การจัดการความรู้ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร เพื่อลดข้อพิพาทในการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรของกลุ่มสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์

น.ส.ศุภลักษณ์ วันแอเลาะ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Exploring a Knowledge Management Gap within the Thai Customs Department's Classification of Chemical Commodity.

Miss Suphalak Wanaeloh

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration
Department of Public Administration
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE
Chulalongkorn University
Academic Year 2022
Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	การจัดการความรู้ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร เพื่อลดข้อพิพาทในการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรของกลุ่มสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์
โดย	น.ส.ศุภลักษณ์ วันแอเลาะ
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	อาจารย์ ดร.พิมพ์สิริ อรุณศรี

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

---------- ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร.ชฎิล โรจนานนท์)

---------- อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.พิมพ์สิริ อรุณศรี)

---------- กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ภาณุภัทร จิตเที่ยง)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ศุภลักษณ์ วันแอเลาะ : การจัดการความรู้ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร เพื่อลดข้อพิพาทในการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรของกลุ่มสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์. (Exploring a Knowledge Management Gap within the Thai Customs Department's Classification of Chemical Commodity.) อ.ที่ปรึกษาหลัก : อ. ดร.พิมพ์สิริ อรุณศรี

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับองค์ความรู้แบบชัดแจ้งและองค์ความรู้แบบฝังลึกในตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งมีส่วนสำคัญในการช่วยให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรสามารถจัดเก็บอากรศุลกากรของสินค้ากลุ่มประเภทเคมีภัณฑ์ได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งยังสามารถระบุช่องว่างของการจัดการความรู้ภายในองค์กรเกี่ยวกับการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรสินค้าเคมีภัณฑ์เพื่อประโยชน์ทางภาษีต่อไป ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานต้องอาศัยทั้งความรู้แบบฝังลึกและความรู้แบบชัดแจ้งในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้รับจากประสบการณ์การทำงานในการเรียนรู้พิกัดศุลกากรสำหรับสินค้าเคมีภัณฑ์แต่ละชนิด การระบุผู้ประกอบการที่เคยมีประวัติการกระทำความผิด การเรียนรู้จากกรณีพิพาทเกี่ยวกับสินค้าเคมีภัณฑ์ และการมีความเข้าใจที่ดีเกี่ยวกับคุณสมบัติทางเคมี อย่างไรก็ตามพบว่าองค์กรยังขาดองค์ความรู้แบบชัดเจนในเชิงเทคนิคด้านการจำแนกและการระบุสินค้าที่มีคุณสมบัติคล้ายคลึงกันหรืออาจมีพิกัดศุลกากรที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกรมศุลกากรสามารถแก้ไขช่องว่างนี้ได้โดยการจัดฝึกอบรมในประเด็นดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งการจัดชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice: CoP) เพื่อที่จะช่วยสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากรในองค์กร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ ลายมือชื่อนิสิต .....

ปีการศึกษา 2565 ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

6480139124 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION
KEYWORD:

Suphalak Wanaeloh : Exploring a Knowledge Management Gap within the Thai Customs Department's Classification of Chemical Commodity.. Advisor: PIMSIRI AROONSRI, Ph.D.

The purpose of this qualitative research was to identify current explicit and tacit knowledge known to help custom officers call for correct tax rate on chemical commodity, which will help identify knowledge management gaps in the Thai customs's classification of chemical commodity for tax purposes. Findings suggested that officers employed both tacit and explicit knowledge. While they rely on custom tariff book, work-related manual, work regulations for references, work experiences in learning custom tariff for each chemical commodity, spotting company with past offences, learning disputed the cases on chemical goods, and having a good understanding of chemical properties.Explicit knowledge in spotting technique and identification of good with similar properties or related custom tariff code is found lacking. The Thai Custom department could address this gap by offer an annual training on such topics and organize a well-facilitated Community of Practice for regular knowledge exchange among officers.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

Field of Study: Public Administration Student's Signature .....
Academic Year: 2022 Advisor's Signature .....

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง "การจัดการความรู้ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กรมศุลกากร เพื่อลดข้อพิพาทในการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรของกลุ่มสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์ " ฉบับนี้จะสำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์มิได้ หากไม่ได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.พิมพ์สิริ อรุณศรี ซึ่งได้กรุณาเสียสละเวลาในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ และข้อเสนอแนะในการแก้ไขข้อบกพร่องของงานวิจัยฉบับนี้เป็นอย่างดีมาโดยตลอดตั้งแต่เริ่มต้นการศึกษาจนสำเร็จ รวมถึงคณะกรรมการสารนิพนธ์ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาและให้ความกรุณาในการให้ข้อมูลที่เป็นโยชน์ต่อการศึกษา ด้วยความกรุณาของทุกท่านจึงทำให้ผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ได้อย่างครบถ้วน

ขอขอบคุณครอบครัวของผู้วิจัยที่ได้สนับสนุนและส่งเสริมการศึกษา และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และเพื่อนๆ ทุกท่านสำหรับกำลังใจที่สำคัญและให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลในทุกๆ เรื่องที่ดีเสมอมาตลอดระยะเวลาในการทำวิจัยฉบับนี้

ศุภลักษณ์ วันแอเลาะ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

สารบัญ

หน้า

.....ค

บทคัดย่อภาษาไทย.....ค

.....ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....ง

กิตติกรรมประกาศ.....จ

สารบัญ.....ฉ

สารบัญตาราง.....ฌ

สารบัญรูปภาพ.....ญ

บทที่ 1 บทนำ.....11

1.1 ที่มาและความสำคัญ.....11

1.2 คำถามการวิจัย.....13

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....14

1.4 ขอบเขตการวิจัย.....14

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....15

1.6 นิยามเชิงปฏิบัติการ.....15

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....18

2.1 บริบททั่วไปของกรมศุลกากร.....19

วิสัยทัศน์กรมศุลกากร.....19

พันธกิจกรมศุลกากร.....19

ยุทธศาสตร์กรมศุลกากร.....19

ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง.....20

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ข้อมูลพื้นฐานของกองพิกัดอัตราศุลกากร 21
ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ 22
2.2 การจัดการความรู้ของกรมศุลกากร (Customs Knowledge Management) 27
การพัฒนาบุคลากรด้วยวิธีการสอนงานและการเป็นพี่เลี้ยง (Coaching & Mentoring).....27
การจัดทำโครงการฝึกอบรมผ่านระบบสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ด้านศุลกากร (Customs Professional e-Learning Platform) 28
คู่มือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร 29
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management) 35
ความหมายของความรู้.....35
ความหมายของการจัดการความรู้.....35
ประเภทของความรู้.....36
เครื่องมือการจัดการความรู้ 36
2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ 38
แนวคิดการจัดการความรู้ของ Michael Polanyi และ Ikujiro Nonaka 38
แนวคิดการจัดการความรู้ของสำนักงาน ก.พ.ร. 38
แนวคิดการจัดการความรู้โมเดลปลาทู.....42
แนวคิดการจัดการความรู้ Peter M. Senge.....43
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....44
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย.....45
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย 46
3.1 รูปแบบการวิจัย.....46
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 47
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....49
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล 50

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล 52
บทที่ 4 ผลการศึกษา 54
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 55
4.2 ข้อค้นพบในการศึกษา 58
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 87
5.1 สรุปผลการศึกษา 87
5.2 อภิปรายผลการศึกษา 91
5.3 ข้อเสนอแนะ 96
บรรณานุกรม 99
ประวัติผู้เขียน 103

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 รายละเอียดของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....57

ตารางที่ 2 องค์ความรู้ในการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร.....89

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 แผนผังโครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง.....21

ภาพที่ 2 ขั้นตอนการพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรและการอุทธรณ์การประเมินอากร 26

ภาพที่ 3 User Interface Customs Professional e-Learning.....28

ภาพที่ 4 บัญชีท้ายพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2564.....29

ภาพที่ 5 ภาพที่ 5 หนังสือพิกัดอัตราศุลกากร ฉบับปี 2565.....30

ภาพที่ 6 คำอธิบายพิกัดศุลกากร (Explanatory Note: EN).....32

ภาพที่ 7 User Interface Tariff e-Service.....33

ภาพที่ 8 วิธีการพิจารณาข้อมูลในการตรวจปล่อยสินค้าประเภทสารเคมีแบบเร่งรัด.....34

ภาพที่ 9 Iceberg Theory หรือ“ทฤษฎีภูเขาน้ำแข็ง” 36

ภาพที่ 10 กระบวนการ Knowledge Spiral หรือ SECI MODEL 38

ภาพที่ 11 ความสัมพันธ์ของกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Mangement Synergy).....40

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังถือเป็นด่านศุลกากรที่มีศักยภาพและเป็นศูนย์กลางทางโลจิสติกส์ของประเทศไทย ด้วยการเป็นจุดเชื่อมต่อเส้นทางการขนส่งทั้งทางทะเล ทางถนน และทางรถไฟที่สำคัญ โดยสินค้าที่มีการนำเข้า-ส่งออกผ่านสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังนั้นครอบคลุมสินค้าหลากหลายประเภทและมักมีการนำเข้ามาในปริมาณมากและมีมูลค่าทางการค้าสูง ซึ่งสามารถจัดเก็บอากรศุลกากรเพื่อเป็นรายได้เข้าประเทศได้เป็นอันดับหนึ่ง ครอบคลุมทั้งสินค้าที่นำเข้ามาเพื่อใช้สำหรับการผลิต ผสม ประกอบ หรือเป็นวัตถุดิบสำหรับอุตสาหกรรมการผลิตภายในประเทศ โดยกลุ่มสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์ถือเป็นหนึ่งในกลุ่มสินค้าที่มีการนำเข้ามาในประเทศอยู่เป็นประจำและนำเข้ามาในปริมาณสูง ซึ่งจากสถิติข้อมูลการนำเข้าสินค้าเคมีภัณฑ์ของประเทศไทยของส่วนบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศกระทรวงการคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังเฉพาะปีงบประมาณ 2564 พบว่ามีปริมาณการนำเข้าสินค้า โดยจำแนกเป็นเคมีอินทรีย์ 147,000 ล้านบาท เคมีภัณฑ์เบ็ดเตล็ด 128,000 แสนล้านบาท และเคมีภัณฑ์อื่นๆ รวมทั้งสินค้ากว่า 633,000 แสนล้านบาท และจากสถิติมูลค่าการนำเข้าสินค้าของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังปีงบประมาณ 2564 พบว่า มีปริมาณการนำเข้าเคมีภัณฑ์เบ็ดเตล็ดสูงสุดเป็น 1 ใน 10 อันดับแรก ซึ่งมีมูลค่าการนำเข้ารวมทั้งสิ้น ประมาณ 73,734 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 58 ของมูลค่าสินค้าเคมีภัณฑ์เบ็ดเตล็ดทั้งหมดที่นำเข้ามาในประเทศไทย (ส่วนบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศกระทรวงการคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง, 2566) อย่างไรก็ดีกลับพบว่า ในกระบวนการปฏิบัติพิธีการศุลกากรนำเข้าของกลุ่มสินค้าประเภทนี้พบว่า มักมีประเด็นข้อโต้แย้งหรือข้อพิพาทด้านการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรของสินค้ากลุ่มนี้ระหว่างผู้ประกอบการนำเข้าและเจ้าหน้าที่ศุลกากรอยู่บ่อยครั้งและมีจำนวนเรื่องที่เข้าสู่กระบวนการพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณาปัญหาพิกัดของท่าเรือแหลมฉบังและการยื่นเรื่องอุทธรณ์อยู่เป็นจำนวนมาก โดยปัญหาการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรที่แตกต่างกันนี้มักมีความเกี่ยวเนื่องและส่งผลกระทบต่อการจัดเก็บอากรที่แตกต่างกันด้วย กล่าวคือ อัตราการจัดเก็บอากรศุลกากรของสินค้าเคมีภัณฑ์แต่ละประเภทนั้นจะแตกต่างกันตามรหัสตัวเลขประเภทพิกัดศุลกากรของสินค้าที่กำหนดขึ้นตามระบบการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรขององค์การศุลกากรโลกหรือที่เรียกว่า “ระบบฮาร์โมไนซ์” โดยสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์จะมีอัตราอากรคิดตามราคาดังนี้คือ ยกเว้นอากร ร้อยละ 3 ร้อยละ 5 ร้อยละ 10 ร้อยละ 20 หรือร้อยละ 30 ขึ้นอยู่กับชนิดและประเภทพิกัดศุลกากรของสินค้า ดังนั้น สำหรับผู้ประกอบการนำเข้าแล้วการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร

สินค้าที่แตกต่างกันอาจส่งผลกระทบต่ออัตราอากรที่ผู้ประกอบการนำเข้าจะต้องชำระต่อกรมศุลกากรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งหากปัญหาข้อพิพาทโต้แย้งมีความยืดเยื้อต่อเนื่องยาวนานย่อมส่งผลกระทบต่อเนื่องถึงการหมุนเวียนทางเงินและการประกอบกิจการของผู้ประกอบการภาคธุรกิจที่อาจชะงักหรือหยุดตัวลงได้ ในขณะที่ตัวเจ้าหน้าที่ศุลกากรเองก็ต้องเข้าสู่กระบวนการพิจารณาปัญหาข้อพิพาทเพื่อหาข้อสรุปด้วยเช่นกัน

อนึ่ง สินค้ากลุ่มเคมีภัณฑ์นั้นเป็นสินค้าที่ค่อนข้างมีความละเอียดและซับซ้อนทั้งในเรื่องของโครงสร้างทางเคมี กระบวนการผลิตเพื่อให้ได้สารเคมีตัวนั้นๆ หรือแม้กระทั่งการนำไปใช้ประโยชน์ที่มีความหลากหลาย ทำให้ในกระบวนการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรหรือการตรวจสินค้าในกลุ่มเคมีภัณฑ์นั้นมีลักษณะพิเศษแตกต่างจากสินค้าประเภทอื่นเนื่องจากสภาพของสินค้าที่มีลักษณะเป็นผง เป็นน้ำ หรือเป็นก๊าซ ซึ่งไม่สามารถแยกชนิดและจัดประเภทของสินค้าได้ด้วยการตรวจสอบทางกายภาพ นอกจากนี้สินค้ากลุ่มนี้ยังเป็นสินค้าที่มักจะมีกฎหมายควบคุมการนำเข้าจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก การตรวจสอบสินค้าประเภทนี้จึงต้องมีความแม่นยำทั้งในเรื่องของการจำแนกประเภทพิกัดสินค้าและการตรวจสอบใบอนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่าสินค้าชนิดนั้นๆ ติดเงื่อนไขใบอนุญาตจากหน่วยงานใดหรือไม่อย่างไร อีกทั้งสินค้าในกลุ่มนี้ยังมีความเสี่ยงสูงเนื่องจากจัดอยู่ในกลุ่มของสินค้าที่ใช้ได้สองทาง (Dual-Use Item) หรือสินค้าที่มีความสำคัญทางยุทธศาสตร์ตามที่องค์การศุลกากรโลกได้ให้ความสำคัญ กล่าวคือ เป็นสินค้าที่สามารถนำไปใช้ได้ทั้งในทางที่ดีคือทางการค้าหรือเชิงพาณิชย์ทั่วไป และสามารถนำไปใช้ในทางที่ไม่ดีหรือเป็นสินค้าอันตราย เช่น การนำไปใช้ผลิตเป็นอาวุธชีวภาพหรือสารเสพติด เป็นต้น ดังนั้น ในการตรวจสอบสินค้าในกลุ่มนี้จึงต้องใช้ความชำนาญ ทักษะพิเศษ หรือข้อสังเกตอื่นๆ ในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ศุลกากรยังต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสินค้าประเภทดังกล่าวเป็นอย่างดีด้วย เพื่อให้การพิจารณามีความครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้อง เป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งหากเจ้าหน้าที่มีความรู้ไม่เพียงพอ อาจทำให้การพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดสินค้าไม่ถูกต้อง ซึ่งย่อมส่งผลกระทบต่ออัตราอากรที่ไม่ถูกต้องและส่งผลต่อมาตรฐานและพิธีการนำเข้าสินค้าตามไปด้วย นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ควรพึงคำนึงถึงผลกระทบต่อรายได้ของประเทศที่อาจเกิดขึ้นจากการจัดเก็บอากรศุลกากรขาดด้วยเช่นกัน ด้วยเหตุนี้การจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรของสินค้าจึงเป็นกระบวนงานทางศุลกากรพื้นฐานที่สำคัญอย่างหนึ่งซึ่งถือเป็นงานด้านเทคนิคเฉพาะทางและมีความเชื่อมโยงกับงานศุลกากรในด้านอื่นๆ ซึ่งมีความสำคัญต่อการจัดเก็บอากรศุลกากรและการจัดเก็บสถิติการนำเข้า-ส่งออกสินค้าหรือการค้าระหว่างประเทศ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจึงจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ความแม่นยำ และความชำนาญในเรื่องการจำแนกพิกัดศุลกากร เพื่อให้กระบวนการตรวจปล่อยสินค้าและการจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปด้วยความถูกต้องเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันปัญหาในการจัดเก็บภาษีอากรสำหรับสินค้าที่

