การนำนโยบายมาตรฐานการบริการศุลกากรไทยยุค 4.0 ไปปฏิบัติ*

THAI CUSTOM SERVICE STANDARDS 4.0 ERA POLICY IMPLEMENTATION

[1]ชาญฤทธิ์ แตงอ่อน Charnrit Taeng-On, [2]กมลพร กัลยาณมิตร Kamolporn Kalyanamitra,
[3]สถิตย์ นิยมญาติ Satit Niyomyaht, [4]ทัศนีย์ ลักขณาภิชนชัช Tassanee Lakkanapichonchat
[1,2,3,4]มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี Bangkokthonburi University, Thailand
E-mail: charnrittaengon@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการนำนโยบายมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย ยุค 4.0 ไปปฏิบัติ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายมาตรฐานการบริการศุลกากรไทยไปปฏิบัติ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่ได้จากการคัดเลือกแบบเจาะจงจากบุคคลที่มีความรู้และความเกี่ยวข้องกับกรมศุลกากร ได้แก่ ผู้บริหารระดับนโยบายของกรมศุลกากร บุคลากรระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ของกรมศุลกากร เจ้าหน้าที่ด่านศุลกากร ประชาชนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย บริษัทเอกชน/ผู้ประกอบการ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ตัวแทนผู้นำเข้า-ผู้ส่งออก พนักงานบริการลูกค้าส่งออกทางเรือ จำนวน 18 คน และมีเครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า 1) การปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจและรูปแบบการปฏิบัติราชการ โดยการจัดทำกฎ ระเบียบปฏิบัติ ข้อบังคับต่างๆ ให้เหมาะสม ปรับกระบวนการทำงาน ลดขั้นตอน ระยะเวลา และค่าใช้จ่าย กระจายอำนาจการตัดสินใจ เน้นการทำงานเชิงรุก แบ่งงานให้ภาคเอกชนดำเนินงานแทนในภารกิจที่ไม่จำเป็น 2) การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ โดยการวางแผนและกำหนดทิศทางในการนำมาใช้ ซึ่งระบบอิเล็กทรอนิกส์เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ต้องสอดคล้องกับการตอบสนองนโยบายมาตรฐานการบริการ คือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และสมรรถนะในการให้บริการ ปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการทำงาน 3) การสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคส่วนต่าง โดยการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สร้างกรอบการทำงานร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และการแก้ไขปัญหาร่วมกัน 4) การสร้างความน่าเชื่อถือ โดยลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ จัดอบรมความรู้เกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน ให้บุคลากรนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การ 5) ความสามารถในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง โดยการปรับปรุงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกระบวนการทำงานเป็นการทำงานเชิงรุก นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้พัฒนาระบบและวิธีการทำงาน 6) การสร้างระบบราชการแบบไร้รอยต่อ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ภายในองค์การและระหว่างองค์กร 7) ปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ บุคลากรขาดความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน โครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กรไม่เหมาะสม ขาดความยืดหยุ่น มีการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: การดำเนินนโยบาย, มาตรฐานการบริการศุลกากรไทย, ยุค 4.0

*Received: May 28, 2021, Revised: June 26, 2021, Accepted: July 11, 2021.

Abstract

The purpose of this research was to 1) to study the Thai Customs Service Standards 4.0 Era policy implementation; 2) to study the problems and obstacles of Thai Customs Service Standards 4.0 Era policy implementation. This research was a qualitative. The method for collecting data used by 18 key informants obtained from purposive random sampling who were the persons with knowledge and involvement with the Customs Department, including the policy-level executives of the Customs Department, the operational personnel /officers of the Customs Department, Customs officer, Public service recipient Stakeholders Private companies / entrepreneurs related government agencies importer-exporter representative, ship-export customer service personnel. The tools used a structured interview. The results found that: 1) The adjustment of roles, missions and modes of operation by making appropriate rules regulations, optimize work processes, reduce processes, reduce time and costs. Decentralize decision-making focus was on being proactive, divide the work to the private sector to carry out tasks that were not necessary. 2) The adoption of electronic systems and digital technology by planning and setting directions for adoption. The electronic systems and digital technologies using had to be in line with the service standards policy, namely to increase efficiency, and service performance Improve the procedures and the duration of work. 3) Establishing cooperation between government and foreign sectors by integrating cooperation with relevant agencies, to create a collaborative framework. There was an exchange of opinions and solving problems together. 4) Credibility by reducing the use of staff's discretion, organize a training on morality, performance ethics for personnel to apply the principles of good governance to the organization. 5) Ability to respond to change by improving vision, mission and work processes, it was proactive, to apply innovation and modern technology to develop working systems and methods. 6) To create a seamless bureaucracy b using information technology to connect various information within the organization and between organizations. 7) Problems and obstacles were personnel to lack of knowledge, operational skills, rules and regulations Inconsistent with performance inappropriate, organizational structure and culture to lack of flexibility. There was corruption of the staff in the operation.

Keywords: Policy Implementation, Thai Custom Service Standards, 4.0 Era.

บทนำ

กรมศุลกากรในฐานะที่เป็นองค์การภาครัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่ดูแลจัดการด้านการค้าระหว่างประเทศ เปรียบเสมือนประตูสำคัญที่จะนำพาการพัฒนาและการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ บทบาทที่ผ่านมาของกรมศุลกากร กล่าวได้ว่ามุ่งเน้นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกิจการในภาครัฐที่จะช่วยในการส่งเสริมสินค้าส่งออกและจัดการสินค้านาเข้า โดยเฉพาะการควบคุมจัดเก็บภาษีศุลกากรสินค้านำเข้า ตลอดจนการดูแลกิจกรรมต่อเนื่องจากการมีสินค้า ที่ผ่านเข้า-ออกประเทศ และเป็นหน้าด่านหลักในการป้องกันและปราบปรามการลักลอบและหลีกเลี่ยงภาษีศุลกากรและการฉ้อฉลทางการค้า กรมศุลกากรได้พยายามปรับปรุงพัฒนา และปรับเปลี่ยนบทบาทของตนเองให้สอดคล้องรองรับกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ เพื่อให้ประเทศสามารถก้าวทันความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตและในปัจจุบัน กรมศุลกากรได้รับบทบาทและหน้าที่จากเดิมที่เน้นการจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในและส่งออกไปนอกราชอาณาจักรมาเป็นการมุ่งเน้นที่จะพัฒนาส่งเสริมด้านการค้าระหว่างประเทศและการส่งออกของไทยที่มีศักยภาพในการแข่งขันกับตลาดการค้าของโลกได้ควบคู่กันนั้น กรมศุลกากรได้พัฒนาระบบงานการจัดองค์กรการ นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงาน ตลอดจนพัฒนาประสิทธิภาพของข้าราชการให้มีความสอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งบทบาทและการบริการของกรมศุลกากรที่กล่าวมานั้นก็จะต้องมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้ทันต่อโลกด้วยการนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนวัตกรรมต่างๆ เข้ามาเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนภารกิจขององค์การ (กรมศุลกากร, 2561)

