

**พัฒนาการของกรมศุลกากรอันเนื่องมาจากการปฏิรูป
ระบบการปฏิบัติงาน***
**THE DEVELOPMENT OF THE CUSTOMS DEPARTMENT THROUGH
OPERATIONAL SYSTEM REFORM**

ไพบุลย์ ผลดี

Paiboon Ponddee

สมิทธา จิตตลดากร

Samira Chittaladakorn

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

Western University, Thailand

E-mail: ponddee2592@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาพัฒนาการของกรมศุลกากรอันเนื่องมาจากการปฏิรูประบบการปฏิบัติงาน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยการพัฒนากกรมศุลกากรอันเนื่องมาจากการปฏิรูประบบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากร และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิรูประบบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรที่มีต่อการพัฒนาองค์การอันเนื่องมาจากการปฏิรูประบบการปฏิบัติงาน เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้กระบวนการวิจัยเชิงเอกสารนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า: กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานราชการสังกัดกระทรวงการคลังในฐานะผู้รับผิดชอบการค้าของประเทศ มีหน้าที่ในการควบคุมดูแลการค้าระหว่างชาติให้เป็นไปอย่างราบรื่น รวมทั้งการดูแลการค้านี้ให้เป็นไปตามระบบ กวดขันผู้นำเข้า – ส่งออก ให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ตลอดจนการกีดกันในการส่งเสริมการส่งออกสินค้าของประเทศ กรมศุลกากรจึงมีความจำเป็นจะต้องพัฒนาการดำเนินงานของกรมศุลกากรให้มีความคล่องตัว รวมทั้งปรับโครงสร้างพิภคอัตราภาษีศุลกากรให้ทัดเทียมกับระบบของนานาประเทศ โดยกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาที่สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ ได้แก่ การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน การปรับปรุงโครงสร้างและการบริหารราชการ การรื้อปรับระบบการเงินและการงบประมาณการสร้างระบบบริหารงานบุคคลและค่าตอบแทนใหม่ การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์วัฒนธรรมความโปร่งใส สอดคล้องกับระบบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรแนวใหม่ ด้วยภารกิจอันหลากหลาย การเสริมสร้างระบบราชการของกรมศุลกากร

* Received 3 May 2020; Revised 17 May 2020; Accepted 2 June 2020



ให้ทันสมัย การเปิดระบบราชการของกรมศุลกากรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงให้เห็นว่า พัฒนาการดังกล่าวของกรมศุลกากรอันเนื่องมาจากการปฏิรูประบบราชการของกรมศุลกากร ส่งผลให้ระบบบริการภาคเอกชน สนองตอบความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมทั้งสร้างความ โปร่งใสให้แก่ระบบราชการของกรมศุลกากร มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

คำสำคัญ: การปฏิรูประบบการปฏิบัติงาน, พัฒนาการ, ศุลกากร, องค์กร

Abstract

The objective of this research is 1) to study the development of the Customs Department by reforming the operating system, 2) to study the development factors of the Customs Department by reforming the operating system of the Customs Department, and 3) to study the reform guidelines. The operating system of the Customs Department on organizational development through operational system reform, is a qualitative research. By using the document research methodology to analyze the data.

the result of the research shows that: The Customs Department is a government agency under the Ministry of Finance as a responsible country for trade. Is responsible for smooth international trade supervision Including supervising this trade to be in accordance with the system Narrowing importers – exporters to comply with regulations Including activities to promote the country's exports The Customs Department therefore needs to improve the operations of the Customs Department to be more flexible. Including adjusting the tariff structure to be equal to the international system By establishing development strategies that are in line with bureaucratic reforms, such as changing processes and methods of work Structural adjustment and public administration Reengineering the financial and budgeting system, creating a new human resource management system and replacement cost Changing paradigm culture, transparency Consistent with the new customs department's operating system With various missions Strengthening the bureaucratic system of the Customs Department The opening of the bureaucratic system of the Customs Department to the people to participate shows that the development of the Customs Department by reforming the bureaucratic system of the Customs Department Resulting in the private service system Meet the satisfaction

of clients As well as creating transparency for the bureaucratic system of the Customs Department Increased efficiency.

