

การปฐมนิเทศและกระบวนการสร้างอัตลักษณ์ข้าราชการในกรมศุลกากร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Orientation and Identity Construction for Civil Servants in the Department of Customs  
in Thailand



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2022

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์

การปฐมนิเทศและกระบวนการสร้างอัตลักษณ์ข้าราชการใน  
กรมศุลกากร

โดย

น.ส.วิภาวี วิเศษภักดีวงศ์

สาขาวิชา

รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

อาจารย์ ดร.จिरาพร เหล่าเจริญวงศ์

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุลณี เทียนไทย)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(อาจารย์ ดร.จिरาพร เหล่าเจริญวงศ์)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนพันธ์ ไส้ประกอบทรัพย์)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์ : การปฐมนิเทศและกระบวนการสร้างอัตลักษณ์ข้าราชการในกรมศุลกากร. ( Orientation and Identity Construction for Civil Servants in the Department of Customs in Thailand ) อ.ที่ปรึกษาหลัก : อ. ดร.จิราพร เหล่าเจริญวงศ์

การวิจัยเรื่อง การปฐมนิเทศและกระบวนการสร้างอัตลักษณ์ข้าราชการในกรมศุลกากร มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อ 1.) ศึกษากระบวนการสร้างอัตลักษณ์ข้าราชการกรมศุลกากรในการอบรมปฐมนิเทศข้าราชการใหม่ 2.) ศึกษาการบ่มเพาะวัฒนธรรมองค์กรในการอบรมปฐมนิเทศของกรมศุลกากร และ 3.) ศึกษาประโยชน์ที่จะได้รับจากการอบรมปฐมนิเทศข้าราชการใหม่ การวิจัยในครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งผู้วิจัยมุ่งศึกษาและวิเคราะห์ถึงกระบวนการสร้างอัตลักษณ์ของข้าราชการใหม่ของกรมศุลกากร ในตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ จากการอบรมปฐมนิเทศข้าราชการบรรจุใหม่ โดยใช้วิธีการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ผลการศึกษาพบว่า อัตลักษณ์แห่งการเป็นข้าราชการที่กรมศุลกากรสามารถทำการปลูกฝังให้แก่ข้าราชการใหม่ผ่านการจัดอบรมปฐมนิเทศข้าราชการบรรจุใหม่ ซึ่งการอบรมปฐมนิเทศนี้นอกจากเหนือจากการให้ความรู้เกี่ยวกับกรมศุลกากรแล้ว การอบรมสามารถช่วยในการปรับทัศนคติ ปรับความเข้าใจ ปรับการพฤติกรรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีวัฒนธรรมองค์กรเป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกัน อีกทั้ง ช่วยหล่อหลอมข้าราชการใหม่ให้เป็นเป็นผู้ที่มีคุณธรรมประจำใจในเรื่องของความซื่อสัตย์สุจริต การรู้จักยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้อง และสามารถช่วยทำให้ข้าราชการใหม่มีแนวคิดในการเป็นผู้ที่หมั่นศึกษาและพัฒนาตนเอง เพื่อให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ตลอดจนมีความคิดคำนึงถึงการรักษาภาพลักษณ์องค์กร มีความรู้สึกรักผูกพันต่อองค์กร มีความเป็นหนึ่งเดียวกัน และเป็นข้าราชการกรมศุลกากรมืออาชีพที่พร้อมทำงานเพื่อสังคมและประเทศชาติต่อไป

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ลายมือชื่อนิสิต .....

ปีการศึกษา 2565

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

# # 6480131024 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: Identity, Corporate Culture, Orientation

Vipavee Visepakdeevongse : Orientation and Identity Construction for Civil Servants in the Department of Customs in Thailand . Advisor: JIRAPORN LAOCHAROENWONG, Ph.D.

The subject of this research is Orientation and Identity Construction for Civil Servants in the Department of Customs in Thailand. The purposes of the study are 1) to study the process of creating customs officials' identities through the orientation, 2) to study the incubation process of its corporate culture in the orientation training and 3) to study the benefits that will be gained from the training. This research is a qualitative research, which the researcher focuses on studying and analyzing the process of creating the identity of civil servants from the orientation training for new – entry customs officers. The researcher used Participatory Observation method and In-depth Interviews. The results of the study concluded that the identity of civil servants of the Customs Department can be cultivated for new officials through orientation training. The orientation can help to adjust attitude and behavior, so the trainees can understand the rules of living together and have same practice of organizational culture. Moreover, They are formed to be virtuous by committed to honesty and insisted on doing the right thing. They will also have the concept of being a person who is eager to learn. They will also concern of the organization's image and commit themselves to the organization. Finally, the civil servant will be a professional customs official who is ready to work for society and the nation.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature .....

Academic Year: 2022

Advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง การปฐมนิเทศและกระบวนการสร้างอัตลักษณ์ข้าราชการในกรมศุลกากร ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้นั้น ผู้วิจัยได้รับความกรุณาและความช่วยเหลือจากบุคคลหลายท่าน ซึ่งบุคคลแรกที่ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง คือ อาจารย์ ดร. จิราพร เหล่าเจริญวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ของผู้วิจัย โดยท่านได้มอบความรู้ทางวิชาการ และได้ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับงานวิจัยแก่ผู้วิจัยด้วยความเมตตาเอาใจใส่เสมอมา ตลอดจนทุ่มเทเสียสละเวลาในการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องและเติมเต็มสารนิพนธ์เล่มนี้ ทำให้ผู้วิจัยสามารถสำเร็จงานวิจัยฉบับนี้ได้ด้วยความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ผู้เป็นคณะกรรมการในการสอบงานวิจัยชั้นนี้ที่กรุณาเสียสละช่วยเหลือผู้วิจัย โดยให้ความคิดเห็น คำแนะนำ และความเมตตาโดยตลอดนับตั้งแต่การเริ่มทำโครงร่างงานวิจัยฉบับนี้ และขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดและสร้างความรู้ให้แก่ผู้วิจัย จากการได้รับความช่วยเหลือและการสนับสนุนจากอาจารย์ทุกท่านทำให้ผู้วิจัยได้ตระหนักและซาบซึ้งถึงการเป็นผู้ให้ของคำว่า ครู ผู้ซึ่งมีความตั้งใจให้ศิษย์ทุกคนประสบความสำเร็จ โดยผู้วิจัยจะระลึกและจดจำพระคุณของอาจารย์ทุกท่านที่คอยให้การสนับสนุนเป็นอย่างดีเสมอ อีกทั้งขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ของภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการศึกษาในครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณเพื่อนร่วมรุ่นนักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ รุ่น 661 ที่เข้าร่วมอบรมหลักสูตรพัฒนาข้าราชการใหม่มาด้วยกัน และข้าราชการระดับบริหารของกรมศุลกากร ที่ถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก ประสบการณ์ และเรื่องราวต่างๆ ให้แก่ผู้วิจัย โดยให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และเปิดโอกาสให้ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เป็นอย่างดี จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงมาด้วยดี

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ และขอมอบความสำเร็จทั้งหมดจากการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ แต่บิดาและมารดาของผู้วิจัยที่เป็นผู้ช่วยส่งเสริม สนับสนุนและเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยตลอดมา จนทำให้การศึกษาครั้งนี้ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งใจทุกประการ และหวังเป็นอย่างยิ่ง สารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อภาคส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

## สารบัญ

	หน้า
.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
1.2 คำถามวิจัย.....	3
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม.....	9
2.1 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	9
2.2 แนวคิดการฝึกอบรมปฐมนิเทศ.....	12
2.3 แนวความคิดเรื่องอัตลักษณ์.....	16
2.4 แนวความคิดเรื่องวัฒนธรรมองค์กร.....	18
2.5 ข้อมูลทั่วไปของกรมศุลกากร.....	19
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	21
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	22

3.1 รูปแบบการวิจัย .....	22
3.2 แหล่งข้อมูล .....	23
3.3 กลุ่มประชากรตัวอย่าง .....	23
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	24
3.5 แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการวิจัย .....	26
3.6 จริยธรรมการวิจัย.....	26
บทที่ 4 ข้อค้นพบจากงานวิจัย.....	27
4.1 ข้อค้นพบจากการสังเกตอย่างมีส่วนร่วมในการเข้าอบรมปฐมนิเทศ.....	27
4.2 การสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมอบรมในหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่กรมศุลกากร .....	35
4.3. การสัมภาษณ์กลุ่มระดับผู้บริหารของกรมศุลกากร .....	44
4.4 ข้อเสนอแนะในการอบรมปฐมนิเทศข้าราชการใหม่กรมศุลกากร.....	51
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล.....	52
5.1 สรุปและอภิปรายผล .....	52
5.2 ข้อจำกัดของงานวิจัย.....	56
5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป .....	57
บรรณานุกรม.....	59
ประวัติผู้เขียน.....	63



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญ

ในปัจจุบัน องค์การทั้งหลายต่างอยู่ท่ามกลางยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงมากมาย ทั้งทางด้าน เศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี เกิดการแข่งขันกันหลากหลายรูปแบบและยิ่งทวีความอย่างรุนแรงมากยิ่งขึ้น การสื่อสารภาพลักษณ์ขององค์การออกไปสู่ภายนอกจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ โดยเฉพาะองค์การภาคเอกชน ภาคธุรกิจ บริษัท ห้างร้าน ต่างต้องการแสดงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรเพื่อสื่อสารให้เห็นว่าองค์กรของตนนั้นมีความแตกต่างจากองค์กรอื่น ทั้งในเรื่องของสินค้าและบริการที่นำออกสู่ตลาด รวมไปถึงคุณค่าต่างๆ ที่องค์กรนั้นให้ความสำคัญ เพื่อแสดงว่า “ฉันเป็นใคร” “ทำอะไร” และ “ยึดถือปฏิบัติสิ่งใดเป็นสิ่งสำคัญ” ทำให้ลูกค้าเห็นถึงความโดดเด่นในสินค้าและบริการจากการให้บริการของพนักงานในองค์กร โดยมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด การสร้างอัตลักษณ์นั้นย่อมเกิดจากบุคลากรในองค์กรแห่งนั้น ความแตกต่างที่ปรากฏดังกล่าวถูกถ่ายทอดจากบุคลากรภายในองค์กรสู่สังคมภายนอก อีกทั้งการสร้างคุณธรรมและค่านิยมที่ใช้ยึดถือปฏิบัติร่วมกันในองค์กรเพื่อเสริมสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน สำหรับองค์การภาครัฐก็เช่นเดียวกัน ระบบราชการเป็นองคาพยพใหญ่ที่มีความสำคัญต่อประเทศ ประกอบไปด้วยหลากหลายหน่วยงานที่แตกต่างกันไปตามภารกิจและหน้าที่ที่บัญญัติไว้ตามกฎหมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในรูปแบบการให้บริการสาธารณะ การทำงานของบุคลากรภาครัฐมีเป้าหมายเดียวกันคือ การให้ประชาชนอยู่ดีมีสุข โดยการวางยุทธศาสตร์และขับเคลื่อนนโยบายต่างๆ เพื่อพัฒนาประเทศ ทั้งระบบเศรษฐกิจ สภาพสังคม และสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงการติดต่อกับประเทศต่างๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ การดำเนินงานดังกล่าวอาศัยข้าราชการไทยในทุกๆ หน่วยงาน การดำเนินงานขององค์การภาครัฐมีการสร้างอัตลักษณ์ของข้าราชการไทยเช่นเดียวกัน ซึ่งในแต่ละหน่วยงานมีกระบวนการสร้างอัตลักษณ์ของข้าราชการในสังกัดใช้ยึดถือปฏิบัติกันภายในองค์กร เพื่อแสดงถึงวัฒนธรรมองค์กร และคุณธรรมหรือคุณค่าที่ยึดถือปฏิบัติกันมายาวนาน ตามภารกิจที่กำหนดโดยกฎหมาย และสื่อสารออกไปสู่สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

บุคลากรภาครัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ในองค์กร เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสำคัญอย่างมากขององค์กร เพราะเป็นกำลังสำคัญในการผลักดันการดำเนินงานที่สอดคล้องกับภารกิจและเป้าหมายของหน่วยงานที่ตั้งใจไว้ได้ บุคลากรในองค์กรจึงเปรียบเสมือนเศรษฐกิจที่มีค่าขององค์กร การจะสร้างอัตลักษณ์และวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน การบ่มเพาะสิ่งที่ยึดถือปฏิบัติมาอย่างยาวนานในองค์กรให้มีการ

แสดงออกที่คล้ายคลึงกัน ทำให้เกิดการอบรมข้าราชการในหน่วยงาน ทั้งแนวทางการปฏิบัติตน การแต่งกาย ค่านิยม เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่นนั้นแล้วการอบรมควรเริ่มตั้งแต่การรับเอาข้าราชการที่เพิ่งเข้าบรรจุใหม่เข้ามาในหน่วยงาน ได้แก่ การอบรมปฐมนิเทศ ซึ่งการบ่มเพาะเมล็ดพันธุ์ที่ผ่านการคัดเลือกมาอย่างดีในขั้นตอนแรก โดยการจัดให้มีการปฐมนิเทศข้าราชการใหม่จะใช้ระยะเวลาช่วงเวลาหนึ่งที่ไม่ยาวนานมากเพื่ออบรมให้ข้าราชการใหม่นั้นรู้จักองค์กร สร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องกฎ กติกา การอยู่ร่วมกัน และที่สำคัญการบ่มเพาะวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงาน รวมไปถึงการสร้างความรู้ความผูกพันระหว่างข้าราชการกับองค์กร และข้าราชการกับข้าราชการด้วยกันเอง เป็นกระบวนการสร้างอัตลักษณ์อย่างหนึ่งขององค์การ

กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานภาครัฐในระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลัง มีการก่อตั้งมาอย่างยาวนานมากกว่า 140 ปี มีหน้าที่รับผิดชอบหลักในการจัดเก็บภาษีอากร รวมไปถึงค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการนำเข้าและการส่งออกสินค้า การป้องกันและปราบปรามการหลีกเลี่ยงและลักลอบหนีภาษี พร้อมทั้งส่งเสริมการผลิตและการส่งออกโดยมาตรการทางภาษีอากร และการให้บริการผู้ประกอบการเพื่อส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศให้มีความสะดวกรวดเร็ว และกรมศุลกากรเป็นหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งที่มีการจัดการอบรมปฐมนิเทศให้แก่ข้าราชการใหม่ส่วนมากในทุกๆ ตำแหน่ง โดยเฉพาะตำแหน่งงานในสายงานหลัก คือ นักวิชาการศุลกากร ซึ่งการอบรมปฐมนิเทศของข้าราชการใหม่มีการจัดทำเป็นหลักสูตร ที่เรียกว่า “หลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่” (New – entry Customs Officers Development) มีช่วงเวลาการอบรมมีระยะเวลา 1 – 2 เดือน การอบรมประกอบไปด้วยวิชาหลักทั้งหมด 5 หมวดหมู่ แบ่งออกเป็น 1) ภาพรวมการทำงานในกรมศุลกากรและการดำเนินงานเกี่ยวข้องกับเอกสารและระเบียบต่างๆ 2) การเป็นข้าราชการที่ดีของกรมศุลกากรตามจรรยาและประมวลจริยธรรมของกรมศุลกากร 3) การประมวลความรู้ทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน 4) การให้บริการที่ดีของข้าราชการกรมศุลกากร 5) การฝึกปฏิบัติการการสืบสวนและสอบสวนทางบกและทางทะเล เพื่อเพิ่มพูนพื้นฐานให้แก่ข้าราชการใหม่ให้มีแนวทางการปฏิบัติงานในรูปแบบเดียวกัน ทำให้สามารถพร้อมปฏิบัติงานได้ทันทีหลังจากการอบรม นอกจากการอบรมปฐมนิเทศของหน่วยงาน ยังมีการอบรมขั้นพื้นฐานที่ทางสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) จัดอบรมหลักสูตรข้าราชการที่ดี ผ่านการเรียนรู้ทางออนไลน์

ผู้วิจัยเป็นผู้ได้รับการบรรจุแต่งตั้งเป็นนักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ ซึ่งจะต้องเข้ารับการอบรมปฐมนิเทศ หลักสูตรข้าราชการบรรจุใหม่ (New – Entry Customs Officers) รุ่นที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (นักวิชาการศุลกากร รุ่น 661) ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม – 31 มีนาคม พ.ศ. 2566 ณ กรมศุลกากรและศูนย์ฝึกอบรมสถาบันวิทยาการศุลกากร เชียงสะพานกรุงเทพ โดยจะทำสังเกตพฤติกรรม อารมณ์ และความรู้สึกของผู้เข้าอบรมปฐมนิเทศในรุ่นดังกล่าว รวมไปถึงเนื้อหา

ต่างๆ ที่ทางกรมศุลกากรต้องการให้ข้าราชการใหม่ได้รับความรู้และฝึกฝนก่อนรับคำสั่งส่งตัวเพื่อปฏิบัติงานจริงในพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย

การใช้แนวคิดอัตลักษณ์ในการตั้งคำถามในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจและใคร่รู้เกี่ยวกับการอบรมปฐมนิเทศที่ทางกรมศุลกากรจัดให้ข้าราชการใหม่ที่ผ่านการสรรหาและคัดเลือกอย่างเข้มข้นว่าจะมีกระบวนการที่สร้างอัตลักษณ์ของข้าราชการในกรมศุลกากรได้อย่างไร ความคาดหวังของกรมศุลกากรต่อข้าราชการใหม่เป็นอย่างไร ข้าราชการใหม่ที่ผ่านการปฐมนิเทศนั้นได้รับประโยชน์ สามารถรับเอาวัฒนธรรมองค์กรที่องค์กรต้องการปลูกฝัง เรียนรู้วิถีการทำงานขององค์กร และเสริมสร้างความผูกพันองค์กรได้มากน้อยเพียงใด อีกทั้งกระบวนการปฐมนิเทศเกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรเพียงอย่างเดียวหรือสามารถสร้างประโยชน์ให้แก่ผู้ผ่านการอบรมมากกว่าผู้ที่ไม่เคยผ่านการอบรมปฐมนิเทศได้จริงหรือไม่ และการสร้างการรับรู้ภาพรวมขององค์กรในรูปแบบเดียวกันเพื่อจะสามารถผลักดันให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจได้อย่างไร นอกจากนี้มุ่งตอบคำถามที่สนใจแล้ว จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดอัตลักษณ์ในช่วงปี 2545 ถึงปัจจุบัน ยังไม่มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสร้างอัตลักษณ์ในข้าราชการไทยเท่าที่ควร โดยเฉพาะในขั้นตอนการอบรมปฐมนิเทศ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาแนวคิดกระบวนการสร้างอัตลักษณ์และการปฐมนิเทศ โดยผู้วิจัยจะใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อมุ่งแสวงหาคำตอบ โดยแบ่งวิธีวิทยาการวิจัยเป็นการสังเกตอย่างมีส่วนร่วม (Participant Observation) จากประโยชน์ที่ผู้วิจัยฝังตัวเป็นส่วนหนึ่งในสังคมนั้น ตลอดจนการอบรมในหลักสูตรดังกล่าว เป็นผู้ให้ข้อมูล (Informant) และเก็บข้อมูลจากการสังเกตพฤติกรรมของผู้เข้าอบรมตลอดหลักสูตรเพื่อให้เข้าใจถึงกระบวนการสร้างอัตลักษณ์ของข้าราชการในกรมศุลกากรและผลประโยชน์ที่ได้รับจากการอบรม รวมไปถึงการสัมภาษณ์ผู้ที่ผู้วิจัยได้ทำควาสนิเทศสนมไว้ในช่วงการอบรม และผู้จัดหลักสูตรการอบรมดังกล่าวในระดับผู้บริหาร เพื่อให้เห็นถึงความคาดหวังขององค์กรที่มีกับข้าราชการใหม่ และแนวคิดการสร้างอัตลักษณ์ของข้าราชการในกรมศุลกากร และหวังว่างานวิจัยชิ้นนี้เป็นแนวทางให้แก่ผู้ที่สนใจในแนวคิดกระบวนการสร้างอัตลักษณ์และการปฐมนิเทศ นำไปศึกษาต่อยอดความรู้ต่อไปได้ในอนาคต

## 1.2 คำถามวิจัย

การปฐมนิเทศของกรมศุลกากรในปัจจุบันสามารถสร้างอัตลักษณ์ของข้าราชการในกรมศุลกากรได้อย่างไร สามารถทำให้ข้าราชการใหม่บ่มเพาะวัฒนธรรมองค์กรได้อย่างไร และผลประโยชน์ของการอบรมต่อข้าราชการใหม่เป็นอย่างไร

### 1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษากระบวนการสร้างอัตลักษณ์ข้าราชการกรมศุลกากรในการอบรมปฐมนิเทศข้าราชการใหม่ ศึกษาการบ่มเพาะวัฒนธรรมองค์กรในการอบรมปฐมนิเทศของกรมศุลกากร และศึกษาประโยชน์ที่จะได้รับการอบรมปฐมนิเทศข้าราชการใหม่

### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เข้าใจกระบวนการสร้างอัตลักษณ์ข้าราชการในกรมศุลกากรและวัฒนธรรมองค์กรผ่านการอบรมปฐมนิเทศ รวมไปถึงการมุ่งเติมเต็มองค์ความรู้ที่หายไปเพื่อต่อยอด รวมไปถึงวิจารณ์แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

### 1.5 ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) ผู้วิจัยมุ่งค้นคว้าและศึกษาและวิเคราะห์ถึงการปฐมนิเทศและกระบวนการสร้างอัตลักษณ์ของข้าราชการใหม่ของกรมศุลกากร ในตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ โดยการสังเกตอย่างมีส่วนร่วมในการอบรมปฐมนิเทศหลักสูตรข้าราชการบรรจุใหม่ รุ่นที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (นักวิชาการศุลกากร รุ่น 661) ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม – 31 มีนาคม และการสัมภาษณ์ผู้อบรมและผู้บริหาร รวมไปถึงการค้นคว้าจากข้อมูลเอกสารวิชาการ งานวิจัย บทความที่เกี่ยวข้อง และบทสัมภาษณ์

#### 1.5.1 วิธีวิทยาการวิจัย

สามารถแบ่งออกเป็น 2 วิธี

1) การวิจัยแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) ในการวิจัยครั้งนี้ เพราะผู้วิจัยเป็นส่วนหนึ่งในผู้เข้าร่วมหลักสูตรข้าราชการบรรจุใหม่ (New – Entry Customs Officers) รุ่นที่ 1 ตลอดการอบรมเป็นเวลา 1 เดือน โดยมีผู้เข้าอบรมร่วมกันจำนวนทั้งสิ้น 285 คน การที่ผู้วิจัยได้เข้าร่วมการอบรมร่วมกันทำให้ได้รับประโยชน์จากการเข้าไปฝังตัวเป็นผู้เข้าอบรม สามารถสังเกตผู้ที่เข้าร่วมอบรมปฐมนิเทศ เก็บรวบรวมข้อมูลและมีการจดบันทึก (fieldnote) ตลอดการอบรม ส่งผลให้สามารถเข้าใจ เข้าถึง และรู้ถึงการปฐมนิเทศนั้นได้อย่างไร มีกระบวนการสร้างอัตลักษณ์ข้าราชการในกรมศุลกากรได้อย่างไร อีกทั้ง ผู้วิจัยได้สร้างสัมพันธ์กับผู้เข้าอบรมเพื่อเป็นผู้ให้ข้อมูล โดยเลือกมาจำนวน 10 คน ที่ทำความรู้จัก สนทนา และสร้างความไว้วางใจไว้อย่างดีแล้ว เพื่อทำการสัมภาษณ์ต่อไป

## 2) การสัมภาษณ์

ในการศึกษาค้นคว้าในการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่เลือกเพื่อทำการสัมภาษณ์ ประกอบไปด้วย ผู้ที่เข้าอบรมที่ผู้วิจัยได้ทำความสนิทสนมและสร้างความไว้วางใจระหว่างการอบรมปฐมนิเทศหลักสูตรข้าราชการบรรจุใหม่ (New – Entry Customs Officers) รุ่นที่ 1 เป็นผู้ให้ข้อมูลจำนวน 10 คนเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร ให้สะท้อนถึงความหมายของการอบรมปฐมนิเทศและความคาดหวัง รวมไปถึงการบ่มเพาะอัตลักษณ์และวัฒนธรรมขององค์กรและประโยชน์ที่ได้รับจากการอบรม อีกทั้งการสัมภาษณ์ในระดับผู้บริหาร จำนวน 3 คน เพื่อให้เห็นถึงวิสัยทัศน์และความคาดหวังจากข้าราชการใหม่ที่เข้าอบรมปฐมนิเทศ

### 1.5.2 ขอบเขตด้านเวลา

แบ่งออกเป็นการวิจัยแบบมีส่วนร่วมเป็นเวลา 1 เดือน ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม – 31 มีนาคม พ.ศ. 2566 และการสัมภาษณ์หลังการอบรมอีก 1 เดือน

### 1.5.3 ขอบเขตของเนื้อหาในหลักสูตรข้าราชการบรรจุใหม่

การอบรมปฐมนิเทศหลักสูตรข้าราชการบรรจุใหม่ รุ่นที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ประกอบไปด้วยเนื้อหา ดังนี้ ภาพรวมการทำงานในกรมศุลกากรและการเป็นข้าราชการที่ดี สิทธิประโยชน์ของข้าราชการ จรรยาและประมวลจริยธรรมของกรมศุลกากร วินัยและความรับผิดชอบ ทางละเมิด กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ ระเบียบงานสารบรรณและการเขียนหนังสือราชการ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินและพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน การบริการที่ดี กฎหมายศุลกากร สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ราคาศุลกากร พิธีการศุลกากร พิภักดิ์ อัตราศุลกากร ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับใบขนสินค้า การตรวจปล่อยสินค้าและการออกแบบแจ้ง Passengers Control และ International Customs Policy รวมไปถึงการนำเอากฎหมายและระเบียบไปปรับใช้ในการทำงานจริง และการบรรยายจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานศุลกากรในที่ต่างๆ อาทิ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง และการฝึกปฏิบัติการการสืบสวนและสอบสวนทางบกและทางทะเล ณ ศูนย์ฝึกอบรมสถาบันวิทยาการศุลกากร เชียงสะพานกรุงเทพ โดยหลังจากการฝึกอบรมจะมีการทดสอบประมวลความรู้ใน 5 วิชา ได้แก่ กฎหมายศุลกากร พิภักดิ์ อัตราศุลกากร สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ราคาศุลกากร และพิธีการศุลกากร โดยผู้เข้าอบรมต้องผ่านเกณฑ์ร้อยละ 60 จึงจะถือว่าผ่านการอบรมปฐมนิเทศข้าราชการใหม่

