

การนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร  
ของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ

นายวิภาคย์ มุกนพรัตน์

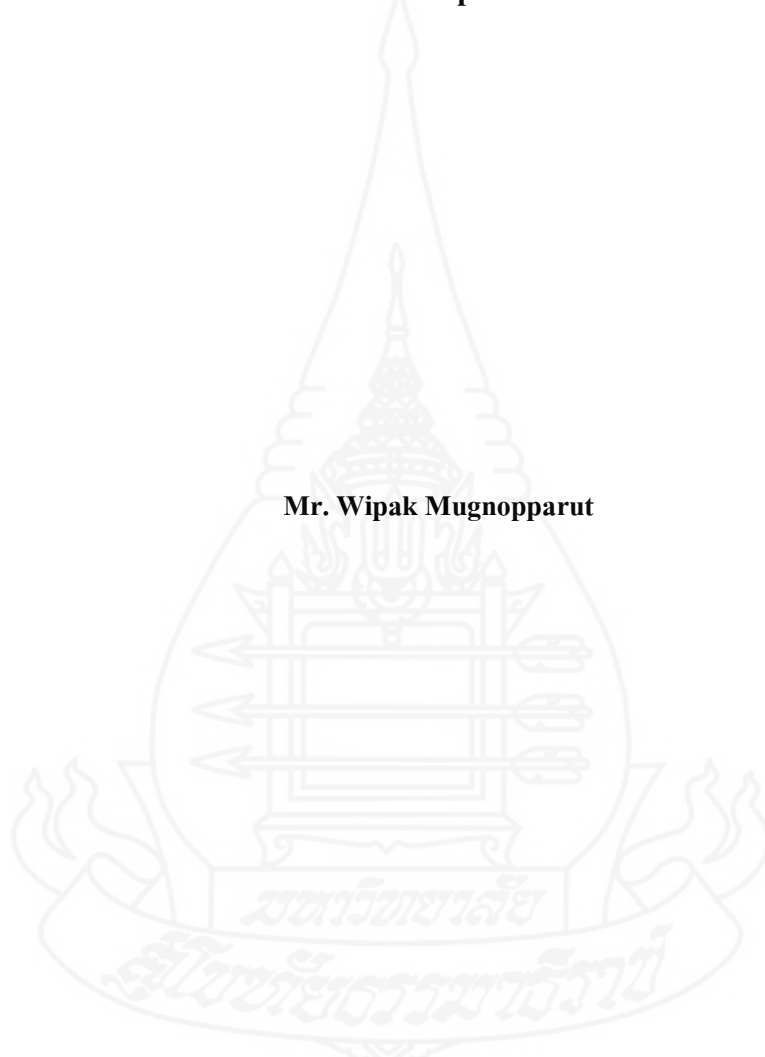


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2564

**Implementation of the Policy on the Development of Customs Tariff Appeal of the  
Customs Department**

**Mr. Wipak Mugnopparut**




An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Public Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University

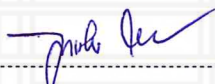
2021


หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	การนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟิสิกส์อัตราบุคลากร ของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ
ชื่อและนามสกุล	นายวิภาคย์ มุกนพรัตน์
แขนงวิชา	บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.นพดล อุดมวิศวกุล

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2565

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.นพดล อุดมวิศวกุล)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม)

  
.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการ  
ของกรมศาลการไปปฏิบัติ

ผู้ศึกษา นายวิภาคย์ มุกนพรัตน์ รหัสนักศึกษา 2623003973 ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.นพดล อุดมวิศวกุล ปีการศึกษา 2564

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพปัญหาของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ (2) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ และ (3) เสนอแนวทางการปรับปรุงการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้การวิจัยแบบผสมวิธี การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ข้าราชการของหน่วยงานภายในกรมศาลการที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการ จำนวน 2,335 คน ใช้วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโรยามาเน่ได้จำนวน 341 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากร คือ เจ้าหน้าที่ประจำส่วนอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการ และผู้บริหารในกองพิกัดอัตราศาลการ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 7 คน เนื่องจากเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประเด็นที่ศึกษา เครื่องมือที่ใช้ศึกษา คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา สรุปประเด็นสำคัญตามกรอบแนวคิดที่วางไว้

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาที่สำคัญของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ ได้แก่ ทรัพยากรของนโยบาย การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผลสำเร็จและแรงจูงใจในการมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพของเจ้าหน้าที่ (2) ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ และ (3) แนวทางการปรับปรุง ได้แก่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเพิ่มบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงาน ผู้บริหารควรกำหนดหน้าที่และเป้าหมายด้านระยะเวลาที่ชัดเจนให้แก่หน่วยงาน สนับสนุนที่เกี่ยวข้อง เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินผลเพื่อนำมาวัดผลสำเร็จของนโยบาย และฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลควรเพิ่มโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงานแก่เจ้าหน้าที่ในกระบวนการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการมากกว่าหน่วยงานอื่น ๆ

คำสำคัญ การนำนโยบายไปปฏิบัติ นโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการ กรมศาลการ

**Independent Study title:** Implementation of the Policy on the Development of Customs Tariff Appeal of the Customs Department

**Author:** Wipak Mugnopparut; **ID:** 2623003973;

**Degree:** Master of Public Administration;

**Independent Study advisor:** Dr. Noppadol Udomwisawakul, Associate Professor; **Academic year:** 2021

### **Abstract**

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

Research approaches adopted in this study were mixed methods. In the quantitative research, the population was 2,335 officers of the Customs department who have responsibility involving the customs tariff appeal. A sample of 341 officers was calculated by using 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 7 executives of the customs tariff division chosen by purposive sampling as they were directly related to the subject studied. A structured interview was used as the research instrument. Content analysis was employed to summarize the main points in accordance with the conceptual framework for the research study.

The results of the study revealed that (1) the major problems for implementing the development policy of the customs tariff appeal of the customs department consisted of a lack of resources for pursuing the policy, and a lack of active participation by masses in evaluating achievement, and a lack of motivation among the officers in getting an opportunity for career advancement; (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 the improvement included increasing the number of staff members of the relevant divisions to make it suitable for workload, The executives should delegate responsibilities to the support units concerned as well as set an explicit target time, encouraging the public participation in the evaluation of the success of the policy implementation, and offering 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

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยผู้ศึกษาได้รับความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยเฉพาะรองศาสตราจารย์ ดร.นพดล อุดมวิศวกุล ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าอย่างยิ่งมาให้คำปรึกษา แนะนำ และตรวจแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่จนการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม ที่ให้คำแนะนำที่มีคุณค่าในระหว่างการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ รวมทั้งคณาจารย์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้ถ่ายทอดความรู้วิชารัฐประศาสนศาสตร์ และประสบการณ์อันมีค่าแก่ผู้ศึกษา

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้บริหาร และบุคลากรของกรมศุลกากร ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์ และตอบแบบสอบถาม เป็นอย่างดี รวมไปถึงรุ่นพี่และเพื่อนร่วมสาขาที่ให้การสนับสนุน และให้กำลังใจ ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ท้ายสุดนี้ ผู้ศึกษาขอมอบความดีที่ได้รับจากการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ แต่บิดามารดา ตลอดจนครูอาจารย์ทุกท่านที่เคยอบรมสั่งสอน การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้บรรลุผลสำเร็จได้จากการให้คำแนะนำที่มีคุณค่า การให้ความร่วมมือและการให้กำลังใจจากคนรอบตัวทุกคน ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงด้วยความสำนึกยิ่ง

วิภาคย์ มุกนพรัตน์

มิถุนายน 2565

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
ปัญหาการศึกษา .....	4
วัตถุประสงค์ในการศึกษา .....	4
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	5
สมมติฐานในการศึกษา .....	6
ขอบเขตของการศึกษา .....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	14
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	15
แนวคิดเกี่ยวกับการนํานโยบายไปปฏิบัติ .....	16
แนวคิด ทฤษฎีการมีส่วนร่วมของประชาชน .....	44
แนวคิด ทฤษฎีแรงจูงใจ .....	55
ข้อมูลพื้นฐานของกรมศุลกากร กระบวนการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร และ ความตกลงระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการกระบวนการทางศุลกากร .....	71
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	118
รูปแบบการศึกษา .....	118
วิธีดำเนินการศึกษาเชิงปริมาณ .....	118
วิธีดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ .....	129

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	131
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่าง .....	131
ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาของการนำนโยบายการพัฒนาการุทธธณ์ พิกัดอัตราบุคลากรของกรมบุคลากรไปปฏิบัติ .....	134
ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนา การุทธธณ์พิกัดอัตราบุคลากรของกรมบุคลากรไปปฏิบัติ .....	143
ผลการวิเคราะห์แนวทางการปรับปรุงการนำนโยบายการพัฒนา การุทธธณ์พิกัดอัตราบุคลากรของกรมบุคลากรไปปฏิบัติ .....	143
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	154
สรุปผลการศึกษา .....	154
อภิปรายผล .....	162
ข้อเสนอแนะ .....	173
บรรณานุกรม .....	176
ภาคผนวก .....	185
ก แบบสอบถาม .....	186
ข แบบสัมภาษณ์ .....	194
ประวัติผู้ศึกษา .....	198



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนข้าราชการของหน่วยงานภายในกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวข้องกับการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร .....	119
ตารางที่ 3.2 ตารางการสุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาใช้ในการศึกษา ด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ .....	120
ตารางที่ 3.3 ตัวบ่งชี้ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามของแบบสอบถาม .....	123
ตารางที่ 3.4 ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) .....	124
ตารางที่ 3.5 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	125
ตารางที่ 3.6 สรุปสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ .....	128
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้าราชการของกรมศุลกากร จำแนกตามเพศ ....	131
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้าราชการของกรมศุลกากร จำแนกตามอายุ ....	132
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้าราชการของกรมศุลกากร จำแนกตามระดับการศึกษา .....	132
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้าราชการของกรมศุลกากร จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน .....	133
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้าราชการของกรมศุลกากร จำแนกตามอายุราชการ .....	133
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้าราชการของกรมศุลกากร จำแนกตามความเกี่ยวข้อง กับการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร .....	134
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ .....	134
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับมาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย .....	135
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับทรัพยากรของนโยบาย .....	136
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารและการ บังคับให้เป็นไปตามนโยบาย .....	137
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะ ของหน่วยงาน .....	137

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม .....	138
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ท่าทีของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ .....	138
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน .....	139
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ .....	140
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ของการนำนโยบายการพัฒนารัฐวิสาหกิจไปปฏิบัติ .....	142
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผล ของการนำนโยบายการพัฒนารัฐวิสาหกิจไปปฏิบัติ .....	143
ตารางที่ 4.18 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 .....	144
ตารางที่ 4.19 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 .....	145
ตารางที่ 4.20 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 .....	146
ตารางที่ 4.21 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 .....	148
ตารางที่ 4.22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	149



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	5
ภาพที่ 2.1 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติ ของ Van Meter and Van Horn .....	21
ภาพที่ 2.2 ผลกระทบต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อม .....	25
ภาพที่ 2.3 ตัวแปรที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ .....	27
ภาพที่ 2.4 ตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล. ....	31
ภาพที่ 2.5 ตัวแบบทางด้านการจัดการ .....	32
ภาพที่ 2.6 ตัวแบบด้านการพัฒนาองค์กร .....	33
ภาพที่ 2.7 ตัวแบบทางกระบวนการของระบบราชการ .....	34
ภาพที่ 2.8 ตัวแบบทางการเมือง .....	35
ภาพที่ 2.9 ตัวแบบเชิงบูรณาการ .....	36
ภาพที่ 2.10 มิตินของตัวชี้วัดความสำเร็จและความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ .....	44
ภาพที่ 2.11 การพิจารณารับคำอุทธรณ์ .....	88
ภาพที่ 2.12 กระบวนการพิจารณาคำอุทธรณ์ .....	89
ภาพที่ 2.13 กระบวนการออกคำวินิจฉัยอุทธรณ์ .....	91
ภาพที่ 2.14 ภาพรวมกระบวนการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการ .....	92
ภาพที่ 2.15 พิกัดอัตราศาลการตามระบบฮาร์โมนไนซ์ .....	108

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์โลกในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว แนวโน้มการค้าของโลกจะเป็นไปในทางการค้าเสรี ลดอุปสรรคทางการค้าลงทุกรูปแบบ รวมทั้งกำแพงภาษี มีการยกเว้นอากรและลดอัตราอากรศุลกากรตามความตกลงระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้กรมศุลกากรซึ่งเป็นหน่วยงานที่เคยมีความสำคัญในการจัดเก็บอากรจากการนำเข้า-ส่งออกของประเทศ ได้ปรับเปลี่ยนบทบาทและหน้าที่ จากเดิมที่เน้นการจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในราชอาณาจักรมาเป็นการมุ่งเน้นที่จะพัฒนาส่งเสริมด้านการค้าระหว่างประเทศ แต่กลับพบว่าปัญหาการโต้แย้งระหว่างภาครัฐและเอกชนในการนำเข้าสินค้าไม่ได้ลดลง ซึ่งสาเหตุเกิดจากการที่ผู้นำเข้าไม่ได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กรมศุลกากรกำหนดไว้ ไม่ว่าจะเป็นการใช้หนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าที่ไม่ถูกต้อง หรือการสำแดงประเภทพิกัดของสินค้าที่ผิดพลาด ส่งผลให้ผู้นำเข้าต้องเสียอากรเพิ่มขึ้นและอาจเข้าข่ายความผิดตามกฎหมายศุลกากร ฐานหลีกเลี่ยงภาษี และสำแดงเท็จอีกด้วย ดังนั้น การพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร ซึ่งเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้กับผู้ที่ถูกประเมินอากรเพิ่มในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพิกัดอัตราศุลกากร และถิ่นกำเนิดสินค้า ได้มีสิทธิอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ จึงมีความสำคัญต่อการให้ความเป็นธรรมแก่ผู้นำเข้า และส่งผลต่อการพัฒนาส่งเสริมด้านการค้าระหว่างประเทศ

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2562 (2562) ได้ระบุให้กรมศุลกากร มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรจากการนำสินค้าเข้าและส่งออก และการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร โดยดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการเสนอแนะนโยบายการจัดเก็บอากรต่อกระทรวง การส่งเสริม สนับสนุนการผลิตและการส่งออกและการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและประชาชน

กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากรมีมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2478 คือ พระราชบัญญัติ พิกัดอัตราศุลกากร พุทธศักราช 2478 ต่อมาได้ถูกยกเลิกและบัญญัติขึ้นใหม่ตามพระราชกำหนด พิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2503 ซึ่งได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมถึง 56 ครั้ง จนกระทั่งประเทศไทยได้นำพิกัดอัตรา

ศุลกากรระบบฮาร์โมนิซ (Harmonized System : HS) มาใช้ตามข้อผูกพันของประเทศสมาชิก องค์การศุลกากรโลก (World Customs Organization) ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2531 เป็นต้นมา และได้มีกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากรฉบับใหม่ใช้บังคับ คือพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2531 ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน (มาโนช รอดสม, 2561: 346)

ระบบฮาร์โมนิซ (Harmonized System (HS) มีชื่อเต็มว่า ระบบฮาร์โมนิซเพื่อการจำแนกประเภทและการกำหนดรหัสสินค้า (The Harmonized Commodity Description and Coding System) เป็นระบบการแบ่งกลุ่มสินค้า อันประกอบด้วย เลขรหัสกำกับประเภทสินค้า และประเภทย่อยสินค้า ที่เกี่ยวข้อง หมายเหตุของ หมวด ตอน และประเภทย่อย และหลักเกณฑ์ทั่วไปสำหรับการตีความระบบฮาร์โมนิซ ตามอนุสัญญาระหว่างประเทศว่าด้วยระบบฮาร์โมนิซเพื่อการจำแนกประเภทและการกำหนดรหัสสินค้า (ทำ ณ กรุงบรัสเซลส์ เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2526) ซึ่งพิกัดศุลกากรระบบฮาร์โมนิซฉบับแรกคือ HS ฉบับปี ค.ศ. 1988 ซึ่งอนุสัญญาฯ กำหนดว่า พิกัดศุลกากรระบบฮาร์โมนิซต้องได้รับการปรับปรุงให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับรูปแบบการค้า ระหว่างประเทศ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีการผลิตสินค้า ตลอดจนใช้เป็นเครื่องมือสำหรับควบคุมและรักษา สภาพแวดล้อม สุขอนามัยของโลก ฯลฯ ดำเนินการปรับปรุงทุก ๆ 5 ปี โดยประมาณ (มาโนช รอดสม, 2561: 346)

Free Trade Area (FTA) หรือเขตการค้าเสรี เป็นการทำความตกลงทางการค้าของประเทศ อาจเป็น 2 ประเทศ (ทวิภาคี) หรือเป็นกลุ่มประเทศ (พหุภาคี) ที่จะร่วมมือขจัดอุปสรรคทางการค้า ทั้งที่เป็นภาษีศุลกากรและไม่ใช่อภาษีศุลกากร แนวคิดของการมีนโยบายการค้าเสรี คือประเทศจะเลือกผลิตสินค้าที่ตนเองถนัด และมีต้นทุนการผลิตต่ำที่สุด แล้วนำสินค้าที่ผลิตได้นี้ไปแลกเปลี่ยนกับสินค้าที่ประเทศตนเองไม่ถนัด หรือเสียเปรียบ โดยแลกเปลี่ยนสินค้ากับประเทศอื่นที่ผลิตสินค้าแล้วได้เปรียบ ดังนั้นประเทศทั้งสองก็จะทำการค้าต่อกันได้ โดยต่างฝ่ายต่างสมประโยชน์กัน (Win-Win Situation) มีเป้าหมายเพื่อลดภาษีศุลกากรระหว่างกันภายในกลุ่มที่ทำข้อตกลงให้เหลือน้อยที่สุด หรือเป็น 0% และใช้อัตราภาษีปกติที่สูงกว่ากับประเทศนอกกลุ่ม เขตการค้าเสรีที่มีมูลค่าสูงในทางการค้า ได้แก่ เขตการค้าเสรีอาเซียน เขตการค้าเสรีอาเซียน-จีน ไทย-ญี่ปุ่น อาเซียน-เกาหลี เป็นต้น (กรมศุลกากร: 2558)

การใช้สิทธิพิเศษเพื่อยกเว้นอากร และลดอัตราอากรศุลกากรตามความตกลงระหว่างประเทศในข้างต้น ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กรมศุลกากรกำหนดไว้ เช่น การแสดงหนังสือรับรองถิ่นกำเนิด การสำแดงเกณฑ์ถิ่นกำเนิดสินค้า การสำแดงประเภทพิกัด เป็นต้น ซึ่งพบว่ายังพบปัญหาที่ผู้นำเข้าไม่ได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กรมศุลกากรกำหนดไว้ ไม่ว่าจะเป็นการยื่นหนังสือรับรองที่ระบุข้อความต่าง ๆ ผิดพลาด การสำแดงเกณฑ์ถิ่นกำเนิดสินค้าที่ไม่ได้อยู่ในเงื่อนไขของความตกลง

หรือการสำแดงประเภทพิกัดไม่สอดคล้องกับของที่นำเข้าจริง ส่งผลให้ผู้นำเข้าไม่ได้รับสิทธิพิเศษทางภาษีอากร และต้องเสียภาษีอากรในอัตราที่สูงขึ้น

ในปัจจุบันการจัดเก็บภาษีอากรศุลกากรจากการนำเข้าสินค้า มีปัญหาต่าง ๆ ระหว่างรัฐกับเอกชนอยู่พอสมควร ส่วนการส่งออกนั้นจะมีปัญหาน้อยกว่า เพราะการส่งออกมักได้รับยกเว้นภาษีศุลกากร เพื่อส่งเสริมการส่งออกนารายได้เข้าประเทศ ปัญหาการโต้แย้งระหว่างภาครัฐและเอกชนในการนำเข้าสินค้า ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องพิกัดอัตราศุลกากรว่า ของที่นำเข้าจัดอยู่ในพิกัดใด และต้องเสียภาษีนำเข้าในอัตราเท่าใด เหตุที่โต้แย้งกันมากเพราะของที่นำเข้านั้นมีหลากหลายประเภท และมีไม่น้อยที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน จึงทำให้ยากที่จะจัดว่าของนั้นอยู่ในพิกัดใด แม้พิกัดอัตราศุลกากรที่ใช้กันจะเป็นพิกัดอัตราศุลกากรแบบฮาร์โมนไนซ์ (Harmonize) อันเป็นระบบการจำแนกประเภทสินค้าที่เป็นสากล ใช้บังคับรูปแบบเดียวกันทั่วโลก แต่ประเทศต่าง ๆ อาจตีความแตกต่างกันว่า ของชนิดใดควรจัดอยู่ในพิกัดใดได้ จึงทำให้เกิดการโต้แย้งระหว่างเอกชนผู้นำเข้ากับหน่วยงานศุลกากรของแต่ละประเทศ องค์การศุลกากรโลก ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการตีความทางเทคนิคพิกัดศุลกากรนั้น เป็นองค์การระหว่างรัฐบาล มีประเทศต่าง ๆ เป็นสมาชิก จะไม่รับตีความหรือปรึกษาหารือใด ๆ ทางด้านพิกัดศุลกากรจากภาคเอกชน เนื่องจากองค์การศุลกากรโลกไม่มีอำนาจใด ๆ เกี่ยวกับกฎหมายภายในของประเทศสมาชิก การตีความพิกัดศุลกากร จึงขึ้นอยู่กับหน่วยงานศุลกากรภายในของแต่ละประเทศ แม้กรมศุลกากรของประเทศไทยจะมีหน่วยงานด้านการวิเคราะห์สินค้าเพื่อจำแนกพิกัด แต่ยังคงมีปัญหาโต้แย้งกับผู้นำเข้า เพราะความเห็นไม่ตรงกันเสมอ

การอุทธรณ์การประเมินอากรตามพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 เป็นกระบวนการของกรมศุลกากรที่เปิดโอกาสให้กับผู้ที่ถูกประเมินอากรเพิ่มในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับราคาศุลกากรพิกัดอัตราศุลกากร ถิ่นกำเนิดสินค้า และการประเมินอากรด้านอื่น ๆ สามารถใช้สิทธิอุทธรณ์การประเมินอากรของพนักงานศุลกากรต่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ได้ และตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 ได้กำหนดระยะเวลาการพิจารณาอุทธรณ์ ให้แล้วเสร็จภายใน 180 วัน นับแต่วันที่พนักงานศุลกากรได้รับอุทธรณ์ และมีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการอุทธรณ์นั้นครบถ้วน กรณีที่การพิจารณาอุทธรณ์ไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา 180 วัน หรือผู้อุทธรณ์ไม่พอใจคำวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ ผู้อุทธรณ์ยังมีสิทธิฟ้องเป็นคดีต่อศาลได้ (พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560: 2560)

ดังที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพของการพิจารณาอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร นั้นมีความสำคัญต่อการให้ความเป็นธรรมแก่ผู้นำเข้าที่จะต้องชำระอากรจากการที่ถูกประเมินอากรเพิ่มรวมไปถึงมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บอากรของกรมศุลกากร เนื่องจากในกรณีที่ผู้นำเข้าชำระอากรตามที่ถูกประเมินอากรไว้ไม่ครบถ้วน และได้ยื่นการอุทธรณ์การประเมินอากร ๆ ไว้

ทางสำนักงานอัยการจะยังไม่ดำเนินการสั่งฟ้องเพื่อบังคับคดี จนกว่ากระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ ๓ จะแล้วเสร็จ อย่างไรก็ตาม จากสถิติการพิจารณาอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลอากร พบว่ายังมีคำอุทธรณ์ที่ไม่สามารถพิจารณาอุทธรณ์แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา 180 วัน ประกอบกับยังมีกรณีที่มีผู้อุทธรณ์ได้นำคำวินิจฉัยอุทธรณ์ไปฟ้องเป็นคดีต่อศาล กรมศาลอากรจึงยังต้องพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลอากรของกรมศาลอากรในด้านต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ดังนั้น เพื่อให้กรมศาลอากรในฐานะหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญต่อการจัดเก็บภาษีอากรและอำนวยความสะดวกทางการค้า สามารถจัดเก็บภาษีเป็นไปตามเป้าหมาย และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เสียภาษีอื่นจะเป็นการเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศ จึงควรได้มีการศึกษาวิเคราะห์การนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลอากรของกรมศาลอากรไปปฏิบัติ ซึ่งนอกจากประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยในเชิงทฤษฎีแล้ว ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำความรู้เป็นแนวทางในการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลอากรของกรมศาลอากร ให้มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

## 2. ปัญหาการศึกษา

2.1 สภาพปัญหาของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลอากรของกรมศาลอากรไปปฏิบัติ มีลักษณะอย่างไร

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลอากร ของกรมศาลอากรไปปฏิบัติ มีอะไรบ้าง

2.3 แนวทางการปรับปรุงการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลอากรของกรมศาลอากรไปปฏิบัติ ควรเป็นอย่างไร

## 3. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

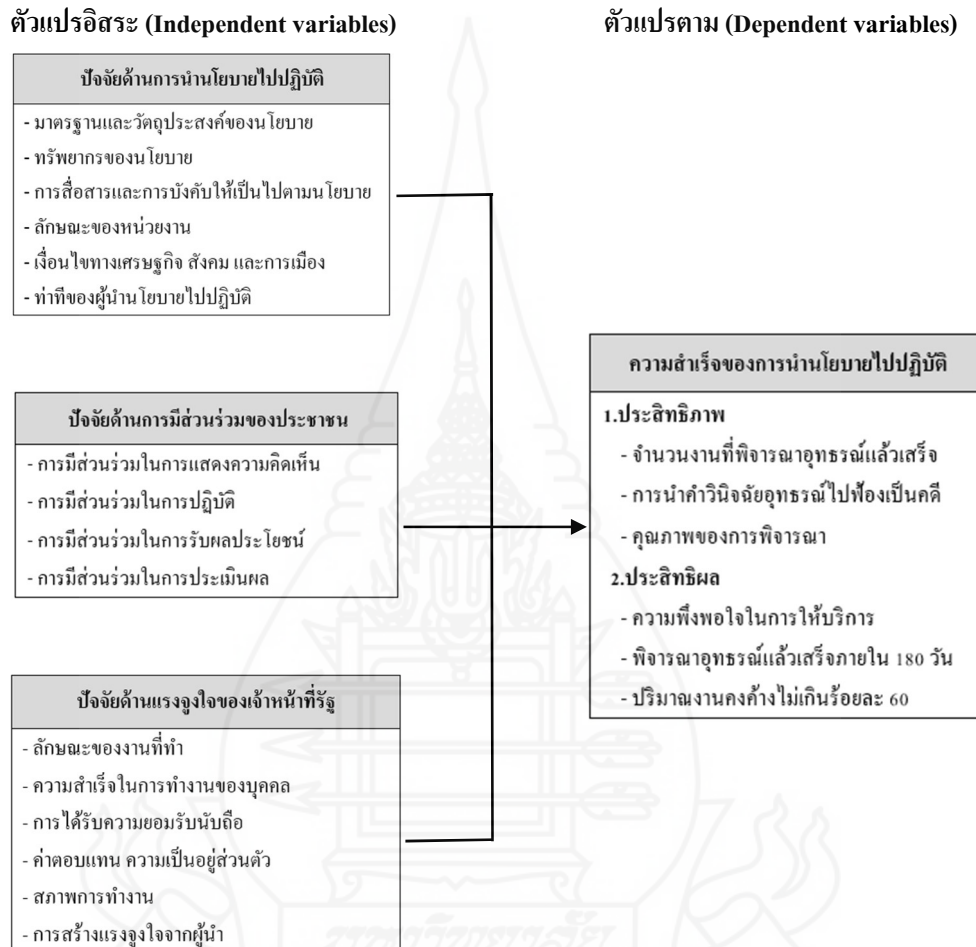
3.1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลอากรของกรมศาลอากรไปปฏิบัติ

3.2 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลอากรของกรมศาลอากรไปปฏิบัติ

3.3 เพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลอากรของกรมศาลอากรไปปฏิบัติ

#### 4. กรอบแนวคิดการศึกษา

จากแนวคิด ทฤษฎี และหลักการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาบูรณาการสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา : พัฒนาจากทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติของ Van Meter & Van Horn (Van Meter and Van Horn, 1975 อ้างถึงใน เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2551, น.19), แนวคิดการมีส่วนร่วมของ Andrew & Stiefel (Andrew & Stiefel, 1980 อ้างถึงใน ทานตะวัน อินทร์จันทร์, 2546, น.19), ทฤษฎีทวิปัจจัยของ Herzberg (Herzberg, 1959 อ้างถึงใน วินิต วิไลวงษ์วัฒนกิจ, 2551, น.12), ตัวชี้วัดของส่วนอุทธรณ์พิทักษ์สิทธิการ พ.ศ. 2564 , พ.ร.บ. สุลกากร พ.ศ. 2560 และแผนปฏิบัติการราชการกรมศุลกากรระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565)



## 5. สมมติฐานในการศึกษา

5.1 ประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลางขึ้นไป

$H_0$ : คะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2.59 ( $\mu \leq 2.59$ )

$H_1$ : คะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ มากกว่า 2.59 ( $\mu > 2.59$ )

5.2 ประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลางขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยมากกว่า 2.59)

$H_0$ : คะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2.59 ( $\mu \leq 2.59$ )

$H_1$ : คะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ มากกว่า 2.59 ( $\mu > 2.59$ )

5.3 ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ

$H_0$ : ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ แต่ละปัจจัยไม่มีความสัมพันธ์หรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ( $\rho_{ab} \leq 0$ )

$H_1$ : ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ แต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ( $\rho_{ab} > 0$ )

5.4 ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ

$H_0$ : ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ แต่ละปัจจัยไม่มีความสัมพันธ์หรือมีความสัมพันธ์ในทิศทาง

ตรงกันข้ามกับประสิทธิผลของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟิสิกส์อุตสาหกรรมของกรม  
อุตสาหกรรมไปปฏิบัติ ( $\rho_{ab} \leq 0$ )

$H_1$ : ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และ  
ปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ แต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผล  
ของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟิสิกส์อุตสาหกรรมของกรมอุตสาหกรรมไปปฏิบัติ ( $\rho_{ab} > 0$ )

## 6. ขอบเขตของการศึกษา

6.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งศึกษาถึงการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟิสิกส์อุตสาหกรรม  
อุตสาหกรรมของกรมอุตสาหกรรมไปปฏิบัติ ตามตัวแบบทางทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยศึกษาถึง  
ปัจจัย และปัญหา เพื่อนำเสนอแนวทางการปรับปรุงการนำนโยบายในการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟิสิกส์  
อุตสาหกรรมของกรมอุตสาหกรรมไปสู่การปฏิบัติของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ผ่านกระบวนการต่าง ๆ

6.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ กรมอุตสาหกรรมในส่วนกลาง

6.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

6.3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ ข้าราชการของหน่วยงานภายในกรม  
อุตสาหกรรมที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการอุตสาหกรรมฟิสิกส์อุตสาหกรรม ระดับสำนัก หรือกอง ที่ตั้งอยู่ ณ  
กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 11 หน่วยงาน รวมมีข้าราชการ ทั้งสิ้น จำนวน 2,335 คน  
ใช้วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโรยามานะ ระดับความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้กลุ่ม  
ตัวอย่างที่เป็นตัวแทนข้าราชการของหน่วยงานภายในกรมอุตสาหกรรมที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการ  
อุตสาหกรรมฟิสิกส์อุตสาหกรรม จำนวน 341 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ

6.3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประจำส่วนอุตสาหกรรมฟิสิกส์  
อุตสาหกรรม และผู้บริหารหน่วยงานระดับผู้อำนวยการส่วนขึ้นไปในกองฟิสิกส์อุตสาหกรรม ซึ่งมี  
จำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 51 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้  
ได้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ที่เป็นตัวแทนของประชากร จำนวน 7 คน ดังนี้

1) ผู้อำนวยการกองฟิสิกส์อุตสาหกรรม เนื่องจากเป็นผู้ควบคุม กำกับ  
ดูแลนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟิสิกส์อุตสาหกรรม รวมทั้งเป็นประธานคณะกรรมการ  
อุตสาหกรรมฟิสิกส์อุตสาหกรรม ตามมาตรา 40 คณะที่ 2

2) ผู้อำนวยการส่วนอุตสาหกรรมฟิสิกส์อุตสาหกรรม เนื่องจากเป็นผู้ควบคุม  
กำกับ ดูแล การดำเนินการในกระบวนการพิจารณาอุตสาหกรรมฟิสิกส์อุตสาหกรรม ทุกขั้นตอน รวมทั้ง  
เป็นเลขานุการคณะกรรมการอุตสาหกรรมฟิสิกส์อุตสาหกรรม ตามมาตรา 40 คณะที่ 3

3) หัวหน้าฝ่ายอุทธรณ์พิทักษ์อรรถศาสตร์ที่ 2 เนื่องจากเป็นผู้ควบคุมกำกับ ดูแล การดำเนินการในขั้นตอนรวบรวมข้อเท็จจริง เพื่อนำเสนอคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์พิทักษ์อรรถศาสตร์ รวมทั้งเป็นเลขานุการคณะกรรมการอุทธรณ์พิทักษ์อรรถศาสตร์ ตามมาตรา 40 คณะที่ 2

4) เจ้าหน้าที่ประจำส่วนอุทธรณ์พิทักษ์อรรถศาสตร์ ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ระดับชำนาญการ จำนวน 3 คน เนื่องจากเป็นผู้มีประสบการณ์ในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์พิทักษ์อรรถศาสตร์

#### 6.4 ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรในงานวิจัยนี้ ประกอบด้วย

##### 6.4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1) การนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้
  - (1) มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย
  - (2) ทรัพยากรของนโยบาย
  - (3) การสื่อสารและการบังคับให้เป็นไปตามนโยบาย
  - (4) ลักษณะของหน่วยงาน
  - (5) เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง
  - (6) ทำหน้าที่ของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ
- 2) การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมของภาครัฐ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้
  - (1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
  - (2) การมีส่วนร่วมในชั้นปฏิบัติการ
  - (3) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์
  - (4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล
- 3) แรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้
  - (1) ลักษณะงานที่ทำ
  - (2) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล
  - (3) การได้รับการยอมรับนับถือ
  - (4) ค่าตอบแทน ความเป็นอยู่ส่วนตัว
  - (5) สภาพการทำงาน
  - (6) การสร้างแรงจูงใจจากผู้นำ

**6.4.2 ตัวแปรตาม** ได้แก่ ผลสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ ตามพระราชบัญญัติศาลการ พ.ศ.2560 แผนปฏิบัติราชการกรมศาลการระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) และตัวชี้วัดของส่วนอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการประกอบด้วย

- 1) **ประสิทธิภาพ** ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้
  - (1) จำนวนงานที่พิจารณาอุทธรณ์แล้วเสร็จ
  - (2) จำนวนการนำคำวินิจฉัยอุทธรณ์ไปฟ้องเป็นคดีต่อศาล
  - (3) คุณภาพของการพิจารณาอุทธรณ์
- 2) **ประสิทธิผล** ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้
  - (1) ความพึงพอใจในการให้บริการ
  - (2) พิจารณาอุทธรณ์แล้วเสร็จภายใน 180 วัน
  - (3) ปริมาณงานค้างค้ำไม่เกินร้อยละ 60 ของปีก่อนหน้า

**6.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา** ศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในช่วงเวลา ระหว่างเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2564 ถึงเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2564 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ปริมาณการยื่นคำอุทธรณ์มีแนวโน้มสูงขึ้น

## 7. นิยามศัพท์เฉพาะ

**7.1 การอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการ** หมายถึง กระบวนการของกรมศาลการที่เปิดโอกาสให้กับผู้ที่ถูกประเมินอากรเพิ่มในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพิกัดอัตราศาลการ สามารถใช้สิทธิอุทธรณ์การประเมินอากรของพนักงานศาลการต่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ได้

**7.2 นโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการของกรมศาลการ** หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการอย่างมีขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลง การวางแผนเป็นระบบอย่างต่อเนื่องขององค์กรเพื่อให้การดำเนินงานของการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการของกรมศาลการ สามารถบรรลุได้ตามผลสัมฤทธิ์ที่วางไว้และเป็นไปตามแผนปฏิบัติราชการกรมศาลการ ซึ่งได้กำหนดเรื่อง เป้าหมาย ตัวชี้วัด และแนวทางการพัฒนาที่สอดคล้องกับพันธกิจกรมศาลการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการของกรมศาลการ

**7.3 การนำนโยบายไปปฏิบัติ** หมายถึง การดำเนินการ โดยผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการของกรมศาลการ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวมุ่งที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จ โดยตรงตามวัตถุประสงค์ของนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการของกรมศาลการ

7.4 ของ หมายถึง ของที่นำเข้ามาในหรือส่งออกป็นอกราชอาณาจักร

7.5 อากร หมายถึง รายได้ของประเทศที่กฎหมายกำหนดให้กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานจัดเก็บจากการนำของเข้ามาในหรือส่งออกป็นอกราชอาณาจักร หรือ จากกรณีอื่นๆ ตามที่บัญญัติในกฎหมายศุลกากรและกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร ตลอดจนกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอากรศุลกากร

7.6 อากรศุลกากร หมายถึง อากรที่จัดเก็บกับของที่นำเข้ามาในหรือส่งออกป็นอกราชอาณาจักร ตามพระราชบัญญัติและกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร

7.7 ผู้นำของเข้า หมายถึง เจ้าของ ผู้ครอบครอง หรือผู้มีส่วนได้เสียในของใด ๆ นับแต่เวลาที่นำของนั้นเข้ามาในราชอาณาจักรจนถึงเวลาที่พนักงานศุลกากรได้ส่งมอบให้ไปโดยถูกต้องพ้นจากอากรขาของพนักงานศุลกากร

7.8 พิกัดศุลกากร หมายถึง เป็นระบบการจำแนกประเภทและระบุชนิดสินค้าด้วยรหัสตัวเลข 8 หลัก สำหรับแจ้งภาษีอากร ซึ่งประกาศใช้โดย องค์การศุลกากร โลก (World Customs Organization: WCO)

7.9 อัตราศุลกากร หมายถึง ส่วนที่กำหนดว่าสินค้าประเภทใดต้องชำระอากรในอัตราใดซึ่งในการเก็บอากรมี 2 แบบ ได้แก่ (1) เรียกเก็บตามสภาพ หมายถึง อัตราที่เรียกเก็บตามจำนวน ปริมาตร ปริมาณ (2) เรียกเก็บตามราคา หมายถึง อัตราที่เรียกเก็บตามร้อยละของราคาศุลกากรของใดที่กฎหมายกำหนดให้มีทั้งอัตราตามสภาพ และ อัตราตามราคา ให้คำนวณทั้ง 2 แบบ และให้ชำระอากรตามแบบที่คำนวณอากรได้สูงสุด

7.10 การประเมินอากร หมายถึง การเรียกเก็บอากรเพิ่ม โดยพนักงานศุลกากร เมื่อพบว่าผู้นำที่เสียอากร ไม่เสียอากรหรือเสียอากรไม่ครบถ้วน

7.11 ผู้อุทธรณ์ หมายถึง ผู้นำของเข้าหรือผู้ส่งของออกตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และเป็นผู้ได้รับแบบแจ้งการประเมินอากรเรียกเก็บอากรจากพนักงานศุลกากร

7.12 คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ หมายถึง คณะกรรมการวินิจฉัยอากรศุลกากร และการอุทธรณ์การประเมินอากร ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงการคลังเป็นประธานกรรมการ เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา อธิบดีกรมศุลกากร อธิบดีกรมสรรพากร อธิบดีกรมสรรพสามิต ผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง และผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวนไม่เกินสามคน เป็นกรรมการ

7.13 ตัวแปรอิสระ หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างให้การดำเนินการในกระบวนการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากร เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากร มีดังนี้

**7.13.1 ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ** หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ ประกอบด้วย

1) **มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย** หมายถึง กระบวนการที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจว่าอะไรคือเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่ผู้กำหนดนโยบายต้องการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถกำหนดภารกิจ มอบหมายงานหรือกำหนดความรับผิดชอบเฉพาะของแต่ละฝ่ายให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของนโยบาย

2) **ทรัพยากรของนโยบาย** หมายถึง สิ่งที่ผู้บริหารนโยบายมีให้แก่อำนวยให้ผู้ปฏิบัติงาน อาจอยู่ในรูปของเงิน วัสดุ บริการ หรืออุปกรณ์และเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในกระบวนการ

3) **การสื่อสารและการบังคับให้เป็นไปตามนโยบาย** หมายถึง การสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน การแจ้งผู้อื่นให้รับทราบและเข้าใจถึงเจตนา ความต้องการ ปัญหา ความคิด ความรู้สึก ความเข้าใจ แนวคิด ท่าทีความเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย การอธิบายในด้านภาพรวม รายละเอียด วัตถุประสงค์เหตุผลเป้าหมายและผลงาน และเรื่องอื่น ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน ตระหนักและเข้าใจถึงความสำคัญของนโยบาย ซึ่งจะขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างองค์การ และความชัดเจนของการสื่อสารนโยบาย

4) **ลักษณะของหน่วยงาน** หมายถึง ลักษณะของโครงสร้างของที่มีความสัมพันธ์กัน เพื่อดำเนินการในกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การจัดระบบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มาร่วมปฏิบัติงาน มีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

(1) **วัตถุประสงค์** หรือจุดมุ่งหมายในการก่อตั้งองค์การ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติกิจกรรมหรือผลผลิตขององค์การ

(2) **โครงสร้าง** องค์การจะต้องมีโครงสร้าง โดยมีการจัดแบ่งหน่วยงานภายในตามหลักความชำนาญเฉพาะ มีการกำหนดอำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์ระหว่างกันภายในองค์การ

(3) **กระบวนการปฏิบัติงาน** แบบอย่างวิธีปฏิบัติที่เป็นแบบแผนคงที่แน่นอน เพื่อให้ทุกคนในองค์การต้องยึดถือเป็นหลักในการปฏิบัติงาน

(4) **บุคคล** องค์การจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลทั้งในลักษณะกลุ่มคนที่เป็นสมาชิกภายในองค์การ ซึ่งต้องปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และยังต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอกองค์การ ซึ่งได้แก่ ผู้รับบริการและผู้ให้การสนับสนุน

5) **เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง** หมายถึง ลักษณะเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ที่ส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ เช่น สภาพเศรษฐกิจ ลักษณะของมหติ มหาชน กลุ่มการเมือง และกลุ่มผลประโยชน์

6) **ท่าทีของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ** หมายถึง การรับรู้ นโยบาย เช่น ความรู้ความเข้าใจนโยบาย ทิศทางการตอบสนอง เช่น ยอมรับ หรือเฉยๆ หรือปฏิเสธนโยบาย และ ระดับความเข้มข้นของการตอบสนองตอบ เช่น การยอมรับหรือปฏิเสธดังกล่าวมีระดับมาก หรือน้อยเพียงใด

**7.13.2 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน** หมายถึง ปัจจัยด้านการเข้ามามี ส่วนร่วมในการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากร ไปปฏิบัติ ของประชาชน ประกอบด้วย

1) **การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น** หมายถึง การที่ประชาชน แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากร และการนำนโยบายไปปฏิบัติ

2) **การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ** หมายถึง การที่ประชาชนมีส่วนร่วมใน กระบวนการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากร

3) **การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์** หมายถึง การที่ประชาชนเป็นผู้รับผลประโยชน์จากการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากร

4) **การมีส่วนร่วมในการประเมินผล** หมายถึง การที่ประชาชนเป็นผู้ประเมินผลว่าการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด

**7.13.3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ** หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติของ เจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย

1) **ลักษณะงานที่ทำ** หมายถึง งานที่กรมศุลกากรกำหนดให้เจ้าหน้าที่ใน กระบวนการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร มีความเหมาะสม และสามารถปฏิบัติหน้าที่ในงานที่รับผิดชอบได้ดี

2) **ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล** หมายถึง การได้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรถือเป็นการพัฒนาตนเอง และมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ

3) **การได้รับการยอมรับนับถือ** หมายถึง การได้รับความยอมรับนับถือจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานร่วมกัน การได้รับการยอมรับนับถือจากประชาชน

4) *ค่าตอบแทน* หมายถึง การที่ภาครัฐสนับสนุนค่าตอบแทนในการปฏิบัติหน้าที่

5) *สภาพการทำงาน* หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสม มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาภายในองค์กร

6) *การสร้างแรงจูงใจจากผู้นำ* หมายถึง การสร้างแรงจูงใจจากผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานต้นสังกัด ผู้บริหารของหน่วยงานต้นสังกัดสามารถสร้างแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ โดยการให้รางวัล คำชื่นชม เมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จจุดมุ่ง

**7.14 ตัวแปรตาม** คือ ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกต์อัตราบุคลากรของกรมศุลกากร ไปปฏิบัติ ซึ่งแบ่งออกเป็นประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประกอบด้วย

#### 7.14.1 ประสิทธิภาพ

1) *จำนวนงานที่พิจารณาอุทธรณ์แล้วเสร็จ* หมายถึง จำนวนคำอุทธรณ์ที่ได้ผ่านกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ จนออกคำวินิจฉัยอุทธรณ์แล้วเสร็จ

2) *การนำคำวินิจฉัยอุทธรณ์ไปฟ้องเป็นคดี* หมายถึง กรณีที่ผู้อุทธรณ์ได้ยื่นอุทธรณ์ต่อ คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ไว้ แล้วนำคำอุทธรณ์ดังกล่าวไปยื่นฟ้องเป็นคดีต่อศาล ตามมาตรา 42 และมาตรา 48 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 เนื่องจากคณะกรรมการฯ มิได้พิจารณาอุทธรณ์ให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา 180 วันนับแต่วันที่ได้รับอุทธรณ์และมีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวกับการอุทธรณ์นั้นครบถ้วน หรือผู้อุทธรณ์ไม่พอใจคำวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์

3) *คุณภาพของการพิจารณา* หมายถึง รายละเอียดการพิจารณาครบถ้วน ถูกต้อง ทุกประเด็น เช่น ข้อกฎหมาย รายละเอียดของสินค้า และเหตุผลการพิจารณา เป็นต้น

#### 7.14.2 ประสิทธิภาพ

1) *ความพึงพอใจในการให้บริการ* หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้อุทธรณ์ ที่มีต่อกระบวนการอุทธรณ์พิกต์อัตราบุคลากรของกรมศุลกากร อันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ตามที่ได้กำหนดไว้ใน แผนปฏิบัติการราชการกรมศุลกากรระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565)

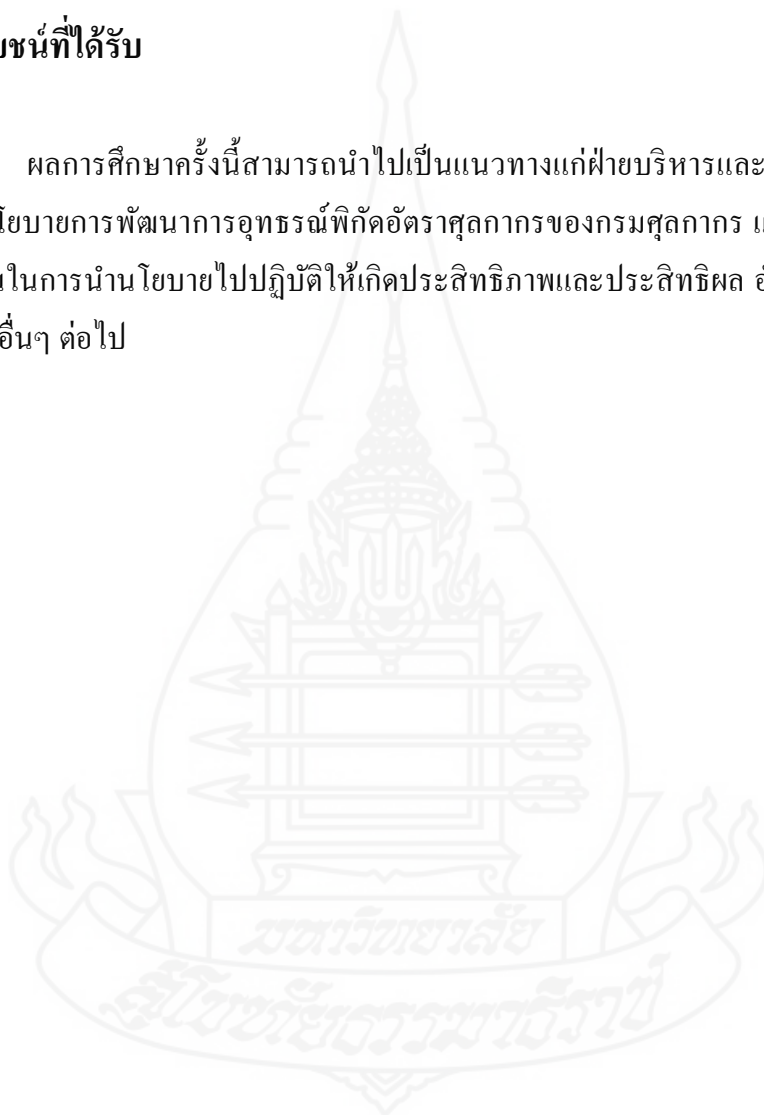
2) *พิจารณาอุทธรณ์แล้วเสร็จภายใน 180 วัน* หมายถึง การพิจารณาอุทธรณ์ของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ให้แล้วเสร็จภายในกำหนด 180 วัน นับแต่วันที่พนักงานศุลกากรได้รับอุทธรณ์และมีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวกับการอุทธรณ์นั้นครบถ้วน ตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560



3) ปริมาณงานคงค้างไม่เกินร้อยละ 60 หมายถึง การลดปริมาณงานที่อยู่ในกระบวนการพิจารณาคำอุทธรณ์พิกัดอัตราบุคลากร โดยมีค่าเป้าหมายขั้นสูงให้เหลือคงค้างร้อยละ 60 ของจำนวนคงค้างในปีก่อนหน้า ตามที่ได้กำหนดไว้ใน “ตัวชี้วัดที่ 2.7 ปริมาณงานคงค้างกระบวนการพิจารณาคำอุทธรณ์พิกัดอัตราบุคลากร” โดยมีค่าเป้าหมายขั้นสูง

## 8. ประโยชน์ที่ได้รับ

ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางแก่ฝ่ายบริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราบุคลากรของกรมบุคลากร และการวางแผนการดำเนินงานในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่นๆ ต่อไป



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้านี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเรื่อง การนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรม พิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ โดยได้ทำการค้นคว้ารวบรวมวรรณกรรม ซึ่งมีแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) แนวคิด ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ
- 2) แนวคิด ทฤษฎีการมีส่วนร่วมของประชาชน
- 3) แนวคิด ทฤษฎีแรงจูงใจ
- 4) ข้อมูลพื้นฐานของกรมศุลกากร กระบวนการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร และความตกลงระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการกระบวนการทางศุลกากร
- 5) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1.1 ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีนักวิชาการหลายท่านได้นิยามความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติไว้อย่างหลากหลาย ในส่วนนี้ผู้ศึกษาได้รวบรวมและสรุปแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติจากตำราวิชาการทั้งของไทย และของต่างประเทศ ไว้ดังนี้

พจนานุกรมเว็บสเตอร์ อธิบายความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติไว้ตรงตัวว่า หมายถึง กระบวนการนำการตัดสินใจของนโยบายหลักที่อยู่ในรูปต่าง ๆ ไปปฏิบัติ เช่น นำกฎหมาย คำพิพากษาของศาล คำสั่งของฝ่ายบริหาร หรือพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกาตามระบอบรัฐสภา หรือมติของคณะรัฐมนตรี ไปปฏิบัติ (Webster, 1983, อ้างถึงใน เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2551: 5)

Van Meter and Van Horn นิยามว่า “การนำนโยบายไปปฏิบัติประกอบด้วยกรกระทำ โดยคนหรือกลุ่มคนของภาครัฐ และเอกชนที่มุ่งให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ตามการตัดสินใจของนโยบายก่อนหน้านั้น การกระทำนี้มีทั้งความพยายามครั้งเดียวที่จะแปลงการตัดสินใจไปสู่การปฏิบัติ และความพยายามอย่างต่อเนื่องที่จะทำให้เกิดผลการเปลี่ยนแปลงอย่างขนาดใหญ่หรือทีละน้อย

ตามที่กำหนดไว้ใน การตัดสินใจของนโยบาย” (Van Meter and Van Horn, 1975, อ้างถึงใน เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2551: 5)

Pressman and Wildavsky กล่าวถึงความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ว่าหมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างการกำหนดเป้าหมายและการกระทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น และเรื่องเกี่ยวกับ ความสามารถที่จะผลักดันให้กลไกที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันสามารถดำเนินไปสู่ผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ (Pressman and Wildavsky, 1973, อ้างถึงใน เนตรนภา ขัตติยศ, 2561: 34)

Sabatier and Mazmanian อธิบายว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติคือการนำเอาการตัดสินใจ นโยบายที่มีจะอยู่ในรูปของ กฎหมาย คำสั่งของฝ่ายบริหาร หรือคำพิพากษาของศาลไปปฏิบัติ ซึ่งประเด็นในการตัดสินใจนโยบายเหล่านั้นก็คือ การระบุประเด็นปัญหาการกำหนดวัตถุประสงค์ และการกำหนดการกำหนดโครงสร้างในการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Sabatier and Mazmanian, 1983, อ้างถึงใน เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2551: 6)

Ripley & Franklin อธิบายว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากที่ กฎหมายได้ให้อำนาจแก่แผนงาน นโยบาย หรือให้ผลประโยชน์หรือผลผลิตบางอย่างที่จับต้องได้ คำนี้หมายถึงกลุ่มของกิจกรรมที่ตามมากับเจตนาของแผนงานหรือผลลัพธ์ที่พึงปรารถนา การนำ นโยบายไปปฏิบัติประกอบด้วย การกระทำหรือไม่กระทำของตัวแสดงหลายคน โดยเฉพาะ ข้าราชการ การออกแบบให้แผนงานบังเกิดผลมีวิธีการที่มองเห็น ได้ชัดว่าจะบรรลุจุดมุ่งหมาย (Sabatier and Mazmanian, 1986, อ้างถึงใน เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2551: 7)

Edward III อธิบายว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นขั้นตอนที่อยู่ระหว่างการกำหนด นโยบาย กับผลลัพธ์ของนโยบายที่คนได้รับ ถ้าหากว่านโยบายไม่เหมาะสม และไม่สามารถ แก้ปัญหาที่ออกแบบได้ ก็อาจจะล้มเหลวตั้งแต่แรกโดยไม่ต้องไปสนใจว่าการนำไปปฏิบัติจะดีเพียงใด แต่ถ้าเป็นนโยบายที่หลักแหลม หากปฏิบัติไม่ดีก็อาจจะไม่สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ การนำ นโยบายไปปฏิบัติมีกิจกรรมหลายอย่างมาก ตั้งแต่การกำหนดและบังคับให้เป็นไปตามทิศทาง การ กระจายทุน การให้เงินกู้ ให้รางวัลเป็นเงินให้เปล่า ลงนามในสัญญา เก็บรวบรวมข้อมูล กระจาย ข้อมูล วิเคราะห์ปัญหา มอบหมายและจ้างงานบุคลากร สร้างหน่วยงาน เสนอทางเลือก วางแผนเพื่อ อนาคตและต่อรองกับเอกชน นักธุรกิจ กลุ่มผลประโยชน์ หน่วยงานราชการหรือแม้แต่กับ ต่างประเทศ (Edward III, 1980, อ้างถึงใน เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2551: 7)

กล้า ทองขาว (2548: 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติหมายถึง กระบวนการและการประสานกิจกรรมเพื่อนำการเปลี่ยนแปลงไปสู่ผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ โดยมีการ แสวงหาความรู้ความเข้าใจปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติเพื่อ

ค้นหาทฤษฎีและแนวทางที่ทำให้สามารถจัดการและประสานกิจกรรมให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของนโยบายรวมทั้งสามารถหลีกเลี่ยงปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการบรรลุผลสำเร็จ

จุมพล หนีมพานิช (2554: 10) สรุปไว้ว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติหมายถึง การบริหารนโยบายที่ครอบคลุมถึงการวิเคราะห์พฤติกรรมองค์กร ปฏิสัมพันธ์ของบุคคลและกลุ่มบุคคล และความร่วมมือของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชน สภาพแวดล้อม สมรรถนะและความร่วมมือของพนักงานภาครัฐภาคเอกชนที่มีผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายของนโยบาย

วรเดช จันทรศร (2551: 25) ได้อธิบายเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติไว้ว่า เป็นเรื่องของการแสวงหาคำอธิบายเกี่ยวกับปรากฏการณ์ หรือสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในกระบวนการของการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยมีขอบเขตเนื้อหาครอบคลุมไปถึงพฤติกรรมและการปฏิบัติปฏิสัมพันธ์ของบุคคล กลุ่มบุคคล สมรรถนะ ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานทั้งภาครัฐภาคเอกชน สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองรวมถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นและอาจมีผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ศุภชัย ยาวะประภาษ (2538: 90) ตั้งข้อสังเกตว่านักวิชาการส่วนใหญ่เห็นพ้องต้องกันในความหมายและลักษณะของการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างน้อย 2 ประเด็นคือ ประเด็นแรกการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกระบวนการที่มีความต่อเนื่อง มีขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่องและแต่ละขั้นตอนมีความสัมพันธ์กันตลอดเวลา และประเด็นที่สองคือการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นการดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายของนโยบายโดยที่ก่อนการนำนโยบายไปปฏิบัติต้องมีตัวนโยบายก่อน และต้องมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์กำหนดไว้ด้วย

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2551, น.7) สรุปความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติไว้ว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกระบวนการหลังจากที่กฎหมายผ่านสภาหรือนโยบายได้รับการอนุมัติเป็นกิจกรรมของการนำนโยบายที่อยู่ในรูปของกฎหมาย นโยบาย ระเบียบ คำสั่งหรือรูปแบบอื่น ๆ ไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นกระบวนการที่อยู่ระหว่างการก่อรูปนโยบายและผลลัพธ์ อย่างไรก็ตามการนำนโยบายไปปฏิบัติจริงอาจไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ของนโยบายที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่แน่นอนและควบคุมไม่ได้จำนวนมาก เช่น จำนวนหน่วยงาน ผลประโยชน์ ทรัพยากร การได้รับความสนับสนุนจากปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร หรือบางครั้งนโยบายอาจล้มเหลวมาตั้งแต่ขั้นการก่อรูปนโยบายก็ได้ ซึ่งความไม่แน่นอนนี้เกี่ยวข้องกับความเป็นการเมืองหรือมีการเมืองอยู่ในนั้น สังเกตได้จากความขัดแย้ง การแสวงหาความร่วมมือ การต่อรองและต่อสู้เพื่อแย่งชิงทรัพยากรจากนโยบาย เป็นต้น

**1.2 กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ** ในส่วนเนื้อหาแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัตินี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมและสรุปแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ ไว้ดังนี้

นพดล อุดมวิสกุล (2560 ,น.9) อธิบายถึงกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติว่าเป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับการแสวงหากลไกที่จะแปลงตัวนโยบายที่เป็นตัวอักษรไปสู่การปฏิบัติหรือการกระทำให้ได้ รวมไปถึงการพิจารณาหาหน่วยงานหรือองค์กรที่จะเป็นผู้รับตัวนโยบายไปดำเนินการบังคับใช้ หรือทำให้เกิดขึ้น ทั้งนี้ การแสวงหากลไกหรือหน่วยงานที่จะนำนโยบายสาธารณะไปสู่การปฏิบัติจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของตัวนโยบายสาธารณะ กระบวนการแปลงนโยบายสาธารณะไปสู่การปฏิบัติมักเป็นการทำให้เห็นนโยบายสาธารณะสามารถนำไปกระทำหรือปฏิบัติได้จริง โดยมีขั้นตอนที่สำคัญ คือ (1) การแปลงนโยบายสาธารณะไปกำหนดเป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติ (2) การแปลงแนวทางสำหรับการปฏิบัติไปกำหนดเป็นแผนงาน (3) การแปลงแผนงานไปกำหนดเป็นโครงการ (4) การแปลงโครงการไปกำหนดเป็นกิจกรรม

ผู้เกี่ยวข้องสำคัญในการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติเกี่ยวข้องกับหลายฝ่าย ดังนี้ (1) ฝ่ายการเมือง ซึ่งเป็นผู้ให้ความเห็นชอบ ดูแล และติดตามการนำนโยบายไปปฏิบัติ (2) ส่วนราชการเป็นหน่วยงานกลไกต่างๆ ของรัฐ ซึ่งเป็นทรัพยากรสำคัญในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ทั้งในแง่ของเครือข่ายระบบราชการที่เชื่อมโยงนโยบายให้สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างครอบคลุม รวมไปถึงทักษะหรือองค์ความรู้ในระบบราชการที่จะทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (3) ข้าราชการ เป็นหัวใจสำคัญของการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพราะกล่าวได้ว่าเป็นผู้ปฏิบัตินโยบายอย่างแท้จริง ทั้งในฐานะที่เป็นผู้บังคับใช้นโยบาย ผู้อำนวยการให้เห็นนโยบายสามารถดำเนินการได้ รวมถึงเป็นผู้เปิดเผยข้อมูลทางนโยบายให้แก่ผู้รับผลจากนโยบาย (4) ผู้ได้รับผลจากนโยบาย เป็นตัวชี้วัดสำคัญของความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ด้วยเหตุที่ว่า ผู้ได้รับผลกระทบอาจเพิกเฉยต่อการบังคับใช้นโยบาย หรืออาจปฏิบัติตามนโยบายเป็นอย่างดีก็ได้ พฤติกรรมทั้งสองแนวทางดังกล่าวล้วนส่งผลกระทบต่อการปฏิบัตินโยบายทั้งสิ้น ซึ่งการขัดขืนต่อนโยบายย่อมทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติเกิดขึ้นได้ลำบาก ในทางกลับกันการยอมรับที่จะทำตามย่อมทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติสำเร็จได้ง่าย

เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2551 ,น.46) สรุปความหมายของกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติไว้ว่า กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง ขั้นตอนและองค์ประกอบของการนำนโยบายไปปฏิบัติ หากมองในแง่ของการส่งนโยบายตามลำดับชั้น ก็จะมีผู้ริเริ่มนโยบายส่งนโยบายผ่านไปยังระบบราชการ และหน่วยปฏิบัติ จนกระทั่งถึงมือผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ และ

กลุ่มเป้าหมาย แต่ถ้ามององค์ประกอบ อาจเห็นว่ากระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติเต็มไปด้วย การเมืองหรือการเล่นเกมที่มีการชิงไหวชิงพริบ เอาแพ้ชนะกัน ในนโยบาย สุดท้ายปัญหาที่เกิดใน กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติมีทั้งปัญหาในขั้นการก่อรูปนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งอาจแยกพิจารณาได้จากการมีทฤษฎีรองรับ มีผลประโยชน์ รวมทั้งคุณูปการของผู้เกี่ยวข้อง ในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งแบ่งออกเป็นองค์การที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ และกลุ่มเป้าหมาย

วเรช จันทรสร (2551: 32) ได้แบ่งกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติออกเป็น 2 ขั้นตอนหลัก คือ ขั้นตอนในระดับมหภาค (Macro) และขั้นตอนในระดับจุลภาค (Micro) ดังนี้

**การนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับมหภาค (Macro Implementation)** แบ่งการปฏิบัติ ออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ (1) *ขั้นตอนการแปลงนโยบายออกเป็นแนวทางปฏิบัติหรือออกมาเป็น แผนงานหรือโครงการ* โดยทั่วไปหน่วยงานที่รับผิดชอบมักได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือ ราชการบริหารส่วนกลาง ส่วน เมื่อฝ่ายบริหารระดับชาติได้แก่รัฐสภาหรือคณะรัฐมนตรีกำหนด นโยบาย เป้าหมาย ขอบเขต วัตถุประสงค์ในลักษณะของกฎหมาย มติคณะรัฐมนตรี หรือระเบียบ ข้อบังคับแล้วจะมีการจัดสรรทรัพยากร งบประมาณ พร้อมทั้งพิจารณาหน่วยงานส่วนกลางที่ รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับกระทรวงและกรมโดยส่วนกลางจะทำหน้าที่แปลง นโยบายนั้นออกมาในรูปของแผน แผนงาน และโครงการ เพื่อให้หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค และ/หรือส่วนท้องถิ่นนำนโยบายไปปฏิบัติโดยทั่วไปกระบวนการแปลงนโยบายให้เป็นแผนงาน โครงการมักจะประกอบไปด้วยกิจกรรมที่สำคัญเช่น การศึกษาวัตถุประสงค์และเนื้อหาสาระของ นโยบายให้เข้าใจ การวิเคราะห์หาแผนงาน โครงการ มารองรับเพื่อที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์ของ นโยบาย การกำหนดวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดของแต่ละแผนงาน โครงการ การวิเคราะห์ เปรียบเทียบข้อดีข้อเสียของแต่ละแผนงาน โครงการ การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทาง การเมือง การเงิน การบริหาร และทางเทคนิคของแผนงาน โครงการทั้งหมด และการสรุปผลการวิเคราะห์ กระบวนการ เป็นขั้นตอนที่ต้องมีการระบุทางเลือกที่ดีที่สุดพร้อมทั้งรายละเอียดของการวิเคราะห์ เป็นต้น (2) *ขั้นตอนการทำให้หน่วยงานระดับท้องถิ่นยอมรับแนวทาง แผนงาน โครงการ หรือผล ของการแปลงนโยบายนั้นไปปฏิบัติ* เมื่อหน่วยงานส่วนกลางได้ทำการแปลงนโยบายออกมาเป็น แนวทาง แผนงาน โครงการแล้วจะต้องทำให้หน่วยงานระดับล่าง ทั้งในระดับภูมิภาคและระดับ ท้องถิ่น รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆในภาคประชาชน เกิดการยอมรับ แล้วนำนโยบายไปปฏิบัติต่อไป

**การนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับจุลภาค (Micro Implementation)** เป็นจุดเริ่มต้น ที่แท้จริงของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่นำนโยบายที่มาจากส่วนกลางถูกนำมาปฏิบัติ ในสภาพแวดล้อมของแต่ละท้องถิ่นซึ่งมีความแตกต่างกัน ในขั้นตอนนี้มีความเกี่ยวข้องกับการ

ยอมรับนโยบายของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ส่วนกลางได้ดำเนินการในขั้นตอนแรกของระดับมหภาค ในระดับจุลภาคนี้มี 3 ขั้นตอนหลักที่ต้องปฏิบัติ คือ (1) *ขั้นตอนการระดมพลัง (Mobilization)* เป็นขั้นตอนที่หน่วยงานระดับล่างหรือระดับท้องถิ่นจะดำเนินการในสองกิจกรรม คือ การพิจารณารับนโยบาย และการแสวงหาความสนับสนุน จากสมาชิกในหน่วยงาน บุคคลสำคัญ องค์กรอื่นในท้องถิ่น และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกันกำหนดแผนงานหรือโครงการของหน่วยงานระดับล่าง ส่วนการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติจะมีความแตกต่างกันมากน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับ การแสวงหาความสนับสนุนและรวมปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (2) *ขั้นตอนการปฏิบัติ (Deliverer Implementation)* ครอบคลุมถึงกระบวนการในการปรับเปลี่ยนโครงการที่ได้รับการยอมรับแล้วออกมาในรูปของการปฏิบัติจริง เป็นขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้ปฏิบัติโดยตรง ครอบคลุมถึงกระบวนการในการปรับเปลี่ยนนโยบายหรือโครงการที่ได้มีการยอมรับแล้วออกมาในรูปของการปฏิบัติจริง หมายถึงรวมถึงพฤติกรรมที่ผู้ปฏิบัติทำการตัดสินใจหรือกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานประจำขึ้น หรือการนำเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่เห็นว่าเหมาะสมเข้ามาใช้เพื่อทำให้เกิดการปฏิบัติงาน ซึ่งพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้ปฏิบัติในระดับล่างจะขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้ปฏิบัติในแต่ละบุคคล ลักษณะของการปฏิบัติจึงไม่อาจเป็นต้นฉบับเดียวกันได้ (3) *ขั้นตอนการสร้างความต่อเนื่อง (Institutionalization or Continuation)* ครอบคลุมถึงการแสวงหาวิธีการที่จะทำให้นโยบายถูกปรับเปลี่ยนและได้รับการยอมรับเข้าเป็นหน้าที่ประจำวันของผู้ปฏิบัติ เป็นขั้นตอนที่ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติงานในระดับล่างโดยเฉพาะ ในส่วนตัวของผู้บริหารในระดับท้องถิ่นที่จะต้องเป็นตัวนำในการชักจูงให้ผู้ปฏิบัติเห็นความสำคัญของนโยบายดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ในขั้นตอนนี้แนวทางของนโยบายจะถูกปรับเปลี่ยนและได้รับการยอมรับเป็นหน้าที่ประจำวันของผู้ปฏิบัติโดยผู้ปฏิบัติงานเต็มใจที่จะดำเนินงานในลักษณะของงานประจำ ในการสร้างความเป็นปึกแผ่นหรือความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานตามนโยบาย ผู้บริหารต้องใช้แนวความคิดพัฒนาองค์กรการสร้างความแรงจูงใจ การมีส่วนร่วม การจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกผูกพันและยอมรับโครงการ

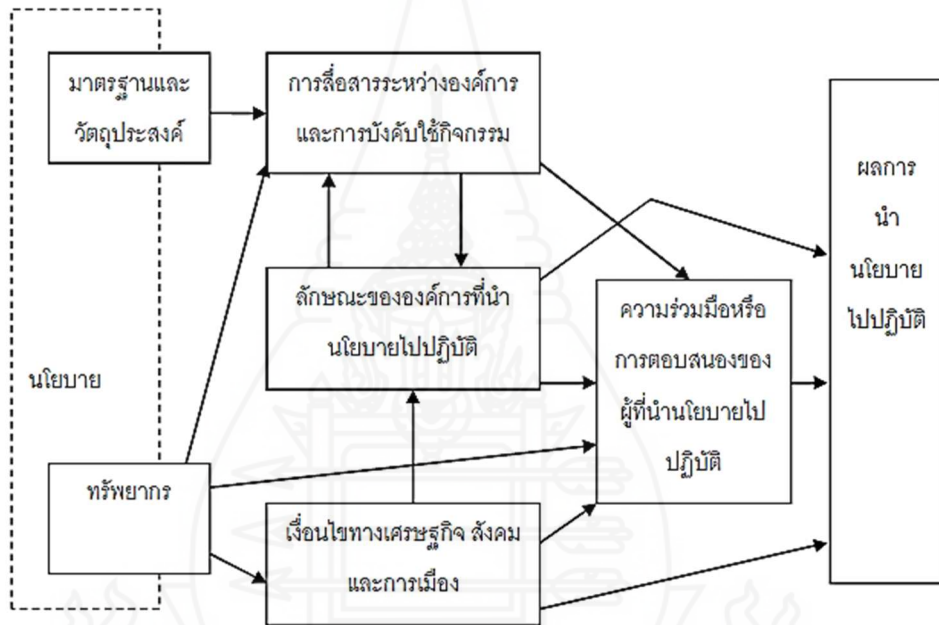
**1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ** ในการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ในเชิงทฤษฎีซึ่งอยู่ในรูปของตัวแบบเชิงทฤษฎีของการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ได้รับการยอมรับ โดยทั่วไปมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดเบื้องต้นที่จะใช้ในการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติในครั้งนี้

ตัวแบบที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไปจากผู้ศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติในการนำมาอธิบายปรากฏการณ์ในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ประกอบไปด้วย ตัวแบบการนำ

นโยบายไปปฏิบัติของ Van Meter and Van Horn ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติของ Sabatier and Mazmanian ตัวแบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของ Edward และตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติของวเรศ จันทรศร อธิบายตามลำดับดังนี้

**1.3.1 ตัวแบบของฟาน มีเตอร์ และฟาน ฮอร์น (Van Meter & Van Horn)**

ตัวแบบนี้มุ่งอธิบายกระบวนการนโยบายไปปฏิบัติ โดยมองจากบนลงล่าง และมุ่งแสดงขั้นตอนของการนำนโยบายไปปฏิบัติ พร้อมกับสรุปว่าตัวแปรที่เชื่อมโยงระหว่างนโยบายและผลการปฏิบัติงาน มีด้วยกัน 6 ปัจจัย ดังต่อไปนี้ (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2551, น. 217)



ภาพที่ 2.1 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติ ของ Van Meter and Van Horn

ที่มา : เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2551, น.218)

1) มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย คือปัจจัยที่กำหนดรายละเอียดของเป้าหมายของนโยบาย การวัดผลการปฏิบัติตามนโยบายจะกระทำการได้ชัดเจนเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความชัดเจนของการกำหนดมาตรฐานนโยบายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ตรงกันข้ามหากวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบายมีความคลุมเครือหรือขัดแย้งกัน ย่อมทำให้ยากต่อการวัดและการนำไปปฏิบัติ ดังนั้นมาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบายจะต้องมีความสอดคล้องกับ



ความเป็นจริง ตัวแปรด้านมาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบายเป็นตัวแปรที่สำคัญในกระบวนการสื่อสารระหว่างองค์กรและผู้ปฏิบัติ ซึ่งหากผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจและให้ความยอมรับในวัตถุประสงค์ของนโยบาย อาจทำให้โยบายนั้นถูกนำไปปฏิบัติอย่างราบรื่น นอกจากนี้ผู้กำหนดนโยบายอาจทำกิจกรรมเพื่อช่วยกระตุ้นให้ผู้มีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบายหรือใช้อำนาจอย่างเหมาะสมเพื่อให้ผู้ปฏิบัติดำเนินการตามที่ต้องการ

2) *ทรัพยากรของนโยบาย* คือสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการบริหารนโยบาย นอกจากนโยบายจะต้องมีเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และตัวชี้วัดที่เป็นมาตรฐานแล้วนโยบายยังประกอบไปด้วยทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นต่อการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติด้วยทรัพยากรในที่นี้หมายถึงเงินงบประมาณ ผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ รวมถึงสิ่งเสริมที่ปวงที่กำหนดไว้ในแผนงานและโครงการ ที่เป็นตัวเร่งให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในแง่ของหลักการการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติโดยทั่วไป ทรัพยากรที่มักเป็นปัญหาคืองบประมาณ ทั้งนี้เพราะในทางปฏิบัติเวลาที่มีการนำนโยบายใดนโยบายหนึ่งไปสู่การปฏิบัติจะพบว่าหลายครั้งงบประมาณไม่เพียงพอ แต่หลายครั้งแม้มีงบประมาณที่เพียงพอแต่ก็ยังไม่ช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ จึงเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าทรัพยากรนโยบายที่เป็นตัวเงินเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะทำให้นโยบายบรรลุผล

3) *การสื่อสารระหว่างองค์กรและการบังคับใช้* หมายถึง การสื่อสารเกี่ยวกับมาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบายเพื่อให้ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติแต่ละหน่วยงานที่ร่วมรับผิดชอบแผนงานโครงการ มีความรู้ความเข้าใจสอดคล้องตรงกัน การนำนโยบายไปปฏิบัติต้องอาศัยการสื่อสารของเป้าหมายและวัตถุประสงค์ไปยังหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องในทุกลำดับชั้นขององค์กร เนื่องจากการสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีความซับซ้อนอยู่แล้ว ผู้สื่อสารเองก็เป็นอุปสรรคหนึ่งที่สำคัญในการสร้างความบิดเบือนของข้อมูลข่าวสาร การสร้างความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องมีกระบวนการสื่อสารที่ชัดเจน เทียบตรง และสม่ำเสมอที่สำคัญต้องไม่มีการปิดบังข่าวสารระหว่างกัน กระบวนการสื่อสารประกอบไปด้วยกิจกรรมการกระตุ้น และการสนับสนุนที่สำคัญ 2 ลักษณะคือ ลักษณะแรก การให้คำแนะนำด้านเทคนิคและความช่วยเหลือโดยหน่วยงานระดับบน เพื่อช่วยให้หน่วยงานระดับล่างดำเนินการตามที่ต้องการ และลักษณะที่สอง หน่วยงานระดับบนอาจพิจารณาให้การสนับสนุนได้หลายรูปแบบทั้งเป็นผลด้านลบและด้านบวก ต่อหน่วยงานระดับล่าง การสื่อสารที่ดีต้องมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วย ซึ่งการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพก็คือการใช้ทรัพยากรในขั้นต่ำสุด ส่วนการสื่อสารที่มีประสิทธิผลหมายถึงข้อมูลที่ส่งกับความหมายของข้อมูลที่ส่งมีความตรงกัน หรือข่าวสารที่ผู้รับข่าวสารแปลตรงกับข่าวสารที่ผู้ส่งข่าวสารตั้งใจส่ง เป็นต้น

4) ลักษณะของหน่วยงานหรือองค์การที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ในที่นี้หมายถึง สมรรถนะของบุคลากรในหน่วยงาน ระดับความเคร่งครัดในการควบคุมบังคับบัญชา ทรัพยากรทางการเมืองของหน่วยงาน ระดับการสื่อสารและความเป็นระบบเปิดขององค์กร Van Meter and Van Horn ได้กล่าวถึงลักษณะขององค์การที่นำนโยบายไปปฏิบัติไว้ว่ามี 2 องค์ประกอบ คือ ลักษณะของโครงสร้างอย่างเป็นทางการขององค์การ และลักษณะอย่างไม่เป็นทางการของบุคลากรในองค์การ ทั้งสองยังได้เสนอลักษณะของหน่วยงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วย ปริมาณ และความสามารถของบุคลากรในหน่วยงาน ระดับของการควบคุมที่เป็นลำดับขั้นในการตัดสินใจ และการดำเนินการทรัพยากรทางการเมืองของหน่วยงาน เช่น แรงสนับสนุนจากผู้บริหารหรือนักการเมือง ความสามารถในการยื่นหยัดของหน่วยงาน ระดับของการสื่อสารแบบเปิด เช่น การมีเครือข่ายการสื่อสารที่เป็นอิสระ การเชื่อมโยงอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการของผู้กำหนดคน นโยบายและผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นต้น

5) เจือจางทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เป็นที่ทราบกันอย่างกว้างขวางว่าเจือจางและทรัพยากรทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองมีผลสำคัญต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างมากทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม เป็นปัจจัยสำคัญในฐานะสภาพแวดล้อมของผลผลิตนโยบายซึ่งกระทบต่อกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ ตัวอย่างการศึกษาปัจจัยแวดล้อมเหล่านี้ เช่น การศึกษาว่าความเห็นสาธารณะต่อนโยบายเป็นอย่างไร ชนชั้นนำพอใจหรือไม่พอใจ นโยบายที่นำไปปฏิบัติ กลุ่มหลากหลายในสังคมรวมทั้งกลุ่มผลประโยชน์ภาคเอกชนคัดค้านหรือสนับสนุนการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นอย่างไร เป็นต้น

6) ความร่วมมือหรือการตอบสนองของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ความเข้าใจของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติมีส่วนสำคัญและถือว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ของนโยบายมากที่สุดปัจจัยหนึ่ง องค์ประกอบของปัจจัยนี้เน้นไปที่ตัวผู้ปฏิบัติซึ่งมี 3 ประการคือ ประการแรก การรับรู้และความเข้าใจของผู้ปฏิบัติที่มีต่อนโยบาย ประการที่สอง ทิศทางการตอบสนองต่อนโยบายของผู้ปฏิบัติ และประการที่สาม ระดับการยอมรับในตัวนโยบายของผู้ปฏิบัติ ซึ่งทั้งสามประการเป็นเงื่อนไขที่มีอยู่ในตัวผู้ปฏิบัติทุกคน นโยบายนั้นอาจไม่ประสบความสำเร็จหากเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของนโยบายนั้นได้รับการปฏิเสธจากผู้ปฏิบัติตั้งแต่ต้น เนื่องจากเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั้นขัดต่อค่านิยมในตัวผู้ปฏิบัติหรือขัดแย้งต่อผลประโยชน์หรือความสนใจของผู้ปฏิบัติ ซึ่งปัญหาเหล่านี้สามารถแก้ไขได้โดยการให้ผู้ปฏิบัติเข้ามามีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของนโยบายตั้งแต่เริ่มต้นนั่นเอง

**1.3.2 ตัวแบบของเอ็ดเวิร์ดส์ที่สาม (Edwards III)** ตัวแบบนี้เป็นการมองแบบบนลงล่างเหมือนตัวแบบของฟาน มีเตอร์ และฟานฮอร์น สำหรับเอ็ดเวิร์ดส์ที่สาม เขาระบุว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติมี 4 ปัจจัยได้แก่ (Edwards III, 1980 อ้างถึงใน เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2551: 219)

1) **การสื่อสาร (Communication)** เพื่อให้การนำนโยบายไปปฏิบัติมีประสิทธิภาพ ผู้ที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องมีการถ่ายทอดคำสั่งไปสู่บุคลากร ผู้ปฏิบัติอย่างเหมาะสม กล่าวคือ มีความชัดเจน เทียงตรง และคงเส้นคงวา หากไม่มีการระบุอย่างชัดเจนผู้ปฏิบัติอาจจะเข้าใจผิดและก่อให้เกิดความสับสนจนผู้ปฏิบัติไม่แน่ใจว่าจะต้องทำอะไร การสื่อข้อความที่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นสาเหตุให้ผู้ปฏิบัติต้องใช้ดุลยพินิจของตนเพื่อพยายามที่จะแปลความเป็นนามธรรมของนโยบายให้เป็นรูปธรรมที่สามารถปฏิบัติได้ และเมื่อเป็นเช่นนี้อาจทำให้การใช้ดุลยพินิจของผู้ปฏิบัติแตกต่างไปจากความตั้งใจของผู้ตัดสินใจนโยบาย ดังนั้นแนวทางการปฏิบัติที่ได้รับการถ่ายทอดที่ไม่ถูกต้อง บิดเบือน หรือคลุมเครือ และไม่มีความคงเส้นคงวา จะกลายเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ ในทางตรงกันข้าม ถ้าคำสั่งในการนำนโยบายไปปฏิบัติตายตัวเกินไป อาจเป็นอุปสรรคต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติได้ เพราะจะไม่ก่อให้เกิดการสร้างสรรค์และการปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์หรือนำไปใช้จริงไม่ได้ในเชิงปฏิบัติ ผลกระทบของการสื่อข้อความต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติอาจมีใช้ผลกระทบทางตรงเท่านั้น แต่ยังก่อให้เกิดผลกระทบทางอ้อมผ่านปัจจัยทรัพยากร ทักษะของผู้ปฏิบัติ และโครงสร้างระบบราชการไปสู่การนำนโยบายไปปฏิบัติอีกด้วย

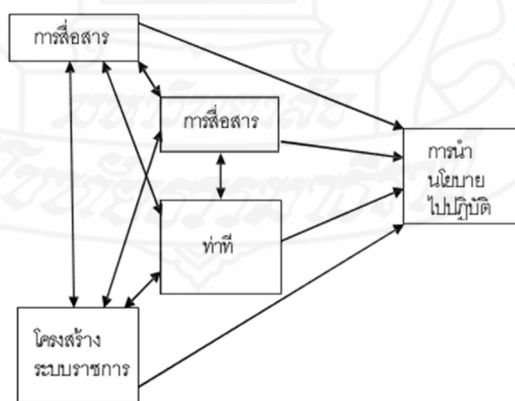
2) **ทรัพยากร (Resources)** แม้ว่าคำสั่งการหรือแนวทางนำนโยบายไปปฏิบัติจะมีความชัดเจนและมีถ่ายทอดข้อความที่เที่ยงตรงเพียงใด หากผู้ที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติขาดทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานการนำนโยบายไปปฏิบัติก็อาจไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งทรัพยากรที่สำคัญในการนำนโยบายไปปฏิบัติหมายถึงถึงจำนวนบุคลากรที่พอเหมาะและมีความชำนาญเพียงพอในการทำงาน มีระบบสารสนเทศที่สอดคล้องและพอเพียง และได้รับความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี หากผู้มีอำนาจต้องการมั่นใจว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติจะเป็นไปตามความตั้งใจจะต้องจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงาน เครื่องมือ หรืองบประมาณที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานให้เหมาะสมเป็นต้น

3) **ท่าทีของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ (Dispositions of the implementers)** เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยการนำนโยบายไปปฏิบัติจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติไม่เพียงแต่จะต้องรู้ว่าตนเองต้องทำอะไรและมีความสามารถ

ที่จะทำเท่านั้น แต่ผู้ปฏิบัติต้องมีความปรารถนาที่จะกระทำให้สำเร็จด้วย ทั้งนี้เพราะการที่ผู้ปฏิบัติอาจใช้ดุลยพินิจของตนเมื่อมีความเป็นอิสระจากผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้กำหนดนโยบาย และเหตุผลอื่นคือความซบซึ้งของตัวนโยบายเอง การที่ผู้ปฏิบัติใช้ดุลยพินิจของตนนั้นย่อมขึ้นอยู่กับจุดยืนหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติแต่ละคนที่มีต่อนโยบายในทางกลับกัน ทัศนคติของผู้ปฏิบัติจะได้รับอิทธิพลจากเป้าหมายของนโยบาย โดยผู้ปฏิบัติจะพิจารณาว่านโยบายมีผลต่อผลประโยชน์ขององค์กรและบุคลากรอย่างไร

4) โครงสร้างระบบราชการ (Bureaucratic structure) การนำนโยบายไปปฏิบัติอาจจะประสบปัญหาจากการที่โครงสร้างของระบบราชการไม่สอดคล้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ การแบ่งส่วนงานขององค์กรอาจจะเป็นอุปสรรคต่อการประสานที่จำเป็นสำหรับการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ เมื่อผู้ปฏิบัติในองค์กรต้องทำงานใหม่ที่ไม่คุ้นเคยหรือขัดแย้งกับระบบเดิมอาจก่อให้เกิดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง โดยการทำให้ล่าช้าทำให้สูญเสียหรือการกระทำที่ไม่พึงปรารถนา

ตัวแบบของเอ็ดเวิร์ดส์ที่สาม เกิดจากการเริ่มต้นด้วยการตั้งคำถามว่าอะไรเป็นเงื่อนไขขั้นต้นของการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จ ขณะเดียวกันอะไรเป็นอุปสรรคของความสำเร็จดังกล่าว ซึ่งคำตอบที่ได้รับ คือ การสื่อสาร ทรัพยากร ทำที่หรือทัศนคติ และโครงสร้างระบบราชการ เหตุผลของเอ็ดเวิร์ดส์ที่สาม คือ ปัจจัยดังกล่าวมีผลพร้อมกันทั้งด้านบวกและลบต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งเขาเห็นว่าต้องมองการทำงานของปัจจัยทั้งหมดพร้อมกัน เมื่อเข้าใจแล้วก็สามารถแยกออกมาพิจารณาหลักการแต่ละด้าน แต่เขาย้ำว่าถึงอย่างไรก็ต้องมองการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกระบวนการที่พลวัต ซึ่งเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลายปัจจัยพร้อม ๆ กัน



ภาพที่ 2.2 ผลกระทบต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อม.

**1.3.3 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติของซาบาตีเยร์และแมซมานิเยน (Sabatier and Mazmanian)** เป็นตัวแบบบนกลางเหมือนตัวแบบของเอ็ดเวิร์ดส์ที่สาม แต่เป็นตัวแบบที่อธิบายได้ครอบคลุมกว่าตัวแบบของเอ็ดเวิร์ดส์ที่สาม เนื่องจากขยายปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติละเอียดยิ่งขึ้น ดังที่แสดงในภาพที่ 2.3

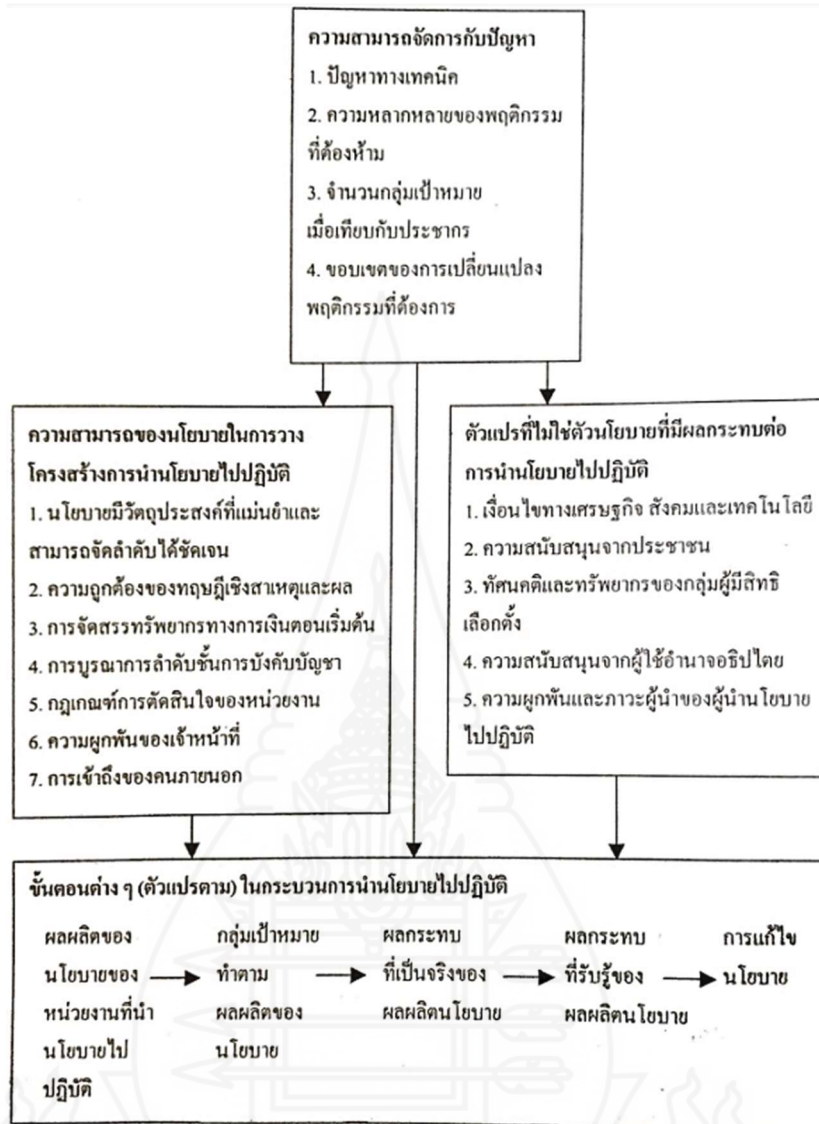
1) *ความสามารถจัดการกับปัญหา (Tractability of the problems)* ตัวแปรกลุ่มแรกเป็นตัวแปรอิสระที่กำหนดว่าปัญหาของนโยบายที่ศึกษาสามารถจัดการได้มากน้อยแค่ไหน ซึ่งต้องพิจารณาตัวแปรกลุ่มนี้ก่อน เนื่องจากปัญหาของนโยบายแต่ละอย่างมีความยากง่ายต่างกัน ตัวแปรในกลุ่มแรกจำแนกออกเป็น 4 ตัวแปร คือ

(1) *ปัญหาทางเทคนิค (Technical difficulties)* หมายถึง ปัญหาทางเทคนิคมีมากหรือน้อย โดยดูจากเงื่อนไขทางเทคนิค ตัวชี้วัด และความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลระหว่างทฤษฎีกับการปฏิบัติ หากปัญหามีน้อยก็จัดการได้ง่าย แต่ถ้ามีมากก็จัดการได้ยาก

(2) *ความหลากหลายของพฤติกรรมที่ต้องห้าม (Diversity of proscribed behavior)* หมายความว่า พฤติกรรมที่ห้ามไม่ให้ทำ หรือต้องควบคุมนั้นมีมากหรือน้อย หากมีมากก็ไม่สามารถกำหนดระเบียบให้ชัดเจนและต้องปล่อยให้มีการใช้ดุลพินิจตัดสิน แต่กลับกันหากพฤติกรรมที่ควบคุมมีไม่ก็อย่างก็สามารถกำหนดระเบียบให้ชัดเจนได้โดยง่าย

(3) *จำนวนกลุ่มเป้าหมายเมื่อเทียบกับประชากร (Target group as a percentage of the population)* ข้อนี้เกี่ยวข้องกับความสามารถจัดการกับปัญหา เพราะถ้ากลุ่มเป้าหมายมีไม่มากก็สามารถระดมทรัพยากรมาปฏิบัติงานให้บรรลุความสำเร็จได้

(4) *ขอบเขตของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ต้องการ (Extent of behavioral change required)* หมายความว่า นโยบายมักมีการกำหนดวัตถุประสงค์ให้เปลี่ยนพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย กระนั้นก็ขึ้นอยู่กับขอบเขต เพราะถ้าต้องการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมาก การเปลี่ยนแปลงย่อมกระทำได้ยาก แต่กลับกันถ้าเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมน้อย ก็สามารถนำนโยบายไปปฏิบัติได้ง่ายกว่า



ภาพที่ 2.3 ตัวแปรที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ.

ที่มา : เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2551, น.223)

2) **ความสามารถของนโยบายในการวางโครงสร้างการนำนโยบายไปปฏิบัติ** (*Ability of statute to structure implementation*) ตัวแปรในกลุ่มที่สองยังคงเป็นตัวแปรอิสระ หมายถึง การเขียนรายละเอียดของนโยบายเกี่ยวกับขอบเขตของวัตถุประสงค์ การเลือกสถาบันที่จะนำนโยบายไปปฏิบัติ และการจัดทรัพยากรให้กับสถาบัน รวมไปถึงเรื่องอื่น ๆ ได้แก่ การให้ความรู้และแนวทางปฏิบัติแก่ผู้ปฏิบัติ การกำหนดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในนโยบาย หรือ

พระราชบัญญัติที่ออกโดยสภานิติบัญญัติ หรือคำพิพากษาของศาล หรือคำสั่งของฝ่ายบริหาร ซึ่งจะสามารถกำหนดกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติมากหรือน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับตัวแปร 7 ตัว ได้แก่

(1) *นโยบายมีวัตถุประสงค์ที่แน่นอนและสามารถจัดลำดับได้ชัดเจน (Precision and clear ranking of legal objectives)* หมายความว่า นโยบายนั้นมีวัตถุประสงค์ชัดเจนเพียงใด นโยบายที่มีความชัดเจนจะช่วยให้ประเมินผลได้ง่ายและเป็นทิศทางสำคัญของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ตลอดจนเป็นที่มาของความสนับสนุนทางด้านทรัพยากร เนื่องจากเห็นได้ชัดว่าสภาพที่เป็นอยู่มีช่องว่างจากวัตถุประสงค์เพียงใด และควรสนับสนุนทรัพยากรด้านใดบ้าง

(2) *ความถูกต้องของทฤษฎีเชิงสาเหตุและผล (Validity of the casual theory)* หมายความว่า นโยบายทุกอย่างต้องมีทฤษฎีสนับสนุนว่าสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ทฤษฎีที่ดีนั้นมีลักษณะ 2 ประการ คือ มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลระหว่างนโยบายกับ ความสำเร็จ และผู้เอนโยบายไปปฏิบัติต้องเข้าใจวัตถุประสงค์และมีอำนาจเพียงพอที่จะดำเนินการให้สำเร็จ

(3) *การจัดสรรทรัพยากรทางการเงินตอนเริ่มต้น (Initial allocation of financial resources)* หมายความว่า นโยบายต้องมีเงินเพียงพอตั้งแต่ตอนเริ่มต้น เพราะเงินเป็นปัจจัยสำคัญของการดำเนินนโยบาย เช่น การจ้างเจ้าหน้าที่และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ฉะนั้นการทำตามนโยบายจึงต้องมีเงินอย่างน้อยจำนวนหนึ่งที่ทำให้มั่นใจว่าการปฏิบัติตามนโยบายจะประสบความสำเร็จ

(4) *การบูรณาการลำดับชั้นการบังคับบัญชาภายในสถาบันและระหว่างสถาบัน ที่นำนโยบายไปปฏิบัติ (Hierarchical integration within and among implementing institutions)* ปัญหาที่ยากที่สุดของการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ การประสานงานภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ เพราะว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติต้องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอกและเป็นการบริหารต่างระดับกัน ดังนั้น หากนโยบายต้องการประสานงานภายนอกมากเท่าใด โอกาสที่จะนำไปปฏิบัติได้สำเร็จก็มียากเท่านั้น

(5) *กฎเกณฑ์การตัดสินใจของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ (Decision rules of implementing agencies)* หมายความว่า กฎเกณฑ์การตัดสินใจของหน่วยงานมีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ หากกฎเกณฑ์เหล่านี้ชัดเจน การตัดสินใจและการทำตามนโยบายก็จะเป็นไปโดยง่าย

(6) *ความผูกพันของเจ้าหน้าที่ต่อวัตถุประสงค์ของนโยบาย (Official's commitment to statutory objectives)* หมายความว่า ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติต้องยึดมั่นต่อวัตถุประสงค์ของนโยบาย จึงจะนำนโยบายไปปฏิบัติได้สำเร็จ หากไม่ยึดมั่น การนำสิ่งใหม่ไปปฏิบัติก็มักเผชิญกับการต่อต้าน และทำให้ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติท้อถอย

(7) การเข้าถึงนโยบายของบุคคลภายนอก (*Formal access by outsiders*) หมายความว่า บุคคลภายนอกมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในนโยบาย ทำให้เกิดพลังการสนับสนุนจากภายนอก ซึ่งเป็นปัจจัยของความสำเร็จที่สำคัญ การมีส่วนร่วมจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับกรอบการออกแบบนโยบาย

3) ตัวแปรที่ไม่ใช่ตัวนโยบายที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ (*Nonstatutory variables affecting implementation*) ตัวแปรกลุ่มนี้เป็นตัวแปรอิสระอีกเช่นกัน กลุ่มตัวแปรกลุ่มที่กล่าวถึงว่าพระราชบัญญัติที่ออกจากสภาหรือนโยบายของฝ่ายบริหารเป็นตัวกำหนดโครงสร้างของการนำนโยบายไปปฏิบัติ แต่นอกจากพระราชบัญญัติหรือนโยบายแล้ว การนำนโยบายไปปฏิบัติยังได้รับอิทธิพลจากแรงผลักดันด้านอื่นอีก ได้แก่ ความสนับสนุนทางการเมืองและเงื่อนไขทางสังคม เศรษฐกิจและเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วยตัวแปร 4 ประการ ดังนี้

(1) เงื่อนไขทางสังคม เศรษฐกิจและเทคโนโลยี (*Socioeconomic conditions and technology*) หมายความว่า เงื่อนไขต่าง ๆ มีผลต่อความสำเร็จของนโยบาย เช่น เงื่อนไขที่ต่างกันย่อมทำให้ประชาชนรับรู้ปัญหาต่างกัน หรือเวลาเปลี่ยนไปเงื่อนไขอาจเปลี่ยน ทำให้เกิดปัญหาใหม่ ๆ ซึ่งความสนับสนุนทางการเมืองอาจเปลี่ยนไปในทางบวกหรือทางลบก็ได้ ฉะนั้น เมื่อเงื่อนไขเปลี่ยน การนำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องยืดหยุ่นตามไปด้วย

(2) ความสนับสนุนของประชาชน (*Public support*) หมายความว่า ประชาชนอาจสนับสนุนนโยบายมากขึ้นหรือน้อยลง ซึ่งเป็นผลให้การนำนโยบายไปปฏิบัติประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว แต่โดยปกติแล้ว ความสนใจของประชาชนจะเป็นวงจร เริ่มจากสนใจอย่างมาก แล้วค่อย ๆ ลดลง เพราะการเข้าใจปัญหาที่เป็นจริง แต่จากนั้นก็อาจเกิดเป็นปัญหาใหม่หรือเรื่องอื่น ๆ ความสนใจของประชาชนก็จะเปลี่ยนไป หรืออาจวกกลับมาสู่เรื่องเก่า ๆ อีก

(3) ทักษะและทรัพยากรของกลุ่มผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (*Attitudes and resources constituency groups*) หมายความว่า กลุ่มผู้มีสิทธิเลือกตั้งอาจมีทัศนคติอย่างใดอย่างหนึ่งต่อนโยบาย หรืออาจเปลี่ยนทัศนคติต่อนโยบาย ทำให้ความสำเร็จของนโยบายเปลี่ยนตามไปด้วย เช่น กลุ่มผู้มีสิทธิเลือกตั้งสนใจเรื่องสิ่งแวดล้อม การคุ้มครองผู้บริโภค หรือการช่วยเหลือ นักเรียนที่ยากจน หรืออาจหันไปสนใจเรื่องอื่นไปเรื่อย ๆ ทรัพยากรที่ใช้กับนโยบายก็เปลี่ยนไปเรื่อย ๆ เช่นกัน

(4) ความสนับสนุนจากใช้อำนาจอธิปไตย (*Support from sovereigns*) ผู้ใช้อำนาจอธิปไตย เช่น ฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหารและศาล มีอำนาจสนับสนุนหรือไม่สนับสนุนการนำนโยบายไปปฏิบัติ เช่น ควบคุมนโยบาย อนุมัติงบประมาณ แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ



(5) ความผูกพันและภาวะผู้นำของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ (*Commitment and leadership skill of implementing officials*) ตัวแปรข้อนี้มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติมากที่สุด ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ข้อ ข้อแรก ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติสามารถจัดลำดับความสำคัญของทิศทางและลำดับความสำคัญของวัตถุประสงค์ของนโยบายได้ และข้อที่สอง ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติมีทักษะในการจัดลำดับความสำคัญ เช่น รู้ว่าจะใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อเป้าหมายอะไรบ้าง

4) ขั้นตอนต่าง ๆ หรือตัวแปรตามในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ (*Stages or dependent variables in the implementation process*) ตัวแปรกลุ่มนี้ต่างไปจากกลุ่มอื่น ๆ เพราะเป็นตัวแปรตาม ซึ่งเป็นผลมาจากตัวแปรอิสระทั้งสามมาจากตัวแปรอิสระทั้งสามกลุ่มข้างต้น สำหรับตัวแปรตามมี 5 ตัว ได้แก่

(1) ผลผลิตของนโยบายของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ (*Policy outputs of implementing agencies*) หมายถึง การกระทำของหน่วยงานที่ก่อให้เกิดผลผลิตตามนโยบาย ได้แก่ การแปลงวัตถุประสงค์ของนโยบายไปเป็นกฎระเบียบ มาตรฐานการทำงาน การตัดสินใจ อนุมัติ เช่น ออกใบอนุญาต และการบังคับให้เป็นไปตามที่ตัดสินใจ โดยเฉพาะการให้บริการ ตามนโยบาย

(2) กลุ่มเป้าหมายทำตามผลผลิตนโยบาย (*Target group compliance with policy outputs*) กลุ่มเป้าหมายจะทำตามนโยบายหรือไม่ ขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ว่าเขาได้หรือเสียจากนโยบาย และขึ้นอยู่กับความกลัวลงโทษ รวมทั้งทัศนคติและต้นทุนในการทำตามของกลุ่มเป้าหมาย เช่น กรณีที่ครูในโรงเรียนไม่ทำตามนโยบายการสอนแบบใหม่ที่เน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลางก็เพราะทำได้ยาก ครูต้องเอาใจใส่ต่อนักเรียนเป็นพิเศษและต้องใช้เวลามาก

(3) ผลกระทบที่เป็นจริงของผลผลิตนโยบาย (*Actual impacts of policy outputs*) ผลกระทบ หมายถึง ผลที่เกิดจากการนำผลผลิตไปใช้ประโยชน์ นโยบายเกิดผลกระทบที่ต้องการต่อเมื่อเป็นไปตามเงื่อนไข คือ ผลผลิตของการนำนโยบายไปปฏิบัติสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ กลุ่มเป้าหมายทำตามผลผลิตดังกล่าว ไม่เกิดการทำลายผลผลิตหรือผลกระทบจากกฎหมายขัดแย้งกันเอง และนโยบายมีทฤษฎีสาเหตุและผลเพียงพอ ซึ่งเชื่อมโยงพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายเข้ากับการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

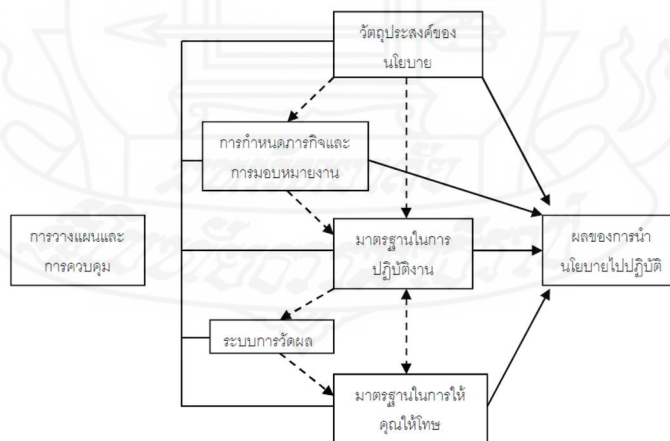
(4) ผลกระทบที่รับรู้ของผลผลิตนโยบาย (*Perceived impacts of policy outputs*) นอกจากดูผลกระทบที่แท้จริงแล้ว ต้องดูผลกระทบที่รับรู้จากกลุ่มผู้มีสิทธิเลือกตั้ง และผู้มีอำนาจ เนื่องจากผลกระทบที่รับรู้ในที่สุดอาจถูกนำไปปรับปรุงนโยบายต่อไป

(5) การแก้ไขนโยบาย (*Major revision in statute*) เมื่อพระราชบัญญัติผ่านจากสภานิติบัญญัติแล้ว ก็เริ่มนำนโยบายไปปฏิบัติ แต่เมื่อดำเนินนโยบายแล้ว ก็ควรนำ

ข้อบกพร่องมาแก้ไขหรือกำหนดนโยบายใหม่ ความพยายามในการเปลี่ยนแปลงนี้ถือว่าเป็นหน้าที่อันหนึ่งของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขต่าง ๆ รวมทั้งทรัพยากร และความสนับสนุนหรือไม่สนับสนุนของผู้มีอำนาจ

**1.3.4 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติของ วรเดช จันทรศร** ได้ทำการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติจากผลงานของนักวิชาการที่มีชื่อเสียงหลายท่านและสังเคราะห์ออกมาเป็นตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ครอบคลุมในสิ่งที่นักวิชาการในอดีตกล่าวถึงมากพอสมควร โดยเสนอไว้ 6 ตัวแบบ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (วรเดช จันทรศร, 2551: 129)

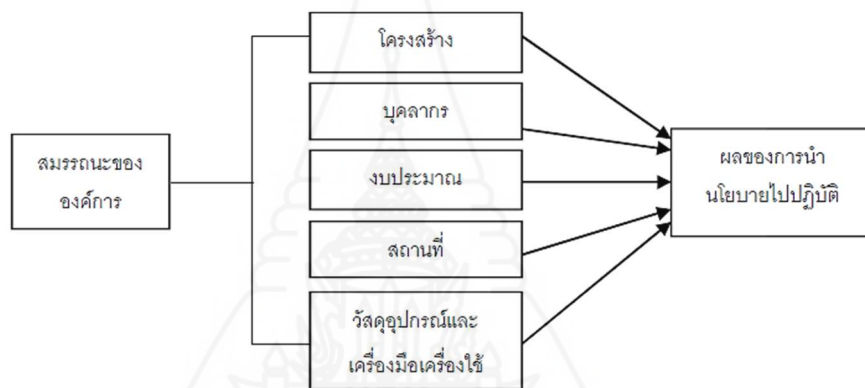
1) **ตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล (Rational Model)** ตัวแบบนี้ยึดฐานคติอยู่ที่การกำหนดวัตถุประสงค์และภารกิจที่ชัดเจน มีการมอบหมายงาน มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานให้แก่หน่วยงานย่อยต่าง ๆ ขององค์การ ตลอดจนระบบการให้คุณให้โทษ มีระบบวัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติเข้าใจว่าอะไรคือเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่ผู้กำหนดนโยบายต้องการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติสามารถกำหนดภารกิจมอบหมายงานหรือกำหนดความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของนโยบาย ซึ่งจะช่วยให้การประสานการปฏิบัติงานเป็นไปโดยราบรื่น นอกจากนี้การกำหนดมาตรฐานในการทำงานยังอำนวยความสะดวกให้เกิดระบบการประเมินผลที่สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ เป็นการง่ายที่ผู้บริหารนโยบายสามารถควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายได้อย่างตลอดเวลาและต่อเนื่อง ในประเด็นสุดท้าย ระบบการประเมินผลที่สมบูรณ์และการมีมาตรฐานในการทำงานที่เด่นชัดจะช่วยเสริมสร้างให้มาตรฐานการปฏิบัติงานสูงขึ้นอีกด้วย ดูกรอบแนวคิดตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผลได้ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 ตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล.

ที่มา : วรเดช จันทรศร (2551, น.131)

2) *ตัวแบบด้านการจัดการ (Management Model)* ตัวแบบนี้ตั้งอยู่บนแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีองค์การ เน้นให้ความสนใจไปที่สมรรถนะขององค์การเพราะเชื่อว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับองค์การที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติว่ามีขีดความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความคาดหวังเพียงใด นโยบายที่จะประสบความสำเร็จได้จะต้องอาศัยโครงสร้างขององค์การที่เหมาะสม บุคลากรที่อยู่ในองค์การจะต้องมีความรู้ความสามารถทั้งทางด้านการบริหารและด้านเทคนิคอย่างเพียงพอ นอกจากนี้องค์การยังต้องมีการวางแผนเตรียมการหรือมีความพร้อมทั้งด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ และงบประมาณ ดูกรอบแนวคิดตัวแบบด้านการจัดการได้จากภาพที่ 2.5

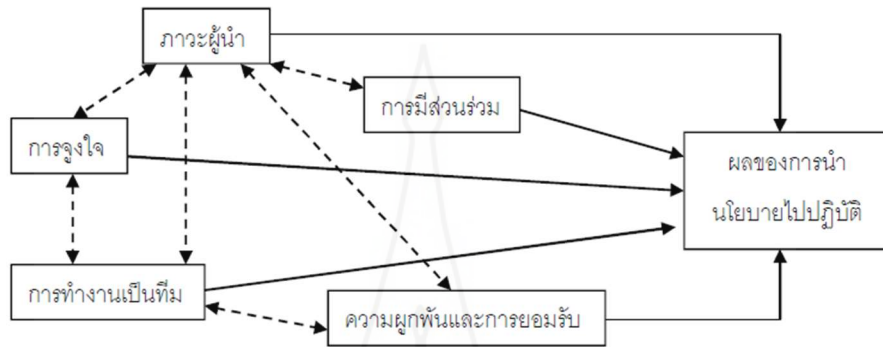


ภาพที่ 2.5 ตัวแบบทางด้านการจัดการ.

ที่มา : วรเดช จันทรศร (2551: 134)

3) *ตัวแบบด้านการพัฒนาองค์การ (Organization Development Model)* ตัวแบบนี้เน้นศึกษาปัญหาของการนำนโยบายไปปฏิบัติในแง่ของการสร้างความผูกพัน และการยอมรับ เพื่อมุ่งสนองตอบตามความต้องการทางจิตวิทยาและทางสังคมของมนุษย์ เน้นที่การมีส่วนร่วมขององค์การเป็นสำคัญ โดยมาจากความเชื่อพื้นฐานว่าการนำนโยบายมาปฏิบัติให้บังเกิดความสำเร็จน่าจะเป็นเรื่องของการจูงใจ การใช้ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การสร้างความผูกพันของสมาชิกในองค์การ การมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดการยอมรับ ตลอดจนการสร้างทีมงานมากกว่าการมุ่งใช้การควบคุม หรือใช้อำนาจทางรูปนัยของผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้เพราะการแบ่งแยกกว่าการกำหนดนโยบายเป็นเรื่องที่ควรมาจากระดับสูง และการปฏิบัติตามนโยบายเป็นเรื่องของผู้ที่อยู่ในระดับล่าง เป็นเรื่องที่ขัดกับสภาพความเป็นจริง การทำให้ผู้ปฏิบัติตระหนักในความสำเร็จของนโยบาย

และเห็นว่าความสำเร็จของนโยบายคือความสำเร็จของผู้ปฏิบัติและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนจึงน่าจะส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติมากกว่ากลยุทธ์อื่น ๆ คูกรอบแนวคิดตัวแบบด้านการพัฒนาองค์การดังภาพที่ 2.6

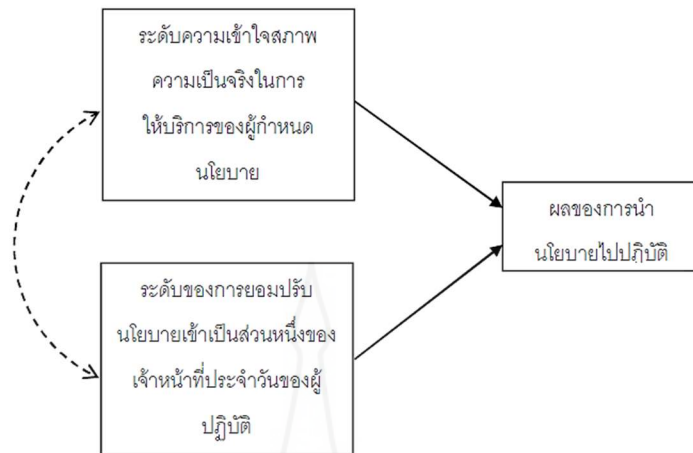


ภาพที่ 2.6 ตัวแบบด้านการพัฒนาองค์การ

ที่มา : วรเดช จันทรศร (2551, น.136)

#### 4) ตัวแบบทางกระบวนการของระบบราชการ (Bureaucratic Processes Model)

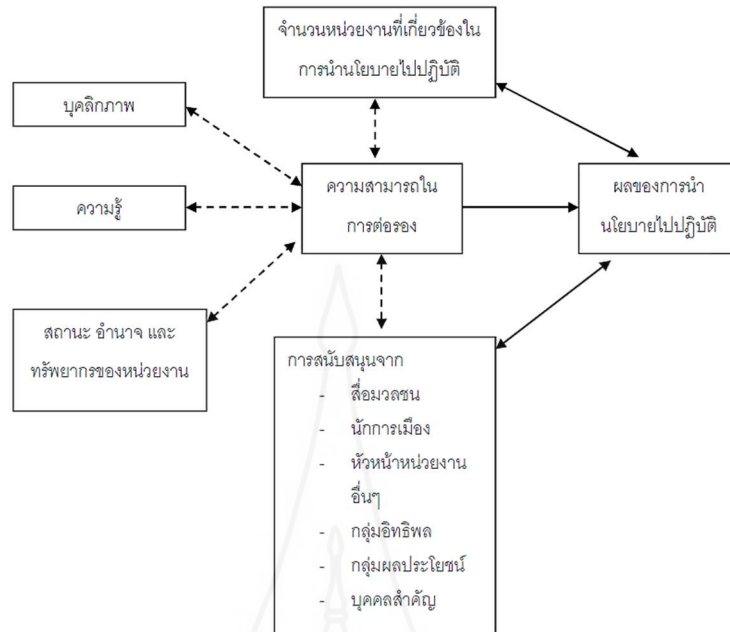
ตัวแบบนี้พัฒนามาจากแนวคิดของนักสังคมวิทยาองค์การที่พยายามสร้างกรอบการมองหาสภาพความเป็นจริงทางสังคมในองค์การ โดยมีความเชื่อว่าอำนาจขององค์การไม่ได้อยู่ที่ตำแหน่งที่มีอยู่อย่างเป็นทางการแต่มีอยู่กระจัดกระจายในองค์การ กล่าวคือสมาชิกขององค์การทุกคนมีอำนาจในแง่ของการใช้วิจารณ์ญาณ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้าราชการที่มีหน้าที่ต้องติดต่อและให้บริการประชาชนโดยที่ผู้บังคับบัญชาไม่อาจควบคุมได้ การส่งนโยบายใหม่ ๆ ที่จะไปมีผลกระทบหรือเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติในวิถีชีวิตประจำวันของข้าราชการเหล่านี้มักจะไร้ผล นอกเสียจากข้าราชการเหล่านี้จะยอมรับ หรือปรับนโยบายปฏิบัติเหล่านั้นเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ประจำวัน ดังนั้นความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติจึงไม่ใช่เป็นเรื่องของการบริหารที่ขาดประสิทธิภาพ แต่เกิดจากผู้กำหนดนโยบายหรือผู้บริหารนโยบายไม่เข้าใจสภาพความเป็นจริงของการปฏิบัติในหน่วยงานราชการมากกว่า คูกรอบแนวคิดตัวแบบกระบวนการของระบบราชการดังภาพที่ 2.7



ภาพที่ 2.7 ตัวแบบทางกระบวนการของระบบราชการ

ที่มา : วรเดช จันทรร (2551, น.138)

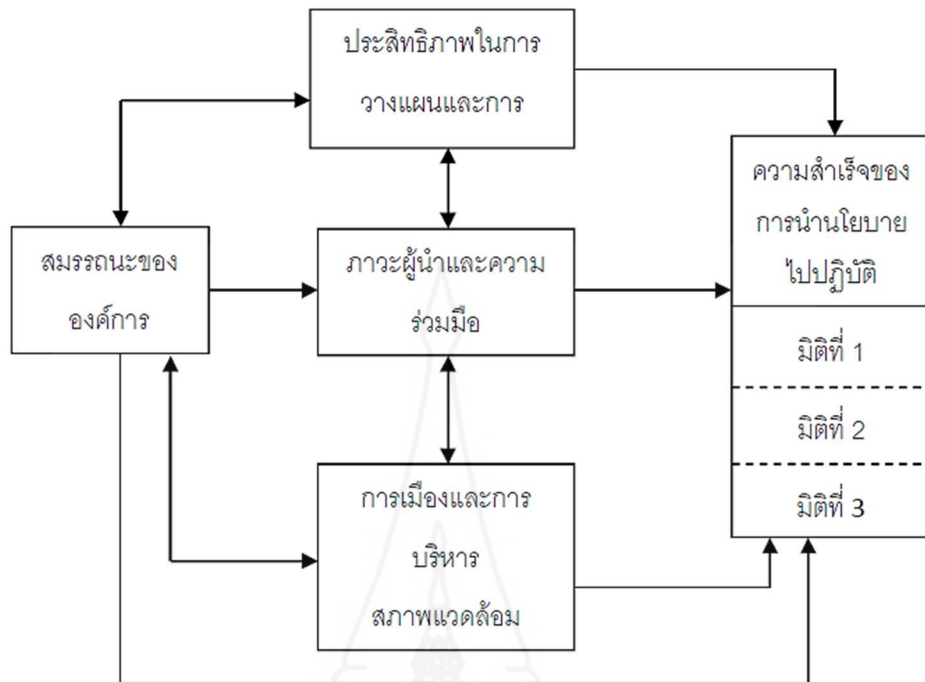
5) *ตัวแบบทางการเมือง (Political Model)* ตัวแบบนี้เชื่อว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติเกิดจากความสามารถของบุคคลที่เป็นตัวแทนองค์กร และความสัมพันธ์กับปัจจัยภายนอกองค์กร โดยเห็นว่าการสร้างการยอมรับ และการมีส่วนร่วม เป็นสิ่งที่ยากที่จะเกิดขึ้นได้ แต่ความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ธรรมชาติที่เกิดขึ้นในองค์กร และในระบบสังคมทั่วไป การหวังที่จะให้ทุกฝ่ายเห็นชอบและปฏิบัติตามนโยบายเป็นสิ่งที่ยาก เพราะนโยบายคือการเมือง เป็นเรื่องของการจัดสรรสิ่งที่มีคุณค่าให้แก่สังคมซึ่งจะมีทั้งผู้ได้ประโยชน์และผู้เสียประโยชน์ และเป็นเรื่องธรรมดาที่ทุกฝ่ายจะต้องปกป้องผลประโยชน์ของตนเองก่อน ดังนั้นการนำนโยบายไปปฏิบัติจึงเป็นเรื่องของการเผชิญหน้า การบริหารความขัดแย้ง การแสวงหาผู้สนับสนุน หรือการยอมรับ การโฆษณาชวนเชื่อ การรู้จักสร้างเงื่อนไขและการหาข้อต่อรองในการจัดสรรทรัพยากร ทั้งระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล หน่วยงาน ตลอดจนองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยส่วนหนึ่งต้องอาศัยความสามารถในการเจรจา สถานะของอำนาจ และทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยงานในฐานะที่จะใช้เป็นเครื่องมือต่อรองของบุคคลที่เป็นตัวแทนขององค์กร จำนวนหน่วยงานที่ต้องเข้าไปเกี่ยวข้อง การสนับสนุนจากนักการเมือง สื่อมวลชน กลุ่มอิทธิพลและกลุ่มผลประโยชน์ บุคคลสำคัญต่างๆ รวมถึงสภาพความแตกต่างทางด้านบุคลิกภาพ ความรู้ความสามารถ ความชำนาญในการต่อรองของผู้เล่นแต่ละคนเป็นสำคัญดูกรอบแนวคิดตัวแบบทางการเมือง ดังภาพที่ 2.8



ภาพที่ 2.8 ตัวแบบทางการเมือง

ที่มา : วรเดช จันทรศร (2551, น.134)

6) **ตัวแบบเชิงบูรณาการ (Integrative Model)** เป็นตัวแบบที่รวบรวมแนวคิดของทั้ง 5 ตัวแบบมาไว้ด้วยกัน โดยมุ่งแสวงหาผลกระทบของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งแบ่งการพิจารณาออกเป็น 3 มิติด้วยกัน ได้แก่ มิติที่หนึ่งเป็นการวัดความสำเร็จและความล้มเหลวของนโยบายจากผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบสุดท้ายที่เกิดขึ้น มิติที่สองเป็นการวัดถึงผลกระทบของนโยบาย และมิติที่สาม เป็นการวัดว่าผลของนโยบายนั้นสามารถส่งผลกระทบต่อประเทศชาติโดยรวมได้หรือไม่ ส่วนตัวแปรอิสระที่นำมาพิจารณานั้นมาจาก 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ สมรรถนะขององค์กร ประสิทธิภาพในการวางแผน การควบคุมภาวะผู้นำและความร่วมมือ และการเมืองและการบริหารสภาพแวดล้อมภายนอก ครอบคลุมแนวคิดตัวแบบเชิงบูรณาการดังภาพที่ 2.9



ภาพที่ 2.9 ตัวแบบเชิงบูรณาการ

ที่มา : วรเดช จันทรร (2551, น.144)

(1) ตัวแปรด้านสมรรถนะขององค์กร หรือหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ

ตัวแปรนี้จะประกอบด้วยปัจจัยย่อย ๆ อีก 5 ปัจจัย คือ โครงสร้างองค์กร งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และสถานที่ ซึ่งวรเดช จันทรร ได้สรุปว่านโยบายจะสามารถสำเร็จได้นั้นส่วนหนึ่งมาจากความแข็งแกร่งของสมรรถนะที่องค์กรมี กล่าวคือ องค์กรจะต้องมีโครงสร้างทางภายนอกและภายในที่แข็งแกร่ง เช่น มีโครงสร้างที่กะทัดรัด มีระบบการตัดสินใจมีระบบข้อมูลข่าวสาร และการสื่อสารที่ดี บุคลากรมีความรู้ความสามารถและมีจำนวนเพียงพอ มีงบประมาณเพียงพอและมีระบบการจัดสรรงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ มีวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนเทคโนโลยีที่ทันสมัย ช่วยให้การดำเนินนโยบายขององค์กรมีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ

(2) ตัวแปรด้านประสิทธิภาพในการวางแผนและการควบคุม

เป็นเงื่อนไขหนึ่งที่สำคัญในการสร้างให้เกิดความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ประกอบด้วยเงื่อนไขต่าง ๆ คือความชัดเจนและความเป็นไปได้ของวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบาย การกำหนดภารกิจและการมอบหมายงาน การกำหนดมาตรฐานในการทำงาน ระบบการติดตามควบคุม และประเมินผลนโยบาย และความเป็นธรรมของมาตรการในการให้ทุนให้โทษ

(3) *ตัวแปรด้านภาวะผู้นำและความร่วมมือ* กล่าวคือ การนำนโยบายไปปฏิบัติจะประสบความสำเร็จได้ ผู้บริหารในหน่วยงานจะต้องใช้ภาวะผู้นำที่เหมาะสมรู้จักใช้วิธีจูงใจในเชิงบวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น มีการให้รางวัลชมเชยหรือยกย่อง สามารถสร้างให้สมาชิกองค์การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างให้เกิดความผูกพัน และการยอมรับจากสมาชิกคนอื่น ๆ และรู้จักการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

(4) *ตัวแปรด้านการเมือง และการบริหารสภาพแวดล้อมภายนอก* ตัวแปรนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างให้เกิดความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพราะแนวคิดที่ว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ นั้น เกิดจากความสามารถของบุคคลที่เป็นตัวแทนขององค์การ ตัวแปรนี้ประกอบไปด้วยปัจจัยย่อยอีกหลายประการ เช่น ระดับความสนับสนุนหรือต่อต้านจากฝ่ายต่าง ๆ จำนวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และระดับการพึ่งพาที่ต้องมีระหว่างหน่วยงาน ความสามารถในการเจรจาต่อรองต่อสภาพแวดล้อมภายนอกความสามารถในการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง

#### 1.4 การประเมินผลการนำนโยบายไปปฏิบัติ

นพดล อุดมวิศวกุล (2560: 9) อธิบายถึงการประเมินผลการนำนโยบายไปปฏิบัติว่า การประเมินผลนโยบายสาธารณะเป็นการวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่จะทำให้นโยบายหนึ่ง ๆ ประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลว กล่าวคือ เป็นความพยายามที่จะหาสาเหตุหรือปัจจัยที่ทำให้ นโยบายสามารถตอบโจทย์หรือแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด และในทางกลับกันในบางครั้งการประเมินผลนโยบายก็เป็นการหาสาเหตุหรือปัจจัยที่ทำให้ นโยบายไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ หรือเป็นนโยบายที่ผู้คนไม่ยอมรับและปฏิบัติตาม การประเมินผลนโยบายควรมีการตั้งคำถามสำคัญในลักษณะที่ว่า เราควรจะทำอย่างไร เพื่อให้รู้ว่าสิ่งที่ดีที่สุดที่เราควรทำเพื่อให้ นโยบายสำเร็จคืออะไร และจะต้องตั้งคำถามที่สำคัญสำหรับการประเมินผลด้วยว่า เราได้ทำอะไรไปแล้วบ้าง กล่าวคือ จะต้องพิจารณาแผนงานหรือโครงการที่จะสนองตอบต่อ นโยบายว่า ได้ทำอะไรลงไปบ้าง และสิ่งที่ทำลงไปแล้ว ได้สร้างการเปลี่ยนแปลงหรือผลลัพธ์อะไรให้เกิดขึ้นบ้าง ตัวแบบที่มักนิยมใช้สำหรับการประเมินผลนโยบายมี 3 ลักษณะ ดังนี้

1) *การประเมินความก้าวหน้าและการประเมินรวบยอด (Formative and Summative Evaluation)* เป็นการประเมินความก้าวหน้าของ นโยบายเมื่อมีการนำไปปฏิบัติ โดยเป็นการประเมินเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะส่งผลต่อการประเมินรวบยอดที่เป็นการประเมินเมื่อ นโยบายปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้ว การประเมินในลักษณะดังกล่าวอาจแยกย่อยลงไปได้อีก โดยเป็นการประเมินแบบก่อนหลัง การประเมินโดยคาดการณ์ และการประเมินเชิงทดลอง



2) การประเมินกระบวนการและผลจากนโยบาย (Process and Outcome Evaluation) ให้ความสนใจกับรูปแบบ วิธีการ หรือแผนงานที่แปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติว่ามีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร สำหรับการประเมินผลจากนโยบายมุ่งความสนใจไปที่ข้อค้นพบจากนโยบาย กล่าวคือ เป็นการประเมินเพื่อตรวจสอบว่า มีอะไรเกิดขึ้นบ้างจากการมีนโยบาย

3) การวิเคราะห์ผลกระทบ (Impact Analysis) เป็นการประเมินผลกระทบของนโยบายที่ได้นำไปปฏิบัติแล้วว่า ส่งผลต่อเป้าหมายและที่ไม่ใช่เป้าหมายอย่างไรบ้าง กล่าวคือ เพื่อพิจารณาว่า มีอะไรเกิดขึ้นบ้างแล้วจากนโยบาย และต้องพิจารณาต่อไปอีกว่าสิ่งที่เกิดขึ้น สร้างการเปลี่ยนแปลงมีนัยสำคัญหรือเข้าไปกระทบกับอะไรบ้าง ทั้งนี้ ปัญหาสำคัญของการวิเคราะห์ผลกระทบ คือ ความสามารถในการคำนวณหาผลกระทบที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน และแน่นอน เช่น การคำนวณคุณค่าของการมีชีวิต การคำนวณถึงคุณภาพในชีวิตที่บุคคลคนหนึ่งควรมี เป็นต้น

เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2551) อธิบายถึงการประเมินผลการนำนโยบายไปปฏิบัติว่า หมายถึงการประยุกต์ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ไปใช้ ประเมินผลนโยบายในด้านต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ ได้แก่ การประเมินด้านแนวคิด การออกแบบ และการนำนโยบายไปปฏิบัติ ในแง่หนึ่งนักวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเพื่อตัดสินใจหรือปรับปรุงนโยบายที่ปฏิบัติ เริ่มจากขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่การนิยาม การออกแบบนโยบาย จนกระทั่งขึ้นการพัฒนาและนำนโยบายไปปฏิบัติ

การวางแผนนโยบาย และหน่วยประเมินผลส่วนใหญ่มุ่งการประเมินผลว่าเป็นตัวแบบที่มีเหตุผล สามารถตั้งสมมติฐานได้โดยการอนุมานทฤษฎี หรือศึกษาผลกระทบได้ เป้าประสงค์ของการวิจัยประเมินผลส่วนใหญ่จึงเป็นการวัดผลกระทบของนโยบายโดยดูจากจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ เพื่อเป็นเครื่องมือตัดสินใจต่อไปว่าจะปรับปรุงหรือจะอย่างไรกับนโยบายนั้น เมื่อจำแนกองค์ประกอบของการวิจัยประเมินผลจึงจำแนกได้ 4 ประการ (Weiss, 1972 อ้างถึงใน เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2551: 242) 1) การวัดผลกระทบ หมายถึง การใช้ระเบียบวิธีการวิจัย (Research methodology)

1) ผลกระทบของนโยบาย ไม่ใช่หมายถึงประสิทธิภาพ ความซื่อสัตย์ ขวัญกำลังใจ หรือการยึดกฎระเบียบหรือมาตรฐาน แต่หมายถึงผลกระทบของผลลัพธ์ (Outcomes) ที่เกิดจากนโยบาย