นำเข้ามาในราชอาณาจักรที่ยังมีความคลุมเคลือและไม่ชัดเจนจากการจำแนกพิกัดอัตราศุลกากรของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ไม่เป็นไปในทางทิศเดียวกันด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า สิ่งสำคัญในการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรของสินค้ากลุ่มประเภทเคมีภัณฑ์คือ “องค์ความรู้” ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งองค์ความรู้เกี่ยวกับสินค้าเคมีภัณฑ์และองค์ความรู้ด้านการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร ซึ่งในกระบวนการพัฒนาส่งเสริมให้เกิดองค์ความรู้ดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบซึ่งถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญมากนอกเหนือจากการฝึกอบรมในเชิงวิชาการ โดยองค์กรต้องส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์จากบุคลากรที่มีความชำนาญไปสู่ผู้อื่น การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่อย่างกระจัดกระจายในตัวบุคคลหรือเอกสารต่าง ๆ และนำองค์ความรู้ดังกล่าวมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบและสามารถเข้าถึงได้ง่าย โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการ เพื่อส่งเสริมให้องค์กรกลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งเป็นหนึ่งในเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์กรมศุลกากร และให้บุคลากรภายในองค์กรสามารถนำความรู้ดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้กระบวนการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรมีมาตรฐานเดียวกัน และพัฒนาไปสู่การมีแนววิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ต่อไป

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษากระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร โดยจะทำการศึกษาเกี่ยวกับองค์ความรู้ด้านการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร ทั้งที่เป็นองค์ความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และองค์ความรู้แบบฝังลึกในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) เพื่อที่จะนำความรู้ดังกล่าวมาพัฒนากระบวนการทำงานทางศุลกากรให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 คำถามการวิจัย

เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในการพิจารณาพิกัดศุลกากรสินค้ากลุ่มประเภทเคมีภัณฑ์มีความรู้แบบชัดแจ้งและความรู้แบบฝังลึกในตัวบุคคลที่ใช้ในการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรอย่างไรบ้าง

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาเกี่ยวกับองค์ความรู้แบบชัดแจ้งและความรู้แบบฝังลึกในตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร เพื่อที่จะนำความรู้ดังกล่าวมาพัฒนากระบวนการทำงานทางศุลกากรให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร เพื่อให้เห็นถึงองค์ความรู้แบบชัดแจ้งและความรู้แบบฝังลึกในตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ใช้ในการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร ตลอดจนศึกษากระบวนการทำงานทางศุลกากรในการพิจารณาประเภทพิกัดให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยศึกษาจากข้อมูลเอกสารทางวิชาการ เอกสารทางราชการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยมีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 เพื่อศึกษาเกี่ยวกับองค์ความรู้แบบชัดแจ้งและความรู้แบบฝังลึกในตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร

1.2 เพื่อศึกษาแนวทางปฏิบัติหรือหลักเกณฑ์ในการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรกลุ่มสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรที่เป็นมาตรฐานกลางเดียวกันเพื่อลดข้อพิพาทด้านการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ 1) เจ้าหน้าที่ศุลกากรสังกัดส่วนบริการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 28 คน 2) เจ้าหน้าที่ศุลกากรสังกัดส่วนควบคุมทางศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 32 คน และ 3) เจ้าหน้าศุลกากรและผู้เชี่ยวชาญด้านการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร สังกัดกองมารตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร และกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร จำนวน 20 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 10 คน ประกอบด้วย

1. เจ้าหน้าที่ศุลกากรสังกัดส่วนบริการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 6 คน

2. เจ้าหน้าที่ศุลกากรสังกัดส่วนบริการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 1 คน

3. เจ้าหน้าศุลกากรและผู้เชี่ยวชาญด้านการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร สังกัดกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรและกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร จำนวน 3 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา จำนวน 3 เดือน ตั้งแต่เดือนมีนาคม – พฤษภาคม 2566

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบเกี่ยวกับองค์ความรู้ด้านการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร ทั้งที่เป็นองค์ความรู้แบบชัดแจ้งและความรู้แบบฝังลึกในตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร

2. ทำให้ทราบถึงแนวทางปฏิบัติหรือหลักเกณฑ์ในการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรของกลุ่มสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรที่เป็นมาตรฐานกลางเดียวกันเพื่อลดข้อพิพาทด้านการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร

3. สามารถนำองค์ความรู้และแนวทางไปพัฒนารูปแบบ วิธีการ และกระบวนการทำงานและจัดการความรู้ภายในองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.6 นิยามเชิงปฏิบัติการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หมายถึง กระบวนการสร้างและรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ผ่านการเผยแพร่ แลกเปลี่ยน ถ่ายโอนความรู้ระหว่างกัน โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือช่วยให้การจัดการความรู้เกิดขึ้นได้ง่ายและสะดวกขึ้น เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาตนเองและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

องค์การแห่งการเรียนรู้ (learning Organization) หมายถึง องค์การที่มีสภาพแวดล้อมของการเรียนรู้ระหว่างบุคคลและกลุ่ม มีการเรียนรู้อย่างเป็นพลวัต การจัดการความรู้และประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จควบคู่ไปกับการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

ความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) หมายถึง ความรู้ที่สามารถรวบรวมและถ่ายทอดได้ผ่านวิธีต่างๆ เช่น การเขียนหรือบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร คู่มือและเอกสารการปฏิบัติงาน หนังสือ เป็นต้น

ความรู้แบบฝังลึกในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) หมายถึง ความรู้ที่ได้จากประสบการณ์และได้รับการฝึกฝนและสั่งสมจนเกิดเป็นความชำนาญ ซึ่งไม่สามารถอธิบายเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้ง่าย

พิกัดศุลกากร หรือ พิกัดศุลกากรระบบฮาร์โมไนซ์ (Harmonized System: HS Code) หมายถึง ระบบการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรสินค้าที่องค์การศุลกากรโลก (World Customs Organization: WCO) กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการจำแนกประเภทสินค้า ซึ่งประกอบด้วย ประเภท ประเภทย่อย รหัสของประเภทย่อยที่เกี่ยวข้อง หมายเหตุของหมวด ของตอน และของประเภทย่อย และหลักเกณฑ์ทั่วไปสำหรับการตีความพิกัดอัตราศุลกากร ในการจำแนกประเภทพิกัดสินค้าจะใช้รหัสตัวเลขสินค้าโดยจำแนกเป็น 1) รหัสตัวเลข 4 หลัก สำหรับจำแนกประเภทพิกัด และ 2) รหัสตัวเลข 5-6 หลัก สำหรับจำแนกประเภทพิกัดย่อย ซึ่งรหัสตัวเลขสินค้าทั้ง 6 หลักนี้คือ “XXXX.XX” หรือเรียกว่า “พิกัดศุลกากรระบบฮาร์โมไนซ์ (HS Code)” จะถูกใช้เพื่อแทนความหมายของสินค้าแต่ละประเภทซึ่งเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก ทั้งนี้ สำหรับประเทศไทยและประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ จะใช้รหัสตัวเลขจำนวน 8 หลัก คือ “XXXX.XX.XX” หรือเรียกว่า “พิกัดศุลกากรฮาร์โมไนซ์อาเซียน (ASEAN Harmonised Tariff Nomenclature: AHTN)” โดย 6 หลักแรกจะเป็นรหัสตัวเลขของ HS Code และหลักที่ 7-8 จะกำหนดขึ้นเพื่อใช้เฉพาะในประเทศอาเซียนเท่านั้น เพื่อให้มีความครอบคลุมและสอดคล้องกับสินค้าภายในภูมิภาคที่มีความหลากหลาย และช่วยให้การจำแนกประเภทสินค้ามีมาตรฐานเดียวกันและเป็นประโยชน์ในการจัดเก็บอากรศุลกากร ข้อมูลสถิติทางการค้าระหว่างประเทศ และการกำหนดมาตรฐานและพิธีการศุลกากรซึ่งสามารถจำแนกประเภทสินค้าต่าง ๆ ได้ออกเป็น 21 หมวด 97 ตอน 5,386 ประเภท

กลุ่มสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์ (Chemical Commodity) หมายถึง สินค้าตามหมวด 6 แห่งพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ.2530 และแก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งว่าด้วยผลิตภัณฑ์ของอุตสาหกรรมทางเคมีหรืออุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกัน ในตอนที่ 28 – 38 ตามระบบการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรระบบฮาร์ไนซ์ โดยมีการกำหนดนิยามไว้ในความของหมายเหตุของหมวด ของตอน และความของประเภทพิกัดศุลกากรตามที่ระบุในพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 และแก้ไขเพิ่มเติม และในคำอธิบายพิกัดศุลกากร (EN) ที่จัดทำขึ้นโดยองค์การศุลกากรโลก (WCO)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

พิธีการทางศุลกากร หมายถึง ขั้นตอนพิธีการศุลกากรที่ผู้นำเข้า – ส่งออกสินค้าต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และประกาศที่กรมศุลกากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนด

อากร (Duty) หมายถึง อากรศุลกากร (ภาษีศุลกากร) ที่จัดเก็บกับของที่นำเข้ามาหรือส่งออกไปนอกราชอาณาจักรตามพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ.2560 และพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ.2530 และแก้ไขเพิ่มเติมพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร รวมถึงอากรที่กฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอากรศุลกากรด้วย

ระบบบริหารความเสี่ยง (Risk Management) .หมายถึง ระบบการบริหารความเสี่ยงในการตรวจปล่อยสินค้าซึ่งใช้การสั่งการตรวจตามเงื่อนไขที่หน่วยงานศุลกากรกำหนดไว้ในระบบ Profile มาจัดกลุ่มใบขนสินค้าออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) ติดเงื่อนไขให้เปิดตรวจ (Red Line) โดยใบขนสินค้าประเภทนี้ผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้าจะต้องได้รับการตรวจสอบพิกัด ราคา และสินค้าให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องให้ครบถ้วนตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องก่อนการตรวจปล่อย และ 2) ยกเว้นการตรวจ (Green Line) โดยใบขนสินค้าประเภทนี้ผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้าสามารถดำเนินการนำสินค้าไปรับบรรทุกขึ้นเรือเพื่อส่งออกได้ทันที

มาตรฐานเออีโอ (Authorized Economic Operator: AEO) หมายถึง องค์กรหรือบริษัทที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายสินค้าโดยได้รับการรับรองจากศุลกากรไทยว่าได้ปฏิบัติตามมาตรฐานขององค์การศุลกากรโลกหรือมาตรฐานอื่นที่เทียบเท่าในการรักษาความปลอดภัยในระบบห่วงโซ่อุปทาน โดยผู้ประกอบการที่ได้รับมาตรฐาน AEO จะได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ จากทางศุลกากร เช่น 1) สิทธิพิเศษด้านการดำเนินพิธีการศุลกากรทั้งการนำเข้า-ส่งออกสินค้า โดยให้ผ่านการตรวจสอบใบขนสินค้าขาออกโดยไม่ต้องตรวจสอบพิธีการ (Green line) 2) ได้รับการงดเว้นการตรวจทางกายภาพเว้นแต่การสุ่มตรวจ 3) สิทธิด้านการคืนอากรและการชดเชยอากรที่รวดเร็วขึ้น 4) สิทธิในการใช้หลักประกันของการเป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐาน AEO แทนการวางหลักประกัน 5) สิทธิพิเศษด้านคดี (ภายใต้เงื่อนไขของกรมศุลกากร) และ 5) สินค้าที่ส่งออกจะได้รับการยอมรับจากศุลกากรต่างประเทศที่จะมีการทำความตกลงยอมรับร่วมกัน (Mutual Recognition Agreement: MRA) (ส่วนมาตรฐานเออีโอ กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร, 2560)

ตัวแทนนำเข้า-ส่งออกสินค้า (Shipping) หมายถึง บริษัทซึ่งเป็นตัวแทนของผู้นำเข้า-ส่งออกในการดำเนินพิธีการศุลกากร ซึ่งทำหน้าที่ในการดำเนินการทางด้านเอกสารและตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากรตามระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเป็นผู้ให้พิกัดศุลกากรสินค้าเพื่อยื่นต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากรในการตรวจปล่อยสินค้าต่อไป ทั้งนี้ ตัวแทนนำเข้า-ส่งออกจะช่วยลดปัญหาและความยุ่งยากที่เป็นสาเหตุของการไม่รู้ระเบียบพิธีการของผู้นำเข้า-ส่งออก

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การจัดการความรู้ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กรมศุลกากร เพื่อลดข้อพิพาทในการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรของกลุ่มสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี โดยการทบทวนวรรณกรรม เอกสาร และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดและแนวทางในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) บริบททั่วไปของกรมศุลกากร
2) การจัดการองค์ความรู้ของกรมศุลกากร
    2.1 การพัฒนาบุคลากรด้วยวิธีการสอนงานและการเป็นพี่เลี้ยง
    2.2 การจัดทำโครงการฝึกอบรมผ่านระบบสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ด้านศุลกากร
    2.3 คู่มือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร
3) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้
    3.1 ความหมายของความรู้
    3.2 ความหมายของการจัดการความรู้
    3.3 ประเภทของความรู้
    3.4 เครื่องมือการจัดการความรู้
4) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้
    4.1 แนวคิดการจัดการความรู้ของ Michael Polanyi และ Ikujiro Nonaka
    4.2 แนวคิดการจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)
    4.3 แนวคิดการจัดการความรู้โมเดลปลาทู
    4.4 แนวคิดการจัดการความรู้ของ Peter M. Senge
5) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6) กรอบแนวคิดการวิจัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