### 1.5.4 บริบทของระบบการทำงานกรมศุลกากร

ระบบการทำงานของกรมศุลกากรนั้นจึงมีความเป็นแบบแผนและมีการดำเนินงานตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด การดำเนินงานต่างๆ ของกรมศุลกากรนั้นจะเกี่ยวข้องกับการจัดเก็บอากรกับของที่นำเข้ามาและส่งออกป็นอกราชอาณาจักร รวมไปถึงการส่งเสริมการนำเข้าและส่งออกโดยใช้มาตรการทางภาษีอากร และการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดที่เกี่ยวข้องกับการหลีกเลี่ยงและลักลอบหนีภาษี โดยกรมศุลกากร แบ่งออกเป็น 73 หน่วยงาน กระจายไปทุกภูมิภาคของประเทศไทย ระเบียบต่างๆ ที่กำหนดขึ้นอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ การปฏิบัติงานและสภาวะการณ์เร่งด่วนที่เกิดขึ้นในขณะนั้น อาทิ สถานการณ์การแพร่ระบาดของมีการออกประกาศหรือปรับเปลี่ยนกระบวนการเพื่อให้การบริการประชาชนที่ต้องการดำเนินการเกี่ยวกับพิธีการศุลกากร มีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรมมากที่สุด อีกทั้งกรมศุลกากร เล็งเห็นถึงความสำคัญของการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการดำเนินงานเพื่อสร้างความสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใสในการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ หนึ่งในโครงการสำคัญคือ ระบบ National Single Window (NSW) เป็นระบบการบริการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจ (G2G, G2B และ B2B) สำหรับการนำเข้า ส่งออกและระบบการขนส่งโลจิสติกส์ (Logistics) เป็นการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและลดรูปแบบเอกสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ อีกทั้งเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานและระหว่างประเทศต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ใช้บริการทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจสามารถติดตามผลในทุกๆ ขั้นตอน ผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ (e-Tracking) ได้ตลอด 24 ชั่วโมง กรมศุลกากรนั้นมีการพัฒนาสอดคล้องกับแนวการบริหารงานภาครัฐแบบใหม่ (New Public Management : NPM) หลักการ Reinventing Government และระบบราชการ 4.0 ผู้ที่ดำเนินงานในกรมศุลกากรทั้งข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างจึงต้องมีความรู้เกี่ยวกับการดำเนินการทางศุลกากรอย่างดีและความรู้อื่นๆ เพื่อใช้ประกอบการปฏิบัติการที่ได้รับมอบหมาย ทักษะในการปฏิบัติทั้งในด้านวิชาการและการให้บริการ และคุณลักษณะที่สำคัญของการเป็นผู้อำนวยความสะดวกในด้านศุลกากรในแก่ประชาชนที่มาติดต่อและขอรับบริการ

### 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

**1.6.1 การปฐมนิเทศ** หมายถึง กิจกรรมที่องค์การจัดให้มีขึ้นเพื่อต้อนรับบุคลากรใหม่ที่เข้าร่วมองค์การ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อม มีความเข้าใจกับกฎระเบียบ การปฏิบัติงาน สร้างความสัมพันธ์กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ก่อนแล้ว และทราบถึงการปฏิบัติตน ระหว่างการปฏิบัติงานในองค์การ รวมไปถึงการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์การให้แก่บุคลากรใหม่

**1.6.2 ข้าราชการใหม่** หมายถึง ข้าราชการบรรจุใหม่ ยังไม่มีความรู้ในเรื่องกฎระเบียบและแนวทางในการดำเนินงาน

**1.6.3 อัตลักษณ์ (Identity) หมายถึง** ผลรวมของลักษณะเฉพาะของสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งทำให้สิ่งนั้นเป็นที่รู้จักหรือจำได้ เป็นสิ่งที่แสดงถึงควมมีตัวตนของบุคคล อาจมาจากลักษณะของตัวตนภายนอก อาทิ ท่าทาง การแสดงออก ภาษาที่ใช้สื่อสารกับบุคคลภายนอก และลักษณะของตัวตนภายใน อาทิ สิ่งที่ยึดมั่น คตินิยม ความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิด นิสัย จิตสำนึกส่วนตัว และจิตสำนึกร่วมกันของคนที่อยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม โดยสามารถสื่อสารออกมาให้เห็นเพื่อแสดงความเป็นตัวตน หรือบ่งชี้เป็นลักษณะของตัวบุคคล สังคม และชุมชน ที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ (สุกัญญา เชาวน์น้ำทิพย์, 2549)

**1.6.4 นักวิชาการศุลกากร หมายถึง** ข้าราชการที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้น ที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถทางวิชาการในการทำงานปฏิบัติงานด้านวิชาการศุลกากร ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย โดยสามารถแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติการ ด้านการวางแผน ด้านการประสานงาน และด้านการบริการ

ด้านปฏิบัติการ ประกอบไปด้วย งานร่วมดำเนินการตรวจสอบข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ ที่เกี่ยวกับพิธีการการนำสินค้าเข้า และส่งออกสินค้า เพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อมูล การพิจารณาเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร พิภักดิ์อัตราศุลกากร พิธีการและราคาศุลกากร ตรวจสอบพิภักดิ์อัตราศุลกากร ราคาศุลกากร ถิ่นกำเนิดสินค้า การกำหนดราคาศุลกากร การประเมินอากร สิทธิตามอนุสัญญาระหว่างประเทศที่มีความตกลงผูกพันกับประเทศไทย เพื่อให้สามารถดำเนินการเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรได้อย่างถูกต้องตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนด งานเกี่ยวกับการจัดเก็บเงินอากร และเงินค่าธรรมเนียมต่างๆ และการจัดเก็บอากรปากกระวาง เพื่อให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างถูกต้องตรงตามเป้าหมายที่กำหนด งานเกี่ยวกับการตรวจปล่อยสินค้าที่นำเข้าและส่งออก การคืนค่าภาษีอากร ออกแบบแจ้งการประเมิน เพื่อให้การควบคุมกระบวนการตรวจปล่อยสินค้า การคืนภาษี การแจ้งผลการประเมินเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้องตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนด ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตรวจปล่อยของติดตัวผู้โดยสารขาเข้าและขาออก เพื่อให้การปฏิบัติพิธีการศุลกากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ร่วมวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลสัญญาณภาพจากการตรวจสอบตู้สินค้าด้วยเครื่องเอกซเรย์เพื่อควบคุมและตรวจสอบพิภักดิ์อัตราศุลกากรให้สามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ร่วมตรวจปล่อยของนำเข้า - ส่งออกทางไปรษณีย์ การควบคุมการบรรทุกและขนถ่ายสินค้า การควบคุมยานพาหนะและสินค้าขาเข้า-ออก และการควบคุมสินค้าผ่านแดนเพื่อป้องกันการลักลอบกระทำความผิดทางศุลกากร ร่วมปฏิบัติงานในการควบคุมการเก็บของ การขนย้าย การนำของออกจากเขตที่กำหนดในคลังสินค้า คลังสินค้าทัณฑ์บน เขตปลอดอากร เขตอุตสาหกรรมส่งออก เขตพื้นที่พัฒนาร่วม เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามกฎระเบียบทางศุลกากรที่กำหนด การตรวจสอบเอกสาร หลักฐานบัญชีเกี่ยวกับการนำเข้า ส่งออก ณ สถานประกอบการ เพื่อให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ กฎ ระเบียบทางศุลกากรที่กำหนด การสืบสวน ประมวลหลักฐาน ป้องกันและปราบปราม

การกระทำความผิด ตามกฎหมายศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันผลประโยชน์ของประเทศและประชาชน การดูแลเก็บรักษาและจำหน่ายของกลาง ของตกค้าง และการตรวจสอบสินค้าของตกค้างและของกลาง เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามกฎ ระเบียบทางศุลกากรที่กำหนด

ด้านการวางแผน ได้แก่ การวางแผนการทำงานที่รับผิดชอบ ร่วมดำเนินการวางแผนการทำงานของหน่วยงานหรือโครงการเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

ด้านการประสานงาน ได้แก่ ประสานการทำงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกที่งานหรือหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด ชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจหรือความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

ด้านการบริการ ได้แก่ การให้คำแนะนำ ปรีกษาในเบื้องต้น แก่หน่วยงานราชการ เอกชน ข้าราชการ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือประชาชนทั่วไป เกี่ยวกับการนำเข้า ส่งออก สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร พิภคอัตราศุลกากร พิธีการและราคาศุลกากร และแผนปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง อนุสัญญาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศุลกากร เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจและนำไปสู่การปฏิบัติเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรอย่างถูกต้อง รวมไปถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำเอกสาร ตำรา คู่มือ สื่อ เอกสารเผยแพร่ในรูปแบบต่างๆ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานวิชาการศุลกากร

**1.6.5 อากร** หมายถึง อากรศุลกากรที่จัดเก็บกับของที่นำเข้ามาในหรือส่งออกป็นอกราชอาณาจักร ตามพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 และกฎหมายว่าด้วยพิภคอัตราศุลกากรหรือกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอากรศุลกากร



## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม

การปฐมนิเทศและกระบวนการสร้างอัตลักษณ์ข้าราชการในกรมศุลกากร ในครั้งนี้ จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยพบว่ามีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 หัวข้อ ดังต่อไปนี้

- 1) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 2) การฝึกอบรมปฐมนิเทศ
- 3) แนวคิดการสร้างอัตลักษณ์
- 4) แนวคิดวัฒนธรรมองค์กร
- 5) ข้อมูลภาพรวมกรมศุลกากร

#### 2.1 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human resource management) อันประกอบไปด้วย วางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human resource planning) การสรรหา (Recruitment) และคัดเลือก (Selection) การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) การบริหารค่าตอบแทนและการให้สวัสดิการ (Compensation and Benefits) และการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance appraisal) เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีเจตคติในทิศทางเดียวกันกับองค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรเพื่อให้องค์กรนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ (ปิยะพร ห่องแสง, 2555) โดยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) มีนักวิชาการหลากหลายท่านที่ให้คำจำกัดความและความหมายของการพัฒนาบุคลากรไว้ ดังนี้

##### 2.1.1 นิยาม

Jerry W. Gilley and Steven A. Eggland (1993) ได้พูดถึงนิยามของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า การนำกิจกรรมที่ผ่านการวางรูปแบบและกำหนดแนวทางอย่างมีระบบ เพื่อใช้ในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ และปรับปรุงทัศนคติ ตลอดจนพฤติกรรมของพนักงานให้ดีขึ้น โดยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) การพัฒนาบุคคล (Individual Development) 2) การพัฒนาสายอาชีพ (Career Development) 3) การพัฒนาองค์การ (Organization Development) โดยมีเป้าหมายเพื่อปรับปรุงให้บุคลากรมีการทำงานที่ดี มีความรู้ ทักษะ และความสามารถเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรต่อไป

Leonard Nadler and Zeace Nadler (1980) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า กิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อให้ความรู้และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานที่จะกระทำในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง เพื่อให้บุคลากรนั้นสามารถนำเอาความรู้ ทักษะต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

อัญชิสา ไกรสรนภาเนตร (2545) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่าเป็นกระบวนการที่เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรและองค์กร เพื่อให้บุคลากรสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทั่วไปขององค์กรได้เป็นอย่างดี พร้อมทั้งส่งเสริมให้มีการก้าวหน้าในหน้าที่การงานในหน้าที่การงานที่บุคลากรนั้นทำงานอยู่ด้วย

สมคิด บางโม (2558) กล่าวถึงนิยามของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลไว้ว่า เป็นกระบวนการหนึ่งที่ทำให้ความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการทำงานเพิ่มขึ้น อีกทั้งการพัฒนาบุคลากรยังส่งผลถึงการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานในองค์กร มีกำลังใจในการทำงาน สร้างความรู้สึกรักและผูกพันกับองค์กร เพื่อให้การทำงานดียิ่งขึ้นไป

ศุภชัย ยาวะประภาช (2546) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า เป็นการช่วยให้บุคลากรได้เกิดการเรียนรู้และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานควบคู่กันไป ความรู้ ทักษะ และทัศนคติส่งผลให้ขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มมากยิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นการจูงใจและเปิดโอกาสให้บุคลากรเหล่านั้นนำเอาความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีมาสร้างผลสัมฤทธิ์ในการทำงานให้แก่องค์กร

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาทรัพยากรบุคคล หมายถึง การดำเนินการที่องค์กรกำหนดแนวทางและรูปแบบเพื่อให้บุคลากรขององค์กรสามารถเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น รวมไปถึงการปรับทัศนคติที่มีต่องานที่ทำและองค์กรในทางบวก ส่งเสริมให้มีกำลังใจ มีความสัมพันธ์อันดีและความผูกพันองค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างดีและสามารถผลักดันองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

### 2.1.2 ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

คนเปรียบเสมือนเศรษฐทรัพย์ที่สำคัญที่มีส่วนร่วมในการผลักดันองค์กรไปสู่ความสำเร็จด้วยการทำงานเมื่อคนในองค์กรตั้งใจทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจ มีความรักความผูกพันกับองค์กรเป็นพลังแล้วนั้น องค์กรย่อมมุ่งไปสู่ความสำเร็จได้ เช่นนั้นแล้วคนจึงควรได้รับการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และเจตคติที่ดีของการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมั่นคงและสามารถแข่งขันกับโลภายนอกได้อยู่ตลอดเวลา (สุวรรณี โกเมศ, 2554) อีกทั้งเนื่องจากใน

ปัจจุบันองค์กรต่างๆ เข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ ระบบทางธุรกิจส่งผลให้มีการแข่งขันสูงในประชาคมโลก จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรต้องมีความพร้อมในการแข่งขันกับทุกประเทศ เพื่อให้องค์กรนั้น สามารถดำรงอยู่ต่อไป (ธีระเดช รุ่งมงคล, 2563) การพัฒนาบุคลากรก็ย่อมต้องมีการพัฒนาให้ สอดคล้องกับความเป็นไปของโลกยุคโลกาภิวัตน์

จะเห็นได้ว่า คน หรือ ทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อองค์กร เพราะเป็นหนึ่งในปัจจัยหลัก ที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถเติบโต เสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน และขับเคลื่อนองค์กร ให้ไปสู่เป้าหมายที่ตั้งใจได้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญ (วันทนา เนาว์วัน, 2548) ดังนี้

- 1) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ช่วยเพิ่มพูนให้บุคลากรมีสมรรถนะที่ดียิ่งขึ้น ทั้งในเรื่องระบบการ ปฏิบัติงาน มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของหลักการการทำงานและนโยบายขององค์กรที่เพิ่มมากขึ้น
- 2) การพัฒนาบุคลากรนั้นส่งผลให้องค์กรลดการเกิดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ เป็นการ ประหยัดการใช้ทรัพยากรที่ไม่จำเป็น ลดค่าใช้จ่ายอันเกิดการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร
- 3) การพัฒนาบุคลากรลดค่าใช้จ่ายในเรื่องการทำงานล่วงเวลาขององค์กร เนื่องจากบุคลากร นั้นมีความรู้และทักษะเพียงพอที่จะสามารถปฏิบัติงานให้เสร็จลุล่วงทันเวลา
- 4) การพัฒนาบุคลากรทำให้บุคคลได้รับการพัฒนาทั้งความรู้ ทักษะ และความคิด มาแล้ว ทำให้สามารถพร้อมปฏิบัติงาน และช่วยลดภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาได้
- 5) การพัฒนาบุคลากรในองค์กรนั้นส่งผลให้บุคลากรในองค์กรมีความตื่นตัวและถูกกระตุ้นให้ พัฒนาตลอดเวลา เนื่องจากมีการแข่งขันเพื่อให้สามารถอยู่รอดในการองค์กร
- 6) การพัฒนาบุคลากรนั้นช่วยลดระยะเวลาในการเรียนให้น้อยลง เพราะบุคลากรนั้นได้รับการ การสอน ผ่านการอบรม ปฐมนิเทศ ทำให้สามารถเพิ่มพูนความรู้และความชำนาญได้รวดเร็วกว่า ศึกษาด้วยตนเองที่ใช้ระยะเวลานานกว่า
- 7) การพัฒนาบุคลากรเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรนั้นมีความคิด ความรู้ และทักษะใหม่ๆ ที่มีความสำคัญต่อการทำงานในปัจจุบัน

อีกทั้ง ความสำเร็จอย่างยั่งยืนขององค์กร ประกอบไปด้วย 6 ประการ ตามหลัก 6M's ประกอบไปด้วย คน (Man) งบประมาณ (Money) วัสดุดิบ (Material) เครื่องใช้ต่างๆ (Machine) หลักการควบคุมดูแลเครื่องมือ (Method) และหลักการบริหารจัดการ (Management) จะเห็นได้ว่า คน หรือ “ทรัพยากรมนุษย์” ในองค์กรเป็นผู้ขับเคลื่อนกิจกรรมขององค์กรและจัดการกับ องค์กรประกอบอื่นๆ ในองค์กร ทั้งการบริหารจัดการเงินหรืองบประมาณที่ได้รับ การจัดการเกี่ยวกับการ ผลิตและวัสดุดิบต่างๆ เป็นคนที่คอยควบคุมการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ ในองค์กร เป็นผู้สร้าง หลักการในการควบคุมดูแลเครื่องมือหรืออุปกรณ์ขององค์กรให้มีการใช้อย่างถูกวิธีและมีประสิทธิภาพ มากที่สุด และการนำเอาหลักการบริหารจัดการมาใช้ จะเห็นได้ว่าแต่ละองค์ประกอบนั้นล้วนอาศัย ทรัพยากรมนุษย์ในการขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่เป้าหมายที่ตั้งใจ (Griffin R. W., 1996)

ดังที่กล่าวไปแล้ว การพัฒนาบุคลากรส่งผลต่อการมีชีวิตรอยู่ ความสามารถ และการแข่งขันขององค์กรอย่างมาก เนื่องจากบุคลากรในองค์กรเป็นเสมือนทรัพย์สินที่มีค่าขององค์กร การนำเอาศักยภาพของบุคลากรมาใช้และพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่มีอยู่ให้เหมาะสมกับงาน เพื่อให้สามารถทำงานได้ดียิ่งขึ้น รวมไปถึงการเสริมสร้างให้บุคลากรมีความรัก ความศรัทธา และมุ่งมั่นทุ่มเททำงานให้กับองค์กร สนับสนุนให้บุคลากรเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวคิดที่สร้างสรรค์ (วนิดา วาตีเจริญ, 2556) สิ่งเหล่านี้จะเป็นกำลังผลักดันและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กร

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญมากต่อองค์กร เนื่องจากบุคลากรเป็นทรัพย์สินที่มีค่าที่จะขับเคลื่อนองค์กรประกอบอื่นๆ ขององค์กรให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันต่อประชาคมโลก ทั้งในแง่ของการลดต้นทุน ลดเวลา ลดความผิดพลาด และลดภาระให้แก่ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและทำให้ผลสัมฤทธิ์ออกมาดังที่องค์กรตั้งใจ และท้ายที่สุดในภาพรวมองค์กรขับเคลื่อนไปข้างหน้าประสบผลสำเร็จในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

### 2.1.3 ความเชื่อมโยงระหว่างการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับการวิจัยในครั้งนี้

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นขั้นตอนที่สำคัญหลังจากการสรรหาและคัดเลือก การพัฒนาบุคลากรใหม่เพื่อบ่มเพาะให้บุคลากรใหม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในองค์กร รวมไปถึงการบ่มเพาะเอาอัตลักษณ์ วัฒนธรรม สร้างความผูกพันระหว่างองค์กรและบุคลากรใหม่ และบุคลากรใหม่กับผู้ร่วมงานต่างๆ เพื่อขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมาย ในองค์กรภาครัฐก็เช่นเดียวกัน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มแรกคือการอบรมปฐมนิเทศ เพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงานทั้งความรู้ ทักษะ และการปรับทัศนคติของข้าราชการใหม่ให้มีอัตลักษณ์ในแบบเดียวกับที่องค์กรต้องการ

## 2.2 แนวคิดการฝึกอบรมปฐมนิเทศ

การอบรมปฐมนิเทศบุคลากรเขาใหม่ เปรียบเสมือนเตาหลอมหลอมเพื่อให้บุคลากรใหม่ที่ผ่านการสรรหาและคัดสรรนั้นมาอยู่ร่วมกัน มีการบ่มเพาะในเรื่องต่างๆ เพื่อให้บุคลากรใหม่นั้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างดีมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการอยู่ร่วมกันกับคนในองค์กร ตามกฎ ระเบียบ และวัฒนธรรมขององค์กรอย่างมีความสุข การศึกษาพบว่า การปฐมนิเทศเป็นกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่องค์กรควรให้ความสนใจเป็นอันดับต้นๆ เนื่องจากกิจกรรมการอบรมปฐมนิเทศส่งผลต่อความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรระดับสูง

เพื่อสร้างการรับรู้ให้บุคลากรที่เขาใหม่มีวัฒนธรรมขององค์กร เข้าใจขอบเขตการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย รวมไปถึงการสร้างมิตรสัมพันธ์

### 2.2.1 นิยาม

การปฐมนิเทศเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีการจัดขึ้นก่อนการเริ่มปฏิบัติงาน ซึ่งนักวิชาการหลายท่านให้นิยามไว้ดังนี้

William B. Werther and Keith Davis (1996) อธิบายถึงการปฐมนิเทศ หมายถึง กระบวนการบ่มเพาะวัฒนธรรมขององค์กรให้บุคลากรที่มาปฏิบัติงานใหม่ เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่หรืองานที่ต้องปฏิบัติ รวมไปถึงสร้างความคุ้นเคยกับองค์กรที่จะเข้าไปปฏิบัติงาน เปรียบเสมือนเป็นกระบวนการต้อนรับบุคลากรใหม่ขององค์กร

วันเพ็ญ ศรีแก้ว (2552) กล่าวถึงกระบวนการของการปฐมนิเทศ คือ การแนะนำบุคลากรที่เข้ามาใหม่รับรู้เรื่องราวขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับองค์กรแก่บุคลากรใหม่ มีความเข้าใจถึงนโยบายขององค์กร รู้จักการปฏิบัติตนตามกฎระเบียบ รู้จักผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ธัญญา ผลอนันต์ (2547) อธิบายถึงนิยามของการปฐมนิเทศไว้ว่า เป็นกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้นเพื่อให้บุคลากรใหม่ที่เข้ามาในองค์กรได้สร้างความคุ้นเคยกับองค์กร เพื่อนร่วมงาน เพื่อให้สามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2546) ให้นิยามของการปฐมนิเทศ หมายถึง กิจกรรมที่องค์กรจัดทำขึ้น เพื่อต้อนรับบุคลากรใหม่ในการเข้าร่วมกับองค์กร เพื่อแนะนำและสร้างความคุ้นเคยให้แก่บุคลากรใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ การอยู่ร่วมกันของบุคลากรในองค์กร

ทศพร มะหะหมัด (2564) อธิบายถึงการปฐมนิเทศว่า เป็นการฝึกอบรมให้เกิดความพร้อมของบุคลากรใหม่ในการเข้ามาทำงานในองค์กร โดยบุคลากรใหม่ที่รับเข้ามาทุกคนควรเข้าใจหลักพื้นฐานของวัฒนธรรม การทำงาน หลักการอยู่ร่วมกัน และสิ่งที่อาจต้องเผชิญในอนาคตเพื่อฝ่าฟันให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การปฐมนิเทศหมายถึง กิจกรรมที่องค์กรจัดทำขึ้นเพื่อต้อนรับและเตรียมความพร้อมให้บุคลากรใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรใหม่มีความเข้าใจในนโยบายขององค์กร คุ้นเคยกับบุคลากรในองค์กรและผู้บังคับบัญชา พร้อมทั้งสามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร การปฏิบัติตามกฎระเบียบและการอยู่ร่วมกัน เมื่อเข้ามาปฏิบัติงานจริงแล้วจะจะสามารถปรับตัวได้เร็วยิ่งขึ้น และลดภาวะการฉีกตั้นตระหนกจนทำให้เกิดการปรับตัวไม่ราบรื่น จนทำให้ต้องลาออกจากองค์กรในที่สุด

### 2.2.2 วัตถุประสงค์ของการปฐมนิเทศ

กิจกรรมการปฐมนิเทศที่องค์กรจัดขึ้นนั้นโดยมีวัตถุประสงค์

1) ช่วยลดปัญหาเกี่ยวกับต้นทุนที่เกิดจากบุคลากรใหม่ คือ ต้นทุนของการเรียนรู้และการสร้างมาตรฐานที่เทียบเท่ากับคนอื่น ๆ ในองค์กรได้รวดเร็วยิ่งขึ้น เมื่อบุคลากรใหม่ที่เข้าทำงานในองค์กรไม่ได้รับการอธิบายเกี่ยวกับงานที่จะปฏิบัติ การอยู่ร่วมกันในองค์กร รวมไปถึงโครงสร้างขององค์กร การจัดปฐมนิเทศที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยลดต้นทุนในเรื่องของการทำความเข้าใจภาพรวมองค์กร วัฒนธรรม วิธีปฏิบัติ การทำงาน และผู้ร่วมงาน เป็นการช่วยให้บุคลากรใหม่สามารถทำงานเข้าสู่มาตรฐานที่เทียบเท่ากับคนอื่น ๆ ได้เร็วยิ่งขึ้น

2) ช่วยลดความกังวล เมื่อบุคลากรใหม่เข้าไปอยู่ในสภาพแวดล้อมใหม่ ย่อมเกิดความกังวลและความกลัวในสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น อาจส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ การจัดปฐมนิเทศเป็นการเตรียมตัวให้บุคลากรใหม่ขององค์กรทราบถึงสิ่งที่บุคลากรใหม่จะประสบเมื่อเข้าไปทำงานจริง ซึ่งจะลดปัญหาและคลายความกังวลของพนักงานใหม่ที่มีอยู่ได้

3) ช่วยลดอัตราการลาออกของบุคลากรใหม่ การลาออกของบุคลากรสามารถเกิดขึ้นได้ในระยะแรกของการปฏิบัติงานเนื่องจากบุคลากรใหม่เข้าใจว่าตนเองยังไม่สามารถทำงานให้มีประสิทธิภาพมากนัก เป็นที่ไม่พึงปรารถนาของเพื่อนร่วมงาน เมื่อเกิดความรู้สึกดังกล่าวย่อมส่งผลให้เกิดการลาออกจากหน่วยงานได้

4) ช่วยให้พนักงานใหม่ได้มีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับความคาดหวังต่างๆ ที่จะต้องดำเนินการปฏิบัติ และเสริมสร้างทัศนคติในทางบวกต่อองค์กร ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