เนื่องจากประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) เป็นโมเดลเศรษฐกิจที่มีเป้าหมายการพัฒนาให้ประเทศไทยหลุดพ้นจากกับดักประเทศรายได้ปานกลาง เปลี่ยนผ่านประเทศไทยไปสู่ “ประเทศในโลกที่หนึ่ง” ที่มีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน และ กลไกภาครัฐจะสามารถเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อน ประเทศไทย 4.0 ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ซึ่งจาเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปฏิรูปปรับเปลี่ยนกลไกภาครัฐ ใน 7 มิติสำคัญ ประกอบไปด้วย การสร้างรัฐที่น่าเชื่อถือ แหล่งที่มาของนโยบายสาธารณะ การปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ อำนาจหน้าที่และรูปแบบการปฏิบัติราชการ การสร้างภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคส่วนต่างๆ การยกระดับขีดความสามารถในการตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการการเงินและทรัพยากร และการสร้างระบบราชการแบบไร้รอยต่อหากเราพิจารณาบริบทของโลกในกระแสโลกาภิวัตน์ที่ได้แผ่ขยายไปทั่วทุกมุมโลก ก่อให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างประเทศในหลายมิติ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง สิ่งแวดล้อม เทคโนโลยี และการบริการ เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับมหาภาคและระดับจุลภาค กระแสโลกาภิวัตน์ได้ทำให้ทุกประเทศต้องอยู่ในโลกโลกาภิวัตน์เป็นลักษณะไร้พรมแดน การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในทางเศรษฐกิจการค้าสามารถติดต่อกันได้โดยสะดวกและเป็นไปโดยเสรี ประกอบกับประเทศต่างๆ ได้หันมาให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งทางด้านการตลาด การค้า การเงิน การลงทุน และเทคโนโลยี เป็นผลให้การค้าระหว่างประเทศขยายตัวอย่างกว้างขวางบนพื้นฐานของการแข่งขันเสรี และมีแนวโน้มที่จะร่วมมือกันขจัดอุปสรรคทางการค้ามากยิ่งขึ้น หรือความร่วมมือทางเศรษฐกิจในระดับอนุภูมิภาค ประเทศต่างๆ จึงต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์การของภาครัฐซึ่งแนวทางในการบริหารและพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 และฉบับก่อนหน้านี้ (ภูริพัฒน์ ครองยุติ, 2562)

การกำหนดนโยบายและเป้าหมายการเพิ่มการอำนวยความสะดวกทางการค้าแก่ผู้ประกอบการทั้งก่อน ระหว่าง และภายหลังการนำเข้า-ส่งออก โดยเน้นย้ำถึงการมีส่วนร่วมของภาครัฐและภาคเอกชน และเพื่อ

ก้าวเข้าสู่ Customs 4.0 ที่รองรับระบบ ราชการ 4.0 โดยกรมศุลกากรได้กำหนดแนวทางดำเนินการ 12 มิติ โดยมิติที่ 1: ศุลกากรคุณธรรม ด้วยกลยุทธ์เสริมสร้างธรรมาภิบาลและภาพลักษณ์ขององค์การ มุ่งเน้นความโปร่งใส สร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ ทั้งนี้ได้นำนโยบายมาปรับให้ เกิดผลในทางปฏิบัติโดยได้บรรจุไว้ในแผนยุทธศาสตร์กรมศุลกากรระยะ 5 ปี พ.ศ. 2559-2563 ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนากระบวนงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้า ด้วยกลยุทธ์ข้อที่ 1.3 เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของภาคส่วนอื่น ที่เกี่ยวข้องกับงานศุลกากร ประกอบด้วย 6 โครงการ หนึ่งในนั้นคือ โครงการพันธมิตรศุลกากร (Customs Alliances) ซึ่งเป็นแผนปฏิบัติราชการประจำปีของกรมศุลกากร เป็นระยะเวลาต่อเนื่อง 5 ปี ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2559-2563 โดยมอบหมายให้สำนักบริหารกลางเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินโครงการ มีการกำหนดตัวชี้วัด/เป้าหมาย ภาคเอกชนกลุ่มเป้าหมายที่จะดำเนินการ กรอบระยะเวลา และกิจกรรมการดำเนินงาน ผู้บริหารของกรมศุลกากร มีการสื่อสารนโยบาย/ทิศทางในการปฏิบัติราชการที่ให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการแก่เจ้าหน้าที่ศุลกากรหลายช่องทาง

ด้วยเหตุนี้ การนำมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย (Thai Customs Service Standards) มาสู่การปฏิบัติ เพื่อแสดงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ของกรมศุลกากรที่จะให้บริการที่เป็นเลิศเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อ เมื่อมีการเดินทางเข้า-ออก และ/หรือนำเข้า-ส่งออกสินค้าระหว่างประเทศ ทั้งนี้กรมศุลกากรมีความตั้งใจที่จะพัฒนาระบบการให้บริการทางศุลกากรด้วยความเป็นมืออาชีพตามมาตรฐานสากล โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ และเป็นไปตามความคาดหวัง โดยกรมศุลกากรสามารถให้บริการที่มีมาตรฐาน สร้างความพึงพอใจ อำนวยความสะดวก และเป็นไปตามที่คาดหวัง ซึ่งกรมศุลกากรจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชนผู้รับบริการ เพื่อนำข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานการบริการศุลกากรไทยของกรมศุลกากร ตามช่องทางต่างๆ ที่สามารถร้องเรียนหรือร้องทุกข์เกี่ยวกับการให้บริการได้โดยสะดวก