Keywords: Bureaucratic Reform, Development, Customs, Organization

บทนำ

ในยุคสมัยที่ข่าวสารมีอิทธิพลต่อสังคม ทำให้การถ่ายทอดความรู้ วัฒนธรรม การเรียนรู้ซึ่งกันและกันของประชากรโลก ใกล้ชิดกันยิ่งขึ้น อำนาจของรัฐที่เป็นผู้ดูแล ประชาชนลดน้อยลง การแข่งขันกันในเรื่องผลประโยชน์อำนาจในกระแสโลกสูงขึ้น ตามกติกา เงื่อนไขของ ประเทศต่าง ในโลก ที่มีอิทธิพลต่อกัน เช่น ASIAN กระแสโลกาภิวัตน์ WTO IMF มีผลทำให้ประเทศไทยต้องปรับตัวให้ทันการแข่งขัน ข้าราชการเป็นกลไกสำคัญต่อการต่อสู้ แต่กลับเป็นตัวฉุดรั้งการพัฒนาการปรับตัว เพราะข้าราชการเป็นศูนย์กลางของอำนาจ กระบวนการตัดสินใจในสังคมข้าราชการมี โครงสร้างที่ซับซ้อนใหญ่โตเกินไป ทศนคติของ ข้าราชการซึ่งเป็นเจ้าขุนมูลนาย เป็นนายมากกว่าผู้ให้บริการ กฎระเบียบขั้นตอนของราชการ มีมาก ขาดความคล่องตัว ทำให้เกิดการบกพร่อง งานแต่ละกระทรวง กรม สร้างอาณาจักรเขต อำนาจของตน ไม่ประสานงานกัน เพื่อประโยชน์แห่งรัฐ มีการทุจริต คอร์รัปชัน จนเป็นเป็นเรื่อง ปกปิดธรรมดา ดังนั้นรัฐบาลทุกยุคทุกสมัย การปฏิรูประบบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากร ซึ่งจึงมุ่งเน้นที่จะปรับปรุงโครงสร้างแก้ไข เป็นนิมิตร์ใหม่ภายใต้รัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2560 เพื่อจะได้เป็นเครื่องมือที่ทรงประสิทธิภาพของรัฐบาลในการดำเนินการให้ เป็นไปตามนโยบาย บริหารประเทศ และทันกับชาวโลกในยุคโลกาภิวัตน์ แม้ว่าได้มีความพยายามปรับปรุงปฏิรูประบบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรมาเป็นเวลานาน โดยเฉพาะในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา ซึ่งก็ได้มีการแก้ไขปรับปรุงมาบ้างแล้ว เช่น การลดกำลังคน ส่งเสริมการให้บริการประชาชน ตั้งคณะกรรมการปฏิรูประบบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากร การกระจายงานให้เอกชน ดำเนินการการปรับปรุงระบบบริหารงานบุคคล อย่างไรก็ตามการดำเนินการดังกล่าวยังมี ปัญหาอุปสรรคอยู่หลายประการ ที่ทำให้การปฏิรูประบบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรยังไม่ บังเกิดผลอย่างจริงจังและขาดการติดตามประเมินผล จึงเป็นเรื่องที่หลายฝ่ายยังคงพยายาม คิดค้นวิธีการดำเนินการปฏิรูประบบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรอย่าง ต่อเนื่องตลอดมา (คณะกรรมการพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน, 2546)

กรมศุลกากรเป็น หน่วยงานงานของรัฐ มีภารกิจหลัก ในการบริหารจัดการด้านจัดเก็บ ภาษี ป้องกันและปราบปรามการลักลอบและหลีกเลี่ยงหนีศุลกากรส่งเสริมการส่งออกโดย มาตรการทางภาษี โดยคำนึงถึงความมั่นคงทาง เศรษฐกิจของประเทศเป็นหลัก มุ่งเน้น การบริหารการจัดการที่ดี ในการจัดระบบบริหารการจัดการ กรมศุลกากรให้มีประสิทธิภาพ และโปร่งใสสอดคล้องกับระบบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรแนวใหม่ ด้วยภารกิจอัน



หลากหลายของกรมศิลปากร ท่ามกลางข้อจำกัดในการเพิ่มขึ้นของอัตราค่าจ้างและงบประมาณ แต่ด้วยความรู้ความสามารถและความตั้งใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับ รวมทั้งความร่วมมือและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้ประกอบการที่มีต่อกรมศิลปากร ทำให้การดำเนินงานของกรมศิลปากรสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจที่กำหนดไว้ การพัฒนากรมศิลปากร ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักของประเทศที่มีภารกิจ ที่สำคัญต่อการจัดเก็บภาษี อันมีผลต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศจึงเป็นหน่วยงานที่สำคัญที่จะต้องได้รับการพัฒนา เพื่อให้ทัดเทียมกับหน่วยงานในประเทศและต่างประเทศ ในฐานะที่ผู้ศึกษาวิจัยได้ปฏิบัติหน้าที่ ในกรมศิลปากรนี้มายาวนานและเฝ้าดูการพัฒนาการดังกล่าวตลอดมา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพัฒนาการของกรมศิลปากรอันเนื่องมาจากการปฏิรูประบบการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการพัฒนากรมศิลปากรอันเนื่องมาจากการปฏิรูประบบการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิรูประบบการปฏิบัติงานของกรมศิลปากรที่มีต่อการพัฒนาองค์การอันเนื่องมาจากการปฏิรูประบบการปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ได้กำหนดระเบียบวิธีการวิจัยหรือกระบวนการวิจัย โดยการใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยกระบวนการวิจัยเชิงเอกสาร นั้น โดยเบื้องต้นทางคณะผู้วิจัยได้ ดำเนินกระบวนการวิจัย ตามระเบียบวิธีการวิจัยหรือกระบวนการวิจัย โดยการใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยกระบวนการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัยเชิงเอกสาร โดยการทบทวนแนวความคิด แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ ขอบเขตของการวิจัยของกรมศิลปากร ในรอบปี 2561 (Bailey, A. C., 2007)

ผลการวิจัย

1. พัฒนาการของกรมศิลปากรอันเนื่องมาจากการปฏิรูประบบการปฏิบัติงาน พบว่า การปฏิรูประบบการปฏิบัติงานของกรมศิลปากร คือ การพัฒนาหรือปรับปรุงประสิทธิภาพของ กลไกของรัฐ ซึ่งครอบคลุมทั้งหน่วยงาน และข้าราชการ โดยการปรับปรุงโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ ลดจำนวนหรือขนาดของหน่วยงานและอำนาจหน้าที่ที่ซ้ำซ้อน งานบางอย่างถูกถ่ายให้ เอกชนทำแทน ลดระเบียบลดความล่าช้า ตลอดจนลดความสิ้นเปลือง จัดระบบการปฏิบัติงาน ตามแนวทางของระบอบประชาธิปไตย เช่น ใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือการพัฒนาที่ยั่งยืน ทั้งนี้ต้องยึดถือว่าหน่วยงาน และข้าราชการเป็นของประชาชนหรือเป็นของ