### 2.2.3 หัวข้อในการปฐมนิเทศ

การดำเนินงานในการปฐมนิเทศ เริ่มจากขั้นตอนแรกคือการวางแผนงาน เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการเพื่อออกแบบโครงการปฐมนิเทศให้สอดคล้องกับภารกิจขององค์กร ตลอดจนเป้าหมายที่องค์กรต้องการ หลังจากนั้นร่วมกันพิจารณาและกำหนดรูปแบบการปฐมนิเทศที่เหมาะสมกับบุคลากรใหม่ รวมไปถึงรายละเอียดต่างๆ และเข้าสู่การดำเนินการปฐมนิเทศ และสุดท้ายคือกระบวนการประเมินผลการดำเนินการและปรับปรุงแก้ไข โดยหัวข้อในการปฐมนิเทศทั่วไปจะประกอบไปด้วยหัวข้อ ดังต่อไปนี้

#### 1) เรื่องทั่วไปขององค์กร

ประวัติความเป็นมาและเป้าหมายขององค์กร วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และนโยบายองค์กร อำนาจและหน้าที่ ภารกิจในปัจจุบันขององค์กร โครงสร้างหน้าที่ ความรับผิดชอบส่วนต่างๆ ของหน่วยงาน การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละส่วนงาน

## 2) แนวทางการปฏิบัติงานในหน่วยงาน

การจ้างงาน ระยะเวลาทดลองงาน การบรรจุแต่งตั้ง การนับอายุงาน ค่าตอบแทน การได้รับค่าตอบแทน ค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระ การเข้างาน การลา การหยุดงาน การบันทึกเวลาทำงาน เป็นต้น

## 3) ระเบียบวินัยข้อกำหนดร่วมกัน

หลักการอยู่ร่วมกัน คุณธรรมที่ยึดถือ วินัย การแต่งกาย พฤติกรรมที่ควรและไม่ควรทำ เป็นต้น

## 4) สวัสดิการ สิทธิ และผลประโยชน์

การเลื่อนขั้น การประเมินผลงาน และการขึ้นเงินเดือน

## 5) เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับงานที่จะไปปฏิบัติในอนาคต

การอบรมที่ต้องการให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญก่อนการไปปฏิบัติหน้าที่จริง

### 2.2.4 เนื้อหาการอบรมปฐมนิเทศข้าราชการใหม่ กรมศุลกากร

การฝึกอบรมปฐมนิเทศในหลักสูตรข้าราชการบรรจุใหม่ (New – Entry Customs Officers) รุ่นที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (นักวิชาการศุลกากร รุ่น 661) ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม – 31 มีนาคม พ.ศ. 2566 ณ อาคาร 120 ปี ประกอบไปด้วยเนื้อหา ดังนี้ ภาพรวมการทำงานในกรมศุลกากรและการเป็นข้าราชการที่ดี สิทธิประโยชน์ของข้าราชการ จรรยาและประมวลจริยธรรมของกรมศุลกากร วินัยและความรับผิดชอบทางละเมิด กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ ระเบียบงานสารบรรณและการเขียนหนังสือราชการ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินและพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน การบริการที่ดี กฎหมายศุลกากร สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ราคาศุลกากร พิธีการศุลกากร พิภคอัตราศุลกากร ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับใบขนสินค้า การตรวจปล่อยสินค้าและการออกแบบแจ้ง Passengers Control และ International Customs Policy รวมไปถึงการนำเอากฎหมายและระเบียบไปปรับใช้ในการทำงานจริง และการบรรยายจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานศุลกากรในที่ต่างๆ อาทิ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง และการฝึกปฏิบัติการการสืบสวนและสอบสวนทางบกและทางทะเล ณ ศูนย์ฝึกอบรมสถาบันวิทยาการศุลกากรเชิงสะพานกรุงเทพ โดยในตลอด 1 เดือนจะมีการสอนบรรยายและการอบรมภาคปฏิบัติเพื่อให้ข้าราชการใหม่เข้าใจและคุ้นเคยกับวัฒนธรรมองค์กร

## 2.3 แนวความคิดเรื่องอัตลักษณ์

### 2.3.1 นิยาม

คำว่า “อัตลักษณ์” มาจากภาษาบาลีว่า อตตะ ที่แปลว่า ตัวตน หรือ ของตน ส่วนคำว่า “ลักษณะ” หรือลักษณะ แปลว่าสมบัติเฉพาะตัว เมื่อรวมกันแล้ว แปลว่า ผลรวมของลักษณะเฉพาะของตนจนทำให้สามารถแยกหรือจำแนกงานเป็นที่รู้จักจำได้ (ณัฐกานต์ รัตนพันธุ์ และคณะ, 2559) นักวิชาการหลากหลายท่านได้ให้ความหมายของอัตลักษณ์ไว้ดังนี้

จิรัฎฐ์ ศุภการ (2545) ให้คำนิยามของคำว่าอัตลักษณ์ไว้ว่า เป็นสิ่งที่ประกอบกันขึ้นจากชิ้นส่วนของความเป็นตัวตนหลายๆ ชิ้นมาประกอบรวมกัน ซึ่งส่งผลต่อการแสดงออกของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

ฉลาดชาย รมิตานนท์ (2550) อธิบายอัตลักษณ์ไว้ว่า ไม่ใช่สิ่งที่มีอยู่ตามธรรมชาติหรือเกิดขึ้นมาได้เอง เป็นสิ่งประกอบสร้างจากวัฒนธรรมและสิ่งที่สร้างทางสังคมและไม่ตายตัว สามารถเปลี่ยนแปลงไปได้

อภิญา เพ็องฟูสกุล (2546) ได้นิยามอัตลักษณ์ว่าเป็นความเป็นปัจเจกที่เชื่อมต่อกับสังคมที่บุคคลคนนั้นดำรงอยู่ โดยอัตลักษณ์มีความสัมพันธ์ทั้งในมิติของสัญลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับการแสดงออกสู่โลกภายนอก และในมิติที่เกิดจากภายในบุคคลทั้งอารมณ์และความรู้สึก เพราะการให้ความหมายของแต่ละบุคคลนั้นให้ความหมายหรือเปลี่ยนแปลงความหมายเกี่ยวกับตนเองที่สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมภายนอกซ้อนทับกันอยู่

อานันท์ กาญจนพันธุ์ (2553) ได้กล่าวถึงคำว่าอัตลักษณ์ว่าเป็นสิ่งที่แสดงลักษณะเฉพาะที่แสดงถึงตัวตน เกิดจากสิ่งที่อยู่ภายในบุคคลและสิ่งที่เกิดระหว่างบุคคลและสังคม โดยในแต่ละบุคคลจะมีอัตลักษณ์ที่แตกต่างกันและหลากหลาย บุคคลนั้นจะเป็นผู้ที่เลือกเอาเพียงอัตลักษณ์ใดอัตลักษณ์หนึ่งที่ตนยอมรับเพื่อมาใช้ภายใต้เงื่อนไขในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งและในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง อัตลักษณ์เกิดจากการกำหนดได้ทั้งจากบุคคลเป็นผู้กำหนดเองหรือกำหนดจากตำแหน่งแห่งที่ของบุคคลโดยสังคมก็เป็นได้ การกำหนดอัตลักษณ์นี้เกิดขึ้นบนกระบวนการคิดเกี่ยวกับระบบความแตกต่าง ระบบของความหลากหลาย และการตั้งคำถามว่าอัตลักษณ์ที่สร้างขึ้นเชื่อมโยงกับสังคมอย่างไร

Hall Stuart and Du Gay Paul (1996) กล่าวว่าอัตลักษณ์นั้นไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นลอยๆ ตามธรรมชาติ แต่เป็นสิ่งที่เกิดจากการสร้างของวัฒนธรรมในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง และวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ก่อสร้างทางสังคม นอกจากนี้ วัฒนธรรมไม่ใช่สิ่งที่หยุดนิ่งตายตัว แต่มีรูปแบบเป็นวงจรที่เรียกว่า “วงจรแห่งวัฒนธรรม”

วงจรวัฒนธรรมกับการสร้างอัตลักษณ์ของ มีกระบวนการถูกผลิต (Produced) ให้เกิดขึ้นสามารถถูกบริโภค (Consumed) และถูกควบคุมจัดการ (Regulated) อยู่ในวัฒนธรรมเหล่านั้น และอาจมีสร้างความหมายต่างๆ (Creating Meanings) ผ่านระบบต่างๆ ของการสร้างภาพตัวแทน



(Symbolic Systems of Representation) ที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งแห่งที่ต่างๆ ทางอัตลักษณ์ที่เราเลือกใช้หรือนำเอามาใช้

การก่อกำเนิดของอัตลักษณ์สามารถเกิดขึ้นจากการเรียนรู้ที่ทำให้ทราบถึงความแตกต่าง โดยแบ่งออกเป็น กลุ่ม (ศิรินาถ ปิ่นทองพันธ์, 2546) ดังนี้

- 1) ระบบสื่อสารและภาษา
- 2) ลักษณะท่าทางการแต่งกาย
- 3) อาหารและนิสัยการบริโภค
- 4) เวลาและความสำนึก
- 5) การตอบสนองต่อการคุกคาม
- 6) ความสัมพันธ์
- 7) ค่านิยมและบรรทัดฐาน
- 8) ความรู้สึกเป็นตัวเองและระยะห่าง
- 9) การพัฒนาด้านจิตใจและการเรียนรู้
- 10) ความเชื่อและทัศนคติ

อีกทั้ง การจัดแบ่งประเภทของอัตลักษณ์เป็น 2 ระดับ คือระดับอัตลักษณ์ส่วนบุคคล (Personal Identity) และระดับอัตลักษณ์ทางสังคม (Social Identity) โดยมีความแตกต่างและความคล้ายกัน ดังนี้

อัตลักษณ์ส่วนบุคคล คือ ภาพของปัจเจกในมุมมองของคนอื่นที่มีความเป็นลักษณะเฉพาะตัว รวมไปถึงลักษณะเฉพาะบุคคลที่เกิดจากการมองตัวเอง การมีความสัมพันธ์กับสิ่งมีชีวิตในขั้นแรก เช่น ความสัมพันธ์กับคนในสังคม

อัตลักษณ์ทางสังคมของบุคคล ได้แก่ สถานภาพทางสังคม ชนชั้น เพศ ชาติพันธุ์ ศาสนา อาชีพ ที่บุคคลนั้นมีตำแหน่งแห่งที่อยู่ โดยสังคมจะเป็นผู้กำหนดให้บุคคลเหล่านั้นวางตัวและแสดงออกอย่างไร อาทิ บทบาทของความเป็นพ่อ บทบาทของความเป็นลูก บทบาทของความเป็นเพื่อน บทบาทของตำแหน่งในที่ทำงาน ระบบคุณค่าที่เกิดขึ้นติดตัวเรามาตั้งแต่เกิด จึงทำให้เราเรียนรู้และเลือกที่จะนิยามตนเองให้เหมาะสมในสังคม และเลือกที่จะเรียนรู้ที่จะปรับเปลี่ยนไลน์ไปตามบริบทต่างๆ ในสังคม (อภิญา เพ็ญฟูสกุล, 2546) นอกจากนี้ เมื่อมนุษย์อยู่รวมกันเป็นกลุ่ม อาจก่อให้เกิดอัตลักษณ์ร่วมกัน (Collective Identity) เกิดขึ้น ส่งผลให้บุคคลกลุ่มนี้มีการแสดงออก แสดงให้สังคมเห็นถึงความสนใจร่วมกัน ประสบการณ์ร่วมกันของสมาชิกในกลุ่ม รวมไปถึงการแสดงออกลักษณะของปัจเจกว่าเขาเป็นใคร ซึ่งอัตลักษณ์ทางสังคมและอัตลักษณ์ร่วมมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน

การจัดแบ่งประเภทของอัตลักษณ์เป็น 2 ระดับ คือระดับอัตลักษณ์ส่วนบุคคล (Personal Identity) และระดับอัตลักษณ์ทางสังคม (Social Identity) โดยงานวิจัยฉบับนี้มุ่งเน้นศึกษาระดับอัตลักษณ์ทางสังคมเป็นสำคัญ เนื่องจากสังคมได้กำหนดบทบาทหน้าที่และตำแหน่งทางสังคมให้กับเรา อาทิ บทบาทของความเป็นพ่อ บทบาทของความเป็นลูก บทบาทของความเป็นเพื่อน บทบาทของตำแหน่งในที่ทำงาน ระบบคุณค่าที่เกิดขึ้นติดตัวเรามาตั้งแต่เกิด จึงทำให้เราเรียนรู้และเลือกที่จะนิยามตนเองให้เหมาะสมในสังคม และเลือกที่จะเรียนรู้ที่จะปรับเปลี่ยนลื่นไหลไปตามบริบทต่างๆ ในสังคม และที่สำคัญแนวคิดเรื่องระดับอัตลักษณ์ทางสังคมจะมาช่วยสะท้อนความเข้าใจในการสร้างอัตลักษณ์ผ่านการปฐมนิเทศของกรมศุลกากร

ดังนั้น อัตลักษณ์หมายถึงสิ่งที่ประกอบสร้างขึ้นจากตนเองและสังคมที่มีการกำหนดบทบาทต่างๆ เป็นผลรวมจากที่บุคคลนั้นกำหนดขึ้นหรือเกิดจากการกำหนดจากตำแหน่งแห่งที่ตนจนทำให้สามารถแยกหรือจำแนกจนเป็นที่รู้จักจำได้ การที่ปัจเจกหรือบุคคลคนหนึ่งจะมีกระบวนการสร้างอัตลักษณ์ย่อมเกิดจากความสนใจเฉพาะตัว และบทบาททางสังคมที่หล่อหลอม ส่งผลให้เกิดกระบวนการสร้างอัตลักษณ์ แสดงออกมาว่า “ฉันเป็นใคร” หรือสะท้อนออกมาในรูปแบบอัตลักษณ์ร่วมว่า “กลุ่มของฉันเป็นใคร”

## 2.4 แนวความคิดเรื่องวัฒนธรรมองค์กร

### 2.4.1 นิยาม

วัฒนธรรมองค์กรเป็นแนวคิดที่มีมาเป็นเวลานานแล้ว โดยมีนักวิชาการมากมายที่ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์กรไว้ดังนี้

Hoy Wayne K. and Miskel Cecil G. (2001) ได้กล่าวถึงนิยามของวัฒนธรรมองค์กรไว้ว่าเป็นกระบวนการที่บุคลากรในองค์การที่มีการปรับตัวไปในลักษณะหรือทิศทางเดียวกัน อีกทั้งยังสะท้อนคุณค่า รูปแบบการบริหาร การสื่อสาร สัญลักษณ์ ข้อปฏิบัติ กฎ ระเบียบที่ยึดถือร่วมกัน แนวการปฏิบัติงาน และอื่นๆ ที่ส่งผลให้องค์การมีลักษณะที่โดดเด่นแตกต่างจากองค์กรอื่นๆ

Thomas G. Cummings and Christopher G. Worley (2009) อธิบายถึงวัฒนธรรมองค์กรว่าเป็นแบบแผนของสิ่งที่กำหนดขึ้น ประกอบไปด้วย บรรทัดฐาน ค่านิยม และข้อสมมติพื้นฐานที่นำมาแสดงให้แก่ผู้อื่น โดยวัฒนธรรมเป็นการเรียนรู้ทางสังคม อันเป็นผลมาจากการเลือกหรือประสบการณ์จากการออกแบบองค์การ

ภัคพร เจริญลักษณ์ (2561) ให้ความหมายของคำว่าวัฒนธรรมองค์กรไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่สร้างขึ้นจากสมาชิกในองค์การ โดยมีการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน และเป็นที่ยึดถือปฏิบัติกันภายในองค์การ เป็นการกำหนดการดำเนินงานร่วมกัน เพื่อให้การอยู่ร่วมกันเป็นแบบแผนมีลักษณะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรหนึ่งจะแตกต่างจากวัฒนธรรมองค์กรในอีกองค์กรหนึ่ง

วิไลวรรณ บ้านกรด (2558) อธิบายความหมายของวัฒนธรรมองค์กร ไว้ว่า เป็นวิถีชีวิตเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตของคนในองค์กร เป็นการปฏิบัติจนเกิดความเคยชิน ติดเป็นนิสัย ประเพณี ความเชื่อ ค่านิยมที่กระทำกันต่อมาเป็นเวลานาน วัฒนธรรมองค์กรเปรียบเสมือนระเบียบแบบแผนที่ทำให้สามารถอยู่ร่วมกันอย่างเป็นระเบียบ

ธนภรณ์ รุ่งวิไลเจริญ (2560) กล่าวถึงวัฒนธรรมองค์กร ประกอบไปด้วยความเชื่อ ความเข้าใจ พฤติกรรม ของคนภายในองค์กรที่กระทำสืบเนื่องกันมาเป็นเวลานาน และทำการถ่ายทอดให้แก่บุคลากรใหม่ที่เข้ามาในองค์กรให้มีลักษณะและความคิดที่เหมือนกัน

ขจิตรพร คมขำ (2554) ให้ความหมายของคำว่าวัฒนธรรมองค์กร เป็นระบบที่เกิดจากค่านิยมและความเชื่อของคนในองค์กร รวมไปถึงพฤติกรรมที่กระทำกันเป็นเวลานานอย่างสม่ำเสมอ เป็นบรรทัดฐานของคนที่อยู่ในองค์กร และบุคคลที่เข้ามาทำงานในองค์กรต่อไป

จากความหมายของวัฒนธรรมองค์กรข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กร คือแบบแผนหรือสิ่งที่คนในองค์กรยึดถือปฏิบัติกันมาอย่างยาวนาน เป็นการรวมกันของความคิด ความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ที่สั่งสมมาเป็นเวลานานจนกลายเป็นสิ่งที่ปฏิบัติกันอย่างคุ้นชิน หากเมื่อรับสมาชิกใหม่เข้ามาในองค์กร ย่อมมีการคาดหวังให้บุคลากรใหม่เหล่านั้นยึดถือปฏิบัติต่อไปเช่นเดียวกัน

## 2.5 ข้อมูลทั่วไปของกรมศุลกากร

กรมศุลกากรเป็นหนึ่งในหน่วยงานภาครัฐในระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีอากร รวมไปถึงค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการนำเข้าและการส่งออก อีกทั้งทำหน้าที่ในการเก็บภาษีแทนหน่วยงานต่างๆ อาทิ กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต และกระทรวงมหาดไทย จัดเก็บเพื่อเป็นรายได้แผ่นดิน ซึ่งจะต้องมีการป้องกันและปราบปรามการหลีกเลี่ยงและลักลอบหนีภาษี พร้อมทั้งเสนอความคิดเห็นต่อกระทรวงการคลังเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายการจัดเก็บอากรในทางศุลกากร นอกจากนี้ยังมีภารกิจหลักในการส่งเสริมการผลิตและการส่งออกโดยมาตรการทางภาษีอากร และการให้บริการแก่ผู้นำเข้าและส่งออกเพื่อสนองนโยบายรัฐบาลในการส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ให้สามารถส่งสินค้าไปจำหน่ายในตลาด ต่างประเทศได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ระบบการทำงานของกรมศุลกากรนั้นจึงมีความเป็นแบบแผนและมีการดำเนินงานตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

กรมศุลกากรนั้นมีการกำหนดค่านิยมองค์กร อันได้แก่ ISMILE ดังนี้

I - Integrity : ความสุจริต

S - Service Mind/Self-esteem : จิตบริการ

M - Modernization : ความทันสมัย

I - Innovation : นวัตกรรม

L - Learning : การเรียนรู้

E - Expert : ความเชี่ยวชาญ

จากอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายส่งผลให้กรมศุลกากรมีการกำหนดยุทธศาสตร์ที่ใช้ในการดำเนินงานของกรมศุลกากร รวมไปถึงเป็นแนวทางปฏิบัติให้ถึงเป้าประสงค์ที่ตั้งใจไว้ได้ โดยยุทธศาสตร์ของกรมกำหนดไว้ดังนี้

1. พัฒนาระบบงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้า

เป้าประสงค์ : เพื่อให้บริการศุลกากรมีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงการค้าโลก

2. พัฒนามาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศเพื่อส่งเสริมการค้าชายแดน และเชื่อมโยงการค้าโลก

เป้าประสงค์ : เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

3. พัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากรให้มีประสิทธิภาพและเชื่อมโยงกัน

เป้าประสงค์ : เพื่อให้การตรวจสอบและควบคุมทางศุลกากรมีประสิทธิภาพและสร้างสังคมปลอดภัย

4. เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีโดยยึดหลักธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์ : เพื่อให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปตามเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เสียภาษี

5. พัฒนาสมรรถนะบุคลากรและการบริหารจัดการองค์กร

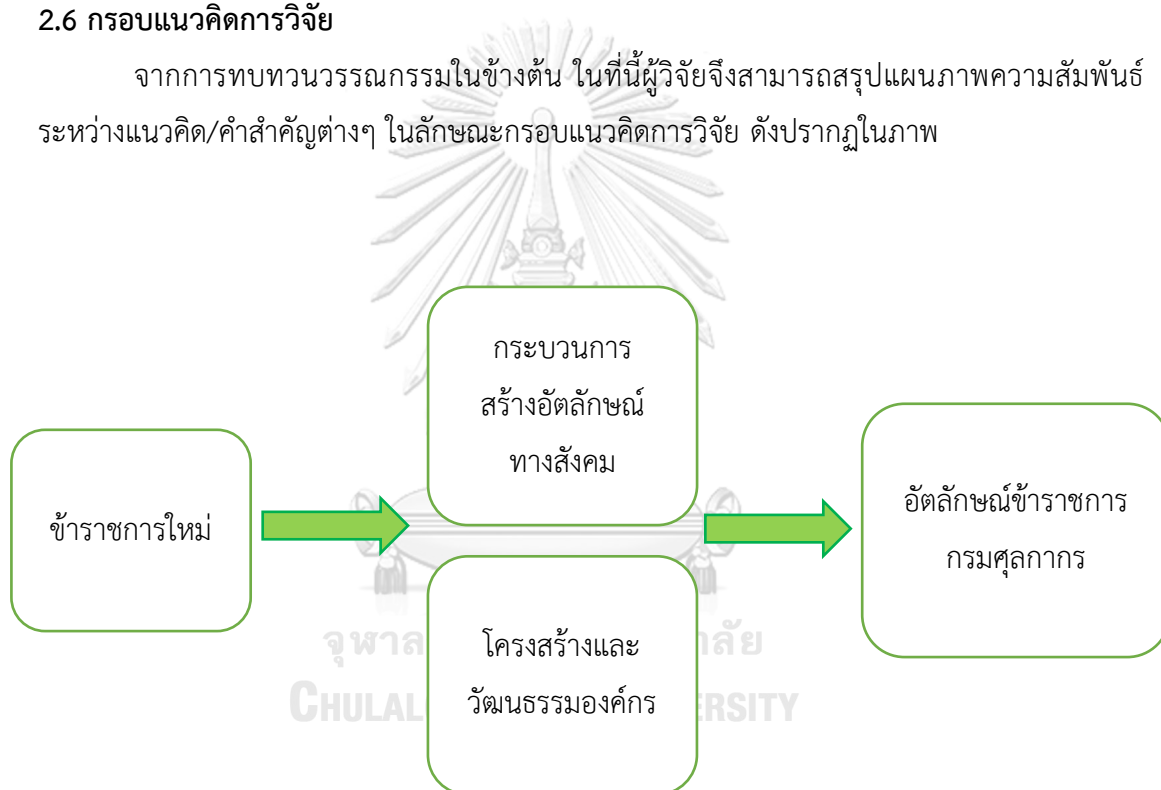
เป้าประสงค์ : เพื่อให้องค์กรมีคุณภาพ บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ คุณธรรม และความสุข สามารถขับเคลื่อนกรมศุลกากรให้บรรลุเป้าหมาย

การดำเนินงานต่างๆ ของกรมศุลกากรนั้นอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์การปฏิบัติงานและสภาพการณ์เร่งด่วนที่เกิดขึ้นในขณะนั้น อาทิ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีการออกประกาศหรือปรับเปลี่ยนกระบวนการเพื่อให้การบริการประชาชนที่ต้องการดำเนินการเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรมมากที่สุด อีกทั้งกรมศุลกากรเล็งเห็นถึงความสำคัญของการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการดำเนินงานเพื่อสร้างความสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใสในการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ หนึ่งในโครงการสำคัญคือ ระบบ National Single Window (NSW) เป็นระบบการบริการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจ (G2G, G2B และ B2B) สำหรับการนำเข้า ส่งออกและระบบการขนส่งโลจิสติกส์ (Logistics) เป็นการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและลดรูปแบบเอกสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ อีกทั้งเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานและระหว่างประเทศต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ใช้บริการทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจสามารถติดตามผลในทุกๆ ขั้นตอน ผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ (e-Tracking) ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

จะเห็นได้ว่ากรมศุลกากรนั้นมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบรับภารกิจตามกฎหมายคือ การพัฒนากระบวนการเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้า การจัดเก็บอากร และการส่งเสริมการค้า โดยใช้มาตรการทางภาษีอากร ภารกิจที่ได้รับมอบหมายส่งผลให้ผู้ที่ดำเนินงานในกรมศุลกากรทั้ง ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างจึงต้องมีความรู้เกี่ยวกับการดำเนินการทางศุลกากรอย่างดีและความรู้ อื่นๆ เพื่อใช้ประกอบการปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ทักษะในการปฏิบัติทั้งในด้านวิชาการและ การให้บริการ และคุณลักษณะที่สำคัญของเป็นผู้ให้บริการ และที่จะขาดไม่ได้คือความซื่อสัตย์ เพราะ การปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรายได้แผ่นดินต้องอาศัยคุณธรรมดังกล่าวเป็นสำคัญ

## 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมในช่วงต้น ในที่นี้ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปแผนภาพความสัมพันธ์ ระหว่างแนวคิด/คำสำคัญต่างๆ ในลักษณะกรอบแนวคิดการวิจัย ดังปรากฏในภาพ



### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วว่างานวิจัยเรื่อง “การปฏิรูปนิเทศและกระบวนการสร้างอัตลักษณ์ข้าราชการในกรมศุลกากร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการสร้างอัตลักษณ์ข้าราชการกรมศุลกากรในการอบรมปฏิรูปนิเทศข้าราชการใหม่ ศึกษาการบ่มเพาะวัฒนธรรมองค์กรในการอบรมปฏิรูปนิเทศของกรมศุลกากร และศึกษาประโยชน์ที่จะได้รับจากการอบรมปฏิรูปนิเทศข้าราชการใหม่ และมีขอบเขตการศึกษาโดยนำเอาแนวคิดที่สำคัญสำหรับการวิจัย ได้แก่ แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แนวคิดการอบรมปฏิรูปนิเทศ แนวคิดในเรื่องอัตลักษณ์ และแนวคิดเรื่องวัฒนธรรมองค์กรที่ใช้เพื่อบ่มเพาะข้าราชการใหม่ให้มีความรู้และทักษะที่พร้อมในการทำงานและเป็นข้าราชการที่มีอัตลักษณ์ข้าราชการกรมศุลกากรเมื่อผ่านการอบรมปฏิรูปนิเทศ เพราะฉะนั้นเพื่อนำไปสู่การตอบวัตถุประสงค์การวิจัยในข้างต้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้วางแผนการออกแบบระเบียบวิธีวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

