

สมรรถนะของข้าราชการกรมศิลปากร กระทรวงการคลัง เพื่อรองรับการพัฒนาาระเบียงเศรษฐกิจ
พิเศษภาคตะวันออก กรณีศึกษา ด้านศิลปากรมาบตาพุด จังหวัดระยอง



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

THE COMPETENCY OF THAI CUSTOMS OFFICERS, MINISTRY OF FINANCE FOR THE
EASTERN ECONOMIC CORRIDOR DEVELOPMENT PLAN: A CASE STUDY OF MAPTAPUT
CUSTOMS HOUSE, RAYONG PROVINCE



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 2020

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	สมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง เพื่อรองรับการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก กรณีศึกษา ด้านศุลกากรมาตาพุด จังหวัดระยอง
โดย	น.ส.เบญจาวลัย ศรีโยธี
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	อาจารย์ ดร.วิมลมาศ ศรีจำเริญ

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....	ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์วันชัย มีชาติ)	
.....	อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.วิมลมาศ ศรีจำเริญ)	
.....	กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ชฎิล โจรนานนท์)	
.....	กรรมการ
(อาจารย์ ดร.วงอร พัวพันสวัสดิ์)	

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

เบญจาวลัย ศรีโยธี : สมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง เพื่อรองรับการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก กรณีศึกษา ด้านศุลกากรมาบตาพุด จังหวัดระยอง. (THE COMPETENCY OF THAI CUSTOMS OFFICERS, MINISTRY OF FINANCE FOR THE EASTERN ECONOMIC CORRIDOR DEVELOPMENT PLAN: A CASE STUDY OF MAPTAPUT CUSTOMS HOUSE, RAYONG PROVINCE) อ.ที่ปรึกษาหลัก : อ. ดร.วิมลมาศ ศรีจำเริญ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะของข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร สังกัดด่านศุลกากรมาบตาพุดในปัจจุบัน และในอนาคตเพื่อรองรับการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก โดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 10 ราย ประกอบไปด้วย 3 กลุ่มคือ 1) กลุ่มผู้ปฏิบัติราชการ ณ ด่านฯ มาบตาพุด 4 ราย 2) หน่วยงานราชการอื่นที่มีการประสานงานกับนักวิชาการศุลกากรด่านฯ มาบตาพุด 2 ราย และ 3) กลุ่มภาคเอกชน เป็นผู้ประกอบการหรือบริษัทที่ได้รับบริการจากด่านศุลกากรมาบตาพุด แบ่งตามกลุ่มประเภทผลิตภัณฑ์ที่นำเข้า-ส่งออก หรือมีการใช้สิทธิประโยชน์ต่างๆ ตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร 4 ราย โดยใช้วิจัยแบบสัมภาษณ์เชิงลึก และนำศึกษามาวิเคราะห์และสรุปผลตามการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดสมรรถนะภายใต้คำจำกัดความของ ก.พ. โดยการเปรียบเทียบกับสมรรถนะเดิมเพื่อหาสมรรถนะใหม่เพื่อเติมเต็มการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นสำหรับการรองรับการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกในอนาคต

ผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะของข้าราชการด่านฯ ศุลกากรมาบตาพุด ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ที่ควรเพิ่มเติมจากปัจจุบันเพื่อรองรับระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกตามนโยบายรัฐบาลที่ต้องการยกระดับศักยภาพของประเทศให้สามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก ประกอบไปด้วย 1) ความรู้เรื่องการบูรณาการการใช้สิทธิประโยชน์ใน EEC สิทธิประโยชน์ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน สิทธิประโยชน์ทางศุลกากร และสิทธิประโยชน์อื่นเกี่ยวกับกรมสรรพากรเพื่ออธิบายให้กับผู้มารับบริการ 2) ทักษะภาษาจีนและทักษะภาษารัสเซียเพื่อการสื่อสารและบริการกลุ่มผู้ลงทุนจากสองประเทศนี้ซึ่งมีจำนวนมากขึ้น 3) ทักษะการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยและนวัตกรรมเช่นนวัตกรรมระบบอัตโนมัติ หุ่นยนต์และระบบอัจฉริยะต่างๆ โดยมีความร่วมมือกับองค์กรระหว่างประเทศและภาคเอกชนด้วย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา 2563

ลายมือชื่อ นิสิต
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6181065924 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD:

Benjawan Sriyotee : THE COMPETENCY OF THAI CUSTOMS OFFICERS, MINISTRY OF FINANCE FOR THE EASTERN ECONOMIC CORRIDOR DEVELOPMENT PLAN: A CASE STUDY OF MAPTAPUT CUSTOMS HOUSE, RAYONG PROVINCE. Advisor: WIMONMAT SRICHAMROEN, Ph.D.

The objective of the research is to find out the present competencies of Thai Customs Technical Officers and the desired competencies for the future for the Eastern Economic Corridor Development Plan (EEC). The officers are those work at Maptaput Customs House, Ministry of Finance. The sample group consisted of 10 civil servants, including 3 groups which were 1) customs officers who worked at Maptaput Customs House 4; 2) other government officials who had coordinated with customs technical officers 2 civil servants; 3) businesses who receive the customs clearance service from the Customs Technical Officers 4 civil servants. Research methodologies include in-depth interviews and data analyses from literature review related to the competencies concept of Office of the Civil Service Commission and competencies scholars. The current competencies are compared with the literature and data collected in order to find out the desired competencies for the EEC Development Plan that may have not yet fully addressed.

The study found the desired competencies in addition to the existing competencies of Thai Customs Technical Officers at Maptaput Customs House to response to the government's policy to increase the competitiveness in the global market are 1) knowledge in integrating EEC business and trading privileges for customers; 2) Chinese and Russian languages skills due to the growing number of these foreign languages investors; 3) skills in using modern tools and innovations such as automation innovations, robots, and other smart systems, some of which would be collaborated by international organisations and the private sector.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2020

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือจาก อ.ดร.วิมลมาศ ศรีจำเริญ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก ที่ได้รับผู้เขียนเป็นนิสิตและให้คำแนะนำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำสารนิพนธ์ รวมถึงแนะนำข้อมูลเชิงวิชาการต่างๆ รวมถึง รองศาสตราจารย์วันชัย มีชาติ ประธานกรรมการที่ช่วยแนะนำและทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณนายด้านศุลกากรมาบตาพุด ผู้อำนวยการส่วนทุกส่วน หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย ข้าราชการพนักงานและลูกจ้างด้านศุลกากรมาบตาพุด ทุกคนที่เสียสละให้สัมภาษณ์ รวมถึงช่วยเหลือ ให้แนะนำเกี่ยวกับการดำเนินการหาข้อมูลเพื่อนำมาทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้ รวมถึง ช่วยให้ง่ายโยกย้ายที่ท้อแท้ ทำให้ผู้เขียนมีกำลังใจในที่จะสู้ต่อไป

ขอขอบคุณตัวแทนผู้ประกอบการทุกท่าน ทั้งในฝั่งอุตสาหกรรมยานยนต์ นำโดยบริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ ประเทศไทย จำกัด ฝั่งอุตสาหกรรมปิโตรเคมีนำโดย บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ฝั่งอุตสาหกรรมการบิน นำโดยบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) นอกจากนี้ยังมีส่วนผู้ประกอบการนิคมอุตสาหกรรม นำโดยบริษัท ดับบลิวเอชเอ อินดัสเตรียล ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) ที่ให้ผู้ทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้เข้าสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อหาข้อมูลในส่วนของบริษัทเอกชนผู้รับบริการจากนักวิชาการศุลกากร ซึ่งได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณตัวแทนจากหน่วยงานราชการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของนักวิชาการศุลกากรด้านศุลกากรมาบตาพุด โดยเฉพาะการทำอากาศยานอุตะเภา กองการบินทหารเรือ กองทัพเรือ และ กลุ่มยุทธศาสตร์ สำนักงานจังหวัดระยอง ที่ได้ให้ข้อมูลเชิงลึกมาเพื่อดำเนินการศึกษาในครั้งนี้ พร้อมให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เป็นความรู้เพิ่มเติมสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานในหน้าที่ได้

ขอขอบคุณพี่น้องชาว รปม. รุ่นที่ 50 ทุกท่าน โดยเฉพาะภูริชรา แต่สวัสดิ์ ที่เป็นเพื่อน คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจกันและกัน รวมถึงเพื่อนๆ คนอื่นๆ ที่ไม่ได้เอ่ยถึง และขอขอบคุณคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยเฉพาะเจ้าที่คณะภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ที่ช่วยเหลือ ประสานงานและแจ้งข่าวต่างๆ

สุดท้ายนี้ขอพระคุณบิดา และมารดา ผู้ที่เสียสละหลายอย่าง โดยเฉพาะช่วยขับรถจากระยองไปเรียนที่คณะ เมื่อผู้เขียนเข้าเฝ้าและ/หรือพักผ่อนน้อย และขอขอบคุณตา-ยายที่เป็นกำลังใจสำคัญในการทำให้ความฝันของทั้งสองบรรลุผลสำเร็จ

เบญจาวลีย์ ศรีโยสี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 ปัญหาวิจัย	5
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	5
1.4 ขอบเขตการวิจัย	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ	7
2.2 การนำแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะมาใช้ในราชการไทยและกรมศุลกากร	14
2.3 นโยบายระเบียบเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก	35
2.4 ข้อมูลทั่วไปด้านศุลกากรมาตาพุดและการนำนโยบายระเบียบเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก มาสู่การปฏิบัติ.....	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	48
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	51
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	53

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	53
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	54
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	54
3.4 การบันทึกข้อมูล.....	55
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	56
4.1 ผลการศึกษาสมรรถนะตามความเห็นของข้าราชการด้านศุลกากรมาตาพุด	56
4.2 ผลการศึกษาสมรรถนะตามความเห็นของข้าราชการหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	71
4.3 ผลการศึกษาสมรรถนะตามความเห็นของภาคเอกชนที่มารับบริการ	75
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	84
สรุปผลการศึกษา	84
อภิปรายผลการศึกษา	88
ข้อเสนอแนะ	100
บรรณานุกรม.....	101
ภาคผนวก.....	103
ประวัติผู้เขียน.....	113

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงระดับความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานในตามตำแหน่งประเภททั่วไป.....	18
ตารางที่ 2 แสดงระดับความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานในตามตำแหน่งประเภทวิชาการ	18
ตารางที่ 3 แสดงระดับความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานในตามตำแหน่งประเภทอำนวยการและบริหาร	19
ตารางที่ 4 แสดงระดับความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ	19
ตารางที่ 5 แสดงระดับทักษะการใช้คอมพิวเตอร์.....	20
ตารางที่ 6 แสดงระดับทักษะภาษาอังกฤษ.....	20
ตารางที่ 7 แสดงระดับทักษะการคำนวณ.....	21
ตารางที่ 8 แสดงระดับทักษะการจัดการข้อมูล	21
ตารางที่ 9 แสดงระดับสมรรถนะหลัก : การมุ่งผลสัมฤทธิ์.....	22
ตารางที่ 10 แสดงระดับสมรรถนะหลัก : การบริการที่ดี.....	23
ตารางที่ 11 แสดงระดับสมรรถนะหลัก : การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน.....	23
ตารางที่ 12 แสดงระดับสมรรถนะหลัก : จริยธรรม.....	24
ตารางที่ 13 แสดงระดับสมรรถนะหลัก : ความร่วมแรงร่วมใจ.....	24
ตารางที่ 14 แสดงระดับสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงาน : การคิดวิเคราะห์.....	26
ตารางที่ 15 แสดงระดับสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงาน : การมองภาพองค์รวม	26
ตารางที่ 16 แสดงระดับสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงาน : การตรวจสอบความถูกต้องตาม กระบวนการ.....	27
ตารางที่ 17 แสดงระดับความรู้ความสามารถ : การบริหารความเสี่ยง.....	30
ตารางที่ 18 แสดงระดับความรู้ความสามารถ : ด้านงานศุลกากร	31
ตารางที่ 19 แสดงระดับความรู้ความสามารถ : ด้านกฎหมายและกฎระเบียบราชการ.....	32
ตารางที่ 20 ระดับของสมรรถนะตามบทบาทของแต่ละตำแหน่ง.....	34

ตารางที่ 21 จำนวนของสมรรถนะตามบทบาทของแต่ละตำแหน่ง.....	35
ตารางที่ 22 แสดงสมรรถนะในปัจจุบันตามความเห็นของข้าราชการด้านศุลกากรมาบตาพุด	67
ตารางที่ 23 แสดงสมรรถนะเพิ่มเติมข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรเพื่อรองรับ EEC ของ ข้าราชการด้านศุลกากรมาบตาพุด.....	70
ตารางที่ 24 แสดงสมรรถนะในปัจจุบันตามความเห็นของข้าราชการหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	73
ตารางที่ 25 แสดงสมรรถนะเพิ่มเติมข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรเพื่อรองรับ EEC ของ ข้าราชการหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง.....	75
ตารางที่ 26 แสดงสมรรถนะในปัจจุบันตามความเห็นของภาคเอกชนที่มารับบริการ	80
ตารางที่ 27 แสดงสมรรถนะเพิ่มเติมข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรเพื่อรองรับ EEC ของ ภาคเอกชนที่มารับบริการ.....	83
ตารางที่ 28 แสดงสมรรถนะของนักวิชาการศุลกากรด้านฯ ศุลกากรมาบตาพุดในปัจจุบันตาม องค์ประกอบของสมรรถนะด้านความรู้.....	91
ตารางที่ 29 แสดงสมรรถนะของนักวิชาการศุลกากรด้านฯ ศุลกากรมาบตาพุดเพื่อรองรับ EEC ตาม องค์ประกอบของสมรรถนะด้านความรู้.....	92
ตารางที่ 30 แสดงสมรรถนะของนักวิชาการศุลกากรด้านฯ ศุลกากรมาบตาพุดในปัจจุบันตาม องค์ประกอบของสมรรถนะด้านทักษะ	95
ตารางที่ 31 แสดงสมรรถนะของนักวิชาการศุลกากรด้านฯ ศุลกากรมาบตาพุดเพื่อรองรับ EEC ตาม องค์ประกอบของสมรรถนะด้านทักษะ	96
ตารางที่ 32 แสดงสมรรถนะของนักวิชาการศุลกากรด้านฯ ศุลกากรมาบตาพุดในปัจจุบันตาม องค์ประกอบของสมรรถนะด้านคุณลักษณะอื่นๆ.....	99

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 ภาพแสดงระดับที่มาของสมรรถนะตามทฤษฎีภูเขาน้ำแข็ง	16
ภาพที่ 2 แสดงสถานีรถไฟความเร็วสูงเชื่อม 3 สนามบิน	37
ภาพที่ 3 แสดงแผนผังการพัฒนาสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภาระยอง-พัทยา.....	38
ภาพที่ 4 แสดงพื้นที่การพัฒนาท่าเรือนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดระยะที่ 3	40
ภาพที่ 5 แสดงการแบ่งโครงสร้างด้านศุลกากรมาบตาพุด.....	44



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันบริบทของโลกได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วเมื่อเทียบกับอดีต เนื่องจากการพัฒนาของเทคโนโลยีและดิจิทัล จึงทำให้การรับข้อมูลข่าวสารและการใช้ชีวิตของประชาคมโลกเปลี่ยนแปลงไป เกิดการพัฒนาทางด้านต่างๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง เป็นต้น ซึ่งก็ส่งผลถึงสภาพสังคมไทยทุกวันนี้เช่นกัน ภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้เกิดเกิดความท้าทายใหม่ในการบริหารราชการแผ่นดินไทยที่ต้องมีการปรับตัวอย่างรวดเร็วเพื่อตอบสนองกับความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนที่เพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดยุทธศาสตร์ นโยบายต่างๆ หรือแม้แต่การปฏิรูประบบราชการอันเป็นระบบที่แข็งแกร่งและใหญ่ที่สุดในประเทศ เนื่องจากมีบุคลากรอยู่ในระบบเป็นจำนวนมาก และมีประชาชนทั้งประเทศได้รับผลกระทบกับการกำหนดนโยบายและการนำไปสู่การปฏิบัติราชการทั้งในด้านดีและไม่ดี ระบบราชการไทยจึงเป็นกลไกหลักในการบริหารราชการแผ่นดิน ผ่านราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค และราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อกำหนดทิศทางของประเทศ โดยปัจจุบันมีการบริหารราชการแผ่นดินภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – พ.ศ. 2580) อันเป็นยุทธศาสตร์ฉบับแรกของไทย ที่ออกตามความในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 มาตรา 65 เพื่อใช้เป็นกรอบจัดทำแผนต่างๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมาย¹ นอกจากนี้ประเทศไทยยังเป็นประเทศที่มีความได้เปรียบในเรื่องของภูมิศาสตร์ สามารถเชื่อมโยงกับทั้งโลกได้ทั้งทางอากาศ โดยเฉพาะสนามบินสุวรรณภูมিরวมถึงเชื่อมโยงทั้งทางบกและทางทะเล เช่น เส้นทางสายไหมใหม่ (Belt and Road Initiative : BRI) และยังเป็นศูนย์กลางของภูมิภาค รายล้อมด้วยเพื่อนบ้านกลุ่ม CLMV (Cambodia, Lao PDR, Myanmar และ Vietnam) ซึ่งถูกจัดว่าเป็นตลาดชายขอบ (Frontier Markets) โดยมีลักษณะเด่นคือเป็นตลาดใหม่และมีขนาดเล็กมากจึงสามารถเติบโตได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้ง ประเทศไทยยังมีความร่วมมือระหว่างประเทศในกลุ่มต่างๆ เช่น กลุ่มอนุภูมิภาค (GMS/MJ-CI/MLC/LMI MK/ACMECS/IMT-GT /JDS/BIMSTEC) กลุ่มภูมิภาคอาเซียน (ASEAN) กลุ่มเอเชีย-แปซิฟิก (ASEAN+3/RCEP/ACD/APEC) และในเวทีโลก (UN (SDGs)/OECD/ World Bank /IMF/EU) ความได้เปรียบของไทยตามที่กล่าวไปข้างต้นทำให้ไทยมีโอกาสในการพัฒนาเศรษฐกิจและอื่นๆ ภายใต้นโยบายการพัฒนาต่างๆ เช่น นโยบายระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ซึ่งเป็นหนึ่งในนโยบายของรัฐบาลที่อยู่ในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน โดยบูรณาการให้

¹ ประกาศลงวันที่ 8 ตุลาคม พ.ศ.2561 เรื่องยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.2561 – พ.ศ.2580)

เกิดการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและกระจายความเจริญสู่ภูมิภาค อีกทั้ง ทำให้ไทยมีความสามารถในการแข่งขันกับเวทีโลก

โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor-EEC) พัฒนามาจากโครงการแผนพัฒนาเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Seaboard) ซึ่งเดิมเป็นฐานการผลิตอุตสาหกรรมหลักของประเทศอยู่แล้ว โดยเฉพาะในบริเวณชลบุรี และระยอง โดยมีการพัฒนาอุตสาหกรรมเกี่ยวกับปิโตรเคมี พลังงานและยานยนต์ อีกทั้งยังมีระบบขนส่งทางโลจิสติกส์ขนาดใหญ่ทางท่าเรือที่เป็นศูนย์กลางการขนส่งของอาเซียน เชื่อมต่อท่าเรือน้ำลึกท่าเรือสีหนุวิลล์ของราชอาณาจักรกัมพูชา ท่าเรือทวายของสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา และท่าเรือวังเตาของสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม รัฐบาลพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชาจึงเล็งเห็นความสำคัญและคาดว่าพื้นที่ดังกล่าวจะเป็นจุดยุทธศาสตร์สำคัญในการพัฒนาของประเทศไทยเพื่อเป็นเขตเศรษฐกิจชั้นนำในภูมิภาคอาเซียนและนำประเทศไทยไปสู่โมเดล Thailand 4.0 รวมถึงประเทศที่พัฒนาแล้ว โดยโครงการ EEC เป็นโครงการที่ครอบคลุม 3 จังหวัด คือ จังหวัดฉะเชิงเทรา ชลบุรีและระยอง โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อรองรับการลงทุนอุตสาหกรรมเป้าหมายที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูงและเป็นอุตสาหกรรมแห่งอนาคต อันประกอบไปด้วย 1) ส่งเสริมอุตสาหกรรมเดิมหรือการต่อยอดอุตสาหกรรมเดิม (First S-Curve) ซึ่งกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีฐานแข็งแกร่งแต่ต้องมีการพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อยกระดับสู่เวทีโลก คือ 1.1) อุตสาหกรรมยานยนต์สมัยใหม่ (Next-generation Automotive) 1.2) อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ (Smart Electronics) 1.3) อุตสาหกรรมการแปรรูปอาหาร (Food for the Future) 1.4) อุตสาหกรรมการเกษตรและเทคโนโลยีชีวภาพ (Agriculture and Biotechnology) 1.5) อุตสาหกรรมท่องเที่ยวกลุ่มรายได้ดีและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Affluent, Medical and Wellness Tourism) 2) ส่งเสริมอุตสาหกรรมสมัยใหม่หรืออุตสาหกรรมแห่งอนาคต (New S-Curve) ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพในการแข่งขันและมีผู้สนใจลงทุน คือ 2.1) อุตสาหกรรมหุ่นยนต์เพื่ออุตสาหกรรมและชีวิตประจำวัน (Robotics) 2.2) อุตสาหกรรมการบินและโลจิสติกส์ (Aviation and Logistics) 2.3) อุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร (Medical Hub) 2.4) อุตสาหกรรมเชื้อเพลิงชีวภาพและเคมีชีวภาพ (Biofuels and Biochemicals) 2.5) อุตสาหกรรมดิจิทัล (Digital) อีกทั้ง ยังมีการพัฒนาโครงสร้างขั้นพื้นฐานเชื่อมโยงระบบคมนาคมขนส่งโลจิสติกส์ทางบก ทางราง ทางเรือ และทางอากาศ เช่น 1) การพัฒนาสนามบินนานาชาติอู่ตะเภาระยอง-พัทยาให้เป็นสนามบินนานาชาติหลักแห่งที่ 3 2) การสร้างรถไฟความเร็วสูงเชื่อม 3 สนามบินหลักของประเทศอันได้แก่ สนามบินดอนเมือง สนามบินสุวรรณภูมิและสนามบินอู่ตะเภา 3) การพัฒนาท่าเรือแหลมฉบัง เพื่อลดปัญหาการแออัดและขยายขีดความสามารถในการรองรับสินค้าเข้าและออกประเทศทางท่าเรือ 4) การพัฒนาท่าเรือน้ำลึกนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด เพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมปิโตรเคมี 5) การพัฒนาท่าเรือพาณิชย์สัตหีบเพื่อจอดเรือรบและ

ฐานซ่อมบำรุง อุตสาหกรรมการต่อเรือและการขนส่งผู้โดยสารโดยการพัฒนาท่าเรือน้ำลึกจุกเสม็ดให้เป็นจุดจอดเรือสำราญและเรือข้ามฟากสำหรับเชื่อมต่อการเดินทางระหว่าง 2 ฝั่งทะเลอ่าวไทยและอันดามัน พัทยา-จุกเสม็ด-ชะอำ 6) การพัฒนาโครงข่ายการขนส่งทางบกเพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางและการขนส่ง และพัฒนาโครงข่ายถนนเชื่อมโยงท่าอากาศยานสำคัญอย่างเป็นระบบ 7) การพัฒนาระบบราง เช่น รถไฟทางคู่ ช่วงฉะเชิงเทรา-คลองสิบเก้า-แก่งคอย และโครงการก่อสร้างรถไฟทางคู่ กรุงเทพฯ-ระยอง โครงการทางหลวงพิเศษ ระหว่างเมือง แลพมฉะ-นครราชสีมา เป็นต้น นอกจากนี้ยังครอบคลุมไปถึงกิจกรรมทางเศรษฐกิจอื่นๆ และการท่องเที่ยว ซึ่งการดำเนินนโยบายเพื่อการพัฒนาตามโครงการระเบียบเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกนั้น มีหลากหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและประชาสังคมต้องร่วมมือกันขับเคลื่อนให้นโยบายดังกล่าวประสบความสำเร็จ สำหรับในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออก การใช้สิทธิประโยชน์ตามกฎหมายศุลกากรและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องนั้น หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบคือส่วนราชการกรมศุลกากร สังกัดกระทรวงการคลัง โดยกรมศุลกากรต้องนำนโยบายดังกล่าวมาออกระเบียบเพื่อนำสู่การปฏิบัติ นอกจากนี้ ยังต้องมีการบริหารทรัพยากรบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้อง ในฐานะที่เป็นคนเป็นตัวกลางในการปฏิบัติราชการตามระเบียบวิธีปฏิบัติที่หน่วยงานออกคำสั่งให้ดำเนินการ ดังนั้น ทรัพยากรบุคคลจึงเป็นตัวแปรสำคัญที่จะทำให้นโยบายบรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้ อีกทั้งทรัพยากรบุคคลที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับต่างๆ จะต้องมีความรู้ ความสามารถและสมรรถนะที่เหมาะสม โดยมีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนเป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงระหว่างฝ่ายที่กำหนดนโยบายนั้นก็คือคณะรัฐมนตรีและฝ่ายที่นำนโยบายไปปฏิบัติในนี้คือกรมศุลกากรตาม ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2518 ทรัพยากรบุคคลที่มีสมรรถนะสูงจึงเป็นตัวแปรหนึ่งที่สำคัญในการขับเคลื่อนระบบราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อย่างไรก็ตามสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้จัดทำมาตรฐานการกำหนดตำแหน่งโดยจำแนกตำแหน่งเป็นประเภทและสายงานตามลักษณะงาน เพื่อกำหนดมาตรฐานกำหนดตำแหน่งจำนวน 245 สายงาน ใน 8 กลุ่มอาชีพ โดยข้าราชการกรมศุลกากรอยู่ในกลุ่มอาชีพที่ 2 หมายถึง กลุ่มอาชีพการคลัง การเศรษฐกิจ การพาณิชย์และอุตสาหกรรม² และกำหนดมาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นไว้ และสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนกำหนดสมรรถนะข้าราชการกรมศุลกากรทั้งหมด 3

² ประกาศคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ลงวันที่ 11 ธันวาคม พ.ศ. 2551 เรื่อง การจัดทำมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง และจัดตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญของทุกส่วนราชการเข้าประเภทตำแหน่ง สายงาน และระดับตำแหน่งตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง

สมรรถนะคือ 1) สมรรถนะหลักตามที่ ก.พ. กำหนด³ 2) สมรรถนะทางบริหาร⁴ 3) สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ด้านศุลกากรมาบตาพุด อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร สังกัดกระทรวงการคลัง ตั้งขึ้นเพื่อรองรับแผนพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก (Eastern Sea Board) เปิดดำเนินการเมื่อปี 2538 มีเขตพื้นที่ความรับผิดชอบครอบคลุม จ.ระยอง และ อ.สัตหีบ จ.ชลบุรี อันเป็นพื้นที่ที่อยู่ในโครงการการพัฒนาตามนโยบายระเบียบเศรษฐกิจภาคตะวันออก มีนายด่านศุลกากรมาบตาพุดเป็นหัวหน้าส่วนราชการและมีการแบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 1 ฝ่ายที่ขึ้นตรงกับนายด่านฯ คือฝ่ายบริหารงานทั่วไป ปฏิบัติงานด้านธุรการและพัสดุ งานวางแผนและประเมินผล งานอาคารและการคลัง และอีก 2 ส่วนคือ 1. ส่วนบริการศุลกากร ประกอบด้วย 3 ฝ่าย คือ 1.1) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ปฏิบัติงานด้านธุรการและพัสดุ งานวางแผนและประเมินผล งานอาคารและการคลัง 1.2) ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 ปฏิบัติงานพิธีการศุลกากรเกี่ยวกับเรือต่างประเทศและเรือค้าชายฝั่ง สินค้าเข้า-ออกทางท่าเรือนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดจำนวน 15 ท่า ตรวจสอบปล่อยไปรษณีย์ระหว่างประเทศ และอื่นๆ 1.3) ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 2 ปฏิบัติงานพิธีการศุลกากรเกี่ยวกับเขตปลอดอากร ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด นิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเออีสเทิร์นซีบอร์ด และนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้จำนวน 14 แห่ง และคลังสินค้าทัณฑ์บนจำนวน 6 แห่ง และ 2. ส่วนควบคุมทางศุลกากร ประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือ 2.1) ฝ่ายสืบสวนและปราบปราม ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทำความผิดว่าด้วยกฎหมายศุลกากรและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง 2.2) ฝ่ายควบคุมและตรวจสอบทางศุลกากร ปฏิบัติพิธีการศุลกากรเกี่ยวกับผู้โดยสารและสินค้าทางอากาศยาน ในพื้นที่สนามบินนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง-พัทยา การปฏิบัติงานสถานีตรวจสอบ และงานควบคุมเรือต่างประเทศ ดังนั้น ด้านฯ มาบตาพุดมีภารกิจในการบริการทางศุลกากรและอำนวยความสะดวกทางการค้า ควบคู่ไปกับการปกป้องสังคมด้วยระบบควบคุมทางศุลกากรที่ครอบคลุมทั้งทางบก คือเขตปลอดอากรและคลังสินค้าทัณฑ์บน ทางน้ำ คือ ท่าเรือนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด และทางอากาศยาน คือ ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง-พัทยา โดยตำแหน่งหลักหรือสายงานหลักที่ต้องปฏิบัติพิธีการศุลกากรคือข้าราชการในตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร อีกทั้งด้านศุลกากรมาบตาพุดยังอยู่ในพื้นที่ที่มีจุดยุทธศาสตร์ที่สำคัญในการพัฒนาภายใต้ นโยบายระเบียบเศรษฐกิจภาคตะวันออกดังที่กล่าวไปข้างต้นจะพบว่ามิในหลายส่วนการพัฒนา EEC

³ สมรรถนะหลักตามที่ ก.พ.กำหนด ประกอบด้วย 1.การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2.บริการที่ดี 3.การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4.การยึดมั่นในความถูกต้อง 5.การทำงานเป็นทีม

⁴ สมรรถนะทางบริหาร ประกอบด้วย 1.สภาวะผู้นำ 2.วิสัยทัศน์ 3.การวางกลยุทธ์ภาครัฐ 4.ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน 5.การควบคุมตนเอง 6.การสอนงานและการมอบหมายงาน

ที่เกี่ยวข้องกับด้านโดยตรงคือ การพัฒนาอุตสาหกรรมทั้งอุตสาหกรรมเดิมและอุตสาหกรรมใหม่ในเขตปลอดอากร บริเวณจังหวัดระยอง การพัฒนาสนามบินอู่ตะเภาระยอง-พัทยา การพัฒนาท่าเรือน้ำลึกนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การประสานงานกับหน่วยงานหรือภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในระดับประเทศและระดับภูมิภาคเพื่อเตรียมแผนในการรองรับการพัฒนาที่จะเกิดขึ้น เป็นต้น ดังนั้น ข้าราชการกรมศุลกากร ที่ได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติราชการ ณ ต่างๆ มาบตาพุด จะต้องมีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่เหมาะสมอันเป็นสิ่งที่ส่งเสริมการแปลงนโยบายมาสู่การปฏิบัติหรือปฏิบัติราชการให้บรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบายดังกล่าว ซึ่งสมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากรที่กำหนดในระเบียบของสำนักงาน ก.พ. และระเบียบกรมศุลกากรนั้น ไม่ครอบคลุมถึงภารกิจที่เพิ่มขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงไปเพื่อรองรับระเบียบเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกในพื้นที่ด่านศุลกากรมาบตาพุด ดังนั้น บุคลากร ข้าราชการกรมศุลกากร ที่ปฏิบัติราชการอยู่ที่ด่านศุลกากรมาบตาพุดจึงควรมีสมรรถนะอันพึงประสงค์ตามความเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ เช่น ข้าราชการต่างๆ ศุลกากรมาบตาพุดระดับต่างๆ ข้าราชการหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการที่มาใช้บริการ เป็นต้น เพื่อรองรับการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออกในอนาคต

1.2 ปัญหาวิจัย

สมรรถนะของข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร สังกัดด่านศุลกากรมาบตาพุดในปัจจุบันมีลักษณะอย่างไร และควรได้รับการพัฒนาอย่างไรบ้างเพื่อรองรับการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

- เพื่อศึกษาสมรรถนะของข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร สังกัดด่านศุลกากรมาบตาพุดในปัจจุบัน

- สมรรถนะที่พึงประสงค์ของข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร สังกัดด่านศุลกากรมาบตาพุด เพื่อรองรับการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดให้ด่านศุลกากรมาบตาพุด สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร เป็นหน่วยในการศึกษาเนื่องจากเป็นหน่วยงานหนึ่งอันเกี่ยวกับการศุลกากรที่ดูแลรับผิดชอบพื้นที่การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก ทั้งทางบก ทางอากาศและทางน้ำของจังหวัดระยอง โดยจะศึกษาว่าสมรรถนะของข้าราชการด่านศุลกากรมาบตาพุด กรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรในปัจจุบันเป็นอย่างไร และต้องพัฒนาสมรรถนะอะไรเพิ่มเติมเพื่อรองรับ

การพัฒนาระเบียบเศรษฐกิจภาคตะวันออก ซึ่งผู้ศึกษาสนใจเฉพาะตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร เนื่องจากเป็นสายงานหลักและมีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินพิธีการศุลกากรในลักษณะต่างๆ เช่น การตรวจปล่อยสินค้าขาเข้าหรือขาออกจากต่างประเทศ เป็นต้น โดยทำการศึกษาโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับข้าราชการกรมศุลกากร ณ ด่านมาบตาพุด จังหวัดระยอง ทั้งระดับปฏิบัติงานและระดับผู้บริหาร ครอบคลุมไปถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ เช่น ภาคเอกชนที่มีภารกิจต้องติดต่อพิธีการทางศุลกากรทั้งทางบก น้ำและอากาศ โดยทำการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดผ่านแนวคิดเรื่องสมรรถนะ ภายใต้คำจำกัดความของ ก.พ. โดยนำข้อมูลเชิงลึกมาเปรียบเทียบกับสมรรถนะเดิมเพื่อหาสมรรถนะใหม่เพื่อเติมเต็มการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นสำหรับการรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกในอนาคต

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงสมรรถนะของข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรของด่านศุลกากรมาบตาพุดในปัจจุบัน
2. ได้ทราบถึงสมรรถนะของข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรของด่านศุลกากรมาบตาพุด เพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกในอนาคต
3. ใช้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพัฒนาให้ข้าราชการมีสมรรถนะตามที่พึงประสงค์เพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกในอนาคต

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “สมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากร เพื่อรองรับการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก กรณีศึกษา ด้านศุลกากรมาตาพุด” นั้น ผู้ศึกษาได้ทำศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร บทความ และสื่ออินเทอร์เน็ต และนำเสนอเป็นกรอบแนวคิด เพื่อใช้เป็นแนวทางการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากร ที่ปฏิบัติราชการ ณ ด้านศุลกากรมาตาพุด เพื่อรองรับการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ
- 2.2 การนำแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะมาใช้ในราชการไทยและกรมศุลกากร
- 2.3 นโยบายระเบียบเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก
- 2.4 ข้อมูลทั่วไปด้านศุลกากรมาตาพุดและการนำนโยบายระเบียบเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกมาสู่การปฏิบัติ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิด

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

2.1.1 ความหมายของสมรรถนะ

David C McClelland ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่าหมายถึง คุณลักษณะที่อยู่ภายในของบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลเหล่านั้นปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตามบทบาทหน้าที่ หรือสถานการณ์ที่ได้รับมอบหมายได้ (McClelland, 1973) โดย McClelland ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะเป็น 2 กลุ่มภายใต้เกณฑ์ของพฤติกรรมที่แสดงออกและสังเกตเห็นได้ คือ 1) สมรรถนะที่สังเกตได้หรือเห็นได้ (Visible) ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ซึ่งเป็นสมรรถนะพื้นฐานที่มีโอกาสพัฒนาได้โดยง่าย ซึ่งไม่สามารถแสดงความโดดเด่นของผู้ปฏิบัติงานได้ กล่าวคือ ไม่สามารถแยกผู้ทำงานดีออกจากผู้ทำงานระดับปานกลางได้ 2) สมรรถนะที่อยู่ลึกลงไปหรือซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล (Hidden) ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) ซึ่งเป็นสมรรถนะที่ยากต่อการวัดและพัฒนา ซึ่งเป็นสมรรถนะที่แยกความแตกต่าง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความโดดเด่น

Boyatzis (1982) ได้ให้คำนิยามว่า สมรรถนะ หมายถึง สิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคลซึ่งเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคล เพื่อให้บรรลุถึงความสำเร็จของงานภายใต้สภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคลมุ่งมั่นไปสู่ในสิ่งที่ปรารถนา