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการนำนโยบายมาตรฐานการบริการศุลกากรไทยยุค 4.0 ไปปฏิบัติ
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายมาตรฐานการบริการศุลกากรไทยยุค 4.0 ไปปฏิบัติ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการนำนโยบายมาตรฐานการบริการศุลกากรไทยยุค 4.0 ไปปฏิบัติ ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย การวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้ทำการออกแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) ที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) ที่ได้คัดเลือกไว้ และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) เป็นข้อมูลที่ได้จากเอกสาร (documentary research) ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการศึกษาครั้งนี้ได้มาจากการคัดเลือกแบบเจาะจง (purposive random sampling) จากบุคคลที่มีความรู้และมีความเกี่ยวข้องกับกรมศุลกากร ได้แก่ ผู้บริหารระดับนโยบายของกรมศุลกากรบุคลากรระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ของกรมศุลกากร เจ้าหน้าที่ด่านศุลกากร ประชาชนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียบริษัทเอกชน/ผู้ประกอบการ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ตัวแทนผู้นำเข้า-ผู้ส่งออกพนักงานบริการลูกค้าส่งออกทางเรือ รวมจำนวน 18 คน ได้แก่ ผู้บริหารระดับนโยบายของกรมศุลกากร ผู้บริหารระดับกลางของกรมศุลกากร ผู้บริหารของบริษัทเอกชน ผู้บริหารระดับกลางของภาครัฐ เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการประจำด่านศุลกากร เจ้าหน้าที่ระดับชำนาญการของกรมศุลกากร เจ้าหน้าที่นโยบายและแผนปฏิบัติการ กรมศุลกากร เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ กรมศุลกากร เจ้าหน้าที่ด่านศุลกากร นักวิชาการสถาบันอุดมศึกษา นักทรัพยากรบุคคล เจ้าหน้าที่แผนกส่งออกสินค้า บริษัทเอกชน พนักงานบริการลูกค้าส่งออกทางเรือ บริษัทเอกชน พนักงานฝ่ายบริหารสัญญา บริษัทเอกชน และนักศึกษาสาขาโลจิสติคส์

3. เครื่องมือในการเก็บข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structured interview) เป็นแบบสัมภาษณ์ โดยใช้คำถามเหมือนกันทุกคนและการศึกษาจากข้อมูลที่มีผู้บันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น (Unobtrusive Research) โดยลักษณะข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured Interview or Formal Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยคำถามต่างๆ ได้ถูกกำหนดเป็นแบบสัมภาษณ์ขึ้นเพื่อใช้ประกอบการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้าแล้วเป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัวจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามแบบเดียวกัน (Standardized Questionnaire) มีลำดับขั้นตอนเหมือนกัน

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ วารสาร เอกสารทางวิชาการต่างๆ และสืบค้นข้อมูลจาก Internet ที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4. การสร้างเครื่องมือวิจัย 1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 2) สร้างแบบสัมภาษณ์โดยอาศัยข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 3) นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องและให้คำแนะนำแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) ด้วยตนเองโดยการติดต่อนัดหมายขอสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ได้ทำการคัดเลือกแบบเจาะจง

6. การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (data triangulation) ซึ่งวิธีการตรวจสอบสามเส้าเป็นวิธีการสำคัญในการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล Cohen และ Manion โดยนักวิจัยจำนวนมากคาดหมายว่าวิธีการตรวจสอบสามเส้าเป็นแนวทางสำหรับการยืนยันความน่าเชื่อถือของข้อมูล/สิ่งที่ค้นพบ ซึ่งรูปแบบของการตรวจสอบสามเส้าที่นักวิชาการได้นำเสนอไว้สามารถสรุปได้เป็น 7 รูปแบบดังนี้

6.1 การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data triangulation) การตรวจสอบว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มานั้นถูกต้องหรือไม่จะเน้นการตรวจสอบข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งต่างๆ นั้นมีความเหมือนกันหรือไม่ซึ่งถ้าทุกแหล่งข้อมูลพบว่าได้ข้อค้นพบมาเหมือนกันแสดงว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มามีความถูกต้องเช่นเปรียบเทียบข้อมูล

จากการสังเกตกับการสัมภาษณ์เปรียบเทียบสิ่งที่พูดในที่สาธารณะกับขณะพูดส่วนตัวตรวจสอบความแน่นอนของคำพูดในเรื่องเดียวกันแต่คนละเวลาเปรียบเทียบมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้องต่างๆ ของปรากฏการณ์ที่ศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลของปรากฏการณ์เดียวกันที่มาจากแต่ละระยะเวลาเปรียบเทียบข้อมูลเรื่องเดียวกันที่มาจากผู้ให้ข้อมูลหลายๆคนที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันเป็นต้น

6.2 การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัยหรือผู้เก็บข้อมูล (Investigator triangulation) การตรวจสอบจากผู้วิจัยหรือผู้เก็บข้อมูลต่างคนกันว่าได้ค้นพบที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันอย่างไรซึ่งถ้าผู้วิจัยหรือผู้เก็บข้อมูลทุกคนพบว่าข้อค้นพบที่ได้มามีความเหมือนกันแสดงว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มามีความถูกต้อง

6.3 การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิเคราะห์ข้อมูล (Analyst triangulation) การใช้ผู้วิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บมาจากภาคสนามตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ต่างคนต่างวิเคราะห์ข้อมูลให้ได้ข้อค้นพบแล้วนำมาเปรียบเทียบกัน

6.4 การตรวจสอบสามเส้าโดยการทบทวนข้อมูล (Review triangulation) การให้บุคคลต่างๆ ที่ไม่ใช่คณะนักวิจัยทาการทบทวนข้อค้นพบจากการวิเคราะห์ของผู้วิจัยซึ่งอาจเป็นบุคคลหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในสนามวิจัยผลการตรวจสอบสามเส้าโดยวิธีนี้ทำให้ผู้วิจัยสามารถเรียนรู้ได้มากขึ้นทั้งด้านความแม่นยาความสมบูรณ์ความเป็นธรรมและความน่าเชื่อถือในการวิเคราะห์ข้อมูลรวมทั้งทำให้เกิดความคิดหรือการตีความใหม่ๆ เพิ่มเติม