2) เกณฑ์วัด คือ การเปรียบเทียบผลกระทบกับจุดมุ่งหมายดังกล่าว ใช้เกณฑ์ที่ปรากฏชัดเพื่อตัดสินว่านโยบายดำเนินไปด้วยดีหรือไม่

3) เป้าประสงค์ทางสังคม คือ การนำผลที่ได้จากการประเมินผลไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจและการปรับปรุงนโยบาย ต่อไป

McLaughlin ได้อธิบายว่า จุดเด่นของการนำนโยบายไปปฏิบัติที่นักประเมินผลได้เรียนรู้ใน ทศวรรษ 1960 มี 5 ประการ (McLaughlin, 1987 อ้างถึงใน เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2551: 242) คือ

1) *ปัจจัยนำเข้าหรือ นโยบายมีความสัมพันธ์กับผลกระทบทางอ้อม (Treatment effects are indirect)* เนื่องจากการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นผลโดยตรงต่อผลลัพธ์ในการประเมินผลโครงการพัฒนายุคแรก ๆ นักประเมินผลเข้าใจว่าปัจจัยนำเข้าหรือ นโยบายมีผลโดยตรงต่อผลลัพธ์ เช่น โครงการปรับปรุงการสอนของครูจะทำให้ผลสัมฤทธิ์ของการเรียนของนักเรียนดีขึ้น หรือเพิ่มสมรรถนะของครู หรือช่วยลดอัตราการออกกลางคันของนักเรียน แต่เมื่อศึกษาไปนานเข้าปรากฏว่าผลลัพธ์เหล่านี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ ในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ เช่น เทคโนโลยี การฝึกอบรมวัสดุการสอน เงินงบประมาณ ความช่วยเหลือด้านเทคนิคแก่ครู และปัจจัยอื่น ๆ ของโรงเรียนที่มีผลกระทบต่อนโยบาย

2) *การเลือกในการนำนโยบายไปปฏิบัติมีอิทธิพลต่อผลลัพธ์มาก (Implementation choices dominate outcomes)* นักประเมินผลส่วนใหญ่มองว่านโยบายก่อให้เกิดผลอย่างไร ยังไม่สำคัญเท่ากับนโยบายดำเนินไปอย่างไร เพราะการเลือกของหน่วยปฏิบัติว่าจะนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างไรนั้น จัดว่าเป็นการกำหนดนโยบายขึ้นมาใหม่ ซึ่งกระทำเพื่อให้มีเทคโนโลยีหรือการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามที่นโยบายให้สัญญาไว้โดยไม่สนใจว่าผลประโยชน์ตกถึงมือกลุ่มเป้าหมายหรือไม่ หรือบางครั้งนโยบายอาจไม่ถูกนำไปปฏิบัติเลยก็ได้ ความสำเร็จของนโยบายจึงเป็นเรื่องขั้นตอนการปฏิบัติและเนื้อหาของการปฏิบัติ สภาพแวดล้อมของหน่วยปฏิบัติ มีผลต่อการเลือกการนำนโยบายไปปฏิบัติ เช่น ความรู้ทางเทคนิคมีผลกระทบต่อการเลือกโครงการฝึกอบรม หรือประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานมีผลต่อการเลือกโครงการ นอกจากนี้การตัดสินใจในการนำนโยบายไปปฏิบัติยังแสดงให้เห็นถึงดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ การตัดสินใจในการนำนโยบายไปปฏิบัติในท้องถิ่นที่แตกต่างกัน จึงแสดงให้เห็นว่านโยบายที่เหมือนกันอาจถูกนำไปปฏิบัติ และให้ผลแตกต่างกัน แม้นโยบายอาจมีแนวคิดหรือเทคโนโลยีที่ดี แต่การเลือกนำความคิดดังกล่าว ไปปฏิบัติเป็นตัวชี้ขาดที่สำคัญว่านโยบายจะดำเนินไปอย่างไร

3) *การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกระบวนการพัฒนาที่มีหลายขั้นตอน (Implementation is a multistage developmental process)* โดยทั่วไปการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีกระบวนการพัฒนาที่มีขั้นตอนหลายขั้นตอน เพราะนโยบายเป็นแนวทางปฏิบัติกว้าง ๆ เช่น นโยบายจัดสรรเงิน หรือให้บริการ เมื่อมองในแง่หนึ่งแล้วการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นการลองผิดลองถูก เรียนรู้และปรับตัวมากกว่าจะเหมือนการติดตั้งเครื่องจักรที่ทำเสร็จแล้วก็ถือว่าประสบความสำเร็จ ยิ่งกว่านั้นการเรียนรู้ยังจำแนกออกได้หลายแบบ เนื่องจากนโยบายต้องมีการปฏิบัติ

หรือให้บริการแบบใหม่ อีกทั้งมีเป้าหมายการจัดสรรทรัพยากร การประเมินผล และการตรวจสอบใหม่ ๆ การเรียนรู้ที่สำคัญอันหนึ่ง คือ การเรียนรู้ที่จะทำตามนโยบาย ซึ่งเป็นการเรียนรู้ที่จะบริหารนโยบายให้มีประสิทธิผลและประสบความสำเร็จภายใต้กรอบของกฎระเบียบที่กำหนด

4) ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติมีจุดมุ่งหมายหลายอย่างและแข่งขันกัน (Implementors pursue multiple and often competing goals) แม้การประเมินผลส่วนใหญ่อธิบายถึงจุดมุ่งหมายด้านเดียว เช่น ต้องการให้นักเรียนได้คะแนนมากขึ้น ต้องการนำเด็กพิการไปเรียนร่วมกับเด็กปกติ หรือต้องการลดอัตราการออกกลางคันและพฤติกรรมทำลายสิ่งของสาธารณะ แต่ความจริงผู้นำนโยบายไปปฏิบัติมีจุดมุ่งหมายหลายอย่าง เช่น นอกจากให้บริการตามจุดมุ่งหมายของนโยบายแล้ว ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติยังมีผลประโยชน์ส่วนตัวและผลประโยชน์ของหน่วยงาน การนำนโยบายไปปฏิบัติจะเป็นไปได้มากน้อยเพียงใดจึงขึ้นอยู่กับความสอดคล้องระหว่างจุดมุ่งหมายของนโยบายกับจุดมุ่งหมายของบุคคลหรือหน่วยงาน

5) การตัดสินใจชั้นที่ใกล้กับระดับของการให้บริการเป็นการตัดสินใจที่มีอิทธิพลมากที่สุด (Decisions made closest to the delivery level are most influential) นโยบายเป็นระบบที่มีความซับซ้อนต้องผ่านระดับองค์การหลายระดับ และผ่านจุดตัดสินใจหลายจุด แต่ละชั้นมีการตัดสินใจเกี่ยวกับจุดมุ่งหมาย และวิธีการดำเนินการนโยบายที่ถูกตัดสินใจมาในขั้นก่อน ๆ จะไม่ถูกนำไปปฏิบัติ แต่นโยบายที่ชัดเจนเจาะจงและใกล้กับระดับปฏิบัติเท่าใดจะถูกนำไปปฏิบัติเท่านั้น ซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่เป็นผู้แปลความยอมรับนโยบายและแปลงไปสู่การปฏิบัติ

การนำการวิจัยประเมินผลมาใช้ในการนำนโยบายไปปฏิบัติจึงนับว่าสำคัญ เพราะช่วยให้รู้ว่าหลังจากที่นำนโยบายไปปฏิบัติแล้วประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด และระหว่างที่นำนโยบายไปปฏิบัตินั้นได้กระทำอย่างเหมาะสมหรือไม่ ยกตัวอย่างปัญหาการให้บริการที่ต่ำกว่ามาตรฐาน ซึ่งเป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริง การให้บริการที่ต่ำกว่ามาตรฐานนี้อาจเกิดจากความล้มเหลว 2 อย่าง คือ ดำเนินการไม่บรรลุผล กับไม่สามารถดำเนินการตามรูปแบบที่กำหนดได้ ซึ่งนักประเมินผลพบว่าปัญหาอย่างหลังแม้ไม่ร้ายแรงแต่ก็มีปริมาณมากพอ ๆ กับอย่างแรก ฉะนั้นหากไม่สนใจปัญหา การแก้ไขให้ถูกรูปแบบก็ไม่เกิด และทิ้งให้เป็นปัญหาเป็นเวลานาน จนยากต่อการแก้ไข

การที่จะพิจารณาว่าผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว จำเป็นต้องทราบวิธีการการวัดหรือการพิจารณาความสำเร็จหรือความล้มเหลวนั้น ซึ่งการหาว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยที่สร้างความสำเร็จ และปัจจัยใดเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ สามารถทำได้หลายวิธี

Sabatier and Mazmanian เสนอให้วัดความสำเร็จและความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยดูได้จากตัวแปรต่าง ๆ 5 ตัวแปร ได้แก่ ผลผลิตของนโยบายที่เกิดขึ้นจากหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ กลุ่มเป้าหมายยอมรับและปฏิบัติตามนโยบาย ผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงของผลผลิตของนโยบาย ผลกระทบที่สามารถรับรู้ได้ และการทบทวนหรือการปรับปรุงนโยบาย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (Sabatier and Mazmanian, 1980 อ้างถึงใน ชันภัทร โคตรสิงห์, 2556: 36)

1) ผลผลิตของนโยบายที่เกิดขึ้นจากหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ (*Policy outputs of Implementing Agencies*) เป็นขั้นตอนการแปรวัตถุประสงค์ของนโยบายให้เป็นวิธีการปฏิบัติที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดวิธีการตัดสินใจ และการบังคับใช้มาตรการที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจซึ่งต้องใช้ความพยายามสูงมากในการสร้างการยอมรับ และความร่วมมือจากข้าราชการที่จะนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ในขณะเดียวกันก็อาจจะเกิดต่อต้านและนำไปสู่ความล่าช้าได้

2) กลุ่มเป้าหมายยอมรับปฏิบัติตามนโยบาย (*Compliance with Policy Outputs by Target Groups*) แม้ว่าโดยทั่วไปประชาชนจะแสดงตัวตนที่จะปฏิบัติตามนโยบาย แต่จากผลการศึกษาในหลาย ๆ เรื่อง แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมของการยอมรับปฏิบัติตามจะเกี่ยวข้องกับการที่บุคคลได้พิจารณาถึงผลได้ผลเสียที่ตนจะได้รับเมื่อปฏิบัติตามข้อนโยบายนั้นเป็นหลัก การศึกษาดังกล่าวจึงเสนอแนะว่าหากต้องการให้เกิดการยอมรับปฏิบัติตามนโยบายจะต้องสืบหาผู้ที่ไม่ยอมรับปฏิบัติตาม และสามารถดำเนินการให้พวกเขาปฏิบัติตามอย่างได้ผล หรือจะต้องมีการลงโทษต่อผู้ไม่ปฏิบัติตาม หรืออาจจะต้องสร้างทัศนคติของกลุ่มเป้าหมายให้กลายเป็นความชอบธรรมในการปฏิบัติตามนโยบาย หรือต้องลงทุนที่จะทำให้กลุ่มเป้าหมายได้ปฏิบัติตามนโยบาย

3) ผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงของผลผลิตของนโยบาย (*Actual Impacts of Policy Outputs*) ผลกระทบอย่างแท้จริงต่อหน่วยปฏิบัติ เป็นขั้นตอนที่อธิบายถึงความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของนโยบายโดยพิจารณาจากผลผลิตของหน่วยปฏิบัติมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของนโยบาย กลุ่มเป้าหมายพยายามยอมรับผลผลิตของนโยบายไม่มีการพลิกสถานการณ์อย่างรุนแรงต่อผลผลิตหรือผลกระทบที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งต่อนโยบายหลัก และนโยบายได้รวมเอาทฤษฎีที่มีความเป็นเหตุเป็นผลเพื่อสร้างให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย ตามวัตถุประสงค์ของนโยบายแม้ขั้นตอนนี้จะเป็นการพิจารณาถึงความสอดคล้องระหว่างผลกระทบของนโยบายและวัตถุประสงค์ แต่ก็มีประเด็นที่ควรกล่าวถึงอีกสองประการ คือการนำนโยบายไปปฏิบัติอาจจะไม่บรรลุวัตถุประสงค์ได้ หากเกิดการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขทางเศรษฐกิจสังคม หรือเทคโนโลยี และการจัดประเภทของผลกระทบของนโยบายอาจจะวัดการเปลี่ยนแปลงได้ในระยะยาว หากมีผลประโยชน์ทางการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้อง

#### 4) ผลกระทบที่สามารถรับรู้ได้ (Perceived Impacts of Policy Outputs)

คือผลกระทบที่อาศัยค่านิยมของผู้รับรู้ เป็นตัวชี้วัดโดยทั่วไปแล้วเรามักจะทราบว่าความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ และการประเมินผลกระทบของนโยบายจะเกี่ยวข้องกับนักบริหาร และนักวิเคราะห์จะให้ความสนใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงของนโยบาย ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่วัดได้ยากยิ่งไปกว่านั้นสิ่งที่ได้จากการประเมินผล โดยฝ่ายการเมืองมักจะเป็นผลกระทบในแง่ของการรับรู้ของประชาชน และผู้เกี่ยวข้องที่อยู่ในระบบย่อยของนโยบาย ผลกระทบที่สามารถรับรู้ได้ดังกล่าวจึงอาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงนโยบายได้ เป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปว่าความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ และการประเมินผลกระทบของนโยบายมีความเกี่ยวข้องกัน ยิ่งไปกว่านั้นหากยอมรับว่าเกิดความไม่สอดคล้องเชิงทฤษฎี ผู้ปฏิบัติไม่ยอมรับผลกระทบที่ตนเองรับรู้ จะเกิดการมองว่าผลกระทบดังกล่าวไม่สอดคล้องกับนโยบาย หรือมองว่านโยบายนั้นไม่ถูกต้องตามหลักกฎหมายได้

#### 5) การทบทวนหรือการปรับปรุงนโยบาย (Major Revision in Statute)

เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ กระบวนการปรับปรุงนโยบายอาจเกิดขึ้นหลายครั้งในกระบวนการของการนำนโยบายไปปฏิบัติส่วนขนาดและทิศทางเปลี่ยนแปลงนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ผลกระทบที่สามารถรับรู้จากการดำเนินการในกิจกรรมต่างๆ การเปลี่ยนแปลงลำดับความสำคัญของนโยบายที่เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขทางเศรษฐกิจสังคมทรัพยากรในการแข่งขันของฝ่ายการเมืองและกลุ่มต่าง ๆ และการเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง อำนาจของผู้ที่เกี่ยวข้องที่ให้การสนับสนุนและคัดค้าน

วรเดช จันทรศร (2551, น. 109) ได้เสนอแนวคิดในการวัดความสำเร็จและความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติไว้ว่าสามารถวัดจากผลรวมของ 3 มิติ ได้แก่

1) มิติที่ 1 การวัดผลของการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นจะต้องมีการวัดทั้งกระบวนการ โดยเริ่มจากจุดเริ่มต้นของการนำนโยบายไปปฏิบัติจนถึงจุดที่สิ้นสุดของนโยบาย การวัดผลตั้งแต่ต้นจนจบถึงเป็นหัวใจที่ทำให้รู้ได้ว่าวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของนโยบายจะสามารถบรรลุความสำเร็จหรือไม่เพียงใด ซึ่งในมิตินี้ วรเดช จันทรศร เสนอให้พิจารณาผลที่ได้จากนโยบาย 3 ประการคือ

(1) ผลผลิต สามารถวัดได้โดยการใช้เกณฑ์ด้านปริมาณ เวลา ค่าใช้จ่าย คุณภาพ และความพึงพอใจ

(2) ผลลัพธ์ คือผลที่เกิดต่อจากผลผลิตสามารถวัดได้โดยพิจารณาถึงประโยชน์ที่กลุ่มเป้าหมายได้รับจากนโยบาย

(3) ผลลัพธ์บั้นปลาย กล่าวคือผลผลิตและผลลัพธ์โดยรวมส่งผลให้เกิดผลต่อการพัฒนาประเทศ

2) *มิตีที่ 2* ความสำเร็จของนโยบายจะต้องเป็นความสำเร็จอย่างแท้จริง ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากเงื่อนไข 4 ประการคือ

(1) *นโยบายต้องไม่ก่อให้เกิดปัญหาต่อนโยบายอื่น ๆ* เช่น นโยบายสร้างเขื่อนอาจประสบความสำเร็จโดยสร้างเขื่อนสำเร็จทั้งด้านผลผลิตที่สมบูรณ์ ก่อให้เกิดผลลัพธ์สุดท้ายคือเกิดความเจริญของภาคอุตสาหกรรม และเศรษฐกิจโดยรวมของชาติดีขึ้น แต่อาจก่อให้เกิดผลเสีย คือ ทำลายทรัพยากรป่าไม้ ขัดแย้งกับนโยบายด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ทำให้นโยบายสร้างเขื่อนส่งผลกระทบต่อไม่พึงปรารถนาเป็นต้น

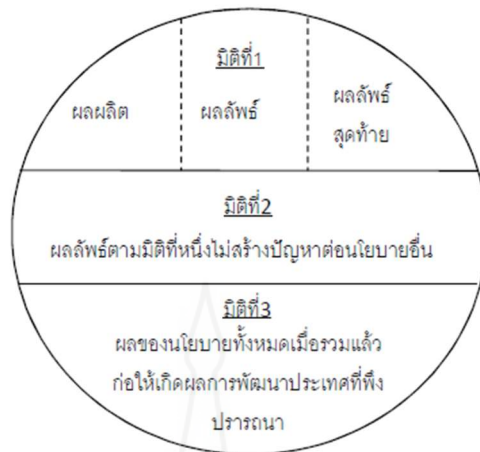
(2) *ต้องไม่ก่อให้เกิดปัญหาความน่าเชื่อถือในของผลนโยบาย* กล่าวคือ ในบางครั้งนโยบายมีการประเมินโดยหน่วยงานที่รับผิดชอบเอง หรือการประเมินเข้าข้างหน่วยงานที่รับผิดชอบเอง หรือการประเมินเข้าข้างหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ

(3) *นโยบายที่สำเร็จต้องไม่มีปัญหาทางด้านมาตรการของนโยบาย* ที่นำไปปฏิบัติ บางนโยบายอาจจะสำเร็จแต่อาจมีลักษณะที่ทุ่มเททรัพยากรไปมากมาย หรือการนำนโยบายไปปฏิบัติมุ่งเน้นใช้แนวทางของกฎระเบียบเป็นมาตรการหลักมากเกินไป ทำให้เกิดการสูญเสียเวลา ทรัพยากร และบุคลากรมากมาย กล่าวอีกนัยหนึ่ง ผลที่ได้จากการนำนโยบายไปปฏิบัติไม่คุ้มกับสิ่งที่เสียไป

(4) *ความสำเร็จการนำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องไม่มีปัญหาทางด้านมนุษยธรรมหรือศีลธรรม* การพิจารณาความสำเร็จหรือความล้มเหลวในมุมมองนี้ แม้นโยบายจะถูกนำไปปฏิบัติและสำเร็จตามเป้าหมายแต่ก็ไม่อาจกล่าวได้ว่านโยบายนั้นสำเร็จหากสังคมไม่ให้การยอมรับในเป้าหมายของนโยบายนั่นเอง

3) *มิตีที่ 3* นโยบายของรัฐนอกจากมุ่งให้เกิดความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติและไม่ก่อให้เกิดผลเสียหรือปัญหากับนโยบายหรือโครงการอื่นแล้ว ผลรวมความสำเร็จของนโยบายแต่ละนโยบายจะก่อให้เกิดผลรวมของการนำนโยบายไปปฏิบัติในมิตินี้ ไม่อาจจะสามารถทำได้โดยตรง แต่สามารถพิจารณาได้จากความสมบูรณ์ของปัจจัยทางการบริหารต่าง ๆ ว่าเอื้อต่อการทำให้ผลรวมของนโยบายแต่ละนโยบายนำไปสู่ความสำเร็จโดยรวมของประเทศได้เพียงใด

4) ในมิติข้างต้นเสมือนเป็นตัวชี้วัดในการประเมินสถานการณ์ในการปฏิบัติว่าจะสามารถดำเนินการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือจุดหมายของนโยบายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ โดยแต่ละมิตีมีความสัมพันธ์เป็นลำดับขั้น ดังภาพที่ 2.10



ภาพที่ 2.10 มิติของตัวชี้วัดความสำเร็จและความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ที่มา : วรเดช จันทรร (2551, น.144)

## 2. แนวคิด ทฤษฎีการมีส่วนร่วมของประชาชน

การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นหลักการสำคัญประการหนึ่งในการปกครองระบอบประชาธิปไตย เนื่องจากการปกครองระบอบประชาธิปไตยเป็นการปกครองที่อำนาจจอธิปไตยเป็นประชาชน ดังนั้นในการกระทำภารกิจของรัฐบาลทั้งส่วนกลางและท้องถิ่นต่างต้องเคารพ และ เชื้อฟังเสียงของประชาชน โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งสิ้น อย่างไรก็ตามการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นคำที่สั้น และง่ายหากแต่ในทางปฏิบัตินั้น การมีส่วนร่วมของประชาชนจำเป็นต้องมีปัจจัยและขั้นตอนกระบวนการที่มีความสลับซับซ้อนและไม่อาจเกิดขึ้นได้โดยง่ายเลย

ในการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้นจะแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ได้แก่ ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชน ขั้นตอนของการมีส่วนร่วมของประชาชน ลักษณะและรูปแบบของการมีส่วนร่วม ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ประโยชน์ของการมีส่วนร่วมของประชาชน และแนวทางการจัดการการมีส่วนร่วมของประชาชน

**2.1 ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชน** ในการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้นย่อมต้องเริ่มจากการทบทวนคำนิยามหรือความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนจากนักวิชาการให้มากที่สุดเพื่อจะทำความเข้าใจการมีส่วนร่วมของ

ประชาชนได้อย่างครอบคลุม ซึ่งนักวิชาการที่ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่น่าสนใจ ดังนี้

เสด แฟร์ไชลด์ และคณะ (Fairchild, et. al., 1964 อ้างถึงใน ทานตะวัน อินทร์จันทร์, 2546: 19) ได้ให้ความหมายของคำว่ามีส่วนร่วมไว้ว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมร่วมกันหรือการเข้ามามีส่วนติดต่อสัมพันธ์กันและอาจหมายถึงสถานการณ์ทางสังคม ด้วยก็ได้

คาสเปอร์สัน และเบรทแบงก์ (Kasperson & Breitbank, 1974 อ้างถึงใน ทานตะวัน อินทร์จันทร์, 2546: 19) ให้ความหมายว่าการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ การที่ประชาชนทำตนเป็นผู้สร้างสรรค์กิจกรรมในกระบวนการพัฒนาซึ่งจะบังเกิดผล คือ สามารถแสดงบทบาทที่สร้างสรรค์ได้และผลของกิจกรรมจะต้องย้อนกลับมาสู่พวกเขาเอง

เออร์วิน (Erwin, 1976 อ้างถึงใน สุวรรณ พินิตานนท์, 2546: 46) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจแก้ปัญหาของตนเอง ร่วมใช้ความคิดสร้างสรรค์ ความรู้และความชำนาญร่วมกับวิทยากรที่เหมาะสม และสนับสนุนติดตามผลการปฏิบัติงาน เน้นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องอย่างแข็งขันกับประชาชน และสนับสนุนติดตามการปฏิบัติงานขององค์กรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

โคเฮน และอัฟฮอฟ (Cohen & Uphoff, 1977 อ้างถึงใน สุทัศน์ ทาวงศ์มา, 2544: 6) ได้เสนอกรอบแนวคิดเบื้องต้นในการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชนบทว่ามี 3 มิติ ได้แก่ (1) มีส่วนร่วมอะไรบ้าง ซึ่งแบ่งเป็นการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ โดยทางใดทางหนึ่ง เช่น สนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ การบริหารกิจการหรือการ ประสานงาน การมีส่วนร่วมได้ผลประโยชน์และการมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงาน (2) มีส่วนร่วมกับใครบ้าง ได้แก่ มีส่วนร่วมกับชาวบ้าน ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่ทาง ราชการ นักพัฒนาเอกชน ทั้งนี้ให้พิจารณาถึงคุณลักษณะของ ผู้เข้ามามีส่วนร่วมในเรื่องเพศ สถานภาพ ครอบครัวย อาชีพ และรายได้ (3) มีส่วนร่วมอย่างไรบ้าง ได้แก่ มีส่วนร่วมโดยสมัครใจหรือถูกบังคับ ลักษณะรูปแบบของการมีส่วนร่วม โดยผ่านองค์กรประชาชนหรือโดยตรงขนาดของการมีส่วนร่วมผลที่เกิดจากการมีส่วนร่วมนั้นช่วยเพิ่มพลังของประชาชนหรือเป็นแค่เพียงการได้ติดต่อสัมพันธ์กับนักพัฒนาเท่านั้น และ บริบท 2 บริบท คือ (1) ลักษณะของ โครงการ โดยพิจารณาจากลักษณะของสิ่งนำเข้าว่ามีความซับซ้อนของเทคโนโลยีเพียงใด ลักษณะของประ โยชน์ที่ได้รับ (ความเร็วช้าที่ได้รับประโยชน์) และเงื่อนไขที่ต้องกำหนด เช่น การเข้าถึงการบริหาร โครงการ ความยืดหยุ่นของ โครงการ เป็นต้น (2) สภาพแวดล้อม ของกิจกรรม ตามโครงการ ได้แก่ ปัจจัยทางประวัติศาสตร์ ปัจจัยทางกายภาพ และธรรมชาติ ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรม ปัจจัยทางการเมือง เป็นต้น



เดวิส (Davis, 1977 อ้างถึงใน พวงทอง โยธาใหญ่, 2545: 15) ได้กล่าวถึง การมีส่วนร่วม หมายถึง การเกี่ยวข้องทางจิตใจและอารมณ์ของบุคคลหนึ่งในสถานการณ์กลุ่ม ซึ่งผลของการเกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นเหตุเร้าใจให้การกระทำเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มนั้นกับทั้งทำให้เกิด ความรู้สึกรับผิดชอบร่วมกับกลุ่มดังกล่าวด้วย

อากรณพันธ์ จันทร์สว่าง (2522: 19) ได้อธิบายเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ว่า การมีส่วนร่วมเป็นผลมาจากการเห็นพ้องต้องกันในเรื่องของความต้องการและทิศทางของการเปลี่ยนแปลง และความเห็นพ้องต้องกันจะต้องมีมากจนเกิดความคิดริเริ่ม โครงการเพื่อปฏิบัติ เหตุผลเบื้องต้นของการที่มีคนมารวมกันได้ควรจะต้องมีการตระหนักว่า ปฏิบัติการทั้งหมด หรือ การกระทำทั้งหมด ที่ทำโดยกลุ่มหรือทำในนามกลุ่มนั้นกระทำผ่านองค์การ ดังนั้น องค์การจะต้องเป็นเสมือนตัวนำให้บรรลุถึงความเปลี่ยนแปลง

ไพรัตน์ เตชะรินทร์ (2527: 6) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของชุมชนว่า หมายถึง กระบวนการรัฐ การทำการส่งเสริม ชักนำ สนับสนุนและสร้างโอกาสให้ประชาชน ในชุมชนทั้งในรูปส่วนบุคคล กลุ่มคน ชมรม สมาคม มูลนิธิและองค์กรอาสาสมัครรูปต่าง ๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่องร่วมกัน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ และนโยบายการพัฒนาที่กำหนดไว้

ทวีทอง หงส์วิวัฒน์ (2527: 2) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชน ที่แท้จริงน่าจะหมายถึงการที่ประชาชนหรือชุมชนพัฒนาขีดความสามารถของตนเองในการจัดการ และควบคุมการใช้และกระจายทรัพยากรและปัจจัยการผลิตที่มีอยู่ในสังคม เพื่อประโยชน์ต่อการ ดำรงชีพทางเศรษฐกิจและสังคม ตามความจำเป็นอย่างสมศักดิ์ศรีในฐานะสมาชิกของสังคม และได้พัฒนาการรับรู้และภูมิปัญญา ซึ่งแบ่งออกในรูปของการตัดสินใจในการกำหนดชะตาชีวิต ของตนเองอย่างเป็นตัวของตัวเอง

ปรัชญา เวสารัชช์ (2528: 5) ได้นิยามความหมายของการมีส่วนร่วมว่า เป็นการที่ ประชาชนเข้ามาเกี่ยวข้องโดยการใช้ความพยายามหรือทรัพยากรในส่วนของตนต่อกิจกรรมซึ่งมุ่งสู่ การพัฒนาชุมชน โดยการมีส่วนร่วมต้องมีองค์ประกอบดังนี้ (1) ประชาชนเข้าเกี่ยวข้องในกิจกรรม การพัฒนา (2) ผู้เข้าร่วมได้ใช้ความพยายามบางอย่างส่วนตัว เช่น ความคิด ความรู้ ความสามารถ แรงงาน หรือทรัพยากรบางอย่าง เช่น เงินและวัสดุในกิจกรรมพัฒนา

พิรพล ไชยพงศ์ (2539: 8) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการที่รัฐส่งเสริม ชักนำสนับสนุน และสร้างโอกาสให้ประชาชน ทั้งในรูปส่วนบุคคล กลุ่มชน ชมรม สมาคม มูลนิธิ และองค์กรอาสาสมัครรูปแบบต่าง ๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเรื่องใด เรื่องหนึ่ง หรือ หลายเรื่องร่วมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และนโยบายการพัฒนาที่กำหนดไว้

วรรณิการ์ ภูมิวงศ์พิทักษ์ (2540: 12) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง กระบวนการที่ให้ประชาชนไม่ว่าจะเป็นปัจเจกบุคคลหรือ กลุ่มคนที่เห็นพ้องต้องกันเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบในการดำเนินงาน โดยการร่วมคิด ร่วมลงมือปฏิบัติ ร่วมแบ่งปันผลประโยชน์ และร่วมในการติดตามประเมินผล

วันชัย วัฒนศัพท์ (2544: 25 - 28) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ กระบวนการซึ่งประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นเพื่อแสวงหาทางเลือกและการตัดสินใจต่าง ๆ เกี่ยวกับโครงการที่เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับร่วมกันทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจึงควรเข้าร่วมในกระบวนการนี้ ตั้งแต่เริ่มจนกระทั่งถึงการติดตามและประเมินผลเพื่อให้เกิดความเข้าใจและการรับรู้เรียนรู้ การปรับเปลี่ยนโครงการร่วมกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย ดังนั้น อาจสรุปว่าความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ กระบวนการ ที่ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องร่วมคิดแนวทาง ร่วมแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ ร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วน การพัฒนาร่วมรับประโยชน์จากการพัฒนา และร่วมในการประเมินผลองค์ประกอบของการมีส่วนร่วมของประชาชน

เสน่ห์ จุ้ยโต (2548: 36) ได้จำแนกการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ 2 ลักษณะ ที่สำคัญคือ (1) การมีส่วนร่วมในลักษณะของการให้ความร่วมมือหรือสนับสนุนขอความร่วมมือ ร่วมใจ และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาในด้านต่าง ๆ โดยการกระจายอำนาจเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนแต่ละท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างใกล้ชิดและมีคุณค่าและคุณประโยชน์ ในด้านรูปธรรม หมายถึง การมีส่วนร่วมในความสำเร็จทางด้านการพัฒนาด้านวัตถุ อันได้แก่ ถนน หนทาง คู คลอง เขื่อนเก็บน้ำ ในด้านนามธรรม หมายถึง ความสำเร็จในการพัฒนาจิตใจ โดยทำให้ประชาชนเกิดความรักใคร่สมัครสมานสามัคคีรู้จักการทำงานร่วมกันเป็นทีมและยอมรับฟังความเห็นซึ่งกันและกัน และสร้างจิตสำนึกว่ามีความสำคัญต่อการสร้างสรรค์ความเจริญให้แก่ท้องถิ่น และก่อให้เกิดความผูกพันรักใคร่ ห่วงแหน ท้องถิ่นและชุมชนของตนเอง (2) การมีส่วนร่วมในลักษณะของกิจกรรมทางการเมือง ซึ่งมี 5 รูปแบบ คือ การเลือกตั้ง การมีกิจกรรมเกี่ยวกับพรรคการเมือง การเสนอแนวความคิดเห็นของประชาชน การจัดตั้งกลุ่มผลประโยชน์ และการแสดงออกของประชาชน (Direct Action)

**2.2 ขั้นตอนของการมีส่วนร่วมของประชาชน** การมีส่วนร่วมจะแบ่งเป็นหลายขั้นตอนแตกต่างกันตามแต่วิธีการมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้ศึกษาจะขอนำเสนอขั้นตอนการมีส่วนร่วมของประชาชนตามแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ ดังต่อไปนี้

### **2.2.1 ขั้นตอนการมีส่วนร่วมของ Cohen and Uphoff**

โคเฮน และอัฟฮอฟ ได้เสนอขั้นตอนการมีส่วนร่วมไว้ 4 ขั้นตอน (Cohen & Uphoff, 1977 อ้างถึงใน สุทัศน์ ทางศ์มา, 2544: 7-9)

1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (*Decision Making*) เป็นการมีส่วนร่วมที่เป็นการแสดงออกด้านความคิดเกี่ยวกับการจัดระบบ หรือกำหนดระบบของโครงการเป็นการประเมิน ปัญหาหรือทางเลือกที่จะสามารถเป็นไปได้ที่จะนำไปปฏิบัติ เพื่อการพัฒนาโดยการประเมินสภาพที่เป็นอยู่และสาเหตุของปัญหา ซึ่งในขั้นตอนนี้ยังแบ่งย่อยออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

(1) การมีส่วนร่วมในขั้นต้น (*Initial Decision*) เป็นการค้นหาความต้องการที่แท้จริงซึ่งเป็นวิธีการที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมของโครงการ

(2) การมีส่วนร่วมในขั้นเตรียมการ (*Ongoing Decision*) เป็นการหาโอกาสหรือช่องทางในการแก้ปัญหา รวมทั้งลำดับความสำคัญของโครงการที่จะต้องดำเนินการ

(3) การมีส่วนร่วมในขั้นตอนการตัดสินใจปฏิบัติ (*Operation Decision*) เป็นการหาบุคลากรเข้ามาปฏิบัติได้แก่ อาสาสมัคร ผู้ประสานงาน หรือกลุ่มที่รวมตัวกันตามประเพณี เช่น กลุ่มสตรีหรือกลุ่มหนุ่มสาว เพื่อที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรม โดยการเป็นสมาชิกร่วมดำเนินการคัดเลือกผู้นำและการสร้างพลังอำนาจให้แก่องค์กร

2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (*Implementation*) เป็นการดำเนินงานตามโครงการ และแผนงานและเป็นการก่อให้เกิดความรู้สึกร่วมในการเป็นเจ้าของกิจกรรม และผลงานที่ปรากฏ ในขั้นตอนนี้ยังแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน คือ

(1) การมีส่วนร่วมในการสลายทรัพยากร (*Resource Contribution*) ได้แก่ การมีส่วนร่วมสละแรงกาย การสละเงิน การให้วัสดุอุปกรณ์และการให้คำแนะนำ ซึ่งทรัพยากรเหล่านี้จะช่วยให้ด้วยความเต็มใจ

(2) การมีส่วนร่วมในการบริหารและประสานงาน (*Administration and Coordination*) จะมีส่วนร่วมโดยวิธีการจ้างบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการ การฝึกอบรม ผู้ที่จะเข้าปฏิบัติใน โครงการหรือการให้คำปรึกษาในการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ และเป็นผู้ประสานงาน ในโครงการด้วย

(3) การมีส่วนร่วมในการเข้าเป็นผู้ปฏิบัติในโครงการ มักพบว่า มีลักษณะเป็นการบังคับ ให้เข้าปฏิบัติในโครงการมากที่สุด การมีส่วนร่วมโดยการบังคับให้ปฏิบัติ จะต่างจากการให้ความร่วมมือเพราะการบังคับให้ทำนั้น ผลประโยชน์จะไม่ใช่เป็นสิ่งที่สำคัญ แต่ถ้าเป็นการมีส่วนร่วมด้วยความเต็มใจนั้นจะมีการคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับหลังเกิดการมีส่วนร่วมด้วย

3) การมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ (*Benefits*) ยังแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน คือ

(1) การมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ (Material Benefits) ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการเพิ่มผลผลิต รายได้ หรือทรัพย์สิน

(2) การมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ในด้านสังคม (Social Benefits) ได้แก่ ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น แก่สังคม เช่น โรงเรียน สถานที่สาธารณะ หรือส่วนกลางของชุมชน เช่น การเพิ่มคุณภาพชีวิต การเกิดระบบน้ำประปา

(3) การมีส่วนร่วมกับผลประโยชน์ในด้านบุคคล (Personal Benefits) ได้แก่ ความนับถือตนเอง พลังอำนาจทางการเมือง และความคุ้มค่าของผลประโยชน์ (Sense of Efficacy)

(4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) หมายถึง การมีส่วนร่วมในการวัดผลและวิเคราะห์ผลของการดำเนินงาน รวมทั้งเป็นการค้นหาข้อดีและข้อบกพร่องเพื่อหาแนวทางแก้ไขการทำงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป แต่การมีส่วนร่วมในขั้นนี้ส่วนใหญ่บทบาทดังกล่าวจะเป็นของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ โดยจะเป็นการประเมินผลของงบประมาณที่จัดสรรนั้นนำไปใช้อย่างไร บางกรณีแม้แต่เจ้าหน้าที่เองยังไม่มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในขั้นตอนดังกล่าว การมีส่วนร่วมในการประเมินผลนี้จะเป็สิ่งที่แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของพลังงานความคิดของมวลชนที่จะทำให้โครงการพัฒนาหรือสามารถนำประยุกต์ใช้ต่อไป

**2.2.2 ขั้นตอนของการมีส่วนร่วมของ โภมาตฺร จิงเสถียรทรัพย์** ได้ให้ขั้นตอนการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนี้ (โภมาตฺร จิงเสถียรทรัพย์, 2528, อ้างถึงใน ทานตะวัน อินทร์จันทร์, 2546: 20)

- 1) การค้นหาปัญหา สาเหตุของปัญหา และพิจารณาแนวทางแก้ไข
- 2) การตัดสินใจเลือกแนวทางแก้ไข และวางแผนหรือโครงการแก้ไขปัญหา
- 3) การปฏิบัติการแก้ไขปัญหตามแผนและโครงการที่วางไว้
- 4) การรับประโยชน์จากโครงการ
- 5) การประเมินผลโครงการ

**2.2.3 ขั้นตอนของการมีส่วนร่วมของ ฉอาน วุฑฒิกิรรมรักษา** ได้จำแนกการมีส่วนร่วมไว้ 5 ขั้นตอน (ฉอาน วุฑฒิกิรรมรักษา, 2526: 16)

- 1) ขั้นกำหนดความต้องการ
- 2) ขั้นวางแผนดำเนินการ
- 3) ขั้นตัดสินใจ
- 4) ขั้นดำเนินการ
- 5) ขั้นติดตามผลงาน

นอกจากนี้ ยังได้แบ่งลักษณะการเข้าร่วมไว้อีก 6 รูปแบบได้แก่ ร่วมประชุมร่วมแสดงความคิดเห็นร่วมตัดสินใจ ร่วมออกแรง ร่วมออกเงิน วัสดุ อุปกรณ์ และร่วมเป็นกรรมการ

**2.2.4 ขั้นตอนการมีส่วนร่วม จอห์นและอัฟฮอฟ** ได้แบ่งตอนการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 ขั้นตอน (Jonh & Uphoff, 1980 อ้างถึงใน ทานตะวัน อินทร์จันทร์, 2546: 21)

- 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจว่าควรทำอะไร
- 2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ประกอบด้วย การสนับสนุนด้านทรัพยากรการบริหาร และการประสานความร่วมมือ
- 3) การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็ผลประโยชน์ทางด้านวัตถุ ผลประโยชน์ทางสังคม หรือผลประโยชน์ส่วนบุคคล
- 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล

**2.2.5 ขั้นตอนการมีส่วนร่วมของ Andrew and Stiefel** ได้กล่าวถึงขั้นตอนมีส่วนร่วมไว้ 4 ประการ คือ (Andrew & Stiefel, 1980 อ้างถึงใน ทานตะวัน อินทร์จันทร์, 2546: 19)

- 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- 2) การมีส่วนร่วมในขั้นปฏิบัติการ
- 3) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์
- 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล

## 2.3 ขั้นตอนของการมีส่วนร่วมของประชาชน

**2.3.1 ลักษณะการมีส่วนร่วมของ อิระวัชร จันทรประเสริฐ** กล่าวถึงลักษณะของการมีส่วนร่วมไว้ 5 ลักษณะ (อิระวัชร จันทรประเสริฐ, 2541: 6)

- 1) การมีส่วนร่วมในลักษณะตัวบุคคลให้ความสำคัญกับปัจเจกบุคคลที่เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ
- 2) การมีส่วนร่วมในลักษณะของกลุ่มขบวนการที่มุ่งสร้างพื้นฐานอำนาจจากการสร้างกลุ่มและโครงสร้างภายในหน่วยงาน
- 3) การมีส่วนร่วมในลักษณะโครงการ ให้ความสำคัญที่การจัดโครงการ อันก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมที่ดี เน้นกลุ่มเป้าหมาย การถ่ายทอดระบบเทคนิค ความรู้ การกระจายอำนาจสู่ ประชาชน
- 4) การมีส่วนร่วมในลักษณะสถาบัน ให้ความสำคัญในแง่ของการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสถาบัน มีการถ่ายทอดหรือขยายโครงการสร้างอำนาจของกลุ่มผลประโยชน์และชนชั้นทางสังคม

5) การมีส่วนร่วมในลักษณะนโยบาย เน้นเรื่องหลักการยอมรับการมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้เสียเปรียบในสังคมและนำมากำหนดนโยบายและแผนงานระดับชาติ

**2.3.2 รูปแบบของการมีส่วนร่วมของ สุธี ศรสุวรรณค์** ได้แบ่งรูปแบบของการมีส่วนร่วมออกเป็น 10 แบบ ดังนี้ (สุธี ศรสุวรรณค์, 2538: 37 - 38)

- 1) การมีส่วนร่วมประชุม
- 2) การมีส่วนร่วมออกเงิน
- 3) การมีส่วนร่วมเป็นกรรมการ
- 4) การมีส่วนร่วมเป็นผู้นำ
- 5) การมีส่วนร่วมสัมภาษณ์
- 6) การมีส่วนร่วมเป็นผู้ชักชวน
- 7) การมีส่วนร่วมเป็นผู้บริโภค
- 8) การมีส่วนร่วมเป็นผู้ประกอบการ
- 9) การมีส่วนร่วมเป็นผู้ใช้แรงงาน
- 10) การมีส่วนร่วมออกวัสดุอุปกรณ์

**2.3.3 รูปแบบของการมีส่วนร่วมของ Chapin** ทำการศึกษาแบบของการมีส่วนร่วมและแบ่งการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 แบบ ดังนี้ (Chapin อ้างถึงใน ยุพิน ระพิพันธุ์, 2544: 21)

- 1) การมีส่วนร่วมร่วมประชุม
- 2) การมีส่วนร่วมออกเงิน
- 3) การมีส่วนร่วมเป็นกรรมการ
- 4) การมีส่วนร่วมเป็นผู้นำ

## 2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

**2.4.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในทัศนะของนिरันตร์ จงวุฒิเวศย์** มีดังนี้ (นिरันตร์ จงวุฒิเวศย์, 2547: 183)

- 1) ความศรัทธาที่มีต่อความเชื่อถือบุคคลสำคัญและสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การลงแขก การบำเพ็ญประโยชน์ การสร้างโบสถ์วิหาร
- 2) ความเกรงใจที่มีต่อบุคคลที่เคารพนับถือหรือมีเกียรติยศ ตำแหน่ง ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมทั้ง ๆ ที่ยังไม่มีศรัทธาหรือความเต็มใจอย่างเต็มเปี่ยมที่จะกระทำ เช่น ผู้ใหญ่ออกปากขอแรงผู้น้อยก็ช่วยแรง
- 3) อำนาจบังคับที่เกิดจากบุคคลที่มีอำนาจเหนือกว่าทำให้ประชาชนถูกบีบบังคับให้มีส่วนร่วม ในการกระทำต่าง ๆ เช่น บีบบังคับให้ทำงานเยี่ยงทาส ฯลฯ

**2.4.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในทัศนะของ เบอร์แทรนด์** คือ ปัจจัยทางวัฒนธรรมของประชาชนที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม ซึ่งได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคลต่าง ๆ ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพทางสังคม อาชีพ การศึกษา ถิ่นที่อยู่อาศัย ระยะเวลาที่อยู่ในท้องถิ่น และปัจจัยอื่น ๆ เช่น การอาศัยในเมืองหรือชานเมือง จำนวนสมาชิกในครอบครัวและลักษณะครอบครัว ค่านิยม และทัศนคติ (สมชาย รัตนภาสกร, 2550: 13)

**2.4.3 ปัจจัยที่เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในงานพัฒนาในทัศนะของ ปารีชาติ วลัยเสถียร** แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ (1) ปัจจัยด้านกลไกของรัฐ โดยรัฐต้องกำหนดนโยบายที่คำนึงถึงความแตกต่างของวัฒนธรรมท้องถิ่น สนับสนุนกิจกรรม ที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและการเมือง รวมทั้งการสร้างช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนโดยระบบต่าง ๆ ของราชการจะต้องเอื้ออำนวย และเพิ่ม โอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม (2) ปัจจัยด้านประชาชนที่จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจและประสบการณ์ในการทำงาน กล้าตัดสินใจ ริเริ่มกิจกรรมและรับผลประโยชน์ สมาชิกต้องรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือเป็นผู้นำท้องถิ่น มีโอกาสรับรู้ข้อมูลข่าวสาร โดยการมีปฏิสัมพันธ์กับโลกภายนอก (3) ปัจจัยด้านนักพัฒนาที่จะต้องรู้จักชุมชนในทุก ๆ มิติ มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการ มีส่วนร่วมค้นหาผู้นำที่มีศักยภาพ รู้จักวิธีการรวมกลุ่มประชาชนเพื่อช่วยแก้ปัญหาและสนับสนุนข้อมูลความรู้ต่าง ๆ เพื่อให้สามารถดำเนินงานพัฒนาได้ อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพท้องถิ่น (ปารีชาติ วลัยเสถียร, 2541: 152)

**2.4.4 ปัจจัยการมีส่วนร่วมตามทฤษฎีการกระทำทางสังคม (The Theory of Social Action)** ได้อธิบายถึงการกระทำทางของมนุษย์ในลักษณะที่สามารถนำไปปรับใช้ทางสังคมทั่วไป กล่าวคือ การกระทำใด ๆ ของมนุษย์จะขึ้นอยู่กับความสนใจและระบบค่านิยมของบุคคล ได้แก่ (1) บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล (2) ระบบสังคมที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิกอยู่ (3) วัฒนธรรมในสังคมที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิกอยู่และวัฒนธรรมนี้จะเป็นตัวกำหนดเกี่ยวกับความคิด ความเชื่อถือ ความสนใจ และระบบค่านิยมของบุคคล (เขาวมาลัย จ้อยจุฬี , 2542: 15-16)

**2.4.5 ปัจจัยที่รักษาการมีส่วนร่วมของประชาชนของ ริคเตอร์** แบ่งออกเป็น 11 ประการ ดังนี้ (1) บุคคลและกลุ่มบุคคลจะเลือกแบบวิธีการปฏิบัติซึ่งสอดคล้องและคล้ายคลึงกับความเชื่อพื้นฐานของตนเอง (2) มาตรฐานคุณค่าบุคคลและกลุ่มบุคคลจะปฏิบัติในลักษณะที่สอดคล้องกับมาตรฐานของตนเอง (3) บุคคลและกลุ่มบุคคลจะส่งเสริมป้องกันและรักษาเป้าหมายตน (4) พฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลบางครั้งมีรากฐานมาจากประสบการณ์ที่ผิดปกติธรรมดา (5) บุคคลและกลุ่มบุคคลจะประพฤติตามแบบที่ตนคาดหมายว่าจะต้องประพฤติในสถานการณ์เช่นนั้น ทั้งยังชอบปฏิบัติต่อผู้อื่นในลักษณะที่ตนคาดหวังจากผู้อื่นด้วยเช่นกัน

(6) การมองแต่ตนเอง บุคคลและกลุ่มบุคคลก็จะทำสิ่งต่าง ๆ ซึ่งคิดว่าตนเองสมควรกระทำเช่นนั้น  
 (7) การบีบบังคับ บุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยความรู้สึกว่าตนถูกบังคับให้ทำ  
 (8) นิสัยและประเพณี บุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะทำสิ่งต่าง ๆ ซึ่งเรามีนิสัยชอบกระทำอยู่ใน  
 สถานการณ์นั้น ๆ (9) บุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะเข้ามามีส่วนร่วมในรูปแบบการปฏิบัติของสังคม  
 โดยเฉพาะในทางที่เกี่ยวข้องกับจำนวนและชนิดของโอกาส ซึ่งโครงการของสังคมเอื้ออำนวยเข้ามา  
 มีส่วนร่วมกันในการกระทำเช่นนั้นเท่าที่พวกเขาได้รับรู้ (10) บุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะเข้ามา  
 มีส่วนร่วมกันในกิจกรรมบางอย่างที่ ตนเห็นว่าสามารถทำในสิ่งที่ต้องการให้เขาทำในสถานการณ์  
 เช่นนั้น (11) บุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะเริ่มปฏิบัติเมื่อเขารู้สึกว่าเขาได้รับการสนับสนุนที่ดีพอ  
 ให้กระทำการเช่นนั้น (Reeder, 1963 อ้างถึงใน ปริดา เจษฎารางกุล, 2550: 26)

**2.4.6 ปัจจัยพื้นฐานในการระดมการมีส่วนร่วมของประชาชนของ องค์การ  
 อนามัยโลก** คือ (1) ปัจจัยของสิ่งจูงใจจากสภาพความเป็นจริงชาวบ้านที่จะเข้าร่วมกิจกรรมใด  
 กิจกรรมหนึ่งทั้งในแง่การร่วมแรง ร่วมทรัพยากร หรืออื่น ๆ นั้น มีเหตุผลอยู่ 2 ประการ คือ การ  
 มองเห็นว่าตนจะได้ประโยชน์ตอบแทนในสิ่งที่ตนทำไป ซึ่งถือเป็นเรื่องการกระตุ้นให้เกิด  
 มีสิ่งจูงใจ และการได้รับคำบอกกล่าว หรือชักชวนให้เข้าร่วม โดยมีสิ่งจูงใจเป็นตัวนำ ซึ่งถือว่าเป็น  
 เรื่องของการก่อให้เกิดสิ่งจูงใจ (2) ปัจจัยโครงสร้างของช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม แม้ว่าชาว  
 ชนบทเป็นจำนวนมากจะเห็นประโยชน์ของการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาแต่ก็ไม่อาจ  
 เข้าร่วมกิจกรรมได้ เนื่องจากไม่เห็นช่องทางของการมีส่วนร่วมหรือเข้าร่วมแล้วก็ไม่ได้รับดังที่  
 คาดคิดเอาไว้ เนื่องจากการเข้ามามีส่วนร่วมนั้นมิได้จัดรูปแบบความสัมพันธ์ที่เหมาะสม เช่น ภาวะผู้นำ  
 ลักษณะการทำงาน กฎระเบียบ แบบแผน เป็นต้น ดังนั้นปัจจัยพื้นฐานทางด้านโครงสร้างของ  
 ช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วมจึงควรเปิด โอกาสให้ทุกคนและทุกกลุ่มในชุมชนมีโอกาส เข้าร่วม  
 ในการพัฒนารูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง โดยการเข้าร่วมอาจอยู่ในรูปของการมีส่วนร่วมโดยตรงหรือ  
 โดยมีตัวแทนก็ได้ ควรมีกำหนดเวลาที่แน่ชัด เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสามารถกำหนดเงื่อนไขของตนเองได้  
 และกำหนดลักษณะกิจกรรมที่แน่นอน (3) ปัจจัยอำนาจในการส่งเสริมกิจกรรมของการมีส่วนร่วม  
 โดยปกติที่ผ่านมาในกิจกรรม หนึ่ง ๆ แม้ว่าประชาชนจะเห็นด้วย และมีโอกาสเข้าร่วม แต่ไม่อาจ  
 กำหนดเป้าหมาย วิธีการหรือผลประโยชน์ของกิจกรรม เพราะสิ่งเหล่านี้เจ้าหน้าที่ของรัฐ  
 เป็นผู้กระทำ (World Health Organization อ้างถึงใน ยูพิน ระพีพันธุ์, 2544: 21 - 22)

**2.4.7 ปัจจัยที่มีความสำคัญและส่งผลต่อการมีส่วนร่วมตามทัศนะของ พัทยา สายหู**  
 ในกิจกรรมที่ได้ดำเนินการอยู่ในชุมชนซึ่งความสำเร็จของโครงการพัฒนาชุมชนขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ  
 ดังต่อไปนี้ (1) ปัจจัยที่เป็นลักษณะของโครงการ เช่น โครงการที่ประชาชนต้องการ (2) ปัจจัยที่มี  
 ลักษณะของชาวบ้านเอง เช่น ขยันขันแข็ง สามัคคี มีผู้นำดี (3) ปัจจัยที่มาจากทางราชการ เช่น



ถือเป็นโครงการสำคัญ มีงบประมาณเหลือเพียงพอ มีเจ้าหน้าที่วิชาการสนับสนุน (4) ปัจจัยที่เป็นส่วนประกอบ เช่น การคมนาคมสะดวก วัสดุพร้อม เป็นต้น (พิทยา สายหู, 2529: 246)

**2.4.8 ปัจจัยสำคัญซึ่งผลักดันให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาชนบทของ ปรรัชญา เวสารัชช** ได้แก่ (1) ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครองและความปลอดภัย (2) ปัจจัยผลักดันจากบุคคลอื่น โดยเฉพาะผู้นำ เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน (3) ปัจจัยที่เป็นรางวัลตอบแทน ได้แก่ ค่าตอบแทนแรงงาน เงินปันผลจากสหกรณ์ออมทรัพย์ (4) ปัจจัยภายในตัวบุคคล ได้แก่ ความคาดหวังในประโยชน์ส่วนร่วม ความรู้สึกเกรงใจ ไม่กล้าปฏิเสธเมื่อถูกชักชวนหรือความรู้สึกว่าเป็นพันธะที่ต้องเข้าร่วม เพื่อให้เกิดความสามัคคี (ปรรัชญา เวสารัชช, 2528: 170)

**2.4.9 ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของ นิวสตรอม** ได้แก่ (1) ลักษณะขององค์กร โครงสร้างขององค์กร วัฒนธรรมขององค์กร หากองค์กรมีโครงสร้างใหญ่ ขั้นตอนการปฏิบัติมาก เช่น ระบบราชการจะเป็นอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมได้ (2) นโยบายขององค์กรที่ขาดความชัดเจนจะทำให้บุคลากรไม่แน่ใจเป้าหมาย แนวทางการปฏิบัติ จึงเกิดความลังเลที่จะเข้าไปมีส่วนร่วม (3) ภาวะผู้นำ ถ้าหากว่าผู้นำเชื่อว่าผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นผู้ไม่มีศักยภาพ ไม่มีความก้าวหน้า ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน เป็นอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมได้ (4) ลักษณะงาน หากงานที่ทำสามารถทำสำเร็จได้ด้วยตัวเอง เช่น งานในห้องทดลอง ลักษณะงานเช่นนี้ จะทำให้บุคลากรไม่เห็นถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วม (5) ความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น ระดับการศึกษา วิชาชีพ โดยถ้าหากบุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่สูงอยู่ในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบมาก ก็จะแสวงหาการมีส่วนร่วมมากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าและหน้าที่ความรับผิดชอบที่น้อยกว่าด้วย (Newstorn, 1993 อ้างถึงใน ณรงค์ วาริชล, 2551: 10)

**2.4.10 ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความร่วมมือของ โคเฮน และอัฟฮอฟฟ์** ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่อยู่ในท้องถิ่น สถานภาพการทำงาน (Cohen & Uphoff, 1980 อ้างถึงใน ณรงค์ วาริชล, 2551: 9)

**2.5 ประโยชน์ของการมีส่วนร่วมของประชาชน** ประโยชน์ของการมีส่วนร่วม มีดังนี้ (สำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรี, 2548: 9 - 10)

**2.5.1 เพิ่มคุณภาพการตัดสินใจ** ช่วยให้เกิดพิจารณาทางเลือกใหม่ ทำให้การตัดสินใจ รอบคอบขึ้น

**2.5.2 การสร้างฉันทามติ** ลดความขัดแย้งทางการเมืองและเกิดความชอบธรรมในการตัดสินใจของรัฐ

**2.5.3 ลดการเผชิญหน้า** การมีส่วนร่วมตั้งแต่ต้นสามารถลดการเผชิญหน้าและความขัดแย้งที่รุนแรงได้

**2.5.4 การเพิ่มความง่ายในการปฏิบัติ** สร้างให้ประชาชนเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีความกระตือรือร้นในการช่วยให้เกิดผลในทางปฏิบัติ

**2.5.5 ช่วยทำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความใกล้ชิดกับประชาชน** และไวต่อความรู้สึกห่วงกังวลของประชาชน และเกิดความตระหนักในการตอบสนองต่อความกังวลของประชาชน

**2.5.6 การพัฒนาความเชี่ยวชาญ**และความคิดสร้างสรรค์ของสาธารณชนถือว่าเป็นการให้การศึกษาชุมชนเพื่อเรียนรู้กระบวนการตัดสินใจและเป็นเวทีฝึกผู้นำชุมชน

**2.5.7 ช่วยทำให้ประชาชนสนใจ**ประเด็นสาธารณะมากขึ้นเป็นการเพิ่มทุนทางสังคมและช่วยเสริมสร้างให้ประชาชนเป็นพลเมืองที่กระตือรือร้น สอดคล้องกับการปกครองตามหลัก ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม

**2.6 แนวทางการจัดการการมีส่วนร่วมของประชาชน** สามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านประชาชน ด้านการมีส่วนร่วม และด้านภาครัฐ โดยการมีส่วนร่วมมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ประชาชนที่เป็นบุคคล หรือคณะบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินการพัฒนาช่วยเหลือ สนับสนุน ทำประโยชน์ในเรื่องต่าง ๆ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ ร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมประเมินผล เพื่อให้เกิดการยอมรับ และก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดกันทุกฝ่าย ได้แก่ (1) การรับรู้ (2) ทศนคติ (3) การเป็นตัวแทน (4) ความเชื่อมั่น และไว้วางใจ (5) การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร (6) นันทามติ (7) การมีปฏิสัมพันธ์ (8) ความประสงค์หรือความมุ่งหมาย (9) การประเมินผล (10) ความโปร่งใส (11) ความเป็นอิสระ (12) ก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง (13) เครือข่าย (สมลักษณ์ ไชยเสริฐ, 2549: 142-149)

### 3. แนวคิด ทฤษฎีแรงจูงใจ

การจูงใจและแรงจูงใจ เป็นสองคำที่มีความสัมพันธ์กัน โดยการจูงใจมีความหมายโดยง่าย คือ การทำให้บุคคลคล้อยตาม หรือทำตามสิ่งที่บุคคลที่จูงใจปรารถนาให้ทำ ส่วนแรงจูงใจมีความหมายโดยง่าย คือ สิ่งที่จะทำให้บุคคลคล้อยตามหรือทำตาม ซึ่งเมื่อนำมาใช้แบบต่อเนื่องกัน จะพบว่า การจูงใจจะต้องใช้วิธีการสร้างแรงจูงใจมาเป็นเครื่องมือ อย่างไรก็ตาม โดยลึกซึ้งแล้ว การจูงใจบุคคลซึ่งเป็นมนุษย์ผู้มีเจตจำนงเสรี ซึ่งมีสภาพแวดล้อมและปัจจัยมากมายเข้ามามีส่วนเกี่ยวกับข้อในการแสดงพฤติกรรมนั้นย่อมมิใช่เรื่องง่าย หากแต่มีความสลับซับซ้อนและไม่อาจจะ

หาคำจำกัดความที่เป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้ เนื่องจากการใช้แรงจูงใจเป็นสิ่งที่ไม่สามารถคาดเดาได้ กล่าวคือ แม้จะใช้แรงจูงใจเดียวกันในการจูงใจบุคคลที่แตกต่างกันย่อมแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกัน และบางครั้งแม้จะพบว่าบุคคลที่แตกต่างกันแสดงพฤติกรรมที่เหมือนกันแต่ก็อาจจะพบว่า เกิดจากแรงจูงใจที่แตกต่างกัน การจูงใจจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องศึกษาให้ลึกซึ้งและครอบคลุม เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ชัดเจนว่าบุคคลแต่ละบุคคลแสดงพฤติกรรมแตกต่างกันเพราะอะไร เพื่อให้สามารถแก้ไข ปัญหาที่สำคัญที่สุดในการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์คือ ทำอย่างไรให้มนุษย์แสดงพฤติกรรม ที่ก่อให้เกิดผลด้านดี และสร้างประโยชน์ทั้งต่อตนเอง ผู้อื่น ประเทศชาติ และ โดยเฉพาะการจูงใจและสร้างแรงจูงใจในหน่วยงานซึ่งเป็นที่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อน และพัฒนาองค์กร

ในการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับแรงจูงใจนั้น จะแบ่งออกเป็น 7 ส่วน ได้แก่ ความหมายของการจูงใจ ความหมายของแรงจูงใจ ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน ลักษณะของแรงจูงใจ ที่มาของแรงจูงใจ ความสำคัญของการจูงใจ และทฤษฎีแรงจูงใจ

**3.1 ความหมายของการจูงใจ** การจูงใจ เป็นอีกคำที่สามารถอธิบายพฤติกรรมมนุษย์ได้ ดังนั้นจึงมีนักวิชาการจำนวนไม่น้อยที่ให้ความสำคัญและให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

เอกซีย์ กีสซัพันท์ (2538: 119) ได้ให้ความหมายว่าการจูงใจ (Motivation) หมายถึง การกระทำทุกวิถีทางที่จะทำให้พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานเกิดพฤติกรรมในทางที่ต้องการ การจูงใจจึงเป็นเสมือนแรงขับภายในที่จะทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมการทำงาน ในทางที่ถูกต้องและเป็นไปตาม องค์กรคาดหวังไว้ ดังนั้นพื้นฐานที่สำคัญของการจูงใจก็คือการสร้างให้เกิดความต้องการขึ้นก่อน เมื่อคนเกิดความต้องการแล้วก็จะเกิดแรงขับ หรือความอยากที่จะกระทำขึ้นจนผลสุดท้ายก็จะเกิดการกระทำหรือพฤติกรรมตามเป้าหมายที่ต้องการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 106) ให้ความหมายว่าการจูงใจ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการกระตุ้น ให้แสดงพฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีพลังมีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจเต็มใจความพยายามหรือพลังภายในตนเองรวมทั้งการเพิ่มพูนความสามารถ ที่จะทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด

สมพร สุทัศนีย์ (2542: 29) ให้ความหมายว่าการจูงใจ หมายถึง การกระตุ้นให้บุคคลมีความกระตือรือร้นหรือมีแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ พฤติกรรมทางสังคม และพฤติกรรมการทำงาน โดยเฉพาะในองค์กร ผู้นำมีหน้าที่โดยตรงในการจูงใจผู้ร่วมงาน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ เพราะมนุษย์จะทำงานเต็มความสามารถหรือไม่ขึ้นอยู่กับความเต็มใจ

ในการทำงานการจูงใจเป็นเรื่องของการสนองความต้องการที่ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย

พิมลจรรยา นามวัฒน์ (2544: 47) ให้ความหมายว่าการจูงใจ หมายถึง การทำให้บุคคลในองค์การมีพฤติกรรมการทำงานที่พึงประสงค์ด้วยกระบวนการสร้างพลังกระตุ้นที่ทำให้บุคคลเต็มใจที่จะใช้ความสามารถของตนและชักนำให้บุคคลเลือกมีพฤติกรรมต่างๆไปในทิศทางที่มุ่งสู่การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์การต้องการ

เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2550: 336) ได้ให้ความหมายว่าการจูงใจ หมายถึง สภาพของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทาง ความต้องการแรงจูงใจในการทำงานให้เจริญก้าวหน้า การจูงใจมีลักษณะเป็นนามธรรม กล่าวคือ เป็นวิธีการที่ชักนำพฤติกรรมผู้อื่นให้ประพฤติปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ พฤติกรรมของคนจะเกิดขึ้นได้ต้องมีแรงจูงใจ เหตุนี้การจูงใจจึงเป็นเรื่องเกี่ยวโยงกับสิ่งเร้าหรือแรงจูงใจ ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าการจูงใจหมายถึง ความพยายามที่จะชักจูงให้ผู้อื่นแสดงออกหรือปฏิบัติตามต่อสิ่งจูงใจ สิ่งจูงใจอาจมีทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้น ๆ เองแต่มูลเหตุจูงใจอันสำคัญของบุคคล คือ ความต้องการ

พลสุข สังข์รุ่ง (2550: 143) ให้ความหมายว่าการจูงใจ หมายถึง การที่บุคคลแสดงออกซึ่งความต้องการในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งสามารถอาศัยปัจจัยต่างๆได้แก่การทำให้ตื่นตัว การคาดหวัง การใช้เครื่องล่อใจ และการลงโทษ มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทาง เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการ

### 3.2 ความหมายของแรงจูงใจ

ก่อนจะทบทวนความหมายของแรงจูงใจจากนักวิชาการที่ได้นิยามไว้อย่างหลากหลาย จำเป็นต้องย้อนกลับไปที่ดินกำเนิดของคำว่า “แรงจูงใจ” ซึ่งพบว่ามาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า “Movere” ที่มีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “to move” อันมีความหมายว่า “เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักนำบุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ (To move a person to a course of action) หมายรวมถึงการเคลื่อนไหว ซึ่งเป็นเรื่องราวของความรู้สึกซึ่งไม่หยุดนิ่งอันยังผลให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำ (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2542: 83)

อย่างไรก็ตามแรงจูงใจซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งกับการจูงใจนั้นเป็นสิ่งที่ถูกนิยามไปอย่างแตกต่างหลากหลายเช่นเดียวกัน ดังนี้

อเนกกุล กริแสง (2520, น.168) ให้ความหมายว่าแรงจูงใจ หมายถึง การกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมและการควบคุมพฤติกรรมให้มนุษย์เราแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าอย่างเดียวกันหรือทำให้มีพฤติกรรมไม่เหมือนเดิม

สุเมธ เดียวอิสเรศ (2527, น.4) ให้ความหมายว่าแรงจูงใจ หมายถึง การกระตุ้นที่ทำให้มนุษย์กระทำกิจกรรมหรือพฤติกรรมออกมาและเป็นพฤติกรรมที่ดำเนินไปสู่เป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง แรงจูงใจเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดการแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการที่มีอยู่และความต้องการที่มีความเข้มมากที่สุดจะเป็นแรงจูงใจให้มนุษย์เราแสดงพฤติกรรมออกมา

ถวิล เกื้อกูลวงศ์ (2528: 53) ให้ความหมายว่าแรงจูงใจ หมายถึง ความต้องการแรงขับหรือแรงกระตุ้นที่อยู่ภายในตัวบุคคลแรงจูงใจจะถูกนำมุงหน้าสู่เป้าหมายซึ่งอาจเป็นลักษณะของจิตสำนึกหรือจิตใต้สำนึกก็ได้

ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ (2528: 40) ให้ความหมายว่าแรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการของการกระตุ้นให้เกิดการกระทำที่สนับสนุนความก้าวหน้าและกำหนดแบบแผนของกิจการที่กระทำการจูงใจเป็นกระบวนการที่ร่างกายถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าให้มีพฤติกรรมมุ่งไปสู่จุดมุ่งหมายปลายทาง

กิติมา ปรีดิติก (2529: 156) อธิบายว่าแรงจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะใช้พลังเพื่อประสบความสำเร็จในเป้าหมายหรือรางวัลเป็นสิ่งสำคัญของการกระทำของมนุษย์และเป็นสิ่งที่ทำให้คนไปถึงซึ่งวัตถุประสงค์ที่มีสัญญาณเกี่ยวกับรางวัลที่จะได้รับ ฉะนั้นแรงจูงใจจึงเป็นพลังผลักดันให้คนใช้ความสามารถมากขึ้น

พรรณราย ทร์พะยะประภา (2529: 41) ให้ความหมายว่าแรงจูงใจ หมายถึง สภาวะที่อินทรีย์ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปยังจุดหมายปลายทางและเชื่อว่ามนุษย์หรือสัตว์ก็ตามเมื่อตกอยู่ในสภาวะที่ได้รับการจูงใจจะต้องมีความกระตือรือร้น และขวนขวายในการทำกิจกรรมหรือแสดงพฤติกรรมเพื่อให้เกิดความสำเร็จซึ่งเป็นจุดหมายปลายทางที่ต้องการ

กิติ พยัคคานนท์ (2532: 78) ให้ความหมายว่าแรงจูงใจ หมายถึง พลังที่อยู่ในตัวบุคคลแต่ละคน ซึ่งทำหน้าที่เร้าและกระตุ้นให้มีการเคลื่อนไหวเพื่อให้บุคคลนั้นดำเนินการใด ๆ ไปในทิศทางที่จะนำไปสู่เป้าหมาย

สมพงษ์ เกษมสิน (2534: 192) ให้ความหมายของแรงจูงใจ ว่าเป็นวิธีการที่จะชักนำพฤติกรรมผู้อื่นให้ประพฤติปฏิบัติตามวัตถุประสงค์พฤติกรรมของคนจะเกิดขึ้นได้ต้องมีสิ่งเร้าหรือแรงจูงใจ ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความพยายามจะชักจูงให้ผู้อื่นแสดงออกหรือปฏิบัติตามต่อสิ่งจูงใจอาจมีทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้น ๆ เอง แต่มูลเหตุจูงใจ อันสำคัญของบุคคล คือ ความต้องการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 150) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึงวิธีการชักนำพฤติกรรมของบุคคลให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ตามความต้องการของมนุษย์ สิ่งจูงใจจะเกิดขึ้นได้จากภายในและภายนอกตัวบุคคล จะเห็นได้ว่าการจูงใจเป็นการกระตุ้นหรือการสร้างสิ่งเร้า เพื่อช่วย

ให้เกิดการกระทำต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งเป็นภาวะกระตุ้นให้ปฏิบัติได้ทำงานด้วยความขยัน มีความกระตือรือร้นที่จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ และสติปัญญาในการปฏิบัติงาน โดยมีความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบควบคู่ไปด้วย เป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังภายในของคนปฏิบัติงาน จนประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยมุ่งหวังที่จะได้รับรางวัลเป็นสิ่งตอบแทน

พนัส หันนาคินทร์ (2542: 130) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า แรงจูงใจหมายถึง กระบวนการที่ผู้บังคับบัญชาใช้มาตรการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายหรือจุดประสงค์ขององค์การมาตรการต่าง ๆ เหล่านี้อาจจะเป็นการกระตุ้นเป็นรายบุคคล เป็นกลุ่มหรือจัดระบบองค์การให้มีสภาพที่ก่อให้เกิดความต้องการในส่วนของผู้ปฏิบัติงานที่จะใช้ พลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงานตามที่ได้รับ มอบหมายหรือความคิดริเริ่มของตนเองที่นำความสำเร็จมาสู่องค์การ

ชลिया ด่านทิพารักษ์ (2543, น.15) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งเร้า ที่มา กระตุ้นให้เกิดความเต็มใจของบุคคลในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์การบรรลุสู่เป้าหมาย

ดำรงศักดิ์ จงวิบูลย์ (2543: 10) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้นหรือเร้าให้ เพิ่มพูนความสามารถ ความพยายามหรือพลังที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในให้เกิดการกระทำ หรือทุ่มเทในงาน ที่ทำ เพื่อให้บรรลุความปรารถนาในการแก้ปัญหาหรือเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย อันจะนำมาซึ่ง ความพึงพอใจ

ฐนิตา บัตตานิ (2546: 12) ให้ความเห็นว่าแรงจูงใจ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการ กระตุ้นจากสิ่งเร้าแล้วทำให้เกิดพลังที่แสดงออกทางพฤติกรรมเพื่อจะนำไปสู่จุดประสงค์ของตนเอง หรือ ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นพลังและเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลซึ่งแรงจูงใจนี้อาจเกิดจาก สิ่งเร้าภายในหรือภายนอกเพียงอย่างเดียวหรือทั้งสองอย่างพร้อมกันก็ได้ จากความหมายดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง การกระทำ หรือพฤติกรรมในตัวบุคคลซึ่งถูกกระตุ้นโดย สิ่งเร้าหรือสิ่งจูงใจให้แสดงออกซึ่งความต้องการในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่จะเป็นพลังผลักดัน ให้บุคคลกระทำการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้และเมื่อประสบความสำเร็จก็จะรู้สึกภาคภูมิใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้องค์การประสบความสำเร็จต่อไป

ศิริพร จันทศรี (2550: 10) ให้ความหมายว่าแรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่มากระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ หรือ เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการ แรงจูงใจจะมีทั้งแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในจะมีความสุขในการกระทำสิ่งต่าง ๆ เพราะมีความพึงพอใจโดยตัวของเขาเอง ไม่ได้หวังรางวัลหรือคำชม ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอกจะทำอะไรต้องได้รับการยอมรับจาก ผู้อื่น หวังรางวัลหรือผลตอบแทน

ชาญเดช วีรกฤ (2552: 3) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งเร้าจากภายใน สิ่งจูงใจ หรือสิ่งโน้มน้าวใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรม เกิดความคิดความเชื่อมั่นและความพยายามที่จะ กระทำ และคงไว้ซึ่งการกระทำนั้น ๆ เพื่อจะบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่ง ตามที่ตัวบุคคลหรือองค์การได้ตั้งไว้ จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจ คือ สิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าที่ทำให้คนมีพลังในการใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ และแสวงหาความรู้ใหม่ ในการทำงานด้วยความเต็มใจ และมีความสุขกับการทำงานเพื่อจะบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ

สุชาติ สุขบำรุงศิลป์ (2553: 17) ให้ความหมายว่าแรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคลเป็นแรงขับเป็นพลังของแต่ละคนที่ทำให้กระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจนสำเร็จ โดยมีกระบวนการเกิดจากการที่มนุษย์ทุกคนมีความคาดหวัง ความต้องการ และเป้าหมายในชีวิต ทำให้เกิดแรงขับเพื่อนำไปสู่เป้าหมาย เพราะฉะนั้นแรงจูงใจ จึงมีอิทธิพลในการกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และรักษาพฤติกรรมนั้นไว้เพื่อให้ตนเองนั้น ได้สิ่งที่คาดหวังหรือต้องการ

### 3.3 ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน

เมื่อแรงจูงใจถูกนำมาอธิบายในการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ในการทำงาน นักวิชาการได้ให้ความหมายของแรงจูงใจที่แตกต่างกันออกไปหลากหลาย ดังนี้

ชาญศิลป์ วาสนุมา (2546: 26) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง พลังทั้งจากภายในและภายนอกซึ่งช่วยกระตุ้นพฤติกรรมใหม่บุคคลทำในสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมายด้วยความเต็มใจและเป็นไปตามกระบวนการจูงใจของแต่ละบุคคล

ศุภลักษณ์ ตรีสุวรรณ (2548: 14) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานหมายถึง แรงผลักดันทั้งจากภายนอกและภายในซึ่งช่วยกระตุ้นทิศทางหรือแนวทางของพฤติกรรมให้บุคคลกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมายด้วยความเต็มใจ และเป็นไปตามแรงจูงใจของบุคคล

ศิริพร จันทศรี (2550, น. 10) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความปรารถนาหรือความต้องการที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ โดยเกิดจากความพึงพอใจจากภายในที่เมื่อได้ปฏิบัติงานแล้วมีความสุข ไม่เกิดความเบื่อหน่ายท้อถอย ปฏิบัติงานโดยไม่ต้องลสิ่งตอบแทนเป็นผู้ที่รักงานมีความตั้งใจ เต็มใจ และทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2550: 84) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน มีจุดเน้นหรือหลักสำคัญคือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ หรือความสามารถใจการทำให้เกิดความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความสามารถในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว สิ่งใดก็ตามที่สามารถทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้นมาได้ อาจถือว่าเป็นสิ่งล่อใจและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะกลายเป็น

เป้าหมายที่บุคคลแสวงหาในองค์การ สิ่งจูงใจหรือเป้าหมายนี้อาจเป็นสิ่งจูงใจ หรือเป้าหมายทางบวก เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับ การเลื่อนขั้นเลื่อน ตำแหน่งการเพิ่มเงินเดือน หรืออาจเป็นสิ่งจูงใจหรือเป้าหมายทางนิเสธหรือทางลบ เช่น การคว่ำก่าว่าตักเตือนสำหรับการทำงานที่ไม่ดี หรือการลงโทษอื่น ๆ เป็นต้น สำหรับสิ่งจูงใจหรือ เป้าหมายทางนิเสธนี้มักไม่เป็นสิ่งดึงดูดใจ ผู้ปฏิบัติงานจึงพยายามเลี่ยง โดยไม่สร้างพฤติกรรมใด ๆ ที่จะนำไปสู่เป้าหมายทางนิเสธนี้

### 3.4 ลักษณะของแรงจูงใจ แรงจูงใจมี 2 ลักษณะ ดังนี้ (เนตรนภา ขัตติยศ, 2561: 135)

**3.4.1 แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motives)** แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคลซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนี้อาจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมก่อนข้างถาวร เช่น คนงานที่เห็นองค์การคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัวเขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์การ และองค์การบางแห่งขาดทุนในการดำเนินการก็ไม่ได้จ่ายค่าตอบแทนที่ดีแต่ด้วยความผูกพันพนักงานก็ร่วมกันลดค่าใช้จ่ายและช่วยกันทำงานอย่างเต็มที่

**3.4.2 แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motives)** แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งผลักดันภายนอก ตัวบุคคลที่มากกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมอาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศชื่อเสียง คำชมหรือยกย่อง แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวร บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้น

**3.5 ที่มาของแรงจูงใจ** แรงจูงใจมีที่มาจากหลายสาเหตุด้วยกัน เช่น อาจเกิดจากความต้องการหรือแรงขับหรือสิ่งเร้าหรืออาจเกิดจากการคาดหวังหรือจากการเก็บกดซึ่งบางทีเข้าตัวก็ไม่มีใครตัว จะเห็นได้ว่าการจูงใจให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอนเนื่องจากพฤติกรรมมนุษย์มีความซับซ้อน แรงจูงใจอย่างเดียวกันอาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่ต่างกัน แรงจูงใจต่างกันอาจเกิดพฤติกรรมที่เหมือนกันก็ได้ ดังนั้น อาจกล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจที่สำคัญพอสังเขป ดังนี้ (เนตรนภา ขัตติยศ, 2561: 135)

**3.5.1 ความต้องการ (Need)** เป็นสภาพที่บุคคลขาดสมดุลทำให้เกิดแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อสร้างสมดุลให้ตัวเอง เช่น เมื่อรู้สึกเหนื่อยล้าก็จะนอนหรือนั่งพัก ความต้องการมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรมเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ นักจิตวิทยาแต่ละท่านอธิบายเรื่องความต้องการในรูปแบบต่าง ๆ กัน ซึ่งสามารถแบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้เป็น 2 ประเภท

1) **แรงจูงใจทางด้านร่างกาย (physical motivation)** เป็นความต้องการเกี่ยวกับอาหาร น้ำ การพักผ่อน การได้รับความคุ้มครองความปลอดภัย การได้รับความเพลิดเพลิน



การลดความเคร่งเครียด แรงจูงใจนี้จะมีสูงมากในวัยเด็กตอนต้นและวัยผู้ใหญ่ตอนปลายเนื่องจากเกิดความเสื่อมของร่างกาย

2) **แรงจูงใจทางด้านสังคม (social motivation)** แรงจูงใจด้านนี้สลับซับซ้อน เป็นความต้องการที่มีผลมาจากด้านชีววิทยาของมนุษย์ในความต้องการอยู่ร่วมกันกับครอบครัว เพื่อนฝูงในโรงเรียน เพื่อนร่วมงาน เป็นความต้องการส่วนบุคคลที่ได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมซึ่งในบางวัฒนธรรมหรือบางสังคมจะมีอิทธิพลที่เข้มแข็งและเหนียวแน่นมาก ความแตกต่างของแรงจูงใจด้านสังคมและแรงจูงใจด้านร่างกาย คือแรงจูงใจด้านสังคมเกิดจากพฤติกรรมที่เขาแสดงออกด้วยความต้องการของตนเองมากกว่าผลตอบแทนจากวัตถุและสิ่งของ

**3.5.2 แรงขับ (Drives)** เป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการทางกายและสิ่งเร้า จากภายในตัวบุคคล ความต้องการและแรงขับมักเกิดควบคู่กัน เมื่อเกิดความต้องการแล้วความต้องการนั้นไปผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่เรียกว่าเป็นแรงขับ เช่น ในการประชุมหนึ่งผู้เข้าประชุม ทั้งหิว ทั้งเหนื่อย แทนที่การประชุมจะราบรื่นก็อาจจะเกิดการขัดแย้งหรือเพราะว่าทุกคนหิวก็รีบสรุปการประชุมซึ่งอาจจะทำให้ขาดการไตร่ตรองที่ดี

**3.5.3 สิ่งล่อใจ (Incentives)** เป็นสิ่งชักนำบุคคลให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง ไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ถือเป็นแรงจูงใจภายนอก เช่น ต้องการให้พนักงานมาทำงานสม่ำเสมอ ก็ใช้วิธียกย่องพนักงานที่ไม่ขาดงาน โดยจัดสรรรางวัลในการคัดเลือกพนักงานที่ไม่ขาดงาน หรือมอบโล่ให้แก่ฝ่ายที่ทำงานดีประจำปี สิ่งล่อใจอาจเป็นวัตถุเป็นสัญลักษณ์หรือคำพูดที่ทำให้บุคคลพึงพอใจ

**3.5.4 การตื่นตัว (Arousal)** เป็นภาวะที่บุคคลพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมของสมอง กล้ามเนื้อพร้อมจะเคลื่อนไหว นักกีฬาที่อุ่นเครื่องเสร็จพร้อมที่จะแข่งขันหรือเล่นกีฬา องค์กรที่มีบุคลากรที่มีความตื่นตัวก็ย่อมส่งผลให้ทำงานดี การศึกษาธรรมชาติพฤติกรรมของมนุษย์ มีความตื่นตัว 3 ระดับคือ การตื่นตัวระดับสูงจะตื่นตัวมากไปจนกลายเป็นตื่นตกใจ หรือตื่นเกิน ไปขาดสมาธิ การตื่นตัวระดับกลาง คือ ระดับตื่นตัวที่ดีที่สุดและการตื่นตัวระดับต่ำมักจะทำให้ทำงานเฉื่อยชา งานเสร็จช้า จากการศึกษาค้นคว้าวิจัยที่ทำให้บุคคลตื่นตัวมีทั้งสิ่งเร้าภายนอก และภายใน ตัวอย่างเช่น ลักษณะส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนที่มีต่างกันทั้งบุคลิกภาพนิสัยและระบบ สรีระของผู้นั้น

**3.5.5 การคาดหวัง (Expectancy)** เป็นการตั้งความปรารถนาที่จะเกิดขึ้นของบุคคล ในสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น พนักงานคาดหวังว่าเขาจะได้โบนัสประมาณ 4-5 เท่าของเงินเดือน การคาดหวังทำให้พนักงานมีชีวิตชีวา ซึ่งบางคนอาจสมหวัง บางคนอาจผิดหวังก็ได้ สิ่งที่เกิดขึ้นกับ สิ่งที่คาดหวังมักไม่ตรงกันเสมอไป ถ้าสิ่งที่เกิดขึ้นห่างกับสิ่งที่คาดหวังมากก็อาจจะทำให้พนักงาน

คับข้องใจในการทำงาน การคาดหวังก่อให้เกิดแรงผลักดันหรือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรม ถ้อยแถลงกระตุ้นให้พนักงานยกระดับผลงานตนเองได้ และพิจารณาผลตอบแทนที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่พนักงานคาดหวังว่าควรจะได้ก็จะเป็นประโยชน์ทั้งองค์กรและพนักงาน

**3.5.6 การตั้งเป้าหมาย (Goal setting)** เป็นการกำหนดทิศทางและจุดมุ่งหมาย ปลายทางของการกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งของบุคคลจัดเป็นแรงจูงใจจากภายในของบุคคล ผู้คนในการทำงาน ธุรกิจที่มุ่งเพิ่มปริมาณและคุณภาพควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานเพราะจะส่งผลให้การทำงานมีแผนในการดำเนินการเหมือนเรือที่มีหางเสือเพราะมีเป้าหมายชัดเจน

**3.6 ความสำคัญของแรงจูงใจ** พรธรรมราช ทรัพย์ะประภา (2529: 44) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความสำคัญของแรงจูงใจในแง่จิตวิทยาอุตสาหกรรมไว้ว่า พฤติกรรมทุกอย่างของมนุษย์ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากสาเหตุประการใดประการหนึ่งที่กระตุ้นให้คนเราแสดงพฤติกรรมนั้นออกมา บุคคลแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกันไปอย่างไรบ้างนั้น ส่วนหนึ่งเป็นผลเนื่องมาจากแรงจูงใจของบุคคลผู้นั้นด้วยโดยปกติแล้ว เรื่องแรงจูงใจเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้บริหารทุกระดับมีความจำเป็นที่จะต้องทำหน้าที่ชักจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทำงานอย่างกระตือรือร้นมากขึ้นทุ่มเทความสามารถ และความคิด จิตใจให้แก่สถานประกอบการของตนมากขึ้น การจูงใจนั้นเกิดจากสมมุติฐานที่ว่า โดยทั่วไปแล้ว มนุษย์มิได้ทำงานเต็มที่สามารถด้านต่าง ๆ ที่เขามีอยู่เสมอไป นักจิตวิทยาเชื่อว่า การที่มนุษย์จะทำงานได้เต็มความสามารถของเขาหรือไม่ นั้นมักจะขึ้นอยู่กับว่าเขาเต็มใจจะทำแค่ไหนถ้ามี สิ่งจูงใจที่ตรงกับความพอใจของเขา สิ่งจูงใจนั้น ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้เขาเอาใจใส่งานที่ทำมากขึ้น ดังนั้น การจูงใจที่ถูกต้องเหมาะสมก็จะเป็น เครื่องดึงดูดความรู้สึกและจิตใจของมนุษย์ให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับสถานประกอบการของเขา มากขึ้น และเนื่องจากแรงจูงใจเป็นเรื่องของความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์ ดังนั้น การที่จะจูงใจมนุษย์ให้ตรงกับความสามารถของสถานประกอบการจึงจำเป็นที่จะต้องศึกษาถึงเหตุ และผลของ พฤติกรรมตลอดจนองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมทางใดทางหนึ่งของมนุษย์ด้วย แรงจูงใจจะทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละ สถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป พฤติกรรมที่เลือกแสดงนี้เป็นผลจากลักษณะในตัวบุคคล สภาพแวดล้อม ดังนี้ (1) ถ้าบุคคลมีความสนใจในสิ่งใดก็จะเลือกแสดงพฤติกรรมและมีความพอใจที่จะทำกิจกรรมนั้น ๆ รวมทั้งพยายามทำให้เกิดผลเร็วที่สุด (2) ความต้องการจะเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้ทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น (3) ค่านิยมที่เป็นคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ เช่น ค่านิยมทางเศรษฐกิจ สังคม ความงาม จริยธรรม วิชาการ เหล่านี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดแรงขับของ พฤติกรรมตามค่านิยมนั้น (4) ทศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็มีผลต่อพฤติกรรมนั้น เช่น ถ้ามีทศนคติที่ดีต่อการทำงานก็จะทำงานด้วยความทุ่มเท (5) ความมุ่งหวังที่ต่างระดับกันก็เกิดแรงกระตุ้นที่ต่าง

ระดับกันด้วย คนที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้สูงจะพยายามมากกว่าผู้ที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้ต่ำ (6) การแสดงออกของความต้องการในแต่ละสังคมจะแตกต่างกันออกไปตามขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมของสังคมของตน ยิ่งไปกว่านั้นคนในสังคมเดียวกันยังมีพฤติกรรมในการแสดงความต้องการที่ต่างกันอีกด้วยเพราะสิ่งเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ของตน (7) ความต้องการอย่างเดียวกันทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้ (8) แรงจูงใจที่แตกต่างกันทำให้การแสดงออกของพฤติกรรมที่เหมือนกันได้ (9) พฤติกรรมอาจสนองความต้องการได้หลายๆทางและมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน เช่น ตั้งใจทำงาน เพื่อไว้เงินเดือน และได้ชื่อเสียงเกียรติยศ ความยกย่อง และยอมรับจากผู้อื่น

**3.7 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ** ทฤษฎีแรงจูงใจมีหลายทฤษฎีและแตกต่างกันไป ทุกทฤษฎีต่างก็มีความคล้ายคลึงกันเป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ เนื้อหาทฤษฎีที่เน้นกระบวนการที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการศึกษา มีดังนี้

**3.7.1 ทฤษฎีลำดับขั้นตอนความต้องการของ Maslow** ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1954, p.80) ได้อธิบายว่าความต้องการของคนจะเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจ ความต้องการต่าง ๆ ในทัศนะของ Maslow จะแบ่งออกได้เป็นระดับต่างกัน ทฤษฎีของ Maslow เป็นที่รู้จักและใช้กันอย่างกว้างขวางในนามของ “Maslow’s Hierarchy of Needs” Maslow ได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้ (Maslow, 1954, อ้างถึงใน เนตรนภา ชติยศ, 2561: 139)

- 1) คนเป็นสัตว์อย่างหนึ่งที่มีความต้องการและความต้องการของคนไม่สิ้นสุด
- 2) ความต้องการอย่างหนึ่งอย่างใดที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นลึ้งจูงใจพฤติกรรมต่อไปอีก
- 3) ความต้องการของคนจะเรียงลำดับตามความสำคัญเมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้นมาทันที การเรียงลำดับความต้องการ มีดังนี้

(1) **ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)** เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อการอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำดื่ม หรือความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังมิได้รับการตอบสนองเลย บุคคลใดก็ตามที่ยังอยู่ในภาวะการขาดแคลนอาหารความปลอดภัยและการเข้าสังคมแล้วบุคคลผู้นั้นจะมีความต้องการทางด้านร่างกายมากที่สุด

(2) **ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs)** เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัยก็จะเกิดขึ้น ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการป้องกัน เพื่อให้เกิด

ความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นแก่ร่างกาย หรือให้ปลอดภัยจากการข่มขู่ การบังคับ คุกคาม ความเจ็บป่วย หรือการสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจในสังคมที่เจริญแล้ว เช่น ปัจจุบันนี้ความต้องการการปกป้องคุ้มกันจากภัยอันตรายทางร่างกายนั้นไม่ค่อยจะมีเหมือนในยุคก่อน ๆ ในสังคมอุตสาหกรรมนั้นความต้องการในด้านความปลอดภัยเป็นความต้องการที่สำคัญมากในแง่ของความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง และเมื่อพิจารณาจากทัศนคติของฝ่ายบริหารก็จะเห็นได้ว่าความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัยจะหมายถึงการให้ความแน่นอนหรือการรับประกันต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานและการส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงทางการเงินแก่คนงานมากขึ้น ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าความต้องการของสหภาพแรงงานที่มีต่อฝ่ายบริหารนั้น นอกเหนือไปจากความต้องการเกี่ยวกับการเพิ่มผลตอบแทนทางการเงินให้สูงขึ้นแล้วยังมีความต้องการเกี่ยวกับความมั่นคงและผลประโยชน์พิเศษชนิดอื่น ๆ อีกด้วย

(3) *ความต้องการทางสังคม (Social Needs)* เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการทางสังคมก็จะเป็นสิ่งจูงใจต่อพฤติกรรมของคน คนเรามีนิสัยชอบอยู่รวมกันเป็นกลุ่มอยู่แล้ว ดังนั้นความต้องการด้านนี้จะมีความต้องการในการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ๆ และมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคม เช่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของต้องการสมาคมต้องการความรัก ต้องการการยอมรับจากเพื่อน ต้องการให้และยอมรับความเป็นเพื่อนจากผู้อื่นใกล้ชิดทั่วไป เป็นต้น

(4) *ความต้องการที่จะมีชื่อเสียงหรือฐานะเด่น (Esteem Needs)* เป็นความต้องการระดับสูงเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความรู้ความสามารถมีความต้องการที่จะให้ผู้อื่น ยกย่องสรรเสริญและความต้องการในการตระหนักถึงความสำคัญของตนเองหรือความก้าวหน้าทางด้านสถานภาพ เช่น ตำแหน่งชื่อเสียงเกียรติยศ เป็นต้น

(5) *ความต้องการด้านการสร้างความสำเร็จตนหรือความสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs)* เป็นความต้องการระดับสูงของชีวิตมนุษย์ เป็นความต้องการที่จะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง เมื่อบุคคลใดก็ตามได้มีการพิจารณาบทบาทของเขาในชีวิตว่าควรจะเป็นอย่างไรแล้วเขาก็จะพยายามผลักดันชีวิตของเขาในทางที่ดีที่สุดที่เขาคาดหมายไว้และย่อมจะขึ้นอยู่กับความสามารถของเขาด้วย ความต้องการในระดับนี้เป็นความต้องการที่จะใช้ความสามารถทุกอย่างของตนอย่างเต็มที่

### 3.7.2 ทฤษฎีการจูงใจ E.R.G. ของ Alderfer (Alderfer's existence relatedness growth theory)

พัฒนาใช้ในปี ค.ศ. 1972 สืบเนื่องจากได้มีการศึกษาเพื่อทดสอบทฤษฎีความต้องการตามลำดับของ Maslow และมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน Alderfer จึงเสนอขึ้นความต้องการของมนุษย์มีขอบเขต

ที่กว้างขวางกว่า Maslow โดยมีความต้องการของบุคคล 3 ประการ (Alderfer, 1972 อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2540: 307-310)

1) *ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) หรือ E* เป็นความต้องการที่จะตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย และความปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น ต้องการอาหารที่อยู่อาศัย เป็นต้น ในมุมมองของพฤติกรรมการทำงานคือ ความต้องการรายได้ ค่าจ้างเงิน โบนัส ผลประโยชน์ตอบแทน สวัสดิการ สัญญาการว่าจ้าง ตลอดจนสภาพเงื่อนไขการทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี และถ้าหากจะนำมาเปรียบเทียบจะเปรียบเทียบได้กับความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของ Maslow

2) *ความต้องการมีสัมพันธภาพกับคนอื่น (Relatedness Needs) หรือ R* เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย ในมุมมองของพฤติกรรมการทำงานคือ ความต้องการทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในสถานที่ทำงาน เช่น ความต้องการของคนที่ต้องการจะเป็นผู้นำหรือมีสถานะเป็นหัวหน้า ความต้องการที่จะเป็นผู้ตาม และความต้องการอยากมีสายสัมพันธ์ทางมิตรภาพกับใคร ๆ ประเภทนี้ ความต้องการทางสังคมนี้ถ้าเปรียบเทียบกับความต้องการที่ Maslow กำหนดไว้ก็เท่ากับความต้องการทางด้านความมั่นคงทางใจการไม่ถูกทอดทิ้งความต้องการทางสังคมและความต้องการที่จะได้รับการยกย่องยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้าตามทฤษฎีของ Maslow

3) *ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs : G)* เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้มีความเจริญก้าวหน้าต้องการเป็นผู้มีความคิดริเริ่ม บุกเบิก และใช้ศักยภาพของตนเองที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุด ความต้องการประเภทนี้เหมือนกับความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิตของมาสโลว์

**3.7.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของ Frederick W. Taylor** ในยุคของการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) วิศวกรชาวอเมริกัน ชื่อว่า Frederick W. Taylor ได้เสนอหลักการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์มาใช้ในการจัดการ ซึ่งก่อให้เกิดปรัชญาของการบริหารที่เน้นหลักการพื้นฐานของการนำวิทยาศาสตร์มาใช้ในการกิจกรรมการบริหาร การเน้นการให้สิ่งจูงใจกับผู้ทำงานโดยถือหลักการว่าทำงานมากได้เงินมาก (more production more money) และเน้นการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรบุคคลอย่างสูงสุด เพื่อประโยชน์ขององค์กร ซึ่งมีส่วนสัมพันธ์กับการจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการกำหนดเวลากับความสามารถในการทำงาน การจ่ายค่าตอบแทนเป็นรายชิ้นงาน การให้โบนัสกับผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น Taylor เห็นว่าสิ่งจูงใจทางเศรษฐกิจเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่จูงใจให้พนักงานแต่ละคนทำงาน จำนวนเงิน

ที่พนักงานรับจะมีความสำคัญมากกว่าลักษณะของงานที่ ปฏิบัติพนักงานจะทำงานอะไรก็ได้ที่ช่วยให้เขาได้รับค่าจ้างมากพอ การมุ่งใจตามวิธีการทางวิทยาศาสตร์ของ Frederick W. Taylor ใช้ได้ผลในระยะสั้นเท่านั้น เนื่องจากมนุษย์ มีชีวิตจิตใจ ดังนั้นการปฏิบัติต่อและให้ลูกน้องทำงานเสมือนเครื่องจักร จึงไม่อาจใช้ได้ในระยะยาว (วรเดช จันทรศร, 2544: 32)

Taylor ได้ชื่อว่าเป็นบิดาของการจัดการทาง วิทยาศาสตร์ “The Father of Scientific Management” เนื่องจากเป็นคนแรกที่ได้เสนอแนะหลักมุ่งใจให้คนทำงานที่เรียกว่า “การจัดการทางวิทยาศาสตร์” (Scientific Management) ซึ่งถือว่าการบริหารที่มีหลักเกณฑ์ทฤษฎีของ Taylor เป็นที่ยอมรับและยึดถือปฏิบัติต่อมาเป็นเวลานาน Taylor ได้ตั้งข้อสังเกตว่าระบบการให้ผลตอบแทนในขณะนั้นมิได้เป็นระบบของการให้ผลตอบแทนที่กำหนดขึ้นสำหรับบุคคลที่มีผลผลิตสูงนั้น คือ คนงาน ที่มีผลผลิตสูงได้รับค่าตอบแทนเท่ากับผู้ที่มิมีผลผลิตต่ำ Taylor เชื่อว่าคนงานที่มีผลผลิตสูงเห็นว่าผลตอบแทนของเขาเท่ากับคนงานที่มีผลผลิตต่ำ แล้วคนงานที่มีผลผลิตสูงจะลดการผลิตของเขาลงทันทีจากข้อสังเกตนี้เองทำให้ Taylor เสนอแนะระบบของการให้ผลตอบแทนที่ขึ้นอยู่กับผลผลิตของคนงานแต่ละคนขึ้นมา ระบบการจ่ายผลตอบแทนของ Taylor มีลักษณะพิเศษ คือ จะมีอัตราผลตอบแทนต่อหน่วย เป็นสองอัตรา กล่าว คือ อัตราหนึ่งจะใช้กับระดับของผลผลิตที่ยังไม่ถึงมาตรฐาน และอีกอัตราหนึ่งจะใช้กับระดับของผลผลิตที่เท่ากับมาตรฐานหรือสูงกว่าและอัตราผลตอบแทนต่อหน่วยที่สูงกว่านี้ จะจ่ายให้แก่ผลผลิตทุก ๆ ชิ้น ทฤษฎีการมุ่งใจในสมัยเดิมมักจะตั้งอยู่บนสมมติฐานที่ว่าเงินเป็นตัวจูงใจเบื้องต้น ผลตอบแทนทางการเงินจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับผลการปฏิบัติงานและถ้าผลตอบแทนที่เป็นเงินสูงเพียงพอแล้ว คนงานจะมีความสามารถในการผลิตมากขึ้น นอกจากนี้ Taylor ยังได้กำหนดมาตรฐานที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานด้วยการแยกงานออกเป็น ส่วน ๆ และทำการวัดระยะเวลาที่ต้องใช้การทำงานแต่ละส่วนให้เกิดความสำเร็จว่าจะต้องใช้เวลาเท่าไร แนวทางของทฤษฎีของ Taylor ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่เกี่ยวกับตัวบุคคลในที่ทำงานดังนี้ (พรณราย ทรัพย์ประภา, 2529: 63)

- 1) ปัญหาของความไม่มีประสิทธิภาพจะเป็นปัญหาอย่างหนึ่งของฝ่ายบริหารมิใช่ปัญหาของคนงาน
- 2) คนงานจะมีความรู้สึกในทางที่ผิดในกรณีที่ว่าถ้าพวกเขาทำงานรวดเร็วเกินไปพวกเขาจะกลายเป็นคนว่างงาน
- 3) คนงานมีแนวโน้มตามธรรมชาติที่จะทำงาน โดยไม่ใช้ความสามารถเต็มที่

4) หน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร คือ การหาคนทำงานให้เหมาะสมกับงานอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ และทำการฝึกฝนอบรมด้วยวิธีการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ที่จะนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงาน

5) ผลการปฏิบัติงานของพนักงานควรจะเกี่ยวพันโดยตรงกับระบบของผลตอบแทนหรือระบบจ่ายผลตอบแทนของผลผลิต Taylor มีความเชื่อว่าประสิทธิภาพของพนักงานจะสูงขึ้นถ้ามีการจูงใจให้พนักงานด้วยการจ่ายผลตอบแทนต่อหน่วย และการออกแบบงานให้มีวิธีการที่ดีที่สุด ทฤษฎีของ Taylor ดังกล่าวนี้เป็นแนวทางที่ผู้บริหารนำไปใช้มาเป็นเวลานานพอสมควร จนกระทั่งผู้บริหารส่วนใหญ่เริ่มยอมรับว่าแนวทางนี้มีข้อเสียหลายประการด้วยกัน ซึ่งพอสรุปได้ว่า การที่มีทัศนคติเกี่ยวกับคนงานทุกคนว่าเป็นคนเกียจคร้านจะต้องมีการบังคับบัญชาอย่าง ใกล้ชิด และถูกจูงใจด้วยเงินเพียงอย่างเดียว นั้นเป็นทัศนคติที่ไม่ถูกต้องคนงานบางคนอาจจะสามารถ ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้โดยปราศจากการควบคุมอย่างใกล้ชิด อีกทั้งคนงาน จะถูกจูงใจให้ปฏิบัติงานด้วยปัจจัยอื่น ๆ อีกหลายอย่างแทนที่จะเป็นเงินแต่เพียงอย่างเดียว สิ่งเหล่านี้ได้แก่ ความสำเร็จการยกย่องนับถือความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานหรือ โอกาสของการพัฒนา และความเจริญงอกงามส่วนบุคคล เป็นต้น

**3.7.4 ทฤษฎีแรงจูงใจของ Frederick Herzberg** ในปี ค.ศ. 1959 Frederick Herzberg (Herzberg, 1959 อ้างถึงใน วินิต วิไลวงษ์วัฒนกิจ, 2551: 12) ได้รวมความคิดของ Taylor และ Maslow นำเสนอความคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุดที่เดียว Herzberg ให้ใช้ผลงานของเขาว่า Motivation Hygiene Theory ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็น ทฤษฎีสององค์ประกอบของ Herzberg (Hertzberg's Two Factor Theory) ซึ่งสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคลกล่าวคือ สิ่งจูงใจมี 2 แบบ คือ แบบที่ 1 เป็นสิ่งให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และแบบที่ 2 คือ การป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเรียกแบบที่หนึ่งว่า Motivators (ปัจจัยจูงใจ หรือ ปัจจัยกระตุ้น) และเรียกแบบที่สองว่า Maintenance (ปัจจัยค้ำจุน) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) **ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)** ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบ และรักงานปฏิบัติเป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพราะปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกัน ประกอบด้วย

(1) **ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล** หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้ เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดีเป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

การรู้จักป้องกัน ปัญหาที่จะเกิดขึ้นเมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้ม  
ในผลสำเร็จ ของงานนั้น ๆ

(2) การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ  
ไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดีการให้กำลังใจ  
หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใด  
บรรลุผลสำเร็จการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

(3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัย  
ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่  
ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

(4) ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับ  
มอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดีไม่มีการตรวจ หรือ  
ควบคุมอย่างใกล้ชิด

(5) ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคล  
ในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2) ปัจจัยค่าจูน (Maintenance Factor) หมายถึง ปัจจัยที่จะค่าจูนให้  
แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคล  
ในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นและปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

(1) เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ  
เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน

(2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน  
หมายถึง การติดต่อไปไม่ว่าเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงาน  
ร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

(3) สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม  
ที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

(4) นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหาร  
องค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

(5) สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง  
เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงานรวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ  
อีกด้วย



(6) *ความเป็นอยู่ส่วนตัว* หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขาไม่มีความสุขและพอใจกับการทำงานในแห่งใหม่

(7) *ความมั่นคงในการทำงาน* หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ

(8) *วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา* หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร การเพิ่มพฤติกรรม การลดพฤติกรรม การเสริมแรงทางบวก การเรียนรู้ หลีกเลี่ยงปัญหาให้ผลลัพธ์ เป็นบวก ยับยั้งผลลัพธ์ที่เป็นลบ การยับยั้ง พฤติกรรม การเรียนรู้ หลีกเลี่ยงปัญหา ให้ผลลัพธ์เป็นบวก ให้ผลลัพธ์ที่เป็นลบ

**3.7.5 ปัจจัยจูงใจในการทำงานของ โควิน คลังแสง** ได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิดของนักวิชาการท่านอื่น ๆ ว่าด้วยปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน ไว้ดังนี้ (โควิน คลังแสง, 2536: 52 - 57)

1) *ความสำเร็จในการทำงาน* หมายถึง การทำงานได้ตามเป้าหมายตามกำหนดเวลา สามารถแก้ปัญหาได้

2) *การให้การยอมรับนับถือ* หมายถึง การได้รับการยกย่อง ชมเชยไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่น

3) *ลักษณะงานที่ปฏิบัติ* หมายถึง งานที่ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทหายความสามารถจนปฏิบัติไม่น่าเบื่อ

4) *ความรับผิดชอบ* หมายถึง ความตั้งใจความสำนึกในหน้าที่ และความรับผิดชอบ การจูงใจตนเอง และอิสระในการทำงาน

5) *ความก้าวหน้า* หมายถึง การที่งานที่ปฏิบัติได้รับการพัฒนา ได้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนระดับสูงขึ้น และการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ

6) *ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา* หมายถึง ความจริงใจและเต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะและความช่วยเหลือเกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชา และโอกาสได้รับการพบปะสังสรรค์กับผู้บังคับบัญชา

7) *ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน* หมายถึง ความสัมพันธ์ทั้งโดยหน้าที่การงาน และโดยส่วนตัวและการได้รับความร่วมมือเต็มใจในการปฏิบัติงาน

8) *ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา* หมายถึง ความสัมพันธ์ทั้งโดยหน้าที่การงาน และโดยส่วนตัวและการได้รับความร่วมมือ

9) *นโยบายการบริหารงาน* หมายถึง นโยบายการบริหารงานกำหนดนโยบาย การกระจาย และมอบหมายงานและการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

10) การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การมอบอำนาจ ความยุติธรรม ในการปกครองบัญชา และความสามารถของผู้บังคับบัญชา

11) การนิเทศงาน หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ แนะนำ การติดตาม การตรวจสอบ การส่งเสริมศักยภาพส่วนบุคคล และการใช้บทบาทความเป็นผู้นำในการนิเทศ

12) สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ความเป็นสัดส่วนตัวของอาคาร สถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก บรรยากาศลักษณะแวดล้อมทางกายภาพและสภาพแวดล้อมทางสังคม

13) ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความมั่นคงของตำแหน่งงาน และองค์กร ความถาวรในการจ้างงาน การมีงานให้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และความรักและการให้คุณค่าแก่งานที่ปฏิบัติ

14) เงินเดือน หมายถึง ความเหมาะสมของเงินเดือนขั้นของเงินเดือน ความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ และความเหมาะสมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน

15) ผลประโยชน์เกี่ยวคู่ หมายถึง ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน เช่น สวัสดิการต่าง ๆ การลาพัก การได้รับบำเหน็จบำนาญและค่าชดเชยเมื่อเจ็บป่วยหรือพิการจากการปฏิบัติงาน

#### 4. ข้อมูลพื้นฐานของกรมศุลกากร กระบวนการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร และความตกลงระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการกระบวนการทางศุลกากร

4.1 ประวัติกรมศุลกากร กิจการภาษี หรือการศุลกากร มีมาตั้งแต่ก่อนสมัยสุโขทัยจากหลักฐาน ศิลาจารึกของพ่อขุนรามคำแหงเรียกว่า "จกอบ" ในสมัยสุโขทัยมีการค้าขายเป็นปัจจัยในการสร้างความมั่งคั่งของรัฐ การเก็บภาษีนี้ในช่วงระยะเวลาหนึ่งกรุงสุโขทัย ได้มีประกาศยกเว้นแก่ผู้มาค้าขายดังหลักฐานที่ปรากฏในศิลาจารึกว่า "เมืองสุโขทัยนี้ดีในน้ำมีปลาในนามีข้าวพ่อเมือง บ่เอาจกอบในไพร่ลู่ทางเพื่อนจูงวัวไปค้าจี่ม้าไปขายใครจักใครค้าช้างค้าใครจักใครค้าม้าค้า" ต่อมาในสมัยกรุงศรีอยุธยา หน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านตรวจเก็บภาษีขาเข้าขาออกเฉพาะเรียกว่า พระคลังสินค้า มีสถานที่สำหรับการภาษี เรียกว่า ขนอน เก็บภาษีจากระวางบรรทุกสินค้า และจากสินค้า ในสมัยกรุงธนบุรีบ้านเมืองอยู่ในยุคสงครามการค้าขายระหว่างประเทศไม่ปรากฏหลักฐานในทางประวัติศาสตร์ เมื่อเข้าสู่ยุครัตนโกสินทร์ ในรัชสมัยสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวมีการประมูลผูกขาดการเรียกเก็บภาษีอากร เรียกว่า "ระบบเจ้าภาษีนาอากร" ส่วนสถานที่เก็บภาษีเรียกว่า "โรงภาษี" ต่อมาในสมัยรัชกาลที่ 4 การติดต่อค้าขายกับต่างประเทศมากขึ้น มีการทำสนธิสัญญาเบาริ่งที่เกี่ยวกับศุลกากร คือ ยกเลิกการเก็บค่าธรรมเนียมปากเรือเปลี่ยนมาเป็นเก็บภาษีสินค้าขาเข้า ที่

เรียกว่า "ภาษีร้อยชักสาม" ส่วนสินค้าขาออกให้เก็บตามที่ระบุในท้ายสัญญาเป็นชนิดไป มีการตั้งโรงภาษี เรียกว่า สุลกสถาน (Customs House) ขึ้นเป็นที่ทำการศุลกากร (กรมศุลกากร, 2561)

ยุคใหม่ของศุลกากรไทยเริ่มในปี พ.ศ. 2417 เมื่อรัชกาลที่ 5 ทรงจัดตั้งหอรัษฎากรพิพัฒน์เป็นสำนักงานกลางในการรวบรวมรายได้ของแผ่นดิน งานศุลกากรซึ่งทำหน้าที่จัดเก็บภาษีขาเข้าขาออกเป็นรายได้ของรัฐอยู่ในความควบคุมดูแลของหอรัษฎากรพิพัฒน์ งานศุลกากรได้เจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วความเปลี่ยนแปลงของบ้านเมืองและสถานการณ์ของโลก ได้มีการสร้างอาคารที่ทำการใหม่ให้เหมาะสมขึ้นแทนที่ทำการศุลกากร ที่เรียกว่าศุลกสถานเดิมในปี 2497 นั่นคือสถานที่ตั้งกรมศุลกากร คลองเตย ในปัจจุบันอัตราภาษีขาเข้าขาออกของไทยมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะด้านการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งเดิมกรมศุลกากรมีภารกิจหลักคือจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในและส่งออกนอกราชอาณาจักรเพื่อนำไปพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และดูแลป้องกันปราบปรามการลักลอบหนีศุลกากรเพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปตามเป้าหมายและเกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการที่สุจริต ในปัจจุบันกรมศุลกากรได้รับบทบาทและหน้าที่จากเดิมที่เน้นการจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในและส่งออกนอกราชอาณาจักรมาเป็นการมุ่งเน้นที่จะพัฒนาส่งเสริมด้านการค้าระหว่างประเทศและการส่งออกของไทยที่มีศักยภาพในการแข่งขันกับตลาดการค้าของโลกได้ ควบคู่กันนั้นกรมศุลกากรได้พัฒนาระบบงานการจัดองค์กรการ นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงาน ตลอดจนพัฒนาประสิทธิภาพของข้าราชการให้มีความสอดคล้องกับความสำเร็จ ก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศ (กรมศุลกากร, 2561)

**4.2 อำนาจหน้าที่ของกรมศุลกากร** กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2562 (2562) ได้ระบุให้ให้กรมศุลกากรมีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรจากการนำสินค้าเข้าและส่งออก และการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร โดยดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการเสนอแนะนโยบายการจัดเก็บอากรต่อกระทรวง การส่งเสริมสนับสนุนการผลิตและการส่งออกและการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและประชาชน โดยให้มีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

**4.2.1** ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

**4.2.2** เสนอความเห็นต่อกระทรวงเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายการจัดเก็บอากรในทางศุลกากร

**4.2.3** ดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมการผลิตและการส่งออกโดยมาตรการทางอากร

4.2.4 ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร

4.2.5 ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่และอำนาจของกรม หรือตามที่คณะรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีมอบหมาย

4.3 โครงสร้างการบริหารงานของกรมศุลกากร โครงสร้างแบ่งส่วนราชการภายใน กรมศุลกากร ประกอบด้วย 29 หน่วยงาน และ ด้านศุลกากร 48 ด้าน ดังนี้ (กรมศุลกากร, 2564)

4.3.1 ส่วนราชการระดับสำนัก สำนักงาน กอง กลุ่ม ศูนย์ รวม 30 หน่วยงาน ได้แก่

- 1) สำนักงานเลขานุการกรม
- 2) กองกฎหมาย
- 3) กองตรวจสอบอากร
- 4) กองบริหารจัดการและพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้าส่งออกและโลจิสติกส์
- 5) กองบริหารทรัพยากรบุคคล
- 6) กองพิทักษ์อัตราศุลกากร
- 7) กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร
- 8) กองยุทธศาสตร์และแผนงาน
- 9) กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร
- 10) กองสืบสวนและปราบปราม
- 11) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- 12) ศูนย์ประมวลผลข้อมูลข่าวสารทางศุลกากร
- 13) สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ
- 14) สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 15) สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 16) สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง
- 17) สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง
- 18) สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ
- 19) สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานดอนเมือง
- 20) สำนักงานศุลกากรมาบตาพุด
- 21) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
- 22) กลุ่มตรวจสอบภายใน
- 23) สำนักงานที่ปรึกษาการศุลกากร ประจำสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงบรัสเซลส์
- 24) สำนักงานที่ปรึกษาการศุลกากร ประจำสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง

25) สำนักงานที่ปรึกษาการศุลกากร ประจำสถานกงสุลใหญ่ ณ นครกวางโจว

26) - 30) สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 - 5

#### 4.3.2 ด้านศุลกากร 48 แห่ง โดยการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 4 ภาค ได้แก่

1) ภาคที่ 1 รับผิดชอบเขตพื้นที่ภาคกลาง ภาคตะวันออก และภาคใต้บางส่วน มีด้านศุลกากรในสังกัด จำนวน 9 ด้าน

2) ภาคที่ 2 รับผิดชอบเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีด้านศุลกากรในสังกัด จำนวน 10 ด้าน

3) ภาคที่ 3 รับผิดชอบเขตพื้นที่ภาคเหนือ มีด้านศุลกากรในสังกัด จำนวน 9 ด้าน

4) ภาคที่ 4 รับผิดชอบเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง มีด้านศุลกากรในสังกัด จำนวน 12 ด้าน

5) ภาคที่ 5 รับผิดชอบเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน มีด้านศุลกากรในสังกัด จำนวน 8 ด้าน

4.4 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ค่านิยมองค์กร ของกรมศุลกากร กรมศุลกากรได้กำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ค่านิยมองค์กรไว้ดังนี้ (กรมศุลกากร, 2564)

4.4.1 วิสัยทัศน์กรมศุลกากร ได้แก่ องค์กรศุลกากรชั้นนำที่มุ่งส่งเสริมความยั่งยืนของเศรษฐกิจและความปลอดภัยของสังคม ด้วยนวัตกรรมและบริการที่เป็นเลิศ

#### 4.4.2 พันธกิจกรมศุลกากร ได้แก่

1) อำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ

2) ส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ

3) เพิ่มขีดความสามารถในการปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร

4) จัดเก็บภาษีอากรอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

#### 4.4.3 ยุทธศาสตร์กรมศุลกากร ได้แก่

1) พัฒนาระบบงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้า เป้าประสงค์เพื่อให้บริการศุลกากรมีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงการค้าโลก

2) พัฒนามาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศเพื่อส่งเสริมการค้าชายแดน และเชื่อมโยงการค้าโลก เป้าประสงค์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

3) พัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากรให้มีประสิทธิภาพและเชื่อมโยงกัน  
เข้าประสงค์ เพื่อให้การตรวจสอบและควบคุมทางศุลกากรมีประสิทธิภาพและสร้างสัมปลดคภัย

4) เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีโดยยึดหลักธรรมาภิบาล  
เข้าประสงค์ เพื่อให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปตามเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เสียภาษี

5) พัฒนาสมรรถนะบุคลากรและการบริหารจัดการองค์กรเข้าประสงค์  
เพื่อให้องค์กรมีคุณภาพ บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ คุณธรรม และความสุข สามารถขับเคลื่อนกรม  
ศุลกากรให้บรรลุเป้าหมาย

**4.4.4 ค่านิยมองค์กร ได้แก่** I - Integrity หมายถึง ความสุจริต S - Service  
Mind/Self-esteem หมายถึง จิตบริการ M - Modernization หมายถึง ความทันสมัย I - Innovation  
หมายถึง นวัตกรรม L - Learning หมายถึง การเรียนรู้ E – Expert หมายถึง ความเชี่ยวชาญ

**4.5 สารระสำคัญแผนปฏิบัติการระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) ของส่วนราชการ  
กรมศุลกากร กำหนดไว้ดังนี้ (กรมศุลกากร, 2563)**

**4.5.1 แผนปฏิบัติการ เรื่องพัฒนากระบวนการและระบบเทคโนโลยี  
สารสนเทศและการสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้า**

1) เป้าหมาย เพื่อให้บริการศุลกากรมีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ให้ทัน  
ต่อการเปลี่ยนแปลงการค้าโลก

2) ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85

3) แนวทางการพัฒนา ได้แก่

(1) ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ

(2) พัฒนาการบริการศุลกากรด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย

(3) เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของภาคส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานศุลกากร

4) แผนงาน/โครงการ

(1) โครงการผลักดันการพัฒนาระบบของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้  
บริการแบบ B2G ผ่าน NSW

(2) โครงการระบบคำขอใบอนุญาต/ใบแจ้ง เพื่อนำเข้า-ส่งออก สินค้า  
เกษตรแบบอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียวผ่านระบบ NSW

(3) แผนงานศึกษาให้บริการศุลกากรแบบเรียบง่าย (Simplified Service)  
ได้แก่ โครงการศึกษาการให้บริการศุลกากรแบบเรียบง่าย (Simplified Service) ทางไปรษณีย์

(4) โครงการศึกษาการให้บริการศุลกากรแบบเรียบง่าย (Simplified Service) ทางอากาศยาน และโครงการศึกษาการให้บริการศุลกากรแบบเรียบง่ายสำหรับ e-Commerce (Simplified e-Commerce Customs Procedure : SeCCP)

(5) โครงการนำร่องระบบศุลกากรผ่านแดนอาเซียนตามพิธีสาร 7 ภายใต้กรอบความตกลงอาเซียนว่าด้วยการอำนวยความสะดวกในการขนส่งสินค้าผ่านแดน (ASEAN Customs Transit System (ACTS) Pilot Project) และโครงการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายพร้อมอุปกรณ์ต่อพ่วงสำหรับอาคารใหม่ของด่านศุลกากรและเพิ่มเติมให้กับหน่วยงาน

(6) โครงการพันธมิตรศุลกากร (Customs Alliances)

(7) โครงการสิทธิประโยชน์สัญจร

(8) โครงการประสานความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน

(9) โครงการจัดทำภาพยนตร์สั้น (Clip) เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และ

ภารกิจกรมศุลกากร

(10) โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการการรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าด้วยตนเอง (Self-Certification System โครงการที่ 1 และ 2) ของอาเซียน

**4.5.2 แผนปฏิบัติการราชการ เรื่องพัฒนามาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศเพื่อส่งเสริมการค้าชายแดนและเชื่อมโยงการค้าโลก**

1) เป้าหมาย เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

2) ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

(1) จำนวนด่านศุลกากรที่ก่อสร้างแล้วเสร็จร้อยละ 100

(2) การดำเนินมาตรการทางศุลกากรที่ส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

ร้อยละ 100

3) แนวทางการพัฒนา

(1) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

(2) พัฒนากฎระเบียบให้ทันสมัย

(3) พัฒนาระบบบริหารจัดการฐานข้อมูล

4) แผนงาน/โครงการ

(1) แผนงานก่อสร้างและปรับปรุงด่านศุลกากร (15 โครงการ)

(2) โครงการจัดทำข้อตกลงยอมรับร่วมกันกับประเทศคู่ค้าระดับ

ภูมิภาค (Regional MRA of AEOs)

(3) โครงการพัฒนาการบังคับใช้กฎหมายศุลกากรเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการนำของเสียอันตรายเข้ามาทิ้งค้างไว้ในราชอาณาจักร

(4) โครงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมายศุลกากร

(5) โครงการระบบจัดเก็บข้อมูลบนระบบคลาวด์ กรมศุลกากร (Customs Cloud Data Sharing Systems)

#### 4.5.3 แผนปฏิบัติการราชการ เรื่องพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากรให้มีประสิทธิภาพและเชื่อมโยงกัน

1) เป้าหมาย เพื่อให้การตรวจสอบและควบคุมทางศุลกากรมีประสิทธิภาพและสร้างสังคมปลอดภัย

2) ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย จำนวนรายการจับกุมด้านการปกป้องสังคมเพิ่มขึ้นทุกปี

3) แนวทางการพัฒนา

(1) เพิ่มขีดความสามารถการควบคุมทางศุลกากรด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย

(2) พัฒนาการควบคุมทางศุลกากรด้วยการบริหารความเสี่ยง

(3) เพิ่มประสิทธิภาพการควบคุมทางศุลกากรด้วยการพัฒนาเครือข่าย

ข้อมูลข่าวสาร

4) แผนงาน/โครงการ

(1) แผนงานนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการควบคุมทางศุลกากร โครงการจัดหาระบบติดตามทางศุลกากร (Tracking System) ภายใต้อุปกรณ์เทคโนโลยี e-Lock

(2) โครงการเชื่อมโยงการนำระบบตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่อง x-Ray/CCTV มาใช้ในการตรวจปล่อย

(3) โครงการนำระบบฐานข้อมูลการเดินทางของผู้โดยสาร (Passenger Name Record: PNR) มาใช้ในงานศุลกากร

(4) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพ Local Profile สำนักงานศุลกากร และด่านศุลกากร

(5) โครงการประสานความร่วมมือด้านการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการศุลกากร

(6) โครงการความปลอดภัยในการขนส่งสินค้าทางอากาศ (Air Cargo Security)

#### 4.5.4 แผนปฏิบัติการราชการ เรื่องเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีโดยยึดหลักธรรมาภิบาล



1) เป้าหมาย เพื่อให้องค์กรมีคุณภาพ บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ คุณธรรม และความสุข สามารถขับเคลื่อนกรมศุลกากรให้บรรลุเป้าหมาย

2) ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

(1) จำนวนข้อร้องเรียนลดลงทุกปี

(2) จำนวนบุคลากรที่มีความพึงพอใจในระบบบริหารบุคคลไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของบุคลากรกรมศุลกากรทั้งหมด

(3) จำนวนหลักสูตรที่มีจัดทดสอบหลังการอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 50

3) แนวทางการพัฒนา

(1) ยกระดับการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร

(2) สร้างมาตรฐานในการพิจารณาด้านพิกัดอัตราศุลกากรและถิ่นกำเนิด

(3) สร้างมาตรฐานในการพิจารณาด้านราคาศุลกากร

4) แผนงาน/โครงการ

(1) โครงการศึกษาแนวทางในการนำการปฏิบัติที่ดีด้านศุลกากรมาประยุกต์ใช้ในกรมศุลกากร

(2) โครงการจัดทำฐานข้อมูลสินค้าต้องห้าม-ต้องจำกัดพร้อมพิกัดรหัสสถิติปี 2017

(3) โครงการเตรียมความพร้อมของประเทศไทยเพื่อการเจรจาและปรับปรุงกฎเฉพาะรายสินค้า (PSRs)

(4) โครงการพัฒนาระบบประเมินราคาศุลกากรด้วย Digital Big Data

#### 4.5.5 แผนปฏิบัติการเรื่องพัฒนาสมรรถนะบุคลากรและการบริหารจัดการองค์กร

1) เป้าหมาย เพื่อให้องค์กรมีคุณภาพ บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ คุณธรรม และความสุข สามารถขับเคลื่อนกรมศุลกากรให้บรรลุเป้าหมาย

2) ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

(1) จำนวนข้อร้องเรียนลดลงทุกปี

(2) จำนวนบุคลากรที่มีความพึงพอใจในระบบบริหารบุคคลไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของบุคลากรกรมศุลกากรทั้งหมด

(3) จำนวนหลักสูตรที่มีจัดทดสอบหลังการอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 50

3) แนวทางการพัฒนา

(1) พัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ

(2) สร้างนวัตกรรมให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

(3) ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรเพื่อรองรับงานศุลกากรในอนาคต

(4) เสริมสร้างความโปร่งใสในองค์กร

4) แผนงาน/โครงการ

(1) โครงการ Customs Professional e-Learning Platform (ระยะที่3)

(2) โครงการกรอบเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path)

ของกรมศุลกากร

(3) โครงการระบบพัฒนาข้าราชการเพื่อความต่อเนื่องในการบริหารราชการของกรมศุลกากร (Succession Plan)

(4) โครงการการวัดความรู้ความสามารถด้านศุลกากรและด้านการบริหาร Customs Knowledge Test : CK Test

(5) โครงการบริหารจัดการข้าราชการผู้มีความสามารถพิเศษของกรมศุลกากร (Customs Talent Management)

(6) แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

(7) โครงการสร้างแรงจูงใจคนดีคนเก่งมาสมัครงาน โดยการพัฒนาจุดเด่นของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration)

(8) โครงการนวัตกรรมเราทำได้ (Innovation We Can)

(9) แผนการพัฒนากระบวนการตรวจสอบภายในภายใต้แผนปฏิรูปประเทศด้านการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(10) โครงการคนดีศรีศุลกากร

(11) โครงการระฆังศุลกากร

(12) โครงการให้ความรู้และเผยแพร่การดำเนินการทางวินัยและความรับผิดชอบละเมิดของเจ้าหน้าที่

(13) โครงการศุลกากรคุณธรรม

(14) โครงการสัมมนาผู้บังคับบัญชาตามหลักเกณฑ์ วิธีการเสริมสร้างพัฒนาให้ข้าราชการมีวินัยและป้องกันมิให้ข้าราชการกระทำผิดวินัย

(15) โครงการปลูกจิตสำนึกด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล เพื่อการป้องกันการทุจริต และประพฤติมิชอบในภาครัฐ

(16) โครงการเรียนรู้ประมวลจริยธรรมด้วยตนเอง

(17) โครงการระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทาง

อิเล็กทรอนิกส์

- (18) โครงการ “สื่อสร้างสรรค์ ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม และวินัยข้าราชการ” หัวข้อ “Be Proud” และ “Ethics Boosting”
- (19) โครงการเสริมสร้างเครื่องมือสำหรับการดำเนินการทางวินัย
- (20) โครงการจัดทำคู่มือประชาชน
- (21) โครงการศึกษาการกำหนดสินบน และเงินรางวัลเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ

**4.6 นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีดังนี้ (กรมศุลกากร, 2564)**

**4.6.1 หลักการและแนวคิด การจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของกรมศุลกากร** นับเป็นการสนองตอบต่อแนวคิดธรรมาภิบาล โดยมีภาพรวมดังนี้

1) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 4 หน้าที่ของชนชาวไทย มาตรา 74 กำหนดให้ “บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่น ของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนาจความสะอาด และให้บริการ แก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในการปฏิบัติหน้าที่และในการปฏิบัติกรอื่น ที่เกี่ยวข้องกับประชาชน บุคคลตามวรรคหนึ่งต้องวางตนเป็นกลางทางการเมือง” และหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ส่วนที่ 47 แนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน มาตรา 78 รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้าน การบริหารราชการแผ่นดิน ได้แก่ ข้อ (4) พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบ และวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ และข้อ (5) จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะ เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

2) การกำหนดให้มีการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีนี้ ถือเป็น ส่วนหนึ่งของการนำหลักการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาลเข้ามาประยุกต์ใช้ในการ เปลี่ยนแปลงระบบการบริหารราชการแผ่นดินของไทย อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ที่ปรากฏอย่าง ชัดเจนในมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ แผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไข เพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2555 มุ่งเน้นให้ ส่วนราชการใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ กล่าวคือการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมี

ประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลงานการจัดสรรงบประมาณและการบรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการ ตามวรรคหนึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึง ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ จะตราพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติก็ได้

3) คำแถลงนโยบายรัฐบาลของคณะรัฐมนตรีต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ 22 กันยายน 2557 เรื่อง การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบใน ภาครัฐ โดยมีนโยบายด้านการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้ทันสมัยโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ แก่ไขกฎระเบียบให้ โปร่งใสชัดเจน สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนจัดระบบอัตราค่าจ้างและปรับปรุง ค่าตอบแทนบุคลากรภาครัฐให้เหมาะสมและเป็นธรรม ยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การบริหารจัดการ ภาครัฐแบบใหม่ การตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะที่เป็นศูนย์กลาง และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นวางใจในระบบราชการ การกระจายอำนาจเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึง บริการสาธารณะได้โดยรวดเร็ว ประหยัด และสะดวก ยกระดับสมรรถนะของหน่วยงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการเชิงรุก เสริมสร้างระบบคุณธรรมในการแต่งตั้งและโยกย้ายบุคลากรภาครัฐ วางมาตรการป้องกัน การแทรกแซงจากนักการเมือง ใช้มาตรการทางกฎหมาย การปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรมและจิตสำนึก ในการรักษาคีร์ติศรีของความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ปรับปรุงและจัดให้มีกฎหมายเพื่อให้ครอบคลุม การป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ

4) สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ นับตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 จนถึงปัจจุบัน โดยได้จัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขึ้น เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการต่าง ๆ นำไปใช้ในการยกระดับ และพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการให้เป็นหน่วยงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูง และมีมาตรฐานการทำงานเทียบเคียงกับมาตรฐานสากล ซึ่งในเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 1 การนำองค์การนั้น ส่วนหนึ่งได้ให้ความสำคัญกับการนำองค์กร เพื่อให้ส่วนราชการมีการกำกับดูแลตนเอง

ที่ดี โดยดำเนินการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีความรับผิดชอบ ปกป้องผลประโยชน์ของประเทศชาติ และดำเนินการ อย่างมีจริยธรรม รวมทั้งต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเป็นทั้งคนเก่งและคนดี มีจริยธรรม และธรรมาภิบาล ประพฤติตนต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน รวมถึงการใช้ ทรัพยากรขององค์กรอย่างมีความรับผิดชอบ บุคลากรในองค์กรต้องมีการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม และธรรมาภิบาลต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ผู้บริหารควรมีการกำหนดกรอบในการตรวจสอบ การปฏิบัติตนของบุคลากรในองค์กรว่าเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสมหรือไม่

**4.6.2 วัตถุประสงค์ในการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี** เพื่อให้การปฏิบัติงานของกรมศุลกากรมีผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง และเกิดประโยชน์กับทุกภาคส่วน การจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีจึงได้ยึดหลักการที่สำคัญเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- 1) เพื่อเป็นนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับส่งเสริมธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน และสามารถนำไปปฏิบัติและติดตามผลได้อย่างเป็นรูปธรรม
- 2) เพื่อใช้เป็นแนวทางตรวจสอบธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของกรมศุลกากร ทั้งนี้ เพื่อมิให้เกิดการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน อันจะก่อให้เกิดความสูญเสียต่อรัฐ สังคม สิ่งแวดล้อม องค์กร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย และผู้ปฏิบัติงานภายในกรมศุลกากร
- 3) เพื่อสร้างการยอมรับ ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ และศรัทธาให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### **4.6.3 นโยบายหลัก และแนวทางปฏิบัติในการกำกับดูแลองค์กรที่ดี**

1) **ด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม** นโยบายหลัก ได้แก่ ส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการปกป้องสังคมจากสินค้าที่เป็นอันตรายต่อชีวิต สุขภาพ หรือทรัพย์สิน และมีการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการศุลกากรผ่านการบูรณาการประสานความร่วมมือ ด้านการบังคับใช้กฎหมายระหว่างศุลกากรประเทศต่าง ๆ และหน่วยงานระหว่างประเทศอื่น ๆ แนวทางปฏิบัติ ได้แก่ รางระเบียบปฏิบัติสำหรับการตรวจปล่อยสินค้าด้วยระบบ X-Ray/CCTV, VIS, LPR5 และประสานความร่วมมือด้านการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการศุลกากร โดยการรวบรวมข้อมูล และ/หรือแลกเปลี่ยนแจ้งเตือนข้อมูลผ่านช่องทาง e-mail, Line Application, CEN หรือ CENcomm

2) **ด้านผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** นโยบายหลัก ได้แก่ ส่งเสริมสนับสนุนแนวความคิดใหม่ ๆ ตลอดจนการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการให้บริการเพื่อความสะดวกและทันสมัย มุ่งเน้นการให้บริการทุกระดับด้วยความประทับใจ

ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการอำนวยความสะดวก ลดค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลา และได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ และมุ่งมั่นในการให้บริการที่มีคุณภาพต่อผู้รับบริการและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ อย่างแท้จริง แนวทางปฏิบัติ ได้แก่ พัฒนาระบบคำขอใบอนุญาต/ใบแจ้งเพื่อนำเข้า-ส่งออกสินค้าเกษตรแบบอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียวผ่านระบบ NSW และเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประสานงานกับธนาคารหรือตัวแทนรับชำระต่าง ๆ ให้เข้าร่วมโครงการ Bill Payment เพิ่มเติม พร้อมลงพื้นที่เข้าพบผู้ประกอบการที่ยังมีการชำระค่าภาษีอากรด้วยเช็คเชิรค์ เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจการชำระผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

3) **ด้านองค์การ** นโยบายหลัก ได้แก่- ส่งเสริม ปลูกฝังและกระตุ้นให้ตระหนักถึงความเสี่ยงต่อการผิดจริยธรรมจนเป็น วัฒนธรรม องค์กร โดยเน้นย้ำถึงผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินงานที่ไม่สอดคล้องกับหลักคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล ส่งเสริมให้เกิดระบบคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติราชการ โดยมีกระบวนการจัดการ ขอร้องเรียนและร้องทุกข์ที่เป็นระบบด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการทำงาน วางมาตรการและแก้ปัญหาในเชิงรุก แนวทางปฏิบัติ ได้แก่ ขับเคลื่อนหน่วยงานของกรมศุลกากรให้ดำเนินกิจกรรมภายใต้แนวทางองค์กรศุลกากร คุณธรรม โดยดำเนินการประเมิน คัดเลือก และประกาศยกย่องหน่วยงานที่มีความพร้อมสามารถดำเนินกิจกรรมได้ตามแนวทางศุลกากรคุณธรรม ออกแบบระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมจัดทำคู่มือและให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ

4) **ด้านผู้ปฏิบัติงาน** นโยบายหลัก ได้แก่ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรของกรมศุลกากรให้มีความสามารถและทักษะในการใช้งาน เทคโนโลยีที่ทันสมัยผ่านทางการใช้ระบบ e-Learning ในการเผยแพร่องค์ความรู้ และส่งเสริมให้มีการถ่ายทอด องค์ความรู้จากบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ในงานศุลกากร และส่งเสริมการเตรียมความพร้อมแก่บุคลากรที่เข้ารับการบรรจุใหม่ให้มีความรู้ ความเข้าใจ กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการด้านงานศุลกากร อีกทั้งยังส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน พร้อมส่งเสริมการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบสินค้า ด้านการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดด้านศุลกากร แนวทางปฏิบัติ ได้แก่ ดำเนินการจัดทำเนื้อหาบทเรียนระดับกลางในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และนำเข้าสู่ระบบ e-Learning เพื่อให้บุคลากรกรมศุลกากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะและองค์ความรู้ในงานศุลกากรผ่านการเรียนรู้ จากระบบ และ ส่งเสริม สนับสนุน จัดให้มีระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์และความรู้ในการปฏิบัติงานทุกระดับ เพื่อยกระดับมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

โดยการกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน พร้อมกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการจัดฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตร

#### 4.6.4 แนวทางส่งเสริมและผลักดันการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี

เพื่อให้การปฏิบัติงานมีผลดีตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของกรมสุทธการจึงกำหนดหลักปฏิบัติ ที่สำคัญดังนี้

- 1) กรมสุทธการจะสื่อสารให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบและมีความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแล องค์การที่ดีอย่างทั่วถึง
- 2) กรมสุทธการจะจัดระบบบริหารธรรมาภิบาลที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ทุกคนมั่นใจว่าบุคลากร และองค์การ จะปฏิบัติตามมาตรฐานแนวทางการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีฉบับนี้อย่างเคร่งครัด โดยจะถือเสมือนว่าเป็นข้อปฏิบัติขององค์การข้อหนึ่ง ที่บุคลากรทุกระดับต้องทำความเข้าใจ ยึดมั่น และปฏิบัติให้ถูกต้องในการทำงานประจำวัน และไม่มีบุคคลใดที่จะมีสิทธิ หรืออนุญาตให้บุคลากรของกรมสุทธการคนใด กระทำการใด ๆ ที่ขัดต่อนโยบายฉบับนี้
- 3) กรมสุทธการคาดหวังให้บุคลากรทุกคนมีการรายงานโดยสุจริตถึงการปฏิบัติที่ขัดหรือสงสัยว่าจะขัดต่อหลักการต่าง ๆ ในนโยบายฉบับนี้ต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรง หรือในกรณีที่ไม่อาจรายงานต่อผู้บังคับบัญชาได้ อาจขอคำปรึกษา จากผู้บริหารระดับสูง โดยข้อมูลที่ให้เช่นนั้นให้ถือปฏิบัติเป็นข้อมูลลับทั้งนี้ ผู้บังคับบัญชาเองมีหน้าที่ในการสอดส่องดูแล และให้คำแนะนำผู้ใต้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นให้ปฏิบัติให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี
- 4) นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีจะได้รับการพิจารณาปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันทุกปี โดยคณะทำงานด้านการกำกับดูแลองค์การที่ดีของกรมสุทธการ
- 5) กรมสุทธการจะกำหนดแนวทางวัดและประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ต่อไปอย่างเป็นระบบ รวมทั้งมีการประเมินตนเองอย่างสม่ำเสมอ

### 4.7 กระบวนการประเมินอากรกรณีไม่เสียหรือเสียอากรไม่ครบถ้วน

**4.7.1 การเรียกเก็บอากร** กรณีมีการนำของเข้ามาในหรือส่งออกไปนอกราชอาณาจักร ให้พนักงานสุทธการผู้รับผิดชอบเรียกเก็บอากรจากผู้นำของเข้าหรือผู้ส่งของออกตามพระราชบัญญัติสุทธการ พ.ศ. 2560 และตามพระราชกำหนดพิกัดอัตราสุทธการ พ.ศ. 2530 โดยความรับผิดชอบในอันที่จะต้องเสียอากรสำหรับของที่นำเข้ามาในหรือส่งออกไปนอกราชอาณาจักร จะเกิดขึ้นในเวลาผู้นำของเข้าสำเร็จหรือส่งออกสำเร็จตามมาตรา 50 แห่งพระราชบัญญัติสุทธการ

พ.ศ. 2560 และให้พนักงานศุลกากรผู้รับผิดชอบเรียกเก็บอากรเมื่อผู้นำของเข้าหรือผู้ส่งของออก ได้ยื่นใบขนสินค้าและพนักงานศุลกากรผู้รับผิดชอบและได้รับและออกเลขที่ใบขนสินค้าให้ ส่วนการคำนวณอากรให้ดำเนินการดังนี้

1) การคำนวณอากรสำหรับของที่นำเข้ามาในราชอาณาจักร ให้พนักงานศุลกากรผู้รับผิดชอบคำนวณตามสภาพแห่งของ ราคาศุลกากร และพิกัดอัตราศุลกากรที่เป็นอยู่ในเวลาที่นำของเข้าสำเร็จ

2) การคำนวณอากรสำหรับของที่จะส่งออกไปนอกราชอาณาจักร ให้พนักงานศุลกากรผู้รับผิดชอบคำนวณตามสภาพแห่งของ ราคาศุลกากร และพิกัดอัตราศุลกากรที่เป็นอยู่ในเวลาที่พนักงานศุลกากรผู้รับผิดชอบได้รับและออกเลขที่ใบขนสินค้าแล้ว

**4.7.2 ระยะเวลาในการประเมินอากร** กรณีที่พนักงานศุลกากรตรวจพบว่าผู้นำของเข้าหรือผู้ส่งของออกไม่เสียอากรหรือเสียอากรไม่ครบถ้วน ให้พนักงานศุลกากรผู้รับผิดชอบทำการประเมินอากรแล้วดำเนินการออกแบบแจ้งการประเมินอากร โดยให้ดำเนินการดังนี้

1) การประเมินอากรให้ดำเนินการได้ภายในกำหนด 3 ปี นับแต่วันที่ได้อื่นใบขนสินค้าวันแต่กรณีมีเหตุจำเป็นไม่อาจประเมินอากรได้ภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ให้ขอขยายระยะเวลาต่ออธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมายได้อีกไม่เกิน 2 ปี

2) การประเมินอากรตาม 1) หากปรากฏหลักฐานที่เชื่อได้ว่าผู้มีหน้าที่เสียอากรมีเจตนาในการหนีอากร ให้พนักงานศุลกากรเสนออธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมายเพื่อพิจารณาเห็นชอบให้ประเมินอากรได้อีกภายในกำหนด 5 ปี นับแต่วันที่พ้นกำหนดระยะเวลาตาม 1)

3) เมื่อได้ดำเนินการประเมินอากรแล้ว ให้พนักงานศุลกากรผู้รับผิดชอบส่งแบบแจ้งการประเมินอากรให้แก่ ผู้นำของเข้าหรือผู้ส่งของออกภายในกำหนด 7 วัน นับแต่วันที่ประเมินอากรเสร็จ

**4.7.3 การออกแบบแจ้งการประเมิน** การออกแบบแจ้งการประเมินอากรเพื่อเรียกเก็บอากรจากผู้มีหน้าที่เสียอากรที่ไม่ได้เสียอากรหรือเสียอากรไว้ไม่ครบถ้วนในกรณีต่างๆ ดังนี้

- 1) กรณีการเรียกเก็บอากรขณะผ่านพิธีการศุลกากรในกรณีต่างๆ
- 2) กรณีการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อยสำหรับใบขนสินค้า
- 3) กรณีการทบทวนหลังการตรวจปล่อยสำหรับใบขนสินค้า (Post Review)

เมื่อได้ทำการประเมินอากรแล้ว ให้พนักงานศุลกากรผู้รับผิดชอบทำการประเมินอากรออกแบบแจ้งการประเมินอากรเพื่อเรียกเก็บอากรที่ผู้นำของเข้าหรือผู้ส่งของออกไม่ได้เสียอากรหรือเสียอากรไม่ครบถ้วน ต้องมีลักษณะสำคัญ ดังนี้



- 1) แบบแจ้งการประเมินอากรให้ทำเป็น 2 ฉบับ และให้แนบรายละเอียดและเหตุผลการประเมินท้ายต้นฉบับและสำเนาฉบับแบบแจ้งการประเมินอากรทุกชนิด
- 2) แบบแจ้งการประเมินอากรให้ระบุเลขที่แบบแจ้งการประเมินอากรเลขที่ใบอนุญาต วันที่นำเข้า วันที่ยื่นใบอนุญาต และระบุเลขที่แบบแจ้งการประเมินอากรไว้ในใบตอบรับในประเทศให้ชัดเจน
- 3) ให้ระบุถึงเหตุผลในการประเมินอากรเพื่อเรียกเก็บภาษีอากรส่วนที่ขาดไว้ให้ชัดเจน อย่างน้อยต้องประกอบด้วย
  - (1) ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ
  - (2) ข้อกฎหมายที่อ้างอิง
  - (3) ข้อพิจารณาและข้อสนับสนุนการใช้ดุลพินิจ
- 4) กำหนดให้ผู้นำเข้าหรือผู้ส่งของออกมาระค่าภาษีอากรที่ขาดให้ครบถ้วนภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแบบแจ้งการประเมินอากร
- 5) ให้ระบุสิทธิในการอุทธรณ์ให้ผู้นำเข้าหรือผู้ส่งของออกทราบว่าสามารถอุทธรณ์ได้ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแบบแจ้งการประเมินอากร
- 6) ให้ระบุมาตรการกักของ ตามมาตรา 23 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 เมื่อพนักงานศุลกากรทำการประเมินอากรแล้ว ให้ส่งต้นฉบับแบบแจ้งการประเมินอากรให้ผู้นำเข้าหรือผู้ส่งของออกทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ เพื่อเรียกให้ผู้นำเข้าหรือผู้ส่งของออกมาระค่าอากรที่ขาดให้ครบถ้วนภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแบบแจ้งการประเมินอากร หากผู้นำเข้าหรือผู้ส่งของออกไม่มาชำระค่าอากรให้ครบถ้วนภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแบบแจ้งการประเมินอากร หรือวันที่ปิดแบบแจ้งการประเมินอากร ให้หน่วยงานใช้มาตรการกักของ และการขายทอดตลาดต่อไป

#### 4.8 กระบวนการอุทธรณ์การประเมินอากร

**4.8.1 การยื่นอุทธรณ์** การอุทธรณ์การประเมินอากร ผู้อุทธรณ์ ซึ่งเป็นผู้นำของเข้าหรือผู้ส่งของออกตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และเป็นผู้ได้รับแบบแจ้งการประเมินอากรเรียกเก็บอากรจากพนักงานศุลกากรจะต้องยื่นคำอุทธรณ์การประเมินอากรตามแบบ กศก. 171 และให้ยื่นอุทธรณ์ ดังนี้

- 1) การอุทธรณ์การประเมินอากรเกี่ยวกับพิกัดอัตราศุลกากร อัตราอากรตามมาตรา 12 และมาตรา 14 แห่งพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ถิ่นกำเนิดสินค้า และการยกเว้นอากรตามภาค 4 แห่งพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ให้ยื่น ณ ส่วนอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร กองพิกัดอัตราศุลกากร

2) การอุทธรณ์การประเมินอากรเกี่ยวกับราคาศุลกากร และกรณีอื่น ๆ  
ให้ยื่น ณ ส่วนอุทธรณ์ราคาศุลกากร สำนักมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร

3) กรณียื่นอุทธรณ์การประเมินอากรในจังหวัดอื่น นอกจาก  
กรุงเทพมหานคร ให้ยื่นผ่านด่านศุลกากรหรือสำนักงานศุลกากรภาคก็ได้

#### 4.8.2 การพิจารณารับคำอุทธรณ์

1) ให้พนักงานศุลกากรผู้รับผิดชอบสังกัดสำนักพิทักษ์อัตราศุลกากร และ  
สำนักมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร มีหน้าที่รับคำอุทธรณ์ฯ โดยให้ปฏิบัติดังนี้

(1) ตรวจสอบว่ามีสิทธิอุทธรณ์การประเมินอากร เป็นผู้นำของเข้า  
หรือส่งของออกตามความหมายของกฎหมายศุลกากร และเป็นผู้ได้รับแบบแจ้งการประเมินอากร  
จากพนักงานศุลกากรผู้รับผิดชอบ

(2) ตรวจสอบว่ามีกรณียื่นอุทธรณ์ภายในระยะเวลา 30 วัน นับแต่วันที่  
ได้รับแบบแจ้ง การประเมินอากร

(3) ตรวจสอบว่าผู้อุทธรณ์ได้กรอกข้อความในคำอุทธรณ์การประเมิน  
อากรครบถ้วน และมีเอกสารประกอบที่ใช้แนบคำอุทธรณ์ซึ่งเป็นสำเนาภาพถ่ายที่ได้รับรองสำเนา  
ถูกต้องแล้ว ได้แก่ สำเนาแบบแจ้งการประเมินอากร สำเนาใบขนสินค้าพร้อมบัญชีราคาสินค้า  
สำเนาเอกสารอื่น ๆ (ถ้ามี) เช่น สำเนาใบเสร็จชำระเงินค่าอากรสำเนาใบเสร็จชำระเงินค่าประกัน  
Proforma Invoice, Price List หรือ Catalogue ฯลฯ

กรณีผู้ยื่นอุทธรณ์ยื่นเอกสารไม่ครบตามข้อ (1.3) ให้บันทึกแจ้งให้ผู้อุทธรณ์ทราบและ  
ให้รับรองว่าจะนำเอกสารดังกล่าวมายื่นเพิ่มเติมภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ลงลายมือชื่อรับรองไว้

2) กรณีมีการยื่นอุทธรณ์การประเมินภาษีมูลค่าเพิ่มด้วย ให้ตรวจสอบ  
เอกสารที่ใช้แนบคำอุทธรณ์ฯ ว่าครบถ้วนตามที่ผู้อุทธรณ์ได้ระบุไว้ในคำอุทธรณ์ฯ ด้วย

3) ตรวจสอบการลงลายมือชื่อในคำอุทธรณ์ฯ ว่าเป็นผู้มีอำนาจลงนาม  
ในคำอุทธรณ์ฯ หรือไม่ หากลงนามผูกพันบริษัทจะต้องเป็นผู้มีอำนาจลงนามตามหนังสือรับรอง  
ที่ได้จดทะเบียนไว้กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

4) กรณีผู้อุทธรณ์มอบอำนาจให้บุคคลอื่นเป็นผู้ยื่นคำอุทธรณ์ฯ แทน  
ให้ตรวจสอบหนังสือมอบอำนาจว่าเป็นผู้ได้รับมอบอำนาจโดยถูกต้องจากผู้มีอำนาจอุทธรณ์  
หรือไม่ ถ้าไม่ถูกต้องให้ปฏิเสธที่จะรับคำอุทธรณ์ไว้พิจารณา

5) ตรวจสอบว่า ผู้อุทธรณ์ได้แสดงเหตุผลในการอุทธรณ์และเหตุผล  
คัดค้าน หรือโต้แย้งในประเด็นข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายที่เป็นเหตุผลในการอุทธรณ์อย่างเพียงพอ

6) กรณีมีการยื่นอุทธรณ์โดยวิธีอื่นๆ ไม่ให้รับไว้พิจารณา

7) กรณีมีตัวอย่างสินค้าประกอบคำอุทธรณ์ฯ ให้ตรวจสอบว่าผู้อุทธรณ์กรอรายละเอียดของตัวอย่างสินค้าไว้ในคำอุทธรณ์ฯ เช่น เครื่องหมายการค้า ยี่ห้อ รุ่น แบบ ขนาด น้ำหนัก วัสดุให้ชัดเจน



ภาพที่ 2.11 การพิจารณารับคำอุทธรณ์

ที่มา : กรมศุลกากร (2562)

#### 4.9 กระบวนการพิจารณาอุทธรณ์การประเมินอากร

**4.9.1 ขั้นตอนการพิจารณาคำอุทธรณ์** พนักงานศุลกากรผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับพิจารณาอุทธรณ์สังกัดส่วนอุทธรณ์พิทักษ์อัตราศุลกากร พิจารณาสรุปเรื่อง เสนอคณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณาก่อนการออกเสนอให้ที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์วินิจฉัยชี้ขาด ดังนี้

- 1) เอกสารหรือหลักฐานประกอบการพิจารณาต้องประกอบด้วย
  - (1) ข้อเท็จจริงในการนำของเข้าหรือส่งของออกทั่วไปพร้อมรายละเอียดของชนิดสินค้า
  - (2) ข้อกฎหมายและเหตุการณ์ประเมินของพนักงานเจ้าหน้าที่
  - (3) ข้อชี้แจง ข้อโต้แย้ง และเหตุผลของผู้อุทธรณ์
- 2) เมื่อผู้อำนวยการส่วนเห็นชอบแล้วให้พนักงานศุลกากรผู้รับผิดชอบสรุปเรื่องตามคำอุทธรณ์ฯ พร้อมเสนอความเห็นเหตุผลข้อมูลอ้างอิง และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อคณะอนุกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ฯ เพื่อก่อนการออกและสรุปความเห็น ภายใน 15 วัน และออกรายงานการประชุม พร้อมให้คณะอนุกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ฯ รับรองรายงานการประชุม ภายใน 15 วันหลังจากเสร็จสิ้นการประชุม
- 3) เมื่อคณะอนุกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ฯ ในแต่ละด้าน ก่อนการออกเรื่องใดที่ให้ความเห็นชอบแล้วให้นำเสนอข้อเท็จจริงและผลการพิจารณาต่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ฯ เพื่อพิจารณา วินิจฉัยชี้ขาด ภายใน 15 วัน นับแต่วันรับรองรายงานการประชุมของคณะอนุกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ฯ ในแต่ละด้าน

4) หากคณะอนุกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ในแต่ละด้าน หรือคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์พิจารณาให้หาข้อมูลเพิ่มเติม ให้พนักงานตุลาการที่รับผิดชอบสรุปเรื่อง หากข้อมูลเอกสาร หรือข้อเท็จจริงในการพิจารณาไม่ครบถ้วนให้ออกหนังสือภายใน 3 วันทำการ เพื่อแจ้งให้พนักงานตุลาการ ผู้ประเมินอากร หรือผู้อุทธรณ์มาให้ถ้อยคำหรือให้ส่งบัญชี เอกสาร หลักฐาน หรือข้อมูล ไม่ว่าในสื่อรูปแบบใด ๆ หรือสิ่งของอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องอุทธรณ์มาแสดงภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง

**4.9.2 การเรียกบุคคลและเอกสาร** ให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ หรือ คณะอนุกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ ตามมาตรา 44 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 มีหนังสือเรียกผู้อุทธรณ์หรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำ หรือให้ส่งบัญชี เอกสาร หลักฐาน หรือข้อมูล ไม่ว่าในสื่อรูปแบบใด ๆ หรือสิ่งของอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่อุทธรณ์มาแสดงได้ โดยให้เวลาบุคคลดังกล่าวไม่น้อยกว่า 30 วัน นับแต่วันที่ได้ส่งหนังสือเรียก หรือมอบหมาย ให้เลขานุการ คณะกรรมการ หรือผู้ปฏิบัติราชการแทนออกหนังสือเรียกดังกล่าวก็ได้ และให้ส่วนอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร กองพิกัดอัตราศุลกากร ตรวจสอบว่า

- 1) ผู้อุทธรณ์หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง มาให้ถ้อยคำหรือปฏิบัติตามความจำเป็นอันเกี่ยวเนื่องกับ การอุทธรณ์ตามหนังสือเรียกแล้วหรือไม่
- 2) ผู้อุทธรณ์หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ยื่นบัญชี เอกสาร ข้อมูล ไม่ว่าใน รูปแบบใด ๆ สิ่งของ หรือหลักฐานอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่อุทธรณ์ตามหนังสือเรียก ต่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์แล้วหรือไม่
- 3) ผู้อุทธรณ์หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำ หรือยื่นเอกสารหลักฐาน ภายในเวลา 30 วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือเรียกแล้ว กรณีที่ผู้อุทธรณ์ไม่ปฏิบัติตามตามหนังสือเรียกดังกล่าวโดยไม่มีเหตุอันสมควร ให้เสนอคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ยกอุทธรณ์



ภาพที่ 2.12 กระบวนการพิจารณาคำอุทธรณ์

#### 4.10 การวินิจฉัยคำอุทธรณ์

##### 4.10.1 ระยะเวลาในการพิจารณาคำอุทธรณ์

1) กรณีผู้อุทธรณ์มีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการอุทธรณ์ครบถ้วนเพียงพอแก่การพิจารณา ให้ส่วนอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการ กองพิกัดอัตราศาลการ รับอุทธรณ์แล้ว เสนอคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ พิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 180 วัน นับแต่วันที่พนักงานศาลการได้รับอุทธรณ์

2) กรณีมีเหตุจำเป็น คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์อาจขยายระยะเวลาการพิจารณาอุทธรณ์ออกไปได้อีก แต่ต้องไม่เกิน 90 วัน

3) เมื่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์มีมติแล้ว ให้กองพิกัดอัตราศาลการ ดำเนินการ ดังนี้

(1) จัดทำร่างรายงานการประชุมพร้อมร่างคำวินิจฉัยอุทธรณ์ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่เสร็จสิ้นการประชุม

(2) เสนอร่างรายงานการประชุมและร่างคำวินิจฉัยอุทธรณ์ให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ตรวจร่างและรับรองภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันจัดส่งร่างรายงานดังกล่าว

(3) จัดทำรายงานการประชุม และคำวินิจฉัยอุทธรณ์ตามข้อทักท้วงของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ ส่งให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์รับรองรายงานการประชุม และลงนามในคำวินิจฉัยอุทธรณ์

**4.10.2 กรณีการพิจารณาอุทธรณ์ไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด** กรณีคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ไม่สามารถพิจารณาอุทธรณ์ให้แล้วเสร็จภายในกำหนด ให้ส่วนอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการ กองพิกัดอัตราศาลการ แจ้งให้ผู้อุทธรณ์ทราบโดยส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับภายใน 7 วันนับแต่วันที่ครบกำหนดพิจารณาไม่แล้วเสร็จ หากผู้นำของเข้าหรือส่งของออกนาคดีไปฟ้องต่อศาล ให้เสนอให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์พิจารณาคอุทธรณ์นั้นเสีย

**4.10.3 การแจ้งคำวินิจฉัยอุทธรณ์** ส่วนอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการ กองพิกัดอัตราศาลการ ดำเนินการดังนี้

1) ส่งสำเนาคำวินิจฉัยอุทธรณ์ ให้สำนักงานศาลการ หรือด่านศาลการ ที่เกี่ยวข้องทราบอย่างช้า ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ออกคำวินิจฉัย

2) ทำหนังสือแจ้งคำวินิจฉัยอุทธรณ์ให้ผู้อุทธรณ์ทราบตามแบบที่กำหนด โดยส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ ออกคำวินิจฉัย



ภาพที่ 2.13 กระบวนการออกคำวินิจฉัยอุทธรณ์

ที่มา : กรมศุลกากร (2562)

#### 4.10.4 กรณีไม่รับอุทธรณ์ไว้วินิจฉัย จำหน่ายอุทธรณ์ และยกอุทธรณ์

1) กรณีผู้อุทธรณ์ยื่นคำอุทธรณ์ฯ เกินกำหนดเวลา 30 วันนับแต่วันที่ได้รับแบบแจ้งการประเมิน หรือคำอุทธรณ์การประเมินอากร (กศก. 171) ที่ยื่นไว้ ไม่แสดงเหตุผลการคัดค้านได้แจ้งการประเมินข้อเอกสารประกอบ หรือมิได้ยื่นสำเนาเอกสารประกอบให้ครบถ้วนภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ยื่นอุทธรณ์การประเมินภาษีอากร หรือสำเนาเอกสารที่ยื่นไว้บกพร่องหรือเป็นเท็จ ให้พนักงานศุลกากรผู้รับผิดชอบเสนอคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์พิจารณา “ไม่รับอุทธรณ์ไว้วินิจฉัย”

2) กรณี ผู้อุทธรณ์ ยื่น คำร้อง ขอลอน อุทธรณ์ ตาม มาตรา 46 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 ให้พนักงานศุลกากรผู้รับผิดชอบเสนอคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์พิจารณา “จำหน่ายอุทธรณ์”

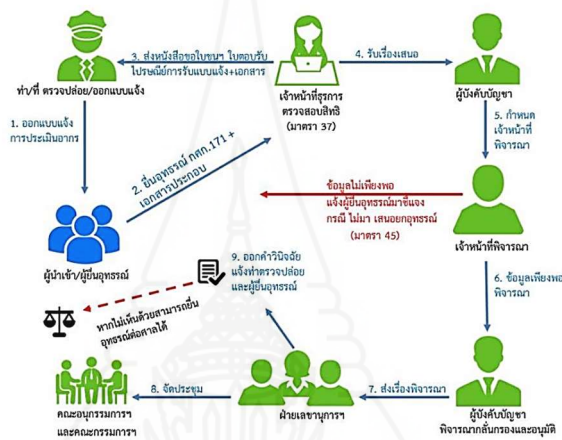
3) ให้พนักงานศุลกากรผู้รับผิดชอบเสนอคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์พิจารณา “ยกอุทธรณ์” ดังนี้

(1) กรณีที่คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ พิจารณาอุทธรณ์ไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา และผู้อุทธรณ์นำคดีไปฟ้องต่อศาล ตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560

(2) กรณีที่คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ หรือคณะอนุกรรมการ ตามมาตรา 44 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 ออกหนังสือเรียกผู้อุทธรณ์ หรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำ หรือให้ส่งบัญชี เอกสาร หลักฐาน หรือข้อมูล ไม่ว่าในชื่อ

รูปแบบใด ๆ แต่ผู้อุทธรณ์มิได้ปฏิบัติตามหนังสือเรียก หรือไม่ยอมมาให้ถ้อยคำโดยไม่มีเหตุอันสมควรภายในกำหนดเวลา 30 วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง

**4.10.5 การขอถอนการอุทธรณ์** เมื่อผู้อุทธรณ์ได้ยื่นคำร้องขอถอนการอุทธรณ์ให้พนักงานศุลกากรผู้รับผิดชอบสังกัดส่วนอุทธรณ์พิทักษ์อัตราศุลกากร กองพิทักษ์อัตราศุลกากร เสนอคำขอถอนการอุทธรณ์ให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์พิจารณาจำหน่ายอุทธรณ์ เมื่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์พิจารณาจำหน่ายอุทธรณ์แล้ว ให้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้อุทธรณ์ทราบโดยส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ภายใน 7 วันนับแต่คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์พิจารณา



ภาพที่ 2.14 ภาพรวมกระบวนการอุทธรณ์พิทักษ์อัตราศุลกากร

ที่มา : กรมศุลกากร (2562)

**4.11 อนุสัญญาเกียวโต (ฉบับปรับปรุง) (Revised Kyoto Convention: RKC)**

องค์การศุลกากรโลก (World Customs Organization: WCO) ก่อตั้งเมื่อ 26 มกราคม พ.ศ. 2496 เริ่มต้นใช้ชื่อว่า คณะมนตรีความร่วมมือทางศุลกากร (Customs Cooperation Council: CCC) โดยถือได้ว่าเป็นการรวมกลุ่มรัฐบาลระหว่างประเทศ มีหน้าที่ในการเสริมสร้างและสนับสนุนการดำเนินงานและการบริหารงานของศุลกากรประเทศสมาชิกต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ องค์การศุลกากรโลกมีหน้าที่สำคัญในการพัฒนาและบริหารเครื่องมือเพื่อปรับปรุงพิธีการและระบบงานศุลกากรสำหรับเคลื่อนย้ายสินค้าและคนระหว่างประเทศให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกัน อาทิ อนุสัญญาการจำแนกประเภทและกำหนดรหัสสินค้าตามระบบฮาร์โมนี (Harmonized Commodity Description and Coding System) อนุสัญญาเกียวโตฉบับปรับปรุง (Revised Kyoto Convention: RKC) อนุสัญญาอิสตันบูล (Istanbul Convention) เป็นต้น นอกจากนี้ ยังต้องทำหน้าที่

ในการพัฒนามาตรฐานระหว่างประเทศเพื่อให้การเคลื่อนย้ายสินค้าระหว่างประเทศมีความปลอดภัย ช่วยเหลือประเทศสมาชิกปรับปรุงระบบงานศุลกากรให้ทันสมัย ส่งเสริมให้มีความร่วมมือระหว่างศุลกากรประเทศต่างๆ และระหว่างศุลกากรกับภาคเอกชน (กรมศุลกากร ,2562)

International Convention on the Simplification and Harmonization of Customs Procedure” หรือ “อนุสัญญาระหว่างประเทศว่าด้วยการพิธีการศุลกากรให้ง่ายและสอดคล้องกัน” หรือที่รู้จักกันในนาม “อนุสัญญาเกียวโต” มีผลบังคับใช้เมื่อปี 2517 ก่อนจะผ่านการปรับปรุงแก้ไขต่อมาในปี 2542 และมีผลใช้บังคับในปี 2549 ในนาม “อนุสัญญาเกียวโต (ฉบับปรับปรุง)” หรือ RKC ในฐานะพิมพ์เขียวสำหรับพิธีการศุลกากรสมัยใหม่ที่มีประสิทธิภาพในศตวรรษที่ 21 ด้วยการปฏิรูปพิธีการศุลกากรให้มีความโปร่งใสและสามารถคาดการณ์ได้ สืบเนื่องจากอนุสัญญาเกียวโตมีข้อบกพร่องที่ควรแก้ไข กล่าวคือ บทบัญญัติบางประการล้าสมัย ไม่สอดคล้องกับการพัฒนาทางการค้าระหว่างประเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ การติดต่อสื่อสาร และการขนส่งในปัจจุบัน อีกทั้งเงื่อนไขของอนุสัญญายังไม่มีสภาพบังคับที่ชัดเจน ไม่มีกระบวนการตรวจสอบติดตาม การนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับวงการธุรกิจการค้าระหว่างประเทศมีความต้องการให้อำนวยความสะดวกรวดเร็วในการเคลื่อนย้ายสินค้าระหว่างประเทศ โดยการลดขั้นตอนพิธีการศุลกากรให้เหลือน้อยที่สุด และพัฒนาระบบบริหารศุลกากรให้ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการ ความรวดเร็วในระบบการค้าระหว่างประเทศและความจำเป็นของภาคอุตสาหกรรม โดยประเทศไทยเข้าเป็นภาคีเมื่อวันที่ 12 มิถุนายน 2558 และอนุสัญญาฯ มีผลใช้บังคับกับประเทศไทย ตั้งแต่วันที่ 12 กันยายน 2558 ประกอบด้วย 3 ส่วน (กรมศุลกากร , 2562)

**4.11.1 วัตถุประสงค์อนุสัญญา (Body of the Convention)** กล่าวถึงขอบเขต และโครงสร้าง การบริหารจัดการ กฎเกณฑ์ในการเข้าเป็นภาคี กฎเกณฑ์ในการปรับปรุงแก้ไข ประกอบไปด้วยบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- 1) อารัมภบท
- 2) ขอบเขตและโครงสร้าง
- 3) การบริหารจัดการ
- 4) กฎเกณฑ์ในการเข้าเป็นภาคี
- 5) กฎเกณฑ์ในการแก้ไขปรับปรุง

**4.11.2 ภาคผนวกทั่วไป (General Annex)** เป็นบทบัญญัติที่สะท้อนให้เห็นถึงหน้าที่หลักของศุลกากรตามที่กำหนดไว้ในมาตรฐานและมาตรฐานช่วงปรับเปลี่ยนซึ่งมีฐานะทางกฎหมายเท่ากัน การนำมาตรฐานและมาตรฐานช่วงปรับเปลี่ยนไปใช้ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นในการปรับพิธีการศุลกากรและวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องให้ง่ายและสอดคล้องกัน ความแตกต่างระหว่างมาตรฐาน



และมาตรฐานช่วงปรับเปลี่ยน คือ มาตรฐานช่วงปรับเปลี่ยนจะมีระยะเวลาในการนำไปปฏิบัติที่ยาวกว่า โดยมาตรฐานจะต้องนำไปปฏิบัติภายใน 36 เดือน ขณะที่มาตรฐานช่วงปรับเปลี่ยนจะต้องนำไปปฏิบัติภายใน 60 เดือน ระยะเวลาในช่วงปรับเปลี่ยนได้กำหนดไว้เพื่ออำนวยความสะดวกต่อประเทศภาคีสัญญาในการยอมรับเข้าเป็นภาคีสัญญาลบนี้ และเพื่อให้เวลาในการปรับเปลี่ยนพิธีการและวิธีปฏิบัติของตนให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของอนุสัญญาลบนี้ ภาคผนวกทั่วไปจะประกอบไปด้วยบทบัญญัติทั้งสิ้น 10 บท ดังนี้

บทที่ 1 หลักการทั่วไป (General Principles)

บทที่ 2 คำจำกัดความ (Definitions)

บทที่ 3 การตรวจปล่อยและพิธีศุลกากรอื่น (Clearance and Other Customs Formalities)

บทที่ 4 ค่าภาษีอากร (Duties and Taxes)

บทที่ 5 การวางหลักประกัน (Security)

บทที่ 6 การควบคุมทางศุลกากร (Customs Control)

บทที่ 7 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ (Application of Information Technology)

บทที่ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างศุลกากรและบุคคลที่สาม (Relationship between the Customs and Third Parties)

บทที่ 9 ข้อมูล ข้อตัดสินใจ และคำวินิจฉัยที่จัดทำโดยศุลกากร (Information, Decisions and Rulings Supplied by the Customs)

บทที่ 10 การอุทธรณ์เรื่องศุลกากร (Appeals in Customs Matters)

**4.11.3 ภาคผนวกเฉพาะ (Specific Annexes)** เป็นบทบัญญัติเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรเฉพาะด้าน ในแต่ละภาคผนวกเฉพาะและบทในภาคผนวกจะเกี่ยวข้องกับวิธีปฏิบัติ และพิธีการศุลกากรเฉพาะเรื่อง ประกอบด้วย 10 ภาคผนวก ดังนี้

ภาคผนวก เอ ว่าด้วยสินค้ามาถึงอาณาเขตศุลกากร (Annex A: Arrival of Goods in a Customs Territory)

ภาคผนวก บี ว่าด้วยการนำเข้า (Annex B: Importation)

ภาคผนวก ซี ว่าด้วยการส่งออก (Annex C: Exportation)

ภาคผนวก ดี ว่าด้วยเขตปลอดอากรและคลังสินค้าศุลกากร (Annex D: Customs Warehouse & Free Zone)

ภาคผนวก อี ว่าด้วยการผ่านแดน (Annex E: Transit)

ภาคผนวก เอฟ ว่าด้วยการผ่านกระบวนการ (Annex F: Processing)

ภาคผนวก จี ว่าด้วยการนำเข้าชั่วคราว (Annex G: Temporary Admission)

ภาคผนวก เอช ว่าด้วยการกระทำผิด (Annex H: Offences)

ภาคผนวก เจ ว่าด้วยพิธีการเฉพาะด้าน (Annex J: Special Procedures)

ภาคผนวก เค ว่าด้วยกฎว่าด้วยถิ่นกำเนิด (Annex K: Origin)

สำหรับแนวปฏิบัติ (Guidelines) หมายถึง คำอธิบายรายละเอียดของมาตรฐาน มาตรฐานช่วงปรับเปลี่ยน วิธีปฏิบัติที่แนะนำที่มีอยู่ในบทบัญญัติของภาคผนวกทั่วไป ภาคผนวก เฉพาะ และบทในภาคผนวกเฉพาะในอนุสัญญาเกี่ยวโตฉบับแก้ไขจะมีแนวปฏิบัติอยู่ในทุกบทของ ภาคผนวกทั่วไปและภาคผนวกเฉพาะ อย่างไรก็ตามแนวปฏิบัติเหล่านี้มิได้เป็นส่วนหนึ่งของ อนุสัญญาและไม่มีผลเป็นข้อบังคับทางกฎหมาย

นอกจากคำอธิบายรายละเอียดแล้ว แนวปฏิบัติเหล่านี้ยังให้ตัวอย่างวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด หรือวิธีการนำพิธีการต่างๆ ไปใช้และพัฒนาในอนาคต นอกจากนี้แนวปฏิบัติเหล่านี้ยังแสดงให้เห็นว่า สิ่งใดที่หน่วยงานศุลกากรสามารถนำมาปฏิบัติให้บรรลุความสำเร็จได้ และมาตรการที่มีมากมายนั้น มีกลไกการทำงานอย่างไร ศุลกากรอาจรับและนำวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดซึ่งเหมาะสมกับบริบทเฉพาะ ของตนมากที่สุดไปปฏิบัติ แต่หากวิธีปฏิบัตินั้นครอบคลุมการปฏิบัติมากกว่าที่มาตรฐานกำหนดไว้ ก็ถือว่าเป็นการอำนวยความสะดวกที่เพิ่มขึ้น

**4.11.4 การแก้ไขปรับปรุงอนุสัญญาเกี่ยวโตฯ** อนุสัญญาเกี่ยวโตฯ ไม่ได้รับการ แก้ไขปรับปรุงมานานกว่า 10 ปี จึงมีบทบัญญัติบางประการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์การค้าโลก และเทคโนโลยีสมัยใหม่ในปัจจุบัน ด้วยเหตุนี้ Revised Kyoto Convention Management Committee จึงได้จัดประชุมเพื่ออภิปรายหารือถึงแนวทางการพัฒนาปรับปรุงอนุสัญญาเกี่ยวโตฯ ให้ทันสมัย และสอดคล้องกับสถานการณ์การค้าและข้อท้าทายด้านความมั่นคงในปัจจุบัน โดยคำนึงถึงความ เปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยมีคณะทำงานเพื่อทบทวนอนุสัญญาเกี่ยวโต (ฉบับปรับปรุง) อย่างครอบคลุม (Working Group on the Comprehensive Review of the RKC: WGRKC) เป็นผู้รับผิดชอบ โดยมี ประเด็นที่สำคัญ ดังนี้ (สำนักงานที่ปรึกษาการศุลกากร ณ กรุงบรัสเซลส์, 2562)

**1) การทำให้อนุสัญญาครอบคลุมถึงเหตุการณ์ในอนาคต**

(1) กลไกทบทวนอนุสัญญาเป็นระยะ มีข้อเสนอจากประเทศสมาชิก ให้มีกลไกทบทวนอนุสัญญาเป็นระยะไป โดยที่ประชุมเห็นด้วยกับข้อเสนอดังกล่าว แต่ยังไม่ได้ข้อยุติ ว่าระยะเวลาควรเป็นเท่าใด บางประเทศเห็นว่าควรมีการทบทวนทุก 5 ปี ดังเช่นในกรณีอนุสัญญา ระหว่างประเทศว่าด้วยระบบ ฮาร์โมนไนซ์ (HS Convention) แต่บางประเทศเห็นว่า ระยะเวลา 5 ปี นั้นสั้นเกินไปสำหรับความตกลงระหว่างประเทศ และการทบทวนบ่อยครั้งอาจทำให้เกิดความ สับสนในการใช้บังคับได้ จึงควรมีการอภิปรายหารือต่อไป และควรมีความยืดหยุ่นในการใช้บังคับ

นอกจากนี้ มีประเทศสมาชิกเสนอให้ RKC Management Committee เป็นองค์กรที่รับผิดชอบกระบวนการทบทวนอนุสัญญาฯ ด้วย ในขณะที่บางประเทศประสงค์ให้มีองค์กรที่รับผิดชอบประเด็นด้านเทคนิคโดยเฉพาะสำหรับการทบทวน

(2) ความยืดหยุ่นในการปรับตัวต่อสถานการณ์ใหม่ ๆ ที่ผ่านมา เมื่อมีข้อท้าทายใหม่ ๆ เกิดขึ้น WCO จะสร้างเครื่องมือเป็นกรณีไป เครื่องมือเหล่านี้จึงจะจัดกระจายและไม่เป็นระบบ จึงควรแก้ไขให้ RKC ครอบคลุมเหตุการณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ทั้งหมด อย่างไรก็ตาม ในประเด็นนี้ ต้องกำหนดรายละเอียดเพิ่มเติมต่อไป

2) การกำกับดูแล การรายงาน และการประเมินผล กลไกการกำกับดูแลด้วยตัวเอง (Self-monitoring) มีประเทศสมาชิกเสนอให้มีกลไกการกำกับดูแล การบังคับใช้ และประเมินผลอนุสัญญาฯ ด้วยตัวเอง ในเบื้องต้น ที่ประชุมเห็นด้วยกับการไม่ใช้มาตรการลงโทษ เนื่องจากจะไม่ส่งผลดีต่อทุกฝ่าย โดยอาจให้การกำกับดูแลด้วยตัวเองเป็นทางเลือกหนึ่ง หรืออาจให้ประเทศสมาชิกอื่นประเมินผล หรืออาจให้สำนักงานของ WCO ในแต่ละภูมิภาค (ROCB) เป็นผู้รับผิดชอบการกำกับดูแลประเทศในภูมิภาคของตนไป ทั้งนี้ มีความเห็นประกอบเพิ่มเติมว่าควรมีมาตรการจูงใจ เพื่อให้การบังคับใช้อนุสัญญาฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3) โครงสร้าง การลดจำนวนภาคผนวกเฉพาะ โดยย้ายมาตรฐานที่เกี่ยวข้องไปใส่ไว้ในภาคผนวกทั่วไป เนื่องจากภาคผนวกเฉพาะมีจำนวนมาก และประเทศภาคีอาจเลือกให้สัตยาบันหรือไม่ก็ได้ จึงเป็นอุปสรรคต่อกระบวนการประสานพิธีการศุลกากรทั่วโลกให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ด้วยเหตุนี้ การย้ายมาตรฐานบางส่วนจากภาคผนวกเฉพาะไปยังภาคผนวกทั่วไป ซึ่งทุกภาคีต้องให้สัตยาบัน จะช่วยให้พิธีการศุลกากรทั่วโลกสอดคล้องกันมากขึ้น และเป็นผลดีต่อผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมที่ไม่มีทรัพยากรในการศึกษาพิธีการศุลกากรของแต่ละประเทศ อย่างไรก็ตาม บางประเทศสมาชิกมีข้อกังวลว่าอาจเป็นการสร้างภาระให้แก่บางประเทศที่ไม่ประสงค์จะจัดตั้งเขตศุลกากรบางเขตในภาคผนวกเฉพาะ อาทิ เขตประกอบการเสรี จึงควรศึกษาให้กระจ่างชัดก่อนว่า อะไรคือสาเหตุหรือปัจจัยที่ทำให้บางประเทศไม่ให้สัตยาบันภาคผนวกเฉพาะ

4) ข้อมูล ความยืดหยุ่นในการส่งข้อมูลและคุณภาพข้อมูล อาจให้ศุลกากรเข้าถึงข้อมูลในระบบของผู้ประกอบการโดยตรง หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างรัฐบาลภายใต้หลักการการใช้ข้อมูลที่มีอยู่แล้วซ้ำอีกให้มากที่สุด ทั้งนี้ ควรพิจารณาใช้ WCO Data Model ซึ่งรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นสำหรับทั้งศุลกากรและหน่วยงานอื่น ๆ ที่ประจำอยู่ชายแดน นอกจากนี้ ยังมีประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพข้อมูล คุณภาพของข้อมูลมีความสำคัญต่อการตัดสินใจในทุกด้าน โดยบางประเทศสมาชิกกลับมีความเห็นว่า ข้อมูลที่มีคุณภาพที่สุด คือ ข้อมูลที่มาจากแหล่งโดยตรง

แต่พิธีการศุลกากรในปัจจุบันอาศัยข้อมูลจากตัวกลาง เช่น ผู้ขนส่ง ตัวแทนออกออกของ ซึ่งสนใจเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตนเท่านั้น จึงมีผลต่อคุณภาพของข้อมูลในภาพรวม

5) การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ตราพนักอิเล็กทรอนิกส์ (e-seal) มีข้อเสนอให้เปลี่ยนมาใช้ e-seal แทนกระดาษ เพื่อความสะดวกในการติดตามแบบ real-time และการส่งข้อมูลต่อศุลกากร อย่างไรก็ตาม ที่ประชุมฯ มีข้อกังวลว่า บางประเทศหรือผู้ประกอบการบางราย อาจไม่พร้อมใช้ e-seal เนื่องจากมีต้นทุนที่สูง แต่บางประเทศเห็นว่า ควรใส่ไว้เป็นหลักการใน RKC เพื่อให้ครอบคลุมเหตุการณ์ในอนาคต

6) ใบขนสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ มีข้อเสนอให้แก้ไขตัวบทอนุสัญญาฯ โดยกำหนดให้ใช้วิธีทางอิเล็กทรอนิกส์แทนกระดาษ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และเพื่อให้เกิดผลดีต่อห่วงโซ่อุปทานระหว่างประเทศ แต่บางประเทศเห็นว่า ควรกำหนดข้อยกเว้นให้ใช้กระดาษในบางกรณีด้วย

7) การสำแดงสินค้าล่วงหน้า มีข้อเสนอให้อภิปรายหาหรือเกี่ยวกับระยะเวลาที่เหมาะสมในการส่งใบขนสินค้าล่วงหน้า รวมทั้ง ความจำเป็นในการขอข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับการสำแดงสินค้า ณ ขณะนำเข้า เช่น เพื่อความมั่นคงปลอดภัย อาจกำหนดให้ส่งข้อมูลก่อนบรรทุกสินค้าสำหรับกรณีการขนส่งทางทะเลที่ใช้ตู้คอนเทนเนอร์ ส่วนการขนส่งรูปแบบอื่น ๆ อาจให้ส่งข้อมูลก่อนที่สินค้าจะเดินทางมาถึง เป็นต้น

8) ผู้ประกอบการระดับมาตรฐาน AEO มีประเทศสมาชิกเสนอให้ยอมรับผลการควบคุมจากประเทศผู้ส่งออก รวมทั้งการตรวจสอบสินค้าด้วย วิธีการกายภาพที่ศุลกากรในประเทศผู้ส่งออกดำเนินการด้วย ในประเด็นนี้ มีประเทศสมาชิกเสนอให้มีการกำหนดหลักเกณฑ์วิธีตรวจสอบที่ชัดเจนเพื่อนำไปสู่การยอมรับร่วมกัน

9) การควบคุมทางศุลกากร ในส่วนการประเมินความเสี่ยง มีข้อเสนอให้สร้างกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อจัดการกับ ความเสี่ยง ณ การปฏิบัติงาน ณ ท่า/ที่ และ ความเสี่ยงในการบริหารองค์กร อย่างไรก็ตาม มีประเทศสมาชิกเห็นว่า การบริหารจัดการความเสี่ยงในการบริหารจัดการองค์กร ไม่เกี่ยวข้องกับ RKC จึงไม่ควรบัญญัติลงไป นอกจากนี้ ควรมีการทำแผนผังเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อจัดประเภทเครื่องมือที่ได้รับการยอมรับ และขีดฆ่าเครื่องมือที่ไม่ใช้ออกไป

10) ความร่วมมือระหว่างศุลกากร RKC ควรสะท้อนถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างศุลกากรนานาชาติในการปฏิบัติภารกิจประจำวัน โดยมีจำกัดแต่เฉพาะการแลกเปลี่ยนข้อมูลเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำความผิดทางศุลกากรอย่างที่ผ่านมาเท่านั้น ควรพิจารณา Globally Networked Customs มาใช้ โดยบัญญัติไว้ใน RKC

11) *คลังสินค้า* มีข้อเสนอให้นำสินค้าเข้ามายังคลังสินค้าศุลกากรได้โดยแสดงเพียงหลักฐานการค้าและการขนส่งเท่านั้น แต่บางประเทศสมาชิกข้อโต้แย้งว่า เอกสารดังกล่าวไม่เพียงพอ และยังคงจำเป็นต้องใช้ข้อมูลอื่น ๆ ประกอบการตัดสินใจ นอกจากนี้ มีข้อเสนอให้นำสินค้าเร่งด่วนออกจากคลังสินค้าศุลกากรเข้ามาภายในประเทศได้ หากมีการปฏิบัติพิธีการเป็นที่ครบถ้วนก่อนหน้าแล้ว

12) *เขตประกอบการเสรี* ที่ผ่านมา RKC ไม่ได้มีบทบัญญัติที่เพียงพอเกี่ยวกับมาตรการควบคุมและอำนวยความสะดวกในเขตประกอบการเสรี จึงควรย้ายบทบัญญัติเกี่ยวกับเขตประกอบการเสรีในภาคผนวกเฉพาะ D ไปยังภาคผนวกเฉพาะ F ซึ่งกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการผลิตสินค้า

13) *การผ่านแดน* ที่ประชุมมุ่งประเด็นความสนใจไปยังพิธีการผ่านแดนสำหรับการขนส่งทางรางซึ่งกำลังเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การขนส่งระหว่างจีนและยุโรป

#### 14) *ผู้โดยสาร*

(1) *ข้อมูลผู้โดยสาร* ภาคผนวกทั่วไปควรให้อำนาจศุลกากรในการกำหนดให้สายการบินส่งข้อมูลเกี่ยวกับผู้โดยสารล่วงหน้า รวมทั้งกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับข้อกำหนด วิธีการส่งข้อมูล และกรอบระยะเวลา ควรบัญญัติเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของชุดข้อมูลรายการข้อมูลที่ต้องส่ง โดยระบุตัวอย่างรายการข้อมูลลงใน RKC Guideline และอ้างถึง API/PNR Guideline และควรมีบทบัญญัติในภาคผนวกทั่วไปที่กำหนดให้มีมาตรการปรึกษารือกับสายการบินเกี่ยวกับคุณภาพข้อมูล API/PNR

(2) *การผ่านแดน* ข้อบทใน RKC ฉบับปัจจุบันนั้น มีข้อยกเว้นการผ่านพิธีการศุลกากรให้กับผู้โดยสารผ่านแดน อย่างไรก็ตาม บางประเทศสมาชิกเห็นว่า เพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่เกี่ยวกับการฟอกเงิน จึงเสนอให้มีการแก้ไขมาตรฐานที่ 38 โดยการกำหนดให้ผู้โดยสารผ่านแดนต้องปฏิบัติพิธีการสำแดงเงินตราต่างประเทศ หากจำนวนเงินนั้นเกินกว่าที่กำหนดในกฎหมายของประเทศที่กำลังผ่านแดน บางประเทศ มีข้อโต้แย้งว่า การตรวจค้นเงินตราในสัมภาระลงทะเลเบียนที่จัดเก็บในเครื่องบินอาจทำได้ยาก จึงควรมีการอภิปรายหารือต่อไป

15) *กฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า* แม้ว่ากฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้าที่ไม่ได้รับสิทธิพิเศษทางการค้าจะยังไม่ได้ข้อยุติในการทำให้กฎเกณฑ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันภายใต้คณะทำงานขององค์การการค้าโลก (WTO) และถึงแม้ว่า ความตกลงว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้าของ WTO ไม่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับพิธีการด้านถิ่นกำเนิดสินค้า แต่พิธีการเหล่านี้อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่

ของศุลกากร ดังนั้น จึงควรใช้โอกาสนี้ปรับปรุงแก้ไขภาคผนวกเฉพาะ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และทำให้พิธีการง่ายขึ้นเพื่อแก้ไขผลกระทบที่เกิดจากความซับซ้อนพัวพันของความตกลงระหว่างประเทศเกี่ยวกับถิ่นกำเนิดสินค้า (Spaghetti Bowl Effect) เพิ่มมาตรฐานเกี่ยวกับการรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าด้วยตนเอง (self-certification) เนื่องจากความตกลงการค้าเสรีหลายฉบับรับรองระบบดังกล่าว และปรับปรุงมาตรการในการตรวจสอบยืนยันให้สอดคล้องกับการรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าด้วยตนเองด้วย

กรมศุลกากรไทยได้เสนอขอปรับปรุงอนุสัญญาฯ 3 ข้อ ให้กับฝ่ายเลขาธิการ WCO โดยฝ่ายเลขฯ ได้พิจารณาข้อเสนอและแยกออกเป็น 6 ข้อ ซึ่งข้อเสนอนี้ทั้งหมดได้รับการจัดประเภทเป็นข้อเสนอที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไป จากประเทศสมาชิก และต้องจัดทำรายละเอียดเพิ่มเติมต่อไป โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ข้อมูลสินค้าล่วงหน้า (Advance cargo information) แบ่งรายละเอียดออกเป็น 3 ข้อย่อย ได้แก่

(1) การรับข้อมูลล่วงหน้า (Acquisition of advance information) ควร มีบทบัญญัติในภาคผนวกทั่วไปให้ศุลกากรมีอำนาจในการกำหนดให้ผู้เกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทานส่งข้อมูลมาล่วงหน้า รวมทั้งกำหนดวิธีและกรอบเวลาในการส่งข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานของศุลกากรมีความโปร่งใส

(2) ชุดข้อมูล (Data set) ในภาคผนวกทั่วไปและ RKC Guideline ควรกล่าวถึงชุดข้อมูลที่ศุลกากรกำหนดให้ผู้เกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทานต้องส่ง โดยตัวอย่างรายการข้อมูลอาจบัญญัติไว้ใน RKC Guideline โดยอ้างถึง SAFE Framework of Standards

(3) ความถูกต้องของข้อมูล (Data accuracy) ภาคผนวกทั่วไปควรมีมาตรการตรวจสอบ ความถูกต้องของข้อมูล เช่น การปรึกษาหารือเป็นระยะกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้แน่ใจว่า ข้อมูลที่ส่งมีความถูกต้อง ตามความเป็นจริง

2) การชำระภาษีด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (electronic payment of duties) กรมฯ เสนอให้ปรับปรุงอนุสัญญาฯ ให้มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการชำระภาษีศุลกากร ภาษีอื่น ๆ และค่าธรรมเนียมในภาคผนวกทั่วไป โดยอาศัยความในมาตรา 7 วรรค 2 ของความตกลงว่าด้วยการอำนวยความสะดวกทางการค้า (TFA)

3) การตรวจสอบหลังการตรวจปล่อยสินค้า (post clearance audit) กรมฯ เสนอปรับปรุงภาคผนวกทั่วไปของอนุสัญญาฯ ให้มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อยสินค้าที่โปร่งใสและ อยู่บนพื้นฐานของการประเมินความเสี่ยง ตามความในมาตรา 7 วรรค 5 ของ TFA

4) การเผยแพร่และการเข้าถึงข้อมูล (*publication and availability of information*) กรมฯ เสนอให้ปรับปรุงอนุสัญญาฯ โดยกำหนดให้เผยแพร่ข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและไม่เลือกปฏิบัติบนอินเทอร์เน็ต เช่น ขั้นตอนในทางปฏิบัติในการนำเข้า ส่งออก ขนส่งผ่านแดน แบบฟอร์มและเอกสารที่ต้องใช้ ข้อมูลสำหรับติดต่อจุดสอบถาม เป็นต้น ตามความในมาตรา 1 วรรค 1 ของ TFA

5) คำวินิจฉัยล่วงหน้า (*Advance rulings*) กรมฯ เสนอให้ปรับปรุงอนุสัญญาฯ ให้มีบทบัญญัติในภาคผนวกทั่วไปกำหนดให้ศุลกากรออกคำวินิจฉัยล่วงหน้าตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิเสศ ไม่ออกคำวินิจฉัย การเปลี่ยนแปลงและการเพิกถอนคำวินิจฉัย ความผูกพันทางกฎหมายของคำวินิจฉัย เอกสาร รูปแบบ และระยะเวลาในการออกคำวินิจฉัย เป็นต้น

6) โครงการ *Single Window* กรมฯ เสนอให้ภาคผนวกทั่วไปมีบทบัญญัติเกี่ยวกับ *Single Window* สำหรับการยื่นเอกสารและการแจ้งผลการพิจารณา โดยไม่มีการร้องขอเอกสารหรือข้อมูลที่จัดส่งแล้ว อีกครั้ง ยกเว้นในกรณีฉุกเฉินหรือมีข้อยกเว้นอื่น ๆ

**4.12 ความตกลงว่าด้วยการอำนวยความสะดวกทางการค้า (TFA) แม้ว่าประเทศสมาชิกองค์การการค้าโลก (World Trade Organization : WTO) จะมีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องในการลดอุปสรรคทางการค้าในรูปแบบของภาษี แต่ต้นทุนในการค้าระหว่างประเทศ และการเชื่อมโยงของห่วงโซ่อุปทานของโลก ยังคงมีอยู่ในรูปแบบอื่น ๆ โดยเฉพาะความล่าช้าและความไม่แน่นอนในการเคลื่อนย้ายสินค้าข้ามพรมแดน การผ่านพิธีการศุลกากร และการปฏิบัติตามข้อกำหนดกฎระเบียบปฏิบัติอื่น ๆ ซึ่งเริ่มต้นเป็นต้นทุนของภาคธุรกิจแต่ในที่สุดก็ถูกถ่ายโอนบวกเพิ่มไปยังประชาชนในรูปแบบของราคาสินค้าที่เพิ่มมากขึ้น ปัจจุบันภาคส่วนต่าง ๆ จึงเห็นพ้องกันว่า การอำนวยความสะดวกทางการค้าที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยเพิ่มผลิตภาพของกระบวนการศุลกากร ปรับปรุงการเก็บภาษีที่ชายแดน และดึงดูดการลงทุนโดยตรงระหว่างประเทศให้เพิ่มมากขึ้น (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ , 2557)**

ด้วยเหตุผลและความสำคัญดังกล่าว ประเทศสมาชิกขององค์การการค้าโลก (World Trade Organization : WTO) เห็นพ้องให้มีการจัดตั้งคณะเจรจาด้านการอำนวยความสะดวกทางการค้า (WTO Negotiating group on Trade Facilitation : NGTF) ขึ้นในปี 2004 เพื่อเป็นเวทีสำหรับการเจรจา โดยที่ประชุมรัฐมนตรีองค์การการค้าโลก สมัยสามัญ ครั้งที่ 9 ระหว่างวันที่ 3-6 ธันวาคม 2556 ณ เมืองบาห์ลี ประเทศอินโดนีเซีย ได้สรุปผลการเจรจาว่าด้วยการอำนวยความสะดวกทางการค้า (Agreement on Trade Facilitation : TFA) และให้มีการดำเนินการผนวก TFA เข้าเป็นอีกความตกลงหนึ่งของความตกลงมาร์ราเกช จัดตั้ง WTO หรือที่เรียกว่าความตกลง WTO ด้วยความมุ่งหวังในประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากมูลค่าการค้าที่เพิ่มขึ้น การลดต้นทุนค่าขนส่ง อันจะ

เป็นประโยชน์โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อประเทศกำลังพัฒนาในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การส่งออก และก่อให้เกิดการสร้างงานสร้างรายได้ อันจะนำไปสู่การเติบโตทางเศรษฐกิจ และลดความยากจนในที่สุด ประเทศสมาชิกจึงได้ตกลงกันในคณะเจรจาด้านการอำนวยความสะดวกทางการค้าให้มีการเพิ่มเติมประเด็นต่าง ๆ อาทิเช่น ระบุกฎการไม่เลือกปฏิบัติให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ให้มีการดำเนินการทางเอกสารที่โปร่งใส ใช้มาตรฐานสากล ให้มีการเปลี่ยนถ่ายสินค้าโดยปราศจากโควตา เป็นต้น ซึ่งประเทศไทยได้เล็งเห็นความสำคัญของความตกลงนี้ จึงสนับสนุนและเข้าร่วมการเจรจา โดยตลอด และเมื่อวันที่ 5 ตุลาคม พ.ศ.2558 ประเทศไทยได้ดำเนินการให้สัตยาบันแล้ว โดยนับเป็นลำดับที่ 20 องค์ประกอบของความตกลงว่าด้วยการอำนวยความสะดวกทางการค้า (TFA) เนื้อหาแบ่งได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้ (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ , 2557)

**4.12.1 Section I** เป็นรายละเอียดของบทบัญญัติที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานศุลกากร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออก และการผ่านแดนของสินค้า จำนวน 12 ข้อ (Articles) โดยสรุปใจความสำคัญ ได้ดังนี้