Mitrani, Dalziel และ Fitt (1992) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่าเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีความเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการให้ความหมายของ Spencer และ Spencer (1993) ที่ให้ความหมายของสมรรถนะว่าเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์อย่างมีเหตุและผลต่อความสำเร็จของหลักที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่ทำให้ผลการทำงานมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม นอกจากนี้ Spencer (1993) ได้ขยายความหมายของสมรรถนะว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของแต่ละบุคคล (Underlying characteristic) ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลจากความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้ (Criterion reference) หรือการปฏิบัติงานที่ได้ผลงานสูงกว่ามาตรฐาน (Superior performance)

Dale และ Hes (1995) กล่าวถึงสมรรถนะว่าเป็นการค้นหาสิ่งที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Excellence) หรือการปฏิบัติงานที่เหนือกว่า (Superior performance) นอกจากนี้ยังได้ให้ความหมายของสมรรถนะในด้านอาชีพ (Occupational competency) ว่าหมายถึงความสามารถ (Ability) ในการทำดำเนินการต่างๆ ในสายอาชีพเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ คำว่ามาตรฐานในที่นี้หมายถึง ความสามารถรวมกับหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานและคำอธิบายขอบเขตงาน

วัฒนา พัฒนพงศ์ (2547) กล่าวว่า สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ระดับของความสามารถในการปรับและใช้กระบวนทัศน์ (Paradigm) ทักษะ ทักษะ พฤติกรรม ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมเพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอย่างที่สุดในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์กร บุคลากรทุกคนควรมีความสามารถพื้นฐานในระดับเท่ากัน และควรพัฒนาตนเองระดับความสามารถทางอารมณ์ (Emotional quotient : EQ) และความสามารถทางสติปัญญา (Intelligence quotient: IQ) ให้มีความโดดเด่นจากบุคคลอื่นๆ

สำนักงาน ก.พ. (สำนักงาน ก.พ., 2553) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่า หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ความสามารถ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานได้โดดเด่นในองค์กร ซึ่งจากความหมายดังกล่าวพบว่า คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่แสดงออกมานอกจากความรู้ ทักษะนั้นยังมาจากคุณลักษณะอื่นๆ ประกอบไปด้วย บทบาทที่แสดงออกทางสังคม (Social Role) ลักษณะส่วนบุคคล (Traits) แรงผลักดันเบื้องต้น (Motive)

จากที่นำเสนอมาข้างต้น พบว่ามีการนิยามความหมายของสมรรถนะในลักษณะที่เหมือนและแตกต่างกันออกไป แต่สำนักงาน ก.พ. เลือกว่าจะนำแนวคิดของ David C McClelland มาใช้ในการพัฒนาและศึกษาร่วมกับบริษัท เฮย์ กรุ๊ป เพื่อสังเคราะห์วิธีปฏิบัติออกมา โดยมีการให้ข้อเสนอแนะและแบ่งสมรรถนะออกมาตามทฤษฎีภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) เป็น 3 ระดับคือ ความรู้ ทักษะ และสมรรถนะ

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะและปัจจัยสำคัญ

จอห์น ฟลานาแกน (Flanagan, 1954) ได้เสนอแนวทางการวิเคราะห์เหตุการณ์ที่สำคัญในงานด้วย CIT (Critical Incident Technique) โดยตีพิมพ์ในวารสาร Psychology Bulletin แต่ยังมีได้ใช้คำว่า Competency ด้วยการสร้างเทคนิคการสัมภาษณ์ในรูปแบบวิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญในงานเพื่อรับบุคคลเข้ามาทำงาน เป็นวิธีที่ใช้สำหรับการหาสิ่งที่จำเป็น เช่น ทักษะ คุณลักษณะต่างๆ ในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งรวบรวมจากสิ่งที่สังเกตได้จากพฤติกรรมและลักษณะเฉพาะในงานเพื่อระบุพฤติกรรมที่ได้ผลในทางที่ดีและไม่ดีต่องานในสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป ซึ่ง ฟลานาแกนได้ศึกษาผลการปฏิบัติงานของกองทัพอากาศสหรัฐอเมริกา โดยมุ่งศึกษาไปที่ผลงานที่ล้มเหลวของนักบินในเรื่องต่างๆ ซึ่งนำไปสู่ข้อสรุปว่าพื้นฐานในการพัฒนาคือการวิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญในงานจากพฤติกรรมที่ปฏิบัติ โดยมีการคัดเลือกนักบินโดยการใช้ CIT ในการคัดเลือกผู้ที่จะเข้ามาเป็นนักบินที่มีศักยภาพในกองทัพสหรัฐโดยวัดสองขั้นตอนคือ การทดสอบทั่วไปในเบื้องต้น และการทำแบบทดสอบเพื่อนำไปสู่การจำแนกผู้เข้าคัดเลือกกรายตำแหน่ง นับเป็นจุดเริ่มต้นของแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ แต่ศึกษาและทำความเข้าใจในส่วนของพฤติกรรมของมนุษย์เท่านั้น (สำนักงาน ก.พ., 2552)

แรงจูงใจถูกพบว่ามีความสัมพันธ์กับสมรรถนะเช่นกัน โดยโรเบิร์ต ไวท์ (Robert White, 1959) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจโดยกำหนดคุณลักษณะส่วนบุคคลขึ้นมาและเรียกว่า Competence โดยได้ตีพิมพ์บทความชื่อ Motivation Reconsidered: The Concept of Competence ลงในวารสาร Psychological Review โดยกล่าวว่าแรงจูงใจที่สร้างจากแรงขับเคลื่อนขั้นต้นนั้นไม่สามารถอธิบายคุณลักษณะส่วนบุคคลได้ แต่สิ่งที่สามารถอธิบายได้คือสมรรถนะ ซึ่งคือพฤติกรรมที่ใช้ในการปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ โดย โรเบิร์ต ไวท์ ได้นำคำว่า Competence มาใช้เป็นครั้งแรก ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจาก เฮนรี เมอเรีย (Henry Morray) ที่ได้เชื่อมโยงแรงจูงใจกับสมรรถนะเข้าด้วยกัน (สำนักงาน ก.พ., 2552) ที่ได้เสนอไว้ว่าบุคลิกภาพนั้นเกิดจากแรงผลักดันภายในซึ่งเป็นแรงผลักดันเชิงจิตวิทยา มิใช่แรงผลักดันขั้นพื้นฐานเพื่อจะสามารถทดสอบทฤษฎีดังกล่าวจึงได้ร่วมพัฒนาสิ่งที่สามารถวัดแรงขับเคลื่อนที่อยู่ในเบื้องลึกของคน (Needs) ร่วมกับ คริสเทียนา มอร์แกน โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Thematic Apperception Test (TAT) เป็นเทคนิคที่ใช้รูปภาพในการนำเสนอด้วยการเขียนเรื่องราวที่คนนั้นๆ เห็น ซึ่งพบว่าแรงขับเคลื่อนที่อยู่ในเบื้องลึกของคนมีทั้งหมด 27 ประการ โดยแรงขับเคลื่อนที่อยู่ในเบื้องลึกของคนมิใช่เกิดขึ้นมาติดตัวมากับคนโดยกำเนิดหรือโดยสัญชาตญาณ แต่เป็นสิ่งที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมหรือแรงกดดันจากภายนอกไปปรับแต่งแรงขับเคลื่อนที่อยู่ในเบื้องลึกของคน หล่อหลอมให้เกิดการพัฒนากลายเป็นบุคลิกภาพหรือพฤติกรรมขึ้น (Henry Morray, 1938)

นอกจากนี้ยังมีผู้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการศึกษา การวัดผลทางการศึกษาและความสามารถ และความสัมพันธ์ของสิ่งเหล่านี้ต่อสมรรถนะเช่น เดวิด ซี. แมคเคลลีแลนด์ (Dr. David C. McClelland, 1973) ศาสตราจารย์ด้านจิตวิทยา จากมหาวิทยาลัย Harvard ได้ทำให้แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะรู้จักกันอย่างแพร่หลายขึ้นจากบทความเชิงวิชาการเรื่อง “Testing for competence rather than for intelligence” ซึ่งได้รับการตีพิมพ์ในวารสาร American Psychologist เพื่อค้นหาวิธีการสอบแบบใหม่ที่เหมาะสมมากกว่าการวัดเชิงสติปัญญาหรือความฉลาด และต้องการทบทวนความถูกต้องของการสอบวัดระดับสติปัญญาและความถนัด เพื่อสร้างข้อสมมุติบางอย่างที่อาจนำไปใช้ได้ในการทำนายความสำเร็จในชีวิตของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในยุคหนึ่ง โดยการทดสอบความรู้ความสามารถ ความถนัดในการเรียนหรืองานไม่สามารถทำนายถึงการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานหรือในชีวิตได้ จึงได้หาแนวทางใหม่ในการทำนายผลการปฏิบัติงาน ซึ่งในช่วงต้นของปี ค.ศ. 1950 คณะกรรมการของสภาวิจัยสังคมศาสตร์ได้นำปัญหานี้มาหารือกันและพบว่า การจบการศึกษาในระดับมัธยมปลายหรือมหาวิทยาลัยเป็นใบเบิกทางไปสู่ระดับหน้าที่การงานที่สูงขึ้น แต่ขณะเดียวกันคนที่ทำคะแนนได้น้อยกว่าไม่ว่าจะระดับมัธยมหรือมหาวิทยาลัย ก็ประสบความสำเร็จในระดับเดียวกันกับเด็กที่ทำคะแนนได้ดี ในฐานะอาจารย์สอนมหาวิทยาลัย McClelland ได้ทำการตรวจสอบง่ายๆ ด้วยการนำบุคคล 8 คนที่ทำเกรดดีมาตลอดเมื่อครั้งที่เคยลงเรียนวิชาที่ตนสอน กับอีก 8 คนที่เรียนได้ไม่ดีเท่า พบว่า 15-18 ปีให้หลังนี้บุคคลทั้ง 2 กลุ่มเติบโตขึ้นไปเป็น นักกฎหมาย หมอ นักวิทยาศาสตร์และอาจารย์มหาวิทยาลัย แต่มีข้อสังเกตอยู่อย่างเดียวกันว่า คนที่ทำเกรดดีเมื่อครั้งยังเรียนอยู่ จะได้เข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยชั้นนำ ตามมาด้วยคนที่ทำเกรดได้ดีรองลงมาก็จะเข้าศึกษาในสถาบันที่รองลงมา ในขณะที่คนที่จัดว่าเป็นเกรดซี เมื่อครั้งยังเรียนอยู่นั้น แทบจะไม่มีโอกาสเข้าเรียนในสถาบันใดได้เลย เพราะความเข้มงวดของการรับเข้าและมาตรฐานของการสอบของทุกวันนี้ ซึ่งถือเป็นข้อได้เปรียบทางสังคม นอกจากนี้ Berg (1970) ได้ให้ข้อสรุปจากการศึกษาว่าไม่ว่าจะเป็นระดับการศึกษาหรือเกรดที่ได้ ก็ไม่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จทางหน้าที่การงานของคนงานในโรงงาน พนักงานธนาคาร หรือเจ้าหน้าที่คุมการจราจรทางอากาศ หรืออาชีพอื่นๆ มากไปกว่านั้นคือ ทำไม่ถึงส่งวนการศึกษาที่ดีที่สุดให้เฉพาะคนที่ทำได้คืออยู่แล้ว

อย่างไรก็ดี มีกรณีศึกษาหนึ่งที่แสดงให้เห็นว่า I.Q. มีผลเกี่ยวเนื่องกับชีวิตจริง ซึ่งเป็นงานของ Terman และทีมจาก Stanford เขาพบว่าเด็กที่มีไอคิวสูงเติบโตขึ้นไปเป็นประชากรที่ได้รับการศึกษาสูง เป็นนักวิชาการและได้รับรางวัลมากกว่า รายได้สูงกว่า และอื่นๆ รวมถึงการมีสุขภาพกายและใจที่ดีกว่า แต่ McClelland เห็นว่าการศึกษาของ Terman ยังไม่สมบูรณ์ เด็กบางคนมีพื้นฐานทางครอบครัวที่ดีมาก่อน และการศึกษาครั้งนี้แม้ว่าจะแสดงว่าเด็กที่โตไปนั้นรวยกว่า เก่งกว่า ไม่ได้หมายความว่าเขาเหล่านั้นจะมีชีวิตและเอาตัวรอดได้ดีกว่า โดย McClelland ได้เสนอแนวทางใหม่ที่ใช้เป็นทางเลือก คือ

1) การทดสอบที่ดีที่สุดคือการเลือกแบบมีเกณฑ์ กล่าวคือ ถ้าคุณอยากรู้ว่าคนคนหนึ่งสามารถขับรถได้ดีหรือไม่ ให้เขาทดสอบขับรถ ไม่ใช่ให้เขาทำแบบทดสอบบนกระดาษ เหมือนกับแบบทดสอบวัดความสามารถทางวิชาการที่คัดสรรผู้ที่มีความสามารถตามที่ครูผู้สอนต้องการ คือ การทำการทดสอบด้วยการลงสู่สนามจริง

2) แบบทดสอบควรถูกออกแบบมาให้สะท้อนการเปลี่ยนแปลงของแต่ละคนที่เกิดจากการเรียนรู้ กล่าวคือแบบทดสอบไม่ควรจะยึดแต่ความรู้ที่เชื่อว่าติดตัวมาแต่กำเนิด แต่ควรจะดูทดสอบหรือรับรู้การพัฒนาและการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลด้วย

3) การที่จะทดสอบเพื่อค้นหาคุณสมบัติเจาะจงอย่างใดอย่างหนึ่ง คุณสมบัตินั้นควรถูกเปิดเผยเป็นสาธารณะและมีความชัดเจน เช่น ผู้ที่เข้ารับการทดสอบเพื่อเป็นนักบินควรจะรู้ว่า จะต้องพัฒนาความสามารถด้านใดของตัวเองเพื่อให้มีคุณสมบัติที่การสอบต้องการ

4) ข้อสอบควรประเมินความสามารถที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ทางชีวิต ความสามารถบางอย่างค่อนข้างเป็นแบบดั้งเดิม เช่น การอ่าน การเขียน การคำนวณ แต่ควรมีทักษะอย่างอื่นเข้ามาร่วมด้วย โดย McClelland ได้อธิบายให้เห็นภาพดังนี้

- ทักษะการสื่อสาร งานหลายๆ งานต้องการคนที่สื่อสารได้ถูกต้องผ่านคำพูด หน้าตา ท่าทาง เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ทักษะนี้ทดสอบได้ด้วยการให้ผู้ทำการทดสอบลองเขียน เพราะการเขียนจะทำให้เรารู้ว่า ผู้ทำการทดสอบสามารถเรียบเรียงถ้อยคำออกมาให้คนอ่านเข้าใจได้หรือไม่ McClelland เคยมีนักเรียนคนหนึ่งที่เคยสอนทำข้อสอบได้คะแนนเพียง 5 เปอร์เซ็นต์ แต่ทว่าเป็นคนที่มีความคิดสามารถวิเคราะห์และเขียนถ่ายทอดออกมาได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ หรือกรณีที่ McClelland เคยไปสอนภาษาอังกฤษที่เอธิโอเปียปี 1968 ซึ่งต้องเผชิญปัญหาที่ต้องทดสอบว่า เด็กมัธยมปลายของที่นี่ได้เรียนรู้ภาษาอังกฤษมากน้อยเพียงใด เดิมทีให้เด็กทำแบบทดสอบเติมคำในช่องว่าง โดยมีตัวเลือกให้หลายๆ ข้อเพื่อให้รู้ว่าเด็กรู้ความหมายของคำหรือไม่ แต่สิ่งที่สำคัญคือเรื่องของการสื่อสาร ดังนั้นจึงเปลี่ยนแบบทดสอบใหม่เป็นการให้เด็กๆ เขียนเรื่องขึ้นมาหนึ่งเรื่องจากหัวข้อที่กำหนด เพื่อให้ดูทักษะการเขียนเพื่อสื่อสารเล่าเรื่องราวมิใช่เน้นไวยากรณ์เป็นสำคัญ

- ความอดทน หรือที่เหล่านักจิตวิทยาเรียกมันว่าความตอบสนองล่าช้า นับเป็นคุณสมบัติที่สำคัญกับชีวิต ยกตัวอย่างเช่น งานและคำสั่งของลูกค้าบางอย่างอาจเป็นสิ่งที่ไม่น่าพึงใจ แต่ Kagan Pearson และ Welch (1966) ได้แสดงให้เห็นว่าทักษะดังกล่าวสามารถทำให้มันคงและเป็นสิ่งที่สอนกันได้

- ลดหย่อนการตั้งเป้าหมาย กล่าวคือ ในสถานการณ์ชีวิตส่วนมากควรมีการตั้งเป้าหมายที่เป็นกลางและสำเร็จได้ง่าย เพื่อให้ผู้ที่ตั้งเป้าหมายได้เรียนรู้การตั้งเป้าหมายที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากขึ้นในอนาคต

- การพัฒนาอีโก้ นักวิชาการหลายคนได้ให้เหตุผลว่ามีบางทักษะที่จะพัฒนาตามอายุและจะพัฒนาในคนแต่ละแบบมากน้อยไม่เท่ากัน

5) ข้อสอบควรมีลักษณะทั้งแบบวางเงื่อนไขและแบบไม่มีเงื่อนไข จุดอ่อนที่มากที่สุดของแทบทุกข้อสอบคือการกำหนดสถานการณ์หนึ่งขึ้นมาแล้วคาดหวังคำตอบที่เป็นไปในทางเดียวกัน แต่ในชีวิตจริงไม่เป็นเช่นนั้น คนที่ทำข้อสอบมักใช้การตอบข้อสอบแบบอัตโนมัติที่ไม่วางเงื่อนไข เพื่อประหยัดเวลาในการทำคะแนนและความเที่ยงตรงของการทำข้อสอบหากต้องทำใหม่ คำตอบที่ได้จึงเป็นคำตอบซ้ำๆ เพราะข้อสอบถูกวางแบบแผนมา ในทางกลับกันข้อสอบควรเปิดช่องทางให้ผู้ทำข้อสอบได้ตอบแบบทดสอบตามเงื่อนไขแวดล้อมเพื่อดูวิธีการแก้ปัญหา ข้อสอบส่วนใหญ่ที่เราเจอคือผู้ออกข้อสอบต้องการคำตอบที่ถูกต้องเพียงหนึ่งเดียวซึ่งถูกวางมาให้ตอบซึ่งจริงๆ แล้วเราควรมีข้อสอบที่มีคำตอบที่ถูกต้องหลายข้อ แต่ละข้อก็มีข้อดีแตกต่างกันไปแล้วแต่เงื่อนไข และสิ่งนี้น่าจะใกล้เคียงกับชีวิตจริงมากกว่า ดังนั้น มีการคิดค้น Airlines Scheduling Test ที่ให้คนคนหนึ่งต้องเผชิญหน้ากับปัญหาในการพาผู้โดยสารคนหนึ่งจากเมืองเอ ไปยังเมืองบี ด้วยเวลาน้อยที่สุด พร้อมกับเงื่อนไขด้านพลังงาน เงิน และความไม่สะดวกสบาย จุดประสงค์หลักคือเพื่อสร้างสถานการณ์จริงเพื่อให้ได้คำตอบที่ใกล้เคียงเหตุที่อาจเกิดขึ้นจริง

6) ข้อสอบควรทดลองรูปแบบการตอบ เนื่องจากการทดสอบบางอย่างให้คำตอบเราให้ได้แค่ทักษะบางอย่างที่ไม่สามารถเอามาทำนายอะไรได้ วิธีการแก้ปัญหานี้คือ มุ่งไปที่เรื่องของกระบวนการคิด เพราะมันจะแสดงให้เห็นความเป็นไปได้ของการปรับใช้พฤติกรรมต่างๆ ทั้งนี้ ปัญหาที่แท้จริงคือความไม่เที่ยงตรงของการวัดคำตอบที่ตอบออกมาตามจริง ซึ่งความไม่เที่ยงตรงนี้ถือว่าเป็นข้อบกพร่อง หากเป้าหมายของการสอบคือเพื่อคัดเลือกคน คนที่เข้ารับการคัดเลือกอาจจะอ้างได้ว่าถ้าได้ทดสอบอีกครั้งต้องดีขึ้นแน่นอน

ต่อมา McClelland ทำการศึกษาผ่านบุคลิกภาพ (Personality) สามารถนำมาอธิบายบุคลิกลักษณะของคนว่าเปรียบเสมือนโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ซึ่งมีหลายชั้นอันประกอบด้วย ทักษะ (Skill) ความรู้ (Knowledge) มโนภาพแห่งตน (Self-Concept) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) และแรงจูงใจ (Motive) และในปี 1970 McClelland และคณะได้ก่อตั้งบริษัท

McBer and Company และได้ช่วยเหลือ The U.S State Department Foreign Service Information ในการคัดเลือกนักการทูตระดับต้น สืบเนื่องจากการสอบคัดเลือกนักการทูตในเวลานั้น ใช้การสอบแบบการทดสอบความรู้ทั่วไป เช่น ทางวิชาการ สถิติปัญญา และภาษา แต่ทางปฏิบัติพบว่า ผู้ที่ผ่านการทดสอบเข้ามาในคะแนนที่สูง เมื่อปฏิบัติงานจริงกลับมีผลงานการประเมินการปฏิบัติงานที่ต่ำ แต่ผู้ที่ได้คะแนนทดสอบไม่สูงมากนักกลับมีผลการประเมินการปฏิบัติงานในระดับที่สูงกว่า จึงทำให้เกิดการตระหนักได้ว่าวิธีในการคัดเลือกบุคคลากรเข้ามาปฏิบัติงานอาจจะยังไม่เหมาะสม โดย McClelland และคณะได้เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์วิธีการปฏิบัติงาน เหตุการณ์ที่สำคัญในการปฏิบัติของนักการทูตแต่ละคน พบว่าลักษณะบางประการที่ทำให้นักการทูตบางคนมีความสามารถโดดเด่นกว่านักการทูตคนอื่น คือ ความเข้าใจในความแตกต่างระหว่างบุคคลด้านวัฒนธรรม (Cross-cultural Interpersonal Sensitivity) ความคาดหวังทางบวกกับผู้อื่น (Positive Expectations of Others) และความรวดเร็วในการเรียนรู้เครือข่ายด้านการเมือง (Speed in Learning Political Networks) (สำนักงาน ก.พ., 2548)

การค้นคว้าและศึกษาวิธีการคัดเลือกนักการทูตเข้ามาปฏิบัติงานใน The U.S State Department Foreign Service Information ในครั้งนี้ถือเป็นจุดสำคัญที่ทำให้แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเป็นที่รู้จักและมีการนำมาใช้อย่างเป็นรูปธรรม ผ่านเครื่องมือที่เรียกว่าการสัมภาษณ์เชิงพฤติกรรม Behavioral Event Interview (BEI) เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างสำหรับใช้ในการค้นหาสมรรถนะในตัวบุคคล ซึ่งเป็นวิธีการที่พัฒนามาจากการผสมผสานวิธีวิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญในงานของ Flanagan (1954) และวิธีการของแบบทดสอบ Thematic Apperception Test (TAT) ของ Henry Murray ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเล่าเหตุการณ์ที่รู้สึกว่าจะประสบความสำเร็จสูงสุด 3 เหตุการณ์ และเหตุการณ์ที่รู้สึกว่าจะล้มเหลว 3 เหตุการณ์ จากนั้นผู้สัมภาษณ์ก็ติดตามว่าสิ่งใดที่ทำให้เกิด มีใครเกี่ยวข้องบ้าง เขาคิดอย่างไร รู้สึกอย่างไร และต้องการอะไรในการจัดการกับสถานการณ์ แล้วเขาทำอย่างไร และเกิดอะไรขึ้นจากพฤติกรรมการทำงานนั้นของเขา (สำนักงาน ก.พ., 2548)

โดยภาพรวมสามารถสรุปได้ว่า McClelland ได้นำแนวคิดที่ได้จาก จอห์น ฟลานาแกน และโรเบิร์ต ไวท์ มาสังเคราะห์ให้เป็นรูปธรรมและสามารถนำมาใช้ได้จริงมากขึ้น โดยมองว่าการทดสอบความรู้ความสามารถแบบทั่วไปที่เคยปฏิบัติกันมานั้นไม่มีประสิทธิภาพในการทำนายผลการปฏิบัติงานในอนาคตเสมอไปเนื่องจากไม่สามารถพิจารณาความแตกต่างของผลงานได้ แต่พฤติกรรมพื้นฐานในการปฏิบัติงานหรือสมรรถนะเป็นสิ่งที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและสามารถ

จำแนกความแตกต่างของผลงานได้ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีผลงานโดดเด่นต่างจากกัน ผู้ที่จะประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานมิใช่ผู้ที่สอบในระดับสูงเสมอไป แต่เป็นผู้ที่สามารถประยุกต์ความรู้ที่มีอยู่นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานของตนเอง แต่มิได้ปฏิเสธว่าความรู้พื้นฐานหรือสติปัญญาเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน ดังนั้น การปฏิบัติงานควรมีทั้งสองสิ่งประกอบกันนั่นก็คือ 1) สติปัญญาหรือสมรรถนะพื้นฐาน ที่ไม่สามารถกำหนดความแตกต่างหรือความโดดเด่นในการทำงาน และ 2) สมรรถนะหรือพฤติกรรม ที่เป็นสิ่งที่ทำให้เห็นว่าการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นๆ มีความโดดเด่นแตกต่างจากคนอื่น ๆ ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นว่าบุคคลที่ทำงานเก่งและประสบความสำเร็จ อาจจะไม่ใช่ว่าผู้ที่เรียนเก่งมีคะแนนสูง ตัวอย่างเช่น การคัดเลือกนักการทูตของหน่วยงานรัฐของสหรัฐอเมริกาตามที่ได้อธิบายไปข้างต้น ผ่านเครื่องมือและเทคนิคที่ใช้ในการศึกษาที่เรียกว่า BEI-Behavioral Event Interview โดยต่อมา ริชาร์ด โบยาทซีส (Boyatzis, 1982) ซึ่งเป็นนักวิจัยของบริษัท McBer and Company อันเป็นบริษัทที่ McClelland และคณะก่อตั้งขึ้น ได้นำสมรรถนะมาใช้ในการบริหารบุคคลได้อย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้นผ่านการให้ความสำคัญกับหัวหน้างานและการมีส่วนร่วมกับผู้ปฏิบัติงาน โดยได้มีการเชื่อมโยงตัวแบบสมรรถนะกับการฝึกอบรมและการพัฒนาสมรรถนะด้วยการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสมกับการพัฒนา โดยได้ตีพิมพ์หนังสือเรื่อง Competent manager: A Model for Effective Performance ซึ่งเป็นหนังสือที่ได้รับการยอมรับจากองค์กรภาครัฐและองค์กรเอกชนขนาดใหญ่ในต่างประเทศด้านสมรรถนะ

2.2 การนำแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะมาใช้ในราชการไทยและกรมศุลกากร

การประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551 ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการบริหารราชการแผ่นดินอันเกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคลสำหรับข้าราชการพลเรือน โดยมีสำนักงาน ก.พ.เป็นหน่วยงานกลางที่มีหน้าที่และปฏิบัติภารกิจตามระเบียบข้าราชการพลเรือนและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เมื่อมีการประกาศใช้ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551 เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบข้าราชการตามมาตรา 45 ที่บัญญัติให้ข้าราชการพลเรือนสามัญมี 4 ประเภทได้แก่ ตำแหน่งประเภทบริหาร ตำแหน่งประเภทอำนวยการ ตำแหน่งประเภทวิชาการ และตำแหน่งประเภททั่วไป กล่าวคือเปลี่ยนจากระบบซี มาเป็นระบบแบ่ง นอกจากนี้ ตามมาตรา 48 มีการบัญญัติให้มีการจัดทำมาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง โดยจำแนกตำแหน่งเป็นประเภทและลักษณะสายงาน ซึ่ง ก.พ.มีมติให้กำหนดมาตรฐานกำหนดตำแหน่งจำนวน 245 สายงานใน 8 กลุ่มอาชีพ ประกอบไปด้วย

1. กลุ่มอาชีพที่ 1 หมายถึง กลุ่มอาชีพบริหาร อำนวยการ ชุรการ งานสถิติ งานนิตการ งานการทูตและต่างประเทศ

2. กลุ่มอาชีพที่ 2 หมายถึง กลุ่มอาชีพการคลัง การเศรษฐกิจ การพาณิชย์และอุตสาหกรรม

3. กลุ่มอาชีพที่ 3 หมายถึง กลุ่มอาชีพคมนาคมขนส่ง และติดต่อสื่อสาร

4. กลุ่มอาชีพที่ 4 หมายถึง กลุ่มอาชีพเกษตรกรรม

5. กลุ่มอาชีพที่ 5 หมายถึง กลุ่มอาชีพวิทยาศาสตร์

6. กลุ่มอาชีพที่ 6 หมายถึง กลุ่มอาชีพแพทย์ พยาบาล และสาธารณสุข

7. กลุ่มอาชีพที่ 7 หมายถึง กลุ่มอาชีพวิศวกรรม สถาปัตยกรรม และช่างเทคนิค

8. กลุ่มอาชีพที่ 8 หมายถึง กลุ่มอาชีพการศึกษา ศิลปะ สังคมและการพัฒนาชุมชน โดยข้าราชการสังกัดกรมตุลาการ กระทรวงการคลังนั้น เป็นข้าราชการพลเรือนสามัญตามมติ ก.พ.เกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานการกำหนดตำแหน่งในกลุ่มอาชีพที่ 2 คือ กลุ่มอาชีพการคลัง โดยสำนักงาน ก.พ. มีการนำแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ โดยอ้างอิงแนวคิดทฤษฎีของศาสตราจารย์ ดร.เดวิด แมคเคลลีแลนด์ (Dr. David C. McClelland) จากบทความ “Testing for Competence rather than Intelligence” เพื่อกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง (สำนักงาน ก.พ., 2553) ส่วนราชการจึงมีการนำเอาสมรรถนะที่ สำนักงาน ก.พ.กำหนดไปประยุกต์ใช้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (human resource planning) ต้องเกิดการวางแผนงานของแต่ละตำแหน่งว่าหน่วยงานต้องการบุคลากรที่มีสมรรถนะใดบ้าง เพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะงานที่ต้องทำและสอดคล้องกับกลยุทธ์ของหน่วยงาน

2. การตีค่างานและการบริหารค่าจ้างและเงินเดือน (job evaluation of wage and salary administration) สมรรถนะสามารถนำมากำหนดและประเมินค่าของงาน เพื่อกำหนดตำแหน่งหน้าที่ว่าควรสูงต่ำอย่างไร

3. การสรรหาและการคัดเลือก (recruitment and selection) เมื่อมีการกำหนดสมรรถนะของแต่ละตำแหน่งไว้ การสรรหาหรือเลือกสรรจะต้องเลือกให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่ต้องการ

4. การบรรจุแต่งตั้ง เมื่อมีการบรรจุแต่งตั้งก็ควรคำนึงถึงสมรรถนะที่บุคลากรนั้นๆ มีว่าสอดคล้องกับตำแหน่งหรือไม่

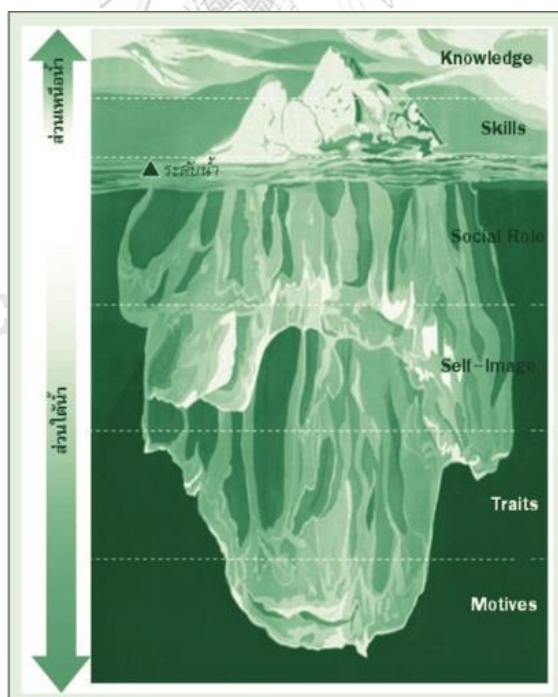
5. การฝึกอบรมและพัฒนา (training and development) เป็นการทบทวนว่าบุคลากรมีสมรรถนะตามที่กำหนดหรือเพียงพอต่อการปฏิบัติงานหรือไม่ หากไม่เพียงพอควรมีการจัดอบรมและพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้บุคลากรนั้นๆ

6. การวางแผนสายอาชีพและการสืบทอดตำแหน่ง (career planning and succession planning) องค์กรจะต้องมีการวางแผนสายอาชีพให้กับบุคลากรแต่ละตำแหน่งเพื่อที่บุคลากรจะทราบเส้นทางในสายอาชีพของตนว่าเติบโตไปได้เท่าใด เพื่อวางแผนเส้นทางสายอาชีพของตน ซึ่งการเติบโตในเส้นทางสายอาชีพจะต้องมีสมรรถนะเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยทำให้บุคลากรทราบว่า การเติบโตในสายงานนั้นต้องมีสมรรถนะอะไรบ้าง อีกทั้ง องค์กรต้องสร้างบุคลากรมาเพื่อทดแทนและสืบทอดตำแหน่ง จะต้องทราบว่าตำแหน่งที่จ้างสืบทอดนั้นมีสมรรถนะอะไรบ้าง

7. การโยกย้าย การเลิกจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง (rotation termination and promotion) การทราบสมรรถนะของแต่ละคนทำให้สามารถบริหารงานบุคคลเกี่ยวกับการโยกย้าย การเลิกจ้าง และการเลื่อนตำแหน่งได้ง่ายและเหมาะสม

8. การจัดการผลการปฏิบัติงาน (performance management) เป็นการวางแผนทรัพยากรมนุษย์โดยต้องคำนึงถึงสมรรถนะในการวางแผน วางคนให้เหมาะกับงาน รวมถึงต้องติดตามการทำงานและประเมินผลโดยพิจารณาจากสมรรถนะเป็นสำคัญ

นอกจากนี้ แนวคิดสมรรถนะได้แบ่งระดับที่มาของสมรรถนะเป็นระดับตามความยากของการประเมินและพัฒนาตามทฤษฎีภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ดังรูปด้านล่าง (สำนักงาน ก.พ., 2553)



ภาพที่ 1 ภาพแสดงระดับที่มาของสมรรถนะตามทฤษฎีภูเขาน้ำแข็ง
ที่มา : สำนักงาน ก.พ.