ส่วนรวม จัดตั้งและปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ ของประชาชน ให้มีความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน มุ่งผลผลิต (Product) หรือมุ่งผลสำเร็จของงาน เพื่อประโยชน์ ของประชาชน มากกว่ากระบวนการ (Process) หรือขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

เทคโนโลยีสารสนเทศอีดีไอ EDI (Electronic Data Interchange) คือ การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการรับส่งเอกสารธุรกิจระหว่างหน่วยงานตั้งแต่ 2 หน่วยงานขึ้นไปที่มีมาตรฐานอันเป็นที่ยอมรับร่วมกัน โดยผ่านเครือข่ายสื่อสาร เช่น ใบสั่งซื้อสินค้า ใบยืมราคาสินค้า ใบส่งของ รายงาน ฯลฯ ภายใต้มาตรฐานที่กำหนดไว้ การรับ/ส่งเอกสารข้อมูลดังกล่าว จะถูกกระทำภายใต้มาตรฐานความปลอดภัยระดับหนึ่ง เพื่อป้องกันมิให้คู่แข่งทางการค้าสามารถดึงข้อมูลของตนเองไปใช้ได้ ซึ่งหากมีการใช้ EDI ในกิจกรรม ต่าง ๆ อย่างครบวงจรแล้ว จะช่วยให้ไม่ต้องอาศัยเอกสารต้นฉบับที่ต้องตรวจสอบ โดยพนักงานหรือป้อนข้อมูลซ้ำอีก ซึ่งสามารถสนับสนุนให้องค์การธุรกิจเปลี่ยนแปลงเป็นขั้นตอน การทำธุรกิจที่ต้องใช้เอกสารเป็นพื้นฐานไปสู่การทำธุรกิจภายใต้สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่จำเป็นต้องใช้กระดาษอีกต่อไป

ผู้ส่งเอกสารอีดีไอ (Sending System) เริ่มต้นผู้ส่งต้องมีโปรแกรม (In House Application) สำหรับบันทึกข้อมูลของเอกสารต่าง ๆ เช่น invoice ใบขนสินค้า เป็นต้น โปรแกรมนี้ผู้ส่งอาจจะพัฒนาเองหรือซื้อที่เขาคำพัฒนาเสร็จแล้วก็ได้ ผู้ส่งบันทึกรายละเอียดของเอกสารต่าง ๆ เข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ ผู้ส่งตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน ของข้อมูลที่บันทึกเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ อีกครั้งก่อนที่จะส่งไปให้เครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้รับ ผู้ส่งสั่งให้เครื่องคอมพิวเตอร์ของตนส่งข้อมูลไปให้เครื่องคอมพิวเตอร์ ของผู้รับเมื่อได้รับคำสั่ง เครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ส่งก็จะทำการคัดแยกข้อมูล ที่ต้องการส่ง (Extracted Data) จากฐานข้อมูล (DB file) ให้อยู่ในรูปที่พร้อมจะถูกแปลงเป็นเอกสารอีดีไอ ซอฟต์แวร์อีดีไอ (Translation Software) จะทำการแปลงข้อมูลที่ต้องการส่งให้อยู่ในรูปของเอกสารอีดีไอหรือที่เรียกว่าเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น EDIFACT Format จากนั้นก็เป็นหน้าที่ของชุดคำสั่งสำหรับการติดต่อสื่อสารข้อมูล (Communication Protocol เช่น VAN Protocol หรืออื่น ๆ) ที่จะส่งข้อมูลไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการอีดีไอ

ผู้ให้บริการอีดีไอ (VANS: Value added Network System) เครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการอีดีไอจะดำเนินการดังต่อไปนี้ ตรวจสอบสิทธิการใช้บริการอีดีไอของผู้ส่ง เช่น ตรวจสอบรหัสผ่าน เป็นต้น เมื่อได้รับข้อมูลจากผู้ส่งแล้วทำการแปลงข้อมูลจากมาตรฐานหนึ่งไปเป็นอีกมาตรฐานหนึ่งในกรณีที่ผู้ส่ง และผู้รับใช้มาตรฐานอีดีไอแตกต่างกัน (Optional) ตรวจสอบข้อมูลว่าตรงตามมาตรฐานหรือไม่ (Optional) นำเอกสารอีดีไอที่ได้รับจากผู้ส่ง ไปเก็บไว้ใน Mailbox (ตู้ไปรษณีย์) ของผู้รับ ผู้รับเอกสารอีดีไอ (Receiving System) เครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้รับจะดำเนินการดังต่อไปนี้ ผู้รับติดต่อมายังเครื่องของผู้ให้บริการอีดีไอผ่านเครือข่ายสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ เพื่อรับเอกสารที่อยู่ใน Mailbox ของตน อ่านเอกสารอีดีไอ



(ในรูป ของ EDIFACT Format) จาก Mailbox ของตน และส่งข้อความตอบรับแจ้งให้ผู้ส่งทราบว่าได้รับข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ซอฟต์แวร์อีดีไอ (Translation Software) จะทำการแปลงเอกสารอีดีไอให้อยู่ในรูปแบบที่ผู้รับเอาไปใช้งานภายในองค์กรได้ เครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้รับจะนำข้อมูลที่ผ่านการแปลงเรียบร้อยแล้ว (Deformed data) มาทำการประมวลผล และจัดเก็บลงในฐานข้อมูล (DB file) ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อแตกต่างระหว่างพิธีการแบบกรมศุลกากรอันเนื่องมาจากการปฏิรูประบบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากร Manual (ดั้งเดิม) กับ แบบ EDI