6.5 การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการเก็บข้อมูล (Method triangulation) การเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้มาจากวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลหลายวิธีการที่แตกต่างกันแล้วนำมาพิจารณาว่าข้อมูลที่ได้สอดคล้องกันหรือไม่ เช่น การนำข้อมูลประเด็นเดียวกันซึ่งเก็บโดยวิธีสนทนากลุ่ม มาเปรียบเทียบกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกต หรือการเปรียบเทียบข้อมูลที่เก็บจากวิธีการเชิงคุณภาพ เพื่อดูลักษณะและความสอดคล้องของข้อมูล

6.6 การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory triangulation) การใช้มุมมองของทฤษฎีที่แตกต่างกันมาพิจารณาตีความข้อมูลชุดเดียวกัน จุดสำคัญ คือ การใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี คือ การทำให้เกิดความเข้าใจข้อสันนิษฐาน (Assumption) และหลักทฤษฎีที่ใช้อ้างอิงว่ามีอิทธิพลต่อข้อค้นพบ (Finding) และการตีความ (interpretation) ของงานวิจัยนั้น

6.7 การตรวจสอบสามเส้าโดยใช้สหวิทยาการ (Interdisciplinary triangulation) การใช้สหวิทยาการเข้ามาร่วมอธิบายข้อค้นพบต่างๆ ดังเช่นการวิจัยที่อยู่ในศาสตร์ของจิตวิทยาการศึกษาอาจใช้หลักการของศาสตร์อื่นๆ ร่วมด้วยเช่นสังคมวิทยามานุษยวิทยาและศิลปศึกษาเป็นต้น

สำหรับการตรวจสอบสามเส้าทั้ง 7 แบบที่นำเสนอมานั้นจะพบว่าการตรวจสอบข้อมูลนั้นนักวิจัยสามารถกระทำได้นับตั้งแต่ก่อนที่ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเป็นการตรวจสอบว่าข้อมูลที่ได้มานั้นมีความน่าเชื่อถือเพียงใดหรืออาจกระทำระหว่างการวิเคราะห์โดยใช้ผู้วิเคราะห์ในประเด็นเดียวกันหลายๆคนหรือใช้ทฤษฎีที่ต่างกันมากำหนดกรอบแนวทางการวิเคราะห์และอาจกระทำหลังจากการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วเพื่อเป็นการตรวจสอบยืนยันผลการวิจัยก็ได้

7. การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล การวิจัยเชิงคุณภาพนั้นการเก็บรวบรวมข้อมูลมีความสำคัญมากเนื่องจากเป็นเครื่องมือของการวิจัยที่ต้องเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้ข้อมูลอย่างใกล้ชิดตั้งแต่ขั้นตอนการสร้างสัมพันธภาพ เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลเกิดความไว้วางใจทำให้ได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือที่สุดจะเห็นได้ว่าตลอดกระบวนการวิจัยมีทั้งการสัมภาษณ์เจาะลึกเข้าไปในเรื่องส่วนตัว ความรู้สึกนึกคิด และการสังเกต ซึ่งบางครั้ง

อาจละเมิดความเป็นส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องคำนึงถึงจรรยาบรรณของนักวิจัยอย่างเคร่งครัดเพื่อเป็นการเก็บรักษาความลับ ความปลอดภัย โดยการนำเสนอข้อมูลและเขียนรายงานการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รหัสหมายเลข เพื่อเป็นการรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูล และนำเสนอในภาพรวมโดยไม่เฉพาะเจาะจงผู้ใด

8. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพผู้ศึกษามีลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ดังนี้

8.1 ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยนำคำสัมภาษณ์จากผู้ถูกสัมภาษณ์มาเปรียบเทียบความเหมือนและความต่างของแต่ละบุคคลและจัดลำดับความสำคัญและคุณลักษณะของข้อมูล

8.2 นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่จัดลำดับความสำคัญแล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลทางเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นแนวคิดทฤษฎีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะทราบถึงลักษณะที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล

8.3 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และจากการศึกษาต่างๆ มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกันอย่างเป็นระบบและนำไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน แสดงความสำคัญของข้อมูลได้ชัดเจนยิ่งขึ้นเพื่อสะดวกในการวิเคราะห์และเขียนรายงานข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะไม่ใช้ข้อมูลตัวเลขแต่จะเป็นข้อมูลเชิงพรรณนาที่มีรายละเอียดและลึก รวมถึงมีการอ้างถึงโดยตรงเกี่ยวกับที่มาของข้อมูลไม่ว่าจะเป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าหรือข้อมูลทางเอกสาร

สรุปผลการวิจัย

1. การนำนโยบายมาตรฐานการบริการศุลกากรไทยยุค 4.0 ไปปฏิบัติ

1.1 การนำนโยบายมาตรฐานการบริการศุลกากรไทยไปปฏิบัติด้านการปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจและรูปแบบการปฏิบัติราชการ โดยการทบทวนบทบาท ภารกิจ และอำนาจหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ จัดทำกฎ ระเบียบปฏิบัติ ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้เหมาะสม ปรับกระบวนการทำงาน ลดขั้นตอน ระยะเวลาและค่าใช้จ่าย กระจายอำนาจการตัดสินใจ เน้นการทำงานเชิงรุก นำเทคโนโลยีและระบบดิจิทัลมาใช้เพื่อสะดวกและรวดเร็ว แบ่งงานให้ภาคเอกชนดำเนินงานแทนในภารกิจที่ไม่จำเป็น จัดตั้งศูนย์การบริการร่วมเพิ่มมากขึ้นสร้างภาคีเครือข่ายพันธมิตร และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง

1.2 การนำนโยบายมาตรฐานการบริการศุลกากรไทยไปปฏิบัติด้านการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้โดยการวางแผนและกำหนดทิศทางในการนำมาใช้ ซึ่งระบบอิเล็กทรอนิกส์เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ต้องสอดคล้องกับการตอบสนองนโยบายมาตรฐานการบริการ คือต้องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และสมรรถนะในการให้บริการ ปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการทำงาน ป้องกันการทุจริต เชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงาน จัดเก็บและประมวลผลข้อมูล อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และเพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสอดคล้องกับการเปลี่ยนผ่านของประเทศไทย 3.0 ไปสู่ประเทศไทย 4.0 ที่เน้นเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม คือ เปลี่ยนจากการทำปริมาณมากแต่ได้ผลน้อย เป็นการทำปริมาณน้อยแต่ได้ผลมาก

1.3 การนำนโยบายมาตรฐานการบริการศุลกากรไทยไปปฏิบัติด้านการสร้างภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคส่วนต่างๆ โดยการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องมีการสร้างกรอบการทำงานร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การเปิดรับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่าย เสนอแนะแนวทาง

และการแก้ไขปัญหาร่วมกัน มีการเชื่อมโยงข้อมูล สร้างช่องทางสื่อสารเพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน

1.4 การนำนโยบายมาตรฐานการบริการศุลกากรไทยไปปฏิบัติด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ โดยลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ จัดอบรมความรู้เกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานให้บุคลากรนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์กร ดำเนินการป้องกันการทุจริตในหน่วยงาน มีสายด่วนรับเรื่องร้องเรียน เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้อยู่ในสายตาประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็น และติดตามตรวจสอบการดำเนินงาน ปรับปรุงการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีความโปร่งใส เป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ จัดจัดหาอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

1.5 การนำนโยบายมาตรฐานการบริการศุลกากรไทยไปปฏิบัติด้านความสามารถในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง โดยการปรับปรุงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกระบวนการทำงานเป็นการทำงานเชิงรุก นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้พัฒนาระบบและวิธีการทำงาน ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในด้านทักษะต่างๆ อย่างต่อเนื่อง มีการบริหารจัดการข้อมูลให้เอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินงาน สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดเป็นวัฒนธรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ศึกษาหาความต้องการของประชาชนที่เป็นผู้รับบริการสม่ำเสมอ เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และแผนงานต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการ

1.6 การนำนโยบายมาตรฐานการบริการศุลกากรไทยไปปฏิบัติด้านการสร้างระบบราชการแบบไร้รอยต่อ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ภายในองค์กรและระหว่างองค์กร ปรับปรุงกระบวนการทำงาน กฎ ระเบียบของหน่วยงานให้รองรับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กำหนดมาตรฐานของข้อมูล และการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นไปในลักษณะเดียวกัน รวมทั้งชี้แจงรายละเอียดให้ทุกฝ่ายได้รับรู้มีความเข้าใจและปฏิบัติได้ถูกต้องตรงกันสอดคล้องกับสิ่งสำคัญ 3 ประการที่บุคลากรภาครัฐยุคไทยแลนด์ 4.0 ต้องมี คือ 1) ปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิดให้ตนเองมีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ 2) เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน อันจะช่วยทำให้สามารถแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างคุณค่าและประโยชน์สุขให้แก่ประชาชนในที่สุด และ 3) เพิ่มทักษะสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่

2. ปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายมาตรฐานการบริการศุลกากรไทยยุค 4.0 ไปปฏิบัติ ได้แก่ บุคลากรขาดความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน โครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กรไม่เหมาะสม ขาดความยืดหยุ่น คล่องตัว มีการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานการใช้ดุลยพินิจในทางมิชอบ อัตรากำลังไม่เพียงพอ งบประมาณมีจำกัด นโยบายไม่ชัดเจน ขาดการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง การประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารยังไม่ทั่วถึง ขาดเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี และความไม่พร้อมของระบบสอดคล้องกับการให้บริการของกรมศุลกากรได้กำหนดการเริ่มนับระยะเวลาแล้วเสร็จในการให้บริการมาตรฐานศุลกากรแต่ละเรื่องตามที่ระบุไว้ข้างต้นนั้น แต่ผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่ออาจจะเตรียมเอกสารมาไม่ครบเมื่อต้องยื่นเอกสารและ/หรือ หลักฐานต่างๆ จึงทำให้เสียเวลาและล่าช้าออกไป เนื่องจากเอกสารอาจจะไม่ถูกต้องและไม่ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายและระเบียบข้อบังคับในเรื่องที่เกี่ยวข้อง

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยพบประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาการนำนโยบายมาตรฐานการบริการศุลกากรไทยยุค 4.0 ไปปฏิบัติ

1.1 การนำนโยบายมาตรฐานการบริการศุลกากรไทยยุค 4.0 ไปปฏิบัติด้านการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจอำนาจหน้าที่และรูปแบบการปฏิบัติราชการ โดยการทบทวนบทบาท ภารกิจ และอำนาจหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ จัดทำกฎ ระเบียบปฏิบัติ ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้เหมาะสม ปรับกระบวนการทำงาน ลดขั้นตอน ระยะเวลา และค่าใช้จ่าย กระจายอำนาจการตัดสินใจ เน้นการทำงานเชิงรุก นำเทคโนโลยีและระบบดิจิทัลมาใช้เพื่อสะดวกและรวดเร็ว แบ่งงานให้ภาคเอกชนดำเนินงานแทนในภารกิจที่ไม่จำเป็น จัดตั้งศูนย์การบริการร่วมเพิ่มมากขึ้น สร้างภาคีเครือข่ายพันธมิตร และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับการวิจัยของแก้วลำพัน แสงนวนจัน (2561) ที่ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจการให้บริการด่านศุลกากรละไล แขวงสาละวัน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ 2) แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการด่านศุลกากรละไล แขวงสาละวัน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวมมีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ และด้านการจัดการ ตามลำดับ 3) ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการด่านศุลกากรละไล แขวงสาละวัน สาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ คือ ควรจัดที่นั่งพัก ระหว่างการรอให้บริการต่างๆ ให้มีความเพียงพอ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในบริการ คือ ควรมีการกำหนดแนวทางกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมบริการที่ดี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ คือ ควรเพิ่มจุดสถานที่ให้บริการและควรเพิ่มเจ้าหน้าให้บริการในชั่วโมงเร่งด่วน ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ คือ ควรจัดอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะให้บริการที่ดีและรักในการบริการ ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ คือ ควรกระตือรือร้นเอาใจใส่ผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการที่ดีโดยไม่เลือกปฏิบัติ