#### 3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งมุ่งค้นคว้าและศึกษาและวิเคราะห์ถึงการปฏิรูปนิเทศและกระบวนการสร้างอัตลักษณ์ของข้าราชการใหม่ของกรมศุลกากร ในตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ โดยแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ การสังเกตอย่างมีส่วนร่วมในการอบรมปฏิรูปนิเทศ และการสัมภาษณ์ผู้อบรมและผู้บริหาร

**3.1.1 การวิจัยแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation)** เป็นการสังเกตอย่างมีส่วนร่วม เนื่องจากผู้วิจัยเป็นส่วนหนึ่งของผู้เข้าร่วมอบรมในหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการใหม่ (New – Entry Customs Officers) ตลอดการอบรมเป็นเวลา 1 เดือน โดยมีผู้เข้าอบรมร่วมกันจำนวนทั้งสิ้น 285 คน ในตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร การที่ผู้วิจัยได้เข้าไปฝังตัวเป็นผู้เข้าอบรมจนทำให้กลมกลืนเป็นส่วนหนึ่งกับผู้เข้าอบรมคนอื่นๆ สามารถสังเกตผู้ที่เข้าร่วมอบรมปฏิรูปนิเทศ เก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งอารมณ์ ความรู้สึก และท่าทางที่มีต่อการอบรมในทุกๆ วัน และจดบันทึกผ่านการทำ Fieldnote diary ตลอดการอบรม ส่งผลให้สามารถเข้าใจ เข้าถึง และรู้ถึงการปฏิรูปนิเทศนั้นดีอย่างไร มีกระบวนการสร้างอัตลักษณ์ข้าราชการในกรมศุลกากรได้อย่างไร รวมไปถึงผู้วิจัยได้สร้างสัมพันธ์กับผู้เข้าอบรมเพื่อเป็นผู้ให้ข้อมูล โดยทำความรู้จัก สนทนา และสร้างความไว้วางใจไว้แล้ว เพื่อทำการสัมภาษณ์ต่อไปจำนวน 10 คน

**3.1.2 การสัมภาษณ์ (In-dept Interview)** ประกอบไปด้วย 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ที่เข้าอบรมที่ผู้วิจัยได้ทำความสนทนาและสร้างความไว้วางใจระหว่างการอบรมปฏิรูปนิเทศหลักสูตร

ข้าราชการบรรจุใหม่ (New – Entry Customs Officers) รุ่นที่ 1 เพื่อเป็นผู้ให้ข้อมูล จำนวน 10 คน เป็นตัวแทนของประชากรของผู้เข้าอบรม และกลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มระดับผู้บริหาร จำนวน 3 คน เพื่อให้แสดงให้เห็นถึงวิสัยทัศน์และความคาดหวังจากข้าราชการใหม่ที่เข้าอบรมปฐมนิเทศ

### 3.2 แหล่งข้อมูล

การวิจัยนี้ ผู้ทำวิจัยกำหนดแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยมีรายละเอียดแบ่งออกเป็น 2 ส่วน อันได้แก่

**3.2.1 การเก็บข้อมูลจากการสังเกตอย่างมีส่วนร่วม** การที่ผู้วิจัยได้เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของการอบรมปฐมนิเทศในหลักสูตรพัฒนาข้าราชการใหม่สำหรับข้าราชการในตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ในช่วงเวลา 1 เดือนดังกล่าว สามารถสัมผัสบรรยากาศจริง ร่วมเข้าเรียนเพื่อเสริมสร้างความรู้และฝึกฝนทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานเป็นนักวิชาการศุลกากร รวมไปถึงร่วมกิจกรรมต่างๆ การอบรมบ่มเพาะเอาอัตลักษณ์และวัฒนธรรมของการเป็นข้าราชการกรมศุลกากร

**3.2.2 การสัมภาษณ์** ผู้ที่ผู้วิจัยได้ทำความสนิทสนมด้วยระหว่างการอบรมและเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก และกลุ่มระดับผู้บริหารที่เข้ามาถ่ายทอดถึงความมุ่งหวังที่ได้จากข้าราชการใหม่ที่ได้ผ่านการอบรมแล้ว

### 3.3 กลุ่มประชากรตัวอย่าง

กลุ่มประชากรตัวอย่าง ทั้งหมด 13 คน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มนักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ จำนวนทั้งสิ้น 10 คน และกลุ่มข้าราชการระดับบริหาร จำนวนทั้งสิ้น 3 คน ซึ่งมาจากการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

กลุ่มประชากรตัวอย่างที่เป็นนักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ จำนวน 10 คน เป็นผู้ที่ผู้วิจัยได้สร้างความสัมพันธ์และความสนิทสนมเพื่อให้มาเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จากประชากรทั้งสิ้น จำนวน 285 คน ซึ่งเป็นกลุ่มข้าราชการใหม่ที่เข้าอบรมในหลักสูตรพัฒนาข้าราชการใหม่ร่วมกับผู้ทำวิจัย โดยมีแนวทางในการเข้าถึงกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มนี้ จากการพูดคุยตั้งแต่วันที่รายงานตัวของข้าราชการใหม่ที่มีชื่อขึ้นบัญชีและเตรียมเข้าอบรมก่อนหน้าการเข้ารับการอบรมเป็นเวลา 1 เดือน และมีการสานต่อความสัมพันธ์โดยสื่อสารผ่านทางไลน์เพื่อทำความรู้จักเบื้องต้น หลังจากการอบรมเริ่มต้นขึ้น ผู้วิจัยได้สร้างความไว้วางใจและฝังตัวเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม สร้างสัมพันธ์โดยเข้าไปใช้ชีวิตร่วมกับกลุ่มดังกล่าว มีการทำกิจกรรมร่วมกัน รับประทานอาหารเที่ยง และใกล้ชิดสนิทสนมด้วย ในระหว่างการเรียนการสอน จนผู้ที่ถูกศึกษาเห็นว่าผู้วิจัยนั้นมีบทบาทเช่นเดียวกัน จนรู้สึกว่าเป็นผู้วิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสามารถพูดคุยได้อย่างสนิทใจและตรงไปตรงมา

อีกทั้งการถ่ายทอดข้อมูลและความรู้สึกถึงกระบวนการสร้างอัตลักษณ์ที่เป็นจริงและเป็นธรรมชาติมากที่สุด

นอกจากนี้ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญอีกกลุ่มหนึ่งเป็นกลุ่มข้าราชการระดับบริหาร ประกอบไปด้วย 3 ท่าน ซึ่งผู้วิจัยได้ขอสัมภาษณ์ โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกโดยเป็นผู้ที่ทำงานกับกรมศุลกากรเป็นเวลามากกว่า 5 ปี มาจากผู้จัดการอบรมปฐมนิเทศในหลักสูตรข้าราชการใหม่ของกรม จำนวน 3 ท่าน ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร จำนวน 1 ท่าน และผู้บริหารที่สะท้อนถึงวิสัยทัศน์ของการบริหารทรัพยากรบุคคลในกองบริหารทรัพยากรบุคคล 1 ท่าน เพื่อให้สามารถสะท้อนถึงแนวทางการบ่มเพาะอัตลักษณ์ของกรมศุลกากรให้แก่ข้าราชการใหม่ รวมไปถึงความคาดหวังที่มีต่อข้าราชการใหม่เพื่อให้มาสานต่อภารกิจและอัตลักษณ์ของคนกรมศุลกากรสืบต่อไป รวมไปถึงวิสัยทัศน์ที่ต้องการสื่อให้ข้าราชการใหม่เหล่านี้เข้าใจตระหนัก ตลอดจนนำไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจในอนาคต

### 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการปฐมนิเทศกระบวนการสร้างอัตลักษณ์ในข้าราชการใหม่ในกรมศุลกากรประกอบไปด้วย 2 วิธี ดังนี้

**3.4.1 การจดบันทึก (Fieldnote Diary)** ระหว่างการอบรมปฐมนิเทศตามหลักสูตรพัฒนาข้าราชการใหม่ ผู้วิจัยได้เป็นส่วนหนึ่งของการอบรมในทุกๆ กิจกรรม และได้ทำการจดบันทึกข้อมูลรายวันของการดำเนินกิจกรรมและการเรียนการสอนในทุกรายวิชา พร้อมทั้งสังเกตพฤติกรรม ตลอดจนความสนใจในการเข้าร่วม การตอบสนอง ความรู้สึกนึกคิด และการแสดงออกต่อการอบรมปฐมนิเทศ โดยการที่ผู้วิจัยเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของผู้เข้าอบรมทำให้ผู้เข้าอบรมรู้สึกไม่หวาดระแวง และเป็นกังวล โดยสามารถแสดงออกถึงอารมณ์และความรู้สึกที่แท้จริงที่มีต่อการอบรมให้แก่ผู้วิจัย ให้ข้อมูลที่เป็นจริงและตรงต่อความรู้สึก ทำให้สามารถเก็บข้อมูลและจดบันทึกตลอดการอบรม อีกทั้งการจัดทำ Photo diary เป็นการเก็บภาพบรรยากาศของการอบรมที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาใช้ในการประกอบข้อค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ ทำให้เห็นถึงกระบวนการที่เกิดขึ้นว่ามีการบ่มเพาะและหล่อหลอมอย่างไร ทั้งแก่ตัวผู้วิจัยที่เข้าไปร่วมการอบรมปฐมนิเทศและผู้เข้าอบรมอื่นๆ จนได้ภาพสะท้อนที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมเหล่านี้ สามารถนำมาวิเคราะห์ต่อเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของผู้เข้ารับการอบรมทั้งระหว่างก่อนการรับการอบรมและหลังการรับการอบรม ในเรื่องของทัศนคติหรือมุมมองที่มีต่อที่ทำงานและเพื่อนร่วมงาน การปรับตัวเข้าวัฒนธรรม ค่านิยมและอัตลักษณ์องค์กร ตลอดจนความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองต่อการเป็นข้าราชการกรมศุลกากร



### 3.4.2 การสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

**กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มผู้เข้าร่วมอบรม** ที่ผู้วิจัยทำความเข้าใจทัศนคติและสร้างความไว้วางใจระหว่างการอบรม ประกอบไปด้วย 10 ท่าน เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร เพื่อให้สะท้อนถึง ความหมาย ความคาดหวังและประโยชน์ที่จะได้รับการอบรมปฐมนิเทศข้าราชการใหม่จาก หลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ (New – Entry Customs Officers Development) โดยประเด็นในการสัมภาษณ์ ประกอบไปด้วย 5 ประเด็น ดังนี้

- 1) การอบรมปฐมนิเทศข้าราชการใหม่ของกรมศุลกากรมีประโยชน์ต่อผู้เข้าอบรมได้อย่างไร
- 2) การอบรมปฐมนิเทศสามารถเปลี่ยนแปลงแนวทางการคิดของผู้อบรมโดยให้เปรียบเทียบ การเปลี่ยนแปลงในตัวผู้เข้าอบรมก่อนและหลังจากการอบรม
- 3) ข้าราชการใหม่ได้รับการบ่มเพาะอัตลักษณ์ของข้าราชการกรมศุลกากรใดบ้างจากการ อบรมปฐมนิเทศ
- 4) ข้าราชการใหม่ได้รับการบ่มเพาะเอาวัฒนธรรมองค์กรใดเพื่อเป็นแนวทางในการทำงานใน กรมศุลกากรต่อไป
- 5) ข้อเสนอแนะที่มีต่อการอบรมปฐมนิเทศข้าราชการใหม่เพื่อใช้ในการปรับปรุงในการอบรม ในอนาคต

**กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มระดับผู้บริหารของกรมศุลกากร** จำนวน 3 ท่าน เพื่อสะท้อนแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบไปด้วย 5 ประเด็นหลักดังนี้

- 1) ความคาดหวังที่มีต่อข้าราชการใหม่ที่เข้ามาทำงานในกรมศุลกากร
- 2) กรมศุลกากรมีอุดมการณ์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรอะไรบ้างที่ต้องการมุ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ
- 3) การอบรมปฐมนิเทศที่จัดให้ข้าราชการใหม่ต้องการบ่มเพาะอัตลักษณ์ใดให้แก่ข้าราชการใหม่
- 4) วัฒนธรรมองค์กรของกรมศุลกากรที่ต้องการให้ข้าราชการใหม่รับรู้และสามารถนำไป ปฏิบัติเมื่อทำงานจริงหลังจากการอบรม
- 5) การขับเคลื่อนขององค์กรในอนาคตว่าต้องการพัฒนาองค์กรไปในรูปแบบใด

การสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมอบรมและกลุ่มผู้บริหารเพื่อนำมาใช้ประกอบกับการเก็บรวบรวม ข้อมูลจากการสังเกตอย่างมีส่วนร่วมและการจัดทำ Photo diary รายวัน เพื่อให้เกิดความแม่นยำและ ถูกต้องของข้อมูลงานวิจัยมากยิ่งขึ้น

### 3.5 แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แนวทางการวิเคราะห์เนื้อหาและการวิเคราะห์แก่นสาระจากการจัดบันทึกตลอดการสังเกตอย่างมีส่วนร่วมในขณะที่ผู้วิจัยเข้าร่วมอบรมและจากคำให้สัมภาษณ์ โดยนำเสนอประเด็นต่างๆ ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

### 3.6 จริยธรรมการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล การถ่ายภาพที่ติดตัวบุคคล และเข้าสัมภาษณ์ และจะเก็บข้อมูลและเนื้อหาจากการสัมภาษณ์ไว้เป็นความลับโดยจะไม่ระบุตัวตน



## บทที่ 4

### ข้อค้นพบจากงานวิจัย

การศึกษาการปฐมนิเทศและกระบวนการสร้างอัตลักษณ์ข้าราชการในกรมศุลกากร เป็นการศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการสร้างอัตลักษณ์ข้าราชการกรมศุลกากรในการอบรมปฐมนิเทศข้าราชการใหม่ ศึกษาการบ่มเพาะวัฒนธรรมองค์กรในการอบรมปฐมนิเทศของกรมศุลกากร และศึกษาประโยชน์ที่จะได้รับจากการอบรมปฐมนิเทศข้าราชการใหม่ เพื่อให้เข้าใจกระบวนการสร้างอัตลักษณ์ข้าราชการในกรมศุลกากร และการบ่มเพาะวัฒนธรรมองค์กรผ่านการอบรมปฐมนิเทศ รวมไปถึงการมุ่งเติมเต็มองค์ความรู้ที่สำคัญและเกี่ยวข้องต่อการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ตลอดจนเสนอแนะแนวทางการจัดอบรมปฐมนิเทศของข้าราชการใหม่เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานต่างๆ ในอนาคตสืบต่อไป ทั้งนี้ข้อค้นพบจากการศึกษา ดังนี้

#### 4.1 ข้อค้นพบจากการสังเกตอย่างมีส่วนร่วมในการเข้าอบรมปฐมนิเทศ

จากการที่ผู้วิจัยนั้นได้เข้าร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของการอบรมปฐมนิเทศหลักสูตรพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ของกรมศุลกากรระหว่างวันที่ 1 มีนาคม – 31 มีนาคม พ.ศ. 2566 ผู้วิจัยได้เข้าร่วมในฐานะผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งได้เข้าร่วมในกิจกรรมและการเรียนการสอนทั้งหมดที่ทางสถาบันวิทยาการศุลกากร กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมศุลกากร ได้จัดขึ้นเพื่อใช้อบรมข้าราชการบรรจุใหม่ ในตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร จำนวน 285 คน จากการเข้าร่วมการอบรมปฐมนิเทศในครั้งนี้ตลอดระยะเวลา 1 เดือน ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสังเกตอย่างมีส่วนร่วมในการอบรมและนำมาจดบันทึกเป็นรายวันพร้อมกับการทำไดอารี่ภาพถ่าย ทำให้สามารถนำมาสรุปออกเป็นประเด็นต่างๆ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย และนำมาเอามาอภิปรายผลประกอบกับการสัมภาษณ์

การอบรมในหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการใหม่ของกรมศุลกากรแบ่งออกได้เป็นการเรียนตามทฤษฎี เป็นการเตรียมความพร้อมทั้งด้านความรู้และทักษะพื้นฐานที่สำคัญ เพื่อให้ข้าราชการใหม่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจน การเรียนรู้จากกรณีศึกษาและประสบการณ์ทำงานที่ถ่ายทอดจากวิทยากรและรุ่นพี่นักวิชาการศุลกากร โดยเนื้อหาของการอบรมนี้ สามารถแบ่งหมวดวิชาออกมาได้ทั้งหมด 5 วิชาหลัก ได้แก่ วิชาพิกัตศุลกากร วิชาราคาศุลกากร วิชาสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร วิชากฎหมายศุลกากร และวิชาพิธีการศุลกากร ซึ่งในแต่ละวิชาจะเป็นการสอนที่เข้าไปสู่แก่นลึกของแต่ละรายวิชา มีการให้คิดคำนวณและทำจริงเป็น Case study ภายในห้องเรียน มีการทำกิจกรรมกลุ่มโดยแบ่งเป็นกลุ่มย่อยๆ ในแต่ละรายวิชา เพื่อฝึกให้ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจและสามารถ

นำเอาไปปฏิบัติได้ทันที การเรียนการสอนจะดำเนินโดยวิทยากรของแต่ละส่วนงานเข้ามาสอน ซึ่งก็จะแตกต่างกันไปตามหัวข้อที่อบรม นอกจากการเรียนในห้องแล้ว ผู้เข้าอบรมยังมีกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน อาทิ กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ กิจกรรมภาคปฏิบัติสืบสวนและปราบปราม กิจกรรมภายในรุ่น พิธีการเปิดและปิดการอบรม การมอบ Greeting Card และใบประกาศนียบัตรของการอบรมจากอธิบดีกรมศุลกากร จากการเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการอบรมทำให้ค้นพบว่า ค่านิยมที่กรมศุลกากรต้องการบ่มเพาะในข้าราชการใหม่ได้แก่ ค่านิยมในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต ค่านิยมเรื่องการมีจิตบริการให้บริการประชาชน และค่านิยมเรื่องความกลมเกลียวสมานฉันท์และความเป็นรุ่นของข้าราชการกรมศุลกากร อัตลักษณ์ที่ค้นพบ คือ พฤติกรรมการทำงานที่เน้นการรับผิดชอบต่อหน้าที่และความเชี่ยวชาญ นอกจากนี้ในส่วนของวัฒนธรรมองค์การที่บ่มเพาะให้แก่ข้าราชการใหม่ ได้แก่ วิธีการทำงานที่มีความเท่าทันต่อโลกที่เปลี่ยนแปลงไป การรักษาภาพลักษณ์ของข้าราชการกรมศุลกากร พร้อมทั้งสอดแทรกข้อเสนอแนะที่มีต่อการอบรมปฐมนิเทศเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป

**ประเด็นที่ 1 ค่านิยมองค์กร** ค่านิยมองค์กรเป็นชุดความเชื่อหลักที่องค์กรนั้นๆ ยึดถือและเห็นคุณค่า ทำหน้าที่เป็นแนวทางเพื่อนำไปใช้กับการดำเนินการขององค์กร ช่วยแสดงถึงสิ่งที่องค์กรนั้นเชื่อมั่นและต้องการให้คนในองค์กรนำไปปฏิบัติ (เกตุวดี สมบูรณ์ทวี, 2561) โดยสิ่งที่ค้นพบจากการเข้าสังเกตอย่างมีส่วนร่วม ค้นพบว่าค่านิยมที่กรมศุลกากรต้องการบ่มเพาะให้แก่ข้าราชการใหม่เพื่อใช้เป็นแนวทางที่ยึดถือในการทำงานในองค์กรกรมศุลกากร สามารถแบ่งออกได้ดังนี้

**ค่านิยมเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต** กรมศุลกากรมีภารกิจตามกฎหมายคือการจัดเก็บอากรกับของที่นำเข้ามาและส่งออกป็นอกราชอาณาจักร การทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บเงินที่เป็นรายได้ของแผ่นดิน รวมไปถึงในบางหน้าที่ต้องใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการจัดเก็บค่าอากรและค่าธรรมเนียมต่างๆ คุณธรรมเป็นหนึ่งในอัตลักษณ์ที่กรมศุลกากรต้องการบ่มเพาะเป็นอย่างมาก คือเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต โดยตลอดการเรียนการสอนจะมีการเน้นย้ำเรื่องคุณธรรมในการปฏิบัติให้ดำเนินไปตามแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องตามที่กรมศุลกากรกำหนดไว้ ไม่ควรคิดกระทำการที่ผิดต่อแนวทางและหลักข้อกฎหมาย ในช่วงการปฐมนิเทศจะมีการแสดงวิดีโอและภาพชวนให้คิดถึงเหตุที่อาจก่อให้เกิดเรื่องทุจริต แม้จะกระทำโดยเจตนาหรือไม่เจตนาย่อมมีผลทางกฎหมาย เช่น การเรียนในวิชาภาพรวมการทำงานในกรมศุลกากรและการเป็นข้าราชการที่ดี จรรยาและประมวลจริยธรรมกรมศุลกากร วินัยและความผิดทางละเมิด อีกทั้งยังสอดแทรกในวิชากฎหมายศุลกากรที่ให้เห็นถึงโทษหากกระทำผิดตามประมวลปฏิบัติของกรมศุลกากรที่ใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานของข้าราชการ นอกจากนั้นแล้วการบ่มเพาะในเรื่องของความซื่อสัตย์ยังมาจากการให้อิโหวาหรือคำแนะนำของอธิบดีและวิทยากรที่เข้ามาให้ความรู้ว่าการทำงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตมีแนวทางอย่างไร วิธีการทำงานที่พยายามไม่นำเอาตัวเองเข้าไปเสี่ยงกับการกระทำผิดเป็นอย่างไร รวมไปถึงแนะนำแนวคิดการนำเอาหลักความพอเพียงและทางสายกลางมาปรับใช้ เพื่อทำให้การดำเนินชีวิต

เป็นไปอย่างเรียบง่ายและมีความสุขในชีวิตข้าราชการ และการไม่สร้างความเดือดร้อนต่อตนเองและครอบครัว โดยเป็นทัศนคติที่บ่มเพาะเพื่อนำมาใช้เป็นคุณธรรมอัตลักษณ์ของข้าราชการกรมศุลกากร สอดคล้องกับหลัก ISMILE ซึ่ง I คือ Integrity ที่หมายถึงความซื่อสัตย์สุจริต ที่กรมศุลกากรนำมาใช้เป็นค่านิยมองค์กร

**ค่านิยมเรื่องของจิตบริการประชาชน** กรมศุลกากรต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนในหลากหลายรูปแบบทั้งผู้ที่เป็นประชาชนเข้ามาติดต่อโดยตรง ผู้ประกอบการ ชิปปิ้ง (Shipping) ผู้เดินเรือสินค้ามายังท่าเรือ ผู้ที่เดินอากาศและนำสินค้ามาที่คลังสินค้า (Cargo) และผู้โดยสารที่เดินทางเข้าประเทศต่างเกี่ยวข้องกับการติดต่อขอรับบริการจากข้าราชการกรมศุลกากร การให้บริการประชาชนด้วยจิตบริการนั้นจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ การที่ประชาชนเข้ามาติดต่อสื่อสาร กรมศุลกากรนั้นมีการเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ต้องมีความพร้อมช่วยเหลือ ให้บริการ ให้ความรู้ หรือข้อมูลเพื่อคลายความข้องใจสงสัย รวมไปถึงการส่งต่อเรื่องราวหรือเรื่องร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานต่างๆ เพื่อลดระยะเวลาในการดำเนินการของผู้ที่เข้ามาติดต่อ การปฐมนิเทศในเรื่องนี้มีการเน้นย้ำอย่างมาก ยกตัวอย่างเช่น ในวิชาของการให้บริการที่ดี มีการเล่นละคร Role play เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการที่ดีและไม่ดี การให้คำแนะนำในเรื่องการพูด การใช้คำ การใช้น้ำเสียงที่เหมาะสมแก่การเป็นผู้ให้บริการที่ดี การอบรมของสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ต้องเกี่ยวข้องและพบเจอกับผู้โดยสารโดยตรงก็เน้นย้ำในการให้บริการผู้โดยสาร โดยเฉพาะบุคลิกภาพและการแต่งกายในระหว่างปฏิบัติหน้าที่และการแต่งกายตามเครื่องแบบตามที่กรมศุลกากรกำหนด การให้บริการที่ถูกต้องเพื่อลดการปะทะกับผู้โดยสาร การให้บริการอย่างสุภาพมีความอดทนอดกลั้น และเอาใจเขามาใส่ใจเรา ควรคำนึงถึง 3 น้ำ คือ น้ำใจ น้ำเสียง และน้ำคำ (ใช้คำพูดที่เหมาะสมกับการให้บริการ) เป็นสิ่งจำเป็น

นอกจากนี้ กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชน จึงต้องเริ่มต้นจากการฝึกฝนผ่านกิจกรรมจิตอาสา เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกต่อส่วนรวมในการทำงานเพื่อส่วนรวมและสังคม อีกทั้งเป็นการฝึกฝนการมีความรับผิดชอบต่อสังคมและองค์กร ตลอดจนการรู้สำนึกต่อการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้หลักจริยธรรมที่ดี โดยกิจกรรมจิตอาสาเป็นกิจกรรมหนึ่งที่เข้ามาช่วยขัดเกลาจิตใจและสามารถทำได้หลายรูปแบบ อาทิ การบริจาคสิ่งของให้แก่ผู้ด้อยโอกาส การทำกิจกรรมช่วยเหลือสังคม เช่น การทำความสะอาด การสอนหนังสือ การใช้เวลาว่างทำงานเพื่อชุมชน การดูแลคนชราหรือเด็ก การให้ความรู้เพื่อการพัฒนา โดยจุดมุ่งหมายของกิจกรรมนี้มีเพื่อให้เราที่เป็นส่วนหนึ่งในสังคมจะได้รู้จักการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ผู้อื่น ช่วยเหลือผู้อื่น และทำประโยชน์ให้กับส่วนรวมเสมือนเป็นหน้าที่ของพลเมืองในการปกป้องพัฒนาในด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมให้ดีและยั่งยืน ทั้งนี้ ในระหว่างการอบรมได้เปิดโอกาสให้ข้าราชการใหม่ทำกิจกรรมจิตอาสาช่วยเหลือสังคมและชุมชน และให้ทำรายงานพร้อมรูปประกอบ เพื่อสรุปผลกิจกรรมที่ได้ดำเนินการเพื่อส่วนรวม ซึ่งเป็นการปลูกฝังค่านิยมเรื่องการทำกิจกรรมจิตอาสาซึ่งเป็นสิ่งที่ทางกรมศุลกากรให้ความสำคัญ ยึดถือและปฏิบัติเสมอมา และที่สำคัญ