พิธีการแบบ Manual	พิธีการแบบ EDI
ผู้ปฏิบัติหน้าที่ออกของรับข้อมูล Invoice และเอกสารประกอบอื่น ๆ จากผู้นำเข้า/ส่งออก เพื่อจัดทำใบขนสินค้า	ผู้ปฏิบัติหน้าที่ออกของรับข้อมูล Invoice และเอกสารประกอบอื่น ๆ จากผู้นำเข้า/ส่งออกเพื่อจัดทำใบขนสินค้า โดยป้อนข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ของตนเอง หรือใช้บริการ Service Counter
ยื่นใบขนสินค้าต่อเจ้าหน้าที่พิธีการ ตรวจสอบบัตรตัวอย่างลายมือชื่อเจ้าของหรือผู้จัดการ หรือผู้รับมอบอำนาจ ออกเลขที่ใบขนสินค้า ตรวจสอบเอกสาร และลงนามรับรอง	ส่งข้อมูลผ่านสายโทรศัพท์ไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร โดยผ่านผู้ให้บริการ EDI (VAN) คอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร จะตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น เช่น เลขประจำตัวผู้นำเข้า/ส่งออก ชื่อเรือ เทียวเรือ โดยจะออกเลขที่ใบขนสินค้าให้
เจ้าหน้าที่ประเมินอากร ตรวจสอบพิกัดอัตราอากรประเมินอากร คำนวณ และสั่งการตรวจ	การตรวจสอบพิกัดอัตรา และประเมินอากรกระทำโดยผู้ปฏิบัติหน้าที่ออกของ ก่อนส่งข้อมูลไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร
นำใบขนสินค้าที่ผ่านพิธีการ และชำระอากรหรือเงินประกัน ณ ที่ทำการศุลกากร	นำใบขนสินค้าที่ผ่านพิธีการแล้ว ไปชำระอากรหรือเงินประกัน ณ ที่ทำการศุลกากร หรือชำระเงินด้วยระบบ EFT
นำใบขนสินค้าที่ผ่านพิธีการ และชำระอากรหรือเงินประกันแล้วไปที่ คลังสินค้า ให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรกำหนดชื่อ เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อยสินค้า	นำใบขนสินค้าที่ผ่านพิธีการ และชำระอากรหรือเงินประกันแล้วไปที่คลังสินค้า ให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรกำหนดชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสินค้า ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยอัตโนมัติ
เจ้าหน้าที่ศุลกากรทำการตรวจปล่อยสินค้าตามปกติ	เจ้าหน้าที่ศุลกากรทำการตรวจปล่อยสินค้าตามปกติ หรือส่งมอบสินค้า หรือสักรายการรับบรรทุก กรณีผู้นำเข้า/ส่งออก เป็นระดับบัตรทอง (Gold Card)

นอกจากนี้หากเปรียบกับองค์กรที่เป็นเหมือนตัวเชื่อมเพื่อการส่งออกและนำเข้าอย่างศุลกากรแล้วประโยชน์ที่ได้รับของการนำระบบ EDI มาใช้ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร มีดังนี้ ช่วยลดระยะเวลาในการเดินพิธีการศุลกากร เช่น ไม่ต้องผ่านขั้นตอนการออกเลขที่ใบขนสินค้า หรือเลขที่ยกเว้นอากร เพราะเครื่องคอมพิวเตอร์จะออกเลขที่ใบขนสินค้า หรือเลขที่ยกเว้น

อากรให้ ช่วยลดความผิดพลาดในการคำนวณค่าภาษีอากร เพราะโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้ตรวจสอบการคำนวณแล้ว กรณีใบขนสินค้าขาเข้า เจ้าหน้าที่ไม่ต้องบันทึกข้อมูลใบขนสินค้าทั้งฉบับ จะบันทึกข้อมูลบางไฟล์เท่านั้น เพราะใบขนสินค้าได้ถูกส่งมายังกรมศุลกากรในระบบ EDI แล้ว กรณีใบขนสินค้าขาออก จะลดเจ้าหน้าที่ตรวจสอบลง มีระบบข้อมูลที่ Update ตลอดเวลา ลดต้นทุนในการบริหารระบบคลังสินค้า กรมศุลกากรสามารถให้บริการระบบ EDI ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และระบบ EDI จะมีบริการให้ผู้ส่งออกสอบถามข้อมูลจากเครื่องคอมพิวเตอร์ ของกรมศุลกากรได้อัตโนมัติ เพื่อตรวจเช็คสินค้าที่นำเข้า และส่งออกว่าได้รับอนุมัติหรือยัง

2. ปัจจัยการพัฒนากรมศุลกากรอันเนื่องมาจากการปฏิรูประบบการปฏิบัติงาน พบว่า ผลของการปฏิรูประบบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรในกรมศุลกากรโดย กำหนดประเด็น ผู้ศึกษาวิจัยศุลกากรที่เกี่ยวข้อง ทั้งด้านบริการและด้านปฏิบัติการ กลุ่มรับบริการ ได้แก่ ผู้นำของเข้าและส่งออก ผู้ปฏิบัติหน้าที่ออกของรับอนุญาต (Licensed Customs Broker) ตามประเด็นต่าง ๆ การวิเคราะห์ประเด็นการพัฒนาวิสัยทัศน์แนวนโยบายจะศึกษาแนวคิด แนวทางการปฏิบัติของผู้บริหารที่กำหนดทิศทาง วิธีปฏิบัติรวมทั้งเป้าประสงค์ ความเป็นไปได้ ประโยชน์ที่จะ ช้อผิดพลาดข้อควรแก้ไขการวิเคราะห์ประเด็นการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารและการให้ บริการภาคเอกชน ประชาชน ผู้ศึกษาวิจัยได้พิจารณาจากเกณฑ์ระบบ มาตรฐานสากลของ ประเทศไทย ด้านการจัดการ และสัมฤทธิ์ผลของงานกรมศุลกากร (P.S.O) โดยใช้ตัวชี้วัด ในเรื่องความสะดวกรวดเร็วและการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ความพึงพอใจของผู้ที่มา รับบริการ การยอมรับและการร้องเรียน ร้องทุกข์ การวิเคราะห์การพัฒนาการมีส่วนร่วม ความคล่องตัวของการดำเนินการ ผู้ศึกษาวิจัยได้พิจารณาจากการที่ระบบพิธีการศุลกากร อิเล็กทรอนิกส์ e – Customs พิธีการศุลกากรและการตรวจปล่อยสินค้า