1) *Article 1 Publication and Availability of Information* เป็นเรื่องเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ครอบคลุมเรื่อง การจัดพิมพ์ การเผยแพร่ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ศูนย์ตอบข้อซักถาม และการแจ้ง โดยพันธกรณีที่สำคัญจากข้อนี้คือ ประเทศสมาชิกจะต้องจัดพิมพ์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดและกระบวนการการออกของโดยทันที ข้อมูลดังกล่าวรวมถึงกระบวนการแบบฟอร์มและเอกสาร อัตราภาษีศุลกากร การจำแนกพิกัดสินค้าและการประเมินราคาเพื่อพิธีการศุลกากร กฎถิ่นกำเนิดสินค้า ข้อกำหนดและกระบวนการเกี่ยวกับการเปลี่ยนถ่ายสินค้าระหว่างทาง ค่าปรับ กระบวนการร้องเรียน ความตกลงทางการค้า และการจัดการ โควตาอัตราภาษีนำเข้า นอกจากนี้ ยังส่งเสริมให้ประเทศสมาชิกเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ตด้วย

2) *Article 2 Opportunity to Comment, Information before Entry into Force and Consultations* กำหนดให้ประเทศสมาชิกต้องเปิด โอกาสให้ผู้ค้าและกลุ่มที่เกี่ยวข้อง ได้แสดงข้อคิดเห็นและรับทราบข้อมูลก่อนที่จะมีการบังคับใช้กฎเกณฑ์ใหม่หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบ ที่เกี่ยวกับการเคลื่อนย้าย การปล่อยของ และพิธีการศุลกากรของสินค้า

3) *Article 3 Advance Rulings* กำหนดให้ประเทศสมาชิกมีการออกคำวินิจฉัยล่วงหน้า (advance rulings) หากมีผู้ร้องขอในเรื่องการจำแนกพิกัดสินค้า และถิ่นกำเนิดสินค้าเพื่อเตรียมสำหรับการนำเข้าและส่งออก โดยคำวินิจฉัยล่วงหน้าจะมีผลเป็นระยะหนึ่ง เพื่อช่วยในการลดความซับซ้อนของกระบวนการศุลกากร สอดคล้องกับแนวทางขององค์การศุลกากร โลกที่เห็นว่าคำวินิจฉัยล่วงหน้าจะเป็นการให้หลักประกันทางกฎหมายและมีผลรองรับ



ตามกฎหมาย หากประเทศสมาชิกปฏิเสธที่จะไม่ออกควินิจนัยล่วงหน้า จะต้องแจ้งผู้ร้องขอพร้อมข้อเท็จจริงที่เป็นฐานของการตัดสินใจ

4) *Article 4 Procedures for Appeal or Review* กำหนดเรื่องกระบวนการอุทธรณ์และทบทวนคำสั่ง ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อปกป้องสิทธิของผู้ค้าจากคำตัดสินหรือการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งอาจไม่สอดคล้องกับกฎหมาย โดยความตกลงนี้ได้ส่งเสริมให้ขยายครอบคลุมการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่การค้าชายแดนที่เกี่ยวข้อง (Relevant border agencies) นอกเหนือจากหน่วยงานศุลกากร

5) *Article 5 Other Measures to Enhance Impartiality, Non-Discrimination, and Transparency* กำหนดเกี่ยวกับมาตรการอื่น ๆ ในการส่งเสริมความเป็นธรรม การไม่เลือกปฏิบัติ และความโปร่งใส ในการควบคุมการค้าชายแดนและการตรวจสอบสินค้าประเภทอาหาร เครื่องดื่ม และอาหารสัตว์ ซึ่งเป็นไปตามประกาศหรือคำแนะนำเพื่อการคุ้มครองมนุษย์ สัตว์ หรือพืช หรือสุขอนามัย โดยเจ้าพนักงานจะต้องตรวจสอบจากฐานความเสี่ยงของสินค้า ต้องใช้มาตรการดังกล่าวในทุกจุดเข้าของสินค้า ยกเลิกการใช้กระบวนการโดยทันทีหากสภาพการณ์ไม่เอื้ออำนวย และต้องจัดพิมพ์เผยแพร่และประกาศการยกเลิกมาตรการดังกล่าวโดยเร็ว ความตกลงยังได้กำหนดให้ผู้นำเข้าหรือตัวแทนต้องได้รับการแจ้งสถานที่ที่ใช้กักสินค้า และหากการทดสอบแรกตามความตกลงเป็นผลลบ ประเทศสมาชิกจะต้องดำเนินการทดสอบตัวอย่างเป็นครั้งที่สองหากได้รับการร้องขอ

6) *Article 6 Disciplines on Fees and Charges Imposed on or in Connection with Importation and Exportation and Penalties* ความตกลงนี้กำหนดระเบียบเกี่ยวกับการจัดเก็บค่าธรรมเนียมและค่าภาระต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าหรือส่งออก โดยจำนวนค่าธรรมเนียมนั้นจะต้องไม่เกินกว่าต้นทุนในการให้บริการ ต้องให้มีช่วงห่างระหว่างการประกาศเก็บหรือแก้ไขค่าธรรมเนียมกับวันที่เริ่มมีผลใช้บังคับ ประเทศสมาชิกต้องทบทวนอัตราค่าธรรมเนียมและค่าปรับเป็นระยะ นอกจากนี้ยังกำหนดว่าลงโทษปรับกระทำต่อผู้ที่ต้องรับผิดชอบการกระทำนั้นเท่านั้น และค่าปรับนั้นจะต้องเหมาะสมกับระดับความรุนแรงของการกระทำผิด

7) *Article 7 Release and Clearance of Goods* กำหนดกระบวนการในการตรวจปล่อยของและพิธีการศุลกากรที่ประเทศสมาชิกจะต้องดำเนินการ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะใน Revised Kyoto Convention ขององค์การศุลกากรโลก มีเนื้อหาโดยสรุปดังนี้

(1) กำหนดให้ประเทศสมาชิกต้องจัดให้มีกระบวนการดำเนินการล่วงหน้าก่อนสินค้าถึงปลายทาง (Pre-arrival Processing) ให้ผู้ค้าสามารถดำเนินการทางเอกสารรวมทั้งวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สินค้าผ่านพิธีการศุลกากรได้รวดเร็วขึ้น

(2) ให้ผู้ค้ามีทางเลือกในการชำระภาษีอากร และค่าธรรมเนียมทางอิเล็กทรอนิกส์

(3) ให้มีกระบวนการตรวจปล่อยของก่อนมีการระดมมูลค่าสุดท้ายของค่าธรรมเนียมและค่าปรับ โดยอาจให้มีหนังสือค้ำประกัน แต่ต้องมีมูลค่าไม่เกินมูลค่าที่ผู้ค้าอาจต้องชำระ

(4) ให้มีการบริหารความเสี่ยง โดยมุ่งเน้นการตรวจสินค้าที่มีความเสี่ยงสูงสุด (highest-risk consignment) และให้ตรวจปล่อยของที่มีความเสี่ยงต่ำโดยรวดเร็ว

(5) ให้มีการตรวจสอบหลังการปล่อยผ่าน (Post-Clearance Audit)

(6) สนับสนุนให้ประเทศสมาชิกเผยแพร่ระยะเฉลี่ยที่ใช้ในการตรวจปล่อยและดำเนินการในลักษณะที่มีความสม่ำเสมอ โดยสนับสนุนให้ใช้เครื่องมือ WCO Time Release Study

(7) จัดให้มีมาตรการอำนวยความสะดวกทางการค้าเพิ่มเติม เช่น ลดขั้นตอนเอกสาร ลดการตรวจสอบสินค้าสำหรับผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนด (Authorized operators หรือผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ) ซึ่งต้องผ่านเกณฑ์ต่าง ๆ โดยอาจพิจารณาจากประวัติการปฏิบัติตามกฎระเบียบทางศุลกากรอย่างเคร่งครัด สถานะทางการเงิน การรักษาความปลอดภัยห่วงโซ่อุปทาน เป็นต้น

(8) จัดให้มีพิธีการตรวจปล่อยสินค้าเร่งด่วน (Expedited shipments) โดยอย่างน้อยที่สุด แก่สินค้าที่ขนส่งทางอากาศยาน

(9) สำหรับสินค้าที่เน่าเสียได้ ประเทศสมาชิกต้องจัดให้กระบวนการออกของใช้เวลาสั้นที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ โดยต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นในการกำหนดเวลาตรวจสินค้า และจัดให้มีการจัดเก็บสินค้าที่เหมาะสมก่อนปล่อยสินค้า

8) *Article 8 Border Agency Cooperation* กำหนดเกี่ยวกับการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ชายแดนเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้าครอบคลุมกรณี ตัวอย่างเช่น

(1) การประสานวันและเวลาทำการของชายแดนทั้งสองประเทศ สอดคล้องกัน

(2) ประสานกระบวนการและระเบียบปฏิบัติให้สอดคล้องกันเพื่อให้พิธีการศุลกากรเป็นไปด้วยความรวดเร็ว เช่น การใช้ข้อมูลหรือรูปแบบเอกสารร่วมกัน

(3) การพัฒนาและใช้สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานร่วมกัน เช่น ใช้อาคารร่วมกัน

(4) การควบคุมร่วมกัน เช่น การแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันข้อมูลการตรวจสอบสินค้าทางกายภาพ

(5) ตั้งจุดควบคุมสินค้าชายแดนจุดเดียว

9) *Article 9 Movement of Goods Intended for Import under Customs Control*

กำหนดให้ประเทศสมาชิกยินยอมให้เคลื่อนย้ายสินค้าที่ผู้ค้าตั้งใจนำเข้าจากสำนักงานศุลกากรที่จุดผ่านแดน มายังสำนักงานศุลกากรภายในเขตประเทศที่จะใช้ในการดำเนินพิธีการ และการตรวจปล่อย เท่าที่ปฏิบัติได้

10) *Article 10 Formalities connected with Importation, Exportation and Transit*

ข้อบทนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อลดความซับซ้อนของระเบียบปฏิบัติ เกี่ยวกับการนำเข้า ส่งออก และการเปลี่ยนถ่ายสินค้าระหว่างทาง และลดเอกสารที่ต้องยื่นตามกฎหมาย โดยหลักการที่สำคัญคือ

(1) ประเทศสมาชิกจะต้องทบทวนระเบียบปฏิบัติของการนำเข้า ส่งออก และการผ่านแดน เพื่อสนับสนุนการดำเนินพิธีการและการปล่อยของอย่างรวดเร็ว ลดต้นทุนและเวลาดำเนินการของผู้ค้า และต้องเป็นวิธีการที่จำกัดการค้ำน้อยที่สุด

(2) สนับสนุนให้ภาครัฐยอมรับสำเนาเอกสารประกอบการขอที่เป็นกระดาษ หรือทางอิเล็กทรอนิกส์ หากต้นฉบับอยู่ที่ภาครัฐให้รับสำเนาจากภาครัฐนั้น โดยไม่ต้องผ่านผู้ค้า

(3) สนับสนุนให้ประเทศสมาชิกยึดมาตรฐานสากลในการปฏิบัติงาน

(4) ให้ประเทศสมาชิกพยายามจัดตั้ง Single Window เพื่อให้การส่งเอกสาร และข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการได้ ณ จุด ๆ เดียว โดยส่งเสริมให้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานด้วย

(5) การตรวจสินค้าก่อนส่ง (Pre-shipment inspection : PSI) ความตกลงไม่อนุญาตให้ใช้กระบวนการนี้ในการจำแนกประเภทพิศุลกากรและราคาศุลกากร

(6) ประเทศสมาชิกห้ามออกกฎหมายบังคับให้ผู้ค้าต้องใช้นายหน้าดำเนินการศุลกากร (Custom broker) โดยประเทศสมาชิกต้องเผยแพร่มาตรการของรัฐเกี่ยวกับการใช้นายหน้าศุลกากร และให้กระบวนการออกใบอนุญาตนายหน้าเป็นไปอย่างโปร่งใสและยุติธรรม

(7) ให้ประเทศสมาชิกใช้กระบวนการศุลกากรร่วมการค้าชายแดน และการใช้เอกสารตามกฎหมายชุดเดียวกันทั่วทั้งอาณาเขต

(8) ประเทศสมาชิกต้องอนุญาตให้ผู้นำเข้าแก้ไขใบตราส่ง และส่งคืนสินค้าที่ถูกปฏิเสธการนำเข้า เนื่องจากไม่สอดคล้องกับมาตรฐานทางสุขอนามัยและมาตรฐานทางเทคนิค

(9) ให้ประเทศสมาชิกอนุญาตให้มีการนำเข้าสินค้าโดยกระบวนการยอมรับสินค้าชั่วคราว หรือส่งออกนำเข้าภายใต้กระบวนการ Inward outward processing ที่ให้มีการยกเว้นการจ่ายภาษีทั้งจำนวนหรือบางส่วน

11) *Article 11 Freedom of Transit* เสรีภาพในการเปลี่ยนถ่ายสินค้า เป็นการขยายความจากข้อ 5 ของแกตต์ โดยกำหนดเพิ่มเติมให้มีการแยกช่องทางของสินค้าประเภทเปลี่ยนถ่ายระหว่างทาง และสินค้าอื่น ให้ระเบียบปฏิบัติและเอกสารที่ต้องยื่นในกรณีสินค้าเปลี่ยนถ่ายระหว่างทางไม่สร้างภาระเกินควรให้แก่ผู้ค้า นอกเหนือไปจากการระบุสินค้าและเพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบการเปลี่ยนถ่ายสินค้า ให้ประเทศสมาชิกอนุญาตให้มีการยื่นเอกสารล่วงหน้า หักลดปฏิบัติการเมื่อสินค้าได้ถึงจุดที่จะออกจากอาณาเขตของประเทศสมาชิก ยกเลิกหลักประกัน โดยเร็ว และกำหนดให้ประเทศสมาชิกต่าง ๆ ร่วมมือกันเพื่อเสริมสร้างเสรีภาพในการเปลี่ยนถ่ายสินค้า

12) *Article 12 Customs Cooperation* ความร่วมมือทางศุลกากร กำหนดให้ประเทศสมาชิกแบ่งปันข้อมูลกัน โดยเคารพหลักการรักษาความลับ โดยความตกลงกำหนดกระบวนการที่ประเทศสมาชิกต้องปฏิบัติตามเมื่อเจ้าหน้าที่ศุลกากรต้องการข้อมูลจากหน่วยงานอีกประเทศหนึ่งเพื่อสำแดงการส่งออกหรือนำเข้า การร้องขอข้อมูลนั้นจะต้องกระทำเป็นลายลักษณ์อักษรและเจ้าหน้าที่ในประเทศที่ได้รับการร้องขอต้องจัดส่งข้อมูลให้อย่างทันท่วงทีหากมีข้อมูลอยู่แล้ว โดยข้อมูลดังกล่าวจะต้องเก็บเป็นความลับ ทั้งนี้ประเทศสมาชิกอาจทำความตกลงทวิภาคีหรือความตกลงหลายฝ่ายเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางศุลกากรได้ และความตกลงนี้สนับสนุนให้ประเทศสมาชิกจัดให้มีระบบการปฏิบัติตามที่ให้ผู้นำเข้าสามารถแก้ไขด้วยตนเองโดยไม่ต้องถูกลงโทษ และใช้มาตรการที่รุนแรงขึ้นสำหรับผู้ค้าที่ไม่ปฏิบัติตาม

**4.12.2 Section II** เกี่ยวกับการปฏิบัติที่เป็นพิเศษและแตกต่างสำหรับประเทศกำลังพัฒนาและประเทศพัฒนาน้อยที่สุด WTO มีแนวทางปฏิบัติที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การให้การปฏิบัติที่เป็นพิเศษและแตกต่าง (SDT) แก่สมาชิกที่เป็นประเทศกำลังพัฒนา และประเทศพัฒนาน้อยที่สุด (LDCs) ซึ่งเป็นการดำเนินการที่คำนึงถึงความพร้อมที่ไม่เท่าเทียมกันในหมู่ประเทศสมาชิก จึงไม่กำหนดให้ประเทศกำลังพัฒนา และประเทศพัฒนาน้อยที่สุดต้องปฏิบัติตามข้อผูกพันด้วยความเข้มข้นเท่าเทียมกับประเทศพัฒนาแล้ว โดย SDT อาจอยู่ในรูปแบบของการให้ระยะเวลาในการปรับตัวก่อนที่จะผูกพันตามความตกลง ฯ หรือให้การยกเว้นไม่ต้องปฏิบัติตามข้อตกลงบางส่วน ความตกลง TFA ได้มีการกำหนดเรื่อง SDT ไว้ด้วยเช่นกัน โดยให้สิทธิประเทศกำลังพัฒนาและประเทศพัฒนาน้อยที่สุดแต่ละประเทศ พิจารณาจำแนกข้อบัญญัติออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

- 1) *Category A* คือ ข้อบัญญัติที่ต้องปฏิบัติทันทีที่ความตกลงมีผลใช้บังคับ
- 2) *Category B* คือ ข้อบัญญัติที่สมาชิกสามารถกำหนดเวลาที่จะเริ่มปฏิบัติตามพันธกรณีได้เอง
- 3) *Category C* คือ ข้อบัญญัติที่สมาชิกต้องได้รับการความช่วยเหลือก่อนจึงจะปฏิบัติตามได้

**4.12.3 Section III** มีเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดตั้งคณะกรรมการอำนวยความสะดวกทางการค้า (Committee on Trade Facilitation) และคณะกรรมการอำนวยความสะดวกทางการค้าแห่งชาติ (National Committee on Trade Facilitation: NCTF)

### 4.13 อนุสัญญาาระบบฮาร์โมนไนซ์ (Harmonized System Convention)

**4.13.1 หลักการ** ระบบฮาร์โมนไนซ์ (Harmonized System (HS) มีชื่อเต็มว่า ระบบฮาร์โมนไนซ์เพื่อการจำแนกประเภทและการกำหนดรหัสสินค้า (The Harmonized Commodity Description and Coding System) เป็นระบบการแบ่งกลุ่มสินค้าอันประกอบด้วย เลขรหัสกำกับประเภทสินค้า และประเภทย่อยสินค้าที่เกี่ยวข้อง หมายเหตุของ หมวด ตอน และประเภทย่อย และหลักเกณฑ์ทั่วไปสำหรับการตีความระบบฮาร์โมนไนซ์ ประเทศไทยซึ่งเป็นภาคีสมาชิกองค์การศุลกากรโลก (World Customs Organization: WCO) และเป็นภาคีอนุสัญญาาระบบฮาร์โมนไนซ์ขององค์การศุลกากรโลก ซึ่งตามอนุสัญญาดังกล่าวได้มีการปรับปรุงแก้ไขการจำแนกประเภทสินค้าตามระบบฮาร์โมนไนซ์ (Harmonized System: HS) ครั้งที่ 6 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พิกัดศุลกากรของสินค้ามีความทันสมัย ชัดเจน สอดคล้องกับรูปแบบทางการค้าระหว่างประเทศ และการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี รวมทั้งเป็นกลไกในการติดตามข้อมูลเกี่ยวกับความมั่นคงด้านอาหารของโลก การคุ้มครองสังคมและสิ่งแวดล้อม (ส่วนโครงสร้างอัตราอากร สำนักพิกัดอัตราศุลกากร, 2559)

**4.13.2 พิกัดศุลกากรระบบฮาร์โมนไนซ์** ตามอนุสัญญาาระหว่างประเทศว่าด้วยระบบฮาร์โมนไนซ์เพื่อการจำแนกประเภทและการกำหนดรหัสสินค้า (ทำ ณ กรุงบรัสเซลส์ เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2526) และพิธีการสารแก้ไขอนุสัญญาฯ โดยไม่ให้มีผลใช้บังคับก่อนวันที่ 1 มกราคม 2531 ซึ่งพิกัดศุลกากรระบบฮาร์โมนไนซ์ฉบับแรกคือ HS ฉบับปี ค.ศ. 1988 อนุสัญญาฯ กำหนดว่าพิกัดศุลกากรระบบฮาร์โมนไนซ์ต้องได้รับการปรับปรุงให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับรูปแบบการค้าระหว่างประเทศ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีการผลิตสินค้า ตลอดจนใช้เป็นเครื่องมือสำหรับควบคุมและรักษาสภาพแวดล้อม สุขอนามัยของโลก ฯลฯ ดำเนินการปรับปรุงทุกทุก 5 ปี โดยประมาณ ซึ่งได้ดำเนินการมาแล้วในปี ค.ศ. 1992 ปี ค.ศ. 1996 ปี ค.ศ. 2002 ปี ค.ศ. 2007 ปี ค.ศ. 2012 และปี ค.ศ. 2017 คณะกรรมการระบบฮาร์โมนไนซ์ (Harmonized System Committee: HSC) ขององค์การศุลกากรโลกมีหน้าที่ในการเสนอแนะ ปรับปรุง แก้ไขระบบฮาร์โมนไนซ์ต่อคณะมนตรีความร่วมมือทางศุลกากร การจำแนกพิกัดศุลกากรระบบฮาร์โมนไนซ์ รวมทั้งทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลด้านการค้าและการพัฒนาของเทคโนโลยี ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจำแนกพิกัดตามระบบฮาร์โมนไนซ์ และการจัดทำคำอธิบายสินค้า คำวินิจฉัยการจำแนกประเภทพิกัดหรือคำแนะนำอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการตีความระบบฮาร์โมนไนซ์ คณะกรรมการระบบฮาร์โมนไนซ์มีกำหนดจัดประชุม

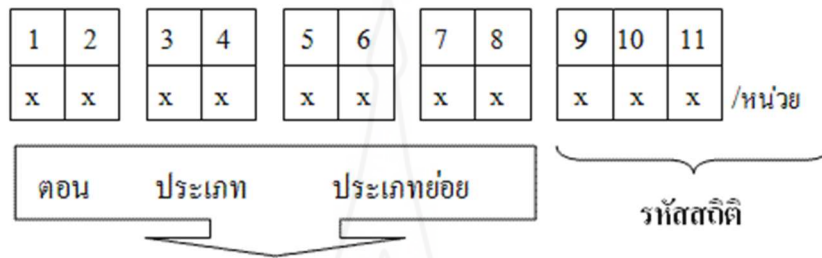
ปีละ 2 ครั้ง (เดือนมีนาคมและเดือนกันยายน) นอกจากนี้ มีคณะกรรมการฯ ที่ช่วยในการปฏิบัติงาน 2 ชุด คือ คณะอนุกรรมการทบทวนระบบฮาร์โมนิซ (Harmonized System Review Sub-Committee: HSRSC) และคณะอนุกรรมการด้านวิทยาศาสตร์ (Scientific Sub-Committee: SSC)(ส่วนโครงสร้างอัตราอากร สำนักพิกัตอัตราศุลกากร, 2559)

**4.13.3 พิกัดศุลกากรระบบฮาร์โมนิซอาเซียน** ศุลกากรอาเซียนตระหนักถึงความสำคัญในการอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศสมาชิก จึงได้จัดทำความตกลงด้านศุลกากรอาเซียน (ASEAN Agreement on Customs) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประสานการประเมินราคาศุลกากร การจำแนกพิกัตศุลกากร และพิธีการศุลกากรในระหว่างประเทศสมาชิกให้ง่ายและสอดคล้องกัน การสร้างความร่วมมือด้านการป้องกันและปราบปรามสินค้าลักลอบ และหลีกเลี่ยงภาษีศุลกากร รวมทั้งการช่วยเหลือและสร้างความร่วมมือระหว่างกันในอาเซียน สำหรับการประสานพิกัตศุลกากรนั้น ความตกลงฯ กำหนดว่าพิกัตศุลกากรฮาร์โมนิซอาเซียนใช้ระบบจำแนกพิกัตศุลกากรร่วมที่ระดับ 8 หลัก เรียกว่า พิกัตอัตราศุลกากรฮาร์โมนิซอาเซียน (ASEAN Harmonized Tariff Nomenclature: AHTN) โดยใช้ฐานประเภทพิกัตในระดับ 6 หลักของระบบฮาร์โมนิซ ประเทศไทยในฐานะประเทศภาคีสมาชิกอาเซียนได้ร่วมลงนาม และรับพิธีสารว่าด้วยการนำพิกัตศุลกากรฮาร์โมนิซอาเซียนมาใช้โดยพิธีสารดังกล่าวกำหนดให้ประเทศสมาชิกอาเซียนใช้พิกัตศุลกากรในระดับ 8 หลัก ร่วมกันซึ่งประกอบด้วยพิกัตระบบฮาร์โมนิซในระดับ 6 หลัก และเพิ่มตัวเลขในหลักที่ 7 และ 8 รองรับรายการสินค้าประเภทย่อยอาเซียน

คณะทำงานว่าด้วยพิกัตศุลกากรระบบฮาร์โมนิซอาเซียน (AHTN-Task Force) ทำหน้าที่เกี่ยวกับการทบทวนพิกัตศุลกากรฮาร์โมนิซอาเซียนให้สอดคล้องกับการปรับปรุงพิกัตระบบฮาร์โมนิซขององค์การศุลกากรโลกและความต้องการของสมาชิกอาเซียน รวมทั้งการพิจารณาข้อพิพาทของสมาชิกในการแบ่งประเภทพิกัตของสินค้า และการออกคำวินิจฉัยประเภทของสินค้า เพื่อให้มั่นใจว่าการแบ่งประเภทของสินค้าในพิกัตศุลกากรฮาร์โมนิซอาเซียนเป็นรูปแบบเดียวกัน โดยประเทศสมาชิกอาเซียนมีพันธกรณีที่จะต้องนำพิกัตศุลกากรฮาร์โมนิซอาเซียน (AHTN) ฉบับปี 2017 มาใช้ เพื่อให้สอดคล้องกับการแก้ไขพิกัตศุลกากรระบบฮาร์โมนิซฉบับปี 2017 (HS 2017) ของ WCO

**4.13.4 โครงสร้างของพระราชกำหนดพิกัตอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530** เพื่อให้เป็นไปตามพันธกรณีภายใต้อนุสัญญาระบบฮาร์โมนิซขององค์การศุลกากรโลก และตามพิธีสารว่าด้วยการนำพิกัตอัตราศุลกากรฮาร์โมนิซอาเซียนมาใช้ดังกล่าว กระทรวงการคลังโดยกรมศุลกากรได้ดำเนินการออกพระราชกำหนดพิกัตอัตราศุลกากร (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2559 เพื่อแก้ไขเพิ่มเติมความในภาค 2 พิกัตอัตราอากรขาเข้า แห่งพระราชกำหนดพิกัตอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530

รวมทั้งประกาศกระทรวงการคลังเพื่อลดอัตราอากรและยกเว้นอากรภายใต้การนำเข้าทั่วไป และภายใต้ความตกลงการค้าเสรี รวมทั้งความตกลงองค์การการค้าโลก (World Trade Organization: WTO) และความตกลงอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2560 เป็นต้นไป สำหรับพิกัดศุลกากรฮาร์โมนีอาเซียนมีโครงสร้างหลักของระบบฮาร์โมนีอาเซียน 8 หลัก ตามความหมายดังภาพที่ 2.15



ภาพที่ 2.15 พิกัดอัตราศุลกากรตามระบบฮาร์โมนี

ที่มา : กรมศุลกากร (2562)

**4.13.5 แนวทางการปรับปรุงแก้ไขอนุสัญญาระบบฮาร์โมนีขององค์การศุลกากรโลก** อนุสัญญาระบบฮาร์โมนีได้กำหนดบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงพิกัดศุลกากรระบบฮาร์โมนีที่สำคัญ ได้แก่ ข้อ 3 (ข้อผูกพันของภาคีสัญญา) ข้อ 6 (คณะกรรมการระบบฮาร์โมนี) ข้อ 8 (ภารกิจของคณะมนตรี) และข้อ 16 (วิธีดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลง) โดยในข้อ 8 วรรค 2 ของอนุสัญญาระบบฮาร์โมนี กำหนดว่า “คำอธิบายพิกัดศุลกากร คำวินิจฉัยการจำแนกประเภท หรือคำแนะนำอื่น ๆ เกี่ยวกับการตีความระบบฮาร์โมนีและข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์ในการตีความและการใช้ระบบฮาร์โมนี ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งได้จัดทำขึ้นในระหว่างสมัยประชุมคณะกรรมการระบบฮาร์โมนีตามบทบัญญัติในวรรค 1 แห่งข้อ 7 ให้ถือว่าคณะมนตรี ได้ให้ความเห็นชอบแล้ว หากว่าภายในสิ้นเดือนที่สอง ถัดจากเดือนที่การประชุมดังกล่าวสิ้นสุดลง ไม่มีภาคีสัญญาใดแห่งอนุสัญญาระบบฮาร์โมนีได้บอกล่าวเลขการว่าตนต้องการให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอต่อคณะมนตรี” (วันวิมล พึ่งประดิษฐ์, 2564)

กล่าวโดยสรุปคือ ประเทศสมาชิกสามารถยื่นเรื่องขอให้คณะกรรมการระบบฮาร์โมนี (Harmonized System Committee) พิจารณาทบทวนคำวินิจฉัยการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรของสินค้าหรือการตั้งข้อสงวน ของประเทศสมาชิกต่อคำวินิจฉัยของคณะกรรมการระบบฮาร์โมนีภายในกำหนดระยะเวลา 2 เดือนนับจากเดือนที่การประชุมสิ้นสุดลง เช่น กรณีที่

องค์การศุลกากรโลกกำหนดให้มีการประชุมคณะกรรมการระบบฮาร์โมนี ระหว่างวันที่ 27 กันยายน - 6 ตุลาคม 2560 ประเทศสมาชิกจะต้องตั้งข้อสงวนต่อคำวินิจฉัยของคณะกรรมการระบบฮาร์โมนีภายในวันที่ 31 ธันวาคม 2560 เป็นต้น อย่างไรก็ตาม อนุสัญญาระบบฮาร์โมนีไม่ได้มีบทบัญญัติที่กำหนดจำนวนครั้งของการตั้งข้อสงวนของประเทศสมาชิก ทำให้กระบวนการพิจารณาของคณะกรรมการระบบฮาร์โมนีสำหรับสินค้าในบางรายการ จะใช้ระยะเวลาค่อนข้างนานเนื่องจากประเทศสมาชิกจะตั้งข้อสงวนต่อคำวินิจฉัยของคณะกรรมการระบบฮาร์โมนีได้อย่างไม่จำกัด โดยเฉพาะในกรณีที่คำวินิจฉัยการจำแนกประเภทพิกัตศุลกากรของสินค้านั้น ๆ แตกต่างจากท่าที่หรือความเห็นของประเทศตน จนกระทั่งในเดือนมิถุนายน 2561 ที่ประชุมคณะกรรมการความร่วมมือทางศุลกากร ครั้งที่ 132 ได้ให้การรับรอง ข้อเสนอแนะของคณะมนตรีความร่วมมือทางศุลกากรเกี่ยวกับการแก้ไขอนุสัญญาระหว่างประเทศว่าด้วยระบบฮาร์โมนีเพื่อการจำแนกประเภทและการกำหนดรหัสสินค้า ข้อเสนอแนะของคณะมนตรีฯ ดังกล่าว มีสาระสำคัญในการแก้ไขความในข้อ 8 ของอนุสัญญาระบบฮาร์โมนี เกี่ยวกับกระบวนการทบทวนคำอธิบายพิกัตศุลกากร คำวินิจฉัยการจำแนกประเภทพิกัตศุลกากร คำแนะนำ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบฮาร์โมนี ที่ผ่านการทบทวนของคณะกรรมการระบบฮาร์โมนี โดยให้ภาคี ผู้ทำสัญญาใด ๆ ยื่นขอให้มีการทบทวนเรื่องหนึ่ง ๆ ได้ไม่เกิน 2 ครั้ง และคณะกรรมการระบบฮาร์โมนีจะทำการทบทวน เรื่องหนึ่ง ๆ ได้ไม่เกิน 2 ครั้ง ทั้งนี้ ไม่นับรวมการพิจารณาในครั้งแรก ซึ่งการแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อ 8 ของอนุสัญญาฯ ที่ได้รับ การยอมรับแล้ว จะมีผลใช้บังคับแก่ภาคีผู้ทำสัญญาในวันที่ 1 มกราคม 2564 ตามข้อกำหนดใน 16 วรรค 4 ของอนุสัญญาฯ ดังนั้น ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 เป็นต้นไป กระบวนการทบทวนคำอธิบายพิกัตศุลกากร คำวินิจฉัยการจำแนกประเภทพิกัตศุลกากร คำแนะนำ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบฮาร์โมนี (HSC) จะสามารถหาข้อยุติ ได้เร็วขึ้น ซึ่งแตกต่างจากเดิมที่ไม่มีการจำกัดจำนวนครั้งในการยื่นเรื่องขอทบทวน (วันวิมล พึ่งประดิษฐ์, 2564)

**จากการทบทวนวรรณกรรม ในส่วนที่เป็นแนวคิด ทฤษฎีข้างต้น ผู้ศึกษาได้สรุปเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัตอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ได้ดังนี้**

แนวคิดของ Van Meter และ Van Horn นอกจากจะนำเสนอให้เห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติแล้ว ยังแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งส่งผลต่อตัวแปรอื่น ๆ ทั้งในทางตรงและทางอ้อม ซึ่งวิเคราะห์ และวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบายด้วยปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติที่สำคัญ ประกอบด้วย มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ทรัพยากรของนโยบาย การสื่อสารระหว่าง



องค์กรและการบังคับให้เป็นไปตามนโยบาย ลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง และการยอมรับของผู้นำนโยบาย ไปปฏิบัติ อีกทั้งเป็นแนวคิดที่มีเป้าหมาย เพื่อวิเคราะห์และวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบาย ทำให้ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติตามแนวคิดของ Van Meter และ Van Horn เหมาะสมในการนำมาศึกษาปัจจัยในการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟิสิกส์อตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติเน้นการประเมินผลตามวัตถุประสงค์ของนโยบายเป็นสำคัญ

Andrew and Stiefel กำหนดขั้นตอนการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ 4 ประการ ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในขั้นปฏิบัติการ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ดังนั้น ในการนำนโยบายของรัฐบาลไปปฏิบัติ ควรต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนทั้ง 4 ขั้นตอนด้วยโดยเฉพาะนโยบายนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟิสิกส์อตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นนโยบายที่ให้ความสำคัญต่อการให้ความเป็นธรรมแก่ผู้นำเข้า และอำนวยความสะดวกด้านการค้าระหว่างประเทศ จึงควรอย่างยิ่งที่จะนำการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมของภาครัฐเข้ามาวิเคราะห์และวัดผลสำเร็จของนโยบายตามวัตถุประสงค์ของนโยบาย

จากทฤษฎีทวิปัจจัยของ เฮอร์ เบอร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) ซึ่งแบ่งปัจจัยจูงใจเป็น 2 ปัจจัยใหญ่ คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ และ ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน สถานะของอาชีพ นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงานและวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา ผู้ศึกษาได้สรุป และจำแนกคิดดังกล่าวมาพัฒนาเป็นแรงจูงใจในการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟิสิกส์อตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จ 6 ประการ ได้แก่ (1) ความรับผิดชอบและลักษณะของงานที่ทำ (2) ความสำเร็จในการทำงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ (3) ความก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงาน (4) ค่าตอบแทน ความเป็นอยู่ส่วนตัว (5) สภาพการทำงาน และความสัมพันธ์ภายในองค์กร (6) นโยบายและการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา

จากข้อมูลพื้นฐานของกรมศุลกากร กระบวนการอุตสาหกรรมฟิสิกส์อตราศุลกากร และความตกลงระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการกระบวนการทางศุลกากร อาจสรุปได้ว่าการอุตสาหกรรมฟิสิกส์อตราศุลกากร เป็นกระบวนการของกรมศุลกากรที่เปิดโอกาสให้กับผู้ที่ถูกประเมินอากรเพิ่มในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับฟิสิกส์อตราศุลกากรระบบฮาร์โมนิซ์ (Harmonized

Commodity Description and Coding System) สามารถใช้สิทธิอุทธรณ์การประเมินอากรของพนักงานศุลกากรต่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ได้ ซึ่งจะต้องเป็นไปตามหลักสากลที่ระบุไว้ในบทที่ 10 ของอนุสัญญาเกียวโต (ฉบับปรับปรุง) (Revised Kyoto Convention: RKC) เรื่องการอุทธรณ์เรื่องศุลกากร (Appeals in Customs Matters) ขององค์การศุลกากรโลก

ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัตอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ได้แก่ (1) จำนวนคำอุทธรณ์ที่ได้ผ่านกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ จนออกคำวินิจฉัยอุทธรณ์แล้วเสร็จ (2) ปริมาณคำอุทธรณ์ที่ผู้อุทธรณ์นำไปยื่นฟ้องเป็นคดีต่อศาล 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 (6) ปริมาณงานค้างที่อยู่ในกระบวนการพิจารณาคำอุทธรณ์พิกัตอัตราศุลกากร โดยมีค่าเป้าหมายขั้นสูงให้เหลือค้างร้อยละ 60 ของจำนวนค้างในปีก่อนหน้า ตามที่ได้กำหนดไว้ใน “ตัวชี้วัดที่ 2.7 ปริมาณงานค้าง กระบวนการพิจารณาคำอุทธรณ์พิกัตอัตราศุลกากร”

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กฤต ธรรมศิริ (2542) ศึกษาการอุทธรณ์การประเมินภาษีศุลกากรของผู้นำของเข้า มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาในการอุทธรณ์การประเมินอากรของผู้นำของเข้าและการพิจารณาอุทธรณ์การประเมินอากรของเจ้าหน้าที่ของรัฐฝ่ายปกครองตาม มาตรา 112 ทวิ วรรค 3 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พุทธศักราช 2469 ผลการศึกษาพบว่า การอุทธรณ์การประเมินอากรศุลกากรต้องผ่านกระบวนการก่อนการอุทธรณ์เป็นเวลานาน และต้องเสียค่าใช้จ่ายในการวางเงินประกันเป็นจำนวนมาก กล่าวคือ เมื่อผู้นำของเข้าไม่เห็นด้วยกับการประเมินอากรครั้งแรก ผู้นำของเข้าจะต้องชำระค่าภาษีอากรตามที่ตนสำแดงและวางประกันในส่วนต่าง ระหว่างค่าอากรที่พนักงานเจ้าหน้าที่ประเมินกับค่าอากรที่ผู้นำของเข้าชำระไปแล้ว และยังคงรอผลการประเมินครั้งที่สองอีก และเมื่อไม่พอใจการประเมินครั้งที่สองจึงจะใช้สิทธิอุทธรณ์ได้ ซึ่งก็ไม่ทราบว่าจะผลการพิจารณาอุทธรณ์จะแล้วเสร็จเมื่อใด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีรายที่ยื่นอุทธรณ์ในภูมิภาคย่อมต้องใช้เวลา

มากขึ้นไปอีก เพราะเรื่องทั้งหมดจะต้องส่งมาพิจารณาที่ส่วนกลาง ดังนั้นผู้นำของเข้าบางส่วน จึงไม่นิยมใช้กระบวนการอุทธรณ์ และนำคดีขึ้นสู่ศาลโดยตรง

ชัยยุทธ คำคุณ (2560) ศึกษาแนวทางในการพัฒนากระบวนการทางศาลากรเพื่อ เสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาวิเคราะห์ กระบวนการทางศาลากรของกรมศาลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในปัจจุบัน (2) ศึกษาวิเคราะห์ มาตรฐานกระบวนการทางศาลากรที่กำหนดโดยองค์การศาลากรโลก องค์การระหว่างประเทศ และศาลากรชั้นนำในต่างประเทศ (3) กำหนดแนวทางในการพัฒนากระบวนการทางศาลากรให้มีความ เป็นมาตรฐานสากล ผลการศึกษาพบว่าสภาพแวดล้อมภายนอก ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเมือง/นโยบายรัฐ เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี มีผลกระทบต่อข้อกำหนดกระบวนการทางศาลากร ทั้งทางบวกและทางลบ อาทิ เรื่องของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เพิ่มขึ้น และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ การคาดหวังของชุมชน การค้า ที่มีมากขึ้น นโยบายรัฐที่ต้องการส่งเสริมการขยายตัวทางเศรษฐกิจโดยใช้เครื่องมือทางศาลากร และกระแสโลกในการปกป้องอุตสาหกรรมของตนที่เพิ่มมากขึ้น เป็นต้นขณะเดียวกันปัจจัยนำเข้า/ทรัพยากรต่างๆ อาทิ กฎหมาย/ระเบียบ โครงสร้างองค์กร/หน่วยงานรับผิดชอบ ระบบข้อมูล/เทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากร งบประมาณ และเครื่องมืออุปกรณ์ ก็ส่งผลโดยตรงต่อกระบวนการทางศาลากรเช่นกัน

บุญย์มาพร เกตนธ์อักษรวินท์ (2559) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการจำแนกประเภทพิกัดอัตราศาลากรล่วงหน้าของสำนักพิกัดอัตราศาลากร กรมศาลากร มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสถานการณ์และสภาพปัญหาในการให้บริการจำแนกประเภทพิกัดอัตราศาลากรล่วงหน้า (2) ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับบริการจำแนกประเภทพิกัดอัตราศาลากรล่วงหน้าของผู้ประกอบการ (3) ศึกษาถึงข้อจำกัดหรืออุปสรรคในการให้บริการจำแนกประเภทพิกัดอัตราศาลากรล่วงหน้า (4) เสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการจำแนกประเภทพิกัดอัตราศาลากร ผลจากการศึกษาพบว่า (1) กฎหมายและประกาศที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจำแนกประเภทพิกัดอัตราศาลากรล่วงหน้ามีความรัดกุม และเหมาะสมกับสภาพการณ์ของสำนักพิกัดอัตราศาลากรในปัจจุบัน หากแต่ยังขาดการประชาสัมพันธ์และการสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้ประกอบการ (2) ระบบการให้บริการจำแนกประเภทพิกัดอัตราศาลากรล่วงหน้าของสำนักพิกัดอัตราศาลากร มีความเหมาะสมต่อเงื่อนไขในการให้บริการฯ และสภาพการณ์ของสำนักพิกัดอัตราศาลากร อย่างไรก็ตามยังเป็นระบบที่ไม่เอื้อต่อความสะดวกของผู้ประกอบการ (3) ข้อจำกัดเรื่องปริมาณงาน และภาระงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีมากเมื่อเปรียบเทียบกับอัตรากำลังที่มีน้อย ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ทั้งในเรื่องของระยะเวลาดำเนินการและคุณภาพในการให้บริการ

ของเจ้าหน้าที่ (4) ความรู้ความสามารถเฉพาะ ทั้งในด้านความรู้ที่เกี่ยวกับสินค้าและความรู้ในการพิจารณาจำแนกประเภทพิคค์ฯ มีผลต่อการพิจารณาจำแนกประเภทพิคค์ฯ ของเจ้าหน้าที่ ไม่ว่าจะ เป็นระยะเวลาการดำเนินการและความชัดเจนถูกต้องของผลในการพิจารณาฯ (5) ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติของผู้รับบริการจะมีผลต่อความร่วมมือในการให้ข้อมูลรายละเอียดของสินค้า อันเป็นปัจจัยสำคัญของการให้บริการฯ ต่อระยะเวลาการดำเนินการและความถูกต้องในการพิจารณาจำแนกประเภทพิคค์ฯ ของสินค้า

อรรถวรรณ เพ็ญสุภา (2558) ศึกษาประสิทธิผลของการสื่อสารยุทธศาสตร์ภายในองค์กร ของกรมศุลกากร มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาประสิทธิผลของการสื่อสารยุทธศาสตร์ภายใน องค์กรของกรมศุลกากร (2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการสื่อสาร ยุทธศาสตร์ภายในองค์กรของกรมศุลกากร (3) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาการสื่อสาร ยุทธศาสตร์ภายในองค์กรของกรมศุลกากรให้มีประสิทธิผลที่สูงขึ้น ผลจากการศึกษาพบว่า (1) ประสิทธิผลของการสื่อสารยุทธศาสตร์ภายในองค์กรของกรมศุลกากรของหน่วยงานต่าง ๆ โดยรวมรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์กรมศุลกากรที่เพียงพอและชัดเจน ในระดับมาก มีความเต็มใจปฏิบัติงานสอดคล้องและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ศุลกากรในระดับมาก และปฏิบัติงานสอดคล้องและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ในระดับมาก แต่มีความเข้าใจวิสัยทัศน์และ ยุทธศาสตร์กรมศุลกากรในระดับปานกลาง (2) กรมศุลกากร มีโครงสร้างสายการบังคับบัญชา ที่ชัดเจน มีระบบเทคโนโลยี ที่ทันสมัย ทำให้การสื่อสารยุทธศาสตร์ภายในองค์กรของ กรมศุลกากรเกิดความสะดวก และชัดเจน ส่งผลให้การสื่อสาร มีประสิทธิภาพ มีทิศทางและวิธีการ ทำงานที่สอดคล้องกับแนวทางยุทธศาสตร์กรมศุลกากร หน่วยงานต่างๆ มีความสัมพันธ์ที่ดีในการ ประสานงานระหว่างกันและพร้อมร่วมกันปฏิบัติงานให้สอดคล้องมุ่งสู่วิสัยทัศน์กรมศุลกากร ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีความเหมาะสมในระดับมาก ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน องค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลของการสื่อสารยุทธศาสตร์ภายใน องค์กรของกรมศุลกากร ขนาดความสัมพันธ์ระดับสูง (3) ผู้บริหารมีส่วนร่วม และสื่อสารทิศทาง กรมศุลกากรชัดเจน ผู้บริหารเปิดโอกาสให้หน่วยงานต่างๆ มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการ กำหนดทิศทางและยุทธศาสตร์กรมศุลกากร สามารถจูงใจให้หน่วยงานต่างๆ ปฏิบัติงานสอดคล้อง กับทิศทางกรมศุลกากร ตามแนวทางที่กำหนดร่วมกัน รวมทั้งส่งเสริมให้มีกิจกรรมแลกเปลี่ยน เรียนรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์ในระดับองค์กรและระดับบุคคล ปัจจัยผู้นำมีความเหมาะสมในระดับมาก ปัจจัยผู้นำมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลของการสื่อสารยุทธศาสตร์ภายใน องค์กรของกรมศุลกากร ขนาดความสัมพันธ์ระดับสูง (4) กรมศุลกากรมีข้อมูลเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์กรมศุลกากรสื่อสารให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ มีความครอบคลุมและชัดเจน ปัจจัย

เนื้อหาของการสื่อสารมีความเหมาะสมในระดับมาก ปัจจัยเนื้อหาของการสื่อสารมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลของการสื่อสารยุทธศาสตร์ภายในองค์กรของกรมศุลกากร ขนาดความสัมพันธ์ระดับสูง (5) กรมศุลกากรมีหน่วยงานด้านยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดหน้าที่ไว้ชัดเจน หน่วยงานด้านยุทธศาสตร์ จัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์เชื่อมโยงกับทิศทางและยุทธศาสตร์กรมศุลกากร สื่อสาร และถ่ายทอดยุทธศาสตร์กรมศุลกากร คู่มือปฏิบัติราชการ 4 ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปี ได้ชัดเจน ทั้งถึง และมีความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยหน่วยงานด้านยุทธศาสตร์มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลของการสื่อสารยุทธศาสตร์ภายในองค์กรของกรมศุลกากร ขนาดความสัมพันธ์ระดับสูง (6) กรมศุลกากรใช้ช่องทางการสื่อสาร วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ให้แก่หน่วยงานต่างๆ ได้แก่ แบบลายลักษณ์อักษร แบบกายภาพ/ เสนอหน้า แบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความเพียงพอ สะดวก เหมาะสม และเข้าถึงง่าย ส่งผลต่อการสื่อสารยุทธศาสตร์กรมศุลกากรให้เกิดประสิทธิผล ปัจจัยช่องทาง/วิธีการสื่อสารมีความเหมาะสมในระดับมาก ช่องทาง/วิธีการสื่อสารมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลของการสื่อสารยุทธศาสตร์ภายในองค์กรของกรมศุลกากร ขนาดความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

เปรมฤดี ธรรมธาชู (2550) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกลุ่มงานพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกลุ่มงานพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร (2) ศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และตำแหน่งหน้าที่ ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกลุ่มงานพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงาน และปัจจัยพฤติกรรมการทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกลุ่มงานพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร ผลจากการศึกษาพบว่าข้าราชการกลุ่มงานพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการหญิง ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประเมินอากร อายุระหว่าง 46 - 50 ปี สมรสแล้วกับเป็นโสด ยังไม่มีครอบครัว ในสัดส่วนพอๆ กัน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เงินเดือนตั้งแต่ 25,001 บาท ต่อเดือนขึ้นไป และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่กลุ่มงานพิกัดอัตราศุลกากร 5-7 ปี ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัยลักษณะงานมีความสำคัญต่อข้าราชการ และงานที่ต้องใช้ทักษะหลากหลายมีความสำคัญต่อตนเองในระดับมาก สำหรับความเป็นเอกลักษณ์ของงานที่ตนเองทำอยู่ ความพร้อมในการตรวจสอบ และความมีอิสระ ในการทำงาน ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ข้าราชการกลุ่มงานพิกัดอัตราศุลกากรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานใน หน่วยงานในระดับดี มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ได้รับความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับหน่วยงานส่วนอื่นในระดับมาก สำหรับการพัฒนาความสามารถของบุคลากร

ความก้าวหน้าในงาน และธรรมเนียมในองค์กร ข้าราชการกลุ่มงานพิทักษ์ตราศุลกากรส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง

ประณยา ชัยรังษี, เสน่ห์ จุ้ยโต, และชินรัตน์ สมสืบ (2556) ศึกษาการนำนโยบายการพัฒนาสังคมไปปฏิบัติ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความสำเร็จของการนำนโยบายการพัฒนาสังคมไปปฏิบัติของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาสังคมไปปฏิบัติของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และ (3) เพื่อศึกษาปัญหาและนำเสนอแนวทางการปรับปรุงการนำนโยบายการพัฒนาสังคมไปปฏิบัติของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ผลจากการศึกษาพบว่า (1) ระดับความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม การตั้งใจ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมและความผูกพันและการยอมรับมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จของการนำนโยบายการพัฒนาสังคมไปปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (3) ปัญหาการนำนโยบายการพัฒนาสังคมไปปฏิบัติมี 4 ประการได้แก่ ผู้บริหารขาดภาวะผู้นำ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานยังไม่เพียงพอ บุคลากรขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และปัญหาด้านนโยบายการพัฒนาสังคม

ชันภัทร โคตรสิงห์ (2556) ศึกษาการนำนโยบายโฉนดชุมชนไปปฏิบัติ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษากระบวนการนำนโยบายโฉนดชุมชนไปปฏิบัติ (2) เพื่อศึกษาเงื่อนไขที่มีอิทธิพลต่อผลผลิตของนโยบายโฉนดชุมชนและเงื่อนไขที่ส่งผลให้ชุมชนสหกรณ์บ้านคลองโยงจำกัด และชุมชนสหกรณ์การเกษตรโฉนดชุมชนบ้านป่าซางได้รับโฉนดชุมชน ผลจากการศึกษาพบว่า (1) กระบวนการนำนโยบายโฉนดชุมชนไปปฏิบัติได้เป็น 5 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ การกำหนดผู้รับผิดชอบนโยบาย การแปลงนโยบายสู่การปฏิบัติ การสร้างการยอมรับในนโยบาย การดำเนินงานเพื่อจัดให้มีโฉนดชุมชน และการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน (2) เงื่อนไขสำคัญที่ส่งผลต่อการนำนโยบายโฉนดชุมชนไปปฏิบัติทั้งหมด จำแนกการอธิบายเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหาสาระของนโยบาย ด้านสมรรถนะขององค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ด้านหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลที่ดิน ด้านพฤติกรรมผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ด้านการเมืองและระบบราชการ และด้านกลุ่มเป้าหมายของนโยบาย (3) เงื่อนไขที่ส่งผลให้ทั้งสองชุมชนได้รับโฉนดชุมชน สรุปเป็น 5 เงื่อนไขที่สำคัญได้แก่ การต่อสู้อย่างยาวนานเรื่องสิทธิในที่ดินทำกินของชุมชน การมีสมาชิกในชุมชนที่เข้มแข็ง การมีสมาชิกในชุมชนที่เข้มแข็ง การมีหน่วยงานรองรับสิทธิการใช้ประโยชน์ในที่ดินตามกฎหมาย การหนุนช่วยจากนักวิชาการ

คารารัตน์ แก้วสลัปสี (2542) ศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ กรณีการรวมกลุ่มอาชีพโครงการไทยช่วยไทย กรมประชาสงเคราะห์ โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ

ได้แก่ (1) เพื่อศึกษาทัศนคติของเจ้าหน้าที่ต่อปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติในโครงการไทยช่วยไทยของกรมประชาสงเคราะห์และ (2) เพื่อนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานโครงการไทยช่วยไทยของกรมประชาสงเคราะห์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ นั้น ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยภายในองค์กร และปัจจัยภายนอกองค์กร ซึ่งแต่ละปัจจัยประกอบด้วยปัจจัยย่อยรวม 6 ปัจจัย โดยแต่ละปัจจัยผู้ปฏิบัติมีความคิดเห็นหรือทัศนคตินี้ ปัจจัยภายในองค์กร พบว่าผู้ปฏิบัติมีความคิดเห็นหรือทัศนคติในระดับสูงต่อปัจจัยด้านทรัพยากร ด้านทัศนคติ นโยบาย และความคิดเห็นหรือทัศนคติในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านการประเมินผลและด้านความเข้าใจในนโยบาย ปัจจัยภายนอกองค์กร พบว่า ผู้ปฏิบัติมีความคิดเห็นหรือทัศนคติในระดับสูงต่อปัจจัยด้านความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก และด้านการเมืองและการปกครอง จากผลการศึกษาข้างต้นมีความจำเป็นที่จะต้องพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยเฉพาะความเข้าใจในนโยบายและด้านการประเมินผล ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความเข้าใจในนโยบายและมีการพัฒนาความสามารถในการประเมินผล เพื่อให้การนำนโยบายไปปฏิบัติประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น

เนตรนภา ขัติยศ (2561) ศึกษาการนำนโยบายการพัฒนาประเทศตามโครงการไทยนิยมยั่งยืนไปปฏิบัติในจังหวัด พะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความสำเร็จของการนำนโยบายการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศตามโครงการไทยนิยมยั่งยืนไปปฏิบัติในจังหวัดพะเยา (2) เพื่อศึกษาความแตกต่างกันของความคิดเห็นของแต่ละอำเภอต่อระดับความสำเร็จในการนำนโยบายการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศตามโครงการไทยนิยม ยั่งยืนไปปฏิบัติในจังหวัดพะเยา (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ ตามโครงการไทยนิยมยั่งยืนไปปฏิบัติในจังหวัดพะเยา (4) เพื่อเสนอแนะแนวทางของการนำนโยบายการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ ตามโครงการไทยนิยมยั่งยืนไปปฏิบัติในจังหวัดพะเยาในอนาคต ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความสำเร็จในการนำนโยบายการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศตามโครงการไทยนิยมยั่งยืนไปปฏิบัติในจังหวัดพะเยาไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (2) แต่ละอำเภอในจังหวัด พะเยา มีความเห็นต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศตามโครงการไทยนิยมยั่งยืนไปปฏิบัติในจังหวัดพะเยาที่แตกต่างกัน (3) หลักธรรมาภิบาล การนำนโยบายไปปฏิบัติ การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมของภาครัฐและแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศตามโครงการไทยนิยมยั่งยืนไปปฏิบัติในจังหวัดพะเยา

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้ศึกษาได้สรุปเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ได้ดังนี้

สภาพปัญหาของการอุทธรณ์การประเมินอากรศุลกากร พบว่า การอุทธรณ์การประเมินอากรศุลกากรต้องผ่านกระบวนการก่อนการอุทธรณ์เป็นเวลานาน และต้องเสียค่าใช้จ่ายในการวางเงินประกันเป็นจำนวนมากข้อจำกัดเรื่องปริมาณงานและภาระงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีมากเมื่อเปรียบเทียบกับอัตรากำลังที่มีน้อย ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการฯ และถึงแม้ว่ากฎหมายและประกาศที่เกี่ยวข้องมีความรัดกุม และเหมาะสมกับสภาพการณ์ของกองทัณฑ์อัตราศุลกากรในปัจจุบัน แต่ยังคงขาดการประชาสัมพันธ์และการสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้ประกอบการ

สำหรับการสื่อสารยุทธศาสตร์ภายในองค์กรของกรมศุลกากรของหน่วยงานต่าง ๆ โดยรวบรวมข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์กรมศุลกากรที่เพียงพอและชัดเจนในระดับมาก มีความเต็มใจปฏิบัติงานในระดับมาก แต่มีความเข้าใจวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์กรมศุลกากรในระดับปานกลาง กรมศุลกากรมีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน มีระบบเทคโนโลยี ที่ทันสมัย ผู้บริหารมีส่วนร่วม และสื่อสารทิศทางการศุลกากรชัดเจน ผู้เปิดโอกาสให้หน่วยงานต่าง ๆ มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ผู้ศึกษาจึงได้มีสมมติฐานในการศึกษาว่า ระดับความสำเร็จของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัตอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

ความรู้ความสามารถเฉพาะของเจ้าหน้าที่ ทั้งในด้านความรู้ที่เกี่ยวกับสินค้าและความรู้ในการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัตฯ มีผลต่อระยะเวลาการดำเนินการและความชัดเจนถูกต้องของผลในการพิจารณาฯ ประกอบกับความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติของผู้รับบริการจะมีผลต่อความร่วมมือในการให้ข้อมูลรายละเอียดของสินค้าอันเป็นปัจจัยสำคัญของการให้บริการฯ ต่อระยะเวลาการดำเนินการและความถูกต้องในการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัตฯ ของสินค้า

ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม การจูงใจ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม และความผูกพันและการยอมรับมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ ผู้ศึกษาจึงได้มีสมมติฐานในการศึกษาว่า ปัจจัยทั้ง 3 ข้อ ได้แก่ ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัตอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ การนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ มีขั้นตอนในการดำเนินการศึกษา ดังนี้

#### 1. รูปแบบการศึกษา

ผู้ศึกษาใช้รูปแบบการศึกษาแบบผสมวิธี (Mix method) ระหว่างการศึกษาเชิงปริมาณด้วยการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการของหน่วยงานภายในกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร โดยใช้แบบสอบถาม และการศึกษาเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ และผู้บริหารประจำส่วนอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

#### 2. วิธีดำเนินการศึกษาเชิงปริมาณ

2.1 ประชากร ได้แก่ ข้าราชการของหน่วยงานภายในกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร ระดับสำนัก กอง ที่ตั้งอยู่ ณ กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 11 หน่วยงาน ได้แก่ (1) กองกฎหมาย (2) กองพิกัดอัตราศุลกากร (3) กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร (4) กองตรวจสอบอากร (5) กองสืบสวนและปราบปราม (6) สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ (7) สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานดอนเมือง (8) สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ (9) สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง (10) สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง และ (11) สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมมีข้าราชการทั้งสิ้น จำนวน 2,335 คน ดังปรากฏตามตารางที่ 3.1 ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนข้าราชการของหน่วยงานภายในกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับ การ  
อุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร

ที่	หน่วยงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้อง กับการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร	ประชากร (คน)
1	กองกฎหมาย	107
2	กองพิกัดอัตราศุลกากร	143
3	กองมาตรฐานพิธีการ และราคาศุลกากร	81
4	กองตรวจสอบอากร	137
5	กองสืบสวนและปราบปราม	289
6	สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ	288
7	สำนักงานศุลกากร ท่าอากาศยานดอนเมือง	110
8	สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ	357
9	สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง	176
10	สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง	277
11	สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	370
	รวม	2,335

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มข้าราชการของหน่วยงานภายในกรมศุลกากร จำนวน 11 หน่วยงาน ตามที่กล่าวมาข้างต้น โดยเลือกกลุ่มเป้าหมายในลักษณะไม่เฉพาะเจาะจง และคำนวณ จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากสูตรทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 341 คน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

กำหนดให้  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

$$\text{แทนค่า} = \frac{2,335}{1 + 2,335 (0.05)^2}$$

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด คือ 341 คน

**2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง** การสุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาใช้ในการศึกษา ด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยนำจำนวนเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานมาคำนวณแบบกำหนดสัดส่วน เพื่อหาตัวอย่างที่เหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างแต่ละหน่วยงาน} = \frac{\text{จำนวนประชากรในแต่ละหน่วยงาน} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนประชากรรวมทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3.2 ตารางการสุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาใช้ในการศึกษา ด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ

ที่	หน่วยงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการอุทธรณ์พิทักษ์อัตราศาลทหาร	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	กองกฎหมาย	107	16
2	กองพิทักษ์อัตราศาลทหาร	143	21
3	กองมาตรฐานพิธีการ และราคาศาลทหาร	81	12
4	กองตรวจสอบอากร	137	20
5	กองสืบสวนและปราบปราม	289	42
6	สำนักงานศาลทหารกรุงเทพ	288	42
7	สำนักงานศาลทหาร ทำอากาศยานดอนเมือง	110	16
8	สำนักงานศาลทหารท่าเรือกรุงเทพ	357	52
9	สำนักงานศาลทหารตรวจสินค้าลาดกระบัง	176	26
10	สำนักงานศาลทหารท่าเรือแหลมฉบัง	277	40
11	สำนักงานศาลทหารตรวจสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ	370	54
	รวม	2,335	341

**2.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา** ในการศึกษาเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งมีขั้นตอนดำเนินการออกแบบสอบถาม ดังนี้

**2.4.1 การกำหนดเนื้อหาของข้อมูลที่ต้องการ** โดยพิจารณาจากวัตถุประสงค์ การศึกษา และสมมติฐานการศึกษา ทั้งนี้ จะแบ่งออกเป็นหัวข้อตามกรอบแนวคิดการศึกษา

**2.4.2 การกำหนดประเภทของคำถาม** โดยมีทั้งคำถามปลายเปิด (Open-end question) และคำถามปลายปิด (Close-end question)

**2.4.3 การร่างแบบสอบถาม** ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการและ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมทั้งสอบถามความคิดเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ แล้วจึงนำ ข้อมูลเหล่านี้จัดทำร่างแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

1) ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่ม ตัวอย่างข้าราชการกรมศุลกากรผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบรายการเลือกตอบเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุราชการ สถานที่ปฏิบัติงาน และความเกี่ยวข้องกับการ อุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) รวมทั้งหมด 6 คำถาม

2) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จ ในการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ได้แก่ ปัจจัย ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และปัจจัยด้านแรงจูงใจของ เจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นการสอบถามระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ มาตรฐานส่วนประมาณค่า (Likert Scale) รวมทั้งหมด 22 คำถาม โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	มีค่าคะแนน = 5
มาก	มีค่าคะแนน = 4
ปานกลาง	มีค่าคะแนน = 3
น้อย	มีค่าคะแนน = 2
น้อยที่สุด	มีค่าคะแนน = 1

3) ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ในการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นการ สอบถามระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า (Likert Scale) รวมทั้งหมด 10 คำถาม โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	มีค่าคะแนน = 5
มาก	มีค่าคะแนน = 4
ปานกลาง	มีค่าคะแนน = 3
น้อย	มีค่าคะแนน = 2

น้อยที่สุด มีค่าคะแนน = 1

**2.4.4 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา** ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปตรวจสอบความตรง และตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ดังนี้

1) *ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)* ผู้ศึกษานำแบบสอบถามฉบับร่างส่งอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระเพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และความถูกต้องของภาษา จากนั้นปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้เหมาะสมตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ หากค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามในการศึกษานี้มีข้อคำถามวัดตรงตามเนื้อหา

โดยมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

กำหนดให้ IOC = ดัชนีความสอดคล้อง

$R$  = คะแนนการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ

$\sum R$  = ผลรวมของคะแนนพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ

$N$  = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

กำหนดคะแนนของผู้เชี่ยวชาญเป็น +1 หรือ 0 หรือ -1 ดังนี้

+1 คือ แน่ใจว่าแบบสอบถามข้อนั้นมีความตรงเชิงเนื้อหาตามที่ระบุไว้

0 คือ ไม่แน่ใจว่าแบบสอบถามนั้นมีความตรงเชิงเนื้อหาตามที่ระบุไว้

-1 คือ แน่ใจว่าแบบสอบถามข้อนั้นไม่มีความตรงเชิงเนื้อหาตามที่ระบุไว้

สำหรับตัวบ่งชี้ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามของแบบสอบถามปรากฏตามตารางที่ 3.3 และผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ปรากฏตามตารางที่ 3.4

## ตารางที่ 3.3 ตัวบ่งชี้ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามของแบบสอบถาม

ตัวแปรอิสระ	ตัวบ่งชี้	แบบสอบถาม
<b>1. การนำนโยบายไปปฏิบัติ</b>		
1.1 มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย	ความชัดเจนของที่มาของนโยบาย	แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 (2.1) ข้อ 1
	ความชัดเจนของวัตถุประสงค์	แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 (2.1) ข้อ 2
	ความชัดเจนของแนวทาง และ มาตรฐานการดำเนินนโยบาย	แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 (2.1) ข้อ 3
1.2 ทรัพยากรของนโยบาย	ความเหมาะสมของงบประมาณ	แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 (2.1) ข้อ 4
	ความเหมาะสมของจำนวนบุคลากร	แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 (2.1) ข้อ 5
1.3 การสื่อสารและการบังคับให้เป็นไปตามนโยบาย	ความชัดเจนในการสื่อสาร และการบังคับใช้	แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 (2.1) ข้อ 6
	การเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ได้แสดงความคิดเห็น	แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 (2.1) ข้อ 7
1.4 ลักษณะของหน่วยงาน	ความชัดเจนของการกำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กร	แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 (2.1) ข้อ 8
1.5 เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม	ความร่วมมือจากภาคเอกชน	แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 (2.1) ข้อ 9
1.6 ท่าทีของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ	การยอมรับนโยบายของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ	แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 (2.2) ข้อ 10
<b>2. การมีส่วนร่วมของประชาชน</b>		
2.1 การมีส่วนร่วมในการคิด	ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็น	แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 (2.2) ข้อ 11
2.2 การมีส่วนร่วมปฏิบัติการ	ประชาชนร่วมปฏิบัติ	แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 (2.2) ข้อ 12
2.3 การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์	ประชาชนร่วมรับผลประโยชน์	แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 (2.2) ข้อ 13
2.4 การมีส่วนร่วมในการประเมินผล	ประชาชนร่วมประเมินผล โดยการวิพากษ์วิจารณ์	แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 (2.2) ข้อ 14
<b>3. แรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ</b>		
3.1 ลักษณะของงานที่ทำ	ความเหมาะสมของงานที่กำหนดให้	แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 (2.3) ข้อ 15
3.2 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล	ความภาคภูมิใจของผู้ปฏิบัติงาน	แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 (2.3) ข้อ 16
	การมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ	แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 (2.3) ข้อ 17

ตัวแปรอิสระ	ตัวบ่งชี้	แบบสอบถาม
3.3 การได้รับความยอมรับนับถือ	การได้รับความยอมรับนับถือ ระหว่างกัน ในหน่วยงาน	แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 (2.3) ข้อ 18
3.4 ค่าตอบแทน	ความเหมาะสมของค่าตอบแทน	แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 (2.3) ข้อ 19
3.5 สภาพการทำงาน	ความเหมาะสมของสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 (2.3) ข้อ 20
	ความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อน ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 (2.3) ข้อ 21
3.6 การสร้างแรงจูงใจจากผู้นำ	ผู้นำสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้นำ นโยบายไปปฏิบัติ	แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 (2.3) ข้อ 22
<b>4. ความสำเร็จของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิทักษ์ตุลาการไปปฏิบัติ</b>		
4.1 ประสิทธิภาพ	ปริมาณงานที่พิจารณาอุทธรณ์แล้ว เสร็จมีเพิ่มมากขึ้น	แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 (3.1) ข้อ 1
	การนำคำวินิจฉัยอุทธรณ์ไปฟ้อง เป็นคดี มีปริมาณลดลง	แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 (3.1) ข้อ 2 แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 (3.1) ข้อ 3
	คุณภาพของการพิจารณาอุทธรณ์	แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 (3.1) ข้อ 4
		แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 (3.1) ข้อ 5
แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 (3.1) ข้อ 6		
4.2 ประสิทธิภาพ	ความพึงพอใจในการให้บริการ	แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 (3.2) ข้อ 7 แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 (3.2) ข้อ 8
	การพิจารณาเสร็จภายใน 180 วัน	แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 (3.1) ข้อ 9
	ปริมาณงานค้างไม่เกินร้อยละ 60	แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 (3.1) ข้อ 10

ตารางที่ 3.4 ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC)

ตัวแปร	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)
ตัวแปรอิสระ	
ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ	0.87
ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	1.00
ปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ	0.75
ตัวแปรตาม	
ประสิทธิภาพ	1.00
ประสิทธิผล	1.00
รวม	0.92

2) *ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability)* ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาแล้ว ไปทดสอบก่อนนำไปใช้จริง (Try Out) โดยทดสอบกับข้าราชการของกรมศุลกากร ณ พื้นที่ในการเก็บข้อมูล จำนวน 30 คน ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง และไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient Method) หากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ได้จากการทดสอบครั้งนี้ มีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามในการศึกษานี้มีความเชื่อมั่น พร้อมทั้งจะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ โดยมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \frac{(1 - \sum s_i^2)}{S_x^2}$$

กำหนดให้  $\alpha$  = ค่าความเชื่อถือได้

$k$  = จำนวนข้อคำถาม

$s_i^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ

$S_x^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปรากฏตามตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่า Cronbach's Alpha
ตัวแปรอิสระ	
ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ	0.84
ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	0.85
ปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ	0.86
ตัวแปรตาม	
ประสิทธิภาพ	0.72
ประสิทธิผล	0.75
รวม	0.81

3) *นำข้อบกพร่องที่พบ* จากการทดสอบแบบสอบถามมาแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้ถูกต้องครบถ้วนก่อนนำไปใช้จริง

2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดดังนี้



**2.5.1 ประสานขอความร่วมมือ** จากหน่วยงานภายในกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวข้องกับการอุทธรณ์พิกัตอัตราศุลกากร

**2.5.2 แจกแบบสอบถาม** ให้กับกลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวนด้วยตนเอง และทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

**2.5.3 ติดตาม** รวบรวม และตรวจสอบจำนวน ความครบถ้วนของข้อมูลของแบบสอบถาม

**2.6 การวิเคราะห์ข้อมูล** ข้อมูลเชิงปริมาณเป็นข้อมูลที่ได้รวบรวมมาจากการใช้แบบสอบถาม ผู้ศึกษาวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ซึ่งประกอบด้วย

**2.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)** ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม (แบบสอบถาม ส่วนที่ 1) โดยการวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และสรุปเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

2) การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนํานโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัตอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ได้แก่ ปัจจัยด้านการนํานโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ (แบบสอบถาม ส่วนที่ 2) และระดับความสำเร็จในการนํานโยบายไปปฏิบัติในการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัตอัตราศุลกากรของกรมศุลกากร ไปปฏิบัติไปปฏิบัติ (แบบสอบถาม ส่วนที่ 3) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) โดยอ้างอิงเกณฑ์กำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ย โดยใช้ความกว้างของอันตรภาคชั้นของค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 0.8 ซึ่งได้ค่ามาจากการคำนวณโดยใช้สมการทางคณิตศาสตร์ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ย 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

2.6.2 ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Descriptive Statistic) หรือสถิติอ้างอิง เป็นสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่

1) การทดสอบระดับความสำเร็จ ของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิทักษ์อัตรานุการของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ไม่น้อยกว่าระดับมาก (ค่าเฉลี่ยมากกว่าหรือเท่ากับ 2.59) โดยการทดสอบค่าซี (Z – Test) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หากค่าของ Z มากกว่าค่าขอบเขตวิกฤตของการทดสอบทางเดียวที่ได้จากตาราง Z (Z-Table) นั้นหมายความว่า ปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ยอมรับสมมติฐานทางเลือก ( $H_1$ ) โดยมีสูตรในการคำนวณค่าซี (Z – test) ดังนี้

$$Z = \frac{\bar{X} - \mu_i}{\sigma / \sqrt{n}}$$

กำหนดให้  $\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

$\mu_i$  = ค่าเฉลี่ยของเกณฑ์

$\sigma$  = ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร

$n$  = ขนาดตัวอย่าง

2) การหาค่าความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ กับการสำเร็จของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิทักษ์อัตรานุการของกรมศุลกากรไป ประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (SPSS) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient of Correlation) โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งเป็นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงเส้น (Linear Relationship) ระหว่างตัวแปร 2 ตัว หรือข้อมูล 2 ชุดโดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน จะมีค่าอยู่ระหว่าง - 1 ถึง + 1 ถ้าเข้าใกล้  $\pm 1$  หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก ถ้าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ 0 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยหรือไม่สัมพันธ์กันเลย เครื่องหมายบวก ( $\pm$ ) จะแสดงทิศทางของความสัมพันธ์ว่ามีทิศทางเป็นแบบใด โดยถ้าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีเครื่องหมายบวก (+) หมายความว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หากมีเครื่องหมายลบ (-) หมายความว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไม่ไปในทิศทางเดียวกันหรือตรงกันข้าม

เกณฑ์การแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตามแนวคิดของ เบสท์ (Best,1997)

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

ตารางที่ 3.6 สรุปสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ประเภทข้อมูลเชิงปริมาณ	ประเภทสถิติ	สถิติ
1) ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน อายุราชการ สถานที่ปฏิบัติงาน และความเกี่ยวข้องกับการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร	เชิงพรรณนา	ร้อยละ
2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ	เชิงพรรณนา	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ระดับความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติในการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติไปปฏิบัติ	เชิงพรรณนา	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4) สมมติฐานการวิจัย ได้แก่ 4.1 ระดับความสำเร็จของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรไปปฏิบัติ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80%	เชิงอนุมาน	การทดสอบค่าซี (Z – test)
4.2 ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรไปปฏิบัติ	เชิงอนุมาน	การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation)
4.3 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรไปปฏิบัติ	เชิงอนุมาน	การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation)
4.4 ปัจจัยด้านความแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรไปปฏิบัติ	เชิงอนุมาน	การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation)

### 3. วิธีดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ

3.1 ประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประจำส่วนอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการ และผู้บริหารหน่วยงานระดับผู้อำนวยการส่วนขึ้นไปในกองพิกัดอัตราศาลการ ซึ่งมีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 51 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประจำส่วนอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการ และผู้บริหารหน่วยงานระดับผู้อำนวยการส่วนขึ้นไปในกองพิกัดอัตราศาลการ ตามที่กล่าวมาข้างต้น จำนวน 7 คน เพื่อสัมภาษณ์เชิงลึกในฐานะผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

3.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ที่เป็นตัวแทนของประชากร จำนวน 7 คน ดังนี้

3.3.1 ผู้อำนวยการกองพิกัดอัตราศาลการ เนื่องจากเป็นผู้ควบคุม กำกับ ดูแล นโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการ รวมทั้งเป็นประธานคณะกรรมการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการ ตามมาตรา 40 คณะที่ 2

3.3.2 ผู้อำนวยการส่วนอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการ เนื่องจากเป็นผู้ควบคุม กำกับ ดูแล การดำเนินการในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการ ทุกขั้นตอน รวมทั้งเป็นเลขานุการคณะกรรมการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการ ตามมาตรา 40 คณะที่ 3

3.3.3 หัวหน้าฝ่ายอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการที่ 2 เนื่องจากเป็นผู้ควบคุม กำกับ ดูแล การดำเนินการในขั้นตอนรวบรวมข้อเท็จจริง เพื่อนำเสนอคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการ รวมทั้งเป็นเลขานุการคณะกรรมการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการ ตามมาตรา 40 คณะที่ 2

3.3.4 เจ้าหน้าที่ประจำส่วนอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการ ตำแหน่งนักวิชาการศาลการ ระดับชำนาญการ เนื่องจากเป็นผู้มีประสบการณ์ในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการ จำนวน 3 คน

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการการศึกษา ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

3.4.1 ส่วนที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

3.4.2 ส่วนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ

3.4.3 ส่วนที่ 3 เป็นแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ

**3.4.4 ส่วนที่ 4** เป็นแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ในการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ

**3.4.5 ส่วนที่ 5** เป็นแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ

**3.5 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา** ผู้ศึกษานำแบบสัมภาษณ์ฉบับร่างส่งอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. นพดล อุดมวิศวกุล เพื่อตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

**3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล** ในการศึกษาี้ ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งที่เป็นข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

**3.6.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1) ประสานขอความอนุเคราะห์จากผู้บริหารส่วนอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรเพื่อเข้าสัมภาษณ์
- 2) ดำเนินการสัมภาษณ์
- 3) สรุปข้อมูลของแบบสัมภาษณ์

**3.6.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสารและบันทึกต่าง ๆ (Document Study) เช่น หนังสือ วารสาร บทความ เอกสารภายในองค์กร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลในเว็บไซต์ต่าง ๆ และอินเทอร์เน็ต ของกรมศุลกากร

**3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล** ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สรุปประเด็นสำคัญตามกรอบแนวคิดที่วางไว้ และนำเสนอแบบบรรยายความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ในการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ และข้อเสนอแนะในการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์และการนำเสนอการศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระเรื่อง การนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอุตสาหกรรมของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ผู้ศึกษาขอเสนอผลวิเคราะห์ในรูปแบบตารางประกอบ คำบรรยาย โดยแบ่งการนำเสนอเป็น 4 ตอนได้แก่ (1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่าง (2) ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอุตสาหกรรมของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ (3) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอุตสาหกรรมของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ (4) ผลการวิเคราะห์แนวทางการปรับปรุงการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอุตสาหกรรมของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ

#### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงผลการวิเคราะห์โดยการแจกแจง ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อาชีพ และความสัมพันธ์กับการอุตสาหกรรมพิกัดอุตสาหกรรม ตามตารางที่ 4.1 - 4.6 ดังนี้

1.1 เพศ จากการศึกษาพบว่าข้าราชการของกรมศุลกากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 341 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 174 คน (ร้อยละ 51.0) ส่วนเพศหญิง จำนวน 167 คน (ร้อยละ 49.0)

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้าราชการของกรมศุลกากร จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	174	51.0
หญิง	167	49.0
รวม	341	100

**1.2 อายุ** จากการศึกษพบว่าข้าราชการของกรมศุลกากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 341 คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 207 คน (ร้อยละ 37.5) รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ ไม่เกิน 30 ปี จำนวน 128 คน (ร้อยละ 37.5 ) และน้อยที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.8 ) ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้าราชการของกรมศุลกากร จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	128	37.5
31-40 ปี	207	60.7
41-50 ปี	6	1.8
<b>รวม</b>	<b>341</b>	<b>100</b>

**1.3 ระดับการศึกษา** จากการศึกษพบว่าข้าราชการของกรมศุลกากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 341 คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 198 คน (ร้อยละ 58.0) รองลงมาในระดับปริญญาโท จำนวน 140 คน (ร้อยละ 41.1 ) และน้อยที่สุด ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.9) ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้าราชการของกรมศุลกากร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ปริญญาตรี	3	0.9
ปริญญาตรี	198	58.0
ปริญญาโท	140	41.1
<b>รวม</b>	<b>341</b>	<b>100</b>

1.4 ระดับตำแหน่งงาน จากการศึกษาพบว่าข้าราชการของกรมศุลกากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 341 คน ส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ จำนวน 267 คน (ร้อยละ 78.2) รองลงมาในระดับชำนาญการ จำนวน 74 คน (ร้อยละ 21.8) ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้าราชการของกรมศุลกากร จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ระดับตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ปฏิบัติการ	267	78.2
ชำนาญการ	74	21.8
<b>รวม</b>	<b>341</b>	<b>100</b>

1.5 อายุราชการ จากการศึกษาพบว่าข้าราชการของกรมศุลกากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 341 คน ส่วนใหญ่อยู่ส่วนใหญ่อายุราชการไม่เกิน 5 ปี จำนวน 261 คน (ร้อยละ 76.5) รองลงมาอายุราชการ 5-10 ปี จำนวน 61 คน (ร้อยละ 17.9) และน้อยที่สุด 10 ปี ขึ้น ไปจำนวน 19 คน (ร้อยละ 5.6 ) ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้าราชการของกรมศุลกากร จำแนกตามอายุราชการ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5 ปี	261	76.5
5-10 ปี	61	17.9
10 ปี ขึ้นไป	19	5.6
<b>รวม</b>	<b>341</b>	<b>100</b>

#### 1.6 ความเกี่ยวข้องกับการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร

จากการศึกษาพบว่าข้าราชการของกรมศุลกากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 341 คน ส่วนใหญ่อยู่ในหน่วยงานพิจารณาค่าอุทธรณ์จำนวน 209 คน (ร้อยละ 61.3) ส่วนหน่วยงานประเมินอากร จำนวน 132 คน (ร้อยละ 38.7 ) ดังตารางที่ 4.6



ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้าราชการของกรมศุลกากร จำแนกตามความเกี่ยวข้องกับการอุทธรณ์พิกัตอัตราศุลกากร

ความเกี่ยวข้อง กับการอุทธรณ์พิกัตอัตราศุลกากร	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงานประเมินอากร	132	38.7
หน่วยงานพิจารณาค่าอุทธรณ์	209	61.3
<b>รวม</b>	<b>341</b>	<b>100</b>

## 2. ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัตอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัตอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ จะแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน คือ (1) ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ (2) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมของภาครัฐ (3) ปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ โดยแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในรูปของตาราง พร้อมคำอธิบาย มีรายละเอียดดังนี้

### 2.1 ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย	3.93	0.52	มาก
2. ทรัพยากรของนโยบาย	3.29	0.65	ปานกลาง
3. การสื่อสารและการบังคับให้เป็นไปตามนโยบาย	3.68	0.68	มาก
4. ลักษณะของหน่วยงาน	3.82	0.72	มาก
5. เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม	3.64	0.76	มาก
6. ทักษะของผู้ดำเนินนโยบายไปปฏิบัติ	3.84	0.64	มาก

รวม	3.70	0.64	มาก
-----	------	------	-----

จากตารางที่ 4.7 ผลการสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการกรมศุลกากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน มีความชัดเจน และเหมาะสมอยู่ในระดับที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 5 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมาคือ ท่าทีของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ลักษณะของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 การสื่อสารและการบังคับให้เป็นไปตามนโยบาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และเงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ตามลำดับ ส่วนในระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรของนโยบาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

**2.1.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย** ผลการสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการกรมศุลกากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบายมีความชัดเจนอยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 4.8 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ย มีรายละเอียดดังนี้

- 1) วัตถุประสงค์ของนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร มีความชัดเจน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08
- 2) ท่าทีของนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรมีความชัดเจน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87
- 3) แนวทางในการดำเนินนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร มีความชัดเจน และมีมาตรฐาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย

ข้อ	มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	ท่าทีของนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรมีความชัดเจน	3.87	0.70	มาก
2	วัตถุประสงค์ของนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร มีความชัดเจน	4.08	0.58	มาก

3	แนวทางในการดำเนินนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์ พิกัดอัตราศุลกากร มีความชัดเจนและมีมาตรฐาน	3.84	0.67	มาก
รวม		3.93	0.52	มาก

**2.1.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากรของนโยบาย** ผลการสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการกรมศุลกากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ทรัพยากรของนโยบายมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 4.9 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ย มีรายละเอียดดังนี้

- 1) กระบวนการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร ได้รับสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53
- 2) กระบวนการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร มีเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากรของนโยบาย

ข้อ	ทรัพยากรของนโยบาย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	กระบวนการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร ได้รับ สนับสนุนด้านงบประมาณอย่างเหมาะสม	3.53	0.84	มาก
2	ความเหมาะสมของจำนวนบุคลากร	3.03	0.86	ปานกลาง
รวม		3.29	0.65	ปานกลาง

### 2.1.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารและการบังคับให้เป็นไปตามนโยบาย

ผลการสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการกรมศุลกากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่า การสื่อสารและการบังคับให้เป็นไปตามนโยบาย มีความชัดเจนอยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 4.10 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ย มีรายละเอียดดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการมีโอกาสดำเนินการได้ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

2) ผู้กำหนดนโยบายมีความชัดเจนในการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายมายังระดับปฏิบัติการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารและการบังคับให้เป็นไปตามนโยบาย

ข้อ	การสื่อสารและการบังคับให้เป็นไปตามนโยบาย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	กำหนดนโยบายมีความชัดเจนในการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายมายังระดับปฏิบัติการ	3.54	0.68	มาก
2	เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการอุทธรณ์พิทักษ์อัตราศาลากร	3.82	0.88	มาก
	รวม	3.68	0.68	มาก

**2.1.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของหน่วยงาน** ผลการสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการกรมศุลกากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ลักษณะของโครงสร้างขององค์กรมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจนอยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 4.11 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของหน่วยงาน

ข้อ	ลักษณะของหน่วยงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	ลักษณะของโครงสร้างขององค์กรมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน	3.82	0.72	มาก

**2.1.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม** ผลการสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการกรมศุลกากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่า การนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์

พิกัดอัตราศุลกากรไปปฏิบัติ ได้รับการร่วมมือจากภาคเอกชนอยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 4.12 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม

ข้อ	เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	การนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรไปปฏิบัติ ได้รับการร่วมมือจากภาคเอกชน	3.64	0.76	มาก

**2.1.6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับท่าทีของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ** ผลการสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการกรมศุลกากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่า เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการมีความรู้ความยอมรับก่อนนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร อยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 4.13 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับท่าทีของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ

ข้อ	ท่าทีของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการมีความรู้ความยอมรับก่อนนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร	3.84	0.64	มาก

**2.2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน** ผลการสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการกรมศุลกากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่า การนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมอยู่ในอยู่ในระดับที่มาก ดังตารางที่ 4.14 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ย มีรายละเอียดดังนี้

**2.2.1 ประชาชนเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร** มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25

2.2.2 ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากร ได้อย่างเต็มที่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

2.2.3 ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติในกระบวนการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร ได้อย่างเต็มที่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

2.2.4 ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินผลสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรไปปฏิบัติ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

ข้อ	ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากร ได้อย่างเต็มที่	3.53	0.85	มาก
2	ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติในกระบวนการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร ได้อย่างเต็มที่	3.30	0.88	ปานกลาง
3	ประชาชนเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร	4.25	0.79	มากที่สุด
4	ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินผลสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรไปปฏิบัติ	3.04	1.01	ปานกลาง
	รวม	3.53	0.69	มาก

2.3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ ผลการสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการกรมศุลกากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่า แรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐอยู่ในระดับที่มากที่สุด ตารางที่ 4.15 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ย มีรายละเอียดดังนี้

2.3.1 ความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาภายในองค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

2.3.2 การได้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการอุทธรณ์พิกต์อัตราศาลการถือเป็นการพัฒนาตนเอง และทำให้เกิดความภูมิใจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

2.3.3 ค่าตอบแทนที่ได้รับการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

2.3.4 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

2.3.5 การได้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการอุทธรณ์พิกต์อัตราศาลการได้การยอมรับนับถือ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

2.3.6 ผู้บริหารของหน่วยงานต้นสังกัดสามารถสร้างแรงจูงใจ ให้เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกต์อัตราศาลการไปปฏิบัติได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

2.3.7 งานที่กรมศาลการกำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการอุทธรณ์พิกต์อัตราศาลการ มีความเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

2.3.8 การได้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการอุทธรณ์พิกต์อัตราศาลการมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ

ข้อ	ปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	งานที่กรมศาลการกำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการอุทธรณ์พิกต์อัตราศาลการ มีความเหมาะสม	3.76	0.70	มาก
2	การได้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการอุทธรณ์พิกต์อัตราศาลการถือเป็นการพัฒนาตนเอง และทำให้เกิดความภูมิใจ	4.13	0.67	มาก
3	การได้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการอุทธรณ์พิกต์อัตราศาลการมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ	3.75	0.86	มาก
4	การได้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการอุทธรณ์พิกต์อัตราศาลการได้การยอมรับนับถือ	4.04	0.54	มาก

ข้อ	ปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
5	ค่าตอบแทนที่ได้รับการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความเหมาะสม	4.10	0.61	มาก
ตารางที่ 4.15 (ต่อ)				
ข้อ	ปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
6	สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสม	4.05	0.77	มาก
7	มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาภายในองค์กร	4.37	0.63	มากที่สุด
8	ผู้บริหารของหน่วยงานต้นสังกัดสามารถสร้างแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราบุคลากรไปปฏิบัติได้	3.97	0.81	มาก
รวม		4.02	0.44	มาก

**2.4 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราบุคลากรไปปฏิบัติ** ผลการสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการกรมศาลการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างพบว่า ประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราบุคลากรไปปฏิบัติอยู่ในระดับที่มาก ดังตารางที่ 4.16 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ย มีรายละเอียดดังนี้

**2.4.1** รายละเอียดการพิจารณาอุทธรณ์พิกัดอัตราบุคลากร มีข้อกฎหมายประกอบการพิจารณา ที่ถูกต้อง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

**2.4.2** รายละเอียดการพิจารณาอุทธรณ์พิกัดอัตราบุคลากร มีเหตุผลประกอบการพิจารณาทุกประเด็น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

**2.4.3** ปริมาณงานที่พิจารณาอุทธรณ์แล้วเสร็จมีเพิ่มมากขึ้น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

**2.4.4** รายละเอียดการพิจารณาอุทธรณ์พิกัดอัตราบุคลากร มีรายละเอียดของสินค้า ครบถ้วน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

**2.4.5** การนำคำวินิจฉัยอุทธรณ์ไปฟ้องเป็นคดี เนื่องจากคณะกรรมการฯ มิได้พิจารณาอุทธรณ์ให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา 180 วัน มีปริมาณลดลง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68



2.4.6 การนำคำวินิจฉัยอุทธรณ์ไปฟ้องเป็นคดี เนื่องจากผู้อุทธรณ์ไม่พอใจคำวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ มีปริมาณลดลง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลากรไปปฏิบัติ

ข้อ	ประสิทธิภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	ปริมาณงานที่พิจารณาอุทธรณ์แล้วเสร็จมีเพิ่มมากขึ้น	3.98	0.58	มาก
2	การนำคำวินิจฉัยอุทธรณ์ไปฟ้องเป็นคดี เนื่องจากคณะกรรมการฯ มิได้พิจารณาอุทธรณ์ให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา 180 วัน มีปริมาณลดลง	3.68	0.91	มาก
3	การนำคำวินิจฉัยอุทธรณ์ไปฟ้องเป็นคดี เนื่องจากผู้อุทธรณ์ไม่พอใจคำวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ มีปริมาณลดลง	3.60	0.88	มาก
4	รายละเอียดการพิจารณาอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลากร มีข้อกฎหมายประกอบการพิจารณา ที่ถูกต้อง	4.12	0.55	มาก
5	รายละเอียดการพิจารณาอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลากร มีรายละเอียดของสินค้า ครบถ้วน	3.89	0.63	มาก
6	รายละเอียดการพิจารณาอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลากร มีเหตุผลประกอบการพิจารณา ทุกประเด็น	4.04	0.61	มาก
รวม		3.88	0.45	มาก

2.5 ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลากรไปปฏิบัติ

ผลการสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการกรมศาลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ประสิทธิผลของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลากรไปปฏิบัติอยู่ในระดับที่มาก ดังตารางที่ 4.17 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ย มีรายละเอียดดังนี้

2.5.1 ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลากลางของกรมศาลากลาง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

2.5.2 ประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อกระบวนการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลากลางของกรมศาลากลาง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

2.5.3 ปริมาณงานที่อยู่ในกระบวนการพิจารณาคำอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลากลาง เหลือค้างไม่เกินร้อยละ 60 ของจำนวนค้างในปีก่อนหน้า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

2.5.4 การพิจารณาอุทธรณ์ของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด 180 วัน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการนำนโยบายการพัฒนากฎการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลากลางไปปฏิบัติ

ข้อ	ประสิทธิผล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	ประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อกระบวนการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลากลางของกรมศาลากลาง	3.59	0.81	มาก
2	ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลากลางของกรมศาลากลาง	3.69	0.69	มาก
3	การพิจารณาอุทธรณ์ของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด 180 วัน	3.09	1.17	ปานกลาง
4	ปริมาณงานที่อยู่ในกระบวนการพิจารณาคำอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลากลาง เหลือค้างไม่เกินร้อยละ 60 ของจำนวนค้างในปีก่อนหน้า	3.52	0.88	มาก
รวม		3.47	0.60	มาก

### 3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำนโยบายการ พัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำนโยบายการ  
พัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ผู้ศึกษาได้แบ่งออกเป็น 4 ประเด็น  
คือ (1) การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัด  
อัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ (2) การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ประสิทธิภาพของการนำ  
นโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ (3) การทดสอบ  
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และ  
ปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพของการนำ  
นโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ (4) การทดสอบ  
สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และ  
ปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลของการนำ  
นโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ

#### 3.1 การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรม พิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลางขึ้นไป

ทดสอบสมมติฐาน ประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตรา  
ศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลางขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยมากกว่า 2.59)  
ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ใช้การวิเคราะห์โดยการทดสอบค่าซี (Z – test) โดยกำหนด  
สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และสมมติฐานทางเลือก ( $H_1$ ) ของการศึกษาไว้ดังนี้

$H_0$ : ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร  
ของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ต่ำกว่าระดับปานกลาง หรือ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2.59 ( $\mu < 2.59$ )

$H_1$ : ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร  
ของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ สูงกว่าระดับปานกลางขึ้นไป หรือ มากกว่า 2.59 ( $\mu > 2.59$ )

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

	N	$\bar{X}$	S.D.	Z	ขอบเขตวิกฤต
ประสิทธิภาพ	341	3.88	0.65	52.73	$Z \geq Z_{0.05} = 1.645$

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบสมมติฐาน ประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 และเมื่อนำมาคำนวณค่าซี (Z-test) ได้ผลการวิเคราะห์ คือ ค่าของ Z เท่ากับ 52.73 มากกว่าค่าขอบเขตวิกฤตของการทดสอบทางเดียว (1.645) ที่ได้จากราง Z (Z-Table)

นั่นหมายความว่า ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  แปลผลได้ว่า ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลางขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยมากกว่า 2.59)

### 3.2 การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลางขึ้นไป

ทดสอบสมมติฐานการวิจัยว่า ประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลางขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยมากกว่า 2.59) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ใช้การวิเคราะห์โดยการทดสอบค่าซี (Z – test) โดยกำหนดสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และสมมติฐานทางเลือก ( $H_1$ ) ของการวิจัยไว้ดังนี้

$H_0$ : ค่าเฉลี่ยประสิทธิผลของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ต่ำกว่าระดับปานกลาง หรือ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2.59 ( $\mu < 2.59$ )

$H_1$ : ค่าเฉลี่ยประสิทธิผลของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ สูงกว่าระดับปานกลางขึ้นไป หรือ มากกว่า 2.59 ( $\mu > 2.59$ )

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

	N	$\bar{X}$	S.D.	Z	ขอบเขตวิกฤต
ประสิทธิผล	341	3.47	0.60	26.93	$Z \geq Z_{0.05} = 1.645$

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบสมมติฐาน ประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 และเมื่อนำมาคำนวณค่าซี (Z-test) ได้ผลการวิเคราะห์ คือ ค่าของ Z เท่ากับ 26.93 มากกว่าค่าขอบเขตวิกฤตของการทดสอบทางเดียว (1.645) ที่ได้จากราง Z (Z-Table)

นั่นหมายความว่า ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  แปลผลได้ว่า ค่าเฉลี่ยประสิทธิผลของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลางขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยมากกว่า 2.59)

**3.3 การทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ**

การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ใช้การวิเคราะห์จากการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Significance (Sig.) มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ โดยกำหนดสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และสมมติฐานทางเลือก ( $H_1$ ) ของการวิจัยไว้ดังนี้

$H_0$ : ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ แต่ละปัจจัยไม่มีความสัมพันธ์หรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ( $\rho_{ab} \leq 0$ )

$H_1$ : ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ แต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ( $\rho_{ab} > 0$ )

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

ตัวแปรอิสระ	ประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ค่า Sig.
ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ	0.318*	< 0.001
ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	0.391*	< 0.001
ปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ	0.513*	< 0.001

\*\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน ( $r$ ) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากร ไปปฏิบัติ แปลผลโดยจัดเรียงระดับความสัมพันธ์ จากระดับมากไปหาระดับต่ำ ได้ดังนี้

**3.3.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ** ค่า Significance (Sig.) เท่ากับ  $< 0.001$  ซึ่ง น้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  ที่กำหนดว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีขนาดความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ( $r = 0.513$ )

**3.3.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน** ค่า Significance (Sig.) เท่ากับ  $< 0.001$  ซึ่ง น้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  ที่กำหนดว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีขนาดความสัมพันธ์ระดับต่ำ ( $r = 0.391$ )

**3.3.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ** ค่า Significance (Sig.) เท่ากับ  $< 0.001$  ซึ่ง น้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  ที่กำหนดว่า ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีขนาดความสัมพันธ์ระดับต่ำ ( $r = 0.318$ )

**3.4 การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ**

การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ใช้การวิเคราะห์จากการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Significance (Sig.) มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ โดยกำหนดสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และสมมติฐานทางเลือก ( $H_1$ ) ของการวิจัยไว้ดังนี้

$H_0$ : ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และ ปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ แต่ละปัจจัยไม่มีความสัมพันธ์หรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับประสิทธิผลของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ( $\rho_{ab} \leq 0$ )

$H_1$ : ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และ ปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ แต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ( $\rho_{ab} > 0$ )

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4

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

\*\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน (r) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และ ปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ แปลผลโดยจัดเรียงระดับความสัมพันธ์ จากระดับสูงไปหาระดับต่ำ ได้ดังนี้

**3.4.1** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนค่า Significance (Sig.) เท่ากับ < 0.001 ซึ่ง น้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  ที่กำหนดว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีขนาดความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ( $r = 0.537$ )

3.4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ ค่า Significance (Sig.) เท่ากับ  $< 0.001$  ซึ่ง น้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  ที่กำหนดว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีขนาดความสัมพันธ์ระดับต่ำ ( $r = 0.370$ )

3.4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ค่า Significance (Sig.) เท่ากับ  $< 0.001$  ซึ่ง น้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  ที่กำหนดว่า ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีขนาดความสัมพันธ์ระดับต่ำ ( $r = 0.344$ )

ตารางที่ 4.22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับสมมติฐาน $H_1$	ยอมรับสมมติฐาน $H_0$
1. ประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลางขึ้นไป	✓	
2. ประสิทธิผลของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลางขึ้นไป	✓	
3. ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ	✓	
4. ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ	✓	



#### 4. ผลการวิเคราะห์แนวทางการปรับปรุงการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัด อัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ

ผลการวิเคราะห์แนวทางการปรับปรุงการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ โดยนำเสนอข้อมูลที่ได้จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ประจำส่วนอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร และผู้บริหารหน่วยงานระดับผู้อำนวยการส่วนขึ้นไปในกองพิกัดอัตราศุลกากร ด้วยวิธีการเจาะจง (Purposive sampling) ในฐานะผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 7 คน (Key Informants) สรุปผลได้ดังต่อไปนี้

##### 4.1 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ

**4.1.1 วัตถุประสงค์** ของนโยบายพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรมีความชัดเจน เนื่องจากเป็นไปตามเจตนารมณ์ของ พ.ร.บ. ศุลกากร พ.ศ. 2560 ที่ต้องการให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชน เมื่อมีข้อโต้แย้งกับเจ้าหน้าที่

**4.1.2 นโยบาย** การพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรในบางจุดยังไม่สอดคล้องปัญหาที่เกิดขึ้น ตัวอย่างเช่น การพัฒนาเพียงแค่หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องพิจารณาค่าอุตสาหกรรมให้แล้วเสร็จภายใน 180 วันได้ แต่ต้องได้รับความร่วมมือจากทุก ๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงภาคเอกชน ทำให้เกิดการปฏิบัติตามได้ยาก

**4.1.3 แนวทางในการดำเนินการ** นโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร ยังมีมาตรฐานที่ไม่ดีมากนัก เนื่องจากแนวทางในการดำเนินนโยบายเป็นไปตาม พ.ร.บ. ศุลกากร พ.ศ. 2560 ที่กำหนดไว้อย่างกว้าง ๆ มาตรฐานที่เกิดขึ้นจึงเกิดขึ้นจากตัวบุคลากรที่เข้ามารับตำแหน่งในแต่ละวาระ เช่นตัวแทนจากหน่วยงานจากภายนอกที่เข้ามาเป็นคณะกรรมการพิจารณาอุตสาหกรรม แนวทางในการดำเนินการไม่มีคู่มือให้ปฏิบัติตามที่ชัดเจน ในบางครั้งจึงอาจต้องอ้างอิงจากกฎหมายอื่น หรือข้อมูลจากภายนอกที่เป็นสากล

**4.1.4 กระบวนการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร** ได้รับสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างเหมาะสม แต่ยังมีความขาดแคลนอุปกรณ์ และเทคโนโลยีสำหรับการดำเนินงาน ในช่วงเปลี่ยนผ่านจากการจัดเก็บข้อมูลแบบเอกสาร ไปเป็นแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ รวมไปถึงการสนับสนุนในด้านความรู้ อาจจะไม่มากเท่าที่ควร จึงต้องใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะของบุคลากรเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งอาจมีมากน้อยแตกต่างกันไป

**4.1.5 จำนวนเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ** ยังไม่เพียงพอต่อการพัฒนาการอุทธรณ์พิคัดอัตราบุคลากร ทั้งนี้อาจเกิดจากคุณสมบัติ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ ที่ไม่สอดคล้องกับงานที่ทำ ทำให้ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ไม่ดีเท่าที่ควร รวมไปถึงปริมาณงานที่ไม่สม่ำเสมอส่งผลให้จำนวนเจ้าหน้าที่อาจเพียงพอต่องานที่เข้ามาในแต่ละวัน แต่ไม่เพียงพอที่จะลดปริมาณงานค้างค้ำที่มีจำนวนมาก

**4.1.6 จุดแข็ง** ในกระบวนการอุทธรณ์พิคัดอัตราบุคลากร คือ เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการอุทธรณ์พิคัดอัตราบุคลากรได้อย่างเต็มที่ มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นเปรียบเสมือนประชาชนผู้มาใช้บริการ

**4.1.7 ผู้กำหนดนโยบายมีความชัดเจนในการสื่อสาร** และการบังคับใช้เกี่ยวกับนโยบายมายังระดับปฏิบัติการ แต่ส่วนมากจะเป็นการสื่อสารทางเดียว และยังไม่ทราบสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานเท่าที่ควร ทำให้ในบางครั้งอาจไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ดีเท่าที่ควร

**4.1.8 ลักษณะของโครงสร้าง** ขององค์กรมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ในระดับหน่วยงานที่ชัดเจน แต่ในหน่วยงานต้องมีการร่วมมือทำงานเป็นทีม ในบางครั้งจึงต้องแบ่งหน้าที่การทำงานกันเองตามความสมัครใจ และจะมีปัญหาในบางครั้งที่อาจมีงานอื่นเพิ่มเข้ามาแต่ไม่ชัดเจนว่าอยู่ในหน้าที่ของหน่วยงานใด

## 4.2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

**4.2.1 การเข้าถึงข้อมูล** ประชาชนสามารถยื่นหนังสือ หรือให้ข้อมูลเจ้าหน้าที่ แต่ยังไม่เปิดโอกาสประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็น ได้อย่างเต็มที่ในทุกขั้นตอน เนื่องจากเป็นกระบวนการพิจารณาทางกฎหมายที่จะมีคู่ขัดแย้งที่ได้ประโยชน์ หรือเสียประโยชน์ หากให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากเกินไปในกระบวนการพิจารณา คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ อาจจะไม่เป็นอิสระในการทำงาน

**4.2.2 ประชาชนยังเข้าถึงข้อมูลได้ไม่เต็มที่** หากต้องการข้อมูลใดอาจต้องทำการร้องขอ เนื่องจากการเผยแพร่ข้อมูลไปยังประชาชนยังไม่ดีเท่าที่ควร

**4.2.3 ประชาชนเป็นผู้ได้รับประโยชน์** จากนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิคัดอัตราบุคลากรในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการได้คืนอาคาร หรือการได้ความชัดเจนในการพิจารณาข้อโต้แย้งต่าง ๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในทางการค้า

**4.2.4 ไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินผลโดยตรง** จะมีเฉพาะการประเมินผล และช่องทางการร้องเรียนในภาพรวมของทั้งกรมบุคลากร เนื่องจากกระบวนการอุทธรณ์พิคัดอัตราบุคลากรของกรมบุคลากร เป็นกระบวนการตัดสินที่จะมีผู้ที่ได้ประโยชน์ และผู้ที่เสียประโยชน์ ดังนั้นหากเปิดโอกาสให้มีการประเมินผล ข้อมูลที่ได้อาจไม่ตรง

ตามความเป็นจริงเท่าที่ควร แต่หากนำข้อมูลจำนวนการนำคำวินิจฉัยอุทธรณ์ไปฟ้องเป็นคดี เนื่องจากผู้อุทธรณ์ไม่พอใจคำวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ มาพิจารณาก็อาจเป็นการประเมินผลทางอ้อมได้อย่างหนึ่ง

#### 4.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ

**4.3.1 ด้านการพัฒนาตนเอง** การได้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการถือเป็นการพัฒนาตนเองได้อย่างรวดเร็ว สามารถเข้าใจภาพรวมของขั้นตอนทางศาลการได้อย่างครบถ้วน สามารถนำไปต่อยอดในหน่วยงานอื่นได้

**4.3.2 ด้านความก้าวหน้า** การได้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการไม่ได้มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงานมากกว่าหน่วยงานอื่น ๆ เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กร ความก้าวหน้าในอาชีพจะเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลเสียมากกว่า แต่ก็มีโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงได้เห็นความสามารถมากกว่าหน่วยงานอื่น

**4.3.3 ค่าตอบแทนที่ได้** มีความเหมาะสมเป็นไปตามโครงสร้างของเงินเดือน แต่หากเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นจะรู้สึกว่าการที่ทำงานที่มีความยาก และใช้ความรู้มากกว่า ซึ่งเป็นจุดอ่อนของระบบราชการ ซึ่งไม่มีค่าตอบแทนตามความยากง่ายของงาน หรือตามความสำเร็จในการทำงาน

**4.3.4 ด้านสภาพแวดล้อม** ถึงแม้ว่างานที่ทำงานจะมีความยาก แต่สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาค่อนข้างดี ทำให้เป็นส่วนหนึ่งที่งานสามารถสำเร็จลุล่วงไปได้

**4.3.5 การสร้างแรงจูงใจ** แก่เจ้าหน้าที่รายบุคคลจากผู้บริหาร เช่นการให้รางวัล คำชื่นชม เมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วง ไม่ได้มีความชัดเจนมากนัก ซึ่งอาจเกิดจากการวัดความสำเร็จรายบุคคลได้ยาก แต่การให้ความชื่นชม หรือให้รางวัลในแต่ละหน่วยงานตามวาระ และโอกาส ยังพอมีให้เห็นอยู่บ้าง

**4.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับอุปสรรคของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการไปปฏิบัติ**

**4.4.1 บุคลากร** ในกระบวนการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการ ยังมีอัตรากำลังที่น้อยกว่าปริมาณงาน อีกทั้งบุคลากรควรจะต้องมีประสบการณ์ในการทำงาน ความรู้ที่เหมาะสม รวมไปถึงทัศนคติที่ดี ซึ่งการคัดสรรบุคลากรของกรมศาลการเพื่อเข้ามาทำงานในส่วนนี้ ยังไม่สามารถทำได้ตามต้องการ

**4.4.2 การสนับสนุน** ความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ต่อการพิจารณาอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการ ยังไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ

มักจะมองว่าไม่ใช่หน้าที่หลักของตน ประกอบกับการให้ข้อมูลของประชาชนมักจะมี ความผิดพลาด และสับสน อันเนื่องมาจากการขาดความรู้

**4.4.3 มาตรฐานการทำงาน** และการตัดสินใจของบุคลากรแตกต่างกัน เช่น ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ ที่เข้ามารับหน้าที่ตามตำแหน่ง ก็จะมีแนวคิด และองค์ความรู้ที่แตกต่างกันออกไป ทำให้กระบวนการพิจารณาอุทธรณ์พิกัดอัตรา ศาลการไม่ราบรื่น รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานก็มีมาตรฐานการทำงานที่แตกต่างกัน

**4.4.4 ขั้นตอนต่าง ๆ** ในกระบวนการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการต้องดำเนินไป ตามข้อบัญญัติของกฎหมาย ส่งผลให้มีขั้นตอนและเอกสารที่มาก ต้องเสนอความเห็นต่าง ๆ ตามลำดับชั้น ใช้เวลานานมากกว่าจะเสร็จสิ้นกระบวนการ

**4.4.5 การทำงานภายใต้ระยะเวลาที่จำกัด** ในบางครั้งอาจทำให้งานที่ต้องใช้ทั้ง ข้อกฎหมาย และข้อมูลต่าง ๆ จำนวนมาก เกิดความผิดพลาดได้

**4.4.6 ด้านความรู้** ในการทำงานในกระบวนการอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการ ต้องใช้เวลานานในการฝึกฝนและเรียนรู้ เมื่อเจ้าหน้าที่เริ่มที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ ก็มักจะมีคำสั่ง โยกย้ายไปหน่วยงานอื่นทุก 2-3 ปี ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเริ่มฝึกฝนและเรียนรู้ใหม่อยู่ตลอดเวลา

**4.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุง** ในการนำนโยบายการพัฒนาการ อุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ เพื่อให้ประสบความสำเร็จ

**4.5.1 เพิ่มบุคลากร** ในกระบวนการให้เหมาะสมปริมาณงาน

**4.5.2 กำหนดคุณสมบัติของบุคลากร** ที่จะเข้ามาทำงานในกระบวนการอุทธรณ์ พิกัดอัตราศาลการให้ชัดเจน ควรจะต้องมีประสบการณ์ในการทำงาน ความรู้ที่เหมาะสม

**4.5.3 กำหนดหน้าที่** ให้แก่หน่วยงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน รวมไปถึงเป้าหมายด้านระยะเวลา เพื่อให้การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาอุทธรณ์พิกัด อัตราศาลการ ให้ครบถ้วนและรวดเร็ว กำหนดบทบาทต่อหน่วยงานที่ไม่ให้ความร่วมมือ

**4.5.4 กำหนดมาตรฐาน** การพิจารณาอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการของเจ้าหน้าที่ ระดับปฏิบัติการให้มีความใกล้เคียงกัน และกำหนดรูปแบบการนำเสนอเพื่อให้ง่ายต่อการพิจารณา

**4.5.5 เร่งปรับเปลี่ยนวิธีการจัดเก็บข้อมูล** แบบเอกสาร ไปเป็นแบบไฟล์ อิเล็กทรอนิกส์ ลงบนระบบ Cloud storage เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้น และการเข้าถึง รวมไปถึง การศึกษาเพื่อนำเทคโนโลยี AI เข้ามาประยุกต์ใช้ พร้อมแก้ไขระเบียบปฏิบัติ เพื่อให้สอดคล้องกับ การทำงานในรูปแบบใหม่ ไม่ว่าจะเป็นการยกเลิกเอกสาร การประชุมผ่าน Video Conference

**4.5.6 ปรับเปลี่ยนรูปแบบการสื่อสาร** และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ทันสมัย เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึง และมีส่วนร่วมได้มากยิ่งขึ้น

## บทที่ 5

### สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้วิเคราะห์เรื่อง การนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟักัดอัตราบุคลากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ผู้ศึกษานำเสนอสรุปผลการศึกษาแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### 1. สรุปผลการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟักัดอัตราบุคลากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ

1.1.2 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟักัดอัตราบุคลากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ

1.1.3 เพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟักัดอัตราบุคลากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ

##### 1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งประชากรออกเป็นสองกลุ่ม

1) กลุ่มที่หนึ่ง สำหรับการศึกษาเชิงปริมาณ ได้แก่ ข้าราชการของหน่วยงานภายในกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการอุตสาหกรรมฟักัดอัตราบุคลากร ระดับสำนัก กอง ที่ตั้งอยู่ ณ กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 11 หน่วยงาน และมีข้าราชการ ทั้งสิ้น จำนวน 2,335 คน คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากสูตรทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 341 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบบชั้นภูมิ โดยนำจำนวนเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานมาคำนวณแบบกำหนดสัดส่วน หาตัวอย่างที่เหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน

2) กลุ่มที่สอง สำหรับการศึกษาเชิงคุณภาพ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประจำส่วนอุตสาหกรรมฟักัดอัตราบุคลากร และผู้บริหารหน่วยงานระดับผู้อำนวยการส่วนขึ้นไปในกองฟักัดอัตรา

ศุลกากร ซึ่งมีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 51 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ที่เป็นตัวแทนของประชากร จำนวน 7 คน ประกอบไปด้วย (1) ผู้อำนวยการกองพิศัตต์อัตราศุลกากร เนื่องจากเป็นผู้ควบคุม กำกับ ดูแล นโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิศัตต์อัตราศุลกากร รวมทั้งเป็นประธานคณะกรรมการอุทธรณ์พิศัตต์อัตราศุลกากร ตามมาตรา 40 คณะที่ 2 (2) ผู้อำนวยการส่วนอุทธรณ์พิศัตต์อัตราศุลกากร เนื่องจากเป็นผู้ควบคุม กำกับ ดูแล การดำเนินการในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์พิศัตต์อัตราศุลกากร ทุกขั้นตอน รวมทั้งเป็นเลขานุการคณะกรรมการอุทธรณ์พิศัตต์อัตราศุลกากร ตามมาตรา 40 คณะที่ 3 (3) หัวหน้าฝ่ายอุทธรณ์พิศัตต์อัตราศุลกากรที่ 2 เนื่องจากเป็นผู้ควบคุม กำกับ ดูแล การดำเนินการในขั้นตอนรวบรวมข้อเท็จจริง เพื่อนำเสนอคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์พิศัตต์อัตราศุลกากร รวมทั้งเป็นเลขานุการคณะกรรมการอุทธรณ์พิศัตต์อัตราศุลกากร ตามมาตรา 40 คณะที่ 2 และ (4) เจ้าหน้าที่ประจำส่วนอุทธรณ์พิศัตต์อัตราศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ระดับชำนาญการ เนื่องจากเป็นผู้มีประสบการณ์ในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์พิศัตต์อัตราศุลกากร จำนวน 3 คน

**1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา** ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ลักษณะคือ เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) **ข้อมูลเชิงปริมาณ** ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยเป็นแบบสอบถามที่ใช้สำหรับการสอบถามความคิดเห็นข้าราชการของหน่วยงานภายในกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการอุทธรณ์พิศัตต์อัตราศุลกากร ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการกรมศุลกากรผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) รวมทั้งหมด 6 คำถาม ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิศัตต์อัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิคเคิร์ต (Likert Scale) รวมทั้งหมด 22 คำถาม และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติในการพัฒนาการอุทธรณ์พิศัตต์อัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติไปปฏิบัติ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิคเคิร์ต (Likert Scale) รวมทั้งหมด 10 คำถาม

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามฉบับร่างส่งอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้เหมาะสมตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ นอกจากนี้ยังนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาไปทดสอบก่อนนำไปใช้

จริง (Try Out) โดยทดสอบกับข้าราชการของกรมศุลกากร จำนวน 30 คน ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างและไม่ใช้กลุ่มตัวอย่างจริง แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ของครอนบาค โดยใช้เกณฑ์ยอมรับที่ค่ามากกว่า 0.70 ซึ่งจากผลการทดสอบพบว่าแบบสอบถามในการศึกษานี้มีค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.80

2) **ข้อมูลเชิงคุณภาพ** ผู้ศึกษาใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติโดยผู้ศึกษาได้นำแบบสัมภาษณ์ฉบับร่างส่งอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

**1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล** ในการการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งที่เป็นข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ** ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการของหน่วยงานภายในกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร โดยการสุ่มตัวอย่างจำนวน 341 คน นำไปวิเคราะห์ข้อมูล และสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกนั้น ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 7 คน ใช้วิธีการสังเคราะห์ สรุปประเด็นสำคัญ และนำเสนอแบบบรรยาย

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ** ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร และบันทึกต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร บทความ เอกสารภายในองค์กร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมถึงข้อมูลในเว็บไซต์ต่าง ๆ และอินเทอร์เน็ตของกรมศุลกากร

**1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล** ในการการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) **ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative data)** ได้มาจากแบบสอบถาม ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยหลักสถิติศาสตร์ ดังนี้

(1) **สถิติเชิงพรรณนา** ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และสรุปเป็นค่าร้อยละ

(Percentage) และการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับต่อความสำเร็จ ในการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟิสิกส์อุตสาหกรรมของกรมอุตสาหกรรมไปปฏิบัติ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

(2) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบระดับความสำเร็จของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟิสิกส์อุตสาหกรรมของกรมอุตสาหกรรมไปปฏิบัติ ไม่น้อยกว่าระดับมาก (ค่าเฉลี่ยมากกว่าหรือเท่ากับ 2.59) โดยการทดสอบค่าซี (Z – test) และการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ กับความสำเร็จของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟิสิกส์อุตสาหกรรมของกรมอุตสาหกรรมไปปฏิบัติ ประมวลผลเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient of Correlation) โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

2) ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative data) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาใช้วิธีการสังเคราะห์ สรุปประเด็นสำคัญตามกรอบแนวคิดที่วางไว้ และนำเสนอแบบบรรยายความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟิสิกส์อุตสาหกรรมของกรมอุตสาหกรรมไปปฏิบัติ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟิสิกส์อุตสาหกรรมของกรมอุตสาหกรรมไปปฏิบัติ ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ในการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟิสิกส์อุตสาหกรรมของกรมอุตสาหกรรมไปปฏิบัติ และข้อเสนอแนะในการนำนโยบายในการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟิสิกส์อุตสาหกรรมของกรมอุตสาหกรรมไปปฏิบัติ

### 1.3 ผลการศึกษา

**1.3.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง** ข้าราชการของกรมอุตสาหกรรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 341 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง และอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 37.5 ในด้านระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 78.2 อายุราชการไม่เกิน 5 ปี ร้อยละ 76.5 มีส่วนใหญ่อยู่นในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาค่าอุตสาหกรรม ร้อยละ 61.3

**1.3.2 ผลการศึกษาสภาพปัญหาของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟิสิกส์อุตสาหกรรมของกรมอุตสาหกรรมไปปฏิบัติ**

1) ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ผลการสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการกรมอุตสาหกรรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ในภาพรวมมีความชัดเจน และเหมาะสมอยู่ในระดับที่มาก โดยมีความเห็นว่า ด้านมาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ซึ่งประกอบด้วย ที่มาของนโยบาย วัตถุประสงค์ของนโยบาย และแนวทางในการ



ดำเนินนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร มีความชัดเจนอยู่ระดับที่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 ส่วนด้านทรัพยากรของนโยบาย ซึ่งประกอบด้วย การสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างเหมาะสม และความเหมาะสมของจำนวนบุคลากร อยู่ในระดับที่น้อยสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65

2) *ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน* ผลการสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการกรมศุลกากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับที่มาก โดยมีความเห็นว่า ด้านการเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร อยู่ระดับที่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 ส่วนด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผลสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรไปปฏิบัติ อยู่ในระดับที่น้อยสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

3) *ปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ* ผลการสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการกรมศุลกากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ ในภาพรวมอยู่ในระดับที่มาก โดยมีความเห็นว่า ด้านการมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาภายในองค์กร อยู่ระดับที่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 ส่วนด้านการมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพจากการได้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร อยู่ในระดับที่น้อยสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86

4) *ประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรไปปฏิบัติ* ผลการสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการกรมศุลกากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรไปปฏิบัติ ในภาพรวมอยู่ในระดับที่มาก โดยมีความเห็นว่า ประสิทธิภาพในด้านรายละเอียดการพิจารณาอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร มีข้อกฎหมายประกอบการพิจารณาที่ถูกต้อง อยู่ระดับที่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 ส่วนประสิทธิภาพในด้านปริมาณที่ลดลงของการนำคำวินิจฉัยอุตสาหกรรมไปฟ้องเป็นคดี เนื่องจากผู้อุตสาหกรรมไม่พอใจคำวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาอุตสาหกรรม อยู่ในระดับที่น้อยสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88

5) *ประสิทธิผลของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรไปปฏิบัติ* ผลการสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการกรมศุลกากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรไปปฏิบัติ ในภาพรวมอยู่ในระดับที่มาก โดยมีความเห็นว่า ประสิทธิภาพในด้านความพึงพอใจในการให้บริการ

ของการอุทธรณ์พิกต์อัตราศาลการของกรมศาลการ อยู่ระดับที่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ส่วนประสิทธิผลในด้านการพิจารณาอุทธรณ์ของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด 180 วัน อยู่ในระดับที่น้อยสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.17

### 1.3.3 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกต์อัตราศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ

1) การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกต์อัตราศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลางขึ้นไป ผลที่ได้คือ ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  แปลผลได้ว่าค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกต์อัตราศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลางขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยมากกว่า 2.59)

2) การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกต์อัตราศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลางขึ้นไป ผลที่ได้คือ ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  แปลผลได้ว่าค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกต์อัตราศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลางขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยมากกว่า 2.59)

3) การทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกต์อัตราศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ ผลที่ได้สามารถจัดเรียงระดับความสัมพันธ์ จากระดับมากไปหาระดับต่ำ ดังนี้

(1) ปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  ที่กำหนดว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกต์อัตราศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีขนาดความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ( $r = 0.513$ )

(2) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  ที่กำหนดว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกต์อัตราศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีขนาดความสัมพันธ์ระดับต่ำ ( $r = 0.391$ )

(3) *ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ* ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  ที่กำหนดว่า ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟิสิกส์ อัตราบุคลากรของกรมอุตสาหกรรมไปปฏิบัติ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีขนาดความสัมพันธ์ระดับต่ำ ( $r = 0.318$ )

4) *การทดสอบสมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟิสิกส์อัตราบุคลากรของกรมอุตสาหกรรมไปปฏิบัติ* ผลที่ได้สามารถจัดเรียงระดับความสัมพันธ์ จากระดับมากไปหาระดับต่ำ ดังนี้

(1) *ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน* ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  ที่กำหนดว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟิสิกส์ อัตราบุคลากรของกรมอุตสาหกรรมไปปฏิบัติ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีขนาดความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ( $r = 0.537$ )

(2) *ปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ* ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  ที่กำหนดว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟิสิกส์ อัตราบุคลากรของกรมอุตสาหกรรมไปปฏิบัติ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีขนาดความสัมพันธ์ระดับต่ำ ( $r = 0.370$ )

(3) *ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ* ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  ที่กำหนดว่า ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟิสิกส์ อัตราบุคลากรของกรมอุตสาหกรรมไปปฏิบัติ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีขนาดความสัมพันธ์ระดับต่ำ ( $r = 0.344$ )

#### **1.3.4 ผลการศึกษาแนวทางการปรับปรุงการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟิสิกส์อัตราบุคลากรของกรมอุตสาหกรรมไปปฏิบัติ จากการสัมภาษณ์เชิงลึก**

1) *ด้านทรัพยากรของนโยบาย* ควรเพิ่มบุคลากรในกระบวนการอุตสาหกรรมฟิสิกส์อัตราบุคลากร ให้เหมาะสมปริมาณงาน เนื่องจากบุคลากรในกระบวนการอุตสาหกรรมฟิสิกส์อัตราบุคลากร ยังมีอัตราค่าจ้างที่น้อยกว่าปริมาณงาน ไม่เพียงพอต่อการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟิสิกส์อัตราบุคลากร และการรองรับปริมาณงานที่ไม่สม่ำเสมอ จำนวนเจ้าหน้าที่อาจเพียงพอต่องานที่เข้าใหม่ใน

แต่ละวัน แต่ไม่เพียงพอที่จะลดปริมาณงานคงค้างที่มีจำนวนมาก และกำหนดคุณสมบัติของบุคลากร ที่จะเข้ามาทำงานในกระบวนการอุทธรณ์พิคัดอัตราศาลากรให้ชัดเจน ควรจะต้องมีประสบการณ์ในการทำงาน ความรู้ที่เหมาะสม เนื่องจากคุณสมบัติ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่ไม่สอดคล้องกับงานที่ทำ ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ ไม่ดีเท่าที่ควร อีกทั้งการทำงานในกระบวนการอุทธรณ์พิคัดอัตราศาลากร ต้องใช้เวลานานในการฝึกฝนและเรียนรู้ เมื่อเจ้าหน้าที่เริ่มที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ ก็มักจะมีคำสั่งโยกย้ายไปหน่วยงานอื่นทุก 2-3 ปี ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเริ่มฝึกฝนและเรียนรู้ใหม่อยู่ตลอดเวลา

2) ด้านการสื่อสารและการบังคับให้เป็นไปตามนโยบาย ควรกำหนดหน้าที่ให้แก่หน่วยงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน รวมไปถึงเป้าหมายด้านระยะเวลา เพื่อให้การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาอุทธรณ์พิคัดอัตราศาลากร ครบถ้วนและรวดเร็ว กำหนดบทบาทต่อหน่วยงานที่ไม่ให้ความร่วมมือ

3) ด้านมาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ควรกำหนดมาตรฐานการพิจารณาอุทธรณ์พิคัดอัตราศาลากรของบุคลากรให้มีความใกล้เคียงกัน และกำหนดรูปแบบการนำเสนอเพื่อให้ง่ายต่อการพิจารณาของคณะกรรมการ เนื่องจากแนวทางในการดำเนินนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิคัดอัตราศาลากร ยังมีมาตรฐานที่ไม่ดีมากนัก เนื่องจากแนวทางในการดำเนินนโยบายเป็นไปตาม พ.ร.บ ศาลากร พ.ศ. 2560 ที่กำหนดไว้อย่างกว้าง ๆ มาตรฐานที่เกิดขึ้นจึงเกิดขึ้นจากตัวบุคลากรที่เข้ามารับตำแหน่งในแต่ละวาระ เช่นตัวแทนจากหน่วยงานจากภายในนอกที่เข้ามาเป็นคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์แนวทางในการดำเนินนโยบาย ไม่มีคู่มือให้ปฏิบัติตามที่ชัดเจน แนวทางการดำเนินงานในบางครั้งจึงอาจต้องอ้างอิงจากกฎหมายอื่น หรือข้อมูลจากภายนอกที่เป็นสากล

4) ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมของภาครัฐ ควรเร่งปรับเปลี่ยนวิธีการจัดเก็บข้อมูล แบบเอกสารไปเป็นแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ลงบนระบบ Cloud storage เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้น และการเข้าถึง รวมไปถึงการศึกษาเพื่อนำเทคโนโลยี AI เข้ามาประยุกต์ใช้ พร้อมแก้ไขระเบียบปฏิบัติ เพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานในรูปแบบใหม่ ไม่ว่าจะเป็นการยกเลิกเอกสาร การประชุมผ่าน Video Conference ซึ่งต้องได้รับสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างเหมาะสม เพื่อการเพิ่มอุปกรณ์ และเทคโนโลยีสำหรับการดำเนินงาน รวมไปถึงการสนับสนุนในด้านความรู้ และปรับเปลี่ยนรูปแบบการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ทันสมัย เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึง และมีส่วนร่วมได้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากประชาชนยังเข้าถึงข้อมูลได้ไม่เต็มที่ หากต้องการข้อมูลใดอาจต้องทำการร้องขอ จากการเผยแพร่ข้อมูลไปยังประชาชนยังไม่ดีเท่าที่ควร

## 2. อภิปรายผล

ในการอภิปรายผล ผู้ศึกษาได้นำประเด็นสำคัญที่ได้ค้นพบจากผลการศึกษานำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ มาอภิปรายเพื่อให้ทราบถึงข้อเท็จจริงโดยมีการนำเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิงสนับสนุน ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

### 2.1 การอภิปรายสภาพปัญหาของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ

**2.1.1 ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ** จากผลการสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการกรมศุลกากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติทั้ง 6 ด้าน พบว่า ด้านทรัพยากรของนโยบาย ซึ่งประกอบด้วย การสนับสนุนด้านงบประมาณ และความเหมาะสมของจำนวนบุคลากร อยู่ในระดับที่น้อยสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 และเป็นเพียงด้านเดียวที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอีก 5 ด้านมีเหมาะสมอยู่ในระดับที่มาก ดังที่กล่าวมาผู้ศึกษาจึงมีความเห็นว่า ปัจจัยด้านทรัพยากรของนโยบายจึงเป็นปัญหาที่สำคัญของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ

จากสภาพปัญหาด้านทรัพยากรของนโยบายดังกล่าว สะท้อนให้เห็นจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งพบว่ากระบวนการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร มีความขาดแคลนอุปกรณ์ และเทคโนโลยีสำหรับการดำเนินงาน ในช่วงเปลี่ยนผ่านจากการจัดเก็บข้อมูลแบบเอกสาร ไปเป็นแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ รวมไปถึงการสนับสนุนในด้านความรู้ อาจยังไม่มากเท่าที่ควร จึงต้องใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะของบุคลากรเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งอาจมีมากน้อยแตกต่างกันไป อีกทั้งบุคลากรในกระบวนการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร ยังมีอัตราค่าจ้างที่น้อยกว่าปริมาณงาน ไม่เพียงพอต่อการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร และการรองรับปริมาณงานที่ไม่สม่ำเสมอ จำนวนเจ้าหน้าที่อาจเพียงพอต่องานที่เข้ามาในแต่ละวัน แต่ไม่เพียงพอที่จะลดปริมาณงานคงค้างที่มีจำนวนมาก ดังที่กล่าวมาผู้ศึกษาจึงมีความเห็นว่า ปัจจัยด้านทรัพยากรของนโยบายจึงเป็นปัญหาที่สำคัญของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของฟาน มีเตอร์ และฟาน ฮอร์น (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2551: 217) ที่ระบุว่า ทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติด้วยทรัพยากรในที่นี่หมายถึงรวมถึงเงินงบประมาณ ผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ รวมถึงสิ่งเสริมทั้งปวงที่กำหนดไว้ในแผนงานและโครงการ ที่เป็นตัวเร่งให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยทั่วไปทรัพยากรที่มักเป็นปัญหาคืองบประมาณ ทั้งนี้เพราะในทางปฏิบัติเวลาที่มีการนำนโยบายใดนโยบายหนึ่งไปสู่