คือเพื่อให้ข้าราชการคุ้นชินกับการช่วยเหลือสังคม สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่กรมศุลกากรต้องการบ่มเพาะเข้าไปสู่กันบึงของความคิดของข้าราชการใหม่ที่จะเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของคนในองค์กร ดังนั้นการมีจิตบริการ รวมไปถึงการกระทำประโยชน์เพื่อสังคม จึงเป็นอัตลักษณ์สำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ข้าราชการกรมศุลกากรพึงมี ที่มีการเน้นย้ำเพื่อเป็นอัตลักษณ์ตลอดเวลาการอบรมปฐมนิเทศ

**ค่านิยมในเรื่องความกลมเกลียวสมานฉันท์และความเป็นรุ่นของข้าราชการกรมศุลกากร**  
จากการทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างรุ่นของการอบรม โดยการอบรมปฐมนิเทศของกรมศุลกากรจะมีการเรียกเป็นรุ่นการอบรม โดยการใช้ปีที่เข้าอบรมและเลขต่อท้ายเป็นลำดับการเรียกอบรม ผู้เข้าร่วมวิจัยเข้าร่วมการอบรมหลักสูตรพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ประจำปี พ.ศ. 2566 ครั้งที่ 1 จึงเรียกรุ่นของการอบรมดังกล่าวว่าเป็น ศุลกากร รุ่น 661 การทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์กันภายในรุ่นเป็นการมุ่งเน้นในเรื่องการสร้างสามัคคี การร่วมมือร่วมใจ ยกตัวอย่างจากกิจกรรมอุดรรัฐของถ้ำน้ำและต้องช่วยกันเติมน้ำจนเต็มถัง การเดินบนกระสอบทรายให้ถึงจุดหมายโดยทุกคนยืนบนเสื่อทอดกันและต้องกระโดดพร้อมกัน 10 คน และมีเพื่อน 2 คนเลื่อนกระสอบไปข้างหน้าจนถึงเส้นชัย เป็นต้น นอกจากกิจกรรมดังกล่าวในวันทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์แล้วยังมีกิจกรรมที่มุ่งหวังให้ทุกคนรักกัน รู้จักกันไม่ใช่แค่เพียงชื่อและสร้างความคุ้นเคยสนิทสนม ตลอดในช่วงเวลาการอบรม

การทำกิจกรรมอบรมภาคปฏิบัติที่ศูนย์ฝึกเชิงสะพานกรุงเทพ เป็นการฝึกอบรมของหน่วยปราบปราม (กสป.) ของกรมศุลกากร นอกจากสอนในเรื่องของเทคนิควิธีการสืบสวน จับกุมปราบปรามแล้ว ยังบ่มเพาะการทำงานเป็นทีม การสร้างความกลมเกลียวกันระหว่างรุ่น โดยหัวหน้าครูฝึกในวันนั้นเน้นย้ำอย่างมากให้รักกันภายในรุ่น แม้แต่ครูฝึกเองก็ยังมีเพื่อนที่ทำงานกันมาคอยช่วยเหลือกันจนใกล้จะเกษียณแล้ว นอกจากกิจกรรมต่างๆ แล้ว ทุกๆ ครั้งที่วิทยากรเข้ามาสอนจะถามรุ่นทุกครั้งว่าเป็นรุ่นอะไร เพราะทางกรมศุลกากรเน้นในความเป็นรุ่นมาก และเน้นในเรื่องการช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างรุ่นจนเกษียณ

นอกจากกิจกรรมข้างต้นแล้วยังมีกิจกรรมอื่นๆ เพื่อกระชับความสัมพันธ์กันทั้งภายในรุ่นและรุ่นอื่นๆ ที่สะท้อนค่านิยมของความกลมเกลียวและความเป็นรุ่นของศุลกากร อาทิ กิจกรรมบดดี กิจกรรมฟุตบอลประเพณี และการจัดทำเสื้อรุ่น โดย**กิจกรรมบดดี** เป็นกิจกรรมที่ทุกคนในรุ่นจับฉลากเพื่อให้ได้คนที่เราจะดูแลจนจบการอบรม การดูแลสามารถทำได้ในหลากหลายรูปแบบ เช่น การส่งขนม การส่งการ์ดให้กำลังใจ เป็นต้น ทำให้เกิดเครือข่ายของความสัมพันธ์ เป็นการสร้างความรู้จักไม่ใช่เพียงบดดีของตนเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงเพื่อนคนอื่น ๆ อีกด้วย แม้การอบรมจะผ่านพ้นไปแล้วแต่ความสัมพันธ์ยังคงมีอยู่ตลอดไปในความทรงจำ นอกจากนี้ ยังมี**กิจกรรมการเตะบอลประเพณีรุ่นน้องและรุ่นพี่ศุลกากร** เป็นกิจกรรมที่สืบสานกันมาตั้งแต่ข้าราชการที่บรรจุมาตั้งแต่ปี 2561 คือกิจกรรมการเตะฟุตบอลประเพณีกับรุ่นพี่ เพื่อเป็นการทำความรู้จักและพบปะกับรุ่นพี่

สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน กระชับมิตรให้เหนียวแน่นมากยิ่งขึ้น ได้มีโอกาสพูดคุยแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับการอบรมและทัศนคติการใช้ชีวิต แนวทางการดำเนินงานและการใช้ชีวิตในครอบครัวกรมศุลกากรอย่างแท้จริง **กิจกรรมจัดทำเล็อรุ่น** การทำเล็อรุ่นที่มีการปักที่กระเป่าเล็อและแขนเล็อระบุเลขรุ่น 661 ซึ่งเป็นการบ่งบอกของความเป็นกลุ่มและการเป็นทีมเดียวกัน เป็นการสร้างสัญลักษณ์ของความเป็นกลุ่มในสังคมอีกรูปแบบหนึ่ง เล็อรุ่นที่มีตราของกรมศุลกากรเปรียบเสมือนการแสดงอัตลักษณ์และวัฒนธรรมขององค์กรสู่สายตาคนภายนอกเช่นเดียวกัน ดังนั้นการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ระหว่างการอบรมนั้นเพื่อเสริมสร้างค่านิยมในเรื่องของความกลมเกลียวกันสามานฉันท์ และมีการแสดงออกของค่านิยมของความเป็นรุ่น โดยในทุกกิจกรรมมีความมุ่งหวังให้เกิดความสัมพันธ์กันในกลุ่มมากยิ่งขึ้น และเกิดการปฏิสัมพันธ์กันนอกจากเวลาเรียนในช่วงของการอบรม มีการพูดคุยทำความเข้าใจ สร้างความสนิทสนมตกกลายเป็นเพื่อนหรือกลุ่มก้อนเดียวกัน

**ประเด็นที่ 2 อัตลักษณ์ของข้าราชการกรมศุลกากร** กรมศุลกากรประกอบไปด้วยหน่วยงานและเนื้องานที่หลากหลาย ต้องการข้าราชการที่เข้ามาทำงานภายในกรมศุลกากรที่มีความเชี่ยวชาญและทักษะที่แตกต่างกัน เพื่อมาเติมเต็มงานที่ต้องดำเนินการให้สำเร็จลุล่วง กรมศุลกากรจึงต้องการผู้เชี่ยวชาญและรู้จริงในแต่ละส่วนงาน จึงได้มีการบ่มเพาะเอาอัตลักษณ์ในเรื่องความเชี่ยวชาญและการเป็น Specialist มาใช้ในองค์กร

**อัตลักษณ์ในเรื่องความเชี่ยวชาญและการรับผิดชอบหน้าที่** จากที่กล่าวไปข้างต้นการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากรนั้นมีหลากหลายหน้างานและภารกิจที่แตกต่างกันมากตามงานการอบรมปฐมนิเทศที่ผ่านมามองเห็นได้ว่าในตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรนั้น มีเนื้องานการทำงานที่หลากหลายมากและแต่ละเนื้องานนั้นมีความลึกซึ้งที่เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ที่เฉพาะเจาะจงตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย เช่น การเรียนในวิชาพิกัดศุลกากร พิกัดในแต่ละหมวดแต่ละตอน จะประกอบไปด้วยรายละเอียดปลีกย่อยลงอีก โดยพิกัดจะถูกจัดแบ่งเป็นหมวดหมู่ เริ่มตั้งแต่วัตถุดิบที่ยังไม่ผ่านการแปรรูป จนไปถึงสินค้าที่ผ่านกระบวนการผลิตเป็นสินค้าสำเร็จรูป และในแต่ละหมวดหมู่นี้จะมีหน่วยงานที่คอยรับผิดชอบและดูแลรายละเอียดปลีกย่อยเฉพาะในหมวดนั้น เนื่องจาก รายละเอียดของแต่ละพิกัดมีค่อนข้างมากซึ้งและความซับซ้อนต่อการตีความในประเด็นต่างๆ อาทิเช่น ชนิดหรือประเภทวัตถุดิบ ปริมาณหรือสัดส่วนของวัตถุดิบที่ใช้ วิธีการทำงานของผลิตภัณฑ์ และหมายเหตุประกอบพิกัด เป็นต้น ดังนั้น ความเชี่ยวชาญในงานที่ทำจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ทางกรมเน้นย้ำและมุ่งหมายให้ข้าราชการใหม่มีความรับผิดชอบและศึกษาจนเกิดความเชี่ยวชาญเพื่อให้พร้อมปฏิบัติหน้าที่ อีกทั้ง การศึกษาในเรื่องหลักเกณฑ์และสิทธิประโยชน์ทางอากร ต้องอาศัยการศึกษา Case Study ที่เคยทำที่สอดคล้องกับกฎหมาย การดำเนินงานที่ผิดพลาดในการตีความพิกัด ราคา หรือสิทธิประโยชน์ อาจส่งผลกระทบต่อการจัดเก็บอากรที่ควรจะเป็นและทำให้ประเทศสูญเสียเงินจากรายได้ที่ควรจัดเก็บได้ ข้าราชการกรมศุลกากรจึงมีหน้าที่ที่สำคัญในการรักษาผลประโยชน์ของชาติ เป็นส่วน

ผลักดันให้เกิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ทำให้ผู้ประกอบการสามารถแข่งขันในตลาดโลก อีกทั้งในแต่ละส่วนงานหรือพื้นที่ที่ต้องการบุคลากรที่มีความเก่งในเรื่องที่แตกต่างกัน อาทิ ทักษะทางด้านวิชาการ การคำนวณสูตรการผลิต การคำนวณอากร ทักษะทางภาษาหากทำงานที่ด่านหรือสนามบินที่ต้องมีความรู้ทางภาษานอกเหนือจากภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการสื่อสาร ทักษะทางด้าน การเจรจาและประสานงานหากต้องทำงานที่ติดต่อกับองค์กรต่างประเทศ เป็นต้น อัตลักษณ์ของข้าราชการกรมศุลกากรจึงเน้นความเชี่ยวชาญและความรับผิดชอบที่สูงต่อหน้าที่ตามภารกิจของงาน

**ประเด็นที่ 3 วัฒนธรรมองค์กร** วัฒนธรรมองค์กรเป็นพฤติกรรมที่สร้างขึ้นจากสมาชิกในองค์กรและยึดถือปฏิบัติกันภายในองค์กรมาเป็นเวลานาน เพื่อให้การอยู่ร่วมกันเป็นแบบแผนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรของกรมศุลกากรมีความเฉพาะตัวทำให้แตกต่างจากวัฒนธรรมองค์กรอื่นๆ โดยจากการเข้าร่วมการอบรมปฐมนิเทศข้าราชการใหม่ วัฒนธรรมองค์กรทำให้ค้นพบวิถีการทำงานและพฤติกรรมที่ทางกรมต้องการให้บุคลากรที่เข้ามาใหม่ยึดถือและปฏิบัติกันได้ดังนี้

**ความเท่าทันต่อโลกที่เปลี่ยนแปลงไป** การทำงานของศุลกากรในปัจจุบันนั้น เป็นการทำงานตามหลักการของศุลกากรโลก หรือ World Customs Organization (WCO) การดำเนินงานที่ทางกรมไม่ได้เป็นผู้กำหนดหลักการพื้นฐานเอง แต่เป็นการดำเนินงานตามหลักสากลตามที่ประเทศไทยได้กระทำสัถยابันไว้ วัฒนธรรมการดำเนินงานที่ต้องอาศัยการศึกษาสิ่งเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ และการดำเนินงานของประเทศต่างๆ ภูมิภาคอาเซียน การติดต่อสื่อสารกับประเทศต่างๆ และการดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้าตามกรอบความร่วมมือทางการค้า (Free Trade Agreement) ความทันสมัยทั้งต่อข่าวสารความเคลื่อนไหวของโลก นวัตกรรมใหม่ และเทคโนโลยีที่นำมาใช้ สินค้าต่างๆ ที่ผลิตขึ้นมาจำหน่ายที่มีความซับซ้อน (Multifunction) เพิ่มมากขึ้น จึงเป็นสิ่งที่ทางกรมศุลกากรต้องการบ่มเพาะให้ข้าราชการใหม่ตระหนักถึงความสำคัญของความทันสมัย การเรียนรู้ในนวัตกรรมและเทคโนโลยีต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างไม่หยุดนิ่ง แทรกซึมผ่านการอบรม โดยเน้นย้ำถึงการทำงานร่วมกับศุลกากรโลก ผ่านวิชาพิกัดศุลกากร ราคาศุลกากร สิทธิประโยชน์ทางศุลกากรและพิธีการศุลกากร อีกทั้งกรมศุลกากรยังมีการผลักดันการใช้เทคโนโลยี โดยเริ่มมีการเรียนการสอนผ่าน e-learning การเข้าการทำงานในระบบ e- ต่างๆ ทั้ง e-export e-import e-tracking เป็นต้น การเท่าทันต่อโลกและการทำงานที่ควบคู่ด้วยการใช้เทคโนโลยีจึงเป็นที่ที่องค์กรต้องการปลูกฝังให้แก่คนรุ่นใหม่ต่อไป

**การรักษาภาพลักษณ์ของข้าราชการกรมศุลกากร** ข้าราชการใหม่ที่ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของบุคลากรกรมศุลกากร จะถูกเน้นย้ำเสมอถึงความสำคัญในเรื่องของการแต่งกายว่า ข้าราชการและ



เจ้าหน้าที่ที่สวมใส่ชุดเครื่องแบบของกรมหรือแม้กระทั่งเสื้อที่มีตราสัญลักษณ์การประดับอยู่นั้น เปรียบเสมือนเป็นผู้นำเสนอกรมสกุลการ หรือเป็น Brand Ambassador ในตัวเอง การจะแสดงออก หรือกระทำการอันใดต้องพึงตระหนักและผูกคึดให้ดีว่าการกระทำนั้นเหมาะสมหรือไม่ ยกตัวอย่างเช่น การอบรมของการทำงานโดยเฉพาะสนามบินในส่วนการบริการผู้โดยสาร การจะเข้าตรวจของ ผู้โดยสารเน้นย้ำอย่างมากในการมีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย ทั้งเสื้อผ้าและหน้าผม เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของกรมสกุลการ เป็นวัฒนธรรมที่ทางองค์กรปลูกฝังว่าเมื่อมีตราสัญลักษณ์การประดับอยู่ในการแต่งกายทุกครั้ง ต้องมีความระมัดระวังและรักษาภาพลักษณ์ของกรมตลอดเวลา

นอกจากประเด็นต่างๆ ตามที่กล่าวมาแล้วนั้น การจัดพิธีการเปิดและปิดการอบรม ที่กรมสกุลการจัดขึ้นเพื่อเป็นการต้อนรับข้าราชการใหม่สู่รั้วครอบครัวสกุลการ ซึ่งในงานพิธีเปิด คณะผู้บริหารระดับสูงของกรมรวมไปถึงอธิบดีกรมสกุลการ ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาเหนือสุดให้ความสำคัญในการเข้าร่วม มีการมอบใบ Greeting Card ให้แก่ข้าราชการทุกคน ซึ่งระบุข้อความไว้ดังนี้

*“ยินดีต้อนรับสู่กรมสกุลการ เราดีใจที่มีท่านเป็นส่วนหนึ่งในครอบครัวของเราและรู้สึกยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ท่านได้มาร่วมงานกับกรมสกุลการ เพื่อมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศทางสกุลการ เราหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ท่านจะมีช่วงเวลาที่ดีไปด้วยกัน สร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานพร้อมเก็บเกี่ยวประสบการณ์ต่อไป ขออวยพรให้ท่านประสบในสิ่งที่ดีต่อไป”* ลงชื่ออธิบดีกรมสกุลการ

การได้รับการ์ดดังกล่าวรายบุคคลที่มีลายเซ็นของผู้บริหาร สะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญต่อการบ่มเพาะบุคลากรใหม่ที่จะเข้ามาทำงานในกรมสกุลการ เป็นการต้อนรับสมาชิกใหม่เพื่อเข้าสู่ครอบครัว นอกจากการมอบการ์ดแล้ว อธิบดียังมอบโอวาทให้แก่ข้าราชการใหม่ เน้นในเรื่องการให้ความสำคัญในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต การไม่กระทำความผิด การให้บริการประชาชน และการปรับตัวเป็นองค์กรที่มีความทันสมัย และในส่วนของพิธีการปิดการอบรม เป็นพิธีที่มีการมอบใบประกาศนียบัตรเพื่อรับรองว่าผู้เข้าร่วมอบรมได้ผ่านการอบรม ซึ่งอธิบดีกรมสกุลการมอบให้รายบุคคลทั้งหมด 285 คน ด้วยตนเอง และให้โอวาทในเรื่องของการปรับตัวเปลี่ยนแปลงตนเองให้เท่าทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและผลลัพธ์ของงานนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แสดงให้เห็นว่ากรมสกุลการนั้นให้ความสำคัญแก่บุคลากรใหม่ที่เข้ามาเป็นต้นกล้าอ่อนเพื่อเรียนรู้และสืบสานการทำงานแบบชาวกกรมสกุลการต่อไป

การจัดพิธีเปิดและปิดการอบรมนี้เปรียบเสมือนการมีพิธีกรรมของการก้าวผ่านจากสถานะในสังคมหนึ่งไปยังอีกสังคมหนึ่ง ซึ่งผู้เข้าอบรมจะได้ตระหนักถึงความสำคัญของการเก็บเกี่ยวทั้งความรู้และประสบการณ์ที่เดินทางไปพร้อมๆ กับระยะเวลาที่ผ่านมาไป 1 เดือน ที่มีการให้ความรู้ ฝึกฝนทักษะ และได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์ และที่สำคัญยิ่งคือการบ่มเพาะเอาค่านิยม อัตลักษณ์และ

วัฒนธรรมองค์กรเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินชีวิต เพื่อให้ผู้อบรมมีความรู้สึกรู้สีก้าวผ่านการอบรมเป็นคนพร้อมทำงานที่มีอัตลักษณ์ของข้าราชการกรมศุลกากรติดตัวไป

การอบรมปฐมนิเทศข้าราชการใหม่ตลอดเวลา 1 เดือน ผู้วิจัยมองว่า**ประโยชน์**ของการอบรมปฐมนิเทศคือเป็นกระบวนการหล่อหลอมข้าราชการใหม่ให้มีอัตลักษณ์ข้าราชการกรมศุลกากรในเรื่องของความซื่อสัตย์และสุจริต และการมีจิตบริการช่วยเหลือประชาชนในรูปแบบต่างๆ เพิ่มพูนความรู้และทักษะเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานจริง และบ่มเพาะวัฒนธรรมองค์กรให้ข้าราชการใหม่เข้าใจแนวทางปฏิบัติตนในองค์กร ทั้งในเรื่องการทำงานด้วยความเชี่ยวชาญและความเป็นมืออาชีพ ความเท่าทันโลกในทุกแง่มุม การมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี และการสร้างความสัมพันธ์ของความเป็นรุ่นของศุลกากร เปรียบเสมือนการเตรียมความพร้อมให้แก่ข้าราชการใหม่ก่อนออกไปทำงานจริง

ในทางกลับกัน ข้อเสนอแนะที่ทางผู้วิจัยเล็งเห็น แบ่งออกเป็น**เนื้อหาที่ใช้ในการอบรมปฐมนิเทศ การเรียนการสอน และระยะเวลาในการอบรม** โดยเนื้อหาที่ใช้ในการอบรมมุ่งเน้นในเรื่องของทฤษฎีมากกว่าการปฏิบัติและขาดในส่วนที่จะเชื่อมโยงระหว่างทฤษฎีและการปฏิบัติ ซึ่งมีหลากหลายภารกิจการทำงานที่เน้นการปฏิบัติ อีกทั้งควรแบ่งตามภารกิจที่จะไปทำในแต่ละฝ่าย เพื่อให้พร้อมปฏิบัติงานได้จริงมากกว่าการมีความรู้ที่หลากหลายและมากเกินไปในการทำงานในระยะแรกเริ่ม อีกทั้งการเรียนการสอนยังขึ้นอยู่กับอุปกรณ์ เอกสารประกอบการเรียนไม่ได้ให้ล่วงหน้าและทักษะการสอนของวิทยากรไม่มีความสม่ำเสมอ หากวิทยากรมีทักษะการสอนคนจำนวนมากๆ จะทำให้ผู้เข้าอบรมมีความกระตือรือร้นและสนใจการเรียนมากขึ้น นอกจากนี้เรื่องเนื้อหาแล้วระยะเวลาของการอบรมเพียง 1 เดือน เป็นระยะเวลาที่สั้น การจะบ่มเพาะเอาเอกลักษณ์และวัฒนธรรมองค์กรให้แก่ข้าราชการใหม่ที่มีความหลากหลาย ข้าราชการใหม่จะเพียงเข้าใจและรู้ว่าการศุลกากรต้องการให้ดำเนินการและปฏิบัติตนอย่างไรมากกว่าการนำไปใช้จริงในชีวิตประจำวัน จนกลายเป็นสิ่งที่ยึดถือ ซึ่งหากมีการขยายระยะเวลาในการอบรมปฐมนิเทศข้าราชการใหม่ย่อมสามารถได้เห็นผลลัพธ์ที่แตกต่างออกไปมากขึ้น ข้าราชการใหม่นอกจากมีการเรียนรู้ในเรื่องของอัตลักษณ์และวัฒนธรรมองค์กรแล้ว จะสามารถผสมผสานอัตลักษณ์ของข้าราชการกรมศุลกากรและอัตลักษณ์ของตนเอง จนกลายเป็นอัตลักษณ์ที่ติดตัวที่มีการหล่อหลอมเพื่อให้ข้าราชการใหม่นั้นอยู่ในองค์กรได้นาน เพราะมีอัตลักษณ์ร่วมเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อีกทั้งผู้วิจัยมีความเห็นเพิ่มเติมว่าการบ่มเพาะอัตลักษณ์ของความซื่อสัตย์สุจริตนั้น อาจเป็นการนำเอาอุดมการณ์ของกรมศุลกากรเพื่อให้ข้าราชการใหม่ตระหนักถึง เนื่องจากกรมศุลกากรต้องการเปลี่ยนภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรให้มีความใสสะอาดและปราศจากการทุจริตก็เป็นได้เช่นเดียวกัน

## 4.2 การสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมอบรมในหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่กรมศุลกากร

ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ข้าราชการใหม่ จำนวน 10 คน โดยเป็นบุคคลที่ผู้วิจัยสร้างความสนิสนมและสร้างความไว้วางใจ เพื่อให้สามารถได้รับข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด โดนประเด็นการสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 4 ประเด็น ดังนี้

### 4.2.1 การอบรมปฐมนิเทศข้าราชการใหม่ของกรมศุลกากรมีประโยชน์ต่อผู้เข้าอบรมได้อย่างไร

“...ได้ปรับพื้นฐานความรู้พร้อมๆกับเพื่อนใหม่ เนื่องจากเพื่อนในรุ่น 661 นี้มีพื้นหลังด้านการศึกษา ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างและหลากหลาย โดยได้อบรมทั้งหมด 5 แขนงวิชา ได้แก่ พิกัดศุลกากร ราคาศุลกากร สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กฎหมายศุลกากร และพิธีการศุลกากร ซึ่งในแต่ละวิชาในเชิงลึกและได้เรียนรู้จากประสบการณ์ทำงานจริงจากท่านวิทยากร เพื่อให้ต่อการทำความเข้าใจและสามารถนำไปเป็นพื้นฐานการทำงานหลังจากการจบการอบรม...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ A สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2566)

“...ได้เรียนรู้เนื้อหาจริงในแต่ละด้านภายในกรมศุลกากร ว่ามีแต่ละตำแหน่งทำหน้าที่อะไรบ้างหรือทำงานกันอย่างไร โดยรับฟังจากท่านวิทยากรที่เป็นรุ่นพี่ที่ทำงานอยู่ในด้านนั้นๆ อาทิ กองปราบปราม ต้องวางแผนงานการจับกุมอย่างไร กองตรวจสอบอากร ต้องพิจารณาในเรื่องใดอย่างไรบ้าง เป็นต้น...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ D สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2566)

“...ได้เข้าใจถึงระบบการทำงานในกรมศุลกากร เนื้อหาของงานที่จะต้องเข้าไปดำเนินงาน โดยการอบรมปฐมนิเทศเปรียบเสมือนการปูทางให้เห็นว่าการทำงานจริงนั้นต้องอาศัยความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญอะไรบ้าง อีกทั้งหน้าที่ที่แตกต่างกันและหลากหลายมาก หากไม่มีการเตรียมความพร้อมหรือการปูทางดังกล่าว อาจส่งผลต่อการเข้าไปปฏิบัติงานจริง ก็เป็นไปได้...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ B สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2566)

“...ได้ทำความรู้จักเพื่อนใหม่ รุ่นพี่ จนไปถึงได้มีโอกาสพบปะพูดคุยกับผู้บริหารระดับสูงของกรม ทำให้รู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เข้ามาทำงานและเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวกรมศุลกากร...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ C สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2566)

“...ได้เรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานภายในกรมศุลกากร ทั้งในเรื่องของวัฒนธรรมองค์กร ธรรมเนียมปฏิบัติ ค่านิยมองค์กร และอื่นๆ...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ F สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2566)

“...หากทางกรมไม่มีการจัดการอบรมขึ้น อาจทำให้รู้สึกกดดัน จับต้นชนปลายไม่ถูก ขาดความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่จริง และรู้สึกว่าจะต้องใช้เวลามากในการเรียนรู้งานและการปรับตัว เข้ากับองค์กร เนื่องจากต้องทบทวนและทำความเข้าใจเนื้อหาที่เกี่ยวข้องด้วยตัวเองทั้งหมด...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ H สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 7 พฤษภาคม 2566)