กรมศุลกากรได้มีการใช้ระบบบริหารความเสี่ยงในการเลือกตรวจสินค้า ทำให้สินค้า ประมาณ 80% ไม่ต้องผ่านตรวจสอบและไม่ต้องมาติดต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากร โดยระบบของกรม ศุลกากรจะแจ้งการส่งปล่อยของผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ให้โรงพักสินค้าสามารถส่งมอบสินค้าได้ทันที สามารถกำหนดเวลาในการซื้อขายและรับมอบสินค้าได้แน่นอนไม่จำเป็นต้องกักตุนและ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการบริหารสินค้าคงคลัง ของผู้ประกอบการค้า ระบบพิธีการศุลกากร อิเล็กทรอนิกส์เป็นกระบวนการทางศุลกากรที่ให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ แบบไร้เอกสาร ทั้งสำหรับการนำเข้า (e – Import) การส่งออก (e – Export) การรับชำระเงิน ผ่านธนาคาร (e – Payment) และการโอนย้ายภายในประเทศ โดยผู้ประกอบการค้าจัดทำ เอกสารการผ่านพิธีการในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และมีการนำเทคโนโลยี PKI (Public Key Infrastructure) พร้อมการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) มาใช้ในการรับส่ง ข้อมูลกับกรมศุลกากร โดยใช้มาตรฐานสากล (ebXML) ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล และมีการนำ



เทคโนโลยี RFID (Radio Frequency) มาใช้ในการควบคุมการขนย้ายสินค้าจากต้นทางไปยังปลายทางเช่น ต้นทางจากท่าที่นำเข้าไปยังเขตปลอดอากรต้นทางจากคลังสินค้าทัณฑ์บนไปยังท่าที่ส่งออก ฯลฯ ทั้งนี้ผู้ประกอบการค้าสามารถดำเนินการในขั้นตอนการใช้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ได้ครบวงจร เช่น การคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ คลังสินค้าทัณฑ์บนเขตปลอดอากร

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิรูประบบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรที่มีต่อการพัฒนาองค์การอันเนื่องมาจากการปฏิรูประบบการปฏิบัติงาน พบว่าการดำเนินการปฏิรูประบบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรในกรมศุลกากร การรื้อปรับระบบ (Reengineering) การรื้อปรับระบบเป็นการปรับเปลี่ยนองค์การอย่างชนิดหน้ามือเป็น หลังมือ เป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างสิ้นเชิง และทันทีไม่ใช่เปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไป ไม่เคลือบหม้อ และเจมส์ แชมป์ ได้ให้ความหมายของคำว่า Reinventing ไว้ว่า การพิจารณาหลักพื้นฐาน และการคิดแบบขึ้นใหม่ชนิด ถอนรากถอนโคนของขบวนการธุรกิจ เพื่อบรรลุซึ่งผลลัพธ์ของการปรับปรุงอันยิ่งใหญ่ โดยใช้มาตรวัดผลการปฏิบัติงานที่ทันสมัยและสำคัญที่สุด ซึ่งได้แก่ต้นทุน คุณภาพ การบริการ และความเร็ว การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM) การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ หรือ RBM คือการบริหารงานที่ มุ่งเน้นที่ผลการปฏิบัติงานหรือผลสัมฤทธิ์เป็นหลัก โดยจะให้ความสำคัญที่การกำหนด วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจนกำหนดผลลัพธ์ (Outputs) และผลลัพธ์ (Outcomes) ที่ต้องการให้สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกับวัตถุประสงค์มีการกำหนดตัวชี้วัดผล การทำงาน หลัก (Key Performance Indicator KPI) ไว้อย่างชัดเจน การปฏิบัติงาน ขององค์การมีผลสัมฤทธิ์เพียงใดพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิด ขึ้นจริงกับเป้าหมายที่กำหนด ผลสัมฤทธิ์ ผลผลิตบวกผลลัพธ์

ปัจจัยแห่งความสำเร็จเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของ องค์การ และผู้บริหารระดับสูงขององค์การต้องพยายามสร้างให้เกิดขึ้น ปัจจัยแห่งความสำเร็จควรมุ่งไปยังผลสำเร็จที่คาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้บริหาร ให้การยอมรับมี ความเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ มีความหมายที่เฉพาะเจาะจงเข้าถึงได้ง่าย ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จกำหนดจากวิสัยทัศน์หรือพันธกิจขององค์การ ได้แก่ มุ่งความสำคัญไปที่ ผลผลิต และผลลัพธ์เชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์การ มีความหมายที่เฉพาะเจาะจงและสามารถเข้าใจได้ง่าย ผู้บริหารให้การยอมรับ องค์การสามารถควบคุมให้เกิดขึ้นได้ในทางปฏิบัติ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักเป็นตัววัดความก้าวหน้าของปัจจัย แนวทางในการปฏิรูประบบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรในกรมศุลกากร การปรับปรุงประสิทธิภาพ อันเป็นแนวความคิดในระยะเริ่มแรกของ การจัดการกรมศุลกากรแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ซึ่งต้องการปรับเปลี่ยนให้ การบริหารงานของราชการให้มีความทันสมัยหรือเลียนแบบการบริหารงานในเชิงธุรกิจ โดยเฉพาะการมุ่งเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน การลดขนาด

องค์การและการกระจายอำนาจ อันเป็นแนวความคิดและทฤษฎีมาจากยูนิโอคลาสสิก ซึ่งต้องการเปิดให้กลไกตลาดเข้ามาทดแทนกรมศุลกากรให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยการ จัดกลุ่มประเภทภารกิจงานหลักและภารกิจงานรอง เพื่อเปิดให้มีการทดสอบตลาด หรือการ คัดค้านเพื่อเปิดให้มีการแข่งขัน

อภิปรายผล

1. การศึกษาพัฒนาการของกรมศุลกากรอันเนื่องมาจากการปฏิรูประบบการ ปฏิบัติงาน พบว่า ผลของการปฏิรูประบบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรในกรมศุลกากร ทำให้ระบบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และคุณค่าภาษีของ ประชาชน ทำให้ระบบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรมีความซื่อตรงและโปร่งใสในการปฏิบัติ ทำให้ระบบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และผลงาน ทำให้ระบบ การปฏิบัติงานของกรมศุลกากรเป็นระบบบริหารงานราชการที่มองสถานการณ์ได้ไกล ทันสมัย ทันโลก ทันต่อเหตุการณ์ มีความคล่องตัวปรับตัวได้รวดเร็ว ให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงทุก สถานการณ์ ทำให้ระบบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรได้รับความไว้วางใจ เชื่อถือศรัทธาจาก ประชาชนว่าเป็นระบบที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และคุณธรรม ความเปลี่ยนแปลง ของสรรพ สิ่งเกิดขึ้นเพราะมีเหตุปัจจัยหลายประการทั้งจากภายในและภายนอกที่ทำให้เกิดการ เปลี่ยนแปลง (คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559)

ความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก และคุณลักษณะภายในของกรม ศุลกากรและระบบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรมิได้ทำให้คุณค่าของกรมศุลกากรและระบบ การปฏิบัติงานของกรมศุลกากรลดน้อยลง สังคมการเมืองยังมีความต้องการให้กรมศุลกากร และระบบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากร แต่ทั้งนี้ควรจะต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการ ดำเนินการให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในช่วงปัจจุบัน อันได้แก่ การเสริมสร้างการ มีส่วน ร่วมของคนในสังคม การเน้นผลลัพธ์ของงาน การบูรณาการและประสานผล ประโยชน์ให้เกิด ความยุติธรรมทางสังคม การปฏิรูประบบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรให้เหมาะสมกับ สภาพแวดล้อมในช่วงปัจจุบัน จึงเป็นสิ่งที่ควรเร่งรัดดำเนิน การในทุกสังคมการเมือง และเป็น กระบวนการที่ควรดำเนินการไปโดยต่อเนื่อง ในลักษณะของวงจรของการเรียนรู้ตลอดชีวิต มิควรเป็นการรื้อทิ้งแบบถอนรากถอนโคน (กาญจนา สุวานิโช, 2556)

2. การศึกษาปัจจัยการพัฒนากรมศุลกากรอันเนื่องมาจากการปฏิรูประบบการ ปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากร มีลักษณะทาง ธรรมชาติที่ ไม่แตกต่างไปจากสรรพสิ่งอื่น ๆ สามารถปรับปรุงองค์การและกระบวนการภายใน ให้มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ และเนื่องจากปัจจุบันการ เปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่าง รวดเร็ว ต่อเนื่อง และสลับซับซ้อน ระบบการปฏิบัติงานของกรม



บุคลากรที่เหมาะสม กับสถานการณ์ปัจจุบัน จึงควรจะต้องคล่องตัว มีความสามารถในการปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป การพัฒนาให้องค์การกรมบุคลากรมีคุณลักษณะของการเป็นองค์การเรียนรู้ (Learning Organization) จะเป็นสิ่งที่ช่วยให้องค์การกรมบุคลากรทราบถึงเหตุปัจจัย ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและทราบถึงแนวทางที่เหมาะสมในการปรับตัวให้เข้ากับ สภาพแวดล้อมได้อย่างทันกาล (Kuan, K. Y. & Chau, Y. K., 2001)

ปัจจัยการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานของกรมบุคลากร การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบการปฏิบัติงานของกรมบุคลากรของสังคมการเมืองอื่น ๆ ให้มีพัฒนาการ ไปในแนวทางที่ดีและเหมาะสมมากยิ่งขึ้น หลักธรรมาภิบาลจึงมีสถานะเป็นค่านิยมใหม่ทางสังคมที่สมควรจะต้องส่งเสริมและเป็นจุดเริ่มต้นในการพัฒนาให้เป็นจรรยาบรรณของระบบการปฏิบัติงานของกรมบุคลากรของกรมบุคลากร สำหรับสังคมการเมืองไทยในช่วงศตวรรษที่ 21 เป็นกลยุทธ์ในการดำเนินงานที่จะช่วยให้กลไกกรมบุคลากรสามารถปรับปรุงเปลี่ยน บทบาทหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม และยังสามารถใช้เป็นเป้าหมายของการดำเนินงาน ขั้นสุดท้าย สำหรับใช้ยึดถือและใช้เป็นเครื่องมือชี้วัดผลสำเร็จของงานร่วมกันของผู้มีส่วนร่วมทุกฝ่ายในการปฏิรูปอีกด้วย (Chanid Service, 2018)

3. การศึกษาแนวทางการปฏิรูประบบการปฏิบัติงานของกรมบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาองค์การอันเนื่องมาจากการปฏิรูประบบการปฏิบัติงาน พบว่า หากพิจารณาโดยภาพรวมแล้วอาจกล่าวได้ว่า แนวทางการปฏิรูประบบการปฏิบัติงานโดยการนำธรรมาภิบาลเป็นหลักเกณฑ์สำหรับบ่งชี้ประสิทธิผลของการสาธารณะในสถานการณ์ปัจจุบัน เนื่องจากเป็นเกณฑ์บ่งชี้ประสิทธิผลการดำเนินงานที่ แต่ทั้งนี้ควรจะต้องมีการสอดแทรกระบบคุณค่าบางอย่างของสังคมไทย อาทิ การให้ความสำคัญต่อส่วนรวม ความเป็นท้องถิ่น เข้าไว้ในหลักการ เนื่องจากธรรมาภิบาลพัฒนาขึ้น เพื่อรองรับสังคมเสรีประชาธิปไตยที่ให้ความสำคัญกับสิทธิของปัจเจกชน และมุ่งตอบสนองสถานะโลกาภิวัตน์ค่อนข้างมาก

การส่งเสริมให้นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในสังคมไทย ควรเริ่มต้นด้วยการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในหลักการ ผลดี ผลเสียที่จะเกิดขึ้นต่อสังคมการเมือง และปัจเจกชนให้แก่สมาชิกสังคมทุกฝ่ายสมควรจำกัดอยู่แต่เพียงกลุ่มข้าราชการหรือ ฝ่ายการเมืองเท่านั้น เนื่องจากการมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องธรรมาภิบาลได้ และควรจะต้องทำการพัฒนาหลักการธรรมาภิบาล สำหรับองค์การภาคเอกชนซึ่งเป็นสถาบันทางสังคมที่สำคัญอีกส่วนหนึ่ง ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่กรมบุคลากรไม่สามารถควบคุมได้ การที่จะเสริมสร้างระบบการปฏิบัติงานของกรมบุคลากรตาม แนวทางธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในสังคมไทยจึงควรดำเนินการ โดยอาศัยพลังจากประชาชน ในสังคมในการช่วยผลักดัน โดยสร้างความเคลื่อนไหวทางสังคม เพื่อเสริมสร้างการรับรู้ (Hammer, Michael & Champy, James, 1993)

ความตระหนักถึงความสำคัญของธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ และควรยกระดับของปัญหาให้กลายเป็นระเบียบวาระแห่งชาติเช่นเดียวกับกระบวนการปฏิรูปการเมือง ก็จะทำให้ความสำเร็จของการเสริมสร้างธรรมาภิบาลทางการบริหารจัดการในสังคมไทยเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม แนวทางในการปฏิรูประบบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2550 จนถึงปัจจุบัน แนวนโยบายของรัฐบาลทุกยุคทุกสมัย สาระสำคัญส่วนใหญ่จะเหมือน ๆ กัน กล่าวคือ มีแนวทางในการลดบทบาทของราชการลง ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ดำเนินงานของราชการ ผลสัมฤทธิ์ ลดการผูกขาดงานต่าง ๆ ของกรมศุลกากรลง รวมทั้งการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ ทำให้กรมศุลกากรมีการพัฒนารุดหน้าเพิ่มขึ้นอย่างมากมาย อันส่งผลโดยตรงกับการค้าภายในประเทศ การค้าระหว่างประเทศ การแข่งขันทางธุรกิจในโลกทำให้เศรษฐกิจของประเทศโดยรวมเจริญก้าวหน้า (คณะกรรมการพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน, 2546)

สรุป/ข้อเสนอแนะ

แนวทางในการปฏิรูประบบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 จนถึง พ.ศ. 2561 ไม่ว่าจะเป็นแนวนโยบายของรัฐบาลชุดที่แล้วหรือชุดปัจจุบัน สาระสำคัญส่วนใหญ่ มักจะเหมือน ๆ กัน กล่าวคือ แนวทางในการลดบทบาทของราชการลง ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินงานของราชการ ลด การให้รัฐบาลผูกขาดงานต่าง ๆ ลง รัฐต้องมุ่งปฏิบัติงาน โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานแทนการยึดติดกับกฎระเบียบต่าง ๆ มอบอำนาจการตัดสินใจให้ เจ้าหน้าที่ระดับล่างให้มากขึ้น เป็นต้น ซึ่งหลักการต่าง ๆ เหล่านี้เป็นไปตามแนวความคิดว่าด้วยการปฏิรูประบบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรที่อ้างมาข้างต้น ซึ่งให้ความสำคัญ กับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในหน่วยงาน การ รูปแบบและโครงสร้างขององค์การ พัฒนาบุคลากร การพัฒนา การที่กรมศุลกากรนำแนวทางของการปฏิรูประบบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรมาใช้พัฒนา องค์การ โดยการสร้างวิสัยทัศน์ใหม่ปรับเปลี่ยนรูปแบบโครงสร้างขององค์การและ นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในองค์การ สิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นรูปแบบของการปรับเปลี่ยน องค์การแบบถอนรากถอนโคนหรือการ Reengineering องค์การนั่นเอง ซึ่งเป็นการสอดคล้องกับ แนวทางการพัฒนาประเทศของรัฐบาลในยุคปัจจุบัน ซึ่งต้องการให้ประเทศไทยเป็น ประเทศผู้นำทางการพัฒนาของ Asian กรมศุลกากรเป็นองค์การสำคัญทางด้าน เศรษฐกิจ จึง มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาในด้านต่าง ๆ ให้ทันต่อเหตุการณ์