จากภาพสำนักงาน ก.พ. ได้แบ่งภูเขาน้ำแข็งเป็น 3 ระดับอันประกอบไปด้วย 1.ความรู้ 2.ทักษะ 3.สมรรถนะ อันเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารทรัพยากรบุคคลสำหรับข้าราชการพลเรือน โดยสามารถอธิบายเพิ่มเติมดังนี้

1. **ความรู้** คือ องค์ความรู้ต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง โดยสำนักงาน ก.พ. กำหนดให้ส่วนราชการระบความต้องการของข้อมูลความรู้ในแต่ละตำแหน่ง/ลักษณะงาน โดยคำจำกัดความของความรู้ คือ การรับรู้ข้อมูลและจัดเก็บไว้ในระบบความจำ นั่นคือ เมื่อมีการเรียนรู้และจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ดังกล่าวมาใช้ ว่าควรใช้อย่างไรและเมื่อใด องค์ความรู้สามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่มที่แตกต่างกันแต่เกี่ยวเนื่องกัน คือ 1.1 องค์ความรู้ลักษณะบรรยายความ (Declarative) เป็นองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับการจัดเก็บข้อเท็จจริงต่างๆ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ เช่น ข้อกฎหมาย 1.2 องค์ความรู้ลักษณะกระบวนการ (Procedural) เป็นองค์ความรู้ที่บุคคลสามารถเข้าใจว่าควรนำองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้กับงานในลักษณะใด เมื่อใด 1.3 องค์ความรู้เชิงกลยุทธ์ (Strategic) เป็นองค์ความรู้ที่ใช้ในการวางแผน การติดตามผล และการทบทวนผล

เพื่อให้หน่วยงานราชการมีแนวทางในการกำหนด ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็น สำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดมาตรฐานความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ ตามหนังสือที่ นร 1008/ว 27 ลงวันที่ 29 กันยายน 2552 เรื่องมาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะ แจ็งเวียนกระทรวง กรมและจังหวัดให้ถือปฏิบัติเพื่อประโยชน์ต่อการบริหารราชการแผ่นดินด้านทรัพยากรบุคคล โดยได้กำหนดระดับความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งแบ่งเป็นตำแหน่งประเภททั่วไป ตำแหน่งประเภทวิชาการ และตำแหน่งประเภทอำนวยการและบริหาร อีกทั้งยังมีความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการตามตารางด้านล่าง

ตารางที่ 1 แสดงระดับความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานในตามตำแหน่งประเภททั่วไป

ระดับที่ 1	มีความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
ระดับที่ 2	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และมีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์และความชำนาญงานหรือมีทักษะเฉพาะทาง
ระดับที่ 3	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และมีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์และความชำนาญงาน หรือมีทักษะในงานเชิงเทคนิค หรืองานฝีมือ เฉพาะทางระดับสูง
ระดับที่ 4	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และมีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์และความชำนาญงาน หรือมีทักษะในงานเชิงเทคนิค หรืองานฝีมือ เฉพาะทางระดับสูงมากจนได้รับการยอมรับในระดับชาติ

ตารางที่ 2 แสดงระดับความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานในตามตำแหน่งประเภทวิชาการ

ระดับที่ 1	มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาและสามารถนำองค์ความรู้ที่ศึกษามาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
ระดับที่ 2	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และ มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการแนวคิด ทฤษฎีของงานในสายอาชีพที่ปฏิบัติอยู่รวมทั้งสามารถถ่ายทอดได้
ระดับที่ 3	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และ มีความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับลักษณะงาน หลักการแนวคิด ทฤษฎีของงานในสายอาชีพที่ปฏิบัติอยู่จนสามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้
ระดับที่ 4	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และ มีความเชี่ยวชาญในสายอาชีพที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการอยู่และสามารถแก้ไขปัญหาที่ยุ่งยากซับซ้อน รวมทั้ง ให้คำปรึกษาแนะนำได้
ระดับที่ 5	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 และเป็นผู้เชี่ยวชาญในสายอาชีพที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการอยู่ เนื่องจากการสั่งสมประสบการณ์ และองค์ความรู้ รวมทั้ง เป็นที่ปรึกษาระดับบริหาร หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ต้องตัดสินใจแก้ไขปัญหาทางวิชาการที่ยากและซับซ้อนเป็นพิเศษ

ตารางที่ 3 แสดงระดับความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานในตามตำแหน่งประเภทอำนวยการและบริหาร

ระดับที่ 1	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 ของตำแหน่งประเภทวิชาการหรือของตำแหน่งประเภททั่วไป
ระดับที่ 2	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 ของตำแหน่งประเภทวิชาการหรือของตำแหน่งประเภททั่วไป
ระดับที่ 3	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 5 ของตำแหน่งประเภทวิชาการ

ตารางที่ 4 แสดงระดับความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ

ระดับที่ 1	มีความรู้ความเข้าใจกฎหมาย หรือระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการงานประจำที่ปฏิบัติอยู่
ระดับที่ 2	มีความรู้ความเข้าใจตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และสามารถหาคำตอบในทางกฎหมาย ได้เมื่อมีข้อสงสัยในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
ระดับที่ 3	มีความรู้ความเข้าใจตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และสามารถนำไปประยุกต์ เพื่อแก้ปัญหาในทางกฎหมาย หรือตอบคำถามข้อสงสัยในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้แก่หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องได้
ระดับที่ 4	มีความรู้ความเข้าใจตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และ มีความรู้ความเข้าใจกฎหมายหรือ ระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายหรือระเบียบในการปฏิบัติหน้าที่ราชการรวมทั้ง สามารถแนะนำ หรือให้คำปรึกษาในภาพรวมได้
ระดับที่ 5	มีความรู้ความเข้าใจตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 และมีความเชี่ยวชาญทางกฎหมายสามารถให้คำแนะนำปรึกษาวิเคราะห์เหตุผลและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. **ทักษะ** คือ การนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานจนเกิดความชำนาญ และคล่องแคล่วใน ส่วนนั้นๆ สำนักงาน ก.พ. กำหนดให้ส่วนราชการระบุทักษะความเชี่ยวชาญที่ต้องการในแต่ละตำแหน่ง/ลักษณะงาน ทักษะตามนิยามของ Dunnette ทักษะ จึงหมายถึง ความชัดเจน ในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเหนือกว่าการรู้เพียงแค่ว่าจะอย่างไร การได้มาซึ่งทักษะมีอยู่ สองระดับคือ ระดับต้น เป็นการรวบรวม (Compilation) และระดับสูงเป็นการตอบสนองได้เองโดยอัตโนมัติ (Automaticity) ทักษะทั้งสองระดับนี้จะสะท้อนให้เห็นว่าทักษะที่ได้มานั้น ได้รับการปรับให้เป็นความเคยชิน จนเป็นรูปแบบของอุปนิสัยที่ระดับใด

โดยสำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในตำแหน่งทั้งหมด 4 ทักษะ ได้แก่ 1) ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ เป็นทักษะการใช้โปรแกรมต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ แบ่งเป็น 5 ระดับตามด้านล่าง

ตารางที่ 5 แสดงระดับทักษะการใช้คอมพิวเตอร์

ระดับที่ 1	สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในระดับเบื้องต้นได้
ระดับที่ 2	มีทักษะระดับที่ 1 และสามารถใช้โปรแกรมขั้นพื้นฐานได้อย่างคล่องแคล่ว
ระดับที่ 3	มีทักษะระดับที่ 2 และสามารถใช้โปรแกรมต่างๆ ในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว
ระดับที่ 4	มีทักษะระดับที่ 3 และมีความเชี่ยวชาญในโปรแกรมที่ใช้หรือสามารถแก้ไขหรือปรับปรุงโปรแกรมเพื่อนำมาพัฒนาระบบการปฏิบัติงานได้
ระดับที่ 5	มีทักษะระดับที่ 4 และมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง เชี่ยวชาญในโปรแกรมต่างๆ อย่างกว้างขวาง หรือสามารถเขียนโปรแกรมเพื่อพัฒนาระบบการปฏิบัติงานได้

2) ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ เป็นทักษะที่นำภาษาอังกฤษมาใช้ในงาน โดยแบ่งเป็น 5 ระดับตามตารางด้านล่าง

ตารางที่ 6 แสดงระดับทักษะภาษาอังกฤษ

ระดับที่ 1	สามารถพูดเขียน อ่าน และฟังภาษาอังกฤษในระดับเบื้องต้น และสื่อสารให้เข้าใจได้
ระดับที่ 2	มีทักษะระดับที่ 1 และสามารถพูดเขียน อ่าน และฟังภาษาอังกฤษ และทำความเข้าใจสาระสำคัญของเนื้อหาต่างๆ ได้
ระดับที่ 3	มีทักษะระดับที่ 2 และสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ได้โดยถูกหลักไวยากรณ์
ระดับที่ 4	มีทักษะระดับที่ 3 และเข้าใจสำนวนภาษาอังกฤษในรูปแบบต่างๆ สามารถประยุกต์ใช้ใน งานได้อย่างถูกต้อง ทั้งในหลักไวยากรณ์และความเหมาะสมในเชิงเนื้อหา
ระดับที่ 5	มีทักษะระดับที่ 4 และมีความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษาอังกฤษอย่างลึกซึ้ง ใกล้เคียงกับเจ้าของภาษา สามารถประยุกต์ไวยากรณ์ทุกรูปแบบได้อย่างคล่องแคล่ว ถูกต้อง และสละสลวยอีกทั้งมีความเชี่ยวชาญ ศัพท์เฉพาะด้านในสาขาวิชาของตนอย่างลึกซึ้ง

3) ทักษะการคำนวณ เป็นทักษะในการทำความเข้าใจและคิดคำนวณข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้องมีทั้งหมด 5 ระดับตามตารางด้านล่าง

ตารางที่ 7 แสดงระดับทักษะการคำนวณ

ระดับที่ 1	มีทักษะในการคิดคำนวณขั้นพื้นฐานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
ระดับที่ 2	มีทักษะตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และสามารถทำความเข้าใจข้อมูลด้านตัวเลขได้อย่างถูกต้อง
ระดับที่ 3	มีทักษะตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และสามารถใช้สูตรคณิตศาสตร์หรือเครื่องมือต่างๆ ในการคำนวณข้อมูลด้านตัวเลขได้
ระดับที่ 4	มีทักษะตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและตัวเลขที่ซับซ้อนได้
ระดับที่ 5	มีทักษะตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดในข้อมูลตัวเลขได้ เข้าใจข้อมูลต่างๆ ในภาพรวม และอธิบายชี้แจงให้เป็นที่เข้าใจได้

- 4) ทักษะการจัดการข้อมูล เป็นทักษะในการบริหารจัดการข้อมูล ตลอดจนวิเคราะห์ข้อมูล มีทั้งหมด 5 ระดับตามตารางด้านล่าง

ตารางที่ 8 แสดงระดับทักษะการจัดการข้อมูล

ระดับที่ 1	สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ และพร้อมใช้รวมถึงสามารถแสดงผลข้อมูลในรูปแบบต่างๆ เช่น กราฟ รายงาน เป็นต้น
ระดับที่ 2	มีทักษะระดับที่ 1 และสามารถวิเคราะห์และประเมินผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง
ระดับที่ 3	มีทักษะระดับที่ 2 และสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ นำเสนอทางเลือกกระชับข้อดีข้อเสีย ฯลฯ โดยอ้างอิงจากข้อมูลที่มีอยู่ได้
ระดับที่ 4	มีทักษะระดับที่ 3 และสามารถพยากรณ์ หรือสร้างแบบจำลองเพื่อพยากรณ์ หรือตีความโดยอ้างอิงจากข้อมูลที่มีอยู่
ระดับที่ 5	มีทักษะระดับที่ 4 และสามารถออกแบบเลือกใช้ หรือประยุกต์วิธีการในการจัดทำแบบจำลองต่างๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

3. **สมรรถนะ** เป็นการรวมส่วนที่อยู่เหนือน้ำและส่วนที่อยู่ใต้น้ำทั้งหมด อันได้แก่ ความรู้ ทักษะ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ภาพลักษณ์ภายใน อุปนิสัย และแรงผลักดันเบื้องต้น ซึ่งแสดงออกในรูปของพฤติกรรมที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานได้โดดเด่นในองค์การ สำนักงาน ก.พ. ได้ กำหนดสมรรถนะตามการศึกษาร่วมกับบริษัท เฮย์ กรุ๊ป และจัดทำเป็นเป็นโมเดลสมรรถนะของข้าราชการพลเรือนไทย โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ 1) สมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือนทุกคน 2) สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ 3) สมรรถนะด้านการบริหาร

สมรรถนะหลัก

สำนักงาน ก.พ. ได้ให้ความหมายของสมรรถนะหลักเพื่อเป็นแนวทางสำหรับส่วนราชการในการใช้ประกอบการกำหนดสมรรถนะหลักได้อย่างถูกต้องและเข้าใจ โดยให้คำจำกัดความสมรรถนะหลักว่า หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนทั้งระบบ เพื่อเป็นการหล่อหลอมค่านิยม และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน อันประกอบไปด้วย

1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) คือ ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานนี้อาจเป็นผลจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึง การสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน มีการกำหนดระดับ 0-5 ระดับตามตารางด้านล่าง

ตารางที่ 9 แสดงระดับสมรรถนะหลัก : การมุ่งผลสัมฤทธิ์

ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1	แสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี
ระดับที่ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้
ระดับที่ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
ระดับที่ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถกำหนดเป้าหมายรวมทั้งพัฒนางาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
ระดับที่ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และกล้าตัดสินใจแม้ว่าการตัดสินใจนั้นจะมีความเสี่ยงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน หรือส่วนราชการ

2) การบริการที่ดี (Service Mind) คือ ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มีการกำหนดระดับ 0-5 ระดับตามตารางด้านล่าง

ตารางที่ 10 แสดงระดับสมรรถนะหลัก : การบริการที่ดี

ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1	สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ
ระดับที่ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ
ระดับที่ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายาม อย่างมาก
ระดับที่ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้
ระดับที่ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ

3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน (Expertise) คือ ความสนใจใฝ่รู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ด้วยการศึกษาค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องจนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีการกำหนดระดับ 0-5 ระดับตามตารางด้านล่าง

ตารางที่ 11 แสดงระดับสมรรถนะหลัก : การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน

ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1	แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง
ระดับที่ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน
ระดับที่ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำความรู้วิชาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
ระดับที่ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญ ในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง
ระดับที่ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสนับสนุนการทำงานของคนในส่วนราชการที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่างๆ

4) จริยธรรม (Integrity) คือ การดำรงตนและประพฤติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาบรรณข้าราชการเพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ มีการกำหนดระดับ 0-5 ระดับตามตารางด้านล่าง

ตารางที่ 12 แสดงระดับสมรรถนะหลัก : จริยธรรม

ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1	มีความสุจริต
ระดับที่ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีสัจจะเชื่อถือได้
ระดับที่ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และยึดมั่นในหลักการ
ระดับที่ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง
ระดับที่ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และอุทิศตนเพื่อความยุติธรรม

5) ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork) คือ ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการ สร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

ตารางที่ 13 แสดงระดับสมรรถนะหลัก : ความร่วมแรงร่วมใจ

ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1	ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ
ระดับที่ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน
ระดับที่ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม
ระดับที่ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสนับสนุน ช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ
ระดับที่ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจให้ได้ผลสำเร็จ

สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

สำนักงาน ก.พ. (สำนักงาน ก.พ.,2553) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติเพื่อเป็นแนวทางสำหรับส่วนราชการในการใช้ประกอบการกำหนดสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและเข้าใจทั่วกัน โดยให้คำจำกัดความสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติว่า หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะเฉพาะตามหน้าที่ที่ปฏิบัติ ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันตามสายงาน หน่วยงาน และส่วนราชการ ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงสุด ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่งกำหนดไว้เป็นมาตรฐานในภาคราชการพลเรือน ประกอบด้วย

1. การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)
2. การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking)
3. การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น (Caring Other)
4. การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable)
5. การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking)
6. ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity)
7. ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding)
8. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness)
9. การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness)
10. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ (Concern For Order)
11. ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence)
12. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility)
13. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing)
14. สุนทรียภาพทางศิลปะ (Aesthetic Quality)
15. ความผูกพันที่มีต่อส่วนราชการ (Organizing Commitment)
16. การสร้างสัมพันธ์ภาพ (Relationship Building)

สำหรับข้าราชการกรมศุลกากรตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรนั้น มีการกำหนดสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติทั้งสิ้น 3 สมรรถนะ ประกอบด้วย 1) การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) 2) การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking) 3) การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ (Concern For Order) ตามประกาศกรมศุลกากร เรื่องการกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาการ อำนวยการและบริหารของกรมศุลกากร ลงวันที่ 16 พฤศจิกายน 2553 โดยมีความหมายคือ

1. การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) หมายถึง การทำความเข้าใจและวิเคราะห์สถานการณ์ประเด็นปัญหา แนวคิด โดยการแยกแยะประเด็นออกเป็นส่วนย่อย หรือทีละขั้นตอน รวมถึงการจัดหมวดหมู่อย่างเป็นระบบระเบียบ เปรียบเทียบแง่มุมต่างๆ สามารถลำดับความสำคัญ ช่วงเวลา เหตุและผล ที่มาที่ไปของกรณีต่างๆ ได้ โดยแบ่งเป็น 0-5 ระดับตามตารางด้านล่าง

ตารางที่ 14 แสดงระดับสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงาน : การคิดวิเคราะห์

ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1	แยกแยะประเด็นปัญหา หรืองานออกเป็นส่วนย่อยๆ โดยไม่เรียงลำดับความสำคัญ หรือวางแผนงานโดยแตกประเด็นปัญหาออกเป็นส่วนๆ หรือเป็นกิจกรรมต่างๆ ได้
ระดับที่ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเข้าใจความสัมพันธ์ขั้นพื้นฐานของปัญหาหรืองาน เช่น ระบุเหตุผล ข้อดีข้อเสียของงานได้ เรียงลำดับความสำคัญงานได้
ระดับที่ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเข้าใจความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนของปัญหาหรืองาน เช่น สามารถเชื่อมโยงเหตุปัจจัย วางแผนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายและคาดการณ์ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้
ระดับที่ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถวิเคราะห์หรือวางแผนงานที่ซับซ้อนได้ เช่น เข้าใจเหตุแห่งปัญหาที่เป็นปัจจัยเชื่อมโยงซับซ้อน วางแผนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายและคาดการณ์ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น พร้อมทั้งวางแผนป้องกันได้
ระดับที่ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และใช้เทคนิค และรูปแบบต่างๆ ในการกำหนดแผนงาน หรือขั้นตอนการทำงาน เพื่อเตรียมทางเลือกสำหรับการป้องกัน หรือแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้น เช่น การวิเคราะห์เทคนิคหลายรูปแบบในการวางแผนดำเนินการ การแก้ไขปัญหาและอื่นๆ ที่มีความซับซ้อนมากๆ

2. การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking) หมายถึง การคิดในเชิงสังเคราะห์มองภาพองค์รวม โดยการจับประเด็น สรุปรูปแบบเชื่อมโยงหรือประยุกต์แนวทางจากสถานการณ์ข้อมูล หรือทัศนะต่างๆ จนได้เป็นกรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่ โดยแบ่งเป็น 0-5 ระดับตามตารางด้านล่าง

ตารางที่ 15 แสดงระดับสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงาน : การมองภาพองค์รวม

ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1	ใช้กฎพื้นฐานทั่วไป เช่น หลักเกณฑ์หรือสามัญสำนึกในการแก้ปัญหา
ระดับที่ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และประยุกต์ใช้ประสบการณ์ เช่น หาความเชื่อมโยงและประยุกต์ประสบการณ์ในการแก้ปัญหา
ระดับที่ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประยุกต์ทฤษฎีหรือแนวคิดซับซ้อน
ระดับที่ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และอธิบายข้อมูล หรือสถานการณ์ที่มีความยุ่งยากซับซ้อนให้เข้าใจได้ง่าย
ระดับที่ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และคิดริเริ่ม สร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่

3. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ (Concern For Order) หมายถึง การตรวจสอบความถูกต้องในกระบวนการ คือ ความใส่ใจที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วน มุ่งเน้นความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ และลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดจากสภาพแวดล้อม โดยติดตามตรวจสอบการทำงานหรือข้อมูลตลอดจนพัฒนาระบบการตรวจสอบเพื่อความถูกต้องของกระบวนการ โดยแบ่งเป็น 0-5 ระดับตามตารางด้านล่าง

ตารางที่ 16 แสดงระดับสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงาน : การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ

ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1	ต้องการความถูกต้องชัดเจนในงานและรักษาภาวะเยียบ
ระดับที่ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และตรวจทานความถูกต้องของงานที่ตนรับผิดชอบ
ระดับที่ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และดูแลความถูกต้องของงานทั้งของตนและผู้อื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน
ระดับที่ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และตรวจสอบความถูกต้องรวมถึงคุณภาพของข้อมูลหรือโครงการ
ระดับที่ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และพัฒนาระบบการตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการ

สมรรถนะทางบริหาร

สมรรถนะทางบริหาร หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมของตำแหน่งประเภทอำนวยการและประเภทบริหาร เพื่อสร้างความเป็นผู้บริหารภาคราชการพลเรือนที่มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยสมรรถนะทางการบริหารในภาคราชการพลเรือน ประกอบด้วย

1. สภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถ หรือความตั้งใจที่จะรับบทในการ เป็นผู้นำของกลุ่ม กำหนดทิศทาง เป้าหมาย วิธีการทำงาน ให้ทีม ปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น เต็มประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ของส่วนราชการ

2. วิสัยทัศน์ หมายถึง ความสามารถในการกำหนดทิศทาง ภารกิจ และเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจนและความสามารถในการสร้าง ความร่วมแรงร่วมใจเพื่อให้ภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์

3. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ หมายถึง ความเข้าใจวิสัยทัศน์และนโยบายภาครัฐ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ของส่วนราชการได้

4. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน หมายถึง ความสามารถในการกระตุ้น หรือ ผลักดันหน่วยงานไปสู่การปรับเปลี่ยนที่เป็นประโยชน์ รวมถึงการสื่อสารให้ผู้อื่นรับรู้เข้าใจ และ ดำเนินการให้การปรับเปลี่ยนนั้นเกิดขึ้นจริง

5. การควบคุมตนเอง หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และพฤติกรรม ในสถานการณ์ที่อาจจะถูกยั่วหรือเผชิญหน้ากับความไม่เป็นมิตร หรือต้องทำงานภายใต้สภาวะ กัดดัน รวมถึงความอดทนอดกลั้นเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ก่อความเครียดอย่างต่อเนื่อง

6. การสอนงานและการมอบหมายงาน หมายถึง ความตั้งใจที่จะส่งเสริมการเรียนรู้ หรือการพัฒนาผู้อื่นในระยะยาวจนถึงระดับที่เชื่อมั่นว่าจะสามารถมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ ให้ผู้นั้นมีอิสระที่จะตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตนได้

จากการให้คำจำกัดความและองค์ประกอบสำหรับสมรรถนะของสำนักงาน ก.พ.ตาม ด้านบน พบว่า สมรรถนะ สำหรับข้าราชการพลเรือนสามัญ แบ่งเป็น 3 ระดับด้วยกัน คือ 1) ความรู้ ความสามารถ 2) ทักษะ และ 3) สมรรถนะ แบ่งเป็น สมรรถนะหลัก สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะ งานที่ปฏิบัติ และสมรรถนะทางบริหาร สมรรถนะตามที่ ก.พ.กำหนดจะเป็นแนวทางที่ส่วนราชการใช้ หลักในการกำหนดสมรรถนะสำหรับข้าราชการพลเรือนทั้งระบบ รวมถึงกรมตุลาการเช่นเดียวกัน สำหรับกรมตุลาการได้มีคำสั่งที่ 224/2552 ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2552 เรื่องแต่งตั้งคณะทำงาน กำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งของข้าราชการกรม ตุลาการ ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการกำหนดรายละเอียดแนวทางและขั้นตอนการดำเนินการ กำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะของข้าราชการกรมตุลาการตามที่ ก.พ. กำหนด ตามหนังสือที่ นร 1008/ว 27 ลงวันที่ 29 กันยายน 2552 โดยคณะกรรมการได้กำหนดสมรรถนะ หลัก ของข้าราชการกรมตุลาการ และมีผลบังคับใช้ตามประกาศกรมตุลาการที่ 3/2553 เรื่อง การ กำหนดพฤติกรรมบ่งชี้ หรือตัวอย่างพฤติกรรม และระดับของสมรรถนะหลักสำหรับตำแหน่งของ ข้าราชการกรมตุลาการ ลงวันที่ 11 มกราคม 2553

กรมตุลาการ ได้กำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับ การปฏิบัติในตำแหน่งของข้าราชการกรมตุลาการ ทั้ง 30 สายงาน ตามนิยามความหมายของ สมรรถนะเหมือน ก.พ. โดยอ้างอิงถึงสมรรถนะตามแนวคิดของ McClelland คือ คุณลักษณะที่ทำให้ บุคคลปฏิบัติงานได้โดดเด่นกว่าบุคคลอื่น โดยแสดงคุณลักษณะดังกล่าวหลากหลายกว่าคนอื่น แต่แบ่ง ระดับที่มาของสมรรถนะตามที่บริษัท เฮย์กรุ๊ป ได้ให้ข้อเสนอไว้ เพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามทฤษฎีภูเขาน้ำแข็ง ออกเป็น 3 ระดับคือ ความรู้ ทักษะ และสมรรถนะ ดังนี้

1. ความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง มีดังนี้
 - 1) ด้านการบริหารความเสี่ยง
 - 2) ด้านงานตุลาการ

- 3) ด้านการเงินการคลังและบัญชี
- 4) ด้านนิติศาสตร์
- 5) ด้านวิทยาศาสตร์
- 6) ด้านคอมพิวเตอร์
- 7) ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
- 8) ด้านงานธุรการและงานสารบรรณ
- 9) ด้านการต่างประเทศ
- 10) ด้านสถิติ
- 11) ด้านการจัดทำนโยบาย แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ
- 12) ด้านงานพัสดุและการจัดซื้อจัดจ้าง
- 13) ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์และสร้างภาพลักษณ์
- 14) ด้านบรรณารักษศาสตร์
- 15) ด้านการปฏิบัติงานบุคลากรระดับพื้นฐาน
- 16) ด้านการปฏิบัติงานธุรการและปฏิบัติงานสารบรรณระดับพื้นฐาน
- 17) ด้านการปฏิบัติงานการเงิน งบประมาณ และการพัสดุระดับพื้นฐาน
- 18) ด้านการควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์
- 19) ด้านการปฏิบัติงานสถิติระดับพื้นฐาน
- 20) ด้านการปฏิบัติงานพัสดุและการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้างระดับพื้นฐาน.
- 21) ด้านโสตทัศนูปกรณ์
- 22) ด้านการเดินเรือ
- 23) ด้านงานห้องสมุด
- 24) ด้านเครื่องกล
- 25) ด้านไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์
- 26) ด้านวิศวกรรมโยธา
- 27) ด้านการพิมพ์
- 28) ด้านศิลปกรรม

สำหรับกรมตุลาการความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งประเภทบริหาร อำนวยการและวิชาการ มีทั้งหมด 16 สายงาน และตำแหน่งความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งประเภททั่วไป มีทั้งหมด 14 สายงาน ซึ่งนักวิชาการตุลาการอยู่ในตำแหน่งประเภทวิชาการต้องมีความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน 2 ด้าน คือ ด้านที่ 1) ด้านการบริหารความเสี่ยง 2) ด้านงานตุลาการ โดยความรู้ความสามารถที่จำเป็นด้านการบริหาร

ความเสี่ยงนั้น หมายถึง ความรู้และความเข้าใจเรื่องการบริหารความเสี่ยง เช่น ความเสี่ยงจากการดำเนินงาน ความเสี่ยงทางกลยุทธ์และการตัดสินใจภายใต้สภาวะเสี่ยง การบริหารความเสี่ยงในการตรวจสอบภายใน เป็นต้น แบ่งเป็น 0-5 ระดับตามตารางด้านล่าง

ตารางที่ 17 แสดงระดับความรู้ความสามารถ : การบริหารความเสี่ยง

ระดับที่ 0	ไม่แสดงความรู้ด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1	มีองค์ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยง เช่น ความเสี่ยงจากการดำเนินงาน, ความเสี่ยงทางกลยุทธ์และการตัดสินใจภายใต้สภาวะเสี่ยง, การบริหารความเสี่ยงในการตรวจสอบภายใน
ระดับที่ 2	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และมีความเข้าใจในหลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยง เช่น ความเสี่ยงจากการดำเนินงาน, ความเสี่ยงทางกลยุทธ์และการตัดสินใจภายใต้สภาวะเสี่ยง, การบริหารความเสี่ยงในการตรวจสอบภายใน และสามารถถ่ายทอดได้
ระดับที่ 3	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และมีความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในองค์ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยง เช่น ความเสี่ยงจากการดำเนินงาน, ความเสี่ยงทางกลยุทธ์และการตัดสินใจภายใต้สภาวะเสี่ยง, การบริหารความเสี่ยงในการตรวจสอบภายใน และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆได้
ระดับที่ 4	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และมีความเชี่ยวชาญในองค์ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยง เช่น ความเสี่ยงจากการดำเนินงาน, ความเสี่ยงทางกลยุทธ์และการตัดสินใจภายใต้สภาวะเสี่ยง, การบริหารความเสี่ยงในการตรวจสอบภายใน และสามารถแก้ไขปัญหาที่ยุ่งยากซับซ้อน รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำได้
ระดับที่ 5	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 และเป็นผู้เชี่ยวชาญในองค์ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยง เช่น ความเสี่ยงจากการดำเนินงาน, ความเสี่ยงทางกลยุทธ์และการตัดสินใจภายใต้สภาวะเสี่ยง, การบริหารความเสี่ยงในการตรวจสอบภายใน เนื่องจากการสั่งสมประสบการณ์และองค์ความรู้ รวมทั้งเป็นที่ปรึกษาระดับบริหารหรือปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ต้องตัดสินใจแก้ไขปัญหาทางวิชาการที่ยากและซับซ้อนเป็นพิเศษ

นอกจากนี้ ความรู้ความสามารถที่จำเป็นด้านงานศุลกากร หมายถึง ความรู้และความเข้าใจในงานศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งความรู้ความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมายบ่งบอกถึงสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามแนวคิดของ McClelland เช่น ตรวจสอบพิธีการศุลกากร

ตรวจสอบราคา พิกัดอัตราศุลกากร แหล่งกำเนิดสินค้า การจัดเก็บภาษีอากร การพิจารณาเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร พิกัดอัตราศุลกากร พิธีการและราคาศุลกากร การตรวจปล่อยสินค้าที่นำเข้าและส่งออก การควบคุมการบรรทุกและขนถ่ายสินค้า การทบทวน และตรวจสอบเอกสารหลังผ่านพิธีการศุลกากร การสืบสวน ป้องกันและปราบปราม การหลีกเลี่ยง และลักลอบหนีศุลกากร กำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร พิกัดอัตราศุลกากร พิธีการและราคาศุลกากร เป็นต้น แบ่งเป็น 0-5 ระดับตามตารางด้านล่าง

ตารางที่ 18 แสดงระดับความรู้ความสามารถ : ด้านงานศุลกากร

ระดับที่ 0	ไม่แสดงความรู้ด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1	มีองค์ความรู้เรื่องงานศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ตรวจสอบพิธีการศุลกากร ตรวจสอบราคา พิกัดอัตราศุลกากร แหล่งกำเนิดสินค้า การจัดเก็บภาษีอากร การพิจารณาเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร พิกัดอัตราศุลกากร พิธีการและราคาศุลกากร การตรวจปล่อยสินค้าที่นำเข้าและส่งออก การควบคุมการบรรทุกและขนถ่ายสินค้า การทบทวน และตรวจสอบเอกสารหลังผ่านพิธีการศุลกากร การสืบสวน ป้องกันและปราบปรามการหลีกเลี่ยง และลักลอบหนีศุลกากร กำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร พิกัดอัตราศุลกากร พิธีการและราคาศุลกากร
ระดับที่ 2	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และมีความเข้าใจในหลักการแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้เรื่องงานศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ และสามารถถ่ายทอดได้
ระดับที่ 3	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และมีความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในองค์ความรู้เรื่องงานศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้
ระดับที่ 4	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และมีความเชี่ยวชาญในองค์ความรู้เรื่องงานศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ และสามารถแก้ไขปัญหาที่ยุ่งยากซับซ้อน รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำได้
ระดับที่ 5	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 และเป็นผู้เชี่ยวชาญในองค์ความรู้เรื่องงานศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ เนื่องจากการสั่งสมประสบการณ์และองค์ความรู้ รวมทั้งเป็นที่ปรึกษาระดับบริหาร หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ต้องตัดสินใจแก้ไขปัญหาทางวิชาการที่ยากและซับซ้อนเป็นพิเศษ

2. ความรู้เรื่องกฎหมายและระเบียบราชการที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ในตำแหน่งประเภทบริหาร อำนวยการ วิชาการ และทั่วไป ต้องมีเหมือนกัน 1 เรื่อง คือความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ โดยความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ หมายถึง ความรู้เรื่องกฎหมายตลอดจนกฎระเบียบต่างๆ เช่น กฎหมายว่าด้วยศุลกากร ได้แก่ พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 พระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ระบบราคาแกตต์ กฎว่าด้วยแหล่งกำเนิดสินค้า สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กฎหมายการค้าระหว่างประเทศ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร พ.ศ. 2560 มติ ค.ร.ม./กฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ/ประกาศ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง เช่น ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี, ระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ระเบียบกระทรวงการคลังที่ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ มี 0-5 ระดับตามตารางด้านล่าง

ตารางที่ 19 แสดงระดับความรู้ความสามารถ : ด้านกฎหมายและกฎระเบียบราชการ

ระดับที่ 0	ไม่แสดงความรู้ด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1	มีความรู้ความเข้าใจกฎหมาย
ระดับที่ 2	มีความรู้ความเข้าใจเรื่องกฎหมายหรือระเบียบตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และสามารถหาคำตอบในทางกฎหมายหรือระเบียบอื่นได้เมื่อมีข้อสงสัยในการปฏิบัติงานในหน้าที่
ระดับที่ 3	มีความรู้ความเข้าใจกฎหมายหรือระเบียบตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และสามารถนำไปประยุกต์เพื่อแก้ปัญหาในทางกฎหมาย หรือตอบคำถามข้อสงสัยในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้แก่หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องได้
ระดับที่ 4	มีความรู้ความเข้าใจกฎหมายหรือระเบียบตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และมีความรู้ความเข้าใจกฎหมายหรือระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายหรือระเบียบในการปฏิบัติงานในหน้าที่รวมทั้งสามารถแนะนำ หรือให้คำปรึกษาในภาพรวมได้
ระดับที่ 5	มีความรู้ความเข้าใจกฎหมายหรือระเบียบตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 และมีความเชี่ยวชาญทางกฎหมายสามารถให้คำแนะนำปรึกษา วิเคราะห์เหตุผลและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง อีก 4 ทักษะ สำหรับตำแหน่งประเภทบริหาร อำนวยการ วิชาการ และทั่วไป ทุกสายงานต้องมีเหมือนกัน ดังนี้

1) ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์

2) ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ

3) ทักษะการคำนวณ

4) ทักษะการจัดการข้อมูล

3. สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ในตำแหน่งประเภทบริหาร อำนวยการ วิชาการ และทั่วไปของข้าราชการกรมศุลกากร ดังนี้

4.1 สมรรถนะหลัก คือ คุณลักษณะร่วมของข้าราชการกรมศุลกากรทั้งระบบ เพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ คือ

1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)

2) บริการที่ดี (Service Mind)

3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)

4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity)

5) การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

4.2 สมรรถนะทางการบริหาร อ้างอิงตามสำนักงาน ก.พ. เรื่องมาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ ตำแหน่งประเภทบริหาร ซึ่งกำหนดให้ตำแหน่งประเภทบริหาร อำนวยการ และ วิชาการ ระดับทรงคุณวุฒิ ต้องมีสมรรถนะทางการบริหาร ได้แก่

1) สภาวะผู้นำ (Leadership)

2) วิสัยทัศน์ (Visioning)

3) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)

4) ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (Change Leadership)

5) การควบคุมตนเอง (Self Control)

6) การสอนงานและการมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

4.3 สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาการ และอำนวยการ ได้แก่

1) การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)

2) การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking)

3) การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable)

4) การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking)

5) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness)

6) การตรวจสอบความถูกต้องตามงาน (Concern for Order)

- 7) ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence)
- 8) ความยืดหยุ่นอ่อนปรน (Flexibility)
- 9) ศิลปะการสื่อสารสูงใจ (Communication & Influencing)
- 10) การสร้างสัมพันธ์ภาพ (Relationship Building)

กรมศุลกากรกำหนดให้มีสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติอย่างน้อย 3 สมรรถนะ โดยตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ต้องมีลักษณะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติทั้งหมด 3 สมรรถนะ คือ การคิดวิเคราะห์ การมองภาพองค์รวม การตรวจสอบความถูกต้องตามงาน

การกำหนดระดับความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะ หมายถึง การบ่งบอกถึงพฤติกรรมที่คาดหวังหรือต้องการให้เกิดขึ้น ซึ่งจะแยกตามระดับที่แตกต่างกันไป ทั้งนี้การเขียนรายละเอียดของพฤติกรรมจะกำหนดแยกตามบทบาทของแต่ละตำแหน่ง โดยทั่วไปมักพิจารณาระดับสมรรถนะจากระดับความเข้มข้น หรือความสมบูรณ์ของกิจกรรม ขนาดของผลกระทบที่เกิดขึ้น ระดับความซับซ้อนของพฤติกรรม หรือระดับความพยายาม แล้วแต่กรณี ดังตารางด้านล่าง

ตารางที่ 20 ระดับของสมรรถนะตามบทบาทของแต่ละตำแหน่ง

ประเภท/ชั้นงาน	ความรู้		ทักษะ				สมรรถนะ		
	ในงาน	กฎหมาย	คอมฯ	อังกฤษ	คำนวณ	จัดการข้อมูล	หลัก	ทางการบริหาร	เฉพาะ
ปฏิบัติงาน (01)	1	1	1	1	1	1	1	-	1
ชำนาญงาน (02)	2	1	1	1	1	1	1	-	1
อาวุโส (03)	3	2	2	2	2	2	2	-	2
ทักษะพิเศษ (04)	4	2	2	2	2	2	2	-	2
ปฏิบัติการ (K1)	1	2	2	2	2	2	1	-	1
ชำนาญการ (K2)	2	2	2	2	2	2	2	-	2
ชำนาญการพิเศษ (K3)	3	3	2	2	2	2	3	-	3
เชี่ยวชาญ (K4)	4	3	2	2	2	2	4	-	4
ทรงคุณวุฒิ (K5)	5	3	2	2	2	2	5	3*	5
อำนวยการ (M1)	3	3	2	2	2	2	3	1	3*
อำนวยการ (M2)	4	3	2	2	2	2	4	2	4*
บริหาร (S1)	4	4	2	2	2	2	5	3	-
บริหาร (S2)	4	4	2	2	2	2	5	4	-