“...การอบรมปฐมนิเทศนอกจากการเรียนทฤษฎีหรือความรู้ต่างๆ แล้ว กรมศุลกากรต้องการให้เข้าใจการอยู่ร่วมกันในแบบแผนของข้าราชการกรมฯ เพื่อให้ข้าราชการใหม่ที่มาจากทั่วทุกสารทิศ มีพื้นฐานที่ต่างกัน สามารถปรับตัวและเข้าใจวัฒนธรรมการอยู่ร่วมกันแบบชาวกรมศุลกากร...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ J สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2566)

“...นอกจากความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในกรมศุลกากร อันประกอบไปด้วย พิกัดศุลกากร ราคาศุลกากร การดำเนินพิธีการทางศุลกากร สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร และความเข้าใจในกฎหมายศุลกากร รวมไปถึงการนำเอาความรู้ทางกฎหมายไปใช้ ยังเน้นในเรื่องความเป็นรุ่น การอบรมปฐมนิเทศนี้เป็นการสร้างคอมมูนิตี้หรือเครือข่ายเล็กๆ ให้คนที่อยู่ในรุ่นเดียวกัน สร้างความผูกพัน ความสามัคคี เพื่อให้สามารถช่วยเหลือกันได้ในอนาคต เพราะเพื่อนกลุ่มใหญ่กลุ่มนี้จะยังคงอยู่ และช่วยเหลือกันไปจนเกษียณอายุราชการ...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ I สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2566)

โดยสรุปพบว่า การอบรมปฐมนิเทศข้าราชการใหม่ของกรมศุลกากรมีประโยชน์ต่อผู้เข้าอบรม เป็นการเตรียมพื้นฐานก่อนการไปปฏิบัติงานจริง ทั้งในเรื่องความรู้ ทักษะ และการนำเอาประสบการณ์ของผู้ที่เป็นวิทยากรเพื่อนำมาใช้ในการทำงาน โดยมีทั้งหมด 5 แขนงวิชา ได้แก่ วิชาพิกัดศุลกากร วิชา ราคาศุลกากร วิชาสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร วิชากฎหมายศุลกากร และวิชาพิธีการศุลกากร อีกทั้ง การอบรมยังมีประโยชน์ในเรื่องของการปรับตัวกับสิ่งแวดล้อม สังคม แนวทางการอยู่ร่วมกันในองค์กร ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร โดยการรวมกลุ่มของข้าราชการใหม่เป็นการสร้างเครือข่ายของความเป็นรุ่น เพื่อช่วยเหลือกัน สร้างความสามัคคี และความผูกพันระหว่างผู้เข้าอบรมเองและ “รุ่นพี่” ที่มาจาก วิทยากรผู้ให้ความรู้และผู้บริหารที่เข้ามาให้โอวาทและข้อคิดตลอดการอบรม ดังนั้นแล้วการอบรม ปฐมนิเทศข้าราชการใหม่เปรียบเสมือนการปูทางให้ข้าราชการใหม่มีทั้งความรู้ ทักษะ มีความคุ้นเคยกับ แนวทางการทำงานและเป็นส่วนหนึ่งของกรมศุลกากร

#### 4.2.2 การอบรมปฐมนิเทศสามารถเปลี่ยนแปลงแนวทางการคิดของผู้อบรมโดยให้เปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงในตัวผู้เข้าอบรมก่อนและหลังจากการอบรม

“...ได้รู้จักกับกรมศุลกากรมากขึ้นในหลายๆด้าน ทั้งประวัติความเป็นมาตลอดจนการเติบโตของกรมศุลกากร และทำให้มีความคิดในเชิงบวกต่อการทำงานในกรมศุลกากรมากขึ้นกว่าตอนก่อนการอบรม...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ D สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2566)

“...ก่อนการอบรมมีภาพของการทำงานของกรมศุลกากรที่จะต้องเป็นงานที่เหมือนกันที่ทำการจัดเก็บภาษีกับของที่ด่านและท่าเรือ แต่เมื่อเข้ามาอบรมแล้ว ได้รู้ว่างานของกรมศุลกากรนั้นหลากหลายมาก มีหลากหลายหน้าที่แตกต่างกัน ไม่เพียงแต่การเก็บภาษีอากรที่ด่านศุลกากรท่าเรือ และสนามบิน ยังประกอบไปด้วยงานด้านการต่างประเทศ งานด้านการอำนวยความสะดวกทางการค้า และงานด้านวิชาการ จึงยังทำให้เกิดความสนใจในงานและทำให้อยากเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรไปอีกนานๆ...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ H สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 7 พฤษภาคม 2566)

“...ได้เรียนรู้ว่าการเข้ามาทำงานในกรมศุลกากรไม่ใช่เพียงเสือนอนกิน ที่เมื่อเข้ารับราชการบรรจุแต่งตั้งแล้วจะสามารถหยุดอยู่กับที่ ไม่ต้องพัฒนาตนเอง ไม่ต้องกระตือรือร้นทำอะไร ในทางกลับกันการทำงานกับกรมศุลกากรนั้น ต้องมีการพัฒนาตนเองเสมอให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงไปของโลก เพราะกรมศุลกากรเป็นหน่วยงานเกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจของประเทศโดยตรง ความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงทั้งสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและสิ่งแวดล้อม เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามพันธกิจของกรมทั้งสิ้น...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ C สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2566)

“...ในปัจจุบันการทำงานของกรมศุลกากรเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างมาก การที่กรมศุลกากรนำเอาแนวทาง ข้อปฏิบัติตามแบบอย่างสากล ที่กำหนดโดยกรมศุลกากรโลก หรือ World Customs Organization” ส่งผลให้การดำเนินการต่างๆ มาจากพันธกรณีที่เกิดจากข้อตกลงระหว่างประเทศและการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกทางเศรษฐกิจมากยิ่งขึ้น ข้าราชการกรมศุลกากรต้องมีความรู้และติดตามข่าวสาร และเตรียมพร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลง อีกทั้งมีทักษะที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน การติดต่อสื่อสาร ทักษะทางภาษา และที่สำคัญทักษะทางด้านเทคโนโลยีเพิ่มเติม โดยเฉพาะข้าราชการใหม่ที่จะเป็นผู้สืบสานภารกิจของกรมต่อไป...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ G สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2566)

“...ก่อนการอบรมมีความคิดว่ากรมศุลกากรคืองานที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีและการใช้ดุลยพินิจในการทำงาน แต่เมื่อเข้ามาอบรมแล้ว งานของกรมศุลกากรเกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีอากรกับของที่นำเข้าและส่งออก แต่มีมาตรฐานในการดำเนินงานตามหลักการสากลของ WCO

(World Customs Organization) อีกทั้งในปัจจุบันงานด้านศุลกากรที่สำคัญคือการอำนวยความสะดวกทางการค้า เป็นการให้บริการประชาชนที่เข้ามาติดต่อเพื่อการนำเข้าและส่งออก ทำให้รู้ถึงจุดยืนและหน้าที่ที่ทางกรมต้องการดำเนินการในอนาคต และเราในฐานะข้าราชการกรมศุลกากรย่อมต้องช่วยกันผลักดันหน้าที่ดังกล่าวสืบต่อไป...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ B สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2566)

“...ได้เห็นถึงความสำคัญของการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งนับเป็นรายได้หลักอันดับ 3 ของประเทศ เราผู้ที่ได้รับการบรรจุเป็นข้าราชการใหม่ของกรมศุลกากรต้องช่วยกันปกป้องผลประโยชน์ของชาติ เก็บรายได้ให้แก่แผ่นดิน และป้องปรามสิ่งทีอาจเป็นภัยต่อความมั่นคงและสังคมไทย ซึ่งก่อนการอบรมยังไม่สามารถสัมผัสและเข้าใจได้...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ F สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2566)

“...การทำงานในตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรอาจแตกต่างกันไปตามหน้าที่แต่ละคนต้องไปปฏิบัติ แต่หัวใจสำคัญคือการช่วยยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ส่งเสริมการเป็นศูนย์กลางด้านโลจิสติกส์ของไทยระดับภูมิภาค ประกอบกับการอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว และการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศชาติและลดปัญหาต่างๆ ด้านความมั่นคง ทั้งการก่อการร้าย การฟอกเงิน อาชญากรรมข้ามชาติและการลักลอบนำเข้า-ส่งออกสินค้าผิดกฎหมายอีกด้วย ทำให้เห็นถึงความสำคัญในตำแหน่งงานที่ตนเองกำลังเข้าไปทำมากยิ่งขึ้น..”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ I สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2566)

“...การอบรมทำให้ Mindset เกี่ยวกับงานด้านศุลกากรเปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะงานของกรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับการปกป้องสังคมให้พ้นจากภัยคุกคามต่างๆ ทั้งการก่อการร้าย อาชญากรรมข้ามชาติ อาชญากรรมทางการเงิน การแพร่ระบาดของยาเสพติด การดูแลสุขภาพและอนามัยของพลเมือง การปกป้องสิ่งแวดล้อมจากของเสียอันตราย และการปกป้องสมบัติของชาติ กรมศุลกากรยังต้องปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกับอนุสัญญาต่าง ๆ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าว ทำให้กรมศุลกากรจึงจำเป็นต้องแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับองค์การศุลกากรโลก องค์การระหว่างประเทศอื่น ๆ เพื่อสนับสนุนการทำงานให้เป็นไปตามหลักมาตรฐานสากล จึงทำให้ข้าราชการใหม่นั้นจำเป็นต้องมีสร้างองค์ความรู้ที่ทันสมัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มศักยภาพในการตรวจจับสินค้าเหล่านี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของกรมศุลกากรราบรื่นและประสบความสำเร็จ...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ E สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม 2566)

โดยสรุปพบว่า ผู้เข้าอบรมมีแนวความคิดของการทำงานในตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเห็นถึงความสำคัญของงานที่ตนเองจะเข้าไปทำมากยิ่งขึ้นว่าเป็นงานที่มีความสำคัญของประเทศชาติ นอกจากการจัดเก็บอากรซึ่งนำมาเป็นหนึ่งในรายได้หลักของประเทศ ยังเกี่ยวข้องกับป้องกันการปรามปรามสิ่งที่เป็นภัยต่อประเทศชาติ อาทิ การก่อกองร้าย อาชญากรรมข้ามชาติ อาชญากรรมทางการเงิน การแพร่ระบาดของยาเสพติด รวมถึงการดูแลสุขภาพและอนามัยของพลเมือง การปกป้องสิ่งแวดล้อมจากของเสียอันตราย และการปกป้องสมบัติทางวัฒนธรรมของชาติ อีกทั้งการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการต่างประเทศ เนื่องจากต้องทำตามอนุสัญญาและพันธกรณีระหว่างประเทศ อาทิ อนุสัญญาว่าด้วยการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งชนิดสัตว์ป่าและพืชป่าที่ใกล้สูญพันธุ์ (Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora หรือไซเตส : CITES) อนุสัญญาบาเซลว่าด้วยการเคลื่อนย้ายข้ามแดนของเสียอันตรายและการกำจัด (Basel Convention on the Control of Transboundary Movements of Hazardous Wastes and their Disposal) อนุสัญญา Rotterdam ว่าด้วยการแจ้งข้อมูลสารเคมีล่วงหน้าสำหรับสารเคมีอันตราย และสารเคมีป้องกันกำจัดศัตรูพืชและสัตว์บางชนิดในการค้าระหว่างประเทศ (Rotterdam Convention on the Prior Informed Consent Procedure for Certain Hazardous Chemicals and Pesticides in International Trade) เป็นต้น ซึ่งข้าราชการกรมศุลกากรต้องมีการพัฒนาตนเองและพัฒนาศักยภาพอยู่เสมอ เพื่อเติมเต็มและต่อยอดองค์ความรู้ที่มีเพื่อใช้ในการทำงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

#### 4.2.3 ข้าราชการใหม่ได้รับการบ่มเพาะอัตลักษณ์ของข้าราชการกรมศุลกากรได้บ้างจากการอบรมปฐมนิเทศ

“...การเป็นข้าราชการผู้ที่มีเกียรติ จากการที่เป็นผู้มีความรู้ ยึดมั่นทำในสิ่งที่ถูกต้อง รักษาผลประโยชน์ของชาติ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ J สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2566)

“...การซื่อสัตย์สุจริตต่อตนเองและต่อองค์กร รู้จักระมัดระวัง และทำงานด้วยสติปัญญา จะเป็นสิ่งที่ช่วยปกป้องเราและส่งเสริมหน้าที่การงานเราไปในทิศทางที่ดีขึ้น...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ B สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2566)

“...จากการให้โอวาทของผู้บริหาร ทำให้เห็นว่าสิ่งที่กรมศุลกากรให้ความสำคัญคือการรับผิดชอบในการกระทำของตนเองให้อยู่ในความถูกต้อง โดยยึดหลักปฏิบัติตามประมวลระเบียบปฏิบัติที่ข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานของกรมศุลกากรต้องศึกษาและปฏิบัติตาม เน้นหนักในเรื่องการ

ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต และเห็นประโยชน์ของประเทศชาติเป็นสำคัญ ไม่กระทำการใดที่ผิดกฎระเบียบและหลักศีลธรรม...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ H สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 7 พฤษภาคม 2566)

“...สิ่งที่ข้าราชการใหม่ได้รับการป่มเพาะอัตลักษณ์จากการอบรมปฐมนิเทศ คือความซื่อสัตย์ เพราะการทำงานของกรมศุลกากรเกี่ยวข้องกับการจัดเก็บอากรของนำเข้าและส่งออก การอำนวยความสะดวกทางการค้า และการปกป้องสังคมจากสิ่งที่มีผิดกฎหมาย ผู้ที่ประสงค์จะทำความผิดอาจใช้ความสนิทสนมและสิ่งล่อใจต่างๆ ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน เพื่อให้ข้าราชการกระทำความผิดได้ ข้าราชการกรมศุลกากรจึงควรยึดมั่นเอาความซื่อสัตย์มาเป็นอัตลักษณ์และค่านิยมในการดำเนินงานและการใช้ชีวิต เพราะข้าราชการคือข้าของแผ่นดิน ทำงานเพื่อรักษาผลประโยชน์ของชาติ จึงควรนำเอามาเตือนใจตนเองอยู่เสมอ...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ D สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2566)

“...ตั้งแต่การอบรมวันแรกๆ จะมีการเปิดวิดีโอที่แสดงถึงคุณธรรมที่ชาวกรมศุลกากรควรยึดถือปฏิบัติ สิ่งที่ย้ายทอดผ่านวิดีโอจะเป็นการปฏิบัติตนอย่างถูกต้องตามหลักการปฏิบัติ การทำงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต การมีจิตบริการช่วยเหลือประชาชน และการคำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสิ่งสำคัญ จึงได้จดจำและนำเอามาใช้ในการทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวัน...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ F สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2566)

“...กรมศุลกากรเป็นกรมที่จะต้องมีการมีประชาชนเข้ามาติดต่อราชการตลอดเวลา เพื่อขอรับบริการทางด้านภาษีอากร ข้าราชการกรมศุลกากรต้องยึดถือการมีจิตบริการ และการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่เข้ามาติดต่อ ต้องให้บริการด้วยความเต็มใจโดยไม่เลือกปฏิบัติ การใช้เวลาที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ A สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2566)

“...อัตลักษณ์ของข้าราชการกรมศุลกากรที่สามารถสังเกตได้จากการทำงานของรุ่นพี่และการเล่าเรื่องของวิทยากร คือการมีความซื่อสัตย์สุจริต การทำงานเป็นทีม การให้บริการประชาชนอย่างเต็มใจและสุภาพ และการคิดถึงประโยชน์ของสังคมและประเทศชาติเป็นหลัก จึงเป็นสิ่งที่ผมจะนำเอามายึดถือปฏิบัติเช่นเดียวกันในการดำเนินชีวิตและการทำงานในรั้วกรมศุลกากรแห่งนี้ต่อไป...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ G สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2566)

“...สิ่งที่ทางวิทยากรและผู้บริหารเข้ามาเน้นย้ำซ้ำๆ เพื่อเตือนใจว่าข้าราชการกรมศุลกากรจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ และเน้นย้ำถึงการไม่รับสินบน



เนื่องจากภารกิจหลักของกรมฯ คือการจัดเก็บเงินของแผ่นดิน อาจมีการใช้ดุลยพินิจ ซึ่งมีความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดการทุจริตโดยมิชอบได้ จึงควรเป็นสิ่งที่ต้องจำให้ขึ้นใจ...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ E สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม 2566)

“...การดำเนินงานที่ผิดพลาดในการตีความพิกัด ราคา หรือสิทธิประโยชน์ อาจส่งผลต่อการจัดเก็บอากรที่ควรจะเป็นและทำให้ประเทศสูญเสียรายได้ที่ควรจะได้ ข้าราชการกรมศุลกากรจึงมีหน้าที่ที่สำคัญในการรักษาผลประโยชน์ของชาติและเป็นส่วนผลักดันให้เกิดการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจ เพื่อให้ผู้ประกอบการไทยสามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก ตามยุทธศาสตร์ของกรมศุลกากร...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ C สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2566)

“...ข้าราชการกรมศุลกากรเปรียบเสมือนด่านปราการแรกของประเทศในการปกป้องสิ่งผิดกฎหมาย ปกป้องธรรมชาติ สัตว์ป่า เยาวชน ให้รอดพ้นจากภัยคุกคาม เช่น การสูญพันธุ์ของสัตว์ป่าตามอนุสัญญา CITES หรือยาเสพติดที่เข้ามาในประเทศ และสิ่งที่เป็นภัยต่อสังคมและเยาวชน...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ E สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม 2566)

โดยสรุปพบว่า ข้าราชการใหม่มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า อัตลักษณ์ที่ข้าราชการกรมศุลกากรได้รับการบ่มเพาะตลอดการอบรมคือความซื่อสัตย์สุจริต การมีจิตบริการประชาชน และการคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติเป็นหลัก การดำเนินงานของกรมศุลกากรเกี่ยวข้องกับเรื่องผลประโยชน์และการจัดเก็บเงินรายได้ของประเทศ ความซื่อสัตย์สุจริตจึงเป็นอัตลักษณ์ที่ข้าราชการกรมศุลกากรควรคำนึงยึดถือเป็นอันดับแรก อีกทั้งข้าราชการควรเป็นผู้ให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจเพื่อให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว จึงควรเริ่มบ่มเพาะตั้งแต่การอบรมในระยะแรก นอกจากนี้ ข้าราชการใหม่มีความเห็นพ้องในเรื่องการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมและรักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติว่าเป็นอีกหนึ่งอัตลักษณ์ที่ควรคำนึงถึงเช่นเดียวกัน เนื่องจากอัตลักษณ์ดังกล่าวมีความจำเป็นที่จะต้องยึดถือเพื่อเอาไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติในการทำงานจริงต่อไปในกรมศุลกากร

#### 4.2.4 ข้าราชการใหม่ได้รับการบ่มเพาะเอาวัฒนธรรมองค์กรใดเพื่อเป็นแนวทางในการทำงานในกรมศุลกากรต่อไป

“...การเห็นแบบอย่างที่ดีจากผู้บริหารรวมถึงการให้โอวาทของผู้บริหารที่ทำให้มีสิ่งเตือนใจ และมีสิ่งที่ควรยึดถือตาม ได้แก่ เรื่องการมีระเบียบวินัยในตนเอง รู้จักรับผิดชอบหน้าที่ ปฏิบัติตามผู้บังคับบัญชา และมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อองค์กร รวมถึง มีความคิดที่จะรักษาและพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์กรให้เข้มแข็งและยั่งยืน...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ E สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม 2566)

“...ต้องเปิดใจเรียนรู้ตลอดเวลาจากการมีรุ่นพี่เป็นแบบอย่าง เพราะในการทำงานมีโอกาสที่จะได้ไปปฏิบัติหน้าที่ตามด่าน สนามบิน หรือหน่วยงานต่างๆของกรม การฝึกตัวเองให้เป็นคนที่เรียนรู้ตลอดเวลาทำให้เรามีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ I สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2566)

“...จากการวิทยากรเล่าเรื่องจากทั้งประสบการณ์ทำงานจริงและวัฒนธรรมที่สืบทอดกันมารุ่นสู่รุ่น อาทิ เช่น การเคารพต่อผู้ที่อาวุโสกว่า การแต่งกายที่ถูกระเบียบ การโอบอ้อมอารีและมีจิตบริการต่อประชาชนผู้ที่มาติดต่อ นอกจากนี้ ได้เรียนรู้วัฒนธรรมองค์กรผ่านการทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อนร่วมรุ่นในเรื่องการรู้จักสามัคคี การทำงานเป็นทีม และเป็นหนึ่งเดียวกัน...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ A สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2566)

“...การอบรมปฐมนิเทศข้าราชการใหม่ทำให้คุ้นเคยกับสภาพแวดล้อม บรรยากาศต่างๆ รวมถึงเพื่อนร่วมรุ่น 661 จากการร่วมกันทำกิจกรรมต่างๆ ที่เพื่อนในรุ่นร่วมกันจัดขึ้น ได้สัมผัสถึงมิตรภาพที่ดีต่อกัน ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เกื้อกูลกัน และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น ซึ่งเป็นการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ดีต่อการทำงาน ซึ่งการมีเครือข่ายของความเป็นรุ่นข้าราชการกรมศุลกากร เป็นสิ่งที่ย้ำเตือนใจว่าเรายังมีเพื่อนที่คอยช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงานต่อไป...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ G สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2566)

“..หน้าที่งานของกรมศุลกากรมีมากมายและหลากหลายมาก การที่ข้าราชการใหม่ของกรมศุลกากรนั้นจะมีความเชี่ยวชาญ ข้าราชการจำเป็นต้องศึกษาให้เฉพาะเจาะจงลงไปทำหน้าที่และภารกิจเหล่านั้น โดยคนหนึ่งที่เคยทำในตำแหน่งหรือส่วน/กองนั้นๆ เมื่อได้ทำการย้ายงานแล้ว ก็ต้องศึกษาใหม่ เรียนรู้ใหม่เกือบทั้งหมด หนึ่งในวัฒนธรรมองค์กรกรมศุลกากร คือ การมีความเชี่ยวชาญ มีความรู้ที่แน่นเพื่อใช้ทำงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้ลุล่วงไปได้เป็นอย่างดี มีอาชีพ...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ J สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2566)

“...กรมศุลกากรมีการทำงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกประเทศ เนื่องจากแต่ละประเทศมาใช้กฎหมายและแนวทางปฏิบัติที่คล้ายคลึงกันตามองค์การศุลกากรโลก หรือ World Customs Organization (WCO) การทำงานที่ฉับไว มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อเข้ามาช่วยเหลือการทำงานที่รวดเร็ว รอบด้านมากยิ่งขึ้น กลายมาเป็นวัฒนธรรมองค์กร...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ H สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 7 พฤษภาคม 2566)

“...กรมศุลกากรเป็นองค์กรที่มีการปรับเปลี่ยนการทำงานให้สอดคล้องกับประเทศต่างๆ เช่น การมี NSW (National Single Window) เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกเพื่อ

ลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการนำเข้าและส่งออกเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้า รวมไปถึงการที่กรมศุลกากรมีความพยายามจะทำ MOU กับประเทศ Asean เพื่อให้มีระบบที่สอดคล้องกัน เชื่อมโยงกัน...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ B สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2566)

“...ชุดที่บ่งบอกว่าผู้สวมใส่คือผู้ที่มีภาระหน้าที่ของการให้บริการเป็นผู้บังคับใช้กฎหมาย ป้องปรามและปราบปรามตามหน้าที่ของกรมศุลกากร และที่สำคัญกว่านั้นคือ 'สิ่งเตือนใจ' ให้กับผู้สวมใส่ หรือเป็นมโนธรรมที่สามารถมองเห็น และจับต้องได้ ทำให้ผู้สวมใส่มีความถูกต้องและจิตสำนึกของการเป็นข้าราชการที่ดีในเวลาปฏิบัติหน้าที่ว่าสิ่งใดควรกระทำหรือไม่ควรกระทำ...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ D สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2566)

“...เจ้าหน้าที่ของกรมศุลกากรว่าเปรียบเสมือนเป็นตัวแทนของข้าราชการกรมศุลกากร เป็น Brand Ambassador ในตัวเอง เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของกรมศุลกากร เป็นวัฒนธรรมที่ทางองค์กรปลูกฝังว่าเมื่อมีตราศุลกากรบนการแต่งกายทุกครั้ง ต้องมีความระมัดระวังและรักษาภาพลักษณ์ของกรมตลอดเวลา...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ C สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2566)

“...การอบรมยังทำให้มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมรุ่นศุลกากรเดียวกันให้มีความเหนียวแน่นและทำงานเป็นทีมมากยิ่งขึ้น นำมาสู่การทำงานที่ราบรื่น มีประสิทธิภาพเป็นไปทิศทางเป้าหมายเดียวกัน และเกื้อกูลกันในแนวทางที่ถูกต้อง...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ E สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม 2566)

“...การจัดกิจกรรมภายในรุ่น 661 ส่งเสริมให้ข้าราชการใหม่มีความกลมเกลียวกัน เห็นความสำคัญของการเป็นข้าราชการกรมศุลกากรที่เข้ามาอบรมปฐมนิเทศพร้อมกัน...”

(นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ I สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2566)

โดยสรุปพบว่า วัฒนธรรมองค์กรที่ต้องการปลูกฝังให้แก่ข้าราชการใหม่ ประกอบไปด้วย ความเชี่ยวชาญและรับผิดชอบต่อนหน้าที่ (Professional) เนื่องจากแนวการทำงานตามภารกิจของกรมศุลกากรนั้นมีความหลากหลายในแต่ละหน้างาน จึงต้องอาศัยความรู้แจ้งและเข้าใจในเนื้องานที่ตนเองปฏิบัติ อีกทั้งการมีวิธีการทำงานที่มีความเท่าทันต่อโลกที่เปลี่ยนแปลงไป (Modernization) ข้าราชการกรมศุลกากรนั้นต้องหมั่นพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และหมั่นศึกษาและหาความรู้ให้เท่าทันในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และข้าราชการกรมศุลกากรควรคำนึงถึงการมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี เพราะข้าราชการกรมศุลกากรทุกคน เปรียบเสมือนตัวแทนของกรมศุลกากร และการสืบสานความเป็นรุ่นของข้าราชการกรมศุลกากรโดยเน้นที่ความกลมเกลียวและมีความสมานฉันท์ เป็นสิ่งที่สืบสานกัน

มาอย่างยาวนานและยังคงดำเนินต่อไปในอนาคต ซึ่งทั้งหมดนี้สามารถสรุปเป็นแนวทางการปฏิบัติตนของข้าราชการกรมศุลกากรที่มีการปมเพาะตลอดการอบรมปฐมนิเทศ

#### 4.3. การสัมภาษณ์กลุ่มระดับผู้บริหารของกรมศุลกากร

ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้บริหาร จำนวน 3 ท่าน เพื่อสะท้อนแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบไปด้วย 5 ประเด็นหลักดังนี้

##### 4.3.1 ความคาดหวังที่มีต่อข้าราชการใหม่ที่เข้ามาทำงานในกรมศุลกากร

“...ต้องเป็นคนดีก่อนคนเก่ง คนเก่งสามารถฝึกฝนจากประสบการณ์ทำงานเมื่อปฏิบัติหน้าที่จริงได้ แต่คนดีต้องเริ่มปลูกฝังตั้งแต่ตอนที่เข้ามาในกรมหรือตั้งแต่อบรมปฐมนิเทศนี้ เพราะการทำงานกรมศุลกากรเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ผู้ประกอบการ ตลอดจนเกี่ยวข้องกับการรักษาผลประโยชน์ของชาติ ดังนั้น ข้าราชการใหม่ต้องตั้งต้นด้วยการยึดมั่นในหลักความถูกต้องและเหมาะสมก่อน แม้ว่าในการปฏิบัติงานจะพบเจอเหตุการณ์หรือคนที่ปฏิบัติไม่เหมาะสม ก็ต้องยึดมั่นและแน่วแน่ในการกระทำที่ถูกต้องเสมอ...”

(ข้าราชการกรมศุลกากรระดับผู้บริหาร คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2566)

“...ในระยะแรกนี้ต้องเป็นนักเรียนรู้ เพราะ เรามีพระราชบัญญัติศุลกากรและกฎระเบียบเป็นของตนเองและเป็นผู้บังคับใช้กฎหมาย ดังนั้น ข้าราชการบรรจุใหม่ต้องรีบเรียนรู้ให้เร็วและทำความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายต่างๆ ให้ลึกซึ้งและถูกต้อง เพื่อเตรียมตัวที่จะทำงาน เพราะเราต้องเป็นผู้รู้จริงและต้องสามารถอธิบายให้แก่ผู้ที่มาติดต่อดด้วยความเข้าใจที่ถูกต้องให้ได้และได้คลายข้อสงสัยที่มีให้นอกจากนั้น ข้าราชการต้องรู้กฎหมายเพราะเป็นผู้บังคับใช้กฎหมายเพื่อมาป้องปรามการกระทำ ความผิดที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง...”

(ข้าราชการกรมศุลกากรระดับผู้บริหาร คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2566)

“...ต้องหมั่นรักษาและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่กรมถือปฏิบัติ โดยเฉพาะในเรื่องของขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ในการใช้อำนาจอย่างเหมาะสมถูกต้อง ไม่ผู้แสวงหาประโยชน์จากอำนาจหน้าที่ ควรใช้อำนาจอย่างระมัดระวัง โปร่งใส ชัดเจนและตรวจสอบได้เสมอ...”

(ข้าราชการกรมศุลกากรระดับผู้บริหาร คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2566)

“...ดำรงชีวิตด้วยหลัก คิดดี ทำดี พูดดี ซื่อตรงในการปฏิบัติงาน และยึดหลักในการทำสิ่งที่ถูกต้องเพื่อไม่ทำให้เกิดความเดือดร้อนต่อตนเองและผู้อื่น ผลกระทบจากการกระทำจะส่งผลวงกว้างเสมอ ดังนั้น ต้องระลึกและพึงระวังต่อทุกการกระทำให้มากๆ ว่าเราเป็นข้าราชการ ข้าของแผ่นดิน...”

(ข้าราชการกรมศุลกากรระดับผู้บริหาร คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2566)

“...ข้าราชการใหม่ของกรมศุลกากรรุ่นนี้ คือรุ่น 661 อยากให้ข้าราชการใหม่มีความสามัคคีต่อกัน เพราะงานของกรมศุลกากรเป็นงานที่ต้องพึ่งพากันและทำงานกันเป็นทีม เนื่องจาก เนื้อหางานกว้าง และต้องใช้องค์ความรู้เฉพาะจากผู้เชี่ยวชาญด้านนั้นๆ จึงต้องมีการปรึกษาหารือกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องเสมอ ดังนั้น จึงอยากให้ทำความรู้จักเพื่อนใหม่ที่ประกอบไปด้วยคนที่มีพื้นฐานความรู้หลากหลายด้านให้มากที่สุด ในช่วงระหว่างการอบรมนี้ และสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน เป็นกัลยาณมิตรที่ดีต่อกัน มีน้ำใจ และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เพื่อให้การทำงานเป็นไปได้อย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายเดียวกัน...”

(ข้าราชการกรมศุลกากรระดับผู้บริหาร คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2566)

“...ข้าราชการใหม่ที่รับบรรจุเข้ามาในรอบนี้มีความหลากหลายจากวุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน จะมาช่วยผลักดันให้กรมศุลกากรเป็นองค์กรศุลกากรชั้นนำที่มุ่งส่งเสริมความยั่งยืนของเศรษฐกิจและความปลอดภัยของสังคม ด้วยนวัตกรรมและบริการที่เป็นเลิศตามวิสัยทัศน์ของกรมศุลกากร การที่ได้คนรุ่นใหม่เข้ามาทำงานในกรม จะเข้ามาช่วยผลักดันในหลายๆ เรื่อง โดยเน้นในเรื่องขององค์การดิจิทัล คือมีการทำ Digital Transformation อย่างเต็มรูปแบบ...”

(ข้าราชการกรมศุลกากรระดับผู้บริหาร คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2566)

โดยสรุปพบว่า ความคาดหวังของผู้บริหารต่อข้าราชการบรรจุใหม่คือ ต้องการปลูกฝังให้ข้าราชการใหม่มีพื้นฐานเรื่องคุณธรรม การปลูกฝังการคิดดีและทำดีเป็นสำคัญ เนื่องจากข้าราชการกรมศุลกากรเป็นผู้ที่บังคับใช้กฎหมาย พรบ.ศุลกากร และยังมีกฎหมายจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับงานของกรมศุลกากรเก็บงานที่เกี่ยวกับการเก็บรายได้เข้าภาครัฐจึงจำเป็นต้องยึดถือกฎระเบียบปฏิบัติให้ถูกต้อง ควบคู่กับการใช้ความรู้แต่ละแขนงของกรมศุลกากรซึ่งแตกต่างกันออกไป นอกจากนี้ ยังคาดหวังให้ข้าราชการรุ่น 661 มีความสามัคคีกลมเกลียวเป็นหนึ่งเดียวกัน เพื่อให้ในเวลาปฏิบัติหน้าที่จะได้ปรึกษาหารือกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกันและกันในทางที่ถูกต้อง นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายร่วมกันของกรมศุลกากร และเข้ามาเป็นกำลังสำคัญในช่วงรอยต่อหรือการเปลี่ยนแปลงการทำงานของกรมศุลกากรให้เป็นองค์กรชั้นนำและทันสมัย

#### 4.3.2 กรมศุลกากรมีอุดมการณ์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรมีอะไรบ้างที่ ต้องการมุ่งให้บรรลุผลสำเร็จ

“..แนวทางการพัฒนาองค์กรในด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล คือต้องการพัฒนาสมรรถนะ และขีดความสามารถของบุคลากรกรมศุลกากรให้มีประสิทธิภาพ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดีและ

สามารถผลักดันภารกิจของกรมศุลกากรให้บรรลุตามที่ตั้งไว้ อีกทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มี  
 ธรรมาภิบาลที่ดี คือ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความซื่อสัตย์ มีจิตบริการ  
 เสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร เพื่อให้อยู่กับองค์กรไปอย่างยาวนาน และที่สำคัญ  
 เสริมสร้างสภาพแวดล้อมของระบบการทำงานในองค์กรให้ไปสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรมที่มีการ  
 ผลัดเปลี่ยนเป็นดิจิทัล...”

(ข้าราชการกรมศุลกากรระดับผู้บริหาร คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2566)

“...ต้องเป็นข้าราชการที่รับใช้บ้านเมืองด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้  
 เนื่องจากกรมศุลกากรเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรเพื่อเป็นรายได้ให้กับภาครัฐ ทั้งอากร  
 จากสินค้าที่นำเข้าส่งออก และเก็บภาษีอื่นแทนหน่วยงานรัฐอื่นที่เกี่ยวข้อง จึงจำเป็นต้องปฏิบัติตาม  
 และรักษากฎระเบียบอย่างเคร่งครัดเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม เนื่องจาก รายได้เหล่านี้จะถูกนำมา  
 จัดสรรเพื่อนำไปใช้ในการสร้างความมั่นคงและพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และประเทศต่อไป...”

(ข้าราชการกรมศุลกากรระดับผู้บริหาร คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2566)

“...ข้าราชการกรมศุลกากรต้องมีความรู้ และมีคุณธรรม โดยเฉพาะเรื่องคุณธรรม เนื่องจาก  
 คุณธรรมเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญที่ควรยึดไว้เป็นหลักสำคัญในการบริหารจัดการงานที่รับผิดชอบ  
 ควบคู่กับการมีความรู้ เพราะ ถ้าหากมีความรู้แต่ขาดคุณธรรมไป ย่อมส่งผลให้ระบบบริหารจัดการ  
 ภายในองค์กรไม่มีประสิทธิภาพและได้รับผลกระทบเชิงลบเช่นกัน...”

(ข้าราชการกรมศุลกากรระดับผู้บริหาร คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2566)

“...ต้องขยันและพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งรอบตัวเรา  
 ตลอดเวลา เนื่องจาก ปัจจุบันเราอยู่ในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเชื่อมโยงนานาประเทศเข้าด้วยกัน  
 ตลาดการค้าของไทยใหญ่ขึ้นกว่าแต่ก่อน และรูปแบบการค้า วิธีการขนส่ง มาตรการค้า รวมถึงพิกัด  
 ต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงและอัปเดตอยู่เสมอ...”

(ข้าราชการกรมศุลกากรระดับผู้บริหาร คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2566)

“...การเรียนรู้ในกรมศุลกากรนั้น มีสิ่งที่จะต้องเรียนรู้ได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด ดังนั้น ต้องทำตน  
 เสมือนน้ำที่ไม่เต็มแก้ว หมั่นศึกษาหาความรู้ เก็บเกี่ยวประสบการณ์และโอกาสเพื่อพัฒนาตนเองให้ได้  
 มากที่สุด โดยเฉพาะจากการอบรมนี้ที่มีการจัดหลักสูตรเนื้อหาแต่ละหมวดองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการ  
 ปฏิบัติงานและได้มีโอกาสเรียนรู้จากผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานในด้านนั้นโดยตรง...”

(ข้าราชการกรมศุลกากรระดับผู้บริหาร คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2566)

โดยสรุปพบว่า ผู้บริหารมีความเห็นต่ออุดมการณ์ของกรมศุลกากรไปในทิศทางเดียวกันว่า แนวทางการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประกอบไปด้วย การพัฒนาสมรรถนะและขีดความสามารถของบุคลากรกรมศุลกากรให้มีประสิทธิภาพมีความรู้และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด เสริมสร้างองค์กรที่มีธรรมาภิบาลที่ดี ข้าราชการของกรมศุลกากรต้องเป็นผู้ที่ อารมณ์ดีซึ่งความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม มีความโปร่งใส ทั้งต่อตนเองและต่อองค์กร เพื่อเป็นเกาะป้องกันตนและคงไว้ซึ่งความถูกต้อง เป็นผู้ที่มีทัศนคติหาความรู้ รู้จักที่จะสร้างความก้าวหน้าและพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพราะการเรียนรู้งานของกรมมีความหลากหลาย สามารถเรียนรู้ได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด และที่สำคัญอนาคตยังสามารถมีการโอนย้ายไปทำงานยังหน่วยงานต่างๆ ทั้งหมดภายในกรมศุลกากร เช่น ด้านศุลกากรแห่งต่างๆ สนามบิน ท่าเรือแห่งต่างๆ ได้ จึงต้องมีทัศนคติต่อการพัฒนาตนเองและเป็นผู้ที่หมั่นหาความรู้อยู่เสมอ เสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร เพื่อให้รักองค์กรและอยู่กับองค์กรไปอย่างยาวนาน และที่สำคัญเสริมสร้างสภาพแวดล้อมสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมที่มีความทันสมัยและเชื่อมโยงกัน

#### 4.3.3 การอบรมปฐมนิเทศที่จัดให้ข้าราชการใหม่ต้องการบ่มเพาะอัตลักษณ์ใดให้แก่ข้าราชการใหม่

“...รักษาระเบียบวินัย รู้จักกฎเกณฑ์ของตนเพื่อปกป้องตนเอง สร้างภูมิคุ้มกันให้ตัวเอง และไม่สร้างความเดือดร้อนต่อผู้อื่น รับผิดชอบหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างดีและเต็มความสามารถ...”

(ข้าราชการกรมศุลกากรระดับผู้บริหาร คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2566)

“...ข้าราชการต้องยึดความซื่อสัตย์สุจริตเป็นสิ่งสำคัญ เพราะในปัจจุบันข้อกฎหมายบางข้อยังขาดความชัดเจนหรือยังไม่มีแนวทางปฏิบัติที่กำหนดไว้ จึงยังมีความจำเป็นที่ต้องอาศัยดุลยพินิจหรือการวินิจฉัยของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่ ประกอบกับระบบการควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ยังอยู่ระหว่างการปรับปรุงให้มีความรัดกุมและละเอียด ซึ่งสามารถนำมาสู่การใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เหมาะสมและไม่ถูกต้อง ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรต้องยึดถืออัตลักษณ์เรื่องความซื่อสัตย์สุจริตเอาไว้ในใจเสมอ และในเวลาปฏิบัติหน้าที่ต้องทำตามระเบียบหรือต้องมีระเบียบอ้างอิงในการตัดสินใจวินิจฉัยเสมอ...”

(ข้าราชการกรมศุลกากรระดับผู้บริหาร คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2566)

“...ต้องรู้จักรักในองค์กร มีจิตสำนึกที่ดีต่อองค์กร เพื่อพัฒนาทัศนคติในการทำงานและทำงานอย่างมีความสุขในทุกวัน รับผิดชอบและเข้าใจในเป้าหมาย นโยบาย วิสัยทัศน์ขององค์กร ตระหนักในบทบาทหน้าที่ของตน และมุ่งสู่การปฏิบัติเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรและส่วนรวม...”

(ข้าราชการกรมศุลกากรระดับผู้บริหาร คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2566)

“...กรมศุลกากรเป็นองค์กรที่จัดเก็บภาษีอากรและอำนวยความสะดวกในด้านภาษีอากรให้แก่ประชาชน ข้าราชการกรมศุลกากรควรมีคุณธรรมอัตลักษณ์ในเรื่องของการมีจิตบริการช่วยเหลือประชาชนผู้มาติดต่อให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วจากการขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่...”

(ข้าราชการกรมศุลกากรระดับผู้บริหาร คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2566)

“...มีจิตบริการ คือ ต้องรู้จักให้บริการผู้มาติดต่อด้วยความเต็มใจและรวดเร็ว รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยต้องนึกถึงความรู้สึกของผู้ที่ติดต่อขอรับบริการที่กรม เพราะเขามุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบายจากการบริการและต้องการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างรวดเร็ว...”

(ข้าราชการกรมศุลกากรระดับผู้บริหาร คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2566)

โดยสรุปพบว่า การอบรมปฐมนิเทศได้บ่มเพาะอัตลักษณ์ให้แก่ข้าราชการใหม่กรมศุลกากรเพื่อเป็นพื้นฐานที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติหน้าที่จริงได้ โดยเริ่มจากการรู้จักรักษาระเบียบวินัยต่างๆ เริ่มตั้งแต่การแต่งกายให้ถูกระเบียบ การเข้าร่วมการอบรมตรงเวลาและครบตามที่กองบริหารทรัพยากรบุคคลกำหนด และเป็นข้าราชการมืออาชีพที่มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อตนเองและคนรอบข้าง และรู้จักขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตน เพื่อเป็นเสมือนเกาะป้องกันให้กับตนเองเมื่อเวลาปฏิบัติหน้าที่จริง และที่สำคัญคือต้องรู้จักและผูกพันต่อองค์กร มีจิตสำนึกที่ดีต่อองค์กร เพื่อให้มีทัศนคติต่อที่ทำงานที่ดี และเพื่อให้เป็นสิ่งที่นำไปยึดมั่นเวลาปฏิบัติหน้าที่เพื่อยืนหยัดอยู่บนความถูกต้อง และต้องมิจิตใจที่พร้อมบริการประชาชนอยู่เสมอ

#### 4.3.4 วัฒนธรรมองค์กรของกรมศุลกากรที่ต้องการให้ข้าราชการใหม่รับรู้และสามารถนำไปปฏิบัติเมื่อทำงานจริงหลังจากการอบรม

“...เคารพผู้อาวุโสกว่า ด้วยการความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตนต่อรุ่นพี่ที่ทำงานมาก่อน โดยวิญญูณีและด้วยตำแหน่งหน้าที่การงาน เพราะการแสดงความเคารพนั้นเป็นการแสดงออกที่เหมาะสม งดงาม และเป็นวัฒนธรรมหรือค่านิยมที่ควรรักษาไว้ในองค์กร...”

(ข้าราชการกรมศุลกากรระดับผู้บริหาร คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2566)

“...มีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน ทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพราะการทำงานล้วนต้องมีการติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่างๆ กว่าที่จะทำงานประสบความสำเร็จได้แต่ละชิ้น ก็ต้องได้รับการสนับสนุน และช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเสมอ รอบนี้เราพึ่งพาเพื่อน รอบหน้าเพื่อนพึ่งพาเราสนับสนุนกันและกันในทางที่ถูกต้อง...”

(ข้าราชการกรมศุลกากรระดับผู้บริหาร คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2566)



“...มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ต้องมีความตั้งใจ มีความขยันหมั่นเพียรปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมายและมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้อย่างดีที่สุด และต้องความมุ่งมั่น ในการปรับปรุงพัฒนาผลงานและกระบวนการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพสูงสุดอยู่เสมอเพื่อองค์กรและส่วนรวม ...”

(ข้าราชการกรมศุลกากรระดับผู้บริหาร คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2566)

“...เป็นข้าราชการมืออาชีพที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และรู้จักควบคุมการประพฤติปฏิบัติของตัวเองให้อยู่ในกฎระเบียบของหน่วยงานและสังคม โดยต้องคำนึงถึง ประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นต่อส่วนรวมเป็นสิ่งสำคัญ และต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับคนอื่น แต่งตัวถูกระเบียบ และคำนึงเสมอว่าตนเองเป็นตัวแทนของกรมศุลกากร ไม่ว่าจะใส่เครื่องแบบของกรมหรือไม่ก็ตาม มาทำงานและออกงานให้ตรงเวลา มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย และปฏิบัติตามผู้บังคับบัญชา...”

(ข้าราชการกรมศุลกากรระดับผู้บริหาร คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2566)

“...กรมศุลฯ จึงมุ่งหวังที่จะสร้างข้าราชการกรมศุลกากรที่มีอาชีพ จึงมีการจัดการอบรมในทุกแขนงวิชาที่สำคัญและจำเป็นต้องใช้ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในทุกตำแหน่งไม่ว่าจะอยู่ส่วนงานไหนก็ตาม เพราะเนื้อหาความรู้ของการอบรมนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกันและเชื่อมโยงกันทั้งหมด การมีความเชี่ยวชาญและรู้แจ้งในหน่วยงานของตนและทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายที่ดีที่สุด...”

(ข้าราชการกรมศุลกากรระดับผู้บริหาร คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2566)

โดยสรุปพบว่า วัฒนธรรมที่ผู้บริหารต้องการที่จะบ่มเพาะให้แก่ข้าราชการใหม่ การเคารพผู้ที่อาวุโสกว่า เนื่องจาก การเรียนรู้งานของกรมศุลกากรที่มีความหลากหลายและใช้ความชำนาญ จึงมาจากผู้ที่ทำงานและมีประสบการณ์มาก่อน การอ่อนน้อมถ่อมตนเวลาศึกษางานจึงเป็นสิ่งที่ควรพึงกระทำ อีกทั้ง การทำงานในกรมจะทำงานเป็นทีม การมีน้ำใจ การช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างรุ่นพี่และรุ่นน้อง และการสร้างความสัมพันธ์อันต่อกัน จะช่วยทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการบ่มเพาะในเรื่องการเป็นมืออาชีพเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและถูกต้อง เพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ของงานบรรลุเป้าหมายและมาตรฐานของกรมอย่างดีที่สุด และพึงระลึกอยู่เสมอว่าข้าราชการกรมศุลฯ เปรียบเสมือนตัวแทนของกรมศุลกากรไม่ว่าจะอยู่ในเครื่องแบบกรม ต้องระลึกถึงการกระทำต่างๆอยู่เสมอ

#### 4.3.5 การขับเคลื่อนขององค์กรในอนาคตว่าต้องการพัฒนาองค์กรไปในรูปแบบใด

“...พัฒนาสมรรถนะบุคลากร เพราะไม่มีใครปฏิเสธได้ว่าสิ่งที่ทำให้องค์กรเป็นไปตามเป้าหมายและประสบความสำเร็จนั้น ปัจจัยหนึ่งคือบุคลากรในองค์กร การที่กรมสนับสนุนและผลักดันให้บุคลากรต่อยอดการเรียนรู้ การอบรมสัมมนาต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก ก็เพื่อให้บุคลากรมีพัฒนาความรู้ความสามารถแล้วนำกลับมาสานงานต่อรุ่นพี่และนำมาพัฒนาองค์กรต่อไป ...”

(ข้าราชการกรมศุลกากรระดับผู้บริหาร คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2566)

“...เปลี่ยนโฉมภาพลักษณ์การทำงานขององค์กรแบบใหม่ โดยการใช้ระบบดิจิทัลเข้าไปในระบบงานหลังบ้านและระบบงานที่ให้บริการผู้มาติดต่อ เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ เพิ่มความสะดวกสบายในการประสานงานและลดการใช้ทรัพยากรที่สิ้นเปลือง นอกเหนือจากนี้ยังสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงภาคีต่างๆ ของประเทศได้อย่างทั่วถึง...”

(ข้าราชการกรมศุลกากรระดับผู้บริหาร คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2566)

“...คาดหวังว่าข้าราชการใหม่รุ่น 661 นี้ จะเข้ามาเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนการทำงานของกรมศุลกากรในหลากหลายด้าน โดยเฉพาะการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความทันสมัย ทั้งการใช้เทคโนโลยีติดต่อสื่อสาร และเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างประเทศต่างๆ อีกทั้งทักษะทางด้านภาษาก็มีความสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่อนาคต เพราะมีการติดต่อกับหน่วยงานต่างชาติจำนวนมาก โดยเฉพาะในอาเซียนและองค์การศุลกากรโลก เป็นต้น...”

(ข้าราชการกรมศุลกากรระดับผู้บริหาร คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2566)

โดยสรุปพบว่า ผู้บริหารมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่าข้าราชการรุ่นใหม่คือความหวังใหม่ของกรมศุลกากร ต่อการเปลี่ยนภาพลักษณ์ของกรมใหม่ การพัฒนาสิ่งใหม่ๆ จึงมุ่งเน้นในการเตรียมความพร้อมและพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้ได้มากที่สุด โดยการเปิดโอกาสให้ข้าราชการได้เข้าเรียนกฎหมายกรมศุลกากรต่างๆ รวมถึงการอบรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้าราชการสามารถนำกลับมาพัฒนาหรือปรับปรุงระบบของกรมให้ดีขึ้น อีกทั้ง กรมศุลกากรพยายามที่จะนำระบบดิจิทัลเพื่อมาปรับใช้ต่อระบบงานของกรมทั้งในส่วนของผู้เจ้าหน้าที่และการให้บริการผู้มาติดต่อตามแผนงานของกรม เพื่อให้การเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ สะดวกรวดเร็วและลดการใช้ทรัพยากรมากยิ่งขึ้น

#### 4.4 ข้อเสนอแนะในการอบรมปฐมนิเทศข้าราชการใหม่กรมศุลกากร

การฝึกอบรมให้กับข้าราชการใหม่เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญต่อการสร้างและพัฒนาความรู้ความสามารถ รวมถึงทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้น ทั้งระหว่างข้าราชการและองค์กร และระหว่างข้าราชการใหม่ด้วยกัน อีกทั้ง ยังมีความสำคัญที่ช่วยทำให้ข้าราชการใหม่เข้าใจถึงวัฒนธรรมองค์กร เป้าหมายขององค์กร รวมถึงหน้าที่ปฏิบัติต่างๆ ทั้งนี้ ทางผู้วิจัยซึ่งได้มีโอกาสเป็นส่วนหนึ่งของผู้เข้ารับการอบรมในครั้งนี้จึงได้ทำการศึกษาค้นคว้าเก็บข้อมูลทั้งทางตรงและทางอ้อม และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อให้การจัดการอบรมในครั้งถัดไปเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเนื้อหาที่ใช้ในการอบรมปฐมนิเทศควรมีการเพิ่มการศึกษาดูงานนอกสถานที่ เนื่องจากการเรียนรู้จากสถานการณ์จริง ณ สถานที่ทำงานจริงนั้นเป็นการเรียนรู้ นอกเหนือจากที่เขียนอยู่ในตำรา ซึ่งเป็นการลงมือปฏิบัติหรือพบเจอกับเหตุการณ์จริง ดังนั้น การไปศึกษาดูงานนอกสถานที่นี้จึงย่อมทำให้การเรียนรู้ในระหว่างการอบรมนี้มีประสิทธิผลมากขึ้น และทำให้ข้าราชการใหม่สามารถเข้าใจระบบงานของกรมอย่างเป็นองค์รวม ตลอดจนเข้าใจและเห็นภาพการดำเนินงานทั้งหมดของกรม ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้าย ซึ่งสามารถนำกลับมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้จริงด้วยความเข้าใจที่มากขึ้นได้

## บทที่ 5

### สรุปและอภิปรายผล

งานวิจัยเรื่องการปฐมนิเทศและกระบวนการสร้างอัตลักษณ์ข้าราชการในกรมศุลกากรมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษากระบวนการสร้างอัตลักษณ์ข้าราชการกรมศุลกากรในการอบรมปฐมนิเทศข้าราชการใหม่ ศึกษาการบ่มเพาะวัฒนธรรมองค์กรในการอบรมปฐมนิเทศของกรมศุลกากร และศึกษาประโยชน์ที่จะได้รับจากการอบรมปฐมนิเทศข้าราชการใหม่ จากนักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการที่ได้บรรจุใหม่รุ่นที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (รุ่น 661) จำนวนทั้งสิ้น 285 คน ซึ่งการวิจัยนี้ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะมุ่งเน้นในประเด็นเรื่อง แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แนวคิดการอบรมปฐมนิเทศ แนวคิดเรื่องอัตลักษณ์ และแนวคิดเรื่องวัฒนธรรมองค์กร ผ่านการอบรมปฐมนิเทศข้าราชการใหม่ โดยการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) ซึ่งเป็นการสังเกตอย่างมีส่วนร่วม เนื่องจากผู้วิจัยเป็นส่วนหนึ่งในผู้เข้าร่วมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ (New – Entry Customs Officers) รุ่นที่ 1 โดยผู้วิจัยได้ทำการสังเกตผู้ที่เข้าร่วมอบรมปฐมนิเทศ และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ ความรู้สึก พฤติกรรมต่างๆ ผ่านการจดบันทึก (Fieldnote) เป็นรายวัน ตลอดการอบรมเป็นเวลา 1 เดือน และผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยแบบเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) กับผู้บริหารกองบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการปฐมนิเทศ รวมถึงข้าราชการใหม่ โดยผู้วิจัยเริ่มต้นจากการทำความรู้จักและสนทนากับผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อให้เกิดความเชื่อและความไว้วางใจจากผู้ให้สัมภาษณ์ ส่งผลให้ได้รับข้อมูลที่ตรงไปตรงมาและเป็นความจริงมากยิ่งขึ้น สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงพรรณนาความ เพื่อสรุปผลการค้นพบเกี่ยวกับ ทัศนคติ แนวคิด ความคาดหวัง และข้อเท็จจริงต่างๆ ที่มีต่อการอบรมปฐมนิเทศข้าราชการใหม่ของกรมศุลกากร ตลอดจนกระบวนการปลูกฝังอัตลักษณ์ของกรมศุลกากร และการบ่มเพาะเอาวัฒนธรรมขององค์กรให้แก่ข้าราชการบรรจุใหม่ รวมไปถึงบ่งชี้ประโยชน์ของการจัดการอบรมปฐมนิเทศและข้อเสนอแนะต่อการจัดการอบรมปฐมนิเทศในครั้งต่อไป

#### 5.1 สรุปและอภิปรายผล

ในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงมากมายทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง องค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนต้องการอยู่รอดและพัฒนาให้เป็นที่ยอมรับและเป็นองค์กรชั้นนำ บุคลากรหรือพนักงานขององค์กรจึงนับได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้องค์กรขับเคลื่อนไปสู่

ความสำเร็จ ซึ่งการที่องค์กรนั้นๆ จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร สิ่งที่สำคัญคือ องค์กรนั้นมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีสมรรถภาพที่ดีที่สามารถผลักดันภารกิจขององค์กรไปให้ถึงเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ องค์กรภาครัฐ อาทิเช่น กรมศุลกากรที่มีวิสัยทัศน์ว่า องค์กรศุลกากรชั้นนำ ที่มุ่งส่งเสริมความยั่งยืนของเศรษฐกิจและความปลอดภัยของสังคม ด้วยนวัตกรรมและบริการที่เป็นเลิศ ย่อมต้องการบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งใจ การที่กรมศุลกากรจะสามารถบรรลุตามวิสัยทัศน์ดังกล่าว กรมศุลกากรย่อมต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ ผู้บริหารกรมศุลกากรจึงได้ให้ความสำคัญต่อการสร้างคนกรมศุลกากร ซึ่งเป็นข้าราชการใหม่ที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งโดยการบ่มเพาะผ่านการอบรมปฐมนิเทศ ให้เป็นข้าราชการกรมศุลกากรที่มีอัตลักษณ์ของกรมศุลกากร หรือสามารถกล่าวได้ว่า เป็นข้าราชการที่เป็นมืออาชีพที่มีความสามารถและอัตลักษณ์ตรงตามปรัชญา ปณิธานและวิสัยทัศน์ของกรมศุลกากร กรมศุลกากรจึงได้มีการจัดหลักสูตรอบรมข้าราชการใหม่ที่เรียกว่า หลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่” (New – entry Customs Officers Development) ที่มีการให้ความรู้เกี่ยวกับหมวดแขนงวิชาต่างๆ ของกรมศุลกากรทั้ง 5 หมวดวิชา พร้อมกับสอดแทรกข้อคิด คุณธรรมอันดี เพื่อให้ข้าราชการใหม่มีสิ่งที่ยึดถือในการนำไปปฏิบัติหน้าที่ในทุกๆวัน และสามารถส่งต่ออัตลักษณ์ของข้าราชการกรมศุลกากรจากรุ่นสู่รุ่นต่อไป สำหรับผลการวิจัยที่ได้จากการสังเกตอย่างมีส่วนร่วมและจากการสัมภาษณ์ มีประเด็นที่น่าสนใจพอที่จะนำมาอภิปรายเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

กระบวนการสร้างอัตลักษณ์ข้าราชการกรมศุลกากรในการอบรมปฐมนิเทศข้าราชการใหม่ จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า อัตลักษณ์องค์กร เป็นการแสดงบุคลิกภาพขององค์กรให้ปรากฏออกมาในเชิงประจักษ์ ผ่านชื่อ ตราสัญลักษณ์องค์กร เครื่องแบบ ตลอดจนลักษณะการปฏิบัติหน้าที่หรือการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานอยู่ภายในองค์กร ฯลฯ โดยองค์ประกอบต่างๆ เหล่านี้จะเป็นสิ่งที่ทำการสื่อสารออกไปยังสาธารณะหรือบุคคลผู้เกี่ยวข้องต่างๆ ทำให้เกิดการรับรู้และเห็นถึงลักษณะบุคลิกภาพขององค์กร ตลอดจนเข้าใจสิ่งเดียวกันกับที่องค์กรยึดถือ ดังนั้น ผู้บริหารของกรมจึงมีความต้องการที่จะปลูกฝังอัตลักษณ์ของความเป็นข้าราชการกรมศุลกากรให้แก่ข้าราชการบรรจุใหม่ตั้งแต่ว่างเข้าผ่านการอบรมปฐมนิเทศ ซึ่งเปรียบเสมือนการบ่มเพาะต้นอ่อนในขั้นแรกเริ่ม เพื่อให้ในเวลาปฏิบัติหน้าที่จริงข้าราชการใหม่เหล่านี้สามารถนำอัตลักษณ์อันดีงามที่ได้รับการบ่มเพาะต่างๆ ไปเป็นอัตลักษณ์ของตนเองและเป็นสิ่งที่ยึดถือปฏิบัติต่อไป และเป็นที่ยอมรับของสาธารณชนว่าข้าราชการกรมศุลกากรเป็นข้าราชการมืออาชีพ เป็นคนเก่ง ดี มีความซื่อสัตย์ มีจิตบริการ และมีจริยธรรมในการทำงาน มีความยุติธรรม เคารพและปฏิบัติตามกฎหมาย พร้อมรักษาผลประโยชน์ของชาติโดยคำนึงถึงประโยชน์ต่อส่วนรวมเป็นสำคัญ อีกทั้งเป็นผู้ที่มีทัศนคติในการเป็นนักเรียนรู้อและนักพัฒนาเสมอ

ผลการวิจัยพบว่า ทางด้านผู้บริหารได้เห็นความสำคัญและมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่าการจัดอบรมปฐมนิเทศนี้ ว่าเป็นส่วนหนึ่งในการเสริมสร้างให้ข้าราชการบรรจุใหม่กลายเป็นข้าราชการมืออาชีพที่เป็นคนเก่งและเป็นคนดีของสังคม มีความซื่อสัตย์สุจริต ขยันหมั่นเพียร และทางด้านผู้เข้ารับ

การอบรม ที่มีความเห็นตรงกันว่า การอบรมทำให้มีโอกาสได้เห็นแบบที่ดีของการเป็นข้าราชการจากผู้บริหารระดับสูงในเรื่องของการเป็นคนที่มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อตนเองและต่อส่วนรวม ทำงานด้วยสติปัญญา และยึดถือประมวลระเบียบปฏิบัติเสมอ เป็นผู้ที่คำนึงถึงประโยชน์ของประเทศและส่วนรวมเป็นสำคัญ และเป็นข้าราชการที่พร้อมให้บริการประชาชน ซึ่งมีความสอดคล้องกับการให้ค่านิยมของ ศุภชัย ยาวประภาส ที่กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นการช่วยให้บุคลากรได้เกิดการเรียนรู้และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานควบคู่กันไป ความรู้ ทักษะ และทัศนคติส่งผลให้ขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มมากยิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นการจูงใจและเปิดโอกาสให้บุคลากรเหล่านั้นนำเอาความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีมาสร้างผลสัมฤทธิ์ในการทำงานให้แก่องค์กร และการบ่มเพาะเอาอัตลักษณ์สอดคล้องกับ อภิญญา เพื่อองสกุล ที่กล่าวว่า อัตลักษณ์ เป็นสิ่งที่ปัจเจกเชื่อมโยงกับสังคมที่บุคคลนั้นดำรงอยู่ โดยอัตลักษณ์ที่แสดงออกมานั้นเป็นสัญลักษณ์ เป็นสิ่งที่บุคคลนั้นให้ความหมายและแสดงออกมาสู่สังคม

การอบรมปฐมนิเทศเป็นส่วนหนึ่งที่ใช้ในการกระบวนกรบ่มเพาะอัตลักษณ์ของบุคลากรขององค์กร ที่องค์กรต้องการสื่อสารออกไปสู่สังคมภายนอก จนสามารถจำแนกหรือกำหนดบทบาทของบุคลากรในหน่วยงานนั้นๆ ให้แตกต่างไปจากหน่วยงานหรือกลุ่มอื่นๆ สำหรับกรมศุลกากรอัตลักษณ์ที่ต้องการแสดงและสื่อสารออกไปเกี่ยวข้องกับคุณธรรมอัตลักษณ์อันประกอบไปด้วย การมีความซื่อสัตย์สุจริต การรับผิดชอบ และการมีจิตบริการ เป็นสิ่งที่ผู้เข้าอบรมสามารถรับเอามาและนำเอายึดถือปฏิบัติหลังจากการทำงานจริง ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ต้องการให้ข้าราชการใหม่ นำเอาคุณธรรมอัตลักษณ์ของกรมศุลกากรนี้ไปเชื่อมโยงกับการดำรงชีวิตและการทำงานในรั้วกรมศุลกากร

การบ่มเพาะวัฒนธรรมองค์กรในการอบรมปฐมนิเทศของกรมศุลกากร เป็นการนำเอาแบบแผนของสิ่งที่กำหนดขึ้นจากคนในองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดแนวทางการอยู่ร่วมกัน โดยการอบรมปฐมนิเทศสามารถช่วยบ่มเพาะวัฒนธรรมองค์กรในหลายประเด็น ได้แก่ การทำงานที่เน้นในเรื่องความมีทักษะ ความรู้ที่เชี่ยวชาญเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดี การมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย การพัฒนาตนเองให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะการเป็นองค์กรที่ชั้นนำที่มีการขับเคลื่อนการทำงานด้วยเทคโนโลยี การดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดี โดยมีบุคลิกภาพที่ดี มีจิตสำนึกของการเป็นข้าราชการกรมศุลกากรผ่านการแสดงออกทั้งวาจา ท่าทาง และการแต่งกาย การรู้จักมีสัมมาคารวะต่อผู้ที่อาวุโสกว่า

ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์ผู้เข้ารับการอบรม ผู้เข้ารับการอบรมมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า การอบรมสามารถช่วยทำให้ข้าราชการใหม่บ่มเพาะวัฒนธรรมองค์กรในเรื่องการเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ มีทักษะที่สามารถทำงานอย่างมืออาชีพ เป็นผู้ที่มีมันศึกษาและพัฒนาตนเองเพื่อให้เป็นคนที่ดีทันสมัยเท่าทันโลก คำนึงถึงการรักษาภาพลักษณ์ขององค์กรอยู่เสมอ สร้างความรู้สึกรักผูกพัน

เป็นหนึ่งในเดียวกันและมีความรักความกลมเกลียวในองค์กรมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การอบรมเปรียบเสมือนสะพานที่เชื่อมความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมรุ่นรวมถึงรุ่นพี่เข้าด้วยกัน และทำให้ข้าราชการสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมขององค์กรได้อย่างเป็นปกติ ทำให้เกิดทัศนคติที่พร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งไปในทิศทางเดียวกับผลการวิจัยของ Werther and Davis ได้ค้นพบว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สามารถเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรและองค์กร และให้พร้อมต่อการเผชิญสภาพแวดล้อมใหม่ และมีแรงผลักดันในการพัฒนาตนเองและหน้าความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อไป อีกทั้ง ผลการวิจัยของสมคิด บางโม ที่ได้อภิปรายว่าการพัฒนาทรัพยากรบุคคลสามารถเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานในองค์กร มีกำลังใจในการทำงาน สร้างความรักและความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้ การจัดการอบรมเป็นการเปิดให้ข้าราชการใหม่มีโอกาสที่ได้พบเจอและทำความรู้จักกัน มีการทำกิจกรรมร่วมกัน จนทำให้กลายเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวกรมศุลกากรที่มีแบบแผนการอยู่ร่วมกัน

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการอบรมปฐมนิเทศข้าราชการใหม่ การอบรมปฐมนิเทศมีเพื่อวัตถุประสงค์ในการเตรียมความพร้อมของบุคลากรใหม่ที่กำลังเข้าร่วมกับองค์กรให้มีความคุ้นเคยต่อกฎระเบียบ หลักการอยู่ร่วมกันวัฒนธรรมองค์กร สิ่งที่ต้องคาดหวังจากบุคลากรใหม่ และสิ่งที่องค์กรต้องการบรรลุในอนาคต รวมไปถึงการให้ความรู้เชิงทฤษฎีที่จะสามารถนำไปใช้ในการทำงานในอนาคต จากการจัดการอบรมปฐมนิเทศข้าราชการบรรจุใหม่ในครั้งนี้ ผู้เข้ารับการอบรมมีทัศนคติต่อการอบรมในเชิงบวก เนื่องจากช่วยทำให้ได้ปรับพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับกรมศุลกากร โดยวิทยากรได้ทำให้เนื้อหาต่างๆง่ายต่อการทำความเข้าใจและแนะนำแนวทางในการนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งได้ที่ได้ อีกทั้ง ได้เรียนรู้เนื้อหาจริงเกี่ยวกับกรมศุลกากรในแต่ละด้านจากการที่วิทยากรนำเสนอผ่านการเล่าประสบการณ์และกรณีตัวอย่าง มีความสัมพันธ์กับเพื่อนในรุ่นเพื่อช่วยเหลือกันในอนาคต คุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมการทำงาน การอยู่ร่วมกัน และกฎ กติกา ข้อบังคับต่างๆ และสำหรับทางด้านผู้บริหารมีความเห็นเช่นเดียวกันว่า การอบรมปฐมนิเทศนี้ทำให้ข้าราชการบ่มเพาะเอาอัตลักษณ์ วัฒนธรรม และมีองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างเพื่อนในรุ่นและรุ่นพี่ เพื่อพร้อมจะผลักดันภารกิจของกรมศุลกากรตามวิสัยทัศน์ของกรมต่อไป

ประโยชน์ของการอบรมปฐมนิเทศข้าราชการใหม่มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Gillet and Egglund และ Nadler ว่าการมีกิจกรรมที่เป็นรูปแบบและมีการกำหนดแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบ จะช่วยทำให้เกิดการพัฒนาต่อยอดความรู้ ทักษะ และความสามารถซึ่งสามารถนำไปใช้ต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนสามารถปรับปรุงทัศนคติของบุคคลและพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรให้ไปในทิศทางที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นการพัฒนาเริ่มตั้งแต่ตัวบุคลากร สายงานของบุคลากร ตลอดจนเกิดการพัฒนาองค์กร และทศพร มะหะหมัด และคณะที่กล่าวไว้ว่า เป็นการฝึกอบรมทำให้เกิดความพร้อมของบุคลากรใหม่ที่เข้ามาในองค์กร เพื่อให้เข้าใจ

หลักพื้นฐานของวัฒนธรรมองค์กร การทำงานและการอยู่ร่วมกัน เพื่อให้ข้าราชการใหม่นั้นปรับตัวได้เร็วและทำงานร่วมกับองค์กรไปได้อีกยาวนาน

กล่าวโดยสรุป เมื่อข้าราชการใหม่สามารถบรรจุเข้ากรมศุลกากรได้ ก็ถือว่าข้าราชการผู้นั้นเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวกรมศุลกากร จากการทำข้าราชการผู้นั้นจะมีพื้นเพ ประสบการณ์หรือการศึกษาที่แตกต่างกัน รวมถึงมีทัศนคติหรือความคิดที่หลากหลาย ทางกรมศุลกากรจึงเล็งเห็นและมีความต้องการที่จะปรับและผลานให้ความแตกต่างเหล่านี้มีความเชื่อมโยงกันและกลายเป็นหนึ่งเดียวกันให้ได้มากที่สุด โดยการบ่มเพาะอัตลักษณ์แห่งการเป็นข้าราชการที่กรมศุลกากรต้องการเข้าสู่ทุกคนผ่านการจัดอบรมข้าราชการบรรจุใหม่ เพื่อให้ข้าราชการที่ผ่านการเข้าร่วมการอบรมทุกคนเป็นข้าราชการกรมศุลกากรมืออาชีพ โดยเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับกรมศุลกากรมากยิ่งขึ้น ควบคู่กับการเป็นข้าราชการที่มีคุณธรรมตรงตามอัตลักษณ์และค่านิยมขององค์กร ซึ่งนำไปสู่การเป็นผู้ที่มีคุณค่า มีเกียรติและศักดิ์ศรีในความเป็นข้าราชการกรมศุลกากรในตนเองและหมู่คณะ อีกทั้งเป็นผู้ที่มีความนึกคิดและรู้จักยึดมั่นและยืนหยัดทำงานในสิ่งที่ถูกต้องเสมอและไม่ยุ่งเกี่ยวหรือกระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง อาทิ การแสวงหาประโยชน์จากหน้าที่การงานเพื่อประโยชน์ส่วนตัว การเรียกรับสินบน การฉ้อโกง หรือการไม่ปฏิบัติตามประมวลระเบียบของกรมศุลกากร เป็นต้น นอกจากนี้กรมศุลกากรมีส่วนงานที่มีความหลากหลายและเชื่อมโยงกันในทุกภาคส่วน เช่นนั้นแล้วการที่ทางกรมจะขับเคลื่อนและบริหารการทำงานได้อย่างสอดคล้อง ส่งเสริมซึ่งกันและกัน และเป็นไปเป็นไปในทิศทางเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องทำให้ข้าราชการมีอัตลักษณ์แบบเดียวกัน ผ่านการอบรมปฐมนิเทศให้แก่ข้าราชการบรรจุใหม่ก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติหน้าที่จริง เพื่อปรับทัศนคติ ปรับความเข้าใจ ปรับพฤติกรรม และมีวัฒนธรรมองค์กรในแนวทางปฏิบัติเดียวกัน จนนำมาสู่การเป็นข้าราชการกรมศุลกากรมืออาชีพที่พร้อมปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อผลักดันให้กรมศุลกากรบรรลุเป้าหมายคือ องค์กรศุลกากรชั้นนำ ที่มุ่งส่งเสริมความยั่งยืนของเศรษฐกิจและความปลอดภัยของสังคม ด้วยนวัตกรรมและบริการที่เป็นเลิศ ต่อไป

## 5.2 ข้อจำกัดของงานวิจัย

เนื่องด้วยการอบรมปฐมนิเทศข้าราชการใหม่มีระยะเวลาเพียง 1 เดือน จึงทำให้มีระยะเวลาในการเก็บข้อมูลที่ค่อนข้างสั้นต่อวิธีการวิจัยทั้งการสังเกตอย่างมีส่วนร่วม ซึ่งหากมีระยะเวลาที่เพิ่มขึ้น ผู้วิจัยจะสามารถสร้างความคุ้นเคยและความสนิทสนมได้มากยิ่งขึ้น จนทำให้สามารถได้ข้อมูลเชิงลึกและประเด็นที่น่าสนใจเพิ่มเติม เพื่อมาศึกษากระบวนการสร้างอัตลักษณ์ในการอบรมปฐมนิเทศ นอกจากนี้ หากสามารถเก็บข้อมูลเพิ่มเติมหลังจากการจบการอบรม ย่อมทำให้เห็นแนวคิดอัตลักษณ์ทางสังคมและวัฒนธรรมองค์กรของข้าราชการใหม่เมื่อได้ไปปฏิบัติหน้าที่จริงตามหน้าที่ของตนเองที่ชัดเจนและประจักษ์มากยิ่งขึ้น



### 5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1) เพิ่มปริมาณกลุ่มตัวอย่างให้มีความเหมาะสม (Optimal Sample Size) เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ที่หลากหลายแง่มุมและหลากหลายแนวคิด ตลอดจนผลการวิจัยที่สรุปไปยังกลุ่มประชากรเป้าหมายมีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2) เพิ่มกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ อาทิ เช่น จากผู้บริหารระดับสูง ข้าราชการที่บรรจุรุ่นก่อนหน้า หรือท่านวิทยากร เพื่อให้ได้มีข้อมูลหรือมุมมองที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย และได้รับข้อสังเกตบางประการที่น่าสนใจเพิ่มมากขึ้น

3) ควรมีการศึกษาวิธีการสร้างอัตลักษณ์ของหน่วยงานราชการอื่น เพื่อทำการเปรียบเทียบข้อมูล เพื่อให้เห็นภาพและพบแนวทางการสร้างอัตลักษณ์ให้แก่ข้าราชการเพิ่มและหลากหลายมากขึ้น

4) จัดทำแบบสอบถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการอบรมปฐมนิเทศข้าราชการใหม่ว่าก่อนรับการอบรมและหลังการรับการอบรมข้าราชการผู้เข้ารับการอบรมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไร ในประเด็นใดเพิ่มเติม ซึ่งช่วยให้สามารถนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ประมวลผล และต่อยอดการวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) ทำการวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยการทำสถิติหรือการวิเคราะห์ T-Test, F-Test หรือ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบตัวแปรต้น ซึ่งอาจนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้คำตอบที่มีประโยชน์และมีมุมมองเพิ่มมากยิ่งขึ้น



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**

## บรรณานุกรม

- Griffin R. W. (1996). *Management* (5 ed.). Houghton Mifflin.
- Hall Stuart, & Du Gay Paul. (1996). *Questions of Cultural Identity*. Sage Publications, Inc.
- Hoy Wayne K., & Miskel Cecil G. (2001). *Educational Administration: Theory, Research, and Practice*. McGraw-Hill.
- Jerry W. Gilley, & Steven A. Eggland. (1993). *Principles of human resource development*. Addison-Wesley Publishing Company.
- Leonard Nadler, & Zeace Nadler. (1980). *Corporate Human Resource Development* Van Nostrand Reinhold.
- Thomas G. Cummings, & Christopher G. Worley. (2009). *Organization Development and Change*. South Western Cengage Learning.
- William B. Werther, & Keith Davis. (1996). *Human Resources and Personnel Management* (5 ed.). McGraw - Hill.
- เกตุวดี สมบูรณ์ทวี. (2561). อิทธิพลด้านค่านิยมส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าตราสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของกลุ่ม GEN Y ในเขตพญาไท. *Veridian E-Journal Silpakorn University*, 2(11).
- กรมศุลกากร. (2566). วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ค่านิยมองค์กร. สืบค้นจาก <https://www.customs.go.th/>
- ขจิตรพร คมขำ. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด [มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี].
- จิรัฏฐ์ ศุภการ. (2545). การอธิบายตัวตนในชุมชนเสมือนจริง [ปริญญาานิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. กรุงเทพฯ.
- ฉลาดชาย รมิตานนท์. (2550). อัตลักษณ์ วัฒนธรรม และการเปลี่ยนแปลง [http://www.soc.cmu.ac.th/~wsc/data/Identity28\\_3\\_05.pdf](http://www.soc.cmu.ac.th/~wsc/data/Identity28_3_05.pdf)
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2546). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐกานต์ รัตนพันธุ์ และคณะ. (2559). การศึกษาอัตลักษณ์เมืองแห่งไมซ์ จังหวัดสงขลา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์]. สงขลา.
- ทศพร มะหะหมัด. (2564). การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานในการปฏิบัติงานด้านการผลิตสื่อ. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

- มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 3(1), 23-32.
- ชนภรณ์ รุ่งวิไลเจริญ. (2560). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทยรุ่นเจนเนอเรชั่นวายในเขตกาญจนบุรีและเขตราชบุรี [บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร].
- ชญญา ผลอนันต์. (2547). การมุ่งเน้นที่ทรัพยากรบุคคล : แนวทางสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน. อินโนกราฟฟิกส์.
- ธีระเดช รุ่งมงคล. (2563). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ *Human Resource Development*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปิยะพร ห่องแสง. (2555). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร [ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาลัยศรีนครินทร์วิโรจน์].
- ภัคพร เจริญลักษณ์. (2561). วัฒนธรรมองค์การกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพครูของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัชฌิมศึกษา เขต 9 [ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร].
- วนิดา วาตีเจริญ. (2556). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ จากแนวคิดทฤษฎี สู่ภาคปฏิบัติ. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วันเพ็ญ ศรีแก้ว. (2552). การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ [วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่]. เชียงใหม่.
- วันทนา เนาว์วัน. (2548). การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วิไลวรรณ บ้านกรด. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท พีทีจี เอ็นเนอยี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ [บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม].
- ศิรินาถ ปิ่นทองพันธ์. (2546). การรับรู้และการสื่อสารในการแสดงอัตลักษณ์ความเป็นชาวดั้งของนักศึกษาภาคใต้ในกรุงเทพมหานคร [นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. กรุงเทพฯ.
- ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2546). การบริหารงานบุคคลภาครัฐไทย : กระแสใหม่และสิ่งท้าทาย. ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมคิด บางโม. (2558). องค์การและการจัดการ. วิทยพัฒน์
- สุกัญญา เซารน้ำทิพย์. (2549). อัตลักษณ์ของชาวล้านนาในนวนิยายของมาลา คำจันทร์ [ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรจน์].
- สุวรรณี โกเมศ. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของอาจารย์วิทยาลัยการ

- สาธารณสุขุสิรินธร สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข มหาวิทยาลัยบูรพา].  
อภิญา เพ็องฟูสกุล. (2546). อัดลักษณะ : การทบทวนทฤษฎีและกรอบแนวคิด. คณะกรรมการสภาวิจัย  
แห่งชาติ สาขาสังคมวิทยา สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.  
อัชชิสา ไกรสรณภานตร. (2545). การพัฒนาบุคลากรตามความต้องการของข้าราชการมหาวิทยาลัย  
ศิลปากร [ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร].  
อานันท์ กาญจนพันธุ์. (2553). แนวความคิดพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรม. คณะสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.





จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาววิภาวี วิเศษภักดีวงศ์
วัน เดือน ปี เกิด	16 พฤษภาคม 2533
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2555 ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ (หลักสูตรนานาชาติ) คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ที่อยู่ปัจจุบัน	78 ซอยพัฒนาการ 54 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY