู่ในระดับที่มาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.44) แต่ด้านการมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพจากการได้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการอุทธรณ์พิกัตอรรถาการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 0.81) เท่านั้น

2. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์

พิกัตอรรถาการของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ พบว่า ความสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัตอรรถาการไปปฏิบัติ ภาพรวมอยู่ในระดับที่มาก ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.60) โดยที่ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัตอรรถาการของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.370 0.537 และ 0.344 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน (r) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัตอรรถาการของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ

ตัวแปรอิสระ	ความสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัตอรรถาการของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ค่า Sig.
ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ	0.370	< 0.001
ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	0.537	< 0.001
ปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ	0.344	< 0.001

หมายเหตุ: มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

3. ผลการศึกษาแนวทางการปรับปรุง การนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัตอัตรา ศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ จากการสัมภาษณ์ เชิงลึก

3.1) ด้านทรัพยากรของนโยบาย ควรเพิ่มบุคลากรในกระบวนการอุทธรณ์พิกัตอัตรา ศาลการให้เหมาะสมปริมาณงาน กำหนดคุณสมบัติ ของบุคลากร ที่จะเข้ามาทำงานในกระบวนการให้ ชัดเจน ควรจะต้องมีประสบการณ์ในการทำงาน ความรู้ที่เหมาะสม

3.2) ด้านการสื่อสารและการบังคับ ให้เป็นไปตามนโยบาย ควรกำหนดหน้าที่ให้แก่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนรวมไปถึงเป้าหมาย ด้านระยะเวลากำหนดบทลงโทษเพื่อให้การให้ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ ครบถ้วน และรวดเร็ว

3.3) ด้านมาตรฐานและวัตถุประสงค์ ของนโยบาย ควรกำหนดมาตรฐานการพิจารณา อุทธรณ์พิกัตอัตราศาลการของบุคลากรให้มีความ ไกล่เกลี่ยกัน และกำหนดรูปแบบการนำเสนอ เพื่อให้ง่ายต่อการพิจารณาของคณะกรรมการ

3.4) ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ควรปรับเปลี่ยนวิธีการจัดเก็บข้อมูลแบบเอกสาร ไปเป็นแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ง่ายต่อ การสืบค้นและการเข้าถึง ปรับเปลี่ยนรูปแบบ การสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ ทันสมัยเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึง และมีส่วน ร่วมได้มากยิ่งขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

1. สภาพปัญหาของการนำนโยบาย การพัฒนาการอุทธรณ์พิกัตอัตราศาลการของ กรมศาลการไปปฏิบัติ

1.1) ปัจจัยด้านการนำนโยบาย ไปปฏิบัติ ในด้านทรัพยากรของนโยบาย ซึ่งประกอบด้วยการสนับสนุนด้านงบประมาณ และความเหมาะสมของจำนวนบุคลากร เป็นปัญหา ที่สำคัญของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์ พิกัตอัตราศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Van Meter & Van Horn (1975) ที่ระบุว่า โดยทั่วไปทรัพยากรที่มีมัก เป็นปัญหาคืองบประมาณ เพราะในทางปฏิบัติ เวลาที่มีการนำนโยบายใดนโยบายหนึ่งไปสู่ การปฏิบัติจะพบว่าหลายครั้งงบประมาณไม่เพียงพอ เช่นเดียวกับที่ Edwards (1980) มีความเห็นว่า แม้ว่าคำสั่งหรือแนวทางนโยบายไปปฏิบัติ จะมีความชัดเจนและมีการถ่ายทอดข้อความที่ แท้จริงเพียงใด หากผู้ที่รับผิดชอบในการนำ นโยบายไปปฏิบัติขาดทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ ในการทำงานการนำนโยบายไปปฏิบัติก็อาจ ไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งทรัพยากรที่สำคัญในการนำ นโยบายไปปฏิบัติหมายถึงจำนวนบุคลากร ที่พอเหมาะ และมีความชำนาญเพียงพอ ในการทำงาน

ปัญหา ด้านทรัพยากรของ การนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัตอัตรา ศาลการของกรมศาลการ เป็นไปทิศทางเดียวกัน กับผลการศึกษาของ Ked-Ukkarawin (2016) ที่ศึกษาสถานการณ์และสภาพปัญหาในการให้ บริการจำแนกประเภทพิกัตอัตราศาลการล่วงหน้า ของสำนักพิกัตอัตราศาลการ ของกรมศาลการ ซึ่งพบว่า ข้อจำกัดเรื่องปริมาณงานและภาระงาน ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีมากเมื่อเปรียบเทียบกับอัตรากำลังที่มีน้อย ส่งผลต่อประสิทธิภาพ

ในการให้บริการทั้งในเรื่องของระยะเวลาดำเนินการ และคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.2) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการมีส่วนร่วมในการประเมินผลสำเร็จในการนํานโยบายการพัฒนารูทธรณ์พิกตอัตราศุลกากรไปปฏิบัติ เป็นปัญหาที่สำคัญของการนํานโยบายการพัฒนารูทธรณ์พิกตอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ สอดคล้องกับที่ Cohen and Uphoff (1977) ชี้ให้เห็นถึงปัญหาของการมีส่วนร่วมในการประเมินผลว่า แม้ว่าการประเมินผลจะเป็นการค้นหาข้อดีและข้อบกพร่อง เพื่อหาแนวทางแก้ไขการทำงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป แต่การมีส่วนร่วมในขั้นนี้ส่วนใหญ่พบปัญหาดังกล่าวจะเป็นของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ โดยจะเป็นการประเมินผลของงบประมาณที่จัดสรรนั้นนำไปใช้อย่างไร บางกรณีแม้แต่เจ้าหน้าที่เองยังไม่มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในขั้นตอนดังกล่าว เช่นเดียวกับ Udomwisawakul (2017) ที่อธิบายถึงการประเมินผลการนํานโยบายไปปฏิบัติว่า ในบางครั้งการประเมินผลนโยบายก็เป็นการหาสาเหตุหรือปัจจัยที่ทำให้นโยบายไม่สามารถแก้ไขปัญหาคิด หรือเป็นนโยบายที่ผู้คนไม่ยอมรับและปฏิบัติตาม ควรมีการตั้งคำถามสำคัญในลักษณะที่ว่า เราควรจะทำอย่างไร เพื่อให้รู้ว่าสิ่งที่ดีที่สุดในที่ควรจะทำเพื่อให้ให้นโยบายสำเร็จคืออะไร และสิ่งที่ทำลงไปแล้วได้สร้างการเปลี่ยนแปลงหรือผลลัพธ์อะไรให้เกิดขึ้นบ้าง

1.3) ปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ พบว่า ในด้านแรงจูงใจในการมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพของเจ้าหน้าที่ เป็นปัญหาของการนํานโยบายการพัฒนารูทธรณ์พิกตอัตรา

ศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ สอดคล้องกับทฤษฎีทวิปัจจัยของ Herzberg (1959) ซึ่งสรุปว่าโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพและโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ซึ่งเป็นปัจจัยจูงใจที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลในองค์กร ถ้าไม่มีหรือมีลักษณะไม่สอดคล้องกับที่ต้องการอาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กร ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ในการนํานโยบายการพัฒนารูทธรณ์พิกตอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ

2.1) ปัจจัยด้านการนํานโยบายไปปฏิบัติ มีผลต่อความสำเร็จในการนํานโยบายการพัฒนารูทธรณ์พิกตอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับตัวแบบของ Van Meter & Van Horn (1975) ที่ได้สรุปว่าตัวแปรที่เชื่อมโยงระหว่างนโยบายและผลการปฏิบัติงาน มีด้วยกัน 6 ปัจจัย ได้แก่ (1) มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย (2) ทรัพยากรของนโยบาย (3) การสื่อสารระหว่างองค์กรและการบังคับใช้ (4) ลักษณะของหน่วยงานหรือองค์กรที่นํานโยบายไปปฏิบัติ (5) เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง (6) ความร่วมมือหรือการตอบสนองของผู้นํานโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านการนํานโยบายไปปฏิบัติที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการนํานโยบายการพัฒนารูทธรณ์พิกตอัตรา

ศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ เป็นไปทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษาของ Kumkun (2017) ที่ศึกษาวิเคราะห์กระบวนการทางศุลกากรของกรมศุลกากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในปัจจุบัน ซึ่งพบว่าสภาพแวดล้อมภายนอกทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเมือง นโยบายรัฐ เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี มีผลกระทบต่อ การกำหนดกระบวนการงานทางศุลกากร ทั้งทางบวก และทางลบ อาทิ เรื่องของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เพิ่มขึ้น และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ การคาดหวังของชุมชน การค้าที่มีมากขึ้น นโยบายรัฐ ที่ต้องการส่งเสริมการขยายตัวทางเศรษฐกิจโดยใช้ เครื่องมือทางศุลกากร และกระแสโลกในการปกป้อง อุตสาหกรรมของตนที่เพิ่มมากขึ้น เป็นต้นขณะเดียวกัน ปัจจัยนำเข้า ทรัพยากรต่าง ๆ อาทิ กฎหมาย ระเบียบ โครงสร้างองค์กร หน่วยงานรับผิดชอบ ระบบข้อมูล เทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากร งบประมาณ และ เครื่องมืออุปกรณ์ ก็ส่งผลโดยตรงต่อกระบวนการทางศุลกากร เช่นกัน

2.2) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับ สอดคล้องกับแนวคิดของ Jantarasorn (2008) ที่ได้รับบุถึงการนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับมหภาค (Macro Implementation) ที่เมื่อหน่วยงาน ส่วนกลางได้ทำการแปลงนโยบายออกมาเป็น แนวทาง แผนงานโครงการแล้ว จะต้องทำให้ หน่วยงานระดับล่าง ทั้งในระดับภูมิภาคและระดับท้องถิ่น รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในภาคประชาชน

เกิดการยอมรับ แล้วนำนโยบายไปปฏิบัติต่อไป เช่นเดียวกับแนวคิดของ Sabatier and Mazmanian (1980) ที่ระบุว่า ความสำเร็จและความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยคู่ได้จากกลุ่มเป้าหมาย ยอมรับปฏิบัติตามนโยบาย และผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงของผลผลิตของนโยบาย ซึ่งต้องเกิดขึ้นมาจากการมีส่วนร่วมของประชาชน

ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษาของ Ked-Ukkarawin (2016) ที่ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับบริการจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าของผู้ประกอบการในการให้บริการ จำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าของสำนักพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากร ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติของผู้รับบริการจะมีผลต่อความร่วมมือในการให้ข้อมูล รายละเอียดของสินค้าอันเป็นปัจจัยสำคัญของการให้บริการ ต่อระยะเวลาการดำเนินการและความถูกต้องในการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดของสินค้า

2.3) ปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ สอดคล้องกับทฤษฎีทวิปัจจัยของ Herzberg (1959) ซึ่งแบ่งปัจจัยจูงใจเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ทำ

ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ และปัจจัยค่าจูน (Maintenance Factor) ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน สถานะของอาชีพ นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน และวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าวยังสอดคล้องกับ ตัวแบบด้านการพัฒนาองค์การ ของ Jantarasorn (2008) ที่เชื่อว่าการนโยบายนโยบายมาปฏิบัติให้บังเกิดความสำเร็จจะเป็นเรื่องของการตั้งใจ การใช้ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การสร้างความผูกพันของสมาชิกในองค์การ การทำให้ผู้ปฏิบัติตระหนัก ในความสำคัญของนโยบายและเห็นว่าความสำเร็จ ของนโยบายคือความสำเร็จของผู้ปฏิบัติและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนจึงน่าจะส่งผลต่อความสำเร็จ ของการนโยบายนโยบายไปปฏิบัติมากกว่ากลยุทธ์อื่น ๆ ปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีความสัมพันธ์ กับความสำเร็จของการนโยบายนโยบายการพัฒนา การอุทธรณ์พิกัตอัตราบุคลากรของกรมศุลกากร ไปปฏิบัติ เป็นไปทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษา ของ Thamaluechu (2007) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยลักษณะงานและปัจจัยพฤติกรรม การทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต การทำงานของข้าราชการกลุ่มงานพิกัตอัตราบุคลากร กรมศุลกากร ซึ่งพบว่าข้าราชการกลุ่มงานพิกัตอัตรา บุคลากรของกรมศุลกากร ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัยลักษณะงานมีความสำคัญต่อข้าราชการ และงานที่ต้องใช้ทักษะหลากหลายมีความสำคัญ ต่อตนเองในระดับมาก ข้าราชการกลุ่มงานพิกัต

อัตราบุคลากรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงานในหน่วยงานในระดับดี มีความพึงพอใจ ในค่าตอบแทนที่ได้รับความสมดุลระหว่างชีวิตงาน กับชีวิตด้านอื่น และความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับ หน่วยงานส่วนอื่นในระดับมาก สำหรับการพัฒนา ความสามารถของบุคลากร ความก้าวหน้าในงาน และธรรมเนียมในองค์การ ข้าราชการกลุ่มงานพิกัต อัตราบุคลากรส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง

3. แนวทางการปรับปรุงการนโยบายนโยบาย การพัฒนาการอุทธรณ์พิกัตอัตราบุคลากรของ กรมศุลกากรไปปฏิบัติที่สำคัญ คือ การปรับปรุง ด้านทรัพยากรของนโยบาย ได้แก่

3.1) การเพิ่มบุคลากรในกระบวนการ อุทธรณ์พิกัตอัตราบุคลากรให้เหมาะสมปริมาณ งาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Edwards (1980) ที่มีความเห็นว่า แม้ว่าคำสั่งการหรือแนวทาง นำนโยบายไปปฏิบัติจะมีความชัดเจนและมีการถ่ายทอดข้อความที่เที่ยงตรงเพียงใด หากผู้ที่ รับผิดชอบในการนโยบายนโยบายไปปฏิบัติขาดทรัพยากร ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานการนโยบายนโยบาย ไปปฏิบัติก็อาจไม่มีประสิทธิผล ซึ่งทรัพยากร ที่สำคัญในการนโยบายนโยบายไปปฏิบัติหมายถึง จำนวนบุคลากรที่พอเหมาะ

3.2) การกำหนดคุณสมบัติของบุคลากร ที่จะเข้ามาทำงานในกระบวนการอุทธรณ์พิกัตอัตรา บุคลากรให้ชัดเจน สามารถคัดสรรบุคลากรของ กรมศุลกากรที่มีความรู้ความสามารถเพื่อเข้ามา ทำงานในส่วนนี้ได้ตามที่ต้องการบุคลากรควรจะ ต้องมีประสบการณ์ในการทำงาน ความรู้ที่เหมาะสม เพื่อให้มาตรฐานการทำงาน และการตัดสินใจ ของบุคลากรไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับตัวแบบ

ด้านการจัดการ ของ Jantarasorn (2008) ที่เชื่อว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ขึ้นอยู่กับองค์การที่รับผิดชอบในการนำนโยบาย ไปปฏิบัติว่ามีขีดความสามารถที่จะปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับความคาดหวังเพียงใดนโยบาย ที่จะประสบความสำเร็จได้จะต้องอาศัยโครงสร้าง ขององค์การที่เหมาะสม บุคลากรที่อยู่ในองค์การ จะต้องมีความรู้ความสามารถทั้งทางด้านการบริหาร และด้านเทคนิคอย่างเพียงพอ

แนวทางการปรับปรุงดังกล่าวเป็นไปใน ทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษา Ked-Ukkarawin (2016) ที่ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการ จำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า ของสำนักพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร ซึ่งได้เสนอแนะในเรื่องของระยะเวลาดำเนินการ และคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความรู้ ความสามารถเฉพาะ ทั้งในด้านความรู้เกี่ยวกับ สินค้าและความรู้ในการพิจารณาจำแนกประเภท พิกัด มีผลต่อการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัด ของเจ้าหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลาการดำเนินการ และความชัดเจนถูกต้องของผลในการพิจารณา

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษา ไปใช้

1.1) ปัจจัยด้านด้านทรัพยากรของ นโยบาย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเพิ่มบุคลากร ในกระบวนการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร ให้เหมาะสมกับปริมาณงาน และกำหนดคุณสมบัติ ของบุคลากรที่จะเข้ามาทำงานในกระบวนการ อุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรให้ชัดเจน ควรจะต้องมี

ประสบการณ์ในการทำงาน และความรู้ที่เหมาะสม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเร่งปรับเปลี่ยนวิธี การจัดเก็บข้อมูลแบบเอกสารไปเป็นการจัดเก็บ แบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ลงบนระบบ Cloud storage เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้น และการเข้าถึง รวมไปถึง การนำเทคโนโลยี AI (Artificial Intelligence) เข้ามาประยุกต์ใช้ พร้อมแก้ไขระเบียบปฏิบัติ เพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานในรูปแบบใหม่ ผู้บริหารควรกำหนดหน้าที่ที่ชัดเจน ให้แก่หน่วยงาน สนับสนุนที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงเป้าหมายด้าน ระยะเวลา เพื่อให้การได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ต่อการพิจารณาอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร ครบถ้วนและรวดเร็ว ซึ่งอาจจะต้องกำหนด บทลงโทษต่อหน่วยงานที่ไม่ให้ความร่วมมือ

1.2) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของ ประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรปรับเปลี่ยน รูปแบบการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ให้ทันสมัย เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึง และมี ส่วนร่วมได้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันการเผยแพร่ ข้อมูลไปยังประชาชนยังไม่ดีเท่าที่ควร ประชาชน ยังเข้าถึงข้อมูลได้ไม่เต็มที่ หากต้องการข้อมูลใด อาจต้องทำหนังสือร้องขอเป็นแต่ละกรณีรวมถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเปิดโอกาสให้ประชาชน มีส่วนร่วมในการประเมินผลโดยตรง

1.3) ปัจจัยด้านแรงจูงใจของ เจ้าหน้าที่รัฐ ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลควรเพิ่ม โอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงานแก่เจ้าหน้าที่ ในกระบวนการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรมากกว่า หน่วยงานอื่น ๆ เนื่องจากการได้เป็นส่วนหนึ่งของ กระบวนการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรถือเป็นการ พัฒนาคณะของเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว

ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าใจภาพรวมของขั้นตอนทางศุลกากรได้อย่างครบถ้วน อีกทั้งผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจแก่เจ้าหน้าที่รายบุคคล เช่นการให้รางวัลหรือคำชื่นชม เมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วง

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

2.1) การกำหนดนโยบาย ควรมีการบูรณาการร่วมกันของหน่วยงานทุกหน่วยงาน ตั้งแต่การเริ่มกำหนดนโยบาย เนื่องจากวัตถุประสงค์ของนโยบายพัฒนาการอุทธรณ์พิกัตอัตราศุลกากร เป็นไปตามเจตนารมณ์ของ พ.ร.บ ศุลกากร พ.ศ. 2560 ที่ต้องการให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชนเมื่อมีข้อโต้แย้งกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีเป้าหมายคือการพิจารณาคำอุทธรณ์ให้แล้วเสร็จภายใน 180 วัน ดังนั้น การพัฒนากระบวนการอุทธรณ์พิกัตอัตราศุลกากรของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ แต่ต้องได้รับความร่วมมือจากทุก ๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การกำหนดนโยบายจึงต้องมีความชัดเจนในการสื่อสาร และการบังคับใช้เกี่ยวกับนโยบายมายังระดับปฏิบัติการ เพื่อลดความสับสนในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

2.2) การนำนโยบายไปปฏิบัติ ควรมีการให้ความรู้และสร้างความเข้าใจที่ตรงกันให้กับผู้นำนโยบายไปปฏิบัติก่อนการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยให้เวลาในการเตรียมความพร้อมและเตรียม

องค์ความรู้ก่อนการนำนโยบายไปปฏิบัติ เนื่องจากแนวทางในการดำเนินนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัตอัตราศุลกากร เป็นไปตาม พ.ร.บ ศุลกากร พ.ศ. 2560 ที่กำหนดไว้อย่างกว้าง ๆ มาตรฐานที่เกิดขึ้นจึงเกิดขึ้นจากตัวบุคลากรที่เข้ามารับตำแหน่งในแต่ละวาระ เช่น ตัวแทนจากหน่วยงานจากภายนอกที่เข้ามาเป็นคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์แนวทางในการดำเนินนโยบาย ไม่มีคู่มือให้ปฏิบัติตามที่ชัดเจน แนวทางการดำเนินงานในบางครั้งจึงอาจต้องอ้างอิงจากกฎหมายอื่น หรือข้อมูลจากภายนอกที่เป็นสากล

2.3) การประเมินผลนโยบาย ควรมีนโยบายเกี่ยวกับการประเมินผลการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัตอัตราศุลกากรไปปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม มีการกำหนดเป็นกฎหมายที่มีการบังคับใช้ มีความเป็นมาตรฐานและได้รับการยอมรับทางวิชาการทั้งโดยการประเมินจากภายในโดยผู้กำหนดนโยบาย และผู้นำนโยบายไปปฏิบัติเอง มีการประเมินจากภายนอกโดยหน่วยงานวิชาการ สถาบันการศึกษาหรือหน่วยงานภายนอก มีการประเมินจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมถึงภาคประชาชน ซึ่งจะนำไปสู่การวัดและประเมินผลสำเร็จของการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัตอัตราศุลกากรอย่างเป็นระบบ

REFERENCES

- Best, J. (1977). *Research in Education*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Cohen, J. & Uphoff, N. (1977). *Rural development participation: concepts and measures for project design, implementation and evaluation*. Cornell University, Ithaka.

- Edward, G. C. III. (1980). **Implementing public policy**. Washington, D.C.: Congressional Quarterly Press.
- Herzberg, F. (1959). **The motivate to work**. New York: John Wiley.
- Jantasorn, W. (2008). **Public Policy Implementation Theory**. (3rd ed). Bangkok: Thai University Researchers Association.
- Ked-Ukkarawin, B. (2016). **An approach to the development of the advance tariff ruling service provided by customs tariff bureau, Customs Department**. (research report). Bangkok: Thammasat University. (in Thai)
- Kumkun, C. (2017). **An approach to the development of the of customs procedures to enhance the country's competitiveness**. (research report). Bangkok: National Defence College. (in Thai)
- Pearse, A. & Stiefel, M. (1980). **Inquiry into participation: A research approach**. Geneva: United Nations Research Institute for Social Development.
- Rodsom, M. (2018). **General knowledge of customs law and tariff law**. (5th ed). Bangkok: The Best Center Inter Group Publisher.
- Sabatier & Mazmanian (1980). The implementation of public policy: A framework of analysis. **Policy Studies Journal**, 8(special issue), 538-550.
- Thamaluechu, P. (2007). **Quality of working life of civil servants of the Customs Tariff Group, the Customs Department**. (Term Paper). Bangkok: Thammasat University. (In Thai)
- The Customs Department. (2018). **History of the Customs Department**. Retrieved from <https://www.customs.go.th/about> [2021, Oct. 11]
- The Customs Department. (2021). **History of the Customs Department**. Retrieved from https://www.customs.go.th/cont_strc_annual_report.php?current_id=14232932404e505f4d464a4f464b49 [2021, Oct. 11]
- Udomwisawakul, N. (2017). **Public policy agenda setting**. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University.
- Van Meter, D. S. & Van Horn, C. E. (1975). The policy implementation process: A conceptual framework. **Administration & Society**, 6(4), 445-488.