2.1 บริบทั่วไปของกรมศุลกากร

กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่ในการจัดเก็บอากรศุลกากรตามกฎหมายศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอากรศุลกากร และจัดเก็บอากรแทนหน่วยงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีพันธกิจในด้านการอำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ การส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากร การปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร และการจัดเก็บภาษีอากรอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ (กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมศุลกากร, 2566)

วิสัยทัศน์กรมศุลกากร

องค์กรศุลกากรชั้นนำ ที่มุ่งส่งเสริมความยั่งยืนของเศรษฐกิจและความปลอดภัยของสังคมด้วยนวัตกรรมและบริการที่เป็นเลิศ

พันธกิจกรมศุลกากร

1. อำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ
2. ส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ
3. เพิ่มขีดความสามารถในการปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร
4. จัดเก็บภาษีอากรอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์กรมศุลกากร

1. พัฒนากระบวนงานทางศุลกากรเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้าและระบบโลจิสติกส์ มีเป้าประสงค์ เพื่อให้บริการศุลกากรมีความสะดวก รวดเร็ว และทันสมัย ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงการค้าโลก

2. พัฒนามาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจและเชื่อมโยงการค้าโลก มีเป้าประสงค์ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและความยั่งยืนทางเศรษฐกิจของประเทศ

3. พัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากรให้มีประสิทธิภาพและเชื่อมโยงกัน มีเป้าประสงค์ เพื่อให้การตรวจสอบและควบคุมทางศุลกากรมีประสิทธิภาพและสร้างสังคมปลอดภัย

4. เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีอากรโดยยึดหลักธรรมาภิบาล มีเป้าประสงค์ เพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปตามเป้าหมาย ถูกต้อง และเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีอากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

5. พัฒนาสมรรถนะบุคลากร นวัตกรรม และการบริหารจัดการองค์กรสู่ยุคดิจิทัล มีเป้าประสงค์ เพื่อให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ คุณธรรม และคุณภาพชีวิตที่ดี องค์กรมีคุณภาพ สามารถขับเคลื่อนกรมศุลกากรให้บรรลุเป้าหมาย

ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง (สทบ.) เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง โดยมีภารกิจในการอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศ การให้บริการด้านพิธีการ การจัดเก็บภาษีและการควบคุมทางศุลกากร โดยถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อรองรับการให้บริการด้านพิธีการศุลกากร และการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศสำหรับท่าเรือน้ำลึกอันดับหนึ่งของประเทศ โดยมีเป้าหมายเพื่อแบ่งเบาและลดความแออัดของท่าเรือกรุงเทพ นอกจากนี้ยังเป็นท่าเรือที่มีความพร้อมและสามารถรองรับการเจริญเติบโตและการขยายตัวทางเศรษฐกิจได้เป็นอย่างดี และเนื่องจากท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในทำเลที่ตั้งที่มีความพร้อม มีศักยภาพในการเป็นศูนย์กลางของระบบโลจิสติกส์และการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ ซึ่งได้ถูกยกระดับขึ้นจากเดิมที่เป็นด่านศุลกากรแหลมฉบังเป็นสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 จนถึงปัจจุบัน เพื่อรองรับการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจที่ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว (สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง, 2566)

(กฎกระทรวง เรื่อง แบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2562) ได้ระบุให้สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังมีหน้าที่และอำนาจในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากรและรายได้อื่นสำหรับสินค้านำเข้าและส่งออก สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดน และของติดตัวผู้โดยสารที่นำเข้ามาในหรือนำออกไปนอกราชอาณาจักร การคืนอากรที่มิใช่กรณีตามมาตรา 29 และมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 รวมทั้งการควบคุมและตรวจสอบสินค้านำเข้าและส่งออก สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดน และของติดตัวผู้โดยสารที่นำเข้ามาในหรือนำออกไปนอกราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. ดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร เขตประกอบการเสรีตามกฎหมายว่าด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

3. สืบสวนและปราบปรามการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการเกี่ยวกับการทบทวนเอกสารต่างๆ หลังผ่านพิธีการศุลกากร

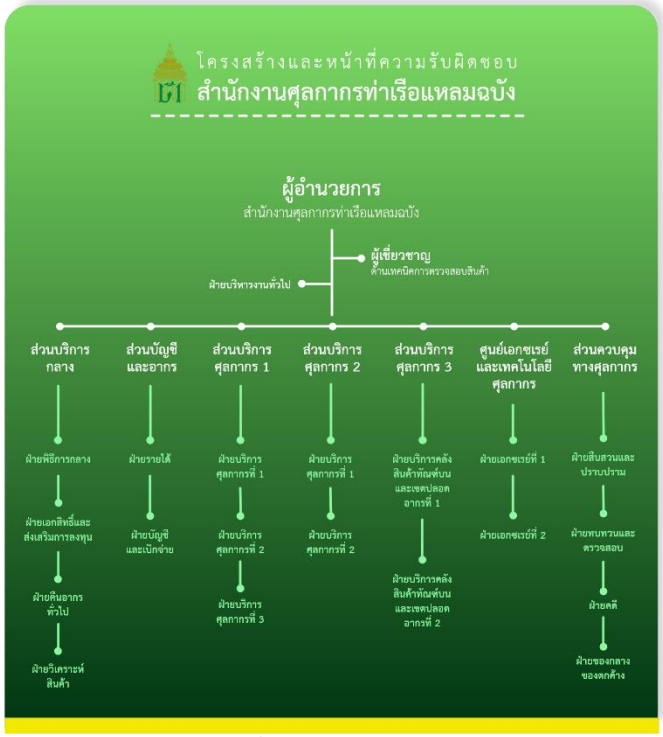
4. ตรวจสอบบันทึก บัญชี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการนำของเข้าหรือส่งของออก ณ ที่ทำการของผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก หรือผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อปราบปรามการฉ้อฉลทางการค้าภายในขอบเขตหน้าที่และอำนาจ

5. ดำเนินการเกี่ยวกับคดีทางศุลกากร ของกลาง และของตกค้างที่อยู่ในความรับผิดชอบ

6. วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับการนำเข้าและส่งออกซึ่งสินค้า รวมทั้งจัดทำการประเมินผล พัฒนา และปรับปรุงฐานข้อมูลด้านศุลกากรเพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยง

7. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบ



ภาพที่ 1 แผนผังโครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ข้อมูลพื้นฐานของกองพิกัดอัตราศุลกากร

กฎกระทรวง เรื่อง แบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. *2562* (2562) ได้ระบุให้กองพิกัดอัตราศุลกากรมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำพิกัดศุลกากร และการกำหนดและพัฒนามาตรฐานการวินิจฉัยพิกัดศุลกากร เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลภายใต้ระบบฮาร์โมไนซ์ และตามพันธกรณีระหว่างประเทศ รวมทั้งเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร

2. พัฒนาระบบฐานพิกัดศุลกากรและบริหารฐานข้อมูลให้ทันสมัย

3. ศึกษาวิเคราะห์และเสนอแนะเกี่ยวกับการนำข้อแนะนำขององค์การศุลกากรโลกที่เกี่ยวข้องกับระบบฮาร์โมไนซ์มาใช้ รวมทั้งประสานงานกับองค์การศุลกากรโลกและองค์การระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้อง ในส่วนที่เกี่ยวกับพิกัดอัตราศุลกากรและกฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า

4. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานหลักเกณฑ์การยกเว้นอากร และพิจารณายกเว้นอากรสำหรับของตามภาค 4 แห่งพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530

5.) พิจารณาจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากรที่มีการโต้แย้งในการนำของเข้าหรือส่งของออกหรือมีการขอหารือพิกัดอัตราศุลกากร

6. พิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์การประเมินอากร ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับพิกัดอัตราศุลกากรและกฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการอุทธรณ์

7. ดำเนินการเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างอัตราอากร

8. กำหนดมาตรฐานวิธีวิเคราะห์สินค้า และเป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลด้านวิเคราะห์สินค้าและข้อมูลเกี่ยวกับของต้องห้ามและของต้องกำกัดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเผยแพร่และสนับสนุนข้อมูลและความรู้ด้านการวิเคราะห์สินค้า

9. ดำเนินการพิจารณาปัญหาเกี่ยวกับกฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า และตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความถูกต้องของใบรับรองถิ่นกำเนิดสินค้า

10. ดำเนินการเกี่ยวกับการออกหลักเกณฑ์ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศที่เกี่ยวกับพิกัดอัตราศุลกากรและกฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า

11. ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการจำแนกพิกัดศุลกากรและสิทธิการยกเว้นอากรตามภาค 4 แห่งพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 และการวิเคราะห์สินค้า

12. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยแบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญออกเป็น 3 กลุ่มตามลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและเป็นผู้ที่มีประสบการณ์โดยตรงเกี่ยวกับเรื่องที่กำลังศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 1) เจ้าหน้าที่ศุลกากรสังกัดส่วนบริการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง 2) เจ้าหน้าที่ศุลกากรสังกัดส่วนควบคุมทางศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือ และ 3) เจ้าหน้าที่และผู้เชี่ยวชาญด้านพิกัดอัตราศุลกากรสังกัดกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรและกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร

1 เจ้าหน้าที่ศุลกากรสังกัดส่วนบริการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 6 คน

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธรการศุลกากร การจัดเก็บภาษีและรายได้อื่น รวมทั้งการควบคุมและตรวจสอบสินค้าสำหรับสินค้านำเข้าและส่งออก สินค้าถ่ายลำ หรือผ่านแดน ซึ่งนำผ่านเข้ามาในหรือส่งออกไปนอกราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. เจ้าหน้าที่ศุลกากรสังกัดส่วนควบคุมทางศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 1 คน

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ดำเนินการเกี่ยวกับการทบทวนข้อมูลการผ่านพิธีการศุลกากร โดยการตรวจสอบบันทึก บัญชี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าหรือส่งออกเพื่อให้ผู้นำเข้า-ส่งออก มาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงเป็นหนังสือ หรือส่งบัญชีเอกสาร หลักฐาน หรือข้อมูลอื่นที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย (Post Audit) พร้อมทั้งวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกสินค้า

3. ผู้เชี่ยวชาญด้านพิกัดอัตราศุลกากร สังกัดกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรและกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร จำนวน 3 คน

3.1 ที่ปรึกษาคณะกรรมการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร โดยปฏิบัติหน้าที่ในการให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรให้กับคณะกรรมการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร ของกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรและกองนโยบายพิกัดอัตราศุลกากร โดยเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญโดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรสินค้ากลุ่มเคมีภัณฑ์

3.2 ผู้เชี่ยวด้านมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร โดยที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรของคณะอนุกรรมการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร ของกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร

3.3 เจ้าหน้าที่ศุลกากร สังกัดกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร โดยปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอุทธรณ์การประเมินอากรจากปัญหาข้อพิพาทด้านพิกัดอัตราศุลกากรของสินค้าเคมีภัณฑ์โดยเฉพาะ

กระบวนการปฏิบัติพิธีการตรวจปล่อยสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์

คู่มือการตรวจปล่อนสินค้าเคมีภัณฑ์ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังระบุให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติพิธีการตรวจปล่อยสินค้าเคมีภัณฑ์ ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สังกัดส่วนบริการศุลกากรหรือเรียกสั้นๆ ว่า นายตรวจท่า จะต้องดำเนินการตรวจสอบเอกสารการนำเข้าที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน ซึ่งในขั้นตอนของการพิจารณาพิกัดของสินค้านั้นหากสามารถจำแนกพิกัดของสินค้าได้นายตรวจท่าจะต้องดำเนินการตรวจสอบว่าพิกัดศุลกากรของสินค้าที่ผู้นำแสดงเข้ามานั้นถูกต้องหรือไม่ หรือสินค้า

ต้องมีใบอนุญาตจากหน่วยงานควบคุมหรือไม่ ซึ่งหากไม่มีกรณีสงสัยในสภาพข้อเท็จจริงของสินค้าให้นายตรวจท่าสามารถตรวจปล่อยได้ แต่กรณีที่ไม่สามารถจำแนกพิกัดของสินค้าได้ เมื่อได้มีการพิจารณาข้อมูลเอกสารของสินค้าในเบื้องต้นแล้ว ให้ดำเนินการชักตัวอย่างสินค้าส่งให้กับฝ่ายวิเคราะห์สินค้าซึ่งเป็นนักวิทยาศาสตร์เพื่อวิเคราะห์ผลการจำแนกพิกัดสินค้าต่อไป (คณะทำงานจัดทำคู่มือการตรวจปล่อยสินค้าของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง, 2565) อย่างไรก็ดี ฝ่ายวิเคราะห์สินค้าเป็นเพียงผู้สนับสนุนข้อมูลในการจำแนกพิกัดเท่านั้นมิได้มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจปล่อย ซึ่งเมื่อได้ผลการวิเคราะห์สินค้าแล้วนายตรวจท่าจะนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ประกอบการพิจารณาจำแนกพิกัดเพื่อตรวจปล่อยสินค้าต่อไป ซึ่งหากผู้นำเข้าไม่เห็นด้วยกับผลการพิจารณาของเจ้าหน้าสามารถสารถยื่นเรื่องต่อคณะกรรมการพิจารณาปัญหาพิกัดศุลกากรประจำท่าเรือนั้นๆ ได้ และหากคณะกรรมการฯ พิจารณาแล้วยังไม่เห็นด้วย ผู้นำเข้าสามารถยื่นเรื่องอุทธรณ์เสนอต่อคณะกรรมการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรของส่วนกลางได้ ซึ่งผลการพิจารณาของคณะกรรมการอุทธรณ์พิกัดฯ ถือเป็นที่สิ้นสุดในชั้นศุลกากร ในกรณีที่ผู้นำเข้ายังไม่เห็นด้วยสามารถยื่นเรื่องอุทธรณ์ต่อชั้นศาลได้ต่อไป

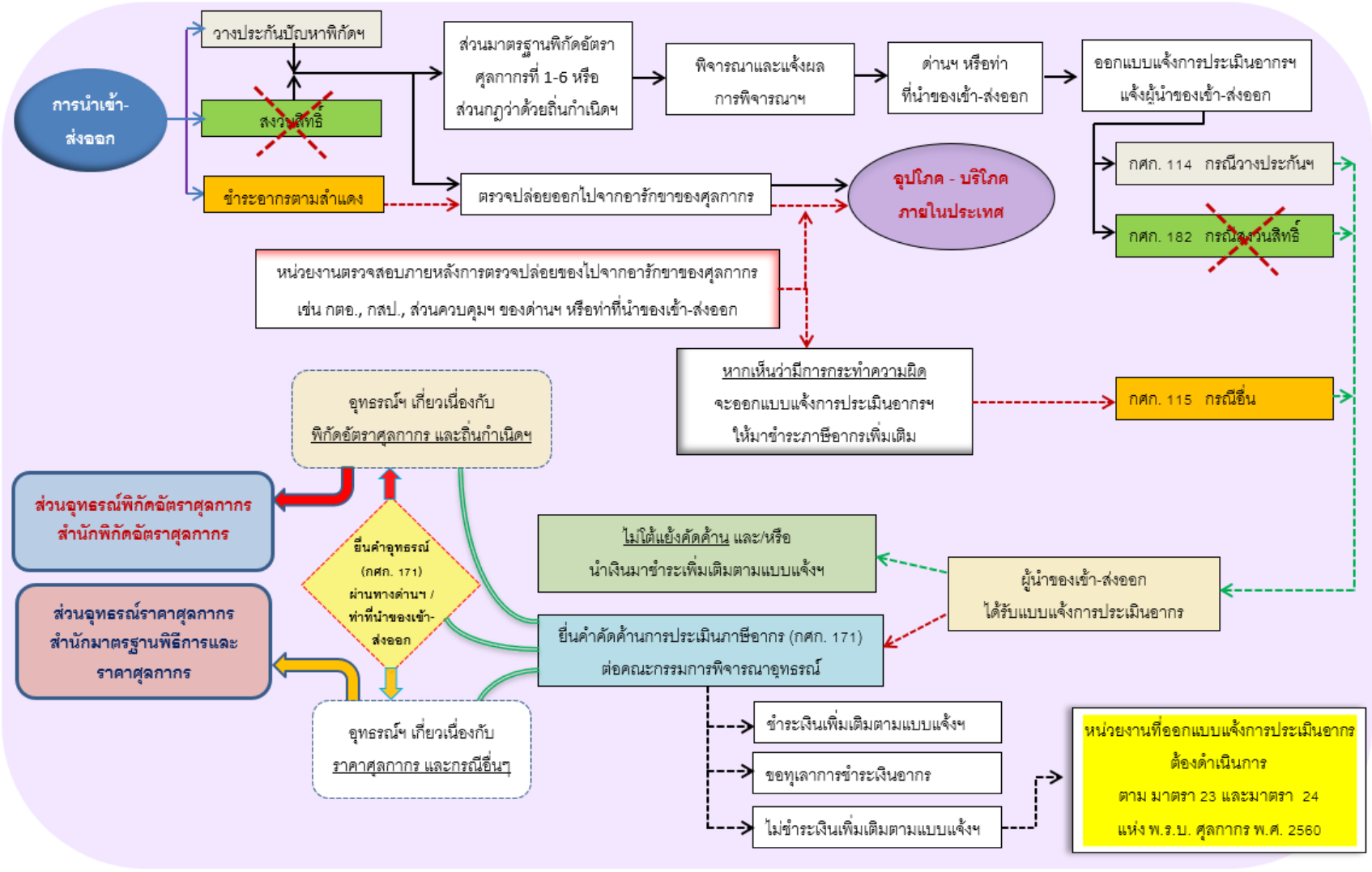
หลักการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร

การจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรนั้นเป็นเรื่องที่ยากและมีความซับซ้อนซึ่งต้องอาศัยองค์ความรู้ด้านการจำแนกประเภทพิกัดเป็นอย่างดี ปัญหากรณีพิพาทที่เกิดจากการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรที่แตกต่างกันนั้นมักเกิดขึ้นมาจากการตีความพิกัดศุลกากรที่แตกต่างกันหรือมีมุมมองที่แตกต่างกันระหว่างเจ้าหน้าที่ศุลกากรและผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออกหรือผู้มีส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ได้ระบุหลักการจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากรโดยในการตีความพิกัดศุลกากรนั้นให้ยึดตามหลักเกณฑ์การตีความพิกัดอัตราศุลกากรในภาค 1 ท้ายพระราชกำหนดนี้ประกอบกับคำอธิบายพิกัดศุลกากร (Explanatory Note: EN) ที่จัดทำขึ้นโดยองค์การศุลกากรโลก เพื่อให้การจำแนกประเภทพิกัดถูกต้องและเหมาะสมที่สุด อย่างไรก็ตามจากเทคโนโลยีหรือกระบวนการผลิตของสินค้าที่มีความซับซ้อนมากขึ้นเรื่อยๆ ย่อมเป็นการยากที่จะจำแนกพิกัดศุลกากรที่ถูกต้องได้แม้จะมีหลักเกณฑ์การตีความพิกัดเป็นเครื่องมือในการพิจารณาแล้วก็ตาม ยกตัวอย่างเช่น สินค้าที่เป็นสารลดแรงตึงผิวที่เป็นเวทติ้งเอเจนต์ (Wetting agents) ที่ใช้ในการผลิตสารฆ่าวัชพืชตามประเภท 3402.41 ชนิดที่เป็นแคตไอออนิก (Cationic) หรือเป็นสารตัวเดี่ยวอัตราอากรจะเท่ากับร้อยละ 0 แต่ถ้าเป็นชนิดอื่นๆ อัตราอากรจะเท่ากับร้อยละ 5 ซึ่งในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าศุลกากรไม่สามารถตรวจสอบได้โดยตาเปล่าหรือตรวจสอบทางกายภาพได้และเจ้าหน้าที่แต่ละคนไม่ได้มีเชี่ยวชาญด้านเคมีภัณฑ์โดยตรง จึงยากต่อการจำแนกประเภทพิกัดได้อย่างชัดเจน จึงต้องมีการปรึกษาหรือการชักตัวอย่างสินค้าเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญในฝ่ายวิเคราะห์สินค้าซึ่งเป็น

นักวิทยาศาสตร์นำไปวิเคราะห์องค์ประกอบทางเคมีของสินค้าต่อไป ซึ่งองค์ประกอบทางเคมีที่แตกต่างกันเพียงเล็กน้อยก็ส่งผลต่ออัตราอากรที่ผู้นำเข้าจะต้องชำระแตกต่างกันออกไปด้วย

โดยกรณีที่เจ้าหน้าที่ศุลกากรและผู้นำเข้ามีความเห็นไม่สอดคล้องกันเกี่ยวกับการจำแนกพิกัด ผู้นำเข้าสามารถยื่นเรื่องเข้าสู่การพิจารณาปัญหาพิกัดศุลกากได้ โดยจำแนกออกเป็น 2 กรณี คือ กรณีข้อพิพาทการโต้แย้งพิกัดก่อนการตรวจปล่อยระหว่างนายตรวจท่าและผู้ประกอบการนำเข้า และกรณีพิพาทการโต้แย้งพิกัดภายหลังการตรวจปล่อย (Post Audit) ระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายทบทวนและตรวจสอบสังกัดส่วนควบคุมทางศุลกากรและผู้ประกอบการนำเข้า โดยขั้นตอน/กระบวนการในการพิจารณา สามารถสรุปได้ตามแผนผังดังต่อไปนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรและการอุทธรณ์การประเมินอากร

2.2 การจัดการความรู้ของกรมศุลกากร (Customs Knowledge Management)

กรมศุลกากรได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ สมรรถนะและทักษะในการฏิบัติงาน เพื่อขับเคลื่อนภารกิจของกรมศุลกากรให้บรรลุเป้าหมาย ตลอดจนขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศภายใต้บริบทความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยได้กำหนดแผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) ของกรมศุลกากร และแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมศุลกากร (พ.ศ. 2564 – 2566) โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร การบริหารจัดการองค์กร โดยดำเนินการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งองค์ความรู้ด้านศุลกากรและองค์ความรู้ ทักษะ และสมรรถนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในงานศุลกากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และมีความรู้ความเข้าใจในกฎและระเบียบที่เกี่ยวข้องด้วย นอกจากนี้ยังส่งเสริมการพัฒนาด้านทักษะดิจิทัลที่จำเป็นให้แก่บุคลการ เพื่อให้บุคลากรสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เสริมสร้างการปฏิบัติงานให้สะดวกรวดเร็ว ซึ่งการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานดังกล่าว จะสามารถช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยได้นำรูปแบบการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีความหลากหลายมาใช้ในการพัฒนาบุคลากร ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ที่มุ่งเน้นการเรียนรู้และการพัฒนาในขณะปฏิบัติงาน (On the Job Training) การศึกษาด้วยตนเอง (Self-Learning) และการพัฒนาบุคลากรด้วยวิธีการสอนงานและการเป็นพี่เลี้ยง (Coaching & Mentoring) โดยส่งเสริมให้หน่วยงานดำเนินการพัฒนาบุคลากรภายในหน่วยงานให้สอดคล้องกับภารกิจและความจำเป็นตามบริบทที่แตกต่างกันไปตามลักษณะและรูปแบบการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน (กรมศุลกากร กองบริหารทรัพยากรบุคคล 2566) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

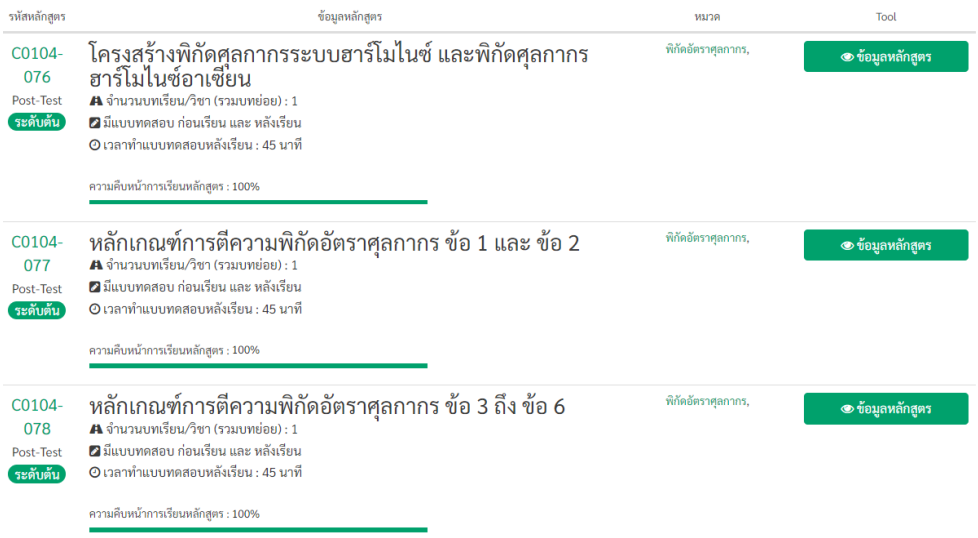
การพัฒนาบุคลากรด้วยวิธีการสอนงานและการเป็นพี่เลี้ยง (Coaching & Mentoring)

แผนพัฒนาบุคลากรของกรมศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาบุคลากรด้วยวิธีการสอนงานและการเป็นพี่เลี้ยง (Coaching & Mentoring) ขึ้น เพื่อให้การพัฒนาบุคลากรของกรมศุลกากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิพล สามารถเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน โดยส่งเสริมให้เกิดการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนองค์ความรู้และประสบการณ์การทำงานระหว่างกันอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง รวมทั้งการให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานระหว่างข้าราชการหรือบุคลากรที่ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับข้าราชการบรรจุใหม่ (New-Entry) หรือข้าราชการรับโอนหรือข้าราชการที่ได้รับการโยกย้ายตำแหน่งงานจากนโยบายการหมุนเวียนงานของกรมศุลกากร โดยให้

หน่วยงานแต่ละส่วนกำหนดรูปแบบและแนวการดำเนินการภายในองค์กรของตนเองเพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจและความจำเป็นตามบริบทที่แตกต่างกันไปของหน่วยงาน (กรมศุลกากร, 2563)

การจัดทำโครงการฝึกอบรมผ่านระบบสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ด้านศุลกากร (Customs Professional e-Learning Platform)

โครงการฝึกอบรมผ่านระบบสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ด้านศุลกากร (Customs Professional e-Learning Platform) เป็นโครงการที่จัดทำขึ้นตามแผนยุทธศาสตร์กรมศุลกากรระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 - 2564) ในยุทธศาสตร์ที่ 5 : พัฒนาสมรรถนะบุคลากรและการบริหารจัดการองค์กร โดยมีเป้าประสงค์เพื่อเป็นสื่อกลางสำหรับบุคลากรของกรมศุลกากรในการศึกษาเรียนรู้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานศุลกากร ซึ่งถูกจัดเก็บบนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว จากอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อระบบอินเตอร์เน็ต ซึ่งช่วยลดข้อจำกัดในการพัฒนาบุคลากรทั้งด้านเวลาและสถานที่ ซึ่งระบบดังกล่าวจะรวบรวมข้อมูลและองค์ความรู้ที่สำคัญทางด้านศุลกากรต่างๆ ได้แก่ ความรู้ด้านพิกัดอัตราศุลกากร ด้านกฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า ด้านราคาศุลกากร ด้านกฎหมายและระเบียบศุลกากร ด้านพิธีการศุลกากร และด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ทั้งในระดับต้นและระดับกลาง เพื่อให้บุคลากรของกรมศุลกากรสามารถเข้าศึกษาเรียนรู้ได้ตลอดเวลา นอกเหนือจากการฝึกอบรมหรือการเรียนรู้ในขณะปฏิบัติงาน (กรมศุลกากร, 2564)

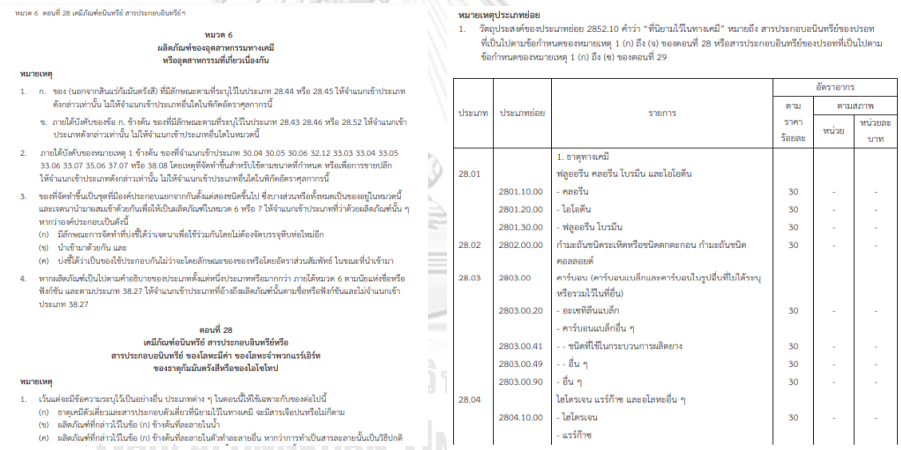


ภาพที่ 3 User Interface Customs Professional e-Learning

คู่มือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร

คู่มือและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรซึ่งเป็นความรู้แบบชัดแจ้งโดยมีการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานสามารถค้นหาความรู้และสืบค้นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาจำแนกพิกัดศุลกากรหรือตรวจปล่อยสินค้าสามารถได้ประกอบด้วย

1. พระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2564 (ฉบับปัจจุบัน) เป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากรโดยการนำเอาโครงสร้างพิกัดศุลกากรระบบฮาร์โมไนซ์มาใช้ ซึ่งประกอบไปด้วย ภาค 1 หลักเกณฑ์การตีความพิกัดอัตราศุลกากร (General Interpretative Rules: GIRs) ภาค 2 พิกัดอัตราอากรขาเข้า ภาค 3 พิกัดอัตราอากรขาออก และภาค 4 ของที่ได้รับการยกเว้นอากรตามพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร รวมถึงข้อกำหนดทั่วไปและรหัสสถิติสินค้า โดยในการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรจะนำส่วนของภาค 1 และ 2 มาใช้ประกอบการพิจารณา ซึ่งสามารถสืบค้นได้ผ่านเว็บไซต์กรมศุลกากรและ Web portal กรมศุลกากร



หมวด 6 ตอนที่ 28 เคมีภัณฑ์อนินทรีย์ สารประกอบอินทรีย์ฯ

หมวด 6
ผลิตภัณฑ์ของอุตสาหกรรมทางเคมี
หรืออุตสาหกรรมที่เกี่ยวเนื่องกัน

หมายเหตุ

1. ก. ของ (นอกจากสินแร่ภัณฑ์ลิ) ที่มีลักษณะตามที่ระบุไว้ในประเภท 28.44 หรือ 28.45 ให้จำแนกเข้าประเภทดังกล่าวเท่านั้น ไม่ให้จำแนกเข้าประเภทอื่นในพิกัดอัตราศุลกากรนี้
   ข. ภายใต้บังคับของข้อ ก. ข้างต้น ของที่มีลักษณะตามที่ระบุไว้ในประเภท 28.43 28.46 หรือ 28.52 ให้จำแนกเข้าประเภทดังกล่าวเท่านั้น ไม่ให้จำแนกเข้าประเภทอื่นในหมวดนี้
2. ภายใต้บังคับของหมายเหตุ 1 ข้างต้น ของที่จำแนกเข้าประเภท 30.04 30.05 30.06 32.12 33.03 33.04 33.05 33.06 33.07 35.06 37.07 หรือ 38.08 โดยเหตุที่จัดทำขึ้นสำหรับใช้ตามขนาดที่กำหนด หรือเพื่อการขายปลีก ให้จำแนกเข้าประเภทดังกล่าวเท่านั้น ไม่ให้จำแนกเข้าประเภทอื่นในพิกัดอัตราศุลกากรนี้
3. ของที่จัดทำขึ้นเป็นชุดที่มีองค์ประกอบแยกจากกันตั้งแต่สองชนิดขึ้นไป ซึ่งบางส่วนหรือทั้งหมดเป็นของอยู่ในหมวดนี้ และจะตนำมาผสมเข้าด้วยกันเพื่อให้เป็นผลิตภัณฑ์ในหมวด 6 หรือ 7 ให้จำแนกเข้าประเภทที่ว่าด้วยผลิตภัณฑ์นั้น ๆ หากว่าองค์ประกอบเป็นดังนี้
   (ก) มีลักษณะการจัดทำที่บ่งชี้ได้ว่าเหมาะเพื่อใช้ร่วมกันโดยไม่ต้องจัดบรรจุที่ห่อใหม่อีก
   (ข) นำเข้ามาด้วยกัน และ
   (ค) บ่งชี้ได้ว่าเป็นของใช้ประกอบกันในไม่ว่าจะโดยลักษณะของของหรือโดยอัตราส่วนสัมพัทธ์ ในขณะที่นำเข้ามา
4. หากผลิตภัณฑ์เป็นไปตามคำอธิบายของประเภทตั้งแต่หนึ่งประเภทที่รวมกว่า ภายใต้หมวด 6 ตามบัยแห่งชื่อหรือฟังก์ชัน และตามประเภท 38.27 ให้จำแนกเข้าประเภทที่อ้างถึงผลิตภัณฑ์นั้นตามชื่อหรือฟังก์ชันและไม่จำแนกเข้าประเภท 38.27

ตอนที่ 28
เคมีภัณฑ์อนินทรีย์ สารประกอบอินทรีย์หรือ
สารประกอบอนินทรีย์ ของโลหะมีค่า ของโลหะจำพวกแรร์เอิร์ท
ของธาตุกัมมันตรังสีหรือของไอโซโทป

หมายเหตุ

1. เว้นแต่จะมีข้อความระบุไว้เป็นอย่างอื่น ประเภทต่าง ๆ ในตอนนี้ให้จัดเฉพาะกับของต่อไปนี้
   (ก) ธาตุเคมีดัดเดี่ยวและสารประกอบตัวเดียวที่มีขายไว้ในทางเคมี จะมีสารเจือปนหรือไม่ก็ตาม
   (ข) ผลิตภัณฑ์ที่กล่าวไว้ในข้อ (ก) ข้างต้นที่ละลายในน้ำ
   (ค) ผลิตภัณฑ์ที่กล่าวไว้ในข้อ (ก) ข้างต้นที่ละลายในตัวทำละลายอื่น หากว่าการทำเป็นสารละลายนั้นเป็นวิธีปกติ

หมายเหตุประเภทย่อย

1. วัตถุประสงค์ของประเภทย่อย 2852.10 คำว่า "ที่มีขายไว้ในทางเคมี" หมายถึง สารประกอบอนินทรีย์ของปรอทที่เป็นไปตามข้อกำหนดของหมายเหตุ 1 (ก) ถึง (จ) ของตอนที่ 28 หรือสารประกอบอินทรีย์ของปรอทที่เป็นไปตามข้อกำหนดของหมายเหตุ 1 (ก) ถึง (ช) ของตอนที่ 29

ประเภท	ประเภทย่อย	รายการ	อัตราอากร		
			ตาม	ตามสภาพ	
			ราคา ร้อยละ	หน่วย	หน่วยละ บาท
		1. ธาตุทางเคมี			
28.01		ฟลูออรีน คลอรีน โบรมีน และไอโอดีน			
	2801.10.00	- คลอรีน	30	-	-
	2801.20.00	- ไอโอดีน	30	-	-
	2801.30.00	- ฟลูออรีน โบรมีน	30	-	-
28.02	2802.00.00	กำมะถันชนิดระเหิดหรือชนิดตกตะกอน กำมะถันชนิดคอลลอยด์	30	-	-
28.03	2803.00	คาร์บอน (คาร์บอนแบล็กและคาร์บอนในรูปอื่นที่ไม่ได้ระบุหรือรวมไว้ในที่อื่น)			
	2803.00.20	- อะเซทิลีนแบล็ก	30	-	-
		- คาร์บอนแบล็กอื่น ๆ			
	2803.00.41	- - ชนิดที่ใช้ในกระบวนการผลิตยาง	30	-	-
	2803.00.49	- - อื่น ๆ	30	-	-
	2803.00.90	- อื่น ๆ	30	-	-
28.04		ไฮโดรเจน แร่ก๊าซ และอโลหะอื่น ๆ			
	2804.10.00	- ไฮโดรเจน	30	-	-
		- แร่ก๊าซ			

ภาพที่ 4 บัญชีท้ายพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2564
ภาค 2 พิกัดอัตราอากรขาเข้า หมวด 6 ผลิตภัณฑ์ของอุตสาหกรรมเคมีหรืออุตสาหกรรมที่เกี่ยวเนื่องกัน

2. หนังสือพิกัดอัตราศุลกากร เป็นคู่มือเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อความสะดวกในการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรของเจ้าหน้าศุลกากร โดยมีเนื้อหาประกอบด้วย 1) หลักเกณฑ์การตีความพิกัดอัตราศุลกากร 2) พิกัดศุลกากรสินค้า (ประเภท ประเภทย่อย รหัสย่อย) 3) รายการสินค้าภาคภาษาอังกฤษ (อ้างอิงจากพิกัดศุลกากรระบบฮาร์โมไนซ์ (HS Code) และ พิกัดศุลกากรฮาร์โมไนซ์อาเซียน (AHTN)) 4) รายการสินค้าภาคภาษาไทย (อ้างอิงจากพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2564) และ 5) อัตราอากร โดยจัดทำขึ้นในรูปแบบของหนังสือแจกจ่ายให้กับ

หน่วยงานของกรมศุลกากรที่ประจำอยู่ในสำนัก/ด่าน/ท่า/ที่/สนามบินต่างๆ และจัดจำหน่ายให้แก่บุคคลภายนอกด้วย

ประเภท/ประเภทย่อย	รหัสสถิติ	รหัสย่อย	รายการ	Description	หน่วย (อัตราตามสภาพ)	อัตราอากร		ลดลงเหลือ	
						ตามราคา (%)	ตามสภาพหน่วยละ (บาท)	ตามราคา (%)	ตามสภาพหน่วยละ (บาท)
38.22			รีเอเจนต์ที่มีวัตถุรองรับหรือรีเอเจนต์ปรุงแต่งแล้ว จะมีวัตถุรองรับหรือไม่ก็ตาม สำหรับใช้ในการวินิจฉัยหรือใช้ตามห้องปฏิบัติการ จะจัดทำขึ้นในลักษณะเป็นชุดหรือไม่ก็ตาม นอกจากของตามประเภท 30.06 วัตถุอ้างอิงที่รับรองแล้ว - รีเอเจนต์ที่มีวัตถุรองรับหรือรีเอเจนต์ปรุงแต่งแล้ว จะมีวัตถุรองรับหรือไม่ก็ตาม สำหรับใช้ในการวินิจฉัย หรือใช้ตามห้องปฏิบัติการ จะจัดทำขึ้นในลักษณะเป็นชุดหรือไม่ก็ตาม	Diagnostic or laboratory reagents on a backing, prepared diagnostic or laboratory reagents whether or not on a backing, whether or not put up in the form of kits, other than those of heading 30.06; certified reference materials. - Diagnostic or laboratory reagents on a backing, prepared diagnostic or laboratory reagents whether or not on a backing, whether or not put up in the form of kits :					
3822.11.00	000/KGM	00	- - สำหรับมาลาเรีย	- - For malaria	-	30	-	ยกเว้นอากร	
3822.12.00	000/KGM		- - สำหรับซิกาและโรคอื่น ๆ ที่แพร่โดยยุงของตระกูลยุงลาย (เอดีส์)	- - For Zika and other diseases transmitted by mosquitoes of the genus *Aedes*					
		01	- - เฉพาะผลิตภัณฑ์ภูมิคุ้มกันวิทยา	- - For immunological products	-	30	-	ยกเว้นอากร	
		29	- - อื่น ๆ	- - Other	-	30	-	3	-
3822.13.00	000/KGM	00	- - สำหรับการตรวจกลุ่มเลือด	- - For blood-grouping	-	30	-	10	-
3822.19.00	000/KGM		- - อื่น ๆ	- - Other					
		01	- - เฉพาะผลิตภัณฑ์ภูมิคุ้มกันวิทยา	- - For immunological products	-	30	-	ยกเว้นอากร	
		29	- - อื่น ๆ	- - Other	-	30	-	3	-

ภาพที่ 5 ภาพที่ 5 หนังสือพิกัดอัตราศุลกากร ฉบับปี 2565

3. หลักเกณฑ์การตีความพิกัดอัตราศุลกากร (General Interpretative Rules: GIRs) หมายถึง หลักเกณฑ์การตีความพิกัดอัตราศุลกากรในภาค 1 แห่งพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ซึ่งใช้เป็นหลักเกณฑ์สำหรับการจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากรสินค้าเพื่อให้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งถูกกำหนดขึ้นโดยคณะกรรมการระบบฮาร์โมไนซ์ (Harmonized System Committee: HSC) ขององค์การศุลกากรโลก (World Customs Organization, 2022b) ประกอบด้วย 6 หลักเกณฑ์ ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญของแต่ละหลักเกณฑ์ได้ดังนี้

หลักเกณฑ์ข้อ 1 การจำแนกประเภทพิกัดให้จำแนกตามความของประเภทนั้นๆ ตามหมายเหตุของหมวดหรือของตอนที่เกี่ยวข้อง ถ้าประเภทหรือหมายเหตุดังกล่าวไม่ได้ระบุไว้เป็นอย่างอื่น โดยชื่อของหมวด ตอน และตอนย่อยนั้นกำหนดขึ้นเพื่อความสะดวกในการอ้างอิงเท่านั้น

หลักเกณฑ์ข้อ 2

(ก) ประเภทที่ระบุถึงของใดให้หมายรวมถึงของนั้นที่ยังไม่ครบสมบูรณ์หรือยังไม่สำเร็จ หากว่าในขณะนำเข้ามีลักษณะอันเป็นสาระสำคัญของของที่ครบสมบูรณ์หรือสำเร็จแล้ว และให้หมายรวมถึงของที่ครบสมบูรณ์หรือสำเร็จแล้ว ที่นำเข้ามาโดยถอดแยกออกจากกันหรือยังไม่ได้ประกอบเข้าด้วยกัน

โดยของดังกล่าวสามารถนำเข้ามาแยกต่างหากจากกันได้ โดยจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่อธิบดีกรมศุลกากรกำหนด

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

(ข) ประเภทที่ระบุถึงวัตถุหรือสารใด ให้หมายรวมถึงของผสมหรือของรวมที่มีวัตถุหรือสารนั้นรวมอยู่กับวัตถุหรือสารอื่น ความที่ระบุถึงของที่ทำด้วยวัตถุหรือสารใดให้หมายรวมถึงของที่ประกอบด้วยวัตถุหรือสารนั้น ล้วนๆ หรือเพียงบางส่วน การจำแนกประเภทของของที่ประกอบด้วยวัตถุหรือสารมากกว่าหนึ่งชนิดขึ้นไป ให้จำแนกตามหลักเกณฑ์ข้อ 3

หลักเกณฑ์ข้อ 3 ของที่สามารถจำแนกได้ตั้งแต่ 2 ประเภทขึ้นไปตามหลักเกณฑ์ข้อ 2 (ข) ให้จำแนกประเภทโดยถือหลักเกณฑ์ดังนี้

(ก) ถ้าประเภทหนึ่งระบุลักษณะของของไว้โดยเฉพาะและประเภทอื่นระบุไว้อย่างกว้างๆ ให้จัดของนั้นเข้าประเภทที่ระบุไว้โดยเฉพาะ

(ข) ของผสม ของรวม ที่ประกอบด้วยวัตถุต่างชนิดกันหรือทำขึ้นจากองค์ประกอบต่างกัน และของที่จัดทำขึ้นเป็นชุดเพื่อการขายปลีก ซึ่งไม่สามารถแนกประเภทตามหลักเกณฑ์ข้อ 3 (ก) ได้ ให้จำแนกประเภทโดยยึดจากองค์ประกอบที่แสดงลักษณะอันเป็นสาระสำคัญของของนั้น

(ค) เมื่อของใดไม่สามารถจำแนกประเภทตามหลักเกณฑ์ข้อ 3 (ก) หรือ 3 (ข) ได้ ให้จำแนกเข้าประเภทที่ลำดับไว้หลังสุด

หลักเกณฑ์ข้อ 4 หากไม่สามารถจำแนกประเภทตามหลักเกณฑ์ข้างต้นได้ ให้จำแนกเข้าประเภทเดียวกันกับของซึ่งใกล้เคียงกับของนั้นมากที่สุด

หลักเกณฑ์ข้อ 5

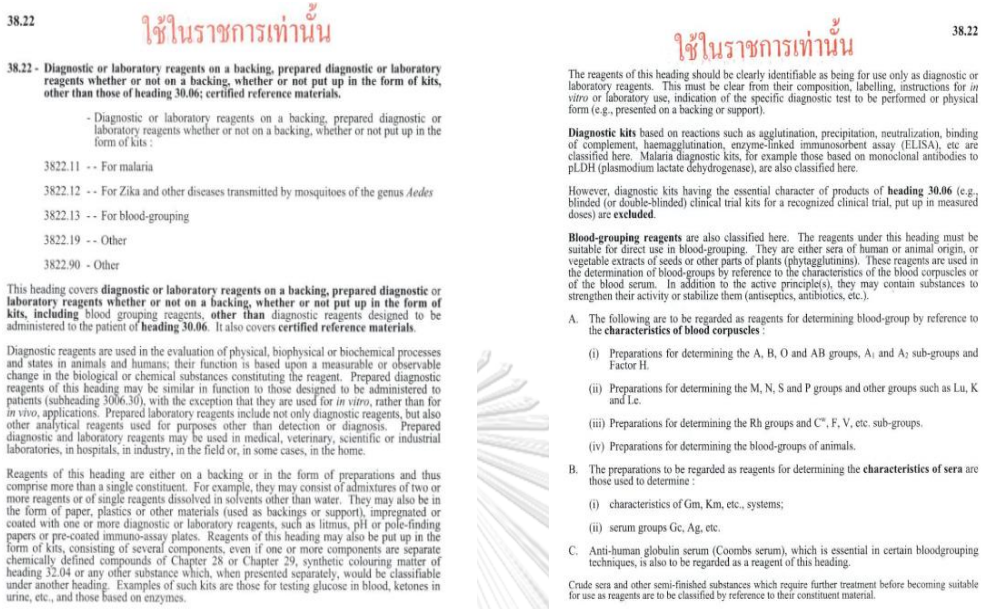
(ก) ภาชนะบรรจุที่ทำรูปทรงหรือขนาดพิเศษสำหรับบรรจุของนั้นโดยเฉพาะ ใช้ได้คงทนและนำเข้ามาด้วยกันกับของนั้น และตามปกติเป็นชนิดที่ต้องขายพร้อมกัน เช่น กระเป๋ากล้องถ่ายรูป กระเป๋าเครื่องดนตรี กระเป๋าปืน เป็นต้น แต่ต้องไม่มีลักษณะอันเป็นสาระสำคัญในตัวเอง

(ข) การจำแนกของตามหลักเณฑ์ข้อ 5 (ก) ให้จำแนกเข้าประเภทเดียวกันกับของนั้น แต่ไม่ให้ใช้ข้อกำหนดนี้กับบรรจุภัณฑ์ที่สามารถใช้ซ้ำได้อีก อาทิ ถังบรรจุสารเคมี หรือบรรจุที่ใช้เพื่อความสะดวกในการนำเข้า-ส่งออกเท่านั้น

หลักเกณฑ์ข้อ 6 การจำแนกประเภทย่อยให้จำแนกตามความของประเภทย่อยที่เกี่ยวข้องโดยเปรียบเทียบจากประเภทย่อยที่อยู่ในระดับเดียวกัน

4. คำอธิบายพิกัดอัตราศุลกากร (Explanatory Note: EN) เป็นคู่มือเอกสารอ้างอิงหรืออาจเรียกได้ว่าเป็นพจนานุกรมของพิกัดศุลกากรสำหรับใช้ในการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรสินค้า ซึ่งกำหนดขึ้นโดยองค์การศุลกากรโลก (WCO) ประกอบด้วยบทบัญญัติทั่วไป ตัวเลขพิกัดศุลกากร (HS Code) และคำอธิบายถึงขอบเขตของสินค้าแต่ละประเภทซึ่งครอบคลุมถึงคุณลักษณะของสินค้าแต่ละประเภท วิธีการพิจารณา และการระบุชนิดตัวอย่างของสินค้าที่สามารถรวมหรือไม่รวมอยู่ในประเภทพิกัดนั้นๆ (World Customs Organization, 2022a) โดยจัดทำขึ้นในรูปแบบของหนังสือ

เพื่อแจกจ่ายให้กับหน่วยงานของกรมศุลกากรที่ประจำอยู่ในสำนัก/ด่าน/ท่า/ที่/สนามบินต่างๆ สำหรับบุคคลภายนอกที่สนใจจะต้องดำเนินการสั่งซื้อด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ขององค์การศุลกากรโลก



38.22 ใช้ในราชการเท่านั้น

38.22 - Diagnostic or laboratory reagents on a backing, prepared diagnostic or laboratory reagents whether or not on a backing, whether or not put up in the form of kits, other than those of heading 30.06; certified reference materials.

- Diagnostic or laboratory reagents on a backing, prepared diagnostic or laboratory reagents whether or not on a backing, whether or not put up in the form of kits :

3822.11 -- For malaria

3822.12 -- For Zika and other diseases transmitted by mosquitoes of the genus *Aedes*

3822.13 -- For blood-grouping

3822.19 -- Other

3822.90 - Other

This heading covers **diagnostic or laboratory reagents on a backing, prepared diagnostic** or **laboratory reagents whether or not on a backing, whether or not put up in the form of kits, including** blood grouping reagents, **other than** diagnostic reagents designed to be administered to the patient of **heading 30.06**. It also covers **certified reference materials**.

Diagnostic reagents are used in the evaluation of physical, biophysical or biochemical processes and states in animals and humans; their function is based upon a measurable or observable change in the biological or chemical substances constituting the reagent. Prepared diagnostic reagents of this heading may be similar in function to those designed to be administered to patients (subheading 3006.30), with the exception that they are used for *in vitro*, rather than for *in vivo*, applications. Prepared laboratory reagents include not only diagnostic reagents, but also other analytical reagents used for purposes other than detection or diagnosis. Prepared diagnostic and laboratory reagents may be used in medical, veterinary, scientific or industrial laboratories, in hospitals, in industry, in the field or, in some cases, in the home.

Reagents of this heading are either on a backing or in the form of preparations and thus comprise more than a single constituent. For example, they may consist of admixtures of two or more reagents or of single reagents dissolved in solvents other than water. They may also be in the form of paper, plastics or other materials (used as backings or support), impregnated or coated with one or more diagnostic or laboratory reagents, such as litmus, pH or pole-finding papers or pre-coated immuno-assay plates. Reagents of this heading may also be put up in the form of kits, consisting of several components, even if one or more components are separate chemically defined compounds of Chapter 28 or Chapter 29, synthetic colouring matter of heading 32.04 or any other substance which, when presented separately, would be classifiable under another heading. Examples of such kits are those for testing glucose in blood, ketones in urine, etc., and those based on enzymes.

ใช้ในราชการเท่านั้น 38.22

The reagents of this heading should be clearly identifiable as being for use only as diagnostic or laboratory reagents. This must be clear from their composition, labelling, instructions for *in vitro* or laboratory use, indication of the specific diagnostic test to be performed or physical form (e.g., presented on a backing or support).

Diagnostic kits based on reactions such as agglutination, precipitation, neutralization, binding of complement, haemagglutination, enzyme-linked immunosorbent assay (ELISA), etc are classified here. Malaria diagnostic kits, for example those based on monoclonal antibodies to pLDH (plasmodium lactate dehydrogenase), are also classified here.

However, diagnostic kits having the essential character of products of **heading 30.06** (e.g., blinded (or double-blinded) clinical trial kits for a recognized clinical trial, put up in measured doses) are **excluded**.

Blood-grouping reagents are also classified here. The reagents under this heading must be suitable for direct use in blood-grouping. They are either sera of human or animal origin, or vegetable extracts of seeds or other parts of plants (phytagglutinins). These reagents are used in the determination of blood-groups by reference to the characteristics of the blood corpuscles or of the blood serum. In addition to the active principle(s), they may contain substances to strengthen their activity or stabilize them (antiseptics, antibiotics, etc.).

A. The following are to be regarded as reagents for determining blood-group by reference to the **characteristics of blood corpuscles** :

(i) Preparations for determining the A, B, O and AB groups, A_1 and A_2 sub-groups and Factor H.

(ii) Preparations for determining the M, N, S and P groups and other groups such as Lu, K and Le.

(iii) Preparations for determining the Rh groups and C^w, F, V, etc. sub-groups.

(iv) Preparations for determining the blood-groups of animals.

B. The preparations to be regarded as reagents for determining the **characteristics of sera** are those used to determine :

(i) characteristics of Gm, Km, etc., systems;

(ii) serum groups Gc, Ag, etc.

C. Anti-human globulin serum (Coombs serum), which is essential in certain bloodgrouping techniques, is also to be regarded as a reagent of this heading.

Crude sera and other semi-finished substances which require further treatment before becoming suitable for use as reagents are to be classified by reference to their constituent material.

ภาพที่ 6 คำอธิบายพิกัดศุลกากร (Explanatory Note: EN)

5. ประกาศที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยการยกเว้นอากร ลด และเพิ่มอัตราอากรศุลกากร ประกาศกรมศุลกากร เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการยกเว้น ลด และเพิ่มอัตราอากรศุลกากร และประกาศการเชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาต/ใบรับรองกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง สามารถสืบค้นได้ผ่านเว็บไซต์กรมศุลกากรและ Web Portal กรมศุลกากร

6. ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของกรมศุลกากร กรมศุลกากรได้จัดทำระบบฐานข้อมูลด้านพิกัดศุลกากร 2 ระบบใหญ่ๆ ได้แก่ ระบบสืบค้นข้อมูลด้านพิกัดอัตราศุลกากร (Tariff Integrated Database) และระบบสืบค้นข้อมูลคำวินิจฉัยพิกัดอัตราศุลกากร (Tariff e-Service) สำหรับใช้สืบค้นข้อมูลผลการวินิจฉัยพิกัดศุลกากรของสินค้า ประกอบด้วยคำวินิจฉัยพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าที่จัดทำขึ้นโดยกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร คำวินิจฉัยอุทธรณ์ และคำวินิจฉัยของ WCO โดยเจ้าหน้าที่ศุลกากรหรือบุคคลภายนอกสามารถสืบค้นข้อมูลได้ผ่านเว็บไซต์กรมศุลกากร ในระบบนี้จะมีเนื้อหาประกอบไปด้วย ตัวอย่างชนิดของสินค้า ตัวเลขพิกัดศุลกากร ลักษณะและคุณสมบัติของสินค้า (โดยย่อ) หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการตีความพิกัด และรูปภาพตัวอย่างของสินค้า (ถ้ามี) ซึ่งจะไม่มีรายละเอียดวิธีการพิจารณาจำแนกพิกัดสินค้า ที่ถือว่าเป็นข้อมูลลับ ผู้ที่สามารถเข้าถึงเนื้อหาในส่วนนี้จะจำกัดเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในส่วนงานที่จัดทำข้อมูลเท่านั้น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ภาพที่ 7 User Interface Tariff e-Service

7. คำวินิจฉัยขององค์การศุลกากรโลก ซึ่งสามารถค้นหาได้ผ่านเอกสารบทสรุปข้อวินิจฉัยของคณะกรรมการระบบฮาร์โมไนซ์(Harmonized System Committee: HSC) หรือเรียกว่า Compendium of Classification Opinions หรือจาก Classification Advice ของ WCO ซึ่งสามารถสืบค้นได้จาก Web Portal ของกรมศุลกากร โดยได้จัดทำทั้งแบบบทสรุปภาคภาษาอังกฤษและคำแปลภาคภาษาไทยเพื่อความสะดวกต่อการนำไปใช้งาน โดยไม่มีรายละเอียดของวิธีการพิจารณาจำแนกพิกัด

8. คู่มือการตรวจปล่อยสินค้าของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง เป็นคู่มือเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังใช้เป็นแนวทางในการตรวจปล่อยสินค้า โดยเนื้อหาจะประกอบไปด้วยแนวทางในการปฏิบัติงานพร้อมทั้งระบุแหล่งอ้างอิงสำหรับแนวทางนั้นๆ อันได้แก่ประมวลระเบียบวิธีปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อความสะดวกในการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม อีกทั้งยังได้ระบุเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์ก่อนการตรวจปล่อย เพื่อเป็นแนวทางต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (คณะทำงานจัดทำคู่มือการตรวจปล่อยสินค้าของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง, 2565) ดังนี้

No.	กระบวนการ	วิธีพิจารณา	!!!
1.	**ตรวจสอบชื่อบริษัทผู้นำของเข้า**		
	● **ชื่อบริษัทมีความน่าเชื่อถือหรือไม่**		
	○ ค้นหาจาก Google, DBD Warehouse ------	พบจำนวนข้อมูลมาก, ทุนจดทะเบียนสูง	
	○ เว็บไซต์ของบริษัท----------	ลักษณะของเว็บไซต์, การใช้คำศัพท์, ความน่าเชื่อถือ	
	○ ประกอบกิจการอะไรเป็นหลัก----------	เหมาะแก่การนำเข้าสารเคมีหรือไม่ กิจการต้องติดต่อกับหน่วยงานผู้ออกใบอนุญาตใด	❶
2.	**ตรวจสอบชื่อสารเคมี**		
	● **ชื่อสินค้าเป็นที่รู้จักเป็นการทั่วไปหรือไม่**		
	○ เป็นชื่อทางการค้า หรือชื่อสารเคมี----------	รายละเอียดสินค้าเขียนตามคำอธิบายพิกัดหรือไม่ / ดู English Description ในรายการสินค้าประกอบ--------	❷
	● **ชื่อและองค์ประกอบของสารเคมี**		
	○ ชื่อสินค้ามีองค์ประกอบที่ดูอันตรายหรือไม่----	มีคำว่า Formaldehyde, Phenyl, Toluene, Arsenic, Cyanide, Nitrate, Pesticide, HEXA, HEXANE etc.	❸
	○ ชื่อเป็นสารเดี่ยวหรือสารผสม----------	สารเดี่ยวมักไม่มีอากร	
3.	**ตรวจสอบพิกัดศุลกากร**		
	● **ค้นหาจาก Google เพื่อหาข้อมูลเบื้องต้น-----**	ลองใส่ชื่อสารเคมีแล้วพิมพ์ตามด้วยคำว่า HS code	
	● **ค้นหาจากเว็บไซต์อื่น ๆ ประกอบ----------**	Chemtrack, ประกาศจากหน่วยงานอื่น, บัญชีรายชื่อวัตถุอันตราย	
	● **ค้นหาจากระบบพิจารณาปัญหาพิกัด---------**	สินค้าหลายตัวมีผลการพิจารณาแล้ว, พิจารณาไว้นานแล้วหรือไม่	
	● **ตรวจสอบรหัสสถิติ----------**	รหัสบางประเภทจำแนกอากรได้ เช่น ภาชนะบรรจุ, ปริมาณส่วนผสม	
4.	**ตรวจสอบความเป็นของต้องห้าม ของต้องกำกัด**		
	● **คลิกไอคอนในรายการสินค้า----------**	จะมีการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเอาไว้ตามพิกัด	
	● **มีหน่วยงานควบคุมกี่หน่วยงาน----------**	ปกติไม่ควรจะมี EXEMPT3, EXEMPT99 ทุกหน่วยงาน / มีหนังสือหารือจากหน่วยงานหรือไม่	❶
5.	**ตรวจเอกสารอื่น ๆ ประกอบ**		
	● **Bill of Lading/ Invoice/ Packing List-----**	ตรวจสอบ UN Class, IMO Class Placard (IMDG CODE) ว่าสอดคล้องกับสินค้าหรือไม่	❸
	● **ชื่อผู้ส่งของออก----------**	ประเภทกิจการผู้ส่งของออกเหมาะสมหรือไม่ สินค้าหลักของผู้ส่งของออกคืออะไร	
	● **ประเทศต้นทาง----------**	เป็นประเทศกลุ่มเสี่ยงหรือไม่ / ถิ่นกำเนิดถูกต้องหรือไม่	

ภาพที่ 8 วิธีการพิจารณาข้อมูลในการตรวจปล่อยสินค้าประเภทสารเคมีแบบเร่งรัด

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

ความหมายของความรู้

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและคำจำกัดของความรู้ไว้ดังนี้

พรธิดา วิเชียรปัญญา, 2547, อ้างถึงใน สาวิตรี สกลเศรษฐ (2561) ได้ให้ความหมายของความรู้ไว้ว่าเป็นกระบวนการที่เกิดจากการรวบรวมความรู้ ทักษะประสบการณ์ และความรู้ใหม่ที่ได้รับ ซึ่งการถ่ายทอดความรู้แบบฝังลึกในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) ออกมาในรูปแบบของลายลักษณ์อักษรจะทำให้ความรู้นั้นกลายเป็นความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ต่อไป

วิจารณ์ พานิช, 2551, อ้างถึงใน สาวิตรี สกลเศรษฐ (2561) ได้ให้ความหมายของความรู้ไว้ว่าเป็นข้อมูลที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลหรือผ่านการแลกเปลี่ยนกันจากการวิเคราะห์ เปรียบเทียบ และเชื่อมโยงกับความรู้อื่นๆ

วิชัย วงษ์ใหญ่ (2552) ได้ให้ความหมายของความรู้ไว้ว่าเป็นสิ่งที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าหรือได้รับจากประสบการณ์ ซึ่งได้มีการเปรียบเทียบและสังเคราะห์เชื่อมโยงกับความรู้อื่นๆ จนเกิดเป็นความเข้าใจและถูกนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

ความหมายของการจัดการความรู้

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ว่า คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์การ ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์การสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด

พรธิดา วิเชียรปัญญา, 2547, อ้างถึงใน สาวิตรี สกลเศรษฐ (2561) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ว่า เป็นกระบวนการเกี่ยวกับการประมวลข้อมูลความรู้และประสบการณ์จนเกิดเป็นความรู้ความเชี่ยวชาญ โดยมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เกิดการแลกเปลี่ยนและถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันภายในองค์กร ซึ่งบุคลากรอื่นในองค์กรสามารถเข้าถึงและนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้

วิจารณ์ พานิช, 2546, อ้างถึงใน พระพนมภรณ์ ฐานิสสโร et al. (2563) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ว่า คือการรวบรวมจัดเก็บและจัดระบบองค์ความรู้ โดยการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือช่วยในการจัดการข้อมูลเพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย

กล่าวโดยสรุป การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่เกิดจากการสร้าง รวบรวมข้อมูลหรือความรู้อย่างเป็นระบบ โดยมีการถ่ายโอนองค์ความรู้เพื่อให้คนในองค์กรสามารถเข้าถึงและนำไปใช้ในการปฏิบัติงานหรือพัฒนาตนเองได้ โดยใช้ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือช่วยในการ

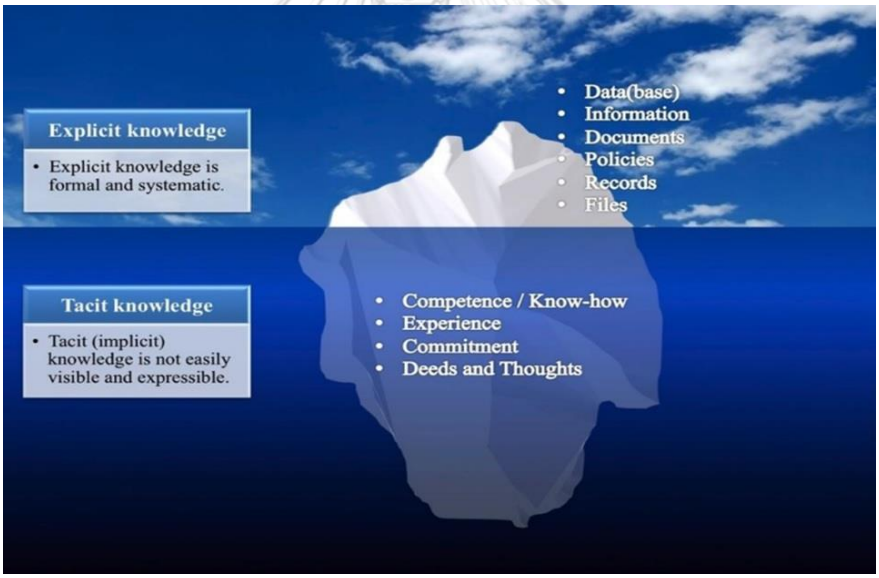
จัดการความรู้ให้ง่ายขึ้น ซึ่งหลักการสำคัญของการจัดการความรู้ คือ การถ่ายทอดความรู้แบบฝังลึกในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) ที่ได้จากประสบการณ์ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษให้กลายเป็นความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ที่เป็นรูปธรรม เพื่อให้บุคคลากรในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและการพัฒนาตนเอง

ประเภทของความรู้

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548) ได้อธิบายความรู้ อาจจำแนกได้อย่างกว้าง ๆ เป็น 2 ประเภท

1. ความรู้แบบฝังลึกในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้รับจากประสบการณ์ ซึ่งต้องได้รับการฝึกฝนจนเกิดเป็นความชำนาญ มีลักษณะเฉพาะและเป็นอัตวิสัย (subjective) ซึ่งทำให้เป็นทางการหรืออธิบายสื่อสารได้ยาก

2. ความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่มีการบันทึกไว้และมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบและสามารถถ่ายทอดได้โดยง่ายผ่านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ



ภาพที่ 9 Iceberg Theory หรือ**“ทฤษฎีภูเขาน้ำแข็ง”**
ที่ชี้ให้เห็นว่าความรู้นั้นประกอบด้วย Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge

เครื่องมือการจัดการความรู้

เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การค้นหา เข้าถึง ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้สะดวกรวดเร็วขึ้น มีรายละเอียดดังนี้

1. **ฐานข้อมูล (Knowledge Bases)** เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลความรู้ต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานขององค์กรให้เป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรที่ต้องการใช้ข้อมูลความรู้นั้นสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว การรวบรวมจัดเก็บฐานข้อมูลความรู้สามารถทำได้ 2 วิธีคือ จัดเก็บในรูปแบบเอกสาร และจัดเก็บในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ในรูปแบบคลาวด์ (Cloud storage) หรือเซิร์ฟเวอร์ส่วนกลางของหน่วยงาน

2. **การจัดเก็บความรู้และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice)** ในรูปของเอกสาร เป็นการจัดเก็บความรู้หรือข้อมูลขององค์กรในรูปแบบง่ายๆ เพื่อความสะดวกในการค้นหาและนำไปใช้ เช่น คู่มือปฏิบัติงาน การจัดฝึกอบรมในหัวข้อต่างๆ ด้านพิกัดศุลกากร และคู่มือการจัดการความรู้ เป็นต้น

3. **การจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice : CoP)** เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการทำงานผ่านการจัดการประชุมอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อให้บุคลากรภายในส่วนงานได้เผยแพร่สิ่งที่ได้เรียนรู้มาให้คนในส่วนงานอื่นได้รับทราบ โดยใช้เทคนิคการเล่าเรื่อง (Story Telling) อาจเป็นประเด็นเกี่ยวกับความสำเร็จหรือล้มเหลวมาผูกเป็นเรื่องราวให้น่าสนใจ ทำให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงและกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ที่มีระหว่างกัน นอกจากนี้ ให้บุคลากรแต่ละคนอภิปรายเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน โดยร่วมกันแสดงความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่มีต่อการทำงานที่ผ่านมาว่ามีจุดเด่น จุดด้อย และข้อควรปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง เพื่อให้บุคลาการอื่นในส่วนงานสามารถเรียนรู้จากความสำเร็จหรือความผิดพลาดและสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไขในการทำงานครั้งต่อไป เพื่อเป็นการทบทวนหลังการปฏิบัติงาน (AAR: After Action Reviews)

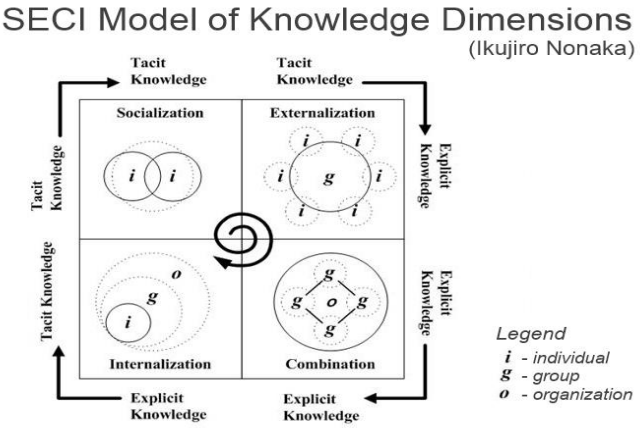
4. **ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System)** เป็นวิธีการถ่ายทอดความรู้แบบตัวต่อตัวจากผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์มากกว่าไปยังบุคลากรรุ่นใหม่หรือผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์น้อยกว่าผ่านการสอนงานและคำแนะนำอย่างใกล้ชิด โดยผู้บังคับบัญชาแต่งตั้งพี่เลี้ยง โดยคัดเลือกจากบุคลากรที่มีตำแหน่งอาวุโสและมีประสบการณ์ทำงานยาวนานกว่า เพื่อทำการสอนงาน ให้ความรู้และให้คำแนะนำแก่บุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ใหม่ ตลอดจนเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน

5. **การจัดการประชุมระดมสมอง (Workshop/Brainstorming)** เพื่อปรึกษาหารือกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาหรือตัดสินใจดำเนินการปฏิบัติงาน ที่ผ่านประสบการณ์และมุมมองจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ในกรณีที่ส่วนงานใดพบปัญหาที่ซับซ้อนและยากต่อการตัดสินใจ

2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้

แนวคิดการจัดการความรู้ของ Michael Polanyi และ Ikujiro Nonaka

Michael Polanyi และ Ikujiro Nonaka, 1991, อ้างถึงใน ชมสุภัค ครุฑกะ (2562) ได้อธิบายการเปลี่ยนสถานะความรู้ระหว่างความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) และความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ผ่านกระบวนการที่เรียกว่า Knowledge Spiral หรือ SECI MODEL ซึ่งเกิดขึ้นจากการแลกเปลี่ยนความรู้ (Socialization: S) จากผู้รู้ซึ่งมากด้วยประสบการณ์ไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง โดยพยายามสกัดความรู้ที่มีอยู่ในบุคคลนั้นๆ (Externalization: E) ออกมาเผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้บุคคลทั่วไปได้ศึกษา พร้อมกับการผนวกความรู้ (Combination: C) ที่ฝังกระจัดกระจายอยู่ในตัวมาสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ๆ หรือต่อยอดจากความรู้เดิม โดยการจัดการอย่างเป็นระบบที่ชัดเจน และเมื่อผู้อื่นได้ทำการศึกษาและนำความรู้ที่ได้เรียนรู้มาไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่องก็จะเกิดเป็นทักษะความชำนาญที่ฝังอยู่ในตัวบุคคลนั้น ๆ ต่อไป (Internalization: I)



Chulalongkorn University

ภาพที่ 10 กระบวนการ Knowledge Spiral หรือ SECI MODEL

แนวคิดการจัดการความรู้ของสำนักงาน ก.พ.ร.

สำหรับประเทศไทย โดยเฉพาะองค์กรภาคราชการได้เริ่มนำการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือทางการบริหาร โดยได้มีการประกาศไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ของสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ได้วางหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารความรู้ของส่วนราชการเอาไว้ในมาตรา 11 โดยมีข้อความว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มี

ประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้” (พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546, 2546)

สำนักงาน กพร. ได้มีแนวทางการพัฒนาส่วนราชการให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยกำหนดแผนปฏิบัติเอาไว้ใน หมวดที่ 3 ประกอบด้วย 1) การสร้างระบบให้บุคลากรภายในองค์กรสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างกว้างขวาง 2) การประมวลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป 3) การส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ เพื่อให้เป็นผู้มีความรู้และส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพและมีคุณธรรม และ 4) การสร้างความมีส่วนร่วมให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ โดยในปัจจุบันส่วนราชการได้นำแนวคิดการจัดการความรู้มาเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์การ และกำหนดไว้ในคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการที่เสนอทางสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อให้การพัฒนาองค์การเกิดผลสัมฤทธิ์และมีประสิทธิภาพสูงสูงสุด โดยสามารถเกิดขึ้นได้จาก 1) การถ่ายทอดโดยตรงจากผู้รู้หรือแหล่งข้อมูต่างๆ ทั้งที่เป็นบุคคลหรือไม่ใช่บุคคล ซึ่งผู้ได้รับสามารถนำองค์ความรู้ดังกล่าวไปใช้งานได้ทันที 2) ประสบการณ์ตรงทำให้เกิดการเรียนรู้ การคิดวิเคราะห์จากข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์นั้นๆ และสังเคราะห์ข้อเท็จจริงเหล่านั้นออกมาเป็นความรู้ภายในตนเอง ซึ่งเป็นความรู้เฉพาะบุคคลที่อาจจะไม่สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ดังกล่าวออกมาได้โดยง่าย และ 3) การวิเคราะห์แบบวิทยาศาสตร์ ซึ่งเป็นความรู้ที่เกิดขึ้นจากการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างมีระบบ โดยมีกระบวนการวิเคราะห์ที่มีรูปแบบชัดเจนเป็นเหตุเป็นผล ซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นอาจทำให้เกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่องค์สามารถนำมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ภายในองค์กรได้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

องค์ประกอบสำคัญของการจัดการความรู้

Franklin, 2005, อ้างถึงใน สุธรรม สิกขาจารย์ et al. (2562) ระบุว่า การจัดการความรู้เกิดจากการผสานการทำงานร่วมกันของ 3 องค์ประกอบ อันได้แก่

1. คน (Man) เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดซึ่งเป็นทั้งแหล่งความรู้และผู้นำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานและการพัฒนาตนเอง โดยการแสวงหา จัดการ แลกเปลี่ยน และนำความรู้ที่ได้รับมาใช้เพื่อให้องค์กรประสบความเร็จ ซึ่งสิ่งสำคัญของการจัดการความรู้นั้นจะต้องรู้ว่าความรู้อยู่ที่ใครและจะสามารถดึงความรู้ของคนนั้นออกมาถ่ายทอดต่อได้ได้อย่างไร

2. เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) เครื่องมือเพื่อช่วยในการเก็บค้นหา แลกเปลี่ยน และนำความรู้ไปใช้โดยง่าย รวดเร็ว ถูกต้อง เพื่อให้บุคลากรในองค์กรสามารถนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ อาทิ การมีระบบการจัดเก็บข้อมูล

ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบฐานข้อมูลสำหรับใช้งานร่วมกัน เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกัน โดยประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้จะช่วยให้บุคลากรสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ที่เป็นความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ได้รวดเร็วและสะดวกมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการเชื่อมต่อกันระหว่างบุคคลากรในองค์กรให้มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเพื่อแบ่งปันความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลหรือความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) หรือกล่าวโดยสรุปคือ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการจัดการความจะช่วยให้องค์กรสามารถรวบรวมและจัดการแหล่งความรู้ เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ที่ได้โดยง่าย และนำความรู้ดังกล่าวไปประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป

ภาพที่ 11 ความสัมพันธ์ของกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Mangement Synergy)

3. กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) การบริหารจัดการความรู้เพื่อนำความรู้ไปใช้ ทำให้เกิดการปรับปรุงและนวัตกรรม ประกอบด้วยแนวทางและขั้นตอนการจัดการความรู้ โดยต้องระบุชนิดหรือประเภทของความรู้ที่มีความจำเป็นและควรนำมาใช้ในการปฏิบัติงานภายในองค์กร แล้วนำความรู้ดังกล่าวมากำหนดโครงสร้าง รูปแบบ การตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อนำไปเผยแพร่ภายในองค์กรต่อไป ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนการจัดการความรู้ 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การจัดหาความรู้ เพื่อให้เกิดการสร้างความรู้ใหม่ๆ 2) การแบ่งปันความรู้ร่วมกันภายในองค์กร เพื่อต้องการทราบว่าองค์กรมีความรู้อะไร (Know What) สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสบการณ์ได้อย่างไร (Know How) ซึ่งประสบการณ์และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันจะช่วยให้เข้าใจบริบทการทำงานต่างๆ มากขึ้น (Know Why) และตระหนักถึงการนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนากระบวนการทำงานภายในองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จ (Care Why) และ 3) การเผยแพร่ความรู้ ซึ่งเป็นขั้นตอนของการเผยแพร่ความรู้ที่รวบรวมไว้ให้บุคลากรภายในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ในองค์กรได้ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการวางระบบการจัดการความรู้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

กระบวนการจัดการความรู้

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้ระบุแนวทางกระบวนการจัดการความรู้มีไว้ 7 ขั้นตอน ซึ่งประกอบด้วย

1. **การบ่งชี้ความรู้** เป็นการระบุเกี่ยวกับความรู้ที่องค์กรจำเป็นต้องมีต้องใช้ เพื่อให้บรรลุ เป้าหมายตามวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร ได้แก่ ความรู้อะไรบ้าง ความรู้อะไรที่มีอยู่แล้วอยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร

2. **การสร้างและแสวงหาความรู้** เป็นการสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เดิม แยกความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้วออกไป สามารถ ใช้ SECI model โดยนำบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ต่างกันมาประชุม ทำงานร่วมกัน จ้างคนที่มีความรู้มาทำงานในองค์กร จ้างที่ปรึกษา เป็นต้น

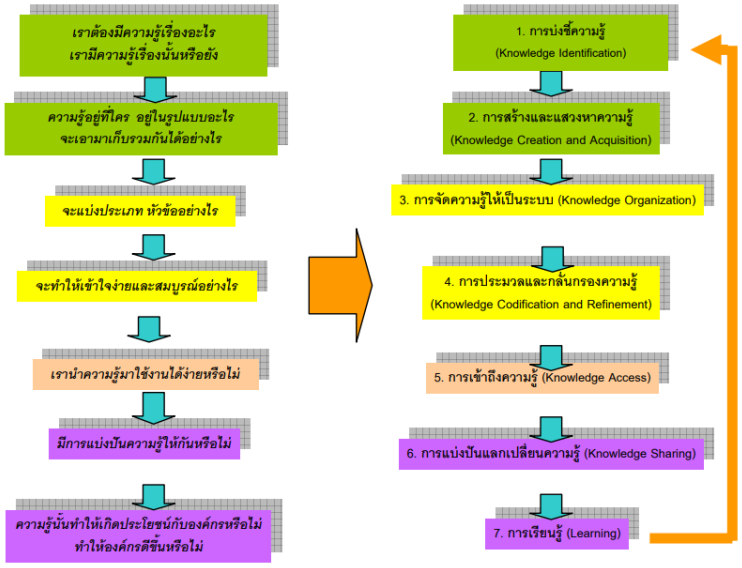
3. **การจัดความรู้ให้เป็นระบบ** เป็นการวางโครงสร้างความรู้ แบ่งชนิด ประเภท เช่น กฎ ระเบียบ ขั้นตอนการทำงาน ฯลฯ กำหนดวิธีการจัดเก็บและค้นคืน เพื่อให้สืบค้น เรียกคืน และนำไปใช้ได้สะดวก

4. **การประมวลและกลั่นกรองความรู้** เป็นการกลั่นกรองความถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย ใช้งานได้ของความรู้ ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

5. **การเข้าถึงความรู้** เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้นั้นเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

6. **การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้** เป็นการนำความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงานมาแลกเปลี่ยน เทคนิคการทำงาน เทคนิคการแก้ปัญหา หรือปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) อาจจัดทำเป็น เอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ ในขณะที่ความรู้แบบฝังลึกในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) อาจจัดทำเป็นระบบทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่ม ชุมชนนักปฏิบัติ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว (ผู้เชี่ยวชาญจากที่หนึ่งไปปฏิบัติงานในอีกที่หนึ่ง) เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

7. **การเรียนรู้** เป็นการนำความรู้ที่ได้จากการแบ่งปันแลกเปลี่ยนหรือสืบค้นไปใช้ประโยชน์ในการทำางาน แล้วเกิดความรู้ใหม่นำมาเข้าระบบจัดเก็บหรือแบ่งปันแลกเปลี่ยน ก็จะได้องค์ความรู้ใหม่ให้ใช้ประโยชน์ต่อไปได้เรื่อยๆ ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากวงจร “สร้างองค์ความรู้ นำความรู้ไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่” และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 12 กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) ของสำนักงาน ก.พ.ร.

แนวคิดการจัดการความรู้โมเดลปลาทู

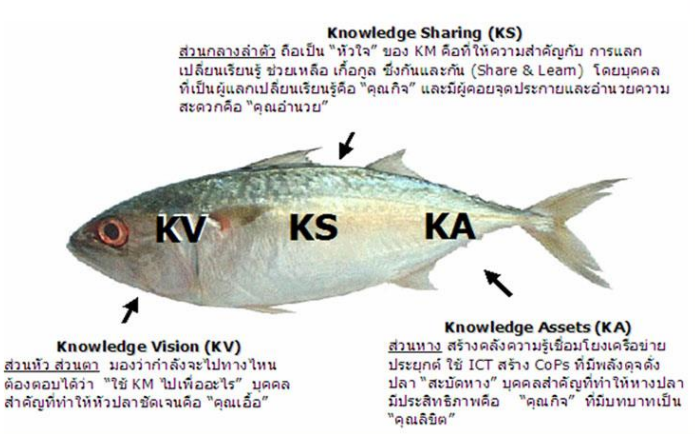
แนวคิดนี้ถูกนำเสนอโดย ดร.ประพนธ์ ผาสุขยืด ซึ่งได้เปรียบเทียบการจัดการความรู้ว่าเหมือนปลาทู โดยสามารถแบ่งองค์ประกอบทั้งหมดออกเป็น 3 ส่วนได้แก่ ส่วนหัว ส่วนตัว และส่วนหาง (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2552, อ้างถึงใน สุธีมนต์ ทรงศิริโรจน์ et al., 2559)

1. ส่วนหัวปลา คือ ประเด็นหัวข้อความรู้สำหรับการทำงานให้บรรลุพันธกิจขององค์กร (Knowledge Vision) เป็นขั้นตอนพื้นฐานที่สำคัญในการจัดการความรู้ เพราะเป็นต้นทางก่อนการเข้าสู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ตัวปลา) และการสร้างคลังความรู้ (หางปลา) ต่อไป หากหัวปลาตั้งไว้ผิด ปลาทั้งตัวก็จะว่ายไปผิดทาง หรือเสียเวลาไปกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการจัดเก็บองค์ความรู้ที่ไม่มีคุณค่าสำหรับองค์กรแต่อย่างใด

2. ส่วนตัวปลา คือ การแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) ที่เป็นความรู้ในตัวคน หรือความรู้เชิงประสบการณ์ (Tacit Knowledge) ผ่านการเล่าเรื่อง (Storytelling) เช่น เรื่องราวของความสำเร็จ หรือบทเรียนที่ได้รับ

3. ส่วนหางปลา คือ การบันทึก จัดเก็บ และเผยแพร่ความรู้ (Knowledge Assets) เพื่อให้เกิดประโยชน์ในวงกว้างต่อไป ภายใต้หลักการใช้ง่าย ได้ประโยชน์ เพื่อทำให้คนอยากเข้ามาใช้และแบ่งปัน หรือมาเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายหรือชุมชนนั้นๆ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University



ภาพที่ 13 แนวคิดการจัดการความรู้แบบโมเดลปลาทู

แนวคิดการจัดการความรู้ Peter M. Senge

Peter M. Senge, 1990, อ้างถึงใน วีรภัทร รักชนบท (2561) ได้นำเสนอแนวคิดการพัฒนาองค์การเพื่อให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ที่สร้างขึ้นจากองค์ความรู้ที่เป็นพื้นฐาน 5 ประการ (Five Disciplines) เพื่อให้กิดผลในการนำไปปฏิบัติ ตั้งแต่ระดับบุคคล ทีม และองค์การอย่างต่อเนื่องทุกระดับ ได้แก่

1. การคิดเป็นระบบ (System Thinking) การบูรณาการองค์ความรู้ต่าง ๆ เข้ามาเป็นทฤษฎีองค์ความรู้และแนวทางปฏิบัติ โดยมองไปที่องค์การว่าเป็นกระบวนการที่เป็นพลวัตร การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยการเชื่อมโยงเรื่องราวต่างๆ ด้วยวิธีคิดเชิงระบบจากเหตุไปสู่ผล

2. ความเชี่ยวชาญของบุคคล (Personal Mastery) องค์การแห่งการเรียนรู้เกิดจากการเรียนรู้ระดับบุคคล โดยใช้การเรียนรู้เพื่อเพิ่มความสามารถของบุคคลให้สามารถสร้างความรู้ความเชี่ยวชาญในการทำงานเพื่อสร้างสรรค์ผลงาน แก้ไขปัญหาต่างๆ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่องค์การต้องการ

3. รูปแบบความคิดและมุมมองที่เปิดกว้าง (Mental Models) แบบแผนของความคิดของบุคคลมีอิทธิพลต่อการรับรู้ การตีความ และพฤติกรรม เป็นปัจจัยสำคัญต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการเปลี่ยแปลง

4. การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม (Building Shared Vision) การถ่ายทอดวิสัยทัศน์ร่วมขององค์การผ่านชุดหลักการและแนวปฏิบัติ ด้วยการสร้างสำนึกความมุ่งมั่นและการร่วมกันพัฒนาภาพของอนาคตที่องค์การต้องการ

5. การเรียนรู้ของทีม (Team Learning) กระบวนการประสานและการพัฒนาภูมิปัญญาและความสามารถของกลุ่มเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่องค์การต้องการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

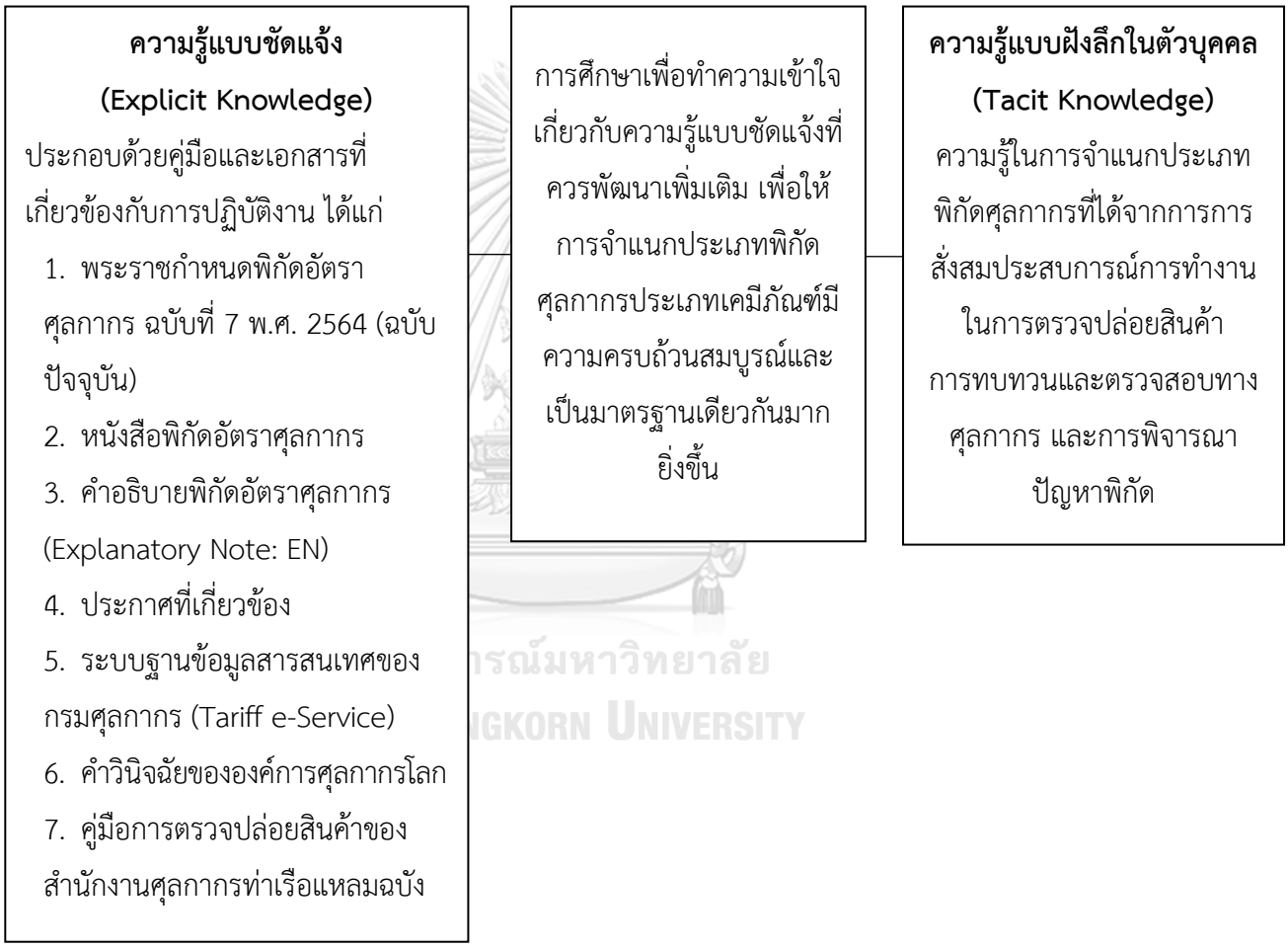
ปรีชญากรณ์ ไชยาโส (2553) ได้ศึกษาการพัฒนาระบบการระบบการจัดการความรู้ของหน่วยพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการความรู้ งานนโยบายและแผน ปละประกันคุณภาพการศึกษาสำนักงานคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยศึกษาเฉพาะความรู้ที่มีความจำเป็นและสอดคล้องกับภาระงาน ศึกษาตามกรอบแนวคิดการจัดการความรู้และกระบวนการจัดการความรู้โดยใช้วิธีการศึกษา 6 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การกำหนดชนิดของความรู้ 2) การสร้างและใช้ประโยชน์จากความรู้ที่มีอยู่ 3) การจัดเก็บองค์ความรู้ภายในองค์ให้เป็นระบบ 4) การแบ่งปันถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 5) การประยุกต์ใช้ความรู้ และ 6) การประเมินผลระบบการจัดการความรู้ โดยผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาระบบการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพ องค์กรควรมีการศึกษาและกำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานที่สอดคล้องกับการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และควรมีการจัดหมวดหมู่ขององค์ความรู้ให้เป็นระบบ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้และสร้างโครงสร้างพื้นฐานของการดำเนินการจัดการความรู้ และควรมีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

คุณากร ประสิทธิ์พรกุล (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการความรู้ด้านราคาศุลกากร ในส่วนมาตรฐานราคาศุลกากร ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการความรู้ แนวทางในการพัฒนา เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความรู้ โดยผลการวิจัยพบว่าควรมีกระบวนการถ่ายทอดและจัดการความรู้ด้านราคาศุลกากรจากผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์อย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้คงอยู่ในองค์กร เกิดการเรียนรู้ใหม่ๆ และสามารถนำความรู้ดังกล่าวมาพัฒนาต่อยอดและสามารถนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาได้ และเมื่อมีการถ่ายทอดองค์ความรู้ในองค์กรแล้