1.2 การนำนโยบายมาตรฐานการบริการศุลกากรไทยไปปฏิบัติด้านการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ มีการวางแผน และกำหนดทิศทางในการนำมาใช้ ซึ่งระบบอิเล็กทรอนิกส์เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ต้องสอดคล้องกับการตอบสนองนโยบายมาตรฐานการบริการ คือต้องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และสมรรถนะในการให้บริการ ปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการทำงาน ป้องกันการทุจริต เชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงาน จัดเก็บและประมวลผลข้อมูล อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และเพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูล สอดคล้องกับการวิจัยของสุรสิทธิ์ บุญชูนนท์ และกรวิช เหล่าพิทักษ์โยธิน (2562) ที่ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพบริการ ความง่ายต่อการใช้งานมีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ประโยชน์ และความง่ายต่อ การใช้งานมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งาน ผลการศึกษานี้สามารถให้ข้อมูลอ้างอิงที่เป็นประโยชน์แก่นักวิจัย บริษัท และบุคคลที่ทำงานในองค์การและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.3 การนำนโยบายมาตรฐานการบริการศุลกากรไทยไปปฏิบัติด้านการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคส่วนต่าง โดยการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องมีการสร้างกรอบการทำงานร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การเปิดรับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่ายเสนอแนะแนวทาง

และการแก้ไขปัญหาร่วมกัน มีการเชื่อมโยงข้อมูล สร้างช่องทางสื่อสารเพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน สอดคล้องกับการวิจัยของอรไท แก้วขาว (2561) ที่ผลการวิจัยพบว่า ด่านศุลกากรสะเดามีบทบาทและความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นด่านทางบกที่มีมูลค่าการค้าชายแดนสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งของมูลค่าการค้าชายแดนไทย-มาเลเซีย สำหรับคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านของการปฏิบัติพิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าของด่านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา ของตัวแทนออกของโดยภาพรวมเห็นด้วยมาก ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติ พิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้า มีดังนี้ 1) ปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพิ่มความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในการปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับคุณภาพการบริการที่ดี ซึ่งต้องได้รับการสนับสนุนอย่างจริงจัง และต่อเนื่องจากผู้บริหารของด่านศุลกากรสะเดา และต้องอาศัยความร่วมมือความเสียสละของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรสะเดา 2) พัฒนาปรับปรุงระบบ Local Profile ซึ่งเป็นเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงที่กรมศุลกากรนำมาใช้ในการตรวจสอบ สินค้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 3) พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ เพิ่มทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อยกระดับมาตรฐานการในการปฏิบัติงาน 4) จัดให้มีโครงการการ อบรมความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับการนำเข้าส่งออกสินค้าแก่ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง 5) จัดให้มีการประชุมหารือร่วมกันระหว่างด่านศุลกากรสะเดา หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกสินค้า และผู้รับบริการ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์อันจะส่งผลให้การให้บริการด้านนำเข้าส่งออกสินค้า มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 6) ปรับปรุงการทำงานร่วมกันแบบบูรณาการ เพื่อยกระดับมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับคุณภาพบริการที่ดียิ่งขึ้น 7) ควรนำหลักการบริหาร 5ส มาปรับใช้ เป็นการสร้างทัศนคติที่ดีของพนักงานต่อองค์กรและทำให้พนักงานสามารถทำงานได้เต็มศักยภาพยิ่งขึ้น และเป็นการ เสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ 8) สร้างองค์กรให้เกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและสร้างเป็นฐานความรู้ที่เข้มแข็งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรพัฒนาอย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก

1.4 การนำนโยบายมาตรฐานการบริการศุลกากรไทยไปปฏิบัติด้านการสร้างความน่าเชื่อถือโดยลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ จัดอบรมความรู้เกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานให้บุคลากรนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์กรดำเนินการป้องกันการทุจริตในหน่วยงาน มีสายด่วนรับเรื่องร้องเรียนเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้อยู่ในสายตาประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็น และติดตามตรวจสอบการดำเนินงาน ปรับปรุงการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีความโปร่งใส เป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ จัดจัดหาอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการวิจัยของวิษณุพงษ์ โพธิพิรุฬห์ และอังศธร ศรีสุทธิสะอาด (2563) ที่ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น การเป็นข้าราชการที่ดี จิตสาธารณะ ที่ต้องการปกป้องผลประโยชน์ของประชาชน และความรู้ในการแจ้งเบาะแส เป็นปัจจัยที่ช่วยจุดประกายให้บุคคลเริ่มมีความคิดที่จะออกมาแจ้งเบาะแสซึ่งจะส่งผลต่อไปยังพฤติกรรมการออกมาแจ้งเบาะแส และทำให้เห็นถึงโอกาสที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้ปรับปรุงพัฒนาแนวนโยบาย ข้อกฎหมาย และแนวปฏิบัติต่างๆ โดยควรมีการจัดทำมาตรฐานกลางเพื่อกำหนดแนวทางที่ทุกส่วนราชการ ควรต้องถือปฏิบัติร่วมกัน ได้แก่ การจัดทำช่องทางการแจ้งเบาะแส การรักษาความลับของข้อมูลผู้แจ้งเบาะแส และแนวทางการการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส รวมทั้งควรมีการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่จำเป็นให้กับเจ้าหน้าที่ รัฐ และกำหนดให้การแจ้งเบาะแสการทุจริตเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการ ที่สำคัญ ป.ป.ช. และ ป.ป.ท. จะต้องพยายามสร้างความเชื่อมั่นให้กับเจ้าหน้าที่รัฐเกี่ยวกับความเป็นอิสระทางเมืองและ