1. การคิดวิเคราะห์ *
2. การมองภาพองค์รวม *
3. การสั่งการตามอำนาจหน้าที่
4. การสืบเสาะหาข้อมูล
5. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ *
6. การตรวจสอบความถูกต้องตามงาน
7. ความมั่นใจในตนเอง
8. ความยืดหยุ่นอ่อนปรน
9. ศิลปะการสื่อสารสูงใจ
10. การสร้างสัมพันธ์ภาพ

1. มุ่งผลสัมฤทธิ์
 2. บริการที่ดี
 3. สังคมความเชี่ยวชาญในอาชีพ
 4. ยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม
 5. ทำงานเป็นทีม
1. สภาวะผู้นำ
 2. วิสัยทัศน์ *
 3. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ *
 4. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน *
 5. การควบคุมตนเอง
 6. การสอนงานและมอบหมายงาน

และกรมศุลกากรได้มีการใช้จำนวนความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งของข้าราชการกรมศุลกากรทุกตำแหน่งตามตารางด้านล่าง

ตารางที่ 21 จำนวนของสมรรถนะตามบทบาทของแต่ละตำแหน่ง

ประเภท/ชั้นงาน	ความรู้ = 2		ทักษะ = 4				สมรรถนะ = 14			รวม
	ในงาน	กฎหมาย	คอมฯ	อังกฤษ	คำนวณ	จัดการข้อมูล	หลัก = 5	ทางการบริหาร = 6	เฉพาะ = 3	
ปฏิบัติงาน (O1)	1	1	1	1	1	1	5	-	3	14
ชำนาญงาน (O2)	1	1	1	1	1	1	5	-	3	14
อาวุโส (O3)	1	1	1	1	1	1	5	-	3	14
ทักษะพิเศษ (O4)	1	1	1	1	1	1	5	-	3	14
ปฏิบัติการ (K1)	2	1	1	1	1	1	5	-	3	15
ชำนาญการ (K2)	2	1	1	1	1	1	5	-	3	15
ชำนาญการพิเศษ (K3)	2	1	1	1	1	1	5	-	3	15
เชี่ยวชาญ (K4)	2	1	1	1	1	1	5	-	3	15
ทรงคุณวุฒิ (K5)	2	1	1	1	1	1	5	3*	3	18
อำนวยการ (M1)	1	1	1	1	1	1	5	6	3	20
อำนวยการ (M2)	1	1	1	1	1	1	5	6	3	20
บริหาร (S1)	1	1	1	1	1	1	5	6	-	17
บริหาร (S2)	1	1	1	1	1	1	5	6	-	17

จากตารางที่ 21 นักวิชาการศุลกากรจะอยู่ในกลุ่ม K1-K4 ต้องมีซึ่งจะต้องมีองค์ความรู้ในงาน และกฎหมายรวมกันคือ 3 คะแนนและต้องมีทักษะอันเกี่ยวกับด้านคอมพิวเตอร์ ภาษาอังกฤษ การคำนวณ การจัดการข้อมูลรวมกันคือ 4 คะแนนนอกจากนี้ยังต้องมีสมรรถนะ อันประกอบไปด้วย สมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านรวมกันคือ 5 คะแนน ประกอบกับสมรรถนะเฉพาะอื่นๆ ตามลักษณะงานที่ ปฏิบัติ 3 ด้านรวมกันคือ 3 คะแนน

2.3 นโยบายระเบียบเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

เมื่อปี พ.ศ.2525 ประเทศมีการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก หรือ Eastern Sea Board Development Program-ESB จึงทำให้พื้นที่ดังกล่าวได้มีการพัฒนาอุตสาหกรรมโดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมยานยนต์ เช่น ชิ้นส่วนประกอบรถยนต์ รถจักรยานยนต์ เป็นต้น และยังมี อุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ เช่น อุตสาหกรรมปิโตรเคมี และอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนั้น ยังมีระบบโครงข่ายโลจิสติกส์และการขนส่งที่สามารถเชื่อมโยงได้ทั้งทางบก ทางเรือ ทางอากาศ และ ทางราง ดังนั้นสมัยรัฐบาลประยุทธ์ 1 จึงได้มีการพัฒนาต่อยอดและส่งเสริมโครงการที่เรียกว่าการ พัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor-EEC) ในพื้นที่ 3 จังหวัดภาคตะวันออก คือ จังหวัดฉะเชิงเทรา ชลบุรี และระยอง ผ่านคำสั่ง คสช.ที่ 2/2560 เรื่อง การ พัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ลงวันที่ 17 มกราคม 2560 คำสั่ง คสช.ที่ 28/2560

เรื่อง มาตรการเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ลงวันที่ 26 พฤษภาคม 2560 และคำสั่ง คสช.ที่ 47/2560 เรื่อง ข้อกำหนดการใช้ประโยชน์ที่ดินในพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ต่อมา มีการผลักดันได้อย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้นเมื่อ สภานิติบัญญัติแห่งชาติได้พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างพระราชบัญญัติเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุนทั้งไทยและต่างประเทศ จนกระทั่งมีการออกพระราชบัญญัติเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก พ.ศ.2561 ขึ้น นอกจากนี้ นโยบาย EEC ยังมี การวางแผนการพัฒนาในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี อันประกอบไปด้วย 1) แผนปฏิบัติการการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 2) แผนปฏิบัติการการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล 3) แผนปฏิบัติการการพัฒนาศูนย์กลางธุรกิจ และศูนย์กลางการเงิน 4) แผนปฏิบัติการพัฒนาอุตสาหกรรมเป้าหมาย 5) แผนปฏิบัติการการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว 6) แผนปฏิบัติการพัฒนาบุคลากร การศึกษา การวิจัย และเทคโนโลยี

1. แผนปฏิบัติการการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานนั้น รัฐบาลมีโครงการในการพัฒนาโครงสร้างขั้นพื้นฐานเพื่อรองรับธุรกิจและการค้า ลดเวลาในการเดินทาง ประหยัดค่าขนส่ง เชื่อมโยงกันอย่างไร้รอยต่อ โดยมีโครงการที่จะพัฒนาดังนี้ 1) รถไฟความเร็วสูงเชื่อม 3 สนามบิน เป็นการสร้างรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสนามบินดอนเมือง สนามบินสุวรรณภูมิ สนามบินอู่ตะเภา โดยจะมีส่วนขยายจากรถไฟฟ้ามหานครแอร์พอร์ตลิงค์ (Airport Rail Link) สถานีพญาไทไปยังสนามบินดอนเมือง และจากสถานีลาดกระบังไปสนามบินอู่ตะเภา ประกอบไปด้วยสถานีรถไฟความเร็วสูงจำนวน 9 สถานี ตามรูปด้านล่าง



ภาพที่ 2 แสดงสถานีรถไฟความเร็วสูงเชื่อม 3 สนามบิน
ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

2. โครงการพัฒนาสนามบินอู่ตะเภาและเมืองการบินภาคตะวันออก รัฐบาลต้องการยกระดับให้สนามบินอู่ตะเภาเป็นสนามบินนานาชาติพาณิชย์หลัก แห่งที่ 3 ของประเทศ และเป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และ Logistic & Aviation รวมถึงเป็นศูนย์กลางของมหานครการบินภาคตะวันออก ครอบคลุมการพัฒนาเมืองรอบสนามบินอู่ตะเภา ซึ่งจะมีพื้นที่ระยอง ในเขตอำเภอบ้านฉาง และชลบุรีในเขตพื้นที่พัทยา เป็นการขยายพื้นที่จากกรุงเทพฯ มายังเมืองในฝั่งตะวันออก ในอดีตสนามบินนานาชาติอู่ตะเภาะยะของ-พัทยาคือพื้นที่ในการกำกับดูแลของกองการบินทหารเรือ กองทัพอากาศ มีภารกิจทางทหาร แต่เมื่อมีเหตุการณ์ปิดสนามบินดอนเมืองจากเหตุการณ์ทางการเมือง จึงมีการอพยพผู้โดยสารมาใช้สนามบินอู่ตะเภา หลังจากนั้นสนามบินอู่ตะเภาจึงเป็นสนามบินสำรองแห่งที่ 3 มาตลอด จนปัจจุบันภารกิจกองการบินทหารเรือที่ดูแลสนามบินได้เพิ่มขึ้นอีกภารกิจ คือ ภารกิจด้านพาณิชย์ สนามบินอู่ตะเภาที่มีอาคารผู้โดยสาร 2 หลัง มีความสามารถรองรับผู้โดยสารประมาณ 3 ล้านคนต่อปี แต่ปัจจุบันมีผู้โดยสาร 1.5 ล้านคนต่อปี สนามบินอู่ตะเภา อยู่ในพื้นที่ ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยรัฐบาลมีโครงการที่จะพัฒนาพื้นที่สนามบินดังนี้

- 1) ก่อสร้างอาคารผู้โดยสารหลังที่ 3 (Passenger Terminal Building 3) เพื่อรองรับปริมาณเที่ยวบินและกิจกรรมทางการบินที่เพิ่มขึ้น
- 2) สร้างศูนย์ธุรกิจการค้าและการขนส่งภาคพื้นดิน (Commercial Gateway and Ground Transportation Centre) เพื่อเป็นศูนย์กลางการค้าและการจราจรสำหรับการบริการขนส่งสาธารณะไปสู่สนามบิน
- 3) ศูนย์ซ่อมบำรุงอากาศยาน (Maintenance Repair and

Overhaul) เพื่อให้มีศูนย์ซ่อมอากาศยานสำหรับเที่ยวบินเข้าและออก รวมถึงลานจอดอากาศยาน สำหรับซ่อมอากาศยาน 4) เขตประกอบการค้าเสรี และเขตธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (Cargo Village or Free Trade Zone) เพื่อสนับสนุนให้เกิดเขตประกอบการเสรีหรือเขตการค้าอื่นๆ เนื่องจากความสะดวกในการขนส่งสินค้าในการสนับสนุนกระบวนการการผลิตอุตสาหกรรมและในลักษณะพาณิชย์กรรม 5) ศูนย์ธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศและโลจิสติกส์ (Cargo Complex) เพื่อรองรับการกระจายสินค้าขนาดใหญ่ เนื่องจากเขตอุตสาหกรรมต่างๆ 6) ศูนย์ฝึกอบรมการบิน (Aviation Training Centre) โดยมีโมเดลการพัฒนาสนามบินตามภาพด้านล่าง



ภาพที่ 3 แสดงแผนผังการพัฒนาสนามบินนานาชาติอุตะเถาะระยอง-พัทยา
ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

3. ท่าเรือแหลมฉบังระยะที่ 3 ท่าเรือแหลมฉบังตั้งอยู่ตำบลทุ่งสงขลา อ.ศรีราชา จังหวัดชลบุรี ถึงแม้ท่าเรือแหลมฉบังจะมีการพัฒนามาแล้ว 2 ระยะแต่ยังไม่เพียงพอกับความต้องการในการขนส่งสินค้าทางทะเลทั้งขาเข้าและขาออก รัฐบาลจึงมีแนวทางที่จะพัฒนาท่าเรือแหลมฉบังในระยะที่ 3 โดยพัฒนาศูนย์การขนส่งตู้สินค้าทางรถไฟ คาดว่าจะมีสินค้าทางรางเพิ่มขึ้นจากเดิม 30% ก่อสร้างท่าเทียบเรือชายฝั่งเพื่อรองรับตู้สินค้าจาก 11 ล้านตู้ต่อปี เป็น 18 ล้านตู้ต่อปีและรองรับรถยนต์จาก 2 ล้านคันต่อปี เป็น 3 ล้านคันต่อปี รวมถึงปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ติดตั้งระบบการจัดการตู้สินค้าอัตโนมัติ เพื่อแก้ไขปัญหาการจราจรบริเวณท่าเรือและพื้นที่เกี่ยวเนื่อง

ใกล้เคียง โดยรัฐบาลคาดหวังว่าท่าเรือแหลมฉบังจะเป็นศูนย์กลางการขนส่งสินค้าในภูมิภาคอินโดจีน และประตูการค้าที่สำคัญในกลุ่มแม่น้ำโขง โดยจะเริ่มดำเนินโครงการในปี 2568

4. ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุดระยะที่ 3 ท่าเรือนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดตั้งอยู่ตำบลมาบตาพุด อำเภอเมือง จังหวัดระยอง เป็นท่าเรืออุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ เป็นท่าเรือสำหรับรองรับการขนถ่ายสินค้าประเภทปิโตรเคมีในปริมาณ 16 ล้านตันต่อปี ซึ่งปัจจุบันมีการใช้งานเต็มศักยภาพแล้วจึงต้องมีการขยายท่าเรือออกไปเพื่อให้เพียงพอกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมปิโตรเคมีเพื่อรักษาความมั่นคงทางด้านพลังงานของประเทศ คาดว่าเมื่อพัฒนาแล้วเสร็จจะสามารถรองรับการขนส่งได้ 31 ล้านตันต่อปี โครงการพัฒนาแบ่งเป็น 2. ส่วนคือ 1) งานโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) จะมีการดำเนินการดังนี้ พื้นที่ถมทะเลเพื่อพัฒนาเป็นพื้นที่หลังท่าและหน้าท่าพร้อมใช้งาน เนื้อที่ประมาณ 550 ไร่ พื้นที่กักเก็บตะกอนดิน (Silt pond) เนื้อที่ประมาณ 450 ไร่ เขื่อนหินกันทราย และเขื่อนกันคลื่น ร่องน้ำเดินเรือ และแอ่งกลับเรือ ท่อ เครื่องหมาย และอุปกรณ์ช่วยในการเดินเรือต่าง ๆ ระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน และส่วนที่ 2) งานก่อสร้างท่าเทียบเรือ (Superstructure) จะมีการดำเนินการดังนี้ สร้างท่าเทียบเรือสินค้าเหลว 2 ท่า มีพื้นที่ 200 ไร่ ความยาวหน้าท่า 814 เมตร สร้างท่าเทียบเรือก๊าซ 3 ท่า มีพื้นที่ 200 ไร่ ความยาวหน้าท่า 1,415 เมตร สร้างท่าเทียบเรือบริการ สร้างคลังสินค้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับก๊าซธรรมชาติ 150 ไร่ เป็นการพัฒนาร่วมกับเอกชนเริ่มดำเนินการปี 2562 โดยมีพื้นที่ก่อสร้างและการพัฒนาตามภาพด้านล่าง



ภาพที่ 4 แสดงพื้นที่การพัฒนาท่าเรือนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดระยะที่ 3
ที่มา : การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

นอกจากการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ได้กล่าวไปด้านบนแล้วยังมีการพัฒนาเขตส่งเสริมเพื่อ
กิจการพิเศษ เช่น เขตส่งเสริมอุตสาหกรรมและนวัตกรรมดิจิทัล ณ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
พื้นที่ 830 ไร่ เพื่อลงทุนและพัฒนากำลังคนด้านดิจิทัล เขตส่งเสริมศูนย์นวัตกรรมทางการแพทย์ครบ
วงจร ณ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อำเภอบางละมุง จังหวัด ชลบุรี เพื่อเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา
นวัตกรรมทางการแพทย์ในการรองรับสังคมผู้สูงอายุในประเทศ เขตส่งเสริมการแพทย์จีโนมิกส์
มหาวิทยาลัยบูรพา (บางแสน) อีกทั้งยังมีเขตส่งเสริมอื่นๆ ที่เรียกว่า เขตส่งเสริมเพื่ออุตสาหกรรม
เป้าหมาย โดยนักลงทุนจะได้รับสิทธิประโยชน์ทางด้านภาษีและอื่นๆ ในการดำเนินการด้านธุรกิจ เช่น
1) สิทธิประโยชน์ทางภาษีจากกรมศุลกากร อาทิ สิทธิเขตปลอดอากร คลังสินค้าทัณฑ์บน การยกเว้น
อากรสำหรับของประเภทต่างๆ ที่เข้าเงื่อนไข 2) สิทธิประโยชน์จากการนิคมอุตสาหกรรม อาทิ สิทธิ
เขตประกอบการเสรี 3) สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
โดยมีรายชื่อเขตส่งเสริมรูปแบบนิคมอุตสาหกรรม ดังนี้

1. นิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอระยอง 36
2. นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง)
3. นิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอตะวันออก (มาบตาพุด)
4. นิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ อีสเทิร์นซีบอร์ด

5. นิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอชลบุรี
6. นิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอชลบุรี 2
7. นิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ อีสเทิร์นซีบอร์ด 2
8. นิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ อีสเทิร์นซีบอร์ด 3
9. นิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ อีสเทิร์นซีบอร์ด 4
10. นิคมอุตสาหกรรม ซีพีจีซี
11. นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี
12. นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี (โครงการ 2)
13. นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ระยอง
14. นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง
15. นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (แหลมฉบัง)
16. นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (โครงการ 3)
17. นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (โครงการ 4)
18. นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (โครงการ 5)
19. นิคมอุตสาหกรรม ที เอฟ ดี 2
20. นิคมอุตสาหกรรมยามาโตะ อินดัสทรีส์
21. นิคมอุตสาหกรรม Smart Park
22. นิคมอุตสาหกรรมยานยนต์อนาคต บ้านโพธิ์
23. กลุ่มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์บางปะกง

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2560 หมวด 6 แนวนโยบายแห่งรัฐ
- พระราชบัญญัติการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.2560 ลงวันที่ 26

กรกฎาคม 2560

- พระราชบัญญัติเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก พ.ศ.2561 เพื่อ
ดำเนินการพัฒนาพื้นที่ภาคตะวันออกให้เป็นระบบและสอดคล้องกับการ
พัฒนาที่ยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเสริมการประกอบพาณิชย์กรรม
และอุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง ทันสมัย และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
มีมาตราที่สำคัญคือ มาตรา 1 พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติ
เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก พ.ศ. 2561” มาตรา 6 ให้พื้นที่จังหวัด
ฉะเชิงเทรา ชลบุรี และระยอง และพื้นที่อื่นใดที่อยู่ ในภาคตะวันออกที่

กำหนดเพิ่มเติมโดยพระราชกฤษฎีกาเป็นเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก เพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้ (1) พัฒนากิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ทันสมัยและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (2) จัดให้มีการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรเพื่อลดอุปสรรคและต้นทุน ในการประกอบกิจการ (3) จัดทำโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภคที่มีประสิทธิภาพ มีความต่อเนื่อง ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ โดยสะดวกและเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบโดยสมบูรณ์ (4) กำหนดการใช้ประโยชน์ในที่ดินอย่างเหมาะสมกับสภาพและศักยภาพของพื้นที่ โดยสอดคล้องกับหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน (5) พัฒนาเมืองให้มีความทันสมัยระดับนานาชาติที่เหมาะสมต่อการอยู่อาศัยอย่างสะดวก ปลอดภัย เข้าถึงได้ โดยถ้วนหน้าและการประกอบกิจการอย่างมีคุณภาพ

- ประกาศเรื่องยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.2561 -พ.ศ.2580) ประเด็นยุทธศาสตร์ข้อ 4.2 ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน มีเป้าหมายการพัฒนาที่มุ่งเน้นการยกระดับศักยภาพของประเทศในหลากหลายมิติบนพื้นฐานแนวคิด ๓ ประการ ได้แก่ 1) ต่อยอดอดีต โดยมองกลับไปที่รากเหง้าทางเศรษฐกิจ อัตลักษณ์ วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต และจุดเด่นทางทรัพยากรธรรมชาติ ที่หลากหลาย รวมทั้งความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบของประเทศในด้านอื่น ๆ นำมาประยุกต์ผสมผสานกับเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อให้สอดรับกับบริบทของเศรษฐกิจและสังคมโลกสมัยใหม่ 2) ปรับปัจจุบัน เพื่อปูทางสู่อนาคต ผ่านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศในมิติต่าง ๆ ทั้งโครงข่ายระบบคมนาคมและขนส่ง โครงสร้างพื้นฐานวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและดิจิทัล และการปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการพัฒนา อุตสาหกรรมและบริการอนาคต และ 3) สร้างคุณค่าใหม่ในอนาคต ด้วยการเพิ่มศักยภาพของ ผู้ประกอบการพัฒนาคนรุ่นใหม่ รวมถึงปรับรูปแบบธุรกิจ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตลาด ผสมผสานกับยุทธศาสตร์ที่รองรับอนาคตบนพื้นฐานของการต่อยอดอดีตและปรับปัจจุบัน พร้อมทั้งการส่งเสริม และสนับสนุนจากภาครัฐ ให้ประเทศไทยสามารถสร้างฐานรายได้และการจ้างงานใหม่ ขยายโอกาสทางการค้า และการลงทุนในเวทีโลก ควบคู่ไปกับการยกระดับรายได้และการกินดีอยู่ดี รวมถึงการเพิ่มขึ้นของคนชั้นกลาง และลดความเหลื่อมล้ำของคนในประเทศได้ในคราวเดียวกัน นอกจากนี้ประเด็นยุทธศาสตร์ด้าน

การสร้างความสามารถในการแข่งขันยังแบ่งเป็น 1) อุตสาหกรรมและบริการแห่งอนาคต ประกอบไปด้วย 1.1) อุตสาหกรรมชีวภาพ 1.2) อุตสาหกรรมและบริการการแพทย์ครบวงจร 1.3) อุตสาหกรรมและบริการดิจิทัล ข้อมูล และปัญญาประดิษฐ์ 1.4) อุตสาหกรรมและบริการขนส่งและโลจิสติกส์ 1.5) อุตสาหกรรมความมั่นคงของประเทศ

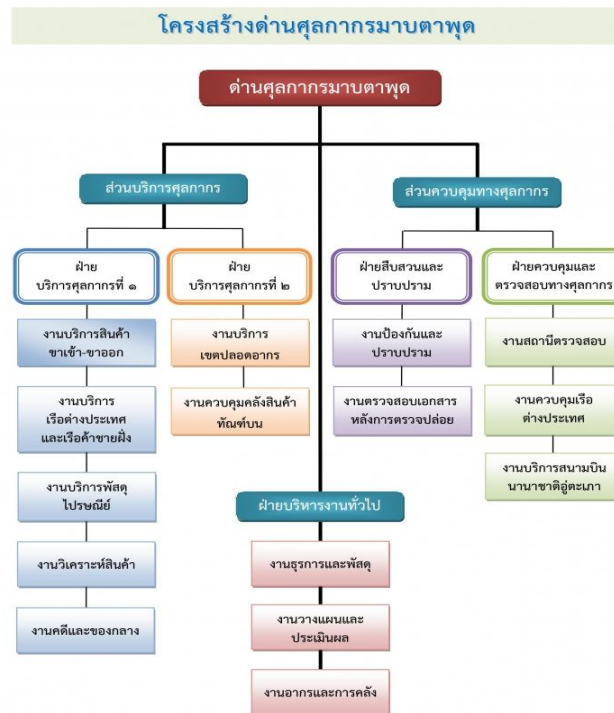
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ.2560-2564 ได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่สำคัญในการพัฒนาประเทศไว้ทั้งหมด 10 ยุทธศาสตร์ ภายใต้กรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยยุทธศาสตร์ที่ 3 ของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 คือการสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้เศรษฐกิจและทำให้เศรษฐกิจขยายตัวอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืนด้วยการยกระดับการผลิตสินค้าเกษตร ต่อยอดความเข้มแข็งของอุตสาหกรรม รวมถึงการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน
- ระเบียบคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกว่าด้วยกองทุนพัฒนาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก พ.ศ.2562 เป็นการกำหนดให้มีระเบียบอันเกี่ยวกับการรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาและการบริหารจัดการเงินของกองทุนพัฒนาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก
- กฎหมายลำดับรองอื่นๆ เช่น ประกาศกำหนดเขตส่งเสริมเศรษฐกิจต่างๆ ประกาศกรมศุลกากรเกี่ยวกับเขตปลอดอากรพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ภายในเขต EEC เป็นต้น

2.4 ข้อมูลทั่วไปด้านศุลกากรมาตาพุดและการนำนโยบายระเบียบเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกมาสู่การปฏิบัติ

ข้อมูลทั่วไปด้านศุลกากรมาตาพุด

ด้านศุลกากรมาตาพุดเปิดทำการเมื่อปี พ.ศ.2538 ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 สังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นเพื่อรองรับแผนพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก (Eastern Seaboard Development Program-ESB) ตามนโยบายรัฐบาล พล.อ.เปรม ติณสูลานนท์ ภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 5 (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2525) โดยด้านศุลกากรมาตาพุดมีพื้นที่ความรับผิดชอบครอบคลุม จังหวัดระยองและอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี มีอัตรากำลังข้าราชการ พนักงานราชการ

ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวตามโครงสร้างทั้งหมด 60 ราย แต่ปฏิบัติงานจริงทั้งสิ้น 51 ราย และมีโครงสร้างการปฏิบัติหน้าที่ราชการตามด้านล่าง



ภาพที่ 5 แสดงการแบ่งโครงสร้างด้านศุลกากรมาบตาพุด
ที่มา : ด้านศุลกากรมาบตาพุด

ด้านศุลกากรมาบตาพุดมีหัวหน้าส่วนราชการที่ควบคุมดูแลคือนายด่านศุลกากรมาบตาพุด ซึ่งเป็นข้าราชการพลเรือนสามัญ ประเภทอำนวยการระดับสูง มีหน้าที่ดูแลควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์กรมศุลกากรภายใต้กฎหมายว่าด้วยการศุลกากรและกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ตามตารางด้านบนด้านศุลกากรมาบตาพุดประกอบไปด้วย 1.ส่วนบริการศุลกากร 2.ส่วนควบคุมทางศุลกากร และ 3 ฝ่ายบริหารงานทั่วไปซึ่งขึ้นตรงกับด้านฯ ด้านศุลกากรมาบตาพุดมีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากร และรายได้อื่นสำหรับสินค้านำเข้าและ/หรือส่งออก สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดน และของติดตัวผู้โดยสารที่นำเข้ามาในหรือส่งออกนอกราชอาณาจักร การคืนอากรที่มีใช้กรณีตามมาตรา 29 และ มาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ.2560 รวมทั้งการควบคุมและการตรวจสอบสินค้านำเข้าและส่งออก สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดน และของติดตัวผู้โดยสารที่นำเข้ามาในหรือส่งออกนอกราชอาณาจักร ตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร เขต

ประกอบการเสรีว่าด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการบริการควบคู่ไปกับการสืบสวนและปราบปรามการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการเกี่ยวกับการทบทวนเอกสารต่างๆ หลังผ่านพิธีการศุลกากร และดำเนินการเกี่ยวกับคดีทางศุลกากร ของกลาง และของตกค้างที่อยู่ในความรับผิดชอบ ทั้งนี้ ต้องวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกซึ่งสินค้าและของติดตัวผู้โดยสารที่นำเข้ามาในหรือส่งออกใบอนุญาตราชอาณาจักร รวมทั้งจัดทำกรประเมินผล พัฒนา และปรับปรุงฐานข้อมูลด้านศุลกากรเพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยง อีกทั้ง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

สำหรับส่วนบริการศุลกากรที่ 1 มีผู้อำนวยการส่วนบริการศุลกากรซึ่งเป็นข้าราชการพลเรือนสามัญประเภทนักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการพิเศษคอยควบคุมดูแลฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 และฝ่ายบริการศุลกากรที่ 2 สำหรับฝ่ายบริการศุลกากรทั้ง 2 ฝ่ายถือเป็นฝ่ายหลักที่ทำหน้าที่ให้บริการบริการกับภาคประชาสังคม เช่น ผู้ประกอบการและประชาชน เป็นต้น ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 ดำเนินการมาบตาพุดนั้นกำกับดูแลพื้นที่ส่วนนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ปฏิบัติงานพิธีการศุลกากรเกี่ยวกับเรือต่างประเทศและเรือค้าชายฝั่ง ปฏิบัติพิธีการศุลกากรสำหรับสินค้าขาเข้าและขาออกทางท่าเรือนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดจำนวน 15 ท่า โดยแบ่งตามประเภทผลิตภัณฑ์ที่นำเข้าและส่งออกได้ 3 ประเภทคือ 1.ท่าเรือสำหรับผลิตภัณฑ์ประเภทปิโตรเคมีและก๊าซธรรมชาติทั้งหมด 11 ท่า คือ 1) ท่าเรือ บริษัท ไทยแทงค์เทอร์มินอล จำกัด : TTT 2) ท่าเรือ บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) : PTTGC-CH 3) 2) ท่าเรือ บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) : PTTGC 4) ท่าเรือ บริษัท สตาร์ปิโตรเลียมไพ่นิ่ง จำกัด : SPRC 5) ท่าเรือ บริษัท มาบตาพุด แทงค์ เทอร์มินอล จำกัด : MTT 6) ท่าเรือ บริษัท พีทีที แอลเอ็นจี จำกัด : PTT LNG 7) ท่าเรือ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) : NFC 8) ท่าเรือ บริษัท พีทีที แทงค์ เทอร์มินอล จำกัด : PTT TANK 9) ท่าเรือ บริษัท ระยองเทอร์มินอล จำกัด : RTC 10) ท่าเรือ บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) : IRPC 11) ท่าเทียบเรือกลางทะเล SPM (Single Point Mooring) 2.ท่าเรือสำหรับผลิตภัณฑ์ถ่านหิน 2 ท่า คือ 1) ท่าเรือ บริษัท บีแอลซีพี พาวเวอร์ จำกัด : BLCP 2) ท่าเรือ บริษัท โกลว์เอสพีพี จำกัด : GLOW SPP3 3.ท่าเรือสำหรับผลิตภัณฑ์ประเภทอื่นๆ เช่น สินค้าทั่วไป เครื่องจักร เหล็กม้วน เหล็กแผ่น แร่สังกะสี 2 ท่า คือ 1) ท่าเรือ บริษัท ไทย คอนเน็คทิวตี เทอมินอล จำกัด : TCT 2) ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด : MIT (ท่าเรืออุมัต) นอกจากการปฏิบัติพิธีการของเข้าและของออกทางท่าเรือของฝ่าย 1 ยังครอบคลุมไปถึงอำเภอสัตหีบคือท่าเรือจุกเสม็ดและท่าเรือทุ่งโปรงรวม 2 ท่าซึ่งเป็นท่าเทียบเรือสำหรับการนำเข้า/ส่งออกอาวุธยุทโธปกรณ์ และ/หรือยุทธภัณฑ์ทางทหาร ตรวจปล่อยไปรษณีย์ระหว่างประเทศ และอื่นๆ รวมถึงฝ่ายบริการศุลกากรที่ยังมีภารกิจกำกับดูแลเขตปลอดอากร

ทั้งหมด 2 เขตด้วยกันคือ 1) เขตปลอดอากร อุเบะกรุ๊ป (ประเทศไทย) 2) เขตปลอดอากร บริษัท สวีสวีค้อม เอ็นจิเนียริง (ระยอง) จำกัด

จากด้านบนจะพบว่าการทำงานของฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 ส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับการนำของเข้าและออกจากท่าเรือนิคมอุตสาหกรรมมาตาพุด ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทปิโตรเคมีและเคมีภัณฑ์ต่างๆ ต่ানাๆ จึงเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องปฏิบัติงานตามนโยบายพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จึงนับว่าต่าเนา เป็นส่วนราชการหนึ่งที่นำนโยบายมาสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง โดยปัจจุบันบุคลากรตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรที่มีหน้าที่หลักในการตรวจปล่อยสินค้าสำหรับผู้นำเข้าหรือผู้ส่งออกสินค้าที่ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 มีทั้งสิ้น 6 ราย แต่ต้องรับผิดชอบท่าเรือนิคมมาตาพุด 15 ท่า ท่าเรือสัตหีบ 2 ท่า เขตปลอดอากร 2 เขต และมีเจ้าพนักงานศุลกากรช่วยเหลือจำนวน 4 ราย ซึ่งต่อไปจะมีปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นทั้งงานเดิมที่เพิ่มขึ้นและงานใหม่เนื่องจากการพัฒนาพื้นที่ EEC

ส่วนบริการศุลกากรนอกจากจะมีฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 แล้ว ยังมีฝ่ายบริการศุลกากรที่ 2 ด้านศุลกากรมาตาพุด ซึ่งกำกับดูแลพื้นที่บริเวณนิคมอุตสาหกรรม บริเวณ อำเภอลวกแดง จังหวัดระยอง เช่น นิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเออีสเทิร์นซีบอร์ด นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ เป็นต้น โดยหน้าที่หลักคือการดำเนินการควบคุมดูแลเขตปลอดอากร คลังสินค้าทัณฑ์บนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและตามสิทธิประโยชน์กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยกำกับดูแลเขตปลอดอากรทั้งหมด 18 เขต ประกอบด้วย 1) เขตปลอดอากรนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด 2) เขตปลอดอากร บริษัท เจนเนอร์ล มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด 3) เขตปลอดอากรนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด 2 4) เขตปลอดอากรคาทูนนาที่ไทยแลนด์ 5) เขตปลอดอากรคาทูนนาที่ไทยแลนด์ 2 6) เขตปลอดอากรฟอร์ต ไทยแลนด์ 7) เขตปลอดอากร บริษัท โลจิสติก อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด 8) เขตปลอดอากร ไทยลือค ฟาสท์ เทนเนอร์ส 9) เขตปลอดอากรเอ็น เอ โอ (ไทยแลนด์) 10) เขตปลอดอากรนิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเออีสเทิร์นซีบอร์ด 1 11) เขตปลอดอากร บริษัท เอเอวอร์รี่ เดนนีสสัน ประเทศไทย จำกัด 12) เขตปลอดอากร บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ ประเทศไทย จำกัด 13) เขตปลอดอากรชูชุกี มอเตอร์ (ประเทศไทย) 14) เขตปลอดอากร อมตะซิตี้ ระยอง 15) เขตปลอดอากรอมตะซิตี้ ระยอง 2 16) เขตปลอดอากร แคนาดอล 17) เขตปลอดอากร BMW 18) เขตปลอดอากร บริษัท คาวาซากิ มอเตอร์ เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด นอกจากนี้ยังมีคลังสินค้าทัณฑ์บนในกำกับ 3 แห่ง ประกอบไปด้วย 1) คลังฯ โรงผลิตบริษัท นิปปอน สตรีล แอนด์ซุมิคิน สตีล โพรเซสซิง (ประเทศไทย) จำกัด 2) คลังฯ โรงผลิต บริษัท สยาม เอ็มทีเค จำกัด 3) คลังฯ ท้าวไป บริษัท เกทส์ ยูนิทอะ (ประเทศไทย) จำกัด

จากด้านบนพบว่าฝ่ายบริการศุลกากรที่ 2 ด้านมาบตาพุด ส่วนใหญ่มีการดำเนินการของเข้าออกในส่วนของเขตปลอดอากรทั้งหมด 18 เขต และคลังสินค้าทัณฑ์บน 3 คลัง โดยมีนักวิชาการศุลกากรที่กำกับดูแลอยู่ทั้งสิ้น 7 ราย และมีเจ้าพนักงานศุลกากรช่วยเหลืองานทั้งสิ้น 6 ราย โดย เขตปลอดอากรของบริษัทส่วนใหญ่จะเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์และอื่นๆ เช่น อาหารสด ผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ ฝา/ถ้วยพลาสติก สวิตซ์ตัดต่อวงจรไฟฟ้า ลูกกอล์ฟ และอื่นๆ โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีการดำเนินการทั้งเชิงอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม โดยแต่ละเขตปลอดอากรมีฐานะเป็นผู้จัดตั้งหรือเจ้าบ้าน มีผู้ประกอบการในเขตปลอดอากรหรือลูกบ้านดำเนินการอยู่จำนวนมาก กล่าวคือ 1 เจ้าบ้านหลายลูกบ้าน ซึ่งพบว่าการปฏิบัติงานของฝ่ายศุลกากรที่ 2 ก็เป็นการปฏิบัติงานที่หนักเนื่องจากต้องกำกับดูแลหลายบริษัทฯ ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เมื่อมีการพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษตามนโยบายรัฐบาล ก็ย่อมมีการดึงดูดนักลงทุนจากต่างประเทศเข้ามาดำเนินกิจการด้านอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมเพิ่มขึ้น จึงทำให้ปริมาณงานแต่เดิมที่มากอยู่แล้วก็มาเพิ่มขึ้น อีกทั้งอาจจะมียานใหม่ที่ไม่เคยมีเพิ่มขึ้นมา เช่น การตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่ไม่เคยมีการตรวจมาก่อน การจัดการบริหารความเสี่ยงใหม่ให้รัดกุมเนื่องจากไม่มีประวัติการดำเนินการของบริษัทใหม่ๆ เป็นต้น