การปฏิบัติจะพบว่าหลายครั้งงบประมาณไม่เพียงพอ แต่หลายครั้งแม้มีงบประมาณที่เพียงพอแต่ก็ยังไม่ช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ จึงเป็นที่ยอมรับกัน โดยทั่วไปว่าทรัพยากรนโยบายที่เป็นตัวเงินเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะทำให้อำนาจนโยบายบรรลุผล เช่นเดียวกับเอ็ดเวิร์ดส์ที่สาม (Edwards III, 1980 อ้างถึงใน เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2551: 219) ที่มีความเห็นว่า แม้ว่าคำสั่งหรือแนวนโยบายไปปฏิบัติจะมีความชัดเจนและมีการถ่ายทอดข้อความที่เที่ยงตรงเพียงใด หากผู้ที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติขาดทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานการนำนโยบายไปปฏิบัติก็อาจไม่มีประสิทธิผล ซึ่งทรัพยากรที่สำคัญในการนำนโยบายไปปฏิบัติหมายถึงรวมถึงจำนวนบุคลากรที่เหมาะสมและมีความชำนาญเพียงพอในการทำงาน มีระบบสารสนเทศที่สอดคล้องและพอเพียง และได้รับความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี หากผู้มีอำนาจต้องการมั่นใจว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติจะเป็นไปตามความตั้งใจจะต้องจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงาน เครื่องมือหรืองบประมาณที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานให้เหมาะสมเป็นต้น

ปัญหาด้านทรัพยากรของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากร เป็นไปทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษาของ บุญย์มาพร เกตนธ์อัครวินท์ (2559) ที่ศึกษาสถานการณ์และสภาพปัญหาในการให้บริการจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าของสำนักพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร ผลจากการศึกษาพบว่า ข้อจำกัดเรื่องปริมาณงานและภาระงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีมากเมื่อเปรียบเทียบกับอัตรากำลังที่มีน้อย ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการทั้งในเรื่องของระยะเวลาดำเนินการและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

**2.1.2 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน** จากผลการสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการกรมศุลกากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับที่มาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 แต่กลับพบว่าด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผลสำเร็จ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 เท่านั้น ดังที่กล่าวมาผู้ศึกษาจึงมีความเห็นว่า ปัจจัยด้านมีส่วนร่วมในการประเมินผลสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรไปปฏิบัติ เป็นปัญหาที่สำคัญของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ

จากสภาพปัญหาด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผลสำเร็จดังกล่าว สะท้อนให้เห็นจากการสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งพบว่า กระบวนการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร ไม่ได้เปิดโอกาสให้

ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินผลโดยตรง มีเฉพาะการประเมินผล และช่องทางการร้องเรียน ในภาพรวมของทั้งกรมศุลกากร เนื่องจากกระบวนการอุทธรณ์พิกัตอัตราศุลกากรของกรมศุลกากร เป็นกระบวนการตัดสินที่จะมีผู้ที่ได้ประโยชน์ และผู้ที่เสียประโยชน์ ดังนั้นหากเปิดโอกาสให้มีการประเมินผล ข้อมูลที่ได้ อาจไม่ตรงตามความเป็นจริงเท่าที่ควร ประกอบกับกฎหมายไม่ได้ กำหนดขั้นตอนดังกล่าวไว้ แต่หากนำข้อมูลจำนวนการนำคำวินิจฉัยอุทธรณ์ไปฟ้องเป็นคดี เนื่องจากผู้อุทธรณ์ไม่พอใจคำวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ มาพิจารณาก็อาจเป็นการประเมินผลทางอ้อมได้อย่างหนึ่ง

Andrew and Stiefel (Andrew & Stiefel, 1980 อ้างถึงใน ทานตะวัน อินทร์จันทร์, 2546: 19) ได้แสดงแนวคิดให้เห็นว่า ในการนำนโยบายของรัฐบาลไปปฏิบัติควรต้องให้ความสำคัญกับ กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนทั้ง 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในขั้นปฏิบัติการ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการ ประเมินผล ซึ่งนพดล อุดมวิสากุล (2560: 9) ได้อธิบายถึงการประเมินผลการนำนโยบาย ไปปฏิบัติว่า การประเมินผลนโยบายสาธารณะเป็นการวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่จะทำให้นโยบายหนึ่งๆ ประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลว กล่าวคือ เป็นความพยายามที่จะหาสาเหตุหรือปัจจัยที่ทำให้ นโยบายสามารถตอบโจทย์หรือแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด และในทางกลับกันในบางครั้งการประเมินผล นโยบายก็เป็นการหาสาเหตุหรือปัจจัยที่ทำให้ นโยบายไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้หรือเป็นนโยบาย ที่ผู้คนไม่ยอมรับและปฏิบัติตามการประเมินผลนโยบายควรมีการตั้งคำถามสำคัญในลักษณะ ที่ว่าเราควรจะทำอย่างไร เพื่อให้รู้ว่าสิ่งที่ดีที่สุดที่ควรจะทำเพื่อให้นโยบายสำเร็จคืออะไร และ จะต้องตั้งคำถามที่สำคัญสำหรับการประเมินผลด้วยว่า เราได้ทำอะไรไปแล้วบ้าง กล่าวคือ จะต้อง พิจารณาแผนงานหรือโครงการที่จะสนองตอบต่อนโยบายว่าได้ทำอะไรลงไปบ้าง และสิ่งที่ทำ ลงไปแล้วได้สร้างการเปลี่ยนแปลงหรือผลลัพธ์อะไรให้เกิดขึ้นบ้างในการสร้างประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงาน

สภาพปัญหาด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผลสำเร็จที่เกิดขึ้นดังกล่าวสอดคล้องกับที่ โคเฮน และอัฟฮอฟ (Cohen & Uphoff, 1977 อ้างถึงใน สุทิน ทาวงศ์มา, 2544: 9) ซึ่งให้เห็นถึงปัญหาของ การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) ว่า แม้ว่าการประเมินผลจะเป็นการค้นหาข้อดีและ ข้อบกพร่อง เพื่อหาแนวทางแก้ไขการทำงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป แต่การมีส่วนร่วมในขั้นนี้ส่วน ใหญ่บทบาทดังกล่าวจะเป็นของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ โดยจะเป็นการประเมินผลของงบประมาณ ที่จัดสรรนั้นนำไปใช้อย่างไร บางกรณีแม้แต่เจ้าหน้าที่เองยังไม่มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในขั้นตอน ดังกล่าว การมีส่วนร่วมในการประเมินผลนี้จะเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของพลังงาน ความคิดของมวลชนที่จะทำให้โครงการพัฒนาหรือสามารถนำประยุกต์ใช้ต่อไป ซึ่งนิวสตรอม

(อ้างถึงใน ฌรงค์ วาริชล, 2551: 10) ได้อธิบายถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาการมีส่วนร่วมไม่ดีเท่าที่ควร คือ (1) ลักษณะขององค์กร โครงสร้างขององค์กร วัฒนธรรมขององค์กร หากองค์กรมีโครงสร้างใหญ่ ขั้นตอนการปฏิบัติมาก เช่น ระบบราชการจะเป็นอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมได้ (2) นโยบายขององค์กรที่ขาดความชัดเจนจะทำให้เกิดความลังเลที่จะเข้าไปมีส่วนร่วม (3) หากว่าผู้นำเชื่อว่าผู้ใต้บังคับบัญชา หรือประชาชนเป็นผู้ไม่มีศักยภาพ จะเป็นอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมได้ (4) ลักษณะงาน ซึ่งหากว่างานที่สามารถทำสำเร็จได้ด้วยตัวเอง เช่น งานในห้องทดลอง ลักษณะงานเช่นนี้ จะทำให้บุคลากรไม่เห็นถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วม (5) ความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น ระดับการศึกษา วิชาชีพ โดยถ้าหากบุคลากรที่มี ระดับการศึกษาที่สูงอยู่ในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบมาก ก็จะแสวงหาการมีส่วนร่วมมากกว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า และหน้าที่ความรับผิดชอบที่น้อยกว่าด้วย

**2.1.3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ** จากผลการสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการกรมศุลกากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐในภาพรวมอยู่ในระดับที่มาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาภายในองค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และรองลงมา เห็นว่าการได้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรถือเป็นการพัฒนาตนเอง และทำให้เกิดความภูมิใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 แต่ที่น่าสนใจคือ กลุ่มตัวอย่างกลับมีความเห็นว่าการได้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรมีโอกาสดำเนินงานในอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เท่านั้น ซึ่งน้อยที่สุดในปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ ดังที่กล่าวมาผู้ศึกษาจึงมีความเห็นว่า เมื่อการได้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรถือเป็นการพัฒนาตนเอง ก็ควรจะมีโอกาสดำเนินงานในอาชีพในระดับที่สูงในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นการที่ได้ผลลัพธ์ดังกล่าวจึงแสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจในการมีโอกาสดำเนินงานในอาชีพของเจ้าหน้าที่ เป็นอีกปัญหาหนึ่งของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ

จากสภาพปัญหาด้านแรงจูงใจในการมีโอกาสดำเนินงานในอาชีพของเจ้าหน้าที่ดังกล่าว สะท้อนให้เห็นจากการสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งพบว่า การได้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรถือเป็นการพัฒนาตนเองได้อย่างรวดเร็ว สามารถเข้าใจภาพรวมของขั้นตอนทางศุลกากรได้อย่างครบถ้วน สามารถนำไปต่อยอดในหน่วยงานอื่น ได้ ถึงแม้ว่างานที่ทำจะมีความยาก แต่สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาก่อนข้างดี ทำให้เป็นส่วนหนึ่งซึ่งงานสามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ แต่อย่างไรก็ตามการได้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรไม่ได้มีโอกาสดำเนินงานในอาชีพการงานมากกว่า



หน่วยงานอื่น ๆ เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กร ความก้าวหน้าในอาชีพจะเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล เสียมมากกว่า แต่ก็มีโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงได้เห็นความสามารถมากกว่าหน่วยงานอื่น

ความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นความต้องการด้านการสร้างความประจักษ์ตน หรือความสมหวังในชีวิต (Self - Actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงของชีวิตมนุษย์ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เป็นแนวคิดที่ว่าความต้องการที่จะให้เกิดความสำเร็จ ในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง เมื่อบุคคลใดก็ตามได้มีการพิจารณาบทบาทของเขา ในชีวิตว่าควรจะเป็นอย่างไรแล้วเขาก็จะพยายามผลักดันชีวิตของเขาในทางที่ดีที่สุดที่เขาคาดหมายไว้ และย่อมจะขึ้นอยู่กับความสามารถของเขาด้วย ความต้องการในระดับนี้เป็นความต้องการที่จะใช้ ความสามารถทุก ๆ อย่างของตนอย่างเต็มที่ สืบเนื่องจากทฤษฎีความต้องการดังกล่าว Alderfer จึง เสนอขั้นความต้องการของมนุษย์มีขอบเขตที่กว้างขวางกว่า Maslow ในนามของทฤษฎี อี อาร์ จี ขึ้น โดยมีความต้องการของบุคคล 3 ประการ โดยความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs: G) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้มีความเจริญก้าวหน้าต้องการเป็นผู้มีความคิดริเริ่ม บุกเบิก และ ใช้ศักยภาพของตนเองที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดเช่นเดียวกัน

พรรณราย ทวีพะประภา (2529: 44) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความสำคัญของแรงจูงใจใน แง่จิตวิทยาอุตสาหกรรมไว้ว่า เรื่องแรงจูงใจเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้บริหารทุกระดับ ผู้บังคับบัญชา หัวหน้างานหรือผู้บริหารมีความจำเป็นที่จะต้องทำหน้าที่ชักจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชา พนักงาน หรือคนงานของตนให้ทำงานอย่างกระตือรือร้นมากขึ้นทุ่มเทความสามารถและความคิด จิตใจ ให้แก่สถานประกอบการของตนมากขึ้น การจูงใจนั้นเกิดจากสมมุติฐานที่ว่า การที่มนุษย์จะทำงาน ได้เต็มความสามารถของเขาหรือไม่นั้นมักจะขึ้นอยู่กับว่าเขาเต็มใจจะทำแค่ไหนถ้ามี สิ่งจูงใจที่ตรงกับ ความพอใจของเขาสิ่งจูงใจนั้นก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้เขาเอาใจใส่งานที่ทำมากขึ้น ดังนั้น การจูง ใจที่ถูกต้องเหมาะสมก็จะเป็นเครื่องดึงดูดความรู้สึกและจิตใจของมนุษย์ให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน กับสถานประกอบการของเขามากขึ้น และเนื่องจากแรงจูงใจเป็นเรื่องของความรู้สึกนึกคิดของ มนุษย์ ดังนั้น การที่จะจูงใจมนุษย์ให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของสถานประกอบการจึงจำเป็นที่ จะต้องศึกษาถึงเหตุและผลของพฤติกรรมตลอดจนองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะเป็นตัวกำหนด พฤติกรรมทางใดทางหนึ่งของมนุษย์ด้วย

จากสภาพปัญหาด้านแรงจูงใจในการมีโอกาสด้านก้าวหน้าในอาชีพของเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับทฤษฎีสององค์ประกอบของ Herzberg (Herzberg's Two Factor Theory) ซึ่งสรุปว่า โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่ง ภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย ซึ่งเป็นปัจจัยจูงใจที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลในองค์การ ถ้าไม่มีหรือที่ลักษณะไม่

สอดคล้องกับที่ต้องการ อาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กร ทำให้ปฏิบัติงานได้  
 อย่างไม่มีประสิทธิภาพ

## 2.2 การอภิปรายผลปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำนโยบายการ พัฒนาการอุตสาหกรรมฟักัดอัตราสุตการของกรมสุตการไปปฏิบัติ

จากผลการทดสอบสมมติฐานความสำเร็จของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรม  
 ฟักัดอัตราสุตการของกรมสุตการไปปฏิบัติ พบว่า ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของการนำนโยบาย  
 การพัฒนาการอุตสาหกรรมฟักัดอัตราสุตการของกรมสุตการไปปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลางขึ้นไป  
 (ค่าเฉลี่ยมากกว่า 2.59) และค่าเฉลี่ยประสิทธิผลของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟักัด  
 อัตราสุตการของกรมสุตการไปปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลางขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยมากกว่า 2.59)  
 ซึ่งเกิดจากปัจจัย ดังต่อไปนี้

2.2.1 ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของ  
 การนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟักัดอัตราสุตการของกรมสุตการไปปฏิบัติ อย่างมี  
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำนโยบายการ  
 พัฒนาการอุตสาหกรรมฟักัดอัตราสุตการของกรมสุตการไปปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  
 0.01 นั่นคือ ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำนโยบาย  
 การพัฒนาการอุตสาหกรรมฟักัดอัตราสุตการของกรมสุตการไปปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับตัวแบบของ  
 ฟาน มีเตอร์ และฟาน ฮอร์น (Van Meter & Van Horn) ที่ได้สรุปว่าตัวแปรที่เชื่อมโยงระหว่าง  
 นโยบายและผลการปฏิบัติงาน มีด้วยกัน 6 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

1) *มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย* คือปัจจัยที่กำหนดรายละเอียด  
 ของเป้าหมายของนโยบาย การวัดผลการปฏิบัติตามนโยบายจะกระทำการได้ชัดเจนเพียงใดนั้น  
 ขึ้นอยู่กับความชัดเจนของการกำหนดมาตรฐานนโยบายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย จากผล  
 การศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านมาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ในการนำนโยบายการ  
 พัฒนาการอุตสาหกรรมฟักัดอัตราสุตการของกรมสุตการไปปฏิบัติ มีความชัดเจน และเหมาะสมอยู่ใน  
 ระดับที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

2) *ทรัพยากรของนโยบาย* คือสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการบริหาร  
 นโยบาย ที่จำเป็นต่อการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติด้วยทรัพยากรในที่นี้หมายถึงรวมถึงเงิน  
 งบประมาณ ผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ รวมถึงสิ่งเสริมทั้งปวงที่กำหนดไว้ในแผนงาน  
 และโครงการ ที่เป็นตัวเร่งให้การทำงานมีประสิทธิภาพมาก จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้าน  
 ทรัพยากรของนโยบาย ในการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟักัดอัตราสุตการของ  
 กรมสุตการไปปฏิบัติ มีความชัดเจน และเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

3) การสื่อสารระหว่างองค์กรและการบังคับใช้ หมายถึง การสื่อสารเกี่ยวกับมาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบายเพื่อให้ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติแต่ละหน่วยงานที่ร่วมรับผิดชอบแผนงานโครงการ มีความรู้ความเข้าใจสอดคล้องตรงกัน การสร้างความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องมีกระบวนการสื่อสารที่ชัดเจน เทียบตรง และสม่ำเสมอ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารและการบังคับให้เป็นไปตามนโยบาย ในการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ มีความชัดเจน และเหมาะสมอยู่ในระดับที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

4) ลักษณะของหน่วยงานหรือองค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ลักษณะของหน่วยงานที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะของการนำนโยบายไปปฏิบัติประกอบด้วย ปริมาณและความสามารถของบุคลากรในหน่วยงาน ระดับของการควบคุมที่เป็นลำดับขั้นในการตัดสินใจ และการดำเนินการทรัพยากรทางการเมืองของหน่วยงาน จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะของหน่วยงาน ในการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

5) เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง มีผลสำคัญต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างมาก ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม เป็นปัจจัยสำคัญในฐานะสภาพแวดล้อมของผลผลิตนโยบายซึ่งกระทบต่อกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม ในการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

6) ความร่วมมือหรือการตอบสนองของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ความเข้าใจของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติมีส่วนสำคัญและถือว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ของนโยบายมากที่สุด ปัจจัยหนึ่ง นโยบายนั้นอาจไม่ประสบความสำเร็จหากเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายนั้นได้รับการปฏิเสธจากผู้ปฏิบัติตั้งแต่ต้น จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านท่าทีของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ในการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ มีความชัดเจน และเหมาะสมอยู่ในระดับที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ เป็นไปทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษาของ ชัยยุทธ คำคุณ (2560) ที่ศึกษาวิเคราะห์กระบวนการทางศุลกากรของกรมศุลกากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในปัจจุบัน ผลการศึกษาพบว่าสภาพแวดล้อมภายนอกทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเมือง นโยบายรัฐ เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี มีผลกระทบต่อกำหนดกระบวนการทางศุลกากร ทั้งทางบวกและทางลบ อาทิ เรื่องของความก้าวหน้าทาง

เทคโนโลยีที่เพิ่มขึ้น และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ การคาดหวังของชุมชน การค้าที่มีมากขึ้น นโยบายรัฐที่ต้องการส่งเสริมการขยายตัวทางเศรษฐกิจ โดยใช้เครื่องมือทางศุลกากร และกระแสโลกในการปกป้องอุตสาหกรรมของตนที่เพิ่มมากขึ้น เป็นต้น ขณะเดียวกันปัจจัยนำเข้า ทรัพยากรต่าง ๆ อาทิ กฎหมาย ระเบียบ โครงสร้างองค์กร หน่วยงาน รับผิดชอบ ระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากร งบประมาณ และเครื่องมืออุปกรณ์ ก็ส่งผลโดยตรงต่อกระบวนการทางศุลกากร เช่นกัน

**2.2.2 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน** มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นคือ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Andrew and Stiefel ซึ่งได้กำหนดขั้นตอนการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ 4 ประการ ได้แก่

1) การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากร อยู่ในระดับที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

2) การมีส่วนร่วมในขั้นปฏิบัติการ จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติในกระบวนการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

3) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25

4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินผลสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรไปปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04

นอกจากนี้ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าวยังสอดคล้องกับแนวคิดของ วรเดช จันทรศร ที่ได้ระบุว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับมหภาค (Macro Implementation) ในการทำให้หน่วยงานระดับท้องถิ่นยอมรับแนวทาง แผนงาน โครงการ หรือผลของการแปลงนโยบายนั้นไปปฏิบัติ เมื่อหน่วยงานส่วนกลางได้ทำการแปลงนโยบายออกมาเป็น แนวทาง แผนงาน โครงการแล้ว

จะต้องทำให้หน่วยงานระดับล่าง ทั้งในระดับภูมิภาคและระดับท้องถิ่น รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในภาคประชาชน เกิดการยอมรับ แล้วนำนโยบายไปปฏิบัติต่อไป เช่นเดียวกับแนวคิดของ Sabatier and Mazmanian ที่ระบุว่า ความสำเร็จและความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยผู้ได้จากกลุ่มเป้าหมายยอมรับปฏิบัติตามนโยบาย และผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงของผลผลิตของนโยบาย ซึ่งต้องเกิดขึ้นมาจากการมีส่วนร่วมของประชาชน

ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟิสิกส์อตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ เป็นไปทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษาของ บุญย์มาพร เกตน์อัครวินท์ (2559) ที่ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การเข้ารับบริการจำแนกประเภทฟิสิกส์อตราศุลกากรล่วงหน้าของผู้ประกอบการในการให้บริการจำแนกประเภทฟิสิกส์อตราศุลกากรล่วงหน้าของสำนักฟิสิกส์อตราศุลกากร กรมศุลกากร ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติของผู้รับบริการจะมีผลต่อความร่วมมือในการให้ข้อมูลรายละเอียดของสินค้าอันเป็นปัจจัยสำคัญของการให้บริการ ต่อระยะเวลาการดำเนินการและความถูกต้องในการพิจารณาจำแนกประเภทฟิสิกส์อตราศุลกากร

**2.2.3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ** มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟิสิกส์อตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟิสิกส์อตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นคือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟิสิกส์อตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีทวิปัจจัยของ เฮอร์ เบอร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) ซึ่งแบ่งปัจจัยจูงใจเป็น 2 ปัจจัยใหญ่ คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน สถานะของอาชีพ นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงานและวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา จำแนกแนวคิดดังกล่าว เป็นปัจจัยย่อย 6 ประการได้แก่

1) ความรับผิดชอบและลักษณะของงานที่ทำ จากผลการศึกษาพบว่า งานที่กรมศุลกากรกำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการอุตสาหกรรมฟิสิกส์อตราศุลกากร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

2) การได้รับการยอมรับนับถือ จากผลการศึกษาพบว่า การได้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการอุทธรณ์พิกต์อัตราศาลการได้การยอมรับนับถือ อยู่ในระดับที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

3) ความก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงาน จากผลการศึกษาพบว่า การได้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการอุทธรณ์พิกต์อัตราศาลการมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ อยู่ในระดับที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

4) ค่าตอบแทน ความเป็นอยู่ส่วนตัว จากผลการศึกษาพบว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความเหมาะสม อยู่ในระดับที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

5) สภาพการทำงาน และความสัมพันธ์ภายในองค์กร จากผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสม อยู่ในระดับที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9 และมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาภายในองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

6) นโยบายและการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา จากผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารของหน่วยงานต้นสังกัดสามารถสร้างแรงจูงใจ ให้เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการนำนโยบาย การพัฒนาการอุทธรณ์พิกต์อัตราศาลการไปปฏิบัติได้ อยู่ในระดับที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

นอกจากนี้ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าวยังสอดคล้องกับตัวแบบด้านการพัฒนาองค์กร (Organization Development Model) ของวอร์เชก จันทรศร ที่เชื่อว่าการนำนโยบายมาปฏิบัติให้บังเกิดความสำเร็จน่าจะเป็นเรื่องของการจูงใจ การใช้ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การสร้างความผูกพันของสมาชิกในองค์กร การทำให้ผู้ปฏิบัติตระหนักในความสำคัญของนโยบายและเห็นความสำเร็จของนโยบายคือความสำเร็จของผู้ปฏิบัติและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนจึงน่าจะส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติมากกว่ากลยุทธ์อื่น ๆ

ปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกต์อัตราศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ เป็นไปทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษาของ เปรมฤดี ธรรมฤๅษ (2550) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงาน และปัจจัยพฤติกรรมการทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกลุ่มงานพิกต์อัตราศาลการ กรมศาลการ ผลจากการศึกษาพบว่าข้าราชการกลุ่มงานพิกต์อัตราศาลการ กรมศาลการ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัยลักษณะงานมีความสำคัญต่อข้าราชการ และงานที่ต้องใช้ทักษะหลากหลายมีความสำคัญต่อตนเองในระดับมาก ข้าราชการกลุ่มงานพิกต์อัตราศาลการส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานในระดับดี มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ได้รับความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และความเกี่ยวข้องสัมพันธ์

กับหน่วยงานส่วนอื่นในระดับมาก สำหรับการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ความก้าวหน้าในงาน และธรรมเนียมในองค์กร ข้าราชการกลุ่มงานพิทักษ์อัตรากำลังส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง

### 2.3 การอภิปรายผลแนวทางการปรับปรุงการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิทักษ์อัตรากำลังของกรมตุลาการไปปฏิบัติ

จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึกของเจ้าหน้าที่ประจำส่วนอุทธรณ์พิทักษ์อัตรากำลัง และผู้บริหารหน่วยงานระดับผู้อำนวยการส่วนขึ้นไปในกองพิทักษ์อัตรากำลัง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่า แนวทางการปรับปรุงที่สำคัญ คือการปรับปรุงด้านทรัพยากรของนโยบาย ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มบุคลากรในกระบวนการอุทธรณ์พิทักษ์อัตรากำลัง ให้เหมาะสมปริมาณงาน หรือการกำหนดคุณสมบัติของบุคลากรที่จะเข้ามาทำงานในกระบวนการอุทธรณ์พิทักษ์อัตรากำลังให้ชัดเจน สามารถคัดสรรบุคลากรของกรมตุลาการที่มีความรู้ความสามารถเพื่อเข้ามาทำงานในส่วนนี้ได้ ตามที่ความต้องการบุคลากรควรจะต้องมีประสบการณ์ในการทำงาน ความรู้ที่เหมาะสม เพื่อให้มาตรฐานการทำงาน และการตัดสินใจของบุคลากรไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ เอ็ดเวิร์ดส์ที่สาม ที่มีความเห็นว่า แม้ว่าคำสั่งหรือแนวนโยบายไปปฏิบัติจะมีความชัดเจนและมีการถ่ายทอดข้อความที่เที่ยงตรงเพียงใด หากผู้ที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติขาดทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานการนำนโยบายไปปฏิบัติก็อาจไม่มีประสิทธิผล ซึ่งทรัพยากรที่สำคัญในการนำนโยบายไปปฏิบัติหมายถึงรวมถึงจำนวนบุคลากรที่พอเหมาะและมีความชำนาญเพียงพอในการทำงาน และเป็นไปในทางเดียวกันกับตัวแบบด้านการจัดการ (Management Model) ของ วรเชษฐจันทร์ส ที่เชื่อว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับองค์การที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติว่ามีขีดความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความคาดหวังเพียงใด นโยบายที่จะประสบความสำเร็จได้จะต้องอาศัยโครงสร้างขององค์การที่เหมาะสม บุคลากรที่อยู่ในองค์การจะต้องมีความรู้ความสามารถทั้งทางด้านการบริหารและด้านเทคนิคอย่างเพียงพอ

แนวทางการปรับปรุงดังกล่าวเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษาของ บุษย์มาพร เกตน์อัครวินท์ (2559) ที่ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการจำแนกประเภทพิทักษ์อัตรากำลังล่วงหน้าของสำนักพิทักษ์อัตรากำลัง กรมตุลาการ ผลจากการศึกษาปริมาณงานและภาระงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีมากเมื่อเปรียบเทียบกับอัตรากำลังที่มีน้อย ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ทั้งในเรื่องของระยะเวลาดำเนินการและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความรู้ความสามารถเฉพาะ ทั้งในด้านความรู้ที่เกี่ยวกับสินค้าและความรู้ในการพิจารณาจำแนกประเภทพิทักษ์ มีผลต่อการพิจารณาจำแนกประเภทพิทักษ์ ของเจ้าหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลาการดำเนินการและความชัดเจนถูกต้องของผลในการพิจารณา

### 3. ข้อเสนอแนะ

จากการผลการศึกษาเรื่อง การนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ ผู้ศึกษามีความคาดหวังที่จะเห็นกรมศุลกากรในฐานะหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญต่อการจัดเก็บภาษีอากร และอำนวยความสะดวกทางการค้า สามารถจัดเก็บภาษีเป็นไปตามเป้าหมาย และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เสียภาษีอันจะเป็นการเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศ จึงมีข้อเสนอแนะสำหรับเป็นแนวทางให้กับองค์กร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ ดังนี้

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

##### 3.1.1 ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1) ด้านทรัพยากรของนโยบาย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเพิ่มบุคลากรในกระบวนการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรให้เหมาะสมกับปริมาณงาน และกำหนดคุณสมบัติของบุคลากรที่จะเข้ามาทำงานในกระบวนการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรให้ชัดเจน ควรจะต้องมีประสบการณ์ในการทำงาน และความรู้ที่เหมาะสม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเร่งปรับเปลี่ยนวิธีการจัดเก็บข้อมูลแบบเอกสาร ไปเป็นการจัดเก็บแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ลงบนระบบ Cloud storage เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้น และการเข้าถึง รวมไปถึงการนำเทคโนโลยี AI (Artificial Intelligence) เข้ามาประยุกต์ใช้ พร้อมแก้ไขระเบียบปฏิบัติ เพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานในรูปแบบใหม่ ไม่ว่าจะเป็นการยกเลิกเอกสาร การประชุมผ่าน Video Conference รวมไปถึงสนับสนุนอุปกรณ์ และเทคโนโลยีสำหรับการดำเนินกระบวนการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรในช่วงเปลี่ยนผ่านจากการจัดเก็บข้อมูลแบบเอกสาร ไปเป็นแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์

2) ด้านการสื่อสารและการบังคับให้เป็นไปตามนโยบาย ผู้บริหารควรกำหนดหน้าที่ที่ชัดเจน ให้แก่หน่วยงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงเป้าหมายด้านระยะเวลา เพื่อให้การได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรครบถ้วนและรวดเร็ว ซึ่งอาจจะต้องกำหนดบทลงโทษต่อหน่วยงานที่ไม่ให้ความร่วมมือ

##### 3.1.2 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

1) ด้านการมีส่วนร่วมในชั้นปฏิบัติการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรปรับเปลี่ยนรูปแบบการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ทันสมัย เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึง และมีส่วนร่วมได้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันการเผยแพร่ข้อมูลไปยังประชาชนยังไม่มีดีเท่าที่ควร ประชาชนยังเข้าถึงข้อมูลได้ไม่เต็มที่ หากต้องการข้อมูลใดอาจต้องทำหนังสือร้องขอเป็นแต่ละกรณี



2) **ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผลหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินผลโดยตรง** เนื่องจากนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิคัดอัตราศาลการของกรมศาลการ เป็นนโยบายที่ให้ความสำคัญต่อการให้ความสำคัญเป็นธรรมแก่ผู้นำเข้า จึงควรอย่างยิ่งที่จะนำการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมของภาครัฐเข้ามาวิเคราะห์และวัดผลสำเร็จของนโยบายตามวัตถุประสงค์ของนโยบาย

### 3.1.3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ

1) **ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล** ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ควรเพิ่มโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงานแก่เจ้าหน้าที่ในกระบวนการอุทธรณ์พิคัดอัตราศาลการ มากกว่าหน่วยงานอื่น ๆ เนื่องจากการได้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการอุทธรณ์พิคัดอัตราศาลการ ถือเป็นการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าใจภาพรวมของขั้นตอนทางศาลการ ได้อย่างครบถ้วน อีกทั้งจะเป็นการแก้ปัญหาการขอย้ายไปหน่วยงานอื่น ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่ที่เข้ามาใหม่ต้องใช้เวลาในการฝึกฝนและเรียนรู้

2) **ด้านการสร้างแรงจูงใจจากผู้นำ** ผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจแก่เจ้าหน้าที่รายบุคคล เช่นการให้รางวัล หรือ คำชื่นชม เมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วง เนื่องจากค่าตอบแทนของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามโครงสร้างของเงินเดือนข้าราชการ จึงไม่มีค่าตอบแทนตามความยากง่ายของงาน หรือตามความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น เจ้าหน้าที่จะรู้สึกว่างานที่ทำมีความยาก และใช้ความรู้มากกว่า

## 3.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

3.2.1 **การกำหนดนโยบาย** ควรมีการบูรณาการร่วมกันของหน่วยงานทุกหน่วยงานตั้งแต่การเริ่มกำหนดนโยบาย เนื่องจากวัตถุประสงค์ของนโยบายพัฒนาการอุทธรณ์พิคัดอัตราศาลการ เป็นไปตามเจตนารมณ์ของ พ.ร.บ ศาลการ พ.ศ. 2560 ที่ต้องการให้ความสำคัญเป็นธรรมแก่ประชาชน เมื่อมีข้อโต้แย้งกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีเป้าหมายคือการพิจารณาค่าอุทธรณ์ให้แล้วเสร็จภายใน 180 วัน ดังนั้น การพัฒนากระบวนการอุทธรณ์พิคัดอัตราศาลการของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องได้ แต่ต้องได้รับความร่วมมือจากทุก ๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ปัญหาที่พบ คือ หน้าที่หลักของเจ้าหน้าที่ตามด้านศาลการ หรือกองตรวจสอบอากรคือการจัดเก็บอากรให้ได้ตามเป้าหมาย ดังนั้นการกำหนดนโยบายจึงต้องมีความชัดเจนในการสื่อสารและการบังคับใช้เกี่ยวกับนโยบายมายังระดับปฏิบัติการ เพื่อลดสับสนในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

3.2.2 **การนำนโยบายไปปฏิบัติ** ควรมีการให้ความรู้และสร้างความเข้าใจที่ตรงกันให้กับผู้นำนโยบายไปปฏิบัติก่อนการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยใช้เวลาในการเตรียมความพร้อมและเตรียมองค์ความรู้ก่อนการนำนโยบายไปปฏิบัติ เนื่องจากแนวทางในการดำเนินนโยบาย

การพัฒนาการอุทธรณ์พิทักษ์อัตราสกุลการ เป็นไปตาม พ.ร.บ. สุลการ พ.ศ. 2560 ที่กำหนดไว้อย่างกว้าง ๆ มาตรฐานที่เกิดขึ้นจึงเกิดขึ้นจากตัวบุคลากรที่เข้ามารับตำแหน่งในแต่ละวาระ เช่น ตัวแทนจากหน่วยงานจากภายในนอกที่เข้ามาเป็นคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์แนวทางในการดำเนินนโยบาย ไม่มีคู่มือให้ปฏิบัติตามที่ชัดเจน แนวทางการดำเนินงานในบางครั้งจึงอาจต้องอ้างอิงจากกฎหมายอื่น หรือข้อมูลจากภายนอกที่เป็นสากล

**3.2.3 การประเมินผลนโยบาย** ควรมึนโยบายเกี่ยวกับการประเมินผลการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิทักษ์อัตราสกุลการ ไปปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม มีการกำหนดเป็นกฎหมายที่มีการบังคับใช้ มีความเป็นมาตรฐานและได้รับการยอมรับทางวิชาการทั้งโดยการประเมินจากภายในโดยผู้กำหนดนโยบาย และผู้นำนโยบายไปปฏิบัติเอง การประเมินจากภายนอกโดยหน่วยงานวิชาการ สถาบันการศึกษาหรือหน่วยงานภายนอก การประเมินจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงภาคประชาชน ซึ่งจะนำไปสู่การวัดและประเมินผลสำเร็จของการพัฒนาการอุทธรณ์พิทักษ์อัตราสกุลการอย่างเป็นระบบ

### 3.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

**3.3.1 ศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการอุทธรณ์พิทักษ์อัตราสกุลการ** โดยศึกษาวิธีการจัดเก็บข้อมูล รวมไปถึงการสนับสนุนอุปกรณ์ และเทคโนโลยี สำหรับการดำเนินกระบวนการอุทธรณ์พิทักษ์อัตราสกุลการในช่วงเปลี่ยนผ่านจากการจัดเก็บข้อมูลแบบเอกสาร ไปเป็นแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาที่แท้จริงที่เกิดขึ้น และเสนอแนะแนวทางการปรับปรุง

**3.3.2 ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิทักษ์อัตราสกุลการไปปฏิบัติ** โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบริษัทเอกชน ซึ่งได้เคยยื่นอุทธรณ์พิทักษ์อัตราสกุลการ เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาที่แท้จริงที่เกิดขึ้นของการมีส่วนร่วมในกระบวนการอุทธรณ์พิทักษ์อัตราสกุลการ เพื่อหาแนวทางแก้ไขและปรับเปลี่ยนแนวทางการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน

**3.3.3 ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการอุทธรณ์พิทักษ์อัตราสกุลการ กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่น** เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการอุทธรณ์พิทักษ์อัตราสกุลการ

**3.3.4 ศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการอุทธรณ์พิทักษ์อัตราสกุลการ กับกระบวนการอุทธรณ์ในหน่วยราชการงานอื่น** เช่น กระบวนการอุทธรณ์การประเมินภาษีสรรพสามิตของกรมสรรพสามิต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการอุทธรณ์ให้มีความทัดเทียมกัน

บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กิติ พยัคคานนท์. (2532). *เทคนิคการสร้างภาวะผู้นำ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เซชฐสตูดิโอ.
- กิติมา ปรีดีดิกลง. (2529). *ทฤษฎีการบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ชนะการพิมพ์.
- กฤต ธรรมศิริ. (2542). *การอุทธรณ์การประเมินภาษีศุลกากรของผู้นำของเข้า*. (ปริญญาานิพนธ์  
นิติศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง . (2550). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2559. (2559, 26 ธันวาคม).  
*ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 136 ตอนที่ 57 ก, หน้า 1.
- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2557). *ความตกลงว่าด้วยการอำนวยความสะดวกทางการค้า  
ภายใต้องค์การการค้าโลก*. เข้าถึงได้จาก  
<https://www.thaifta.com/ThaiFTA/Portals/.pdf>
- กรมศุลกากร. (2559). *ความสำคัญและความเป็นมาของ FTA*. เข้าถึงได้จาก  
[https://www.customs.go.th/content\\_with\\_menu1\\_group\\_link.php?ini\\_content=fta\\_and\\_wto\\_160809\\_01&ini\\_menu=menu\\_interest\\_and\\_law\\_160421\\_03&ini\\_content\\_group=usage\\_fta\\_and\\_wto\\_01&lang=th&left\\_menu=menu\\_interest\\_and\\_law\\_160421\\_03\\_160928\\_01](https://www.customs.go.th/content_with_menu1_group_link.php?ini_content=fta_and_wto_160809_01&ini_menu=menu_interest_and_law_160421_03&ini_content_group=usage_fta_and_wto_01&lang=th&left_menu=menu_interest_and_law_160421_03_160928_01)
- กรมศุลกากร. (2561). *ประวัติกรมศุลกากร*. เข้าถึงได้จาก  
[https://www.customs.go.th/cont\\_strc\\_simple.php?top\\_menu=menu\\_about&left\\_menu=menu\\_about\\_160421\\_01\\_160421\\_04&ini\\_menu=menu\\_about\\_160421\\_01&ini\\_content=about\\_160426\\_01&lang=th&left\\_menu=menu\\_about\\_160421\\_01\\_160421\\_04](https://www.customs.go.th/cont_strc_simple.php?top_menu=menu_about&left_menu=menu_about_160421_01_160421_04&ini_menu=menu_about_160421_01&ini_content=about_160426_01&lang=th&left_menu=menu_about_160421_01_160421_04)
- กรมศุลกากร. (2562). *การอุทธรณ์การประเมินอากรตามพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560*. เข้าถึงได้จาก  
[www.customs.go.th/list\\_multi\\_tab.php?link=cont\\_xsimple.php&ini\\_menu=menu\\_customs\\_value&left\\_menu=menu\\_duty\\_appeal&ini\\_tab=menu\\_duty\\_appeal&ini\\_content=duty\\_appeal\\_160928\\_01&tab=menu\\_duty\\_appeal\\_160928\\_01&&tab=menu\\_duty\\_appeal\\_160928\\_01&xleft\\_menu=menu\\_duty\\_appeal\\_160928\\_01](http://www.customs.go.th/list_multi_tab.php?link=cont_xsimple.php&ini_menu=menu_customs_value&left_menu=menu_duty_appeal&ini_tab=menu_duty_appeal&ini_content=duty_appeal_160928_01&tab=menu_duty_appeal_160928_01&&tab=menu_duty_appeal_160928_01&xleft_menu=menu_duty_appeal_160928_01)
- กรมศุลกากร. (2562). *รู้จักองค์การศุลกากรโลก*. สืบค้นจาก  
[http://brussels.customs.go.th/content\\_with\\_menu1.php?ini\\_menu=menu\\_about\\_wco](http://brussels.customs.go.th/content_with_menu1.php?ini_menu=menu_about_wco)

&ini\_content=about\_wco\_160203\_01&lang=th&root\_left\_menu=menu\_about\_wco  
&left\_menu=menu\_aboutwco\_001

กรมศุลกากร. (2564). *โครงสร้างการบริหารงาน*. เข้าถึงได้จาก

[https://www.customs.go.th/content\\_with\\_menu2.php?top\\_menu=menu\\_about&left\\_menu=menu\\_about\\_160421\\_01\\_160421\\_03&ini\\_menu=menu\\_about\\_160421\\_01&ini\\_page=cont\\_strc\\_pure\\_last\\_image.php&objname=about\\_160426\\_02&lang=th&left\\_menu=menu\\_about\\_160421\\_01\\_160421\\_03](https://www.customs.go.th/content_with_menu2.php?top_menu=menu_about&left_menu=menu_about_160421_01_160421_03&ini_menu=menu_about_160421_01&ini_page=cont_strc_pure_last_image.php&objname=about_160426_02&lang=th&left_menu=menu_about_160421_01_160421_03)

กรมศุลกากร. (2564). *วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ค่านิยมองค์กร*. เข้าถึงได้จาก

[https://www.customs.go.th/content\\_with\\_menu1.php?top\\_menu=menu\\_about&left\\_menu=menu\\_about\\_160421\\_02\\_160421\\_01&ini\\_menu=menu\\_about\\_160421\\_02&ini\\_content=vision\\_mission\\_strategy&lang=th&left\\_menu=menu\\_about\\_160421\\_02\\_160421\\_01](https://www.customs.go.th/content_with_menu1.php?top_menu=menu_about&left_menu=menu_about_160421_02_160421_01&ini_menu=menu_about_160421_02&ini_content=vision_mission_strategy&lang=th&left_menu=menu_about_160421_02_160421_01)

กล้า ทองขาว. (2548). *การนำนโยบายและแผนการศึกษาไปปฏิบัติ: แนวคิดทฤษฎีและแนวทางการดำเนินงาน*. นนทบุรี: สำนักวิชาการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

กองยุทธศาสตร์ และแผนงาน กรมศุลกากร. (2563). *แผนปฏิบัติการระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) กรมศุลกากร*. เข้าถึงได้จาก

[https://www.customs.go.th/data\\_files/7ddea728d970d00c38dbb32ae0ad218e.pdf](https://www.customs.go.th/data_files/7ddea728d970d00c38dbb32ae0ad218e.pdf)

โควิน คลังแสง. (2536). *การสร้างชุดพัฒนาตนเอง เรื่อง เทคนิคในการจูงใจในการทำงานสำหรับผู้บริหารวิชาการในสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา*. (ปริญญาานิพนธ์การศึกษาศุขฉุภัณฑ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

จุมพล หนิมพานิช. (2554). *การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ มุมมองในทัศนะทางรัฐศาสตร์การเมืองและรัฐประศาสนศาสตร์ การบริหารและกรณีศึกษาของไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฉอาน วุฑฒิกกรมรักษา. (2526). *ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการสร้างงานในชนบทศึกษา เฉพาะ โครงสร้างที่ได้รับรางวัลดีเด่นของ ศ.คุ้งพยอม อ.บ้านโป่ง จ.ราชบุรี*. (ปริญญาานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ชลียา ค่านทิพารักษ์. (2543). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลในศูนย์ป้องกันและควบคุมโรคมะเร็งส่วนภูมิภาค สถาบันมะเร็งแห่งชาติ กรมการแพทย์*. (ปริญญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ชาญเดช วีรกุล. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับขวัญในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 5 (จังหวัดอุบลราชธานี)*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ชาญศิลป์ วาสนุญา. (2546). *แรงจูงใจและความต้องการความสมหวังในชีวิตของการเป็นคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. (ปริญญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ:
- ชัยยุทธ คำคุณ. (2560). *แนวทางในการพัฒนากระบวนการทางศุลกากรเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระหลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร). กรุงเทพฯ: วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- จุนิตา ปัตตานี. (2546). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ณรงค์ วารีชล. (2551). *การมีส่วนร่วมของกรรมการชุมชนในการพัฒนาเทศบาลคู่มือผู้นำอยู่. กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบางพระ*. (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา: ชลบุรี.
- ถวิล เกื้อกุลวงศ์. (2528). *การจูงใจเพื่อผลงาน*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ดารารัตน์ แก้วสลับสี. (2542). *ศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ กรณีการรวมกลุ่มอาชีพ โครงการไทยช่วยไทย กรมประชาสัมพันธ์*. (สารนิพนธ์การศึกษาลังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดำรงศักดิ์ จงวิบูลย์. (2543). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ทานตะวัน อินทร์จันทร์. (2546). *การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชนย่อยในเขตเทศบาลเมืองลำพูน*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ทวีทอง หงษ์วิวัฒน์. (2527). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา*. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภณการพิมพ์.
- ชั้นภัทร โคตรสิงห์. (2556). *การนำนโยบายโฉมหน้าประชาชนไปปฏิบัติ*. (ปริญญาานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต).  
กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นพดล อุดมวิศวกุล. (2560). *การเข้าสู่วาระนโยบายสาธารณะ*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- บุญย์มาพร เกตน์อัครวินท์. (2559). *แนวทางการพัฒนาการให้บริการจำแนกประเภทพิทักษ์อัตร  
บุคลากรล่วงหน้าของสำนักพิทักษ์อัตรบุคลากร กรมบุคลากร*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เปรมฤดี ธรรมฤาษ. (2550). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกลุ่มงานพิทักษ์อัตรบุคลากร กรมบุคลากร*.  
(ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประณยา ชัยรังษี, เสน่ห์ จุ้ยโต, และชินรัตน์ สมสืบ (2556). *การนำนโยบายการพัฒนาสังคมไป  
ปฏิบัติ*. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 11(2).
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2528). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมเพื่อพัฒนาชนบท*. กรุงเทพฯ:  
สถาบันไทยคดีศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรีดา เจษฎารางกุล. (2550). *การมีส่วนร่วมของกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชนในเขต  
เทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกาจังหวัดปทุมธานี*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิต). วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ. (2541). *กระบวนการพัฒนาและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา*.  
กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- เนตรนภา จัฒติศ. (2561). *การนำนโยบายการพัฒนาประเทศตามโครงการไทยนิยมยั่งยืนไปปฏิบัติใน  
จังหวัดพะเยา*. (ปริญญาานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต).  
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พนัส หันนาคนิ. (2542). *ประสบการณ์ในการบริหารบุคลากร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรรณราย ทรัพย์ประภา. (2529). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร.
- พัทธา สายหู. (2529). *กลไกของสังคม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรรณราย ทรัพย์ประภา. (2529). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร.

- พวงทอง โยธาใหญ่. (2545). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น  
กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560. (2560, 17 พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 134 ตอนที่ 53 ก, หน้า 38.
- พิรพล ไชยพงศ์. (2539). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับชีวิตร่างกาย  
และทรัพย์สินของประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลอ้อมน้อย อำเภอ กระทุ่มแบน  
จังหวัด สมุทรสาคร*. (ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต).
- ชลบุรี: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์. (2544). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจ*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ:  
เท็กซ์แอนด์ เจอร์นัล.
- พูลสุข สังข์รุ่ง. (2550). *มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: บี เคอินเตอร์ ปรินท์.
- ไพรัตน์ เตชะรินทร์. (2527). *นโยบายและกลวิธีการมีส่วนร่วมของชุมชนในยุทธศาสตร์การพัฒนา ปัจจุบัน  
ของประเทศไทยในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา*. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภการพิมพ์.
- นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์. (2527). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์  
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มานิช รอดสม. (2561). *ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายศุลกากร และกฎหมายว่าด้วยพิธีการศุลกากร*. (ม.ป.พ.).
- ยุพิน ระพีพันธุ์. (2544). *ความรู้ ทัศนคติและการจัดการที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการ ชุมชน  
ในการจําแนกประเภทมูลฝอยที่ใช้ในชีวิตประจำวันก่อนทิ้งในเขตเทศบาลเมือง พันธ์ อำเภอมัน  
นิคม จังหวัดชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์พัฒนาชุมชนมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์:  
กรุงเทพฯ.
- เขวามาลัย จ้อยจุฬี. (2542). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นต่อการจัดการมูลฝอย: ศึกษาเฉพาะกรณี  
เทศบาลตำบลแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต).  
มหาวิทยาลัยเกริก: กรุงเทพฯ.
- เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ. (2551). *การนำนโยบายไปปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: บพิชการพิมพ์.
- วรเดช จันทรศร. 2551. *ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: สมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัยไทย
- วรรณิการ์ ภูมิวงศ์พิทักษ์. (2540). *ปัญหาและอุปสรรคของการมีส่วนร่วมของประชาชนใน  
โครงการครอบครัวและชุมชนพัฒนา: ศึกษาเฉพาะกรณีชุมชนดวงแขเขตปทุมวัน*



- กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วินิต วิไลวงษ์วัฒนพิง. (2551). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานีอนามัยระดับตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วันชัย วัฒนศัพท์. (2544). *คู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจของชุมชน*. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- วันวิมล พึ่งประดิษฐ์. (2564). “จำกัด” เพื่อเปิดโอกาส: ว่าด้วยการแก้ไขข้อ 8 ของอนุสัญญาาระบบฮาร์โมไนซ์. เข้าถึงได้จาก [https://ctat.or.th/admin/fileuploads/contents/2021-04-23T10-26-34\\_A3\(1\).pdf](https://ctat.or.th/admin/fileuploads/contents/2021-04-23T10-26-34_A3(1).pdf)
- ศิริพร จันทร์ศรี. (2550). *การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนที่มีระดับการรับรู้ความสามารถ ของตนแตกต่างกัน*. (ปริญญาโทศึกษามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร.
- ศิริโสภาคย์ บูรพาเดชะ. (2528). *จิตวิทยาธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2538). *นโยบายสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ส่วนโครงสร้างอัตราอากร สำนักพิศัตต์อัตราศุลกากร. (2559). *ประกาศกระทรวงการคลังสำหรับ AHTN 2017 จำนวน 25 ฉบับ พร้อมคำชี้แจง*. เข้าถึงได้จาก <https://www.thaiFTA.com/ThaiFTA/Portals/.pdf>
- สมชาย รัตนภาสกร, พ.จ.ต. (2550). *การศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนด้านการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบางนาง อำเภอบางน้ำผึ้ง จังหวัดชลบุรี*. (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต).  
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา: ชลบุรี.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). *การบริหาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- สมพร สุทัศน์ย์. (2542). *มนุษยสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมลักษณ์ ไชยเสริฐ. (2549). *การพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนในคณะกรรมการตรวจสอบติดตามการบริหารงานตำรวจนครบาล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

- สมยศ นาวิการ.(2540).การบริหารและพฤติกรรมองค์กร เรื่องการจูงใจ:จากแนวความคิดไปสู่การ.  
ประยุกต์ใช้ กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์บรรณกิจ
- สร้อยตระกูล (ดิวยานนท์) อรรถมานะ. (2542). พฤติกรรมองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:  
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานที่ปรึกษาการศุลกากร ณ กรุงบรัสเซลส์. (2562). รายงานความคืบหน้าการแก้ไขปรับปรุง  
อนุสัญญาเกียวโตฯ. เข้าถึงได้จาก  
[http://brussels.customs.go.th/data\\_files/ca638312cf4d6423176844a9877e07fe.pdf?fbclid=IwAR1c3o9X4U1\\_kCp5\\_MERbDHzbBoz8wxx0FHJ2UO8dOP2ZDTdBmWEfdBLLqU](http://brussels.customs.go.th/data_files/ca638312cf4d6423176844a9877e07fe.pdf?fbclid=IwAR1c3o9X4U1_kCp5_MERbDHzbBoz8wxx0FHJ2UO8dOP2ZDTdBmWEfdBLLqU)
- สำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรี. (2548). คู่มือการมีส่วนร่วมสำหรับประชาชนตามระเบียบสำนัก  
นายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548. กรุงเทพฯ:  
ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.
- สุชาดา สุขบำรุงศิลป์. (2553). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนวิศวกรรมแหลมฉบัง  
จังหวัดชลบุรี. (งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุธี ศรสวรรค์. (2538). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของมุสลิม: ศึกษา  
เฉพาะกรณีตำบลคลองตะเคียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.  
(ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคมมหาบัณฑิต).สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์:  
กรุงเทพฯ.
- สุทัน ทวางศ์มา. (2544). การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดทำแผนแก้ไขปัญหาสาธารณสุขของ  
หมู่บ้าน บ้านแม่คำ ตำบลเสริมซ้าย อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง. เชียงใหม่: บัณฑิต  
วิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุเมธ เดียวอิสระ. (2527). พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: ศิลปบรรณ.
- สุวรรณ พินตานนท์. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งขององค์การบริหารส่วนตำบล สำนัก  
พัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น  
กระทรวงมหาดไทย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อาสาธาภิบาลดินแดน.
- เสน่ห์ จุ้ยโต. (2553). การพัฒนาขีดสมรรถนะบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.วารสาร  
การจัดการสมัยใหม่ , 8. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- เอกชัย ก็สุขพันธ์. (2538). การบริหาร: ทักษะและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุขภาพใจ.
- เอนกกุล กรีแสง. (2520). จิตวิทยาการศึกษา . กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พินเนศ.

อาภรณ์พันธ์ จันทร์สว่าง. (2522). *คำบรรยายลักษณะวิชาทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน 2.ภาค การศึกษาที่ 2*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรรรรณ เพ็ญสุภา. (2558). *ประสิทธิผลของการสื่อสารยุทธศาสตร์ภายในองค์การของกรม สุลกากร*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต).  
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

Best W. John. (1997). *Research in Education*. Boston MA. : Allyn and Bacon.

Frederick Herzberg. (1959). *The Motivate to Work*. New York: John Wiley.

Van Meter, Donald S. and Carl E. Van Horn. (1975). The Policy Implementation Process:  
A Conceptual Framework. *Administration & Society*. Vol 6,4

Walter Williams. (1975). *Implementation Analysis and Assessment Policy Analysis*. (P.531-566)





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

### แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ใช้สำหรับการสอบถามความคิดเห็นข้าราชการของหน่วยงานภายในกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับ การอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร
2. แบบสอบถามนี้ มีจำนวน 5 หน้า ประกอบด้วย 3 ส่วน
  - ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล
  - ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติ
  - ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติในการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรไปปฏิบัติไปปฏิบัติ

ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ  
ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

นายวิภาคย์ มุกนพรัตน์

นักศึกษาปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

โทรศัพท์ 089-1473208

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ข้าราชการ)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ไม่เกิน 30 ปี  31-40 ปี  41 – 50 ปี  51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
  - ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี
  - ปริญญาโท  ปริญญาเอก
4. ระดับตำแหน่ง
  - ปฏิบัติการ  ชำนาญการ  หัวหน้าฝ่าย  อำนวยการส่วน
5. อายุราชการ
  - ไม่เกิน 5 ปี  5 -10 ปี  10 – 15 ปี  15 ปีขึ้นไป
6. หน่วยงานของท่านมีความเกี่ยวข้องกับการอุทธรณ์พิทักษ์สิทธิราชการอย่างไร
  - หน่วยงานประเมินอากร (กตอ. กสป. สกท. สดม. สทก. สสล. สทบ. สสภ.)
  - หน่วยงานพิจารณาคำอุทธรณ์ (กกรม. กพก. กมพ.)

## ส่วนที่ 2 การสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว และกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

### 2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ประเด็นคำถาม	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
1. นโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร มีความสอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้น					
2. วัตถุประสงค์ของนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร มีความชัดเจน					
3. แนวทางในการดำเนินนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร มีความชัดเจน และมีมาตรฐาน					
4. กระบวนการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร ได้รับสนับสนุนด้านงบประมาณ มีอุปกรณ์ เครื่องมือ และเทคโนโลยีสำหรับการดำเนินงานอย่างเหมาะสม					
5. กระบวนการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร มีเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม					
6. ผู้กำหนดนโยบายมีความชัดเจนในการสื่อสาร และการบังคับใช้เกี่ยวกับนโยบายมายังระดับปฏิบัติการ					
7. เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตราศุลกากร					
8. ลักษณะของโครงสร้างขององค์กรมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน					
9. การนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมพิกัดอัตรา					



บุคลากรไปปฏิบัติ ได้รับการร่วมมือจากภาคเอกชน					
10. เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการมีความรู้ความยอมรับ ต่อนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิทักษ์อัตราศุลกากร					

## 2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

ประเด็นคำถาม	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห ็น ด้ ว ย มา ก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
11. ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ นโยบาย การพัฒนาการอุทธรณ์พิทักษ์อัตราศุลกากรของกรม ศุลกากร ได้อย่างเต็มที่					
12. ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการอุทธรณ์พิทักษ์ อัตราศุลกากรได้อย่างเต็มที่					
13. ประชาชนเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากนโยบายการ พัฒนาการอุทธรณ์พิทักษ์อัตราศุลกากร					
14. ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินผลสำเร็จใน การนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิทักษ์อัตร าศุลกากรไปปฏิบัติ					

### 2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ

ประเด็นคำถาม	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
15. งานที่กรมศุลกากรกำหนดให้เจ้าหน้าที่ใน กระบวนการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร มีความ เหมาะสม และสามารถปฏิบัติหน้าที่ในงานที่ รับผิดชอบได้ดี					
16. การได้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการอุทธรณ์ พิกัดอัตราศุลกากรถือเป็นการพัฒนาตนเอง และทำ ให้เกิดความภูมิใจ					
17. การได้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการอุทธรณ์พิกัด อัตราศุลกากรมีโอกาสดำเนินงานในอาชีพ					
18. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานเมื่อ ดำเนินงานสำเร็จ					
19. ค่าตอบแทนที่ได้รับการปฏิบัติหน้าที่มีความ เหมาะสม					
20. สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสม					
21. มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และ ผู้บังคับบัญชาภายในองค์กร					
22. ผู้บริหารของหน่วยงานต้นสังกัดสามารถสร้าง แรงจูงใจ ให้เจ้าหน้าที่ โดยการให้รางวัล กำชับชม เมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วง					

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟิสิกส์อุตสาหกรรมไปปฏิบัติ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว และกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

#### 3.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการนำนโยบายการพัฒนาการอุตสาหกรรมฟิสิกส์อุตสาหกรรมไปปฏิบัติ

ประเด็นคำถาม	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
1. ปริมาณงานที่พิจารณาอุตสาหกรรมแล้วเสร็จมีเพิ่มขึ้น					
2. การนำคำวินิจฉัยอุตสาหกรรมไปฟ้องเป็นคดี เนื่องจากคณะกรรมการฯ มิได้พิจารณาอุตสาหกรรมให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา 180 วัน มีปริมาณลดลง					
3. การนำคำวินิจฉัยอุตสาหกรรมไปฟ้องเป็นคดี เนื่องจากผู้อุตสาหกรรมไม่พอใจคำวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาอุตสาหกรรม มีปริมาณลดลง					
4. รายละเอียดการพิจารณาอุตสาหกรรมฟิสิกส์อุตสาหกรรมอุตสาหกรรมมีข้อกำหนดประกอบการพิจารณา ที่ถูกต้อง					
5. รายละเอียดการพิจารณาอุตสาหกรรมฟิสิกส์อุตสาหกรรมมีรายละเอียดของสินค้า ครบถ้วน					
6. รายละเอียดการพิจารณาอุตสาหกรรมฟิสิกส์อุตสาหกรรมมีเหตุผลประกอบการพิจารณา ทุกประเด็น					

### 3.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัดอัตรา ศาลการไปปฏิบัติ

ประเด็นคำถาม	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
7. ประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อกระบวนการอุทธรณ์ พิกัดอัตราศาลการของกรมศาลการ					
8. ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของ การอุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการของกรมศาลการ					
9. การพิจารณาอุทธรณ์ของคณะกรรมการพิจารณา อุทธรณ์แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด 180 วัน					
10. ปริมาณงานที่อยู่ในกระบวนการพิจารณา อุทธรณ์พิกัดอัตราศาลการ เหลือค้างไม่กินร้อยละ 60 ของจำนวน ค้างค้างในปีก่อนหน้า					



ภาคผนวก ข  
แบบสัมภาษณ์

## แบบสัมภาษณ์

เรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัตอัตรา  
ศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ

### คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์นี้ใช้สำหรับการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ และผู้บริหารประจำส่วนอุทธรณ์พิกัตอัตรา  
ศาลการ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัตอัตราศาลการ  
ของกรมศาลการไปปฏิบัติ และข้อเสนอแนะในการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิกัตอัตรา  
ศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ

2. แบบสอบถามนี้ มีจำนวน 2 หน้า ประกอบด้วย 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงการนำนโยบายการ  
พัฒนาการอุทธรณ์พิกัตอัตราศาลการของกรมศาลการไปปฏิบัติ

ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ  
ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

นายวิภาคย์ มุกนพรัตน์

นักศึกษาปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

โทรศัพท์ 089-1473208

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล**

ชื่อ-สกุล ของผู้ให้สัมภาษณ์ \_\_\_\_\_

อายุ \_\_\_\_\_ ปี ตำแหน่ง \_\_\_\_\_ วันที่สัมภาษณ์ \_\_\_\_\_

ความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมพิพิธภัณฑ์อัคราสุทธการ \_\_\_\_\_

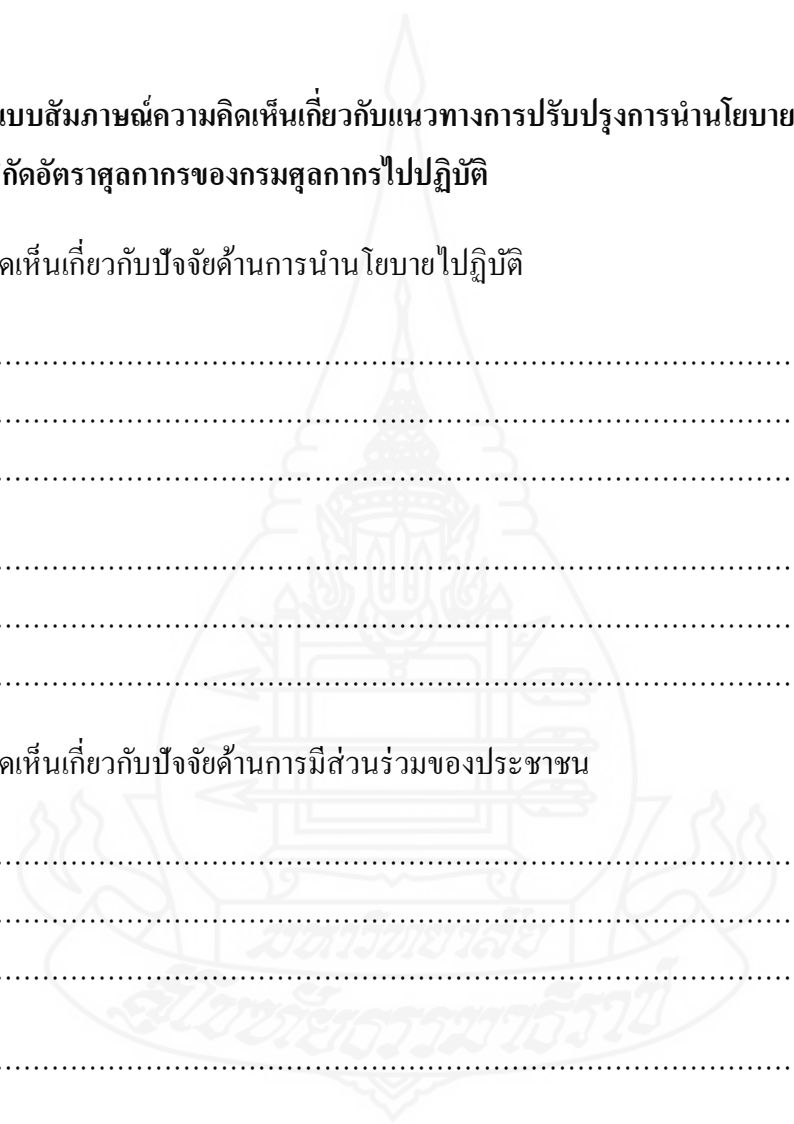
**ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงการนำนโยบายการพัฒนาการ  
อัคราสุทธการพิพิธภัณฑ์อัคราสุทธการของกรมศิลปากรไปปฏิบัติ**

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. อะไรเป็นอุปสรรคของการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิทักษ์อัตราศาลากรไปปฏิบัติ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. แนวทางการปรับปรุงในการนำนโยบายการพัฒนาการอุทธรณ์พิทักษ์อัตราศาลากรของกรม  
ศาลากรไปปฏิบัติ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายวิภาคย์ มุกนพรัตน์
วัน เดือน ปีเกิด	29 ตุลาคม 2526
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดยะลา
ประวัติการศึกษา	วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต วศ.บ. (อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จบการศึกษาปี พ.ศ. 2548 นิติศาสตรบัณฑิต น.บ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จบการศึกษาปี พ.ศ. 2560 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รป.ม. (บริหารรัฐกิจ) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จบการศึกษาปี พ.ศ. 2564
สถานที่ทำงาน	กองพิทักษ์อัตราบุคลากร กรมบุคลากร กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	นักวิชาการบุคลากร