ประสิทธิภาพของหน่วยงานในการจัดการกับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งสามารถเป็นแนวหน้าของสังคมในการป้องกันและปรามปรามการทุจริต

1.5 การนำนโยบายมาตรฐานการบริการศุลกากรไทยไปปฏิบัติด้านการยกระดับขีดความสามารถในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง โดยปรับปรุงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกระบวนการทำงานเป็นการทำงานเชิงรุก นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้พัฒนาระบบและวิธีการทำงาน ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในด้านทักษะต่างๆ อย่างต่อเนื่อง มีการบริหารจัดการข้อมูลให้เอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินงาน สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดเป็นวัฒนธรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ศึกษาหาความต้องการของประชาชนที่เป็นผู้รับบริการสม่ำเสมอเพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และแผนงานต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการ สอดคล้องกับการวิจัยของชลิดา พันธ์กระวี (2558) ที่ผลจากการวิจัยพบว่า หลักพื้นฐานในการออกแบบและพัฒนาบริการภาครัฐในการให้บริการ ด้านการนำเข้า-ส่งออกทั้งระบบ สำหรับกระบวนงานที่เป็นธุรกรรมที่เอกชนมีความเกี่ยวข้องกับภาครัฐ ในการยื่นคำขอให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2554 โดยจัดให้มีการกำหนดให้ยื่นคำขอผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์แทนการมายื่นค้าขอด้วยตนเอง อีกทั้งจัดการกระบวนงานของการนำเข้า-ส่งออกทั้งหมดให้มีความชัดเจนและการลดขั้นตอนให้เหลือในรูปแบบเท่าที่จำเป็น โดยมีการแบ่งประเภทของกระบวนงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และไม่มีปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นๆ แล้ว จึงนำข้อมูลทั้งหมดมาบูรณาการโดยการหาจุดเชื่อมของหน่วยงานในแต่ละขั้นตอน เพื่อสร้างกระบวนงานที่ลดปฏิสัมพันธ์และประกันเวลาของกระบวนงานทั้งหมดเพื่อนำไปสู่ขั้นตอนของการบูรณาการและเชื่อมโยงเอกสารที่จำเป็นในการนำเข้า-ส่งออก โดยสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้อย่างสมบูรณ์ และทำการการพัฒนาต่อยอดเป็นระบบ Trade Gateway ในการให้บริการด้านการนำเข้า-ส่งออก ฉะนั้นจึงควรปรับปรุงแนวทางการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลภาครัฐในการให้บริการ ด้านการนำเข้า-ส่งออก ในการยื่นคำขอผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ระหว่างเอกชนกับหน่วยงานของรัฐ หรือการส่งผ่านข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันเอง โดยกำหนดให้ใช้มาตรฐานข้อมูลที่เป็นสากล แต่พัฒนากระบวนการอย่างง่ายทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการตอบรับอัตโนมัติที่เอื้อต่อการอำนวยความสะดวกทางการค้า และสอดคล้องกับระบบงานที่ภาคเอกชนมีอยู่แล้วและประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย เช่น ระบบ National Contact Information System (INCIS) สำหรับการยืนเอกสารตามแบบฟอร์มย่อย ของแต่ละหน่วยงาน โดยลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) และนำเทคโนโลยี Trusted electronic Document Authority (THDA) ซึ่งเป็นการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) แบบถาวรมาใช้ โดยจัดตั้งระบบรับรองและจัดเก็บเอกสารด้วยเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานกุญแจสาธารณะ (Public Key Infrastructure: PKI) ในการยืนยันตัวบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกับการบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลกลางของประเทศ (Data Center) สำหรับการส่งผ่านข้อมูลต่อเชื่อมไปยังประเทศคู่ค้าหรือการจัดทำใบขนสินค้าในกระบวนการศุลกากรไร้เอกสาร ให้ทำการเชื่อมโยงข้อมูลในระบบ National Single Window (NSW) อย่างเต็มรูปแบบ อีกทั้ง ควรจัดให้มีหน่วยงานที่ทำงานร่วมกันแบบบูรณาการภายใต้คณะกรรมการชุดเดียวในการกำกับดูแลมาตรฐานการจัดทำข้อมูลและบริหารจัดการฐานข้อมูลของชาติเพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพในการบริหารจัดการข้อมูลของชาติปฏิบัติงาน

1.6 การนำนโยบายมาตรฐานการบริการศุลกากรไทยไปปฏิบัติด้านการสร้างระบบราชการแบบไร้รอยต่อ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ภายในองค์กรและระหว่างองค์กร ปรับปรุงกระบวนการทำงาน กฎ ระเบียบของหน่วยงานให้รองรับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์กำหนด

มาตรฐานของข้อมูล และการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นไปในลักษณะเดียวกัน รวมทั้งชี้แจงรายละเอียดให้ทุกฝ่ายได้รับรู้ มีความเข้าใจและปฏิบัติได้ถูกต้องตรงกัน สอดคล้องกับการวิจัยของอภิโชติ ชมพล (2562) ผลการวิจัยพบว่า กรมศุลกากรให้สำคัญในการพัฒนากรมศุลกากรสู่องค์กรแห่งนวัตกรรมภายใต้หลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย 5 ประเด็น คือ 1) การทำงานเชิงบูรณาการให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม 2) การทำงานเชิงรุก 3) การสร้าง นวัตกรรมนำเทคโนโลยีมาใช้ 4) การบริหารจัดการข้อมูล และ 5) การตรวจสอบสินค้าโดยคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งกรมศุลกากรนำผลจากการศึกษาครั้งนี้ไปพัฒนาเป็นองค์กรนวัตกรรมภายใต้หลักธรรมาภิบาล เพื่อรองรับกับนโยบายหลักของกระทรวงการคลังและนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ต่อไป

2. ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายมาตรฐานการบริการศุลกากรไทยยุค 4.0 ไปปฏิบัติ ได้แก่ บุคลากรขาดความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน โครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กรไม่เหมาะสม ขาดความยืดหยุ่น คล่องตัว มีการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน การใช้ดุลยพินิจในทางมิชอบ อัตรากำลังไม่เพียงพอ งบประมาณมีจำกัด นโยบายไม่ชัดเจน ขาดการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง การประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารยังไม่ทั่วถึง ขาดเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี และความไม่พร้อมของระบบ สอดคล้องกับการวิจัยของอภิโชติ ชมพล (2562) ที่ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาของกรมศุลกากรมี 4 ด้าน คือ 1) ด้านการอำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ 2) ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ 3) ด้านการปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร และ 4) ด้านการจัดเก็บภาษีอย่าง เป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

องค์ความรู้การวิจัย

องค์ความรู้การวิจัยครั้งนี้เป็นการนำมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย (Thai Customs Service Standards) มาสู่การปฏิบัติเพื่อแสดงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ของกรมศุลกากรที่จะให้บริการที่เป็นเลิศ โดยกรมศุลกากรมีความตั้งใจที่จะพัฒนาระบบการให้บริการทางศุลกากรด้วยความเป็นมืออาชีพตามมาตรฐานสากล โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ สรุปคือ การนำนโยบายมาตรฐานการบริการศุลกากรไทยยุค 4.0 ไปปฏิบัติ อันเป็นการดำเนินการโดยบุคคลหรือกลุ่มคนในภาคราชการ หรือภาคเอกชน ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวมุ่งที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จโดยตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในนโยบาย ซึ่งเป็นขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยบุคลากร ทรัพยากร กฎเกณฑ์ มาตรการ แนวปฏิบัติ และปัจจัยต่างๆ เป็นกลไกให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่

1. การปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจและรูปแบบการปฏิบัติราชการ การกำหนดให้มีการทำงานร่วมกันอย่างมีแบบแผนโดยมีการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในการทำงานรวมทั้งมีการใช้กลยุทธ์ที่สามารถรับกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงและเอื้อต่อการเรียนรู้

2. การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเพื่อให้มีการเก็บประมวลและถ่ายทอดข้อมูลกันได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง มีการสร้างเครือข่ายและสร้างฐานข้อมูลด้วยเทคโนโลยี เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและทำให้เกิดความรู้ใหม่ๆ

3. การสร้างภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคส่วนต่างๆ การสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐด้วยกันและกับภาคเอกชน

4. การสร้างความน่าเชื่อถือ การรักษาเวลาในการให้บริการ รักษาสัญญาในการให้บริการ มีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ เพื่อสร้างความมั่นใจให้เป็นที่ยอมรับของผู้มารับบริการ

5. ความสามารถในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง การยกระดับความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็วในการได้รับบริการ ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ

6. การสร้างระบบราชการแบบไร้รอยต่อ กระบวนการทำงานลื่นไหลแบบไร้รอยต่อ ลดขั้นตอนให้มีความรวดเร็ว ไม่รอคอย สรุปดังในภาพที่ 1

ภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

หน่วยงานภาครัฐ ควรนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้ 1) นโยบายต้องมีความชัดเจน สอดคล้องกับความเป็นจริง 2) กระบวนการทำงานต้องกำหนดระยะเวลาอย่างชัดเจน ปรับลดขั้นตอน และเอกสารในกระบวนการงานต่างๆ 3) มีการประเมินผลการดำเนินการเพื่อปรับปรุงแก้ไข 4) นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยมาใช้ประชาสัมพันธ์มาตรฐานการบริการ 5) พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ มีทักษะในงานที่ปฏิบัติและเทคโนโลยีดิจิทัล 6) ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ และสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษานโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีในการส่งเสริมและพัฒนาระบบบริหารจัดการ ของกรมศุลกากรให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ ระดับชาติ และระดับกระทรวง

2.2 ควรทำการศึกษาการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการภายใต้กระบวนการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย

2.3 ควรทำการศึกษาการส่งเสริมระบบบริหารงานบุคคลของกรมศุลกากร ให้เป็นไป ตามหลักคุณธรรม และเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้ทำงานอย่างมืออาชีพ

2.4 ควรทำการศึกษาการพัฒนากระบวนงานทางศุลกากรเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ

2.5 ควรทำการศึกษาความร่วมมือในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเชื่อมต่อข้อมูลการนำเข้า-ส่งออกระหว่างกรมศุลกากรกับหน่วยงานอื่นที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงการคลัง

2.6 ควรทำการศึกษาการเชื่อมต่อฐานข้อมูลระหว่างกรมศุลกากรและกรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีทุกกรม เพื่อสามารถตรวจสอบข้อมูลสำหรับสินค้านำเข้า-ส่งออกทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

เอกสารอ้างอิง

กรมศุลกากร. (2561). **มาตรฐานการบริการศุลกากรไทย.** แหล่งที่มา https://www.customs.go.th/ สืบค้นเมื่อ 1 ก.ย. 2562.

แก้วลำพัน แสงนวนจัน. (2561). **ความพึงพอใจการให้บริการด่านศุลกากรละไล แขวงสาละวันสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ชลิดา พันธ์กระวี. (2558). **แนวทางการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลภาครัฐในการให้บริการด้านการนำเข้า-ส่งออก.** หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร. วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.

ภูริพัฒน์ ครองยุติ. (2561). **การนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ไปปฏิบัติ กรณีศึกษากรมศุลกากร.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลักรามคำแหง.

วิษณุพงษ์ โพธิพิรุฬห์ และอังศธร ศรีสุทธิสะอาด. (2563). **ราชการไทยไร้คอร์รัปชั่น การสำรวจความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รัฐต่อการแจ้งเบาะแสการทุจริต.** รายงานวิจัย. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม.

สุรสิทธิ์ บุญชูนนท์ และกรวิช เหล่าพิทักษ์โยธิน. (2562). **อิทธิพลของคุณภาพระบบสารสนเทศคุณภาพบริการและคุณภาพข้อบังคับ ต่อความง่ายต่อการใช้งานการรับรู้ประโยชน์ และการยอมรับการใช้งานระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรกรมศุลกากรประเทศไทย.** ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อภิโชติ ชมพล. (2562). **องค์กรนวัตกรรมกับธรรมาภิบาลของศุลกากรไทย.** ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนอร์ท.

อรไท แก้วขาว. (2561). **การศึกษากระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้า ด่านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา.** วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.