สำหรับส่วนควบคุมทางศุลกากร มีผู้อำนวยการส่วนบริการศุลกากรซึ่งเป็นข้าราชการพลเรือนสามัญประเภทนักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการพิเศษคอยควบคุมดูแลฝ่ายสืบสวนและปราบปราม และฝ่ายควบคุมและตรวจสอบทางศุลกากร โดยฝ่ายสืบสวนและปราบปรามมีหน้าที่สืบสวนและปราบปรามการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่รับผิดชอบ และดำเนินการทบทวนเอกสารต่างๆ หลังผ่านพิธีการศุลกากร และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังมีฝ่ายควบคุมและตรวจสอบทางศุลกากร มีหน้าที่หลักคือ ดูแลควบคุมและตรวจสอบสิ่งของ ยานพาหนะ และบุคคลเข้าออกประเทศผ่านช่องทางท่าเรือนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด และดูแลรับผิดชอบงานบริการศุลกากรสนามบินนานาชาติอู่ตะเภาระยอง-พัทยา เช่น การตรวจสอบและควบคุมของติดตัวผู้โดยสาร จัดเก็บภาษีอากรปากระวางสำหรับของติดตัวผู้โดยสาร รวมถึงการตรวจสอบของติดตัวผู้โดยสารเพื่อประโยชน์ในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยว การปฏิบัติพิธีการสำหรับของนำเข้า-ส่งออกทางอากาศยาน กำกับดูแลคลังทัณฑ์บนประเภทร้านค้าปลอดอากรในสนามบิน นอกจากนี้ยังมีการยกเว้นอากรขาเข้าสำหรับเรือสำราญและกีฬาที่นำเข้ามาเพื่อการท่องเที่ยว ณ ท่าจอดเรือโอเชียน มารีน่า ยอร์ช คลับ และดูแลควบคุมเขตปลอดอากรศูนย์ซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด

จากด้านบนพบว่าส่วนควบคุมและตรวจสอบทางศุลกากร มีหน้าที่หลักคือการดำเนินการทางศุลกากรอันเกี่ยวข้องกับอากาศยานระหว่างประเทศเข้าและออก เช่น การรายงานอากาศยานเข้าออก การตรวจสัมภาระติดตัวผู้โดยสาร การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มขาออกแก่นักท่องเที่ยว

การตรวจปล่อยสินค้าขาเข้าและออกทางอากาศยาน เป็นต้น โดยฝ่ายควบคุมฯ มีนักวิชาการศุลกากรที่กำกับดูแลทั้งหมด 2 ราย และมีเจ้าพนักงานศุลกากรในทางช่วยเหลืองานทั้งสิ้น 4 ราย ซึ่งในขณะนี้ปริมาณงานไม่มาก แต่เมื่อมีการพัฒนาพื้นที่สนามบินนานาชาติอยู่ตะเภาอย่างเต็มรูปแบบ กล่าวคือ มีการสร้างอาคารผู้โดยสารหลังที่ 3 มีการพัฒนาศูนย์ซ่อมอากาศยาน และคลังสินค้าเพื่อรองรับสินค้าทางอากาศยานเข้าออก ก็จะทำให้เกิดงานใหม่เพิ่มขึ้นจากเดิมมาก

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป เป็นฝ่ายที่ขึ้นตรงกับนายด่านศุลกากรมาบตาพุด มีหน้าที่กำกับดูแลและควบคุมตรวจสอบงานที่เกี่ยวข้องกับสารบรรณ งานธุรการ งานบุคคล งานงบประมาณ งานจัดซื้อจัดจ้าง งานพัสดุครุภัณฑ์ และงานพาหนะของด่านฯ ดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการประชุม การประชาสัมพันธ์เผยแพร่และให้บริการข้อมูลสารสนเทศและงานเลขานุการด้านฯ จัดทำแผนงาน/โครงการ แผนปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแนวทางการบริหารงานของกรม เป็นต้น

โดยภาพรวมพบว่าด้านศุลกากรมาบตาพุดเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากนโยบายพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่ด่านกำกับดูแลอยู่แทบจะทั้งหมดในจังหวัดระยอง เช่น ท่าเรือนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด สนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา เขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษในนิคมอุตสาหกรรมบริเวณอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ซึ่งพบว่าการปฏิบัติงานส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแทบทั้งหมดทั้งภาคเอกชน ประชาสังคมและหน่วยงานราชการอื่น ดังนั้น สิ่งที่ต้องพัฒนาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้คือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทั้งในแง่ของโครงสร้างอัตรากำลัง ไปจนถึงสมรรถนะของข้าราชการที่ปฏิบัติราชการ ณ ด้านศุลกากรมาบตาพุดว่าต้องมีสมรรถนะใดบ้างสำหรับการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ของด่านฯ ที่จะมาถึงเร็วๆ นี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัชนิดา รักษากัญจน์ (2560) ได้ทำการศึกษาการพัฒนาตามกรอบสมรรถนะของข้าราชการสายงานวิชาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ดำเนินการวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลัก ความแตกต่างของสมรรถนะหลัก ช่องว่างของสมรรถนะหลัก และเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการสายงานวิชาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

จากการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่าข้าราชการสายงานวิชาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการมี ระดับสมรรถนะหลักที่เป็นจริงอยู่ในเกณฑ์ดี เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และระบบสมรรถนะมีประโยชน์อย่างมากต่อพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมสอดคล้องกับการปฏิบัติงานและ

ตัวบุคลากรเอง และผลวิจัยเชิงปริมาณพบว่า 1) สมรรถนะหลักที่คาดหวังของข้าราชการสายงานวิชาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการอยู่ในระดับมากที่สุด 2) สมรรถนะหลักที่เป็นจริงของข้าราชการสายงานวิชาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการอยู่ในระดับมาก 3) สมรรถนะหลักที่คาดหวังและสมรรถนะหลักที่เป็นจริงของข้าราชการสายงานวิชาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการในแต่ละระดับตำแหน่งไม่มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 4) ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักที่เป็นจริงของข้าราชการสายงานวิชาการศึกษาแตกต่างจากค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักที่คาดหวังอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 5) ช่องว่างสมรรถนะหลักของข้าราชการสายงานวิชาการศึกษา (Core Competency Gap) ที่มีค่าเฉลี่ยต่างกันมากที่สุดคือ ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ รองลงมาคือ ด้านการมุ่ง ผลสัมฤทธิ์ 6) วิธีการพัฒนาบุคลากรที่ข้าราชการสายงานวิชาการศึกษามีความเห็นว่าจะเหมาะสมมากที่สุดคือ การอบรม รองลงมาคือ การเรียนหลักสูตรระยะสั้น

อุดมพร บางท่าไม้ (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องสมรรถนะหลักที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เพื่อรองรับการเปิดเสรีประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ.2558 ดำเนินการวิจัยแบบเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร และข้อมูลทุติยภูมิจากข้อมูลและเอกสารต่างๆ เพื่อศึกษาแบบประเมินสมรรถนะของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ศึกษาสมรรถนะหลักที่พึงประสงค์ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองให้สอดคล้องกับหน้าที่ในอนาคตในการรองรับการเปิดเสรีประชาคมอาเซียน

จากการศึกษาพบว่าปัจจุบันสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองใช้หลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการตำรวจที่มีความสอดคล้องกับสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือนทั้ง 5 ข้อคือ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) ความยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม 5) การทำงานเป็นทีม แต่ในอนาคตหากมีการเปิดเสรีประชาคมอาเซียน จากการศึกษาพบว่าสมรรถนะหลักของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองเพื่อรองรับการเปิดเสรีประชาคมอาเซียนจะประกอบไปด้วยสมรรถนะหลัก 7 ประการคือ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม 5) การทำงานเป็นทีม 6) สมรรถนะด้านภาษาต่างประเทศ 7) สมรรถนะด้านความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมของประชาชนในภูมิภาคอาเซียน โดยมีสมรรถนะเกี่ยวกับด้านภาษาต่างประเทศ และสมรรถนะเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจวัฒนธรรมของประชาชนในภูมิภาคอาเซียนขึ้นมา

กิติคุณ ตั้งคำ (2556) ได้ทำการศึกษาสมรรถนะของข้าราชการสายการทูต : ศึกษากรณีกรมอาเซียน โดยการใช้การวิจัยแบบสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลจากการเปรียบเทียบเชิง

พรรณนาหาคำตอบที่สัมพันธ์กับแนวคิดสมรรถนะของสำนักงาน ก.พ. และศึกษาจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเชิงนโยบายและยุทธศาสตร์ของกรมอาเซียน นักการทูตต้นแบบ ข้าราชการที่เคยปฏิบัติงานหรือเคยปฏิบัติงานในสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ ในกลุ่มประเทศอาเซียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาคส่วนอื่นๆ เช่น ภาคส่วนวิชาการ ภาคส่วนวัดและศาสนา ภาคส่วนธุรกิจเอกชน เป็นต้น เพื่อค้นหาสมรรถนะของข้าราชการสายการทูต กรมอาเซียน อันได้แก่ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอื่นๆ

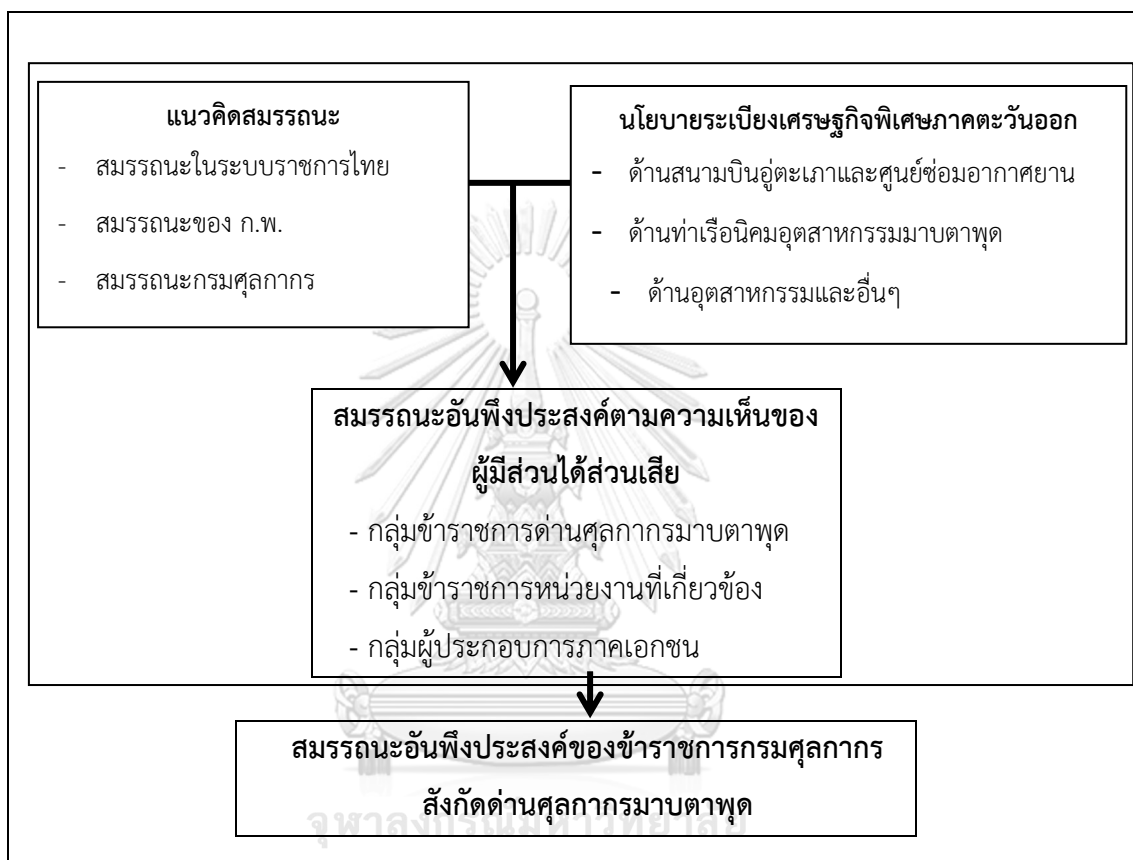
จากการศึกษาพบว่าสมรรถนะของข้าราชการสายการทูตกรมอาเซียน ต้องมี ความรู้ อันได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับระเบียบของราชการ หลักพิธีการทูต ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ระเบียบเศรษฐกิจการเมืองและสังคมไทย ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ ในส่วนของทักษะนั้นจะต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การเจรจาและการติดต่อสื่อสาร การวางตัวอย่างเหมาะสม การบริหารจัดการ และการจัดลำดับความสำคัญ การประสานงานและการบูรณาการความร่วมมือ นอกจากนี้ยังมีคุณลักษณะอื่นๆ คือ การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงและความหลากหลายของโลก การวิเคราะห์เชื่อมโยงอย่างเป็นองค์รวม การมีวิสัยทัศน์และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การฝึกฝนเรียนรู้ และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

โสภภาพรรณ สุริยะมณีและตรีเพ็ชร อ่ำเมือง (2559) ได้ทำการศึกษาถึงแนวทางในการพัฒนาโมเดลนำร่องของสมรรถนะของหน่วยงานเลขานุการผู้บริหาร กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล โดยใช้การวิจัยแบบบูรณาการการวิจัยแบบปริมาณและคุณภาพเข้าด้วยกันเป็นแบบสอบถามและสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาคูณสมบัติหรือองค์ประกอบสำคัญของสมรรถนะหลักและสมรรถนะในงานหรือประจำสายงาน และหานิยามขององค์ประกอบที่สำคัญของสมรรถนะประจำสายงานของหน่วยงานและตลขานุการผู้บริหารในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่าสมรรถนะหลักของหน่วยงานมีองค์ประกอบสำคัญได้แก่ การยึดมั่นในคุณธรรม การมีความรับผิดชอบในงาน การทำงานเป็นทีม การวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ และสมรรถนะประจำสายงานมีองค์ประกอบสำคัญคือ ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ แรงขับภายใน ความคิดเกี่ยวกับตนเอง ความเข้าใจผู้อื่น ความถูกต้องของงาน ความยืดหยุ่นผ่อนปรนและการให้อำนาจแก่ผู้อื่น

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาจึงได้สรุปความสัมพันธ์ของการศึกษาหัวข้อ “สมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อรองรับการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก กรณีศึกษา ด้านศุลกากรมาบตาพุด” ตามภาพด้านล่าง



จากภาพความสัมพันธ์ด้านบนพบว่าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในแง่ของนโยบายระดับประเทศ ทำให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนนโยบายต้องมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานเพื่อรองรับสิ่งที่จะเกิดขึ้น ในที่นี้นโยบายที่กำลังจะเกิดอย่างเป็นรูปธรรมและส่งผลกระทบต่อขนาดใหญ่ระดับประเทศนั้นคือนโยบายระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก เป็นนโยบายที่ต้องให้หน่วยงานหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องตอบสนองและรับนโยบายมาสู่การปฏิบัติอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ด้านศุลกากรมาบตาพุด กรมศุลกากรในฐานะประตูหน้าของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออก ที่มีภารกิจในการบริการและสนับสนุนการค้าของประเทศจึงต้องสนองนโยบายรัฐบาลและนำมาสู่การปฏิบัติ เมื่อมีการปฏิบัติงานหรือราชการสิ่งสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จได้นั้นสิ่งที่เรียกว่า สมรรถนะ ซึ่งเป็นสิ่งที่หน่วยงานราชการต้องคัดเลือก สรรหา หรือพัฒนาให้

บุคลากรมีสมรรถนะที่ตรงตามที่ต้องการเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยการกำหนดสมรรถนะต้องคำนึงถึงกฎระเบียบของหน่วยที่เป็นหลักในการบริหารทรัพยากรบุคคล คือ สำนักงาน ก.พ. ซึ่งนำแนวคิดสมรรถนะมาสังเคราะห์สู่การปฏิบัติ นอกจากนี้ การปฏิบัติงานของด้านบุคลากรมาตาศึกษาคุณนั้นต้องมีการประสานงานหรือดำเนินการร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในหลายส่วนโดยเฉพาะภาคเอกชน และยังมีภาคประชาชน และส่วนราชการอื่นๆ ดังนั้นการจะกำหนดสมรรถนะของด้านบุคลากรมาตาศึกษาคุณนั้นจะต้องคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนต่างๆ ด้วย



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง สมรรถนะข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อรองรับการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก กรณีศึกษาด้านศุลกากรมาบตาพุด ผู้ศึกษาได้วางแนวทางในการศึกษา เครื่องมือและการเก็บข้อมูลสำหรับนำไปใช้ในการวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่วัตถุประสงค์การวิจัยคือ การศึกษาสมรรถนะของข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ด้านศุลกากรมาบตาพุด กรมศุลกากร ในปัจจุบัน รวมถึงสมรรถนะที่พึงประสงค์ เพื่อรองรับการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษาดังหัวข้อต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษากำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ กลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับด้านศุลกากรมาบตาพุด กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ภาคส่วน คือ

- 1) ผู้ปฏิบัติราชการ ณ ตำแหน่ง มาบตาพุด จำนวน 4 รายประกอบไปด้วย
 - นายด่านศุลกากรมาบตาพุด
 - ตัวแทนจากฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1-2 ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรระดับปฏิบัติการและชำนาญการที่เคยปฏิบัติงานหรือปฏิบัติงานที่ด้านศุลกากรมาบตาพุดอย่างน้อย 1 ปี
 - ตัวแทนจากฝ่ายควบคุมและตรวจสอบทางศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรระดับปฏิบัติการและชำนาญการที่เคยปฏิบัติงานหรือปฏิบัติงานที่ด้านศุลกากรมาบตาพุดอย่างน้อย 1 ปี
- 2) หน่วยงานราชการอื่นที่มีการประสานงานกับนักวิชาการศุลกากรตำแหน่ง มาบตาพุด จำนวน 2 ราย ประกอบไปด้วย
 - ตัวแทนจากท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา กองการบินทหารเรือ กองทัพเรือ
 - ตัวแทนจากสำนักงานจังหวัดระยอง กลุ่มยุทธศาสตร์ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับนโยบาย EEC

3) ภาคเอกชน เป็นผู้ประกอบการหรือบริษัทฯ ที่ได้รับการบริการจากด้านบุคลากรมาตาพุด แบ่งตามกลุ่มประเภทผลิตภัณฑ์ที่นำเข้า-ส่งออก หรือมีการใช้สิทธิประโยชน์ต่างๆ ตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร ซึ่งตัวแทนจะต้องติดต่อกับงานหรือประสานงานกับด้านฯ (นักวิชาการศุลกากร) จำนวน 4 ราย ประกอบไปด้วย

- ตัวแทนจากบริษัทกลุ่มผลิตภัณฑ์ปิโตรเคมี เช่น บริษัท SCG
- ตัวแทนจากบริษัทกลุ่มผลิตภัณฑ์ยานยนต์ เช่น บริษัท Auto Alliance (ผลิตภัณฑ์ FORD & MAZDA)
- ตัวแทนจากบริษัทกลุ่มการบิน เช่น บริษัทการบินไทย (ในฐานะเป็นสายการบินและอยู่ซ่อมสร้างอากาศยาน)
- ตัวแทนจากผู้ประกอบการนิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ (ผู้สร้างนิคมต่างๆ ทั้งนิคมทั่วไป และนิคมที่ใช้สิทธิต่างๆ ภายใต้กฎหมายศุลกากร)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้เครื่องมือประกอบการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ที่ใช้ในการศึกษาคือการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) และแบบไม่มีโครงสร้าง (Non-Structured Interview) ตามแนวคิดสมรรถนะ ในการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลเชิงลึกประเภทผู้ปฏิบัติราชการ ณ ด้านฯ มาบตาพุด หน่วยงานราชการอื่นที่มีการประสานงานกับนักวิชาการศุลกากรด้านฯ มาบตาพุด และภาคเอกชน เป็นผู้ประกอบการหรือบริษัทฯ ที่ได้รับการบริการจากด้านศุลกากรมาตาพุด ซึ่งถือเป็นการดำเนินการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Method Dominate)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง อันประกอบไปด้วย

- 3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกต่อผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ปฏิบัติราชการ ณ ด้านฯ มาบตาพุด หน่วยงานราชการอื่นที่มีการประสานงานกับนักวิชาการศุลกากรด้านฯ มาบตาพุด และภาคเอกชน เป็นผู้ประกอบการหรือบริษัทฯ ที่ได้รับการบริการจากด้านศุลกากรมาตาพุด ด้วยคำถามแบบมีโครงสร้างและไม่มีโครงสร้างเพื่อนำมาวิเคราะห์เพื่อหาสมรรถนะที่จำเป็นของนักวิชาการศุลกากรที่ปฏิบัติราชการ ณ ด้านศุลกากร

มาบตาพุดเพื่อรองรับ EEC โดยวิธีการจัดบันทึกที่ร่วมกับการบันทึกเทพการ
สัมภาษณ์ แล้วนำมาถอดสรุปเป็นข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา เพื่อตอบคำถาม
การศึกษาและวัตถุประสงค์ในการศึกษาต่อไป

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น วารสาร
บทความหรือเอกสารเชิงวิชาการ งานวิจัยต่างๆ กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ
หนังสือ รวมถึงสื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้อง

3.4 การบันทึกข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษารวบรวมข้อมูลที่ได้มาทั้งข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ มา
ประมวลผล วิเคราะห์และสรุปผลตามแนวคิดสมรรถนะภายใต้คำจำกัดความของ ก.พ. โดยนำข้อมูล
เชิงลึกมาเปรียบเทียบกับสมรรถนะเดิมเพื่อหาสมรรถนะใหม่เพื่อเติมเต็มการปฏิบัติงานให้มี
ประสิทธิภาพยิ่งขึ้นสำหรับการรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกในอนาคต

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องสมรรถนะข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง เพื่อรองรับการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก กรณีศึกษา ด้านศุลกากรมาบตาพุด จ.ระยอง โดยศึกษาเฉพาะตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ใช้วิธีการศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ข้าราชการด้านศุลกากรมาบตาพุด และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรด้านศุลกากรมาบตาพุด โดยขอเสนอผลการศึกษาแบ่งเป็น 3 ข้อดังนี้

- 4.1 ผลการศึกษาสมรรถนะตามความเห็นของข้าราชการด้านศุลกากรมาบตาพุด
- 4.2 ผลการศึกษาสมรรถนะตามความเห็นของข้าราชการหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 4.3 ผลการศึกษาสมรรถนะตามความเห็นของภาคเอกชนที่มารับบริการ

4.1 ผลการศึกษาสมรรถนะตามความเห็นของข้าราชการด้านศุลกากรมาบตาพุด

จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ข้าราชการด้านศุลกากรมาบตาพุด โดยคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายที่เป็นหัวหน้าหน่วยงานคือนายด่านศุลกากรมาบตาพุดและผู้ที่ยังดำรงตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรระดับปฏิบัติการและระดับชำนาญการที่มีหรือเคยมีคำสั่งกรมศุลกากรให้ปฏิบัติราชการ ณ ด้านศุลกากรมาบตาพุดจำนวน 1 ปี เป็นอย่างน้อย รวมทั้งหมด 4 ราย มีผลการศึกษาตามความเห็นของข้าราชการด้านศุลกากรมาบตาพุดเกี่ยวกับสมรรถนะดังนี้

4.1.1 สมรรถนะของข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรในปัจจุบัน 17
คุณลักษณะดังนี้

4.1.1.1 ความรู้ด้านการบริหารความเสี่ยง

นายด่านฯ ศุลกากรมองว่านักวิชาการศุลกากรต้องมีความรู้ความสามารถในการบริหารความเสี่ยงในการทำงาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่แต่ละคนที่รับผิดชอบงานปริมาณมาก โดยเฉพาะงานหลักในการตรวจปล่อยสินค้านำเข้าส่งออกจากต่างประเทศทางท่าเรือนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด หรือการตรวจปล่อยสินค้าที่เป็นวัตถุดิบจากในและต่างประเทศที่นำมาผลิตเป็นสินค้าสำเร็จรูป และนำออกจากเขตปลอดอากรหรือคลังสินค้าทัณฑ์บนมาขายในประเทศ โดยเบื้องต้นกรมฯ จะเป็นผู้กำหนดรหัสสั่งการตรวจจากการประเมินความเสี่ยงในภาพรวมที่เรียกว่า Central Profile แต่

นักวิชาการหน้างานในฐานะนายตรวจและอาจจะเป็นหนึ่งในคณะทำงาน Local Profile ของด่านที่ต้องกำหนดความเสี่ยงอันอาจเกิดในพื้นที่ที่กำกับดูแล จะต้องมีความสามารถและจัดลำดับความเสี่ยงของของที่กำลังจะตรวจปล่อยโดยดูจากปัจจัยหลายๆ อย่าง เช่น ประวัติการทำความผิด มูลค่าของของ อัตราของของ และงานข่าวจากส่วนประมวลข่าวของกรมหรือจากหน่วยงานราชการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.1.1.2 ความรู้ด้านงานศุลกากร

เป็นความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับหน้าที่รับผิดชอบ กรณีด้านศุลกากรมาบตาพุดมีการรับผิดชอบหลัก 3 ด้าน คือ

1) ปฏิบัติพิธีการเกี่ยวกับการนำเข้าส่งออกผลิตภัณฑ์ปิโตรเคมีทางท่าเรือนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด นักวิชาการศุลกากรต้องมีความรู้ในหน้าที่คือ ความรู้เกี่ยวกับพิกัดอัตราศุลกากรเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประเภทปิโตรเคมี และวิธีการในการนำเข้า-ส่งออก เช่น การทำ Out-tern (เอกสารรายงานการตรวจวัดถังและเอกสารการคำนวณปริมาตรผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมหรือปิโตรเคมีที่เป็นของเหลวที่แท้จริง) การวัดปริมาตรน้ำมันที่นำเข้าและเก็บในถังพักและอื่นๆ

2) ปฏิบัติพิธีการทางสิทธิประโยชน์เขตปลอดอากร โดยนักวิชาการศุลกากรต้องมีความรู้เกี่ยวกับพิธีการเกี่ยวกับเขตปลอดอากร เช่น เงื่อนไขการยกเว้นอากรของเขตปลอดอากรตั้งแต่การนำเข้าจากต่างประเทศ การนำมาผลิต ผสม ประกอบ บรรจุแล้วนำมาบริโภคในประเทศ การส่งออก การนำของออกจากเขตปลอดอากรเป็นการชั่วคราว การโอนย้ายของภายในผู้ประกอบการในเขตปลอดอากรเดียวกันและอื่นๆ

3) การปฏิบัติพิธีการทางอากาศยานระหว่างประเทศสำหรับของติดตัวผู้โดยสารและสินค้า ณ สนามบินนานาชาติอู่ตะเภาระยอง-พัทยา เช่น การตรวจสัมภาระผู้โดยสารระหว่างประเทศขาเข้าและขาออก การคืนตรวจสอบเพื่อการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับผู้โดยสารต่างประเทศ การตรวจปล่อยสินค้าเข้า-ออกทางอากาศยาน เช่น ยุทธภัณฑ์ ต่างๆ เป็นต้น สมรรถนะด้านนี้เป็นสมรรถนะ

ที่ผู้ให้สัมภาษณ์ในส่วนข้าราชการด้านศุลกากรมาตาพุดทุกคนกล่าวถึงและเห็นตรงกันเป็นลำดับที่สองรองจากความรู้เรื่องกฎหมาย

4.1.1.3 ความรู้เรื่องกฎหมายและระเบียบราชการ

ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายศุลกากรและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยกฎหมายหลักที่นักวิชาการศุลกากรต้องรู้ คือ พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ.2560 พระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ.2530 ประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร 2560 ทั้ง 9 หมวด โดยเฉพาะหมวดที่ 3 อันเกี่ยวกับการนำเข้า-ส่งออก หมวด 6 อันเกี่ยวกับเขตปลอดอากร คลังสินค้าทัณฑ์บน เขตประกอบการเสรีว่าด้วยกฎหมายศุลกากร หมวด 9 อันเกี่ยวกับการยกเว้นอากรตามพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร คำสั่ง ข้อบังคับ ประกาศ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน เช่น ประมวลรัษฎากร กฎหมายสรรพสามิต กฎหมายพลังงาน CITES เป็นต้น นอกจากนี้ข้าราชการจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติระเบียบราชการพลเรือน พ.ศ.2551 ระเบียบกระทรวงการคลัง และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ในส่วนนี้นอกจากนักวิชาการศุลกากรที่ปฏิบัติราชการอยู่ที่ด่านศุลกากรมาตาพุดแล้ว นักวิชาการศุลกากรที่สังกัดกรมศุลกากรทั่วประเทศก็ต้องมีทักษะในด้านนี้ สำหรับสมรรถนะด้านนี้เป็นสมรรถนะที่ผู้ให้สัมภาษณ์ในส่วนข้าราชการด้านศุลกากรมาตาพุดทุกคนกล่าวถึง ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกและเห็นตรงกันเนื่องจากกฎหมาย คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ เป็นสิ่งที่ข้าราชการทุกคนต้องยึดถือเป็นหลักสำคัญในการปฏิบัติงาน ทั้งในเนื้องานโดยตรงอันเกี่ยวกับศุลกากรและในเนื้องานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการงาน เช่น งานสารบรรณ เป็นต้น

4.1.1.4 ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์

โดยภาพรวมนักวิชาการศุลกากรจะต้องมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน เนื่องจากนักวิชาการศุลกากรต้องมีการปฏิบัติงาน ตรวจสอบปล่อยสินค้าเข้าออกในระบบ E-Customs เพื่อสนับสนุนนโยบายการใช้เอกสารทาง

อิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้กระดาษ(Paperless) ของกรมศุลกากร นักวิชาการจึงมีหน้าจอเฉพาะ โดยใช้ Token หรือการ์ดของตนเอง ในการเข้าถึงระบบเพื่อดำเนินการตรวจปล่อยสินค้าในลักษณะต่างๆ ในระบบ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบการ นอกจากนี้ ยังต้องใช้โปรแกรม Microsoft ในการปฏิบัติงาน ในส่วนนี้นอกจากนักวิชาการศุลกากรที่ปฏิบัติราชการอยู่ที่ด่านศุลกากรมาบตาพุดแล้ว นักวิชาการศุลกากรที่สังกัดกรมศุลกากรทั่วประเทศก็ควรจะต้องมีทักษะในด้านนี้ ทักษะด้านนี้เป็นสมรรถนะที่ผู้ให้สัมภาษณ์ในส่วนข้าราชการด่านศุลกากรมาบตาพุดประกอบไปด้วย นายด่านฯ และตัวแทนจากฝ่ายบริการศุลกากรกล่าวถึงและเห็นตรงกัน

4.1.1.5 ทักษะภาษาอังกฤษ

ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่นักวิชาการศุลกากรต้องมีทักษะในระดับที่สื่อสารได้ เนื่องจากงานบริการทางศุลกากรต้องมีการติดต่อเพื่อให้บริการกับผู้ประกอบการชาวต่างชาติ สำหรับด้านศุลกากรมาบตาพุดนั้นต้องใช้ทักษะทางภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับผู้รับบริการนำเข้าสินค้าทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศที่ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่เข้าและออกสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ผู้ประกอบการชาวต่างชาติที่อยู่ในเขตปลอดอากรภายใต้กำกับของศุลกากร สมรรถนะด้านนี้เป็นสมรรถนะที่ผู้ให้สัมภาษณ์ในส่วนข้าราชการด่านศุลกากรมาบตาพุดทุกคนกล่าวถึงและเห็นตรงกันว่าจำเป็นจะต้องมี

4.1.1.6 ทักษะการคำนวณ

กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรายได้ หรือภาษีต่างๆ ทั้งภาษีอากรศุลกากรที่เป็นภาษีของหน่วยงานเอง กับภาษีที่เก็บแทนหน่วยงานอื่นๆ เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต ภาษีเพื่อมหาดไทย ดังนั้นต้องความสามารถในการคำนวณภาษีต่างๆ ให้ถูกต้อง รวมถึง งานศุลกากรของด่านศุลกากรมาบตาพุดทุกส่วน ทั้งส่วนบริการและส่วนควบคุมจะมีการทบทวนอากร การทบทวนหลังการตรวจปล่อยว่ามีใบขนสินค้า

ไหนที่มีอาการขาดหรือเกิน เมื่อพบว่ามีอาการขาด นักวิชาการศุลกากรต้องประเมินอาการ คำนวณอาการและเรียกเก็บอาการขาด เพื่อให้รัฐมีการจัดเก็บอากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ใน ส่วนขอฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 จะต้องมึทักษะในการคำนวณ ปริมาตรของผลิตภัณฑ์ปิโตรเคมี เช่น น้ำมันดิบ น้ำมันปิโตรเลียม ก๊าซธรรมชาติ สมรรถนะด้านนี้เป็นสมรรถนะที่ผู้ให้สัมภาษณ์ใน ส่วนข้าราชการด้านศุลกากรมาบตาพุดตำแหน่งนายด่านฯ ตัวแทน จากฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1-2 กล่าวถึงและเห็นตรงกัน

4.1.1.7 ทักษะการจัดการข้อมูล

โดยปกติทักษะนี้จำเป็นต้องใช้ในการเก็บรวบรวมสถิติการจัดเก็บ รายได้ในเดือนหรือปีงบประมาณปัจจุบันเพื่อประมาณการยอด จัดเก็บรายได้รายเดือน หรือรายปีงบประมาณในอนาคต กรณีด้าน ศุลกากรมาบตาพุดมียอดการจัดเก็บรายได้มากที่สุดในสำนักงาน ศุลกากรภาคที่ 1 จึงมีความคาดหวังจากสำนักและกรมฯ มาตลอด หัวหน้าส่วนราชการหรือนายด่านฯ จะต้องเร่งรัดการจัดเก็บรายได้ เพื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่กรมฯ ตั้งไว้เนื่องจากด่านฯ มาบตาพุด เป็นด่านศุลกากรที่มีกิจกรรมทั้งทางบก (By truck) ทางเรือ (By Ship) ทางอากาศยาน (By Plane) และทางท่อ (By Tube) โดยเฉพาะรายได้จากการนำเข้าปิโตรเคมี และการนำเข้า ผลิตภัณฑ์ประเภทยานยนต์ยี่ห้อต่างๆ เช่น การนำเข้าเซตปลด อากรในลักษณะพาณิชย์กรรมแล้วมีการขายเพื่อนำมาบริโภคใน ประเทศโดยไม่สามารถใช้สิทธิยกเว้นอากรได้ เมื่อจัดเก็บข้อมูลเชิง สถิติของรายได้ศุลกากรและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ก็จะมีแนวโน้มการ จัดเก็บภาษีแยกตาม Port หรือสถานที่ตรวจปล่อย รวมถึง สามารถแยกตามพิกัดศุลกากรหรือชนิดของของ สมรรถนะด้านนี้ เป็นสมรรถนะที่ผู้ให้สัมภาษณ์ในส่วนข้าราชการด้านศุลกากรมาบ ตาพุดตำแหน่งนายด่านฯ เห็นควรที่จะต้องมี

4.1.1.8 การมุ่งผลสัมฤทธิ์

นักวิชาการศุลกากรที่ปฏิบัติราชการอยู่ที่ด่านศุลกากรมาบตาพุด จะต้องมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานในบรรลุวัตถุประสงค์ที่กรมฯ หรือผู้บังคับบัญชากำหนด ด้านนี้เป็นสิ่งที่ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนมี

ความคาดหวังในตัวข้าราชการ เนื่องจากความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงานหรืออื่นๆ จะทำให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน เช่น การตั้งใจทำงานให้ดีและถูกต้อง ความขยันทำงาน เป็นต้น ในด้านนี้เป็นส่วนสำคัญในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ผู้บังคับบัญชาเล็งเห็นว่ามีค่าสำคัญที่จะสนับสนุนหรือผลักดันให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ประสบผลสัมฤทธิ์ตามที่เป้าหมายที่ด้านบุคลากรมาบตาพุด หรือ กรมฯ วางไว้ สมรรถนะด้านนี้เป็นสมรรถนะที่ผู้ให้สัมภาษณ์ในส่วนข้าราชการด้านบุคลากรมาบตาพุด ตำแหน่งนายด่านฯ เห็นควรที่จะต้องมี