ยุคสมัยแห่งความเปลี่ยนแปลง กรมศุลกากรต้องดำเนินการเร่งรัดติดตั้งระบบ EDI ให้ครบถ้วนทุกหน่วยงานที่ปฏิบัติ พิธีการนำเข้าของเข้า – ส่งของออก เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศุลกากร



สามารถตรวจสอบข้อมูลสินค้า นำเข้า – ส่งออก ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวก กำหนดระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน สำหรับการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ศุลกากรเกี่ยวกับพิธีการศุลกากร การชดเชยค่าภาษีอากรและการคืนอากร พัฒนาเจ้าหน้าที่ และฝึกทักษะให้เกิดความเป็นอาชีพ ใน หลายงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางการค้า ควรยกเลิกเงื่อนไข ยกเว้นการเปิดตรวจ ทั้งหมด ต้องพิจารณาแยกกลุ่มเสี่ยงสินค้า ออกมาเข้าระบบเปิด ตรวจตามปกติที่สะดวก รวดเร็ว ภายในเวลาประกันถูกต้อง ส่วนสินค้าที่ไม่เสี่ยงต่อความเสียหายอาจยกเว้นการเปิดตรวจเพิ่มขึ้นภายใต้เงื่อนไขกรมศุลกากรจะต้องมีความพร้อม ในการจัดทำระบบ Risk Management อย่างมีประสิทธิภาพและบริหารข้อมูล Profile อย่างได้ผลแท้จริงเท่านั้น ใช้ระบบ One Stop Service โดยให้กรมศุลกากรเป็น โຕะหน้าบริการแทนทุกหน่วยงานในเบื้องต้น

ถ้ามีปัญหาส่งมอบให้หน่วยงานเจ้าของ เรื่องดำเนินการด้านพิธีการ ดำเนินคดีตามกฎหมายเฉพาะซึ่งจะต้องร่วมกันบูรณาการ พัฒนาร่วมระดับชาติครั้งใหญ่ต่อไป และพัฒนาระบบการตรวจสอบ (Audit) ผู้ประกอบการ โดยให้ กรมศุลกากรสุมเข้าไปตรวจสอบการประกอบกิจการของผู้นำเข้า – ส่งออกเป็นครั้งคราว เพื่อป้องกันการรั่วไหลของค่าภาษีอากรที่เกิดจากระบบการให้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ แก่ผู้ส่งออก – นำเข้า มีมาตรการลงโทษผู้นำของเข้า – ส่งของออก ที่ทุจริตฉ้อโกง ค่าภาษีเข้มงวดและเป็นธรรม เพื่อสร้างความเป็นธรรมและโปร่งใสแก่ภาคเอกชนและระบบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากร มีมาตรการลงโทษทางวินัยและทางบริหารแก่เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติหน้าที่โดยทุจริตหรือเรียกร้องผลประโยชน์ที่มีควรได้อย่างเฉียบขาดและรวดเร็ว มีระบบการสรรหาบรรจุแต่งตั้ง และโยกย้ายข้าราชการที่เป็นธรรมและโปร่งใส โดยกำหนดหลักเกณฑ์ดำเนินการที่ชัดเจน เพื่อสร้างขวัญและ กำลังใจของเจ้าหน้าที่ โดยสรุปแล้ว การพัฒนากกรมศุลกากรส่วนใหญ่มีผลต่อเนื่องโดยตรงจากแนวทางการปฏิรูประบบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรที่เน้นการสนองตอบนโยบายของรัฐบาล ซึ่งผลการศึกษาวิจัยวิจัยพบว่าสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสร้างความโปร่งใสให้แก่ระบบงานและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้ระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตามเพื่อให้ การพัฒนากกรมศุลกากรให้มีประสิทธิภาพมากกว่านี้ กรมศุลกากรจำเป็นต้องมีความจริงจังและจริงจังในการดำเนินงาน และปรับปรุงหรือแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้มีความ สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรกำหนดนโยบายการปฏิรูประบบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการปฏิรูประบบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรให้เป็นระบบบริหารรัฐกิจสัมฤทธิ์ผล
2. ควรกำหนดนโยบายการแก้ไขปรับปรุงด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนา ต้องมีความรอบคอบรัดกุม



ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติการ

1. ควรศึกษาวิจัยกรณีรัฐต้องผลักดันให้หน่วยงานอื่นที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงการคลัง ประสานความร่วมมือใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเชื่อมต่อข้อมูลการนำเข้า – ส่งออกกับกรมศุลกากร
2. ควรศึกษาวิจัยการเชื่อมต่อข้อมูล ระหว่างกรมจัดเก็บภาษีทุกกรม เพื่อสามารถตรวจสอบข้อมูลสำหรับสินค้านำเข้า ส่งออกทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแทนการจัดส่งเอกสารซึ่งกันและกัน

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา สุวานิช. (2556). เอกสารประกอบการบรรยายผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ. กรุงเทพมหานคร: กรมศุลกากร.
- คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). ภาวะเศรษฐกิจไทยไตรมาสที่สองปี 2559 และแนวโน้มปี 2559. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน. (2546). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการปฏิบัติงานไทย พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2550. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน.
- Bailey, A. C. (2007). A Guide to Qualitative Field Research. (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Chanid Service. (2018). E - Customs customs clearance system Customs clearance and product. Retrieved August 15, 2018, from <http://chanidservice.com>
- Hammer Michael & Champy James. (1993). Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution. New York: Harper Collins Publishers.
- Kuan, K. Y. & Chau, Y. K. (2001). A Perception - based Model for EDI Adoption in Small Businesses using a Technology Organization - Environment Framework. Information and Management, 38(8), 507-521.