4.1.1.9 การบริการที่ดี

งานหลักของบุคลากรโดยเฉพาะด้านบุคลากรมาบตาพุดเป็นงานบริการ เช่น งานบริการตรวจปล่อยสินค้าขาเข้าและขาออกที่ทำเรือนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดของฝ่ายบริการบุคลากรที่ 1 งานบริการตรวจปล่อยสินค้าขาออกเขตปลอดอากรและคลังสินค้าทัณฑ์บนภายใต้กำกับดูแลของด่านฯ ของฝ่ายบริการบุคลากรที่ 2 งานบริการสนาามบินนานาชาติอุ้งตะเภาของฝ่ายควบคุมและตรวจสอบทางศุลกากร เช่น งานตรวจสัมภาระผู้โดยสาร การตรวจสินค้าขาออก คลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทร้านค้าปลอดอากรในสนามบิน การตรวจสอบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว โดยพบวางงานบริการที่เป็นหลักของด่านฯ จะอยู่ที่ ฝ่าย 1-2 เนื่องจากต้องอำนวยความสะดวกให้ผู้นำเข้าและส่งในลักษณะที่เป็นเอกชนใหญ่ๆ และปริมาณมาก เช่น บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด บริษัท สตาร์ ปีโตรเลียม รีไฟน์นิ่ง จำกัด (มหาชน) บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท ฟอร์ด มอเตอร์ คัมปะนี (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท เอชดีเอ็มซี (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท ดุคาติ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท ซูซูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท บีเอ็มดับเบิลยู แมนูเฟคเจอร์ริง ไทยแลนด์ เป็นต้น ซึ่งสมรรถนะในด้านนี้เป็นสมรรถนะที่ผู้ให้สัมภาษณ์ในส่วนข้าราชการด้านบุคลากรมาบตาพุดทุกคนกล่าวถึงและเห็นตรงกันว่าจำเป็นจะต้องมี โดยผู้สัมภาษณ์ที่

ให้ความสำคัญและเน้นย้ำสมรรถนะในด้านนี้จะเป็นตัวแทนจากฝ่ายบริการที่ 1-2

4.1.1.10 การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน

การปฏิบัติงานของนักวิชาการสุลกากรจะต้องมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ต้องมีความรู้เพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนการทำงาน เช่น กรณีด้านฯ มาบตาพุดมีเป็นด้านที่มีการนำเข้าผลิตภัณฑ์ปิโตรเคมีเป็นติดอันดับต้นๆ ของประเทศ เนื่องจากเป็นศูนย์รวมของบริษัทชั้นนำ ที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับพลังงานและอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ซึ่งมีการพัฒนาอยู่เสมอ เช่น เครื่องมือที่ใช้ในการวัดปริมาณน้ำมันดิบหรือปิโตรเคมีชนิดต่างๆ หรือแม้แต่การเรียนรู้การคำนวณปริมาตรน้ำมันจากระบบของ API (American Petroleum Institute - สถาบันปิโตรเลียมแห่งสหรัฐอเมริกาที่เป็นมาตรฐานการวัดน้ำมันที่ใช้กันทั่วโลก) โดยในหน่วยงานของสุลกากรเองนั้นหาผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านนี้น้อยลงและยากมาก ซึ่งบุคลากรสุลกากรที่มีความชำนาญสูงเกี่ยวกับการนำเข้าส่งออกน้ำมันนั้นเกษียณหรือโยกย้ายกันตลอดเวลา หรือในส่วนของเขตปลอดอากรและคลังสินค้าทัณฑ์บนเอง นักวิชาการสุลกากรควรจะต้องมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หลักที่ตัวเองดูแลรับผิดชอบอยู่ เช่น รถยนต์ หรือรถจักรยานยนต์ ต้องรู้กรรมวิธีการผลิตตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการได้มาซึ่งสินค้าสำเร็จรูป และกรณีงานบริการสนามบินอยู่ตลิ่งชันนั้น จะต้องกำกับดูแลศูนย์ซ่อมอากาศยานด้วย ซึ่งขั้นตอนการทำงานของบริษัทที่กำกับดูแลอยู่ก็เป็นสิ่งจำเป็นที่นักวิชาการควรจะต้องรู้และศึกษาเพิ่มเติมอยู่เสมอ เช่น ลักษณะทางกายภาพและทางเทคนิคของเครื่องบินรุ่นต่างๆ ตามมาตรฐานอเมริกาและยุโรป เครื่องมือ อะไหล่ต่างๆ ที่มีการนำเข้ามาเพื่อซ่อมเครื่องยนต์หรือเครื่องบินที่มีความเฉพาะ ทำให้มีมูลค่าสูง เป็นต้น ซึ่งสมรรถนะในด้านนี้เป็นสมรรถนะที่ผู้ให้สัมภาษณ์ในส่วนข้าราชการด้านสุลกากรมาบตาพุดทุกคนกล่าวถึงและเห็นตรงกันว่าจำเป็นจะต้องมี

4.1.1.11 การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม

นักวิชาการศุลกากรเป็นสายงานหลักของกรมศุลกากร และเป็นตำแหน่งหลักที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ด่านศุลกากรมาตาพุด ซึ่งควรจะต้องปฏิบัติตนอย่างเหมาะสม ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยซื่อสัตย์ด้านๆ และตัวแทนจากฝ่ายควบคุมและตรวจสอบทางศุลกากรมีความเห็นตรงกัน และตัวแทนจากฝ่ายควบคุมทางศุลกากรคิดว่าบุคคลภายนอกมองว่าศุลกากรมีการทุจริตและปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ โดยมองว่านักวิชาการศุลกากรเป็นสายงานหลัก ที่สามารถชี้ถูกหรือผิด หรือสามารถใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน จึงไม่ควรสร้างเงื่อนไขการปฏิบัติงานเพื่อเรียกผลประโยชน์หรืออื่นๆ ควรปฏิบัติงานตามหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตโดยยึดถือระเบียบเป็นสำคัญแต่ก็ไม่ควรจะยึดถือจนไม่อำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ

4.1.1.12 การทำงานเป็นทีม

นักวิชาการศุลกากรถึงจะเป็นสายงานหลักที่กรมฯ มองว่าต้องปฏิบัติงานด้านพิธีการศุลกากรได้ทุกอย่างแบบ One Stop Service เช่น การตีความพิกัดอัตราศุลกากร การประเมินราคาของการตรวจสอบถิ่นกำเนิด การตรวจปล่อยของ และอื่นๆ แต่ก็มีสายงานสนับสนุนที่ช่วยปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุดตามที่กรมกำหนด เช่น 1) กรณีการตรวจของ นักวิชาการ จะมีพนักงานศุลกากรในฐานะที่เป็นผู้ช่วย ช่วยตรวจสอบการเข้าออกของของที่มั่นคง ทำเรือ โดยเราเรียกกันว่า Checking post หรือสถานีตรวจสอบ เพื่อคอยตรวจสอบของที่เข้าออกที่มั่นคงหรืออื่นๆ ภายใต้การควบคุมของกฎหมายศุลกากร 2) กรณีการทบทวนหลังการตรวจปล่อยที่มีใบขนสินค้าขาเข้า-ออกปริมาณมาก ต้องมีการแบ่งงานกันดูแลเป็นทีม เพื่อให้ได้ตาม KPI ที่หัวหน้าตั้งไว้ หรือ 3) กรณีบันทึกต่างๆ ที่มาจากหน่วยงานภายนอกและหน่วยงานภายใน ก็ต้องมีงานธุรการที่เป็นนักวิชาการธุรการ พนักงาน หรือลูกจ้างที่ช่วยดูแลเกี่ยวกับระบบสารสนเทศและเอกสารต่างๆ เพื่อให้หนังสือเข้าและออกถูกส่งไปอย่างเป็นระบบและไม่ล่าช้า

เป็นต้น สมรรถนะในข้อนี้ นายด่านฯ และตัวแทนจากฝ่ายควบคุมทางศุลกากรมองว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะต้องมี

4.1.1.13 การคิดวิเคราะห์

การทำงานเกี่ยวกับศุลกากรในตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรนั้น จะต้องมีความรู้ความเข้าใจที่จะนำมาคิดและวิเคราะห์ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน ไม่ว่าจะปัญหาในหน้างานตรวจปล่อยในลักษณะปกติ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับทีมงานในสายงานอื่นๆ ที่กำกับดูแลอยู่ เช่น เจ้าพนักงานธุรการ เจ้าพนักงานศุลกากร เจ้าพนักงานการเงินและอื่นๆ อีกทั้งยังต้องสามารถวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญในงาน เช่น กรณีนักวิชาการ 1 คน กำกับดูแลบริษัทฯ 30 ราย จะต้องมีการวิเคราะห์เพื่อวางแผนในการดำเนินงาน รวมถึงจัดลำดับความสำคัญในงาน เช่น แบ่งงานประจำที่เกิดขึ้นเป็นปกติ ออกจากงานที่มีลักษณะพิเศษที่มาจาก การร้องขอของบริษัทฯ และผู้บังคับบัญชาร้องขอ เป็นต้น ในส่วนนี้ นายด่านฯ และตัวแทนจากฝ่ายควบคุมทางศุลกากรมองว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะต้องมี

4.1.1.14 การมองภาพองค์รวม

ในด้านนี้ นายด่านฯ เน้นย้ำและคิดว่านักวิชาการศุลกากรทุกคน ควรจะมีสมรรถนะในด้านนี้ เพื่อที่จะสามารถเห็นองค์รวมของการทำงานที่มีความต่อเนื่องกันในการทำงาน เช่น การมองเห็นภาพ Supply Chain ประยุกต์กับธุรกิจในรูปแบบต่างๆ ของบริษัทฯ ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ ยกตัวอย่างเช่น ด่านฯ มาบตาพุดเป็นด่านที่มีการนำเข้าผลิตภัณฑ์ปิโตรเคมี ทางท่าเรือนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด นักวิชาการ ณ ท่าแรกจะต้องตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์ปิโตรเคมีดังกล่าว เพื่อให้บริษัทฯ เช่น บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (IRPC) บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) (PTTGC) บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) (SCG) และอื่นๆ นำผลิตภัณฑ์ปิโตรเคมี หรือเราเรียกว่าผลิตภัณฑ์ต้นน้ำมาผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น ความร้อน ความดัน และปฏิกิริยาเคมี เพื่อให้แปรสภาพเป็นผลิตภัณฑ์ขั้นกลาง เช่น เม็ดพลาสติก ประเภทต่างๆ แล้วนำมาขายต่อให้กับบริษัทฯ ต่างๆ เช่น บริษัทฯ

ที่อยู่ในเขตปลอดอากรภายใต้กำกับของด่านฯ มาบตาพุด เพื่อมาผ่านกระบวนการแปรรูปผลิตภัณฑ์ชั้นกลางเป็นผลิตภัณฑ์ชั้นปลาย เช่น ชิ้นส่วนยานยนต์ บรรจุภัณฑ์พลาสติกต่างๆ (ถ้วยพลาสติก ฝาพลาสติก ขวดพลาสติก) ชิ้นส่วนอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

4.1.1.15 ความเข้าใจผู้อื่น

นักวิชาการศุลกากรในฐานะผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความเข้าใจในผู้รับบริการ หรือผู้ประกอบการจนเกิดเป็นความเห็นอกเห็นใจ เนื่องจาก บริษัทฯ เอกชนต้องมีการ Maximize Profit จึงมักมีเงื่อนไขหรือกิจกรรมทางธุรกิจที่มากกว่าที่กำหนดไว้ในระเบียบ ผู้ปฏิบัติงานควรร่วมหาทางออกกับผู้ประกอบการอย่างเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ซึ่งการหาทางออกหรือการให้คำแนะนำควรจะอยู่ภายใต้ระเบียบข้อบังคับ สมรรถนะในส่วนนี้ตำแหน่งจากฝ่ายควบคุมทางศุลกากรคิดว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะต้องมี

4.1.1.16 การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ

นักวิชาการศุลกากรจะต้องมีการตรวจสอบการทำงาน ว่างานที่ได้ทำไปนั้น หรือการตรวจปล่อยสินค้าออกจากรักษาของศุลกากรนั้นมีความถูกต้องแม่นยำหรือไม่ เพื่อไม่ทำให้ค่าภาษีอากรขาดจากที่ควรจะเป็น รวมถึง เป็นการรักษาผลประโยชน์ของรัฐไม่ให้เกิดความเสียหาย อีกทั้ง ด้านฯ มีนักวิชาการศุลกากรที่ตรวจสอบการดำเนินงานอยู่ เรียกว่าการทบทวนหลังการตรวจปล่อย เพื่อดำเนินการ Post Review สำหรับใบขนสินค้าที่ได้มีการผ่านพิธีการทางศุลกากรไปเรียบร้อยแล้ว หากพบว่าใบขนสินค้าใดมีการสำแดงมูลค่า พิกัดอัตราศุลกากร ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต ภาษีเพื่อมหาไทยหรืออื่นๆ ผิดไปจากความเป็นจริง นักวิชาการศุลกากรจะต้องเรียกผู้นำเข้าหรือผู้ส่งออกมาดำเนินการตามระเบียบที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ จะมีระบบที่เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานที่เรียกว่า Customs Information System

4.1.1.17 ศิลปะการสื่อสารจูงใจ

ในข้อนี้ตัวแทนจากฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 และฝ่ายควบคุมและตรวจสอบทางศุลกากรมองว่าตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรจำเป็น

จะต้องมี เนื่องจากในการจัดเก็บอากรนั้น ผู้นำเข้าที่ไม่ได้มอบอำนาจให้ตัวแทนออกของมาเดินพิธีการทางศุลกากรให้ แต่ใช้วิธีการยิงใบขนสินค้าที่เคาท์เตอร์เซอร์วิสด้วยตัวเองมักจะที่ไม่เข้าใจพิธีการทางศุลกากรสำหรับของนั้นๆ อย่างลึกซึ้ง เช่น ไม่ทราบว่ามีพิธีการสำหรับของนั้นคืออะไร หรือแม้แต่การใช้อัตราอากรแบบปกติก็มีเงื่อนไขหมายความว่าอย่างไร หรือแม้แต่ไม่เข้าใจว่าทำไมต้องชำระอากรสำหรับของนั้นๆ จึงทำให้เจ้าหน้าที่หรือนักวิชาการศุลกากรที่มีหน้าที่ตรวจปล่อยสินค้า ควบคู่กับการจัดเก็บรายได้เข้าประเทศนั้นจะต้องมีความสามารถในการอธิบายข้อเท็จจริงและระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ผู้รับบริการเข้าใจโดยง่าย รวมถึงต้องสื่อสารจุดใจเพื่อเรียกเก็บภาษีในอัตราที่ถูกต้องเพื่อผลประโยชน์ของรัฐ หรือกรณีสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภากระยอง-พัทยา ภายใต้การกำกับดูแลของฝ่ายควบคุมและตรวจสอบทางศุลกากรนั้น มีหน้าที่ในการตรวจสอบการติดตัวผู้โดยสาร ว่าของใดไม่เข้าข่ายการยกเว้นอากรตามพระราชกำหนดปิดอัตราศุลกากร 2538 ภาคที่ 4 เมื่อตรวจเจอสัมภาระที่มีของอันต้องเสียภาษี จึงต้องนำของพร้อมเจ้าของมาเรียกเก็บอากรปากกระวางในพิกัดและอัตราศุลกากรตามระเบียบ แต่ผู้เดินทางส่วนใหญ่ทั้งคนไทย และต่างประเทศมักจะเข้าใจว่าทำไมต้องเสียภาษีเพราะเข้าใจว่าตนไปเที่ยวต่างประเทศถือของมาเองไม่ควรจะต้องชำระอากร จึงเป็นหน้าที่ของนักวิชาการศุลกากรประจำพลัดนั้นๆ ต้องอธิบายให้ผู้โดยสารเข้าใจและ สื่อสารให้เข้าใจโดยไม่ให้เกิดปัญหาหรือการกระทบกระทั่งกันตามมา

จากผลการศึกษามรรณนะตามความเห็นของข้าราชการด้านศุลกากรมาพบตพุดสามารถนำมาสรุปเป็นตารางได้ตามด้านล่าง

ตารางที่ 22 แสดงสมรรถนะในปัจจุบันตามความเห็นของข้าราชการด้านศุลกากรมาตาพุด

ที่	สมรรถนะ	นายด่านฯ	ฝ่ายบริการ ศุลกากรที่ 1 (ฝบศ.1)	ฝ่ายบริการ ศุลกากรที่ 2 (ฝบศ.2)	ฝ่ายควบคุมและ ตรวจสอบทาง ศุลกากร (ฝคต.)
1	ความรู้ด้านการบริหารความเสี่ยง	✓			
2	ความรู้ด้านงานศุลกากร	✓	✓	✓	✓
3	ความรู้เรื่องกฎหมายและ กฎระเบียบราชการ	✓	✓	✓	✓
4	ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	✓		✓	
5	ทักษะภาษาอังกฤษ	✓	✓	✓	✓
6	ทักษะการคำนวณ	✓	✓	✓	
7	ทักษะการจัดการข้อมูล	✓			
8	การมุ่งผลสัมฤทธิ์	✓	✓	✓	✓
9	การบริการที่ดี	✓	✓	✓	✓
10	การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน อาชีพ	✓	✓	✓	✓
11	การยึดมั่นในความถูกต้องชอบ ธรรมและจริยธรรม	✓			✓
12	การทำงานเป็นทีม	✓			✓
13	การคิดวิเคราะห์	✓			✓
14	การมองภาพองค์รวม	✓			
15	ความเข้าใจผู้อื่น				✓
16	การตรวจสอบความถูกต้องตาม กระบวนการงาน	✓			
17	ศิลปะการสื่อสารจูงใจ		✓		✓

4.1.2 สมรรถนะเพิ่มเติมของข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรเพื่อรองรับการพัฒนาาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกมีทั้งหมด 3 สมรรถนะ ดังนี้

4.1.2.1 ทักษะภาษาจีน

ตัวแทนข้าราชการด้านศุลกากรมาบตาพุดทั้งหมดมองว่า ภาษาจีน เป็นภาษาที่นักวิชาการศุลกากรที่ปฏิบัติราชการ ณ ด้านศุลกากร มาบตาพุดจำเป็นต้องมีเนื่องจากหลังจากมีการออกพระราชบัญญัติเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกมานั้น พบว่าผู้ประกอบการรายใหม่ภายใต้กำกับดูแลของด่านมาบตาพุดนั้นเป็นบริษัทสัญชาติจีนที่ย้ายมาลงทุนในประเทศไทย เช่น บริษัท EUP บริษัท TOPLINK บริษัท GREAT WALL MOTORS บริษัท SAFFRON LIVING บริษัท BEST TOW นอกจากนี้ยังมีแนวโน้มที่จะมีบริษัทสัญชาติจีนอื่นๆ ย้ายมาลงทุนที่ไทยด้วย รวมถึงการสื่อสารกับผู้โดยสารชาวจีน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา ทำให้การติดต่อประสานงานด้วยภาษาอังกฤษเพียงภาษาเดียวนั้นไม่เพียงพอ เนื่องจากผู้บริหารหลายท่านสื่อสารด้วยภาษาจีนได้อย่างเดียว จึงทำให้บริษัทฯ มีการสรรหาล่ามเพื่อนำมาใช้ในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร แต่เพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติหน้าที่ราชการหน่วยงานราชการ ตัวแทนข้าราชการด้านศุลกากรมาบตาพุดทั้งหมดจึงมองว่าภาษาจีนควรเป็นสมรรถนะหนึ่งที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

4.1.2.2 ทักษะการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยและมีนวัตกรรม

ตามนโยบาย EEC นั้น รัฐบาลมีการส่งเสริมอุตสาหกรรมเดิม รวมถึงอุตสาหกรรมใหม่ ให้มีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันได้ ภาคเอกชนจึงมีการพัฒนาและมีการนำเข้าเครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ที่ทันสมัยต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงาน อีกทั้งยังมีการพัฒนาเขตนวัตกรรมระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก หรือ EECi ในพื้นที่ อ.วังจันทร์ จ.ระยอง เพื่อให้เป็นพื้นที่ต้นแบบ นวัตกรรม และผลักดันให้เกิดอุตสาหกรรมใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง จะเกิดนวัตกรรมระบบอัตโนมัติ หุ่นยนต์และระบบอัจฉริยะ ในฐานะนักวิชาการศุลกากรก็ต้องมีการนำนวัตกรรม หรือเข้าใจใน

นวัตกรรมใหม่ของบริษัทฯ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ในอนาคตจะมีการนำร่องการทดสอบการใช้รถยนต์แบบไร้คนขับ (รถราง) ด้วยเทคโนโลยีการระบุตำแหน่งความละเอียดสูง (GNSS) ซึ่งหากมีการนำมาใช้ ณ ท่าเรือ หรือสนามบินอยู่ตะเภาจะทำให้เกิดการอำนวยความสะดวกในการทำงาน นอกจากนี้ การลงทุนเป็นผู้ประกอบการเขตปลอดอากรพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จะต้องมีการเตรียมการหรือจัดการทางด้านบุคลากรให้ครบถ้วน โดยจะต้องจัดให้มีระบบ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีการพูดถึงประเด็นของที่น่าเข้าไปในแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Commerce ว่าของที่เข้ามาจะมีลักษณะเหมือนสายน้ำ คือของเข้ามาปริมาณมากทำให้ต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการตรวจสอบของที่น่าเข้าที่มีความเสี่ยงแทนเจ้าหน้าที่หรือนักวิชาการศุลกากร รวมถึงมีการคัดเลือกและหยิบของออกมาโดยไม่ใช้แรงงาน หรือใช้เทคโนโลยีขั้นสูงแทนบุคลากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ปัจจุบันบริษัทที่จะมาลงทุนในเขตปลอดอากรพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์คือ บริษัท Alibaba อีกทั้ง การที่โรงงานอุตสาหกรรมในเขตปลอดอากรภายใต้กำกับของศุลกากรมีการเปลี่ยนแปลงเครื่องมือหรือเทคโนโลยีในการผลิต ผสม ประกอบ บรรจุผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปต่างๆ ในการขอลดอัตราอากรสำหรับการขายในประเทศ ซึ่งนักวิชาการศุลกากรมีหน้าที่ในการตั้งเรื่องเสนออนุมัติการลดอัตราอากรสำหรับผลิตภัณฑ์ดังกล่าว ซึ่งต้องเข้าใจถึงกระบวนการการผลิตที่เป็นสาระสำคัญในเขตปลอดอากรอันเป็นเงื่อนไขหนึ่งในการลดอัตราอากรด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ การที่มีการนำเข้าผลิตภัณฑ์ที่ทันสมัยจำเป็นที่นักวิชาการจะต้องมาวินิจฉัย พิกัดอัตราศุลกากร หากเจ้าหน้าที่ศุลกากรไม่มีทักษะในการใช้งาน หรืออ่านคู่มือ หรือเข้าใจในลักษณะของของก็จะไม่สามารถวินิจฉัย พิกัด และไม่สามารถตรวจปล่อยสินค้าภายใต้ระเบียบที่เกี่ยวข้องต่อไปได้ สมรรถนะในด้านนี้ตัวแทนข้าราชการด้านศุลกากรมาตามหาพบทุกรายจึงเห็นว่าเป็นสมรรถนะที่จำเป็นต้องมี

4.1.2.3 ความรู้ในการบูรณาการสิทธิประโยชน์ใน EEC

สมรรถนะในด้านนี้ของนักวิชาการศุลกากรเป็นสิ่งที่นายด่านฯ และตัวแทนจากฝ่ายควบคุมทางศุลกากรเห็นว่าจำเป็นจะต้องมี เนื่องจากนักวิชาการศุลกากรเป็นผู้ให้บริการภาคเอกชนและประชาสังคมที่เป็นหน้าด่านหรือเป็นประตูในการนำเข้าส่งออกสินค้า นักวิชาการศุลกากรจึงจำเป็นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่างๆ อันเกี่ยวกับ EEC เพื่ออธิบายให้กับผู้มารับบริการทราบในเบื้องต้น เพื่อให้บริษัท สามารถหาสิทธิประโยชน์ใดๆ ใน EEC ที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของภาคเอกชน เช่น สิทธิประโยชน์ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน สิทธิประโยชน์ทางศุลกากร รวมถึงสิทธิประโยชน์อันเกี่ยวกับกรมสรรพากร องค์กรที่ดี สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกควรจะต้องจัดให้มีสถานที่อำนวยความสะดวกในการปรึกษาหรือให้ข้อมูลผู้ประกอบการเกี่ยวกับพื้นที่ EEC ตั้งอยู่ในพื้นที่ด้วย

พบว่าตัวแทนจากข้าราชการด้านศุลกากรมาพบตพุดเห็นว่าสมรรถนะที่ควรเพิ่มเติมจากเดิมของตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรเพื่อรองรับ EEC นั้นมี 3 ด้านด้วยกันตามตารางด้านล่าง

ตารางที่ 23 แสดงสมรรถนะเพิ่มเติมข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรเพื่อรองรับ EEC ของ
ข้าราชการด้านศุลกากรมาพบตพุด

ที่	สมรรถนะ	นายด่านฯ	ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 (ฝบศ.1)	ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 2 (ฝบศ.2)	ฝ่ายควบคุมและตรวจสอบทางศุลกากร (ฝคต.)
1	ทักษะภาษาจีน	√	√	√	√
2	ทักษะการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยและมีนวัตกรรม	√	√	√	√
3	ความรู้ในการบูรณาการสิทธิประโยชน์ใน EEC	√			√

4.2 ผลการศึกษาสมรรถนะตามความเห็นของข้าราชการหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.2.1 สมรรถนะของข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรในปัจจุบัน 4 คุณลักษณะดังนี้

4.2.1.1 ความรู้ด้านงานศุลกากร

หน่วยงานราชการอื่นทั้งตัวแทนการทำอากาศยานอุต๊ะเกา กองการ
บินทหารเรือ กองทัพเรือ และตัวแทนกลุ่มยุทธศาสตร์ สำนักงาน
จังหวัดระยองเห็นว่านักวิชาการศุลกากรต้องมีความรู้ด้านงาน
ศุลกากรอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่และส่วน
ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งงาน
ศุลกากรนั้น จะต้องบูรณาการหรือต้องมีความสามารถรอบรู้เกี่ยวกับ
หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เมื่อมีความรู้ในงานศุลกากรเอง และ
งานศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ก็จะทำให้การปฏิบัติงาน
ทั้งกับหน่วยงานตนเองและร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ มีประสิทธิภาพขึ้น

4.2.1.2 ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ

ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายศุลกากรและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น
พ.ร.บ.ศุลกากร ประมวลรัษฎากร กฎหมายสรรพสามิต กฎหมาย
พลังงาน CITES เป็นต้น นอกจากนี้ข้าราชการจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับ
พระราชบัญญัติระเบียบราชการพลเรือน พ.ศ.2551 และอื่นๆ ที่
เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและบรรลุ
วัตถุประสงค์ สำหรับสมรรถนะด้านนี้เป็นสมรรถนะที่ผู้ให้
สัมภาษณ์ในส่วนข้าราชการหน่วยงานอื่นกล่าวถึง และเห็นตรงกัน
เนื่องจากกฎหมาย คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ เป็นสิ่งที่
ข้าราชการทุกคนต้องยึดถือเป็นหลักสำคัญในการปฏิบัติงาน ทั้งใน
เนื้องานโดยตรงอันเกี่ยวกับศุลกากรและในเนื้องานที่เกี่ยวข้องกับ
กระบวนการงาน

4.2.1.3 การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

สมรรถนะในด้านนี้ตัวแทนจากกลุ่มยุทธศาสตร์ สำนักงานจังหวัด
ระยองเห็นว่าเป็นสิ่งสำคัญและให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกใน
สมรรถนะทั้งหมดที่นักวิชาการศุลกากรควรมี โดยให้ความเห็นว่า
การสั่งสมความเชี่ยวชาญ หรือเรียกอีกอย่างว่าการสั่งสม
ประสบการณ์ในการทำงานเพื่อพัฒนาการดำเนินงานในมี

ประสิทธิภาพนั้น เป็นสิ่งที่ข้าราชการทุกคนไม่ว่าแต่นักวิชาการ
 ศุภกากรควรมี ซึ่งการสั่งสมความเชี่ยวชาญในด้านอาชีพนั้น
 จำเป็นต้องใช้เวลา เช่น กรณีหน่วยงานหรือคณะทำงานที่ดูแล
 เกี่ยวกับ EEC ในจังหวัดระยองนั้นได้ดำเนินการมาหลายโครงการ
 อย่างต่อเนื่องตามนโยบายรัฐบาล แต่มาเจอปัญหาหน่วยงานแทบ
 ทุกท่านได้มีการโยกย้ายตามวาระทำให้งานที่ดำเนินการอยู่ไม่มี
 ความต่อเนื่อง ดังนั้นการสั่งสมความเชี่ยวชาญอันเป็นสิ่งที่จำเป็นใน
 การทำงานนั้นต้องใช้เวลาเพื่อสั่งสมประสบการณ์และเกิดเป็นการ
 พัฒนาในรูปแบบต่างๆ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานรวมถึงนักวิชาการ
 ศุภกากรเช่นเดียวกัน ไม่ควรโยกย้ายบ่อย

4.2.1.4 การบริการที่ดี

หน่วยงานราชการอื่นทั้งตัวแทนการทำอากาศยานอู่ตะเภา กอง
 การบินทหารเรือ กองทัพเรือ และตัวแทนกลุ่มยุทธศาสตร์
 สำนักงานจังหวัดระยองเห็นว่านักวิชาการศุภกากรต้องมีการบริการ
 ที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งทั้งตัวแทนการทำอากาศยานอู่ตะเภาให้
 ความสำคัญกับข้อนี้มาเป็นอันดับแรก เห็นว่างานศุภกากรควร
 เปลี่ยนบทบาทเป็นผู้ให้บริการ เพื่อที่จะอำนวยความสะดวกให้
 เอกชนในการดำเนินธุรกิจ อันเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนา
 ประเทศและทำให้ประเทศแข่งขันได้ในเวทีโลก นักวิชาการ
 ศุภกากรไม่ควรมองตนเองในฐานะผู้ควบคุมกฎหมาย ทำให้เกิดการ
 จ้องจับผิดผู้ประกอบการ ควรจะเชื่อใจผู้ลงทุน มีการยกตัวอย่างว่า
 ควรจะทำแบบประเทศสิงคโปร์ที่ใช้หลัก High Trust High
 Penalty หมายถึง เชื่อใจสูงแต่ก็มีโทษสูงเช่นกัน โทษในที่นี้คือควร
 จะทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เช่น การยึดใบอนุญาตจัดตั้งเขต
 ปลอดอาคาร หรือการยึดใบอนุญาตเป็นตัวแทนออกของ เป็นต้น

พบว่าตัวแทนจากข้าราชการหน่วยงานอื่นๆ เห็นว่าสมรรถนะของตำแหน่ง
 นักวิชาการศุภกากรเพื่อรองรับ EEC นั้นมี 4 คุณลักษณะด้วยกันตามตารางด้านล่าง

ตารางที่ 24 แสดงสมรรถนะในปัจจุบันตามความเห็นของข้าราชการหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

ที่	สมรรถนะ	การทำอากาศยาน (กองทัพเรือ)	กลุ่มยุทธศาสตร์ สำนักงานจังหวัดระยอง
1	ความรู้ด้านงานศุลกากร	√	√
2	ความรู้เรื่องกฎหมายและ กฎระเบียบราชการ	√	√
3	การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน อาชีพ		√
4	การบริการที่ดี	√	√

4.2.2 สมรรถนะของข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรเพื่อรองรับการพัฒนา
ระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก 3 คุณลักษณะดังนี้

4.2.2.1 ภาษาจีน

หน่วยงานราชการอื่นทั้งตัวแทนการทำอากาศยานอุตะเถา กอง
การบินทหารเรือ กองทัพเรือ และตัวแทนกลุ่มยุทธศาสตร์
สำนักงานจังหวัดระยองเห็นว่าภาษาจีนเป็นภาษาที่จำเป็นที่
นักวิชาการศุลกากรควรจะสามารถสื่อสารได้ เนื่องจากผู้ใช้บริการใน
ภาคเอกชนและประชาชนหรือนักท่องเที่ยวที่เข้ามาทางท่าอากาศ
ยานนั้นเป็นคนจีนเสียเป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้ การทำอากาศยานมีการ
สนับสนุนป้ายพิธีการภาษาจีนแก่ศุลกากรเพื่อสนับสนุนในการ
ปฏิบัติงานในเบื้องต้น นอกจากนี้ นักลงทุนที่มาลงทุนในจังหวัด
ระยองส่วนใหญ่จะมาจากจีน นักวิชาการศุลกากรจึงควรมี
ความสามารถในการสื่อสารภาษาจีนได้เบื้องต้น อีกทั้ง สำนักงาน
คณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สช.) ได้เสนอโครงการ
พัฒนาภาษาจีน อันเป็นการพัฒนาบุคลากรภายใต้ EEC

4.2.2.2 ภาษารัสเซีย

การทำอากาศยานอุตะเถา กองการบินทหารเรือ กองทัพเรือมอง
ว่านอกจากภาษาจีนแล้ว ภาษารัสเซียก็จำเป็น เนื่องจากสถิติการ
เข้าออกสนามบินอุตะเถานั้นมีจีนและรัสเซียเป็นส่วนใหญ่ หากมี
การดำเนินโครงการ EEC เต็มรูปแบบ เช่น การส่งเสริมการ

ท่องเที่ยวในกลุ่มรายได้ดีและอุตสาหกรรมสุขภาพ หรือระบบโครงสร้างขั้นพื้นฐานเต็มรูปแบบนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียจะเยอะขึ้นมาก ซึ่งชาวรัสเซียนั้นมักจะไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ เมื่อให้ล่ามรัสเซียของสายการบินช่วยแปลภาษาทำให้เกิดความผิดพลาดหรือสื่อสารเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรไม่ถูกต้องจึงทำให้ปัญหาบานปลายและอันตรายต่อผู้ปฏิบัติงาน สุดท้ายต้องแก้ปัญหาโดยให้นายเวร (ทหารเรือ) เข้าระงับเหตุ โดยหากเป็นไปได้นักวิชาการศุลกากรควรจะสามารถพูดหรืออธิบายให้เกิดความเข้าใจได้ก็จะเป็นผลดีต่อองค์กรเอง

4.2.2.3 ทักษะการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยและมีนวัตกรรม

หน่วยงานราชการอื่นทั้งตัวแทนการทำอากาศยานอุตะเกา กองการบินทหารเรือ กองทัพเรือ และตัวแทนกลุ่มยุทธศาสตร์สำนักงานจังหวัดระยองเห็นว่าการที่จังหวัดระยองมีพื้นที่ที่เป็นจุดยุทธศาสตร์ที่สำคัญในการพัฒนาอุตสาหกรรมทั้งอุตสาหกรรมเดิมและอุตสาหกรรมใหม่ อีกทั้งยังใกล้ท่าเรือที่สำคัญต่างๆ เช่น ท่าเรือนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ท่าเรือแหลมฉบัง และใกล้ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเกาจะเป็นสิ่งที่ผลักดันกลุ่มอุตสาหกรรมให้เกิดการพัฒนาตามแนวทาง EEC ที่รัฐบาลได้วางไว้ ซึ่งสิ่งที่จะเห็นได้ชัดคือการพัฒนาเทคโนโลยี ให้มีนวัตกรรมที่ทันสมัยขึ้น เมื่อภาคอุตสาหกรรมมีการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล หรือหุ่นยนต์อัจฉริยะต่างๆ นักวิชาการศุลกากรก็ควรจะมีการปรับตัวตาม มีการให้ความเห็นว่าต่อไปนักวิชาการศุลกากรอาจไม่จำเป็นต้องตรวจของด้วยวิธีแมนนวลด้วยตนเอง อาจมีเทคโนโลยีเครื่องมือดิจิทัลที่ทันสมัยมาช่วยสนับสนุนในการทำงาน เนื่องจากต่อไปของที่มีการนำเข้า-ส่งออกจะมีปริมาณเยอะมากจึงจำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือในการทันท่วง แต่สิ่งที่น่าเป็นกังวลสำหรับประเด็นนี้คือ บุคลากรภาคอุตสาหกรรมที่เป็นชนชั้นแรงงานในปัจจุบันอาจเกิดการว่างงาน หรือแม้แต่แก่นักวิชาการศุลกากรที่ไม่ปรับตัวหรือไม่มีทักษะในการใช้เครื่องมือดิจิทัล จะเกิดความท้าทายใหม่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานที่มีนวัตกรรมมากขึ้น กรมศุลกากรในฐานะหน่วยงานที่กำกับดูแลอาจจะต้องมีมาตรการในการอบรม

หรือเสริมสมรรถนะในด้านนี้ให้นักวิชาการศุลกากรมีความชำนาญ
ในการใช้เครื่องมือดิจิทัลสมัยใหม่ที่มีนวัตกรรม

พบว่าตัวแทนจากข้าราชการอื่นที่เกี่ยวข้องเห็นว่าสมรรถนะที่ควรเพิ่มเติมจากเดิม
ของตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรเพื่อรองรับ EEC นั้นมี 3 ด้านด้วยกันตามตารางด้านล่าง

ตารางที่ 25 แสดงสมรรถนะเพิ่มเติมข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรเพื่อรองรับ EEC ของ
ข้าราชการหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

ที่	สมรรถนะ	การทำอากาศยาน (กองทัพเรือ)	กลุ่มยุทธศาสตร์ สำนักงานจังหวัดระยอง
1	ภาษาจีน	√	√
2	ภาษารัสเซีย	√	
3	ทักษะการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยและมี นวัตกรรม	√	√

4.3 ผลการศึกษาสมรรถนะตามความเห็นของภาคเอกชนที่มารับบริการ

4.3.1 สมรรถนะของข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรในปัจจุบัน 8
คุณลักษณะดังนี้

4.3.1.1 ความรู้ด้านงานศุลกากร

เป็นความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง
เกี่ยวกับหน้าที่รับผิดชอบ กรณีด้านศุลกากรมาตาศุลกากร
รับผิดชอบหลัก 3 ด้าน คือ 1.ปฏิบัติพิธีการเกี่ยวกับการนำเข้า
ส่งออกผลิตภัณฑ์ปิโตรเคมีทางท่าเรือนิคมอุตสาหกรรมมาตาศุลกากร
นักวิชาการศุลกากรต้องมีความรู้ในหน้าที่คือ ความรู้เกี่ยวกับ
พิกัดอัตราศุลกากรเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประเภทปิโตรเคมี และวิธีการ
ในการนำเข้า-ส่งออก เช่น การทำ Out-tern การวัดปริมาตรน้ำมัน
ที่นำเข้าและเก็บในถังพักและอื่นๆ 2.ปฏิบัติพิธีการทางสิทธิ
ประโยชน์เขตปลอดอากร โดยนักวิชาการศุลกากรต้องมีความรู้
เกี่ยวกับพิธีการเกี่ยวกับเขตปลอดอากร เช่น เงื่อนไขการยกเว้น
อากรของเขตปลอดอากรตั้งแต่การนำเข้าจากต่างประเทศ การ
นำมาผลิต ผสม ประกอบ บรรจุแล้วนำมาบริโภคในประเทศ การ

ส่งออก การนำของออกจากเขตปลอดอากรเป็นการชั่วคราว การโอนย้ายของภายในผู้ประกอบการในเขตปลอดอากรเดียวกัน และอื่นๆ 3.การปฏิบัติพิธีการทางอากาศยานระหว่างประเทศ สำหรับของติดตัวผู้โดยสารและสินค้า ณ สนามบินนานาชาติอุตะเถาระยอง-พัทยา เช่น การตรวจสัมภาระผู้โดยสารระหว่างประเทศขาเข้าและขาออก การคืนตรวจสอบเพื่อการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับผู้โดยสารต่างประเทศ การตรวจปล่อยสินค้าเข้า-ออกทางอากาศยาน เช่น ยุทธภัณฑ์ ต่างๆ เป็นต้น สมรรถนะด้านนี้เป็นสมรรถนะที่ผู้ให้สัมภาษณ์ในส่วนภาคเอกชน ผู้รับบริการทุกคนกล่าวถึงและเห็นตรงกัน โดยมีการให้ความเห็นเพิ่มเติมว่าภาคเอกชนคาดหวังให้นักวิชาการศุลกากรมีความรู้ด้านงานศุลกากรในระดับสูง เนื่องจากธุรกิจนั้นมีการนำเข้าส่งออกมูลค่าสูงมากคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการจึงส่งผลต่อกำไรของธุรกิจนั้นๆ เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะหากในอนาคตคำแนะนำดังกล่าวไม่สอดคล้องกับกฎหมายไม่ว่าจะเป็นเพราะความตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็จะส่งผลให้บริษัทฯ โดนค่าปรับย้อนหลังมหาศาล อีกทั้งมีการให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าความเชี่ยวชาญด้านงานศุลกากรอันเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประเภทปิโตรเคมีของนักวิชาการศุลกากร บางอย่างไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของเอกชน จึงเห็นควรให้มีการพัฒนาหรืออบรมทางเทคนิคให้ดียิ่งขึ้น

4.3.1.2 ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ

นักวิชาการศุลกากรควรมีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายศุลกากรและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสามารถให้คำปรึกษากับผู้ประกอบการได้ เช่น การให้คำแนะนำต่างๆ ควรกล่าวอ้างอิงประกาศให้ผู้ประกอบการไปศึกษาเพิ่มเติม หรือให้ผู้ประกอบการมั่นใจในคำแนะนำว่าไม่ได้กล่าวอ้างแบบไม่มีการอ้างอิงระเบียบข้อบังคับ อันเป็นการอำนวยความสะดวกทางการค้าแก่ผู้ประกอบการตามวิสัยทัศน์ของกรมศุลกากร สมรรถนะด้านนี้เป็นสมรรถนะที่ผู้ให้สัมภาษณ์ในส่วนภาคเอกชนผู้รับบริการทุกคนกล่าวถึงและเห็นตรงกัน

4.3.1.3 ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์

นักวิชาการศุลกากรควรมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน โดยเฉพาะโปรแกรมไมโครซอฟท์เอกเซลเช่นเดียวกับเอกเซน เช่น บริษัทฯ ในเขตปลอดอากรมีการควบคุมสินค้าคงคลังด้วยระบบอันทันสมัยภายใต้กฎหมายศุลกากร เมื่อบริษัทฯ รายงานสินค้านำเข้า ส่งออก หรือสินค้าคงคลังในรูปวัตถุិบทหรือสินค้าสำเร็จรูปออกจากระบบ โดยจัดทำเป็น PDF หรือ Excel File เจ้าหน้าที่ที่ไม่เชี่ยวชาญในการใช้โปรแกรมจะไม่สามารถตรวจสอบสินค้าคงเหลือเพื่อเทียบเคียงกับสินค้าจริงที่คงเหลือเพื่อตรวจเช็คของให้ถูกต้องในบริษัทฯ ได้ นอกจากนี้ การขอยื่นลดอัตราอากรต่างๆ ยังต้องยื่นเอกสารที่เป็นการคำนวณบัญชีรายการสินค้าต่างๆ ทั้ง วัตถุิบทที่ได้มาจากประเทศไทย วัตถุิบทที่ได้สิทธิความตกลงการค้าอาเซียน วัตถุิบทที่ได้มาจากการนำเข้าจากต่างประเทศ และต้นทุนค่าแรง ต้นทุนอื่นๆ และกำไร บริษัทฯ จะสรุปและคำนวณผ่านโปรแกรม Excel ซึ่งทำให้ง่ายในการทำงาน โดยเจ้าหน้าที่ควรตรวจสอบจากโปรแกรมดังกล่าว มากกว่าการตรวจสอบด้วยการกดเครื่องคิดเลขจากเอกสารเพื่อความรวดเร็วในการทำงาน เป็นต้น คุณลักษณะนี้ตัวแทนนิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ เห็นว่าจำเป็นที่นักวิชาการศุลกากรจะต้องมี

4.3.1.4 ทักษะภาษาอังกฤษ

บริษัทฯ ภายใต้กำกับของด่านศุลกากรมาบตาพุดส่วนใหญ่เป็นบริษัทฯ ข้ามชาติ โดยเฉพาะบริษัทยานยนต์ เช่น บริษัท ออโต้ อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท เอชดีเอ็มซี (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท เอช-ดี มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท เอช-ดี มอเตอร์ไซเคิล (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท บีเอ็มดับเบิลยู แมนูเฟคเจอร์ริง ไทยแลนด์ บริษัท ดูคาติ มอเตอร์ (ประเทศไทย) บริษัท พอร์ด มอเตอร์ คัมปะนี (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท คาวาซากิ มอเตอร์ เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท ซูซูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีการลงทุนมูลค่าสูงในประเทศไทย ส่วนใหญ่ผู้บริหารจะพูดภาษาอังกฤษ หากนักวิชาการศุลกากรสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้คล่องแคล่วจะสามารถทำ

ให้เกิดความเข้าใจในด้านศุลกากรได้ง่ายขึ้น อีกทั้ง ภาพลักษณ์ที่ต่างชาติมองข้าราชการไทยก็จะดีขึ้น เพราะในอดีตบริษัทฯ ต้องใช้ล่ามเพื่อพูดคุยตลอด แต่ในปัจจุบันนักวิชาการสามารถสื่อสารได้ แต่มีบางคนก็ไม่สามารถสื่อสารได้ ซึ่งควรได้รับการพัฒนาให้สามารถสื่อสารได้ดีขึ้น ทักษะในด้านนี้ผู้ประกอบการภาคเอกชน ยกเว้น บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) มองว่าเป็นสมรรถนะที่จำเป็น

4.3.1.5 ทักษะการจัดการข้อมูล

ทักษะในด้านนี้ตัวแทนจากนิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ เห็นว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่นักวิชาการศุลกากรจะต้องมี เนื่องจากกรณีนิคมอุตสาหกรรมเป็นผู้จัดตั้งเขตปลอดอากรที่มีสถานะเป็นเจ้าของบ้านนั้น มักจะมีบริษัทฯ ต่างๆ มาเช่าที่ในนิคมอุตสาหกรรมในฐานะลูกบ้าน หรือเรียกว่าผู้ประกอบการในเขตปลอดอากร ซึ่งมีกิจกรรมต่างๆ ที่แตกต่างกัน แต่ตามกฎหมายกรมศุลกากรมีข้อบังคับให้เจ้าบ้านส่งรายงานของของเข้าลูกบ้านที่มีการนำเข้ามาในลักษณะพาณิชย์กรรมเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์กรมศุลกากร เพื่อให้ นักวิชาการศุลกากรคอยตรวจสอบปริมาณของว่ามีปริมาณตรงกันกับของที่นำเข้าจริงหรือไม่ นิคมอุตสาหกรรมมองว่านักวิชาการควรมีความสามารถวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว และจัดการข้อมูลได้อย่างเป็นระบบในการควบคุมชนิด ปริมาณและน้ำหนักของของให้ถูกต้องตามระเบียบศุลกากรว่าด้วยเขตปลอดอากร

4.3.1.6 การบริการที่ดี

งานหลักของศุลกากรโดยเฉพาะด้านศุลกากรมาบตาพุดเป็นงานบริการ เช่น งานบริการตรวจปล่อยสินค้าเข้าและขาออกที่ทำเรือนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดของฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 งานบริการตรวจปล่อยสินค้าเข้าออกเขตปลอดอากรและคลังสินค้าทัณฑ์บนภายใต้กำกับดูแลของด่านฯ ของฝ่ายบริการศุลกากรที่ 2 งานบริการสนามบินนานาชาติอุตะเภาะของฝ่ายควบคุมและตรวจสอบทางศุลกากร เช่น งานตรวจสัมภาระผู้โดยสาร การตรวจสินค้าเข้าออก คลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทร้านค้าปลอดอากรในสนามบิน การตรวจสอบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว โดย

พบว่างานบริการที่เป็นหลักของด้านฯ จะอยู่ที่ ฝ่าย 1-2 เนื่องจากต้องอำนวยความสะดวกให้ผู้นำเข้าและส่งในลักษณะที่เป็นเอกชนใหญ่ๆ และปริมาณมาก เช่น บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด บริษัท สตาร์ ปิโตรเลียม รีไฟน์นิ่ง จำกัด (มหาชน) บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท ฟอร์ด มอเตอร์ คัมปะนี (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท เอชดีเอ็มซี (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท ดุคาติ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท ชูชุกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท บีเอ็มดับเบิลยู แมนูเฟคเจอร์ริง ไทยแลนด์ เป็นต้น นักวิชาการศุลกากรคนหนึ่ง อาจจะต้องรับผิดชอบบริษัทฯ หรือมีงานปริมาณมาก แต่ผู้ประกอบการก็คาดหวังให้นักวิชาการศุลกากรมีการให้บริการ เช่น การแนะนำเกี่ยวกับระเบียบพิธีการทางศุลกากรต่างๆ การเดินพิธีการหรือการตรวจปล่อยสินค้า ด้วย Service Mind สมรรถนะในด้านนี้ผู้ประกอบการภาคเอกชนทุกรายมองว่าเป็นสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร

4.3.1.7 ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ

สมรรถนะในส่วนนี้ตัวแทนจากนิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ มองว่าเป็นสิ่งที่ควรมีในตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร เนื่องจากภาคเอกชนมักจะไม่ค่อยเข้าใจในระบบราชการ การเสนองานหรือการอนุมัติงานว่าสำหรับเรื่องไหน ตำแหน่งใดหรือใครมีหน้าที่หรือมีอำนาจในการอนุมัติและต้องเสนอผ่านใครบ้าง ซึ่งนักวิชาการศุลกากรควรจะเข้าใจองค์กร รวมถึงวัฒนธรรมองค์กรและระบบราชการเพื่อนำมาอธิบายให้บริษัทเอกชนเข้าใจในวิธีการปฏิบัติ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติหน้างานของบริษัทเอกชนสามารถนำไปอธิบายผู้บริหารให้เข้าใจได้ เช่น ความล่าช้าในการปฏิบัติงานอันเกิดจากการเสนองานตามลำดับชั้นบังคับบัญชา เนื่องจากพิธีการบางอย่างไม่ได้ให้อำนาจแก่นักวิชาการศุลกากร เป็นต้น

4.3.1.8 ความยืดหยุ่นผ่อนปรน

สมรรถนะในด้านนี้เป็นด้านที่ผู้ประกอบการภาคเอกชนทุกราย มองเห็นว่าจำเป็นและสำคัญเป็นอันดับแรก เนื่องจากบางกรณีการ

ปฏิบัติงานของภาคเอกชนหรือกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ เอกชน ก็ไม่มีในระเบียบข้อบังคับ หรือในประกาศ หรือไม่เหมือนที่บริษัทฯ เคยปฏิบัติโดยปกติ ทำให้บริษัทฯ ไม่รู้ว่าควรจะต้องปฏิบัติงานด้านศุลกากรอย่างไร ส่วนใหญ่จะเข้ามาหาเจ้าหน้าที่เพื่อขอคำแนะนำ สิ่งที่บริษัทฯ คาดหวังคือคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่เพื่อหาแนวทางให้บริษัททำถูกระเบียบไม่ทำให้รัฐเสียหายและอำนวยความสะดวกต่อผู้ประกอบการ เช่น การผ่อนผันปฏิบัติพิธีการบางอย่างภายใต้กฎหมาย แต่ทั้งนี้ต้องไม่ทำให้รัฐเสียหาย เป็นต้น นักวิชาการศุลกากรควรมีความสามารถในการยืดหยุ่นผ่อนปรน โดยหาจุดสมดุลที่ไม่ให้เกิดการเสียหายแก่ราชการและเอกชน ภายใต้ระเบียบข้อบังคับที่สามารถจะดำเนินการได้

จากผลการศึกษามรรณนะตามความเห็นของภาคเอกชนที่มารับบริการสามารถนำมาสรุปเป็นตารางได้ตามด้านล่าง

ตารางที่ 26 แสดงสมรรถนะในปัจจุบันตามความเห็นของภาคเอกชนที่มารับบริการ

ที่	สมรรถนะ	นิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ (WHA)	บริษัท ออโต้แอลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด (AAT)	บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)(SCG)	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
1	ความรู้ด้านงานศุลกากร	√	√	√	√
2	ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ	√	√	√	√
3	ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	√			
4	ทักษะภาษาอังกฤษ	√	√		√
5	ทักษะการจัดการข้อมูล	√			
6	การบริการที่ดี	√	√	√	√
7	ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ	√			
8	ความยืดหยุ่นผ่อนปรน	√	√	√	√

4.3.2 สมรรถนะของข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรเพื่อรองรับการพัฒนา ระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก 3 คุณลักษณะดังนี้

4.3.2.1 ทักษะภาษาจีน

ตัวแทนจากนิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอเห็นว่าภาษาจีนเป็นสิ่งสำคัญหรือเป็นสมรรถนะที่จำเป็นที่นักวิชาการศุลกากรจะต้องมี เนื่องจาก WHA เป็นผู้สร้างนิคมอุตสาหกรรม ทั้งแบบทั่วไปและแบบที่มีสิทธิประโยชน์ทางศุลกากร พบว่าในพื้นที่ EEC มีผู้สนใจลงทุน โดยเฉพาะชาวจีนเพิ่มขึ้นมาก จนทำให้นิคมอุตสาหกรรมมีแผนว่าจะสร้างนิคมฯ เพิ่มปีละที่ โดยซื้อที่ดินที่มีจุดยุทธศาสตร์ที่สำคัญไว้เพื่อพัฒนาเป็นนิคมอุตสาหกรรมต่อไป การที่คนจีนสนใจมาลงทุนกับประเทศไทยภายใต้ EEC มากก็เนื่องจากประชาสัมพันธ์โครงการของรัฐบาลไปยังประเทศจีน เกิดความร่วมมือระดับนโยบายต่างประเทศด้านยุทธศาสตร์การค้าและการลงทุนกับ Ministry of Commerce of The People's Republic of China และไทยเป็นหนึ่งในศูนย์กลางเศรษฐกิจของเอเชียทำให้จีนเล็งเห็นความสำคัญ การที่นักลงทุนมาลงทุนในประเทศไทยทำให้นักวิชาการศุลกากรจำเป็นที่จะต้องมีความสามารถในการสื่อสารภาษาจีนได้

4.3.2.2 ทักษะการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยและมีนวัตกรรม

ตามนโยบาย EEC นั้น รัฐบาลมีการส่งเสริมอุตสาหกรรมเดิม รวมถึงอุตสาหกรรมใหม่ ให้มีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันได้ ภาคเอกชนจึงมีการพัฒนาและมีการนำเข้าเครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ที่ทันสมัยต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงาน มีการผลักดันให้เกิดอุตสาหกรรมใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง จะเกิดนวัตกรรมระบบอัตโนมัติ หุ่นยนต์และระบบอัจฉริยะ โดยมีความร่วมมือการพัฒนาด้านนวัตกรรม เทคโนโลยี เทคโนโลยีดิจิทัลกับองค์การพัฒนาอุตสาหกรรมแห่งสหประชาชาติหรือ UNIDO เพื่อผลักดันประเทศไทยเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 โดยมุ่งเน้นการพัฒนา หุ่นยนต์อัจฉริยะ รถยนต์ไฟฟ้า ในฐานะนักวิชาการศุลกากรก็ต้องมีการนำนวัตกรรม หรือเข้าใจในนวัตกรรมใหม่ของบริษัทฯ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ภาคเอกชนให้ข้อมูลว่าจะมีการพัฒนา

เครื่องมือในรูปแบบดิจิทัลมากขึ้น เช่น การวัดปริมาณของผลิตภัณฑ์ปิโตรเคมี การจัดการสาธารณสุขภาคในนิคมอุตสาหกรรมต่างๆ รวมถึงเครื่องมือเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในการซ่อมอากาศยานทั้งแบบมาตรฐานอเมริกา และยุโรป เป็นต้น

4.3.2.3 ความรู้ในการบูรณาการสิทธิประโยชน์ใน EEC

สมรรถนะในด้านนี้ของนักวิชาการศุลกากรเป็นภาคเอกชน ผู้รับบริการทุกรายเห็นว่าจำเป็นจะต้องมี เนื่องจากนักวิชาการศุลกากรเป็นผู้ให้บริการภาคเอกชนและประชาสังคมที่เป็นหน้าด่านหรือเป็นประตูในการนำเข้าส่งออกสินค้า นักวิชาการศุลกากรจึงจำเป็นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่างๆ อันเกี่ยวกับ EEC เพื่ออธิบายให้กับผู้มารับบริการทราบในเบื้องต้น เพื่อให้บริษัท สามารถหาสิทธิประโยชน์ใดๆ ใน EEC ที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของภาคเอกชน เช่น สิทธิประโยชน์ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน สิทธิประโยชน์ทางศุลกากร รวมถึงสิทธิประโยชน์อันเกี่ยวกับกรมสรรพากร

จากผลการศึกษาสมรรถนะตามความเห็นของภาคเอกชนที่มารับบริการสามารถนำมาสรุปสมรรถนะเพิ่มเติมข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรเพื่อรองรับ EEC เป็นตารางได้ตามด้านล่าง

ตารางที่ 27 แสดงสมรรถนะเพิ่มเติมข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรเพื่อรองรับ EEC ของ
ภาคเอกชนที่มารับบริการ

ที่	สมรรถนะ	นิคม อุตสาหกรรม ดับบลิวเอชเอ (WHA)	บริษัท ออโต้อัล ลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด (AAT)	บริษัท ปูนซิ เมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) (SCG)	บริษัท การบิน ไทย จำกัด (มหาชน)
1	ทักษะภาษาจีน	√			
2	ทักษะการใช้เครื่องมือ ที่ทันสมัยและมี นวัตกรรม	√	√	√	√
3	ความรู้ในการบูรณา การสิทธิประโยชน์ใน EEC	√	√	√	√

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “สมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง เพื่อรองรับการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก กรณีศึกษา ด้านศุลกากรมาตาพุด จ.ระยอง” ในครั้งนี้ สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องสมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากรในครั้งนี้ ต้องการที่จะมุ่งศึกษาถึงสมรรถนะที่เหมาะสมของข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร เพื่อรองรับการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกให้เป็นเขตเศรษฐกิจที่ดีที่สุดและทันสมัยที่สุดในภูมิภาคอาเซียนนำประเทศไทยไปสู่โมเดล Thailand 4.0 และประเทศที่พัฒนาแล้ว อีกทั้งด้านศุลกากรมาตาพุดเป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดกรมศุลกากร กระทรวงการคลังในฐานะที่มีภารกิจหลักในการบริการและอำนวยความสะดวกทางการค้าที่อยู่ในพื้นที่พัฒนาตามนโยบายดังกล่าว ด้านจึงต้องปฏิบัติราชการรวมถึงกำหนดสมรรถนะของข้าราชการให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าวเพื่อให้เกิดให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีวิธีการดำเนินการศึกษา คือ การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) และแบบไม่มีโครงสร้าง (Non-Structured Interview) ตามแนวคิดสมรรถนะ ผู้ให้สัมภาษณ์ประกอบไปด้วย

- 1) ผู้ปฏิบัติราชการ ณ ตำแหน่ง มาตาพุดจำนวน 4 ราย
- 2) หน่วยงานราชการอื่นที่มีการประสานงานกับนักวิชาการศุลกากรตำแหน่ง มาตาพุดจำนวน 2 ราย
- 3) ภาคเอกชน เป็นผู้ประกอบการหรือบริษัทที่ได้รับการบริการจากด้านศุลกากร มาตาพุดจำนวน 4 ราย

รวมผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 10 ราย จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบทสัมภาษณ์และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาจึงขอเสนอผลการศึกษา 2 หัวข้อด้วยกัน คือ 1.สมรรถนะข้าราชการศุลกากรตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรในปัจจุบัน และ 2. ผ่านการใช้คำจำกัดความของสมรรถนะตามคำจำกัดความของ ก.พ. คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ความสามารถ ทักษะและคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานโดดเด่นในองค์กร สามารถสรุปตามหัวข้อผลการศึกษาได้ ดังนี้

5.1.1 สมรรถนะข้าราชการศุลกากรตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรในปัจจุบัน

5.1.1.1 ความรู้ความสามารถ หมายถึง การรับรู้ข้อมูลและจัดเก็บไว้ในระบบความจำ ซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ประกอบไปด้วย ความรู้ความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง แบ่งเป็น 2 ด้านคือ

- 1) ด้านการบริหารความเสี่ยง เป็นการจัดการและบริหารความเสี่ยงอันเกี่ยวกับงาน เช่น การตรวจปล่อยสินค้า การควบคุมและปราบปรามการกระทำความผิดตามกฎหมายศุลกากร และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 2) ด้านงานศุลกากร เป็นความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานศุลกากร หรือความรู้เกี่ยวกับพิธีการทางศุลกากรต่างๆ เช่น พิธีการตรวจของติดตัวผู้โดยสารทางอากาศยาน พิธีการศุลกากรว่าด้วยเขตปลอดอากร เป็นต้น

ความรู้เรื่องกฎหมายและระเบียบราชการที่จำเป็นสำหรับการ

ปฏิบัติงาน

- 1) ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ เป็นความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบราชการต่างๆ เกี่ยวกับศุลกากรและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

5.1.1.2 ทักษะ หมายถึง การนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานจนเกิดความชำนาญแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

- 1) ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานได้
- 2) ทักษะภาษาอังกฤษ สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ เช่น การประสานงานกับผู้โดยสารเดินทางทางเรือและอากาศยาน สามารถประสานงานกับผู้ประกอบการต่างชาติ เพื่อแนะนำการปฏิบัติพิธีการทางศุลกากร

- 3) ทักษะการคำนวณ สามารถคำนวณอัตราดอกเบี้ยหรืออื่นๆ ได้ เพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บรายได้และอื่นๆ
- 4) ทักษะการจัดการข้อมูล สามารถจัดการและวิเคราะห์ข้อมูล ได้ เพื่อศึกษาปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น แนวโน้มการนำเข้า ส่งออก ปริมาณการจัดเก็บรายได้จากสถิติที่ผ่านมา เป็นต้น

5.1.1.3 คุณลักษณะอื่นๆ หมายถึง คุณลักษณะที่นอกเหนือจาก ความรู้ความสามารถและทักษะ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้มี ประสิทธิภาพ ประกอบไปด้วย

สมรรถนะหลัก เป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการกรม ศุลกากรทั้งระบบเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึง ประสงค์ร่วมกันประกอบด้วย 5 สมรรถนะ

- 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ นักวิชาการจะต้องมุ่งมั่นปฏิบัติงานตามที่ กรม หรือผู้บังคับบัญชากำหนด เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการ ปฏิบัติงาน
- 2) การบริการที่ดี นักวิชาการต้องมีการบริการ เช่น การแนะนำ เพื่อสนับสนุนการดำเนินการด้านธุรกิจ และพัฒนาทางการค้า ของประเทศให้สามารถแข่งขันได้ เช่น แนะนำพิธีการการ ตรวจจับเรือสำราญและกีฬา แนะนำการนำเข้า-ออก จากเขตปลอดอากร เป็นต้น
- 3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เป็นการพัฒนาตนเอง อยู่เสมอ เช่น ความเชี่ยวชาญในพิกัดอัตราศุลกากรในหมวด ของนั้นๆ เนื่องจากของมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เป็น ต้น
- 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม เนื่องจาก นักวิชาการศุลกากรดำเนินการเกี่ยวกับรายได้ต่างๆ ทั้งรายได้ จากกรมเอง และเก็บรายได้อื่นแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นักวิชาการจึงต้องยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมในการ ปฏิบัติหน้าที่ เพื่อไม่ให้รัฐเสียผลประโยชน์

- 5) การทำงานเป็นทีม โดยส่วนมากนักวิชาการศุลกากรจะต้องทำงานเป็นทีม ภายใต้การมอบหมายของหัวหน้าชุดหรือผู้บังคับบัญชา ดังนั้นจะต้องสามารถปฏิบัติงานเป็นทีมได้

สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

- 1) การคิดวิเคราะห์ การวิเคราะห์ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น โดยเชื่อมโยงบริบทรอบตัว เช่น ปัญหาการนำเข้าส่งออกผลิตภัณฑ์ที่ต้องมีใบอนุญาตนำเข้า ปัญหาเกี่ยวกับกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ ต่างๆ เป็นต้น
- 2) การมองภาพองค์รวม การมองภาพใหญ่โดยมีความสามารถในการเชื่อมโยง เช่น การมองภาพห่วงโซ่อุปทาน ตั้งแต่การนำเข้าครั้งแรก จนถึงการนำมาผลิต ผสม ประกอบ บรรจุ จนส่งออก เป็นต้น
- 3) ความเข้าใจผู้อื่น ต้องเข้าใจการดำเนินงานต่างๆ ของผู้นำเข้า ส่งออก บริษัทหรือผู้รับบริการ เนื่องจากจะได้ตอบสนองหรือแนะนำในสิ่งที่ถูกต้องได้อย่างไม่มีปัญหา
- 4) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ เพื่อเข้าใจวัฒนธรรม รวมถึงการปฏิบัติงานในระบบราชการ
- 5) การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ นักวิชาการศุลกากรต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องของงานศุลกากร เช่น การตรวจสอบใบขนสินค้าหลังการตรวจปล่อย การตรวจสอบในสถานประกอบการ และอื่นๆ เป็นต้น
- 6) ความยืดหยุ่นผ่อนปรน นักวิชาการศุลกากรจะต้องสามารถหาจุดสมดุลระหว่างการรักษากฎหมายและความต้องการของผู้ประกอบการ บริษัทเอกชนหรือประชาชน เพื่อหาทางออกร่วมกัน
- 7) ศิลปะการสื่อสารจูงใจ นักวิชาการศุลกากรต้องมีความสามารถในการจูงใจผู้ไม่เข้าใจระเบียบพิธีการ เช่น ประชาชนทั่วไปให้เข้าใจในกฎหมาย และยินดีที่จะชำระอากรตามที่กฎหมายกำหนด

5.1.2 สมรรถนะข้าราชการศุลกากรตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรเพิ่มเติมเพื่อ รองรับ EEC

5.1.2.1 ความรู้ความสามารถ หมายถึง การรับรู้ข้อมูลและจัดเก็บไว้ในระบบความจำ ซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ประกอบไปด้วย

- 1) ความรู้เรื่องการบูรณาการการใช้สิทธิประโยชน์ใน EEC จะต้องสามารถบูรณาการการใช้สิทธิประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกันใน EEC เช่น สิทธิพิเศษทางศุลกากร สิทธิประโยชน์สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน สิทธิประโยชน์ทางสรรพากร และอื่นๆ

5.1.2.1 ทักษะ หมายถึง การนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานจนเกิดความชำนาญแบ่งเป็น 4 ด้าน ประกอบไปด้วย

- 1) ทักษะภาษาจีน สามารถสื่อสารภาษาจีนเพื่อให้คำแนะนำการปฏิบัติพิธีการศุลกากรได้ เช่น สื่อสารกับผู้ประกอบการชาวจีนในเขตปลอดอากร สื่อสารกับผู้โดยสารชาวจีนเพื่อเก็บอากรปากกระวาง เป็นต้น
- 2) ทักษะภาษารัสเซีย สามารถสื่อสารภาษาจีนเพื่อให้คำแนะนำการปฏิบัติพิธีการศุลกากรได้ เช่น สื่อสารกับผู้โดยสารทางอากาศยานหรือทางเรือสำราญชาวยุโรป เป็นต้น
- 3) ทักษะการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยและมีนวัตกรรม ภายใต้นโยบาย EEC ต้องมีทักษะการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อทดแทนบุคลากรศุลกากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องสมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากร เพื่อรองรับการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก กรณีศึกษาด้านศุลกากรมาบตาพุด ในครั้งนี้สามารถอภิปรายผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การศึกษา คือ สมรรถนะของข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรสังกัดด้านศุลกากรมาบตาพุดในปัจจุบัน และในอนาคตเพื่อรองรับ EEC พบว่าตรงตามแนวคิดสมรรถนะที่ ก.พ. นำมาใช้ โดยได้อ้างอิงการใช้แนวคิดสมรรถนะของ McClelland โดยศึกษาร่วมกับบริษัท เฮย์ กรุ๊ป (สำนักงาน ก.พ., 2548) เพื่อสังเคราะห์วิธีปฏิบัติออกมา โดยมีการให้ข้อเสนอแนะ

และแบ่งสมรรถนะออกมาตามทฤษฎีภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) เป็น 3 ระดับคือ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอื่นๆ ได้ดังนี้

1. สมรรถนะของนักวิชาการศุลกากรด้านฯ ศุลกากรมาตาพุดตามองค์ประกอบของสมรรถนะด้านความรู้

จากการศึกษาพบว่าในปัจจุบันนักวิชาการศุลกากรด้านฯ ศุลกากรมาตาพุดควร มีองค์ความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 3 ด้าน อันได้แก่ ด้านการบริหารความเสี่ยง ด้านงานศุลกากร ด้านกฎหมายและกฎระเบียบราชการ และสมรรถนะที่ควรเพิ่มเติมเพื่อรองรับการพัฒนา EEC คือ ความรู้ เรื่องการบูรณาการการใช้สิทธิประโยชน์ โดยองค์ความรู้ข้างต้นที่กล่าวไปจะช่วยให้การปฏิบัติงาน นักวิชาการศุลกากรที่ปฏิบัติราชการ ณ ด้านศุลกากรมาตาพุดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพขึ้น อย่างไรก็ตามจากการที่ ก.พ.ได้กำหนดความรู้ความสามารถของข้าราชการแต่ละหน่วยงาน กรมศุลกากรจึงได้มีมติและกำหนดความรู้ความสามารถของข้าราชการกรมศุลกากรตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรจะต้องประกอบด้วย 1.ความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง มี 2 ด้าน คือ ด้านการบริหารความเสี่ยง และด้านงานศุลกากร 2.ความรู้เรื่องกฎหมายและระเบียบราชการที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน มี 1 ด้าน คือ ด้านกฎหมายและกฎระเบียบราชการ เมื่อเปรียบเทียบการกำหนดความรู้ความสามารถของกรมศุลกากรกับผลการศึกษาพบว่าสมรรถนะตามองค์ประกอบด้านความรู้ความสามารถของข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรของกรมศุลกากรมีลักษณะเหมือนกับผลการศึกษาสมรรถนะของข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรที่ปฏิบัติราชการ ณ ด้านศุลกากรมาตาพุด ในส่วนนี้ข้าราชการด้านฯ ข้าราชการหน่วยงานอื่น และหน่วยงานเอกชน ทุกคนเห็นตรงกันว่านักวิชาการศุลกากรจะต้องมีความรู้ความสามารถด้านงานศุลกากรและด้านกฎหมายและระเบียบราชการ แต่จะมีด้านบริหารความเสี่ยงที่ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นข้าราชการด้านศุลกากรมาตาพุดเห็นว่าสำคัญ นอกจากนี้จะมีสมรรถนะตามองค์ประกอบด้านความรู้ความสามารถเพิ่มมา 1 ด้านเพื่อรองรับรับการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกคือ ความรู้เรื่องการบูรณาการการใช้สิทธิประโยชน์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนทั้งส่วนข้าราชการด้านฯ มาตาพุด หน่วยงานราชการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และภาคเอกชน

ผู้รับบริการเห็นตรงกันว่าเป็นสมรรถนะที่ควรเพิ่มเติมเพื่อให้การปฏิบัติงานเพื่อรองรับ EEC ของนักวิชาการศุลกากรที่ปฏิบัติราชการอยู่ที่ด้านฯ มาตาพุดปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจาก ด้านศุลกากรเป็นหน่วยงานที่เป็นประตูทางการค้าเข้าและออกประเทศไทย (First Port of Arrivals and Last Port of Departure) ครอบคลุมทุกด้าน เช่น ทางเรือ (นิคมอุตสาหกรรมมาตาพุด) ทางอากาศยาน (ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา) ทางรถ (เขตปลอดอากร/คลังสินค้าทัณฑ์บน) ด้านฯ มาตาพุดจึงเป็นจุดยุทธศาสตร์สำคัญในการส่งเสริมเศรษฐกิจ จึงมีการ

พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญต่างๆ ด้วยความสำคัญของท่านในฐานะที่เป็นประตูสู่ประเทศไทย จึงจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่างๆ ในพื้นที่ เช่น สิทธิประโยชน์คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน สิทธิประโยชน์ทางศุลกากร สิทธิประโยชน์เกี่ยวกับสรรพากร เป็นต้น อีกทั้งยังต้องสามารถบูรณาการสิทธิประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกันได้ เช่น การนำวัตถุดิบที่ใช้สิทธิคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนเข้ามาในประเทศเพื่อผลิตเป็นสินค้าสำเร็จรูปแล้วส่งเข้าเขตปลอดอากรว่าด้วยกฎหมายศุลกากรนั้นสามารถใช้สิทธิหรือตัดบัญชีได้ หรือการนำของต้องจำกัดเข้าเขตปลอดอากรในพื้นที่ EEC นั้นได้รับการยกเว้นใบอนุญาตนำเข้า และยกเว้นอากรและภาษีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง แต่หากนำมาบริโภคในประเทศจะต้องขออนุญาตนำเข้า ขำระอากรและภาษีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ยกเว้นมีการผลิต ผสม ประกอบ บรรจุ หรือดำเนินการอื่นใดกับวัตถุดิบ และได้หลักเกณฑ์ตามที่กระทรวงการคลังกำหนดจะได้รับการยกเว้นอากร หรือผู้ซื้อในประเทศมีสิทธิคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนก็สามารถนำของมาบริโภคในประเทศได้โดยไม่ต้องชำระอากรและภาษีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

จากผลการศึกษานำมาเปรียบเทียบกับข้อกำหนดของ ก.พ. ตามองค์ประกอบของสมรรถนะด้านความรู้ของข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ดังแสดงให้เห็นในตารางด้านล่าง



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตารางที่ 28 แสดงสมรรถนะของนักวิชาการศุลกากรด้านฯ ศุลกากรมาบตาพุดในปัจจุบันตามองค์ประกอบของสมรรถนะด้านความรู้

ที่	รายละเอียดสมรรถนะ	ก.พ	กศก	ด้านฯ มาบตาพุด (ปัจจุบัน)																	
				ข้าราชการ ดมพ.			หน่วยงานราชการอื่น			เอกชน											
				นาย ด้าน	ผบศ.1	ผบศ.2	ผคต	การทำ	กลุ่มยุทธฯ	WHA	AAT	SCG	การบิน ไทย								
1.ความรู้ความสามารถ																					
1.1	ความรู้ความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง	✓	✓																		
	1.1.1 ด้านการบริหารความเสี่ยง		✓																		
	1.1.2 ด้านงานศุลกากร		✓			✓		✓		✓		✓		✓		✓					✓
1.2	ความรู้เรื่องกฎหมายและระเบียบราชการที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน																				
	ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบ																				
	1.2.1 ราชการ		✓			✓		✓		✓		✓		✓		✓					✓

ตารางที่ 29 แสดงสมรรถนะของนักวิชาการสู่ผลการดำเนินงาน สุทธิภาพการมาพบเพื่อรองรับ EEC ตามองค์ประกอบของสมรรถนะด้านความรู้

ที่	รายละเอียดสมรรถนะ	ก.พ	กศก	ด้านฯ มาพบตาม (ปัจจุบัน)															
				ข้าราชการ ดมพ.			หน่วยงานราชการอื่น			เอกชน									
				นาย ด้าน	ผบศ.1	ผบศ.2	ผคต	การทำ	กลุ่มยุทธฯ	WHA	AAT	SCG	การบิน ไทย						
1.ความรู้ความสามารถ		√	√	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.1	ความรู้เรื่องการบริหารงานพิธีชงชาใน EEC				√*			√					√	√				√	√

2. สมรรถนะของนักวิชาการศุลกากรด้านฯ ศุลกากรมาตาพุดตามองค์ประกอบ ของสมรรถนะด้านทักษะ

จากการศึกษาพบว่าในปัจจุบันนักวิชาการศุลกากรด้านฯ ศุลกากรมาตาพุดควรมีทักษะในการปฏิบัติงานทั้งหมด 4 ทักษะด้วยกัน คือ ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะภาษาอังกฤษ ทักษะการคำนวณ ทักษะการจัดการข้อมูล และสมรรถนะที่ควรเพิ่มเติมเพื่อรองรับการพัฒนา EEC คือ ทักษะภาษาจีน ทักษะภาษารัสเซีย โดยองค์ความรู้ข้างต้นที่กล่าวไปจะช่วยให้การปฏิบัติงาน นักวิชาการศุลกากรที่ปฏิบัติราชการ ณ ด้านศุลกากรมาตาพุดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพขึ้น อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาที่ ก.พ. ได้กำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะของข้าราชการแต่ละหน่วยงาน กรมศุลกากรจึงได้มีมติและกำหนดทักษะของข้าราชการกรมศุลกากรตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรจะต้องประกอบด้วย 4 ทักษะด้วยกัน คือ ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะภาษาอังกฤษ ทักษะการคำนวณ ทักษะการจัดการข้อมูล เมื่อเปรียบเทียบการกำหนดทักษะของกรมศุลกากรกับผลการศึกษาพบว่าสมรรถนะตามองค์ประกอบด้านทักษะของข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรของกรมศุลกากรมีลักษณะเหมือนกับผลการศึกษสมรรถนะของข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรที่ปฏิบัติราชการ ณ ด้านศุลกากรมาตาพุด โดยผู้ให้สัมภาษณ์หลายคนมีความเห็นตรงกันว่าสมรรถนะทั้ง 4 ด้านควรมีในตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร

นอกจากนี้ยังมีทักษะภาษาจีน ทักษะภาษารัสเซียทักษะการใช้เครื่องมือที่ทันสมัย และมีนวัตกรรมเพิ่มขึ้นมา 3 ด้านเพื่อรองรับการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก โดยภาษาจีนนั้นเป็นภาษาที่ผู้ให้สัมภาษณ์หลายคนเห็นควรให้มี แต่ภาษารัสเซียนั้นเป็นภาษาที่ตัวแทนจากการทำอากาศยานอุเตอร์เกา กองการบินทหารเรือ กองทัพเรือ เห็นควรว่าต้องมีเพียงคนเดียว เนื่องจากเป็นสนามบินที่มีผู้โดยสารชาวรัสเซียเพิ่มขึ้นมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อุดมพร บางท่าไม้ (2556) ที่ว่าสมรรถนะด้านภาษาต่างประเทศควรเป็นสมรรถนะของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองเพื่อรองรับการเปิดเสรีประชาคมอาเซียน ทั้งนี้ มีการเสนอว่า ก.พ.หรือกรมศุลกากรควรควรใช้ทักษะทางด้านภาษาแล้วเพิ่มรายละเอียดว่ามีภาษาใดบ้างมากกว่าที่จะแยกเป็นทักษะภาษาอังกฤษ ทักษะภาษาจีน หรือทักษะภาษารัสเซีย ซึ่งมีความเห็นว่าทักษะภาษาไทยก็เป็นทักษะที่น่าสนใจที่ ก.พ.ควรที่จะเพิ่มในรายละเอียดและแทนที่สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ อันได้แก่ ศิลปะการสื่อสารจูงใจ เนื่องจากการสื่อสารก็ถือเป็นทักษะการใช้ภาษาเช่นเดียวกัน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการกำหนดสมรรถนะ อย่างไรก็ตาม ทักษะภาษาจีนและทักษะภาษารัสเซียอันเป็นสมรรถนะเพิ่มเติมเพื่อรองรับการพัฒนา EEC นั้นเป็นทักษะที่มีข้อถกเถียงว่าเป็นสมรรถนะที่จำเป็นหรือไม่ เพราะสามารถใช้ล่ามในการสื่อสารหรือสนทนาได้ ในข้อนี้จากประสบการณ์ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหน่วยงานราชการและเอกชนได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าการสื่อสารผ่านล่ามนั้นทำให้เกิดการสื่อสารผิดพลาด

เนื่องจากผู้ส่งสารหรือล่ามนั้นไม่มีความรู้หรือความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร ดังนั้น ผู้ส่งสารจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานศุลกากรด้วยจึงจะสามารถส่งสารไปยังผู้รับสารได้อย่างถูกต้องและตรงประเด็น

อย่างไรก็ตามคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบแผนปฏิบัติการการพัฒนาบุคลากร การศึกษา การวิจัยและเทคโนโลยีรองรับการพัฒนาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกเมื่อ 30 ตุลาคม 2561 (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก, 2561) สำหรับการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีนวัตกรรมนั้นเป็นผลมาจากการที่รัฐบาลผลักดันให้เกิดการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลขั้นสูงมาแทนแรงงานคน จึงทำให้ภาคเอกชนปรับตัว และศุลกากรในฐานะที่กำกับดูแลควรจะสามารถใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัย ในการควบคุมของเข้าออกในพื้นที่อารักขาของศุลกากรเช่นเดียวกัน จากผลการศึกษาพบว่าสมรรถนะในด้านการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีนวัตกรรมที่เพิ่มขึ้นมานักวิชาการศุลกากรที่เพิ่มขึ้นมาเพื่อรองรับ EEC นั้น เป็นสิ่งที่ภาคเอกชนผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนเห็นด้วยว่าจำเป็นจะต้องมี เนื่องจากการส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมเทคโนโลยีดิจิทัล อุตสาหกรรมหุ่นยนต์ และอุตสาหกรรมการบิน เช่น การปรับตัวของอุตสาหกรรมยานยนต์เป็นรถพลังงานไฟฟ้าในเขตปลอดอากรภายใต้การกำกับดูแลของด่านฯ มาบตาพุด การใช้หุ่นยนต์หรือเทคโนโลยีดิจิทัลในการวัดปริมาตรของผลิตภัณฑ์ประเภทปิโตรเคมีเพื่อปฏิบัติพิธีการศุลกากรอันเกี่ยวกับการนำเข้าส่งออกผลิตภัณฑ์ประเภทปิโตรเคมี หรือการขอลดอัตราอากรสำหรับวัตถุดิบที่นำมาผลิต ผสม ประกอบ บรรจุหรือดำเนินการอื่นใดในเขตปลอดอากร ซึ่งมีกระบวนการการผลิตที่เป็นสาระสำคัญของเขตปลอด โดยกระบวนการการผลิตที่เป็นสาระสำคัญ เช่น การประกอบ อาจมีการใช้หุ่นยนต์ในการประกอบแทนแรงงานคน เป็นต้น

จากผลการศึกษาสามารถนำมาเปรียบเทียบข้อกำหนดของ กพ. ตามองค์ประกอบของสมรรถนะด้านทักษะของข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ดังแสดงให้เห็นในตารางด้านล่าง

ตารางที่ 30 แสดงสมรรถนะของนักวิชาการศุลกากรด้านฯ ศุลกากรมาบตาพุดในปัจจุบันตามองค์ประกอบของสมรรถนะด้านทักษะ

ที่	รายละเอียดสมรรถนะ	ก.พ.	กศก	ด้านฯ มาบตาพุด (ปัจจุบัน)										
				ข้าราชการ ดมพ.				หน่วยงานราชการอื่น				เอกชน		
				นายด่าน	ฝบศ.1	ฝบศ.2	ฝดต	การทำ	กลุ่มยุทธฯ	WHA	AAT	SCG	การบินไทย	
<u>2.ทักษะ</u>														
2.1	ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	√	√	√		√					√			
2.2	ทักษะภาษาอังกฤษ	√	√	√		√	√				√	√		√
2.5	ทักษะการคำนวณ	√	√	√		√								
2.6	ทักษะการจัดการข้อมูล	√	√	√								√		

ตารางที่ 31 แสดงสมรรถนะของนักวิชาการศุลกากรด้านฯ ศุลกากรมาบตาพุดเพื่อรองรับ EEC ตามองค์ประกอบของสมรรถนะด้านทักษะ

ที่	รายละเอียดสมรรถนะ	ก.พ.	กศก	ด้านฯ มาบตาพุด (ปัจจุบัน)												
				ข้าราชการ ดมพ.					หน่วยงานราชการอื่น					เอกชน		
				นายด่าน	ฝบศ.1	ฝบศ.2	ผศต	การทำ	กลุ่มยุทธฯ	WHA	AAT	SCG	การบินไทย			
<u>2.ทักษะ</u>																
2.1	ทักษะภาษาจีน		√	√	√	√*	√	√	√	√	√	√	√	√		
2.2	ทักษะภาษาฝรั่งเศส							√								
2.3	ทักษะการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยและมีนวัตกรรม		√			√	√	√	√	√	√	√	√	√		

3. สมรรถนะของนักวิชาการศุลกากรด้านฯ ศุลกากรมาตาพุดตามองค์ประกอบ ของสมรรถนะด้านคุณลักษณะอื่นๆ

จากการศึกษาพบว่าในปัจจุบันนักวิชาการศุลกากรด้านฯ ศุลกากรมาตาพุดควรมีสมรรถนะตามองค์ประกอบของคุณลักษณะอื่นๆ ในการปฏิบัติงานทั้งหมด 2 คุณลักษณะหลักโดยแบ่งเป็น 1.สมรรถนะหลักทั้ง 5 สมรรถนะ คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม การทำงานเป็นทีม 2. สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติทั้ง 7 สมรรถนะ คือ การคิดวิเคราะห์ การมองภาพองค์รวม ความเข้าใจผู้อื่น ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ ความยืดหยุ่นผ่อนปรน ศิลปะการสื่อสารจูงใจ โดยคุณลักษณะข้างต้นที่กล่าวไปจะช่วยให้การปฏิบัติงานนักวิชาการศุลกากรที่ปฏิบัติราชการ ณ ด้านศุลกากรมาตาพุดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพขึ้น อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาที่ ก.พ. ได้กำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะของข้าราชการแต่ละหน่วยงาน กรมศุลกากรจึงได้มีมติและกำหนดสมรรถนะ หรือคุณลักษณะอื่นๆ ของข้าราชการกรมศุลกากรตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร เมื่อเปรียบเทียบการกำหนดคุณลักษณะอื่นๆ อันประกอบไปด้วย สมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานของก.พ.และกรมศุลกากรเปรียบเทียบกับผลการศึกษาพบว่าสมรรถนะหลักของข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรของกรมศุลกากรหรือ ก.พ.มีลักษณะเหมือนกับผลการศึกษาสมรรถนะของข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรที่ปฏิบัติราชการ ณ ด้านศุลกากรมาตาพุด แต่สำหรับสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ก.พ. ให้กรมศุลกากรกำหนดอย่างน้อย 3 ข้อ โดยกรมฯ เลือกเพียงการคิดวิเคราะห์ การมองภาพองค์รวม และการตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ แต่สำหรับผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งตัวแทนจากด้านฯ มาตาพุด หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และภาคเอกชนผู้รับบริการเห็นว่าควรเพิ่มเติมสมรรถนะอีก 4 ด้านเข้าไปคือ ความเข้าใจผู้อื่น ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ความยืดหยุ่นผ่อนปรน ศิลปะการสื่อสารจูงใจ ซึ่งสมรรถนะดังกล่าวอยู่ในคุณลักษณะอื่นๆ ตามที่ ก.พ. กำหนด แต่กรมศุลกากรไม่ได้เลือกที่จะนำสมรรถนะทั้ง 4 ด้านมากำหนดเป็นคุณลักษณะที่จำเป็นจะทำให้การทำงานของนักวิชาการศุลกากรด้านฯ มาตาพุดปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น โดยภาคเอกชนผู้รับบริการให้ความสำคัญกับความยืดหยุ่นผ่อนปรนกับการทำงานมาเป็นอันดับแรก เนื่องจากกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทนั้นมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลา แตกต่างจากระเบียบของส่วนราชการที่ไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลง ภาคเอกชนจึงอยากให้ด้านฯ สนับสนุนการปฏิบัติงานที่ไม่ทำให้รัฐเสียประโยชน์ โดยการผ่อนผันปฏิบัติพิธีการภายใต้กรอบระเบียบหรืออำนาจที่ด้านฯ สามารถกระทำได้ เป็นต้น สำหรับความยืดหยุ่นผ่อนปรนและความเข้าใจผู้อื่นนั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภภาพรรณ สุริยะมณีและ

ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง (2559) ที่ว่าสมรรถนะประจำสายงานของหน่วยงานเลขานุการผู้บริหาร มี ความ ยืดหยุ่นผ่อนปรนและความเข้าใจผู้อื่นองค์ประกอบสำคัญ

จากผลการศึกษานำมาเปรียบเทียบข้อกำหนดของ กพ. ตามองค์ประกอบ ของสมรรถนะด้านคุณลักษณะอื่นๆ ของข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ดัง แสดงให้เห็นในตารางด้านล่าง



ตารางที่ 32 แสดงสมรรถนะของนักวิชาการศุลกากรด้านฯ ศุลกากรมาบตาพุดในปัจจุบันตามองค์ประกอบของสมรรถนะด้านคุณลักษณะอื่นๆ

ที่	รายละเอียดสมรรถนะ	ก.พ.	กศก	ด้านฯ มาบตาพุด (ปัจจุบัน)										
				ข้าราชการ คมพ.			หน่วยงานราชการอื่น			เอกชน				
				นายด่าน	ผบศ.1	ผบศ.2	ผคต	การทำ	กลุ่มยุทธฯ	WHA	AAT	SCG	การบินไทย	
3.คุณลักษณะอื่นๆ														
3.1	สมรรถนะหลัก													
3.1.1	การมุ่งผลสัมฤทธิ์	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
3.1.2	การบริการที่ดี	√	√	√*	√*	√*	√*	√*	√*	√*	√	√	√	√
3.1.3	การสร้างความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
3.1.4	การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
3.1.5	การทำงานเป็นทีม	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
3.2	สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ													
3.2.1	การคิดวิเคราะห์	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
3.2.2	การมองภาพองค์รวม	√	√	√	√*	√*	√*	√*	√*	√*	√*	√*	√*	√*
3.2.3	ความเข้าใจผู้อื่น	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
3.2.4	ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
3.2.5	การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
3.2.6	ความยืดหยุ่นผ่อนปรน	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
3.2.7	ศิลปะการสื่อสารใจ	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√

ข้อเสนอแนะ

1. การสรรหา นักวิชาการศุลกากรที่ปฏิบัติราชการอยู่ที่ด่านฯ มาบตาพุดทั้งบรรจุใหม่และโยกย้ายมาจะต้องมีสมรรถนะตามที่ด่านฯ ต้องการโดยเฉพาะความรู้ความสามารถในการตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์ที่มีความเฉพาะ เนื่องจากมีการใช้เครื่องมือในการตรวจวัดที่เฉพาะ หรือก่อนจะมาปฏิบัติราชการควรจะมีการอบรมทั้งโดยส่วนกลางระดับกรมหรืออบรมต่อยอดที่ด่านฯ เอง แบบ On the job training

2. การโยกย้าย นักวิชาการศุลกากรมีการโยกย้ายกันเป็นปกติและค่อนข้างบ่อย ทำให้งานขาดความต่อเนื่อง

3. การดำเนินการในเชิงรุกระดับกรมศุลกากรหรือการปรับตัวของกรมศุลกากร เนื่องจากการปฏิบัติงานของด่านฯ ก็ขึ้นอยู่กับนโยบายกรม ถ้า EEC มีความสำคัญก็ควรจะมีการวางแผนดำเนินการให้สอดคล้อง ทั้งนี้กรมออกระเบียบที่เกี่ยวข้องกับ EEC ที่เห็นเป็นรูปธรรมบ้าง เช่น ระเบียบเกี่ยวกับ E-Commerce ระเบียบการยกเว้นใบอนุญาตสำหรับของที่นำเข้าเขตปลอดอากรที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ EEC ซึ่งเป็นไปในรูปแบบของพิธีการ แต่ยังไม่มีรายละเอียดของงานด้านทรัพยากรบุคคลว่าจะดำเนินการอย่างไร ทั้งนี้ กรมควรประมาณการปริมาณงานที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้นของด่านฯ และหาแนวทางวางแผนในเชิงรุก เกี่ยวกับด้านทรัพยากรบุคคล เช่น จำนวนบุคลากรและสมรรถนะของบุคลากร เป็นต้น ทั้งนี้เมื่อกรมวางแผนในระดับกรมแล้ว ควรมอบหมายให้ด่านฯ ที่มีผู้เชี่ยวชาญปฏิบัติงานอยู่ดำเนินการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับแผนของกรม เช่น การอบรมเพิ่มศักยภาพของผู้ที่อยู่ด่านฯ ในปัจจุบัน การอบรมพัฒนาศักยภาพของผู้ที่จะมาปฏิบัติงานที่ด่านในอนาคต

4. การพัฒนาตามนโยบายเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกของรัฐบาลในพื้นที่จังหวัดระยองนั้น มีการให้ความเห็นว่าเป็นนโยบายจากบนลงล่าง ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างคนรวยและคนจนมากขึ้น เห็นได้จากนโยบายต่างๆ ผู้ลงทุนหลักจะเป็นบริษัทฯ ใหญ่ๆ เช่น การลงทุนพื้นที่การพัฒนาเขตนวัตกรรมระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก – EECi บริเวณวังจันทร์วัลเลย์ จังหวัดระยอง

5. การศึกษาในครั้งนี้ง่าศึกษาแต่สมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ณ ด่านศุลกากรมาบตาพุดเท่านั้น ไม่ได้ศึกษาระดับของสมรรถนะเพื่อใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน หรือการจัดการพัฒนาข้าราชการในรูปแบบต่างๆ

บรรณานุกรม

- Boyatzis, R. E. (1982). *The competence manager: A model for effective performance*. New York: Wiley.
- Flanagan, J. C. (1954). The Critical Incident Technique. From <https://www.apa.org/pubs/databases/psycinfo/cit-article.pdf>
- McClelland. (1985). How Motives, skills and value Determine what people do. *American Psychologist*, 40(7).
- McClelland, D.C. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. *American Psychologist*, 28.
- Spencer Jr., L. M., & Spencer, S. M. (1993). Competence at Work: Models for Superior Performance, 9-11.
- White, R. W. (1959). Motivation Reconsidered: The Concept of Competence. *Psychological Review*, 297-333
- Schunk, Dale H. (1995). Social Origins of Self-Regulatory Competence: The Role of Observational Learning through Peer Modeling. From <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED381275.pdf>
- กิติคุณ ตั้งคำ. (2556). สมรรถนะของข้าราชการสายการทูต : ศึกษากรณีกรมอาเซียน. (ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- การนิคมแห่งประเทศไทย. (2018). โครงการพัฒนาท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด ระยะที่ 3. Retrieved Oct, 2020, from <https://www.ieat.go.th/investment/map-ta-phut-industrial-port/map-ta-phut-industrial-port-3>
- ด่านศุลกากรมาบตาพุด. (2561). เกี่ยวกับด่านศุลกากรมาบตาพุด. From http://maptaphut.customs.go.th/content_with_menu1.php?top_menu=menu_about&ini_menu=about_leftmenu&ini_content=about_150613_04&lang=th&root_left_menu=about_leftmenu&left_menu=menu_about_004
- ประกาศลงวันที่ 8 ตุลาคม พ.ศ.2561 เรื่องยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.2561 – พ.ศ.2580)
- ประกาศคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ลงวันที่ 11 ธันวาคม พ.ศ. 2551 เรื่อง การจัดทำมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง และจัดตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญของทุกส่วนราชการเข้าประเภทตำแหน่ง สายงาน และระดับตำแหน่งตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง.

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ.2560-2564

พระราชบัญญัติเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก พ.ศ.2561

รัชนิดา รักกาญจน์. (2560). การพัฒนาตามกรอบสมรรถนะของข้าราชการสายงานวิชาการศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ. (ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ศุภชัย ยาวะประภา. (2548). การบริหารทรัพยากรบุคคลแนวใหม่. กรุงเทพฯ: ภาควิชารัฐประศาสน
ศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2548). แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency Based
Learning. กรุงเทพฯ: บริษัท ศิริวัฒนา อินเตอร์ พรินท์ จำกัด (มหาชน).

โสภภาพรรณ สุริยะมณีและตรีเพ็ชร อ่าเมือง. (2559). แนวทางในการพัฒนาโมเดลนำร่องของสมรรถนะ
ของหน่วยงานเลขานุการผู้บริหาร กรณีศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล. From
https://r2r.mahidol.ac.th/Publish/doi/3_2/2559_3_2_3.pdf

สำนักงาน ก.พ. (2548). การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.

สำนักงาน ก.พ. (2548). คู่มือสมรรถนะข้าราชการพลเรือนไทย. กรุงเทพฯ: บริษัท พี.เอ.ลิวิ่ง จำกัด.

สำนักงาน ก.พ. (2550). สาระสำคัญในการปรับปรุงพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน ฉบับ
ใหม่. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.

สำนักงาน ก.พ. (2553). คู่มือกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะสำหรับตำแหน่ง.
กรุงเทพฯ: บริษัท ประชุมช่าง จำกัด.

สำนักงาน ก.พ. (2553). คู่มือกำหนดสมรรถนะในข้าราชการพลเรือน คู่มือสมรรถนะหลัก. กรุงเทพฯ:
บริษัท ประชุมช่าง จำกัด.

สำนักงาน ก.พ. (2553). คู่มือกำหนดสมรรถนะในข้าราชการพลเรือน คู่มือสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะ
งานที่ปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: บริษัท ประชุมช่าง จำกัด.

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก. (2562). ทำไมต้องอีอีซี-โครงสร้าง
พื้นฐาน. from <https://www.eeco.or.th/th/comprehensive-infrastructure>

อุดมพร บางท่าไม้. (2556). สมรรถนะหลักที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เพื่อ
รองรับการเปิดเสรีประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ.2558. (ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต),
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.



ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



ภาคผนวก ก
แบบสัมภาษณ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

การสัมภาษณ์ความคิดเห็นเพื่อประกอบการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะของข้าราชการกรม
ศุลกากรเพื่อรองรับการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก
กรณีศึกษาด้านศุลกากรมาบตาพุด
สำหรับผู้ให้ข้อมูลเชิงลึก : ข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานหรือเคยปฏิบัติงาน
ณ ตำบล มาบตาพุด

ข้อมูลทั่วไป

ข้าพเจ้า น.ส.เบญจาวลัย ศรีโยธี นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตภาคนอกเวลา (แผน ข) คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการศึกษาวิจัยประกอบสารนิพนธ์เรื่อง สมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อรองรับระเบียบเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก กรณีศึกษาด้านศุลกากรมาบตาพุด โดยมี อ.ดร. วิมลมาศ ศรีจำเริญ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

วัตถุประสงค์

เพื่อนำประสบการณ์ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ให้สัมภาษณ์มาเป็นแนวทางในการศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของข้าราชการด้านศุลกากรมาบตาพุด กรมศุลกากร ตำแหน่ง นักวิชาการศุลกากร เพื่อรองรับการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออกในอนาคต

คำจำกัดความของสมรรถนะที่ใช้ในการศึกษา

สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานโดดเด่นในองค์กร

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์นี้ประกอบด้วยคำถามทั้งสิ้นจำนวน 7 ข้อ

คำถาม

1. ในทัศนะของท่าน ข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ที่ปฏิบัติราชการ ณ ด้านศุลกากรมาบตาพุดจะต้องมีสมรรถนะอย่างไร เพื่อที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพ
2. ในทัศนะของท่าน ท่านคิดว่าสมรรถนะในปัจจุบันของการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ที่ปฏิบัติราชการ ณ ด้านศุลกากรมาบตาพุด ครบถ้วนตามประกาศกรมเกี่ยวกับการกำหนดสมรรถนะหรือไม่ อย่างไร (ถ้าไม่ครบถ้วน มีด้านใดที่ขาดบ้าง และท่านคิดว่าจะพัฒนาสมรรถนะด้านนั้นได้อย่างไร)
3. ในทัศนะของท่าน ท่านคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรที่ปฏิบัติราชการ ณ ด้านศุลกากรมาบตาพุด เพียงใด
4. ในทัศนะของท่าน ท่านคิดว่าการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกจะส่งผลกระทบต่อด้านศุลกากรมาบตาพุด และท่านคิดว่าข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ที่ปฏิบัติ

ราชการ ณ ด้านศุลกากรมาบตาพุดจะต้องปรับตัวอย่างไรเพื่อรองรับการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

5. ในทัศนะของท่าน ท่านคิดว่าข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ที่ปฏิบัติราชการ ณ ด้านศุลกากรมาบตาพุดควรมีสมรรถนะหรือขีดความสามารถเพิ่มเติมหรือไม่ ด้านใดบ้าง อย่างไรเพื่อให้สามารถรองรับภารกิจที่เพิ่มขึ้นจากการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

6. จากข้อ 5 ในทัศนะของท่าน ท่านคิดว่ามีความเป็นไปได้หรือไม่ที่จะทำให้ข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ที่ปฏิบัติราชการ ณ ด้านศุลกากรมาบตาพุด มีสมรรถนะได้ครบถ้วนตามที่ท่านต้องการ เพราะเหตุใด

7. ข้อเสนอแนะอื่นๆ



**การสัมภาษณ์ความคิดเห็นเพื่อประกอบการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะของข้าราชการกรม
ศุลกากรเพื่อรองรับการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก
กรณีศึกษาด้านศุลกากรมาบตาพุด
สำหรับผู้ให้ข้อมูลเชิงลึก : ข้าราชการหน่วยงานอื่นที่เคยปฏิบัติงานร่วมกับข้าราชการ
ด้านฯ มาบตาพุด**

ข้อมูลทั่วไป

ข้าพเจ้า น.ส.เบญจาวลัย ศรีโยธี นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตภาคนอกเวลา (แผน ข) คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการศึกษาวิจัยประกอบสารนิพนธ์เรื่อง สมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อรองรับระเบียบเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก กรณีศึกษาด้านศุลกากรมาบตาพุด โดยมี อ.ดร. วิมลมาศ ศรีจำเริญ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

วัตถุประสงค์

เพื่อนำประสบการณ์ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ให้สัมภาษณ์มาเป็นแนวทางในการศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของข้าราชการด้านศุลกากรมาบตาพุด กรมศุลกากร ตำแหน่ง นักวิชาการศุลกากร เพื่อรองรับการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออกในอนาคต

คำจำกัดความของสมรรถนะที่ใช้ในการศึกษา

สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานโดดเด่นในองค์กร

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์นี้ประกอบด้วยคำถามทั้งสิ้นจำนวน 6 ข้อ

คำถาม

1. ในทัศนะของท่าน ท่านมีประสบการณ์การประสานงานหรือปฏิบัติงานกับด้านศุลกากรมาบตาพุดในลักษณะใดบ้าง และท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรที่ปฏิบัติราชการ ณ ด้านศุลกากรมาบตาพุดที่ท่านเคยประสานงานด้วยมีสมรรถนะเป็นอย่างไร
2. ในทัศนะของท่าน ท่านคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรที่ปฏิบัติราชการ ณ ด้านศุลกากรมาบตาพุด เพียงใด
3. ในทัศนะของท่าน คิดว่านโยบายระเบียบเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกจะส่งผลอย่างไรกับหน่วยงานของท่าน และท่านคิดว่าข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ที่ปฏิบัติราชการ ณ ด้านศุลกากรมาบตาพุดจะต้องปรับตัวอย่างไรร่วมกับหน่วยงานของท่านเพื่อรองรับการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

4. ในทัศนะของท่าน ท่านคิดว่าข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ที่ปฏิบัติราชการ ณ ด้านศุลกากรมาตาทุศควรมีสมรรถนะหรือขีดความสามารถเพิ่มเติมหรือไม่ ด้านใดบ้าง อย่างไร เพื่อให้สามารถรองรับภารกิจที่เพิ่มขึ้นจากการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

5. จากข้อ 4 ในทัศนะของท่าน ท่านคิดว่ามีความเป็นไปได้หรือไม่ที่จะทำให้ข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ที่ปฏิบัติราชการ ณ ด้านศุลกากรมาตาทุศ มีสมรรถนะได้ครบถ้วนตามที่ท่านต้องการ เพราะเหตุใด

6. ข้อเสนอแนะอื่นๆ



การสัมภาษณ์ความคิดเห็นเพื่อประกอบการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะของข้าราชการกรม
ศุลกากรเพื่อรองรับการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

กรณีศึกษาด้านศุลกากรมาบตาพุด

สำหรับผู้ให้ข้อมูลเชิงลึก : หน่วยงานเอกชนที่เคยปฏิบัติงานร่วมกับข้าราชการด้านฯ มาบตาพุด

ข้อมูลทั่วไป

ข้าพเจ้า น.ส.เบญจาวลัย ศรีโยธี นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตภาคนอกเวลา (แผน ข) คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการศึกษาวิจัยประกอบสารนิพนธ์เรื่อง สมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อรองรับระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก กรณีศึกษาด้านศุลกากรมาบตาพุด โดยมี อ.ดร. วิมลมาศ ศรีจำเริญ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

วัตถุประสงค์

เพื่อนำประสบการณ์ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ให้สัมภาษณ์มาเป็นแนวทางในการศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของข้าราชการด้านศุลกากรมาบตาพุด กรมศุลกากร ตำแหน่ง นักวิชาการศุลกากร เพื่อรองรับการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออกในอนาคต

คำจำกัดความของสมรรถนะที่ใช้ในการศึกษา

สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานโดดเด่นในองค์กร

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์นี้ประกอบด้วยคำถามทั้งสิ้นจำนวน 6 ข้อ

คำถาม

1. ในทัศนะของท่าน ท่านมีประสบการณ์การประสานงานหรือรับบริการกับด้านศุลกากรมาบตาพุดในลักษณะใดบ้าง และท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรที่ปฏิบัติราชการ ณ ด้านศุลกากรมาบตาพุดที่ท่านเคยประสานงานด้วยมีสมรรถนะเป็นอย่างไร
2. ในทัศนะของท่าน ท่านคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรที่ปฏิบัติราชการ ณ ด้านศุลกากรมาบตาพุด เพียงใด
3. ในทัศนะของท่าน ท่านคิดว่าจากนโยบายระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกของรัฐบาล จะส่งผลกระทบต่ออย่างไรบ้างกับหน่วยงานของท่าน และท่านคิดว่าข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ที่ปฏิบัติราชการ ณ ด้านศุลกากรมาบตาพุดจะต้องปรับตัวอย่างไร ในการให้บริการหน่วยงานของท่านเพื่อรองรับการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก
4. ในทัศนะของท่าน ท่านคิดว่าข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ที่ปฏิบัติราชการ ณ ด้านศุลกากรมาบตาพุดควรมีสมรรถนะหรือขีดความสามารถเพิ่มเติมหรือไม่ ด้านใดบ้าง อย่างไร เพื่อให้สามารถรองรับภารกิจที่เพิ่มขึ้นจากการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

5. จากข้อ 4 ในทัศนะของท่าน ท่านคิดว่าจะมีความเป็นไปได้หรือไม่ที่จะทำให้ข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ที่ปฏิบัติราชการ ณ ด้านศุลกากรมาบตาพุด มีสมรรถนะได้ครบถ้วนตามที่ท่านต้องการ เพราะเหตุใด
6. ข้อเสนอแนะอื่นๆ





ภาคผนวก ข

หนังสือแสดงเจตจำนงให้ความยินยอมและตอบรับการสัมภาษณ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

หนังสือแสดงเจตจำนงให้ความยินยอมและตอบรับการสัมภาษณ์
เพื่อใช้ประกอบการเก็บข้อมูลสารนิพนธ์หัวข้อสมรรถนะข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อรองรับการพัฒนา
ระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก กรณีศึกษา ด้านศุลกากรมาบตาพุด

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ :

อาจารย์ที่ปรึกษา : อ.ดร. วิมลมาศ ศรีจำเริญ

เงื่อนไขการสัมภาษณ์

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์จะถูกเก็บเป็นความลับ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ให้สัมภาษณ์ให้สามารถเปิดเผยได้ภายใต้เงื่อนไขที่ผู้ให้สัมภาษณ์กำหนด
2. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์บางส่วนจะถูกนำไปวิเคราะห์ตามขั้นตอน โดยจะปรากฏเป็นผลการศึกษาค้นคว้า และสรุปผลการศึกษา ในรายงานผลการศึกษาดังกล่าว
3. การดำเนินการสัมภาษณ์ อาจมีการบันทึกเสียงสนทนาในระหว่างการสัมภาษณ์ ทั้งนี้การบันทึกเสียงสนทนาดังกล่าวจะต้องได้รับการยินยอมจากผู้ให้สัมภาษณ์ก่อน
4. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์จะถูกนำไปถอดความสรุปโดยผู้สัมภาษณ์ และจะนำเสนอให้ผู้สัมภาษณ์ได้พิจารณาตรวจสอบถ้าผู้ให้สัมภาษณ์ร้องขอ
5. ในการจัดทำรายงานผลการศึกษา ผู้สัมภาษณ์จะไม่เปิดเผยหรือกล่าวถึงรายนามของผู้ให้สัมภาษณ์ โดยผู้สัมภาษณ์จะใช้นามสมมติ ตำแหน่ง หรือรายนามประเภทอื่น การจัดทำรายงานผลการศึกษา ทั้งนี้เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ให้สัมภาษณ์

เงื่อนไขการประยุกต์ใช้ข้อมูล

1. ผู้ให้สัมภาษณ์ยินยอมให้ผู้สัมภาษณ์บันทึกเสียงสนทนาระหว่างการสัมภาษณ์ได้
 ใช่ ไม่ใช่ อื่นๆ.....
2. ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องการให้ผู้สัมภาษณ์นำส่งการถอดสรุปสาระสำคัญการสัมภาษณ์เพื่อพิจารณาในเบื้องต้น
 ใช่ ไม่ใช่ อื่นๆ.....
3. ผู้ให้สัมภาษณ์ยินยอมให้เปิดเผยรายนามในรายงานผลการศึกษาดังกล่าวได้
 ใช่ ไม่ใช่ อื่นๆ.....

ลงชื่อ.....ผู้สัมภาษณ์

(นางสาวเบญจาวัลย์ ศรีโยธี)

...../...../.....

ลงชื่อ.....ผู้ให้สัมภาษณ์

(.....)

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	น.ส.เบญจาวลัย ศรีโยธี
วัน เดือน ปี เกิด	20 กุมภาพันธ์ 2536
สถานที่เกิด	จังหวัดระยอง
วุฒิการศึกษา	พ.ศ.2558 รัฐศาสตรบัณฑิต(การระหว่างประเทศ) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ที่อยู่ปัจจุบัน	196/2 หมู่ 10 ต.ชากบก อ.บ้านค่าย จ.ระยอง 21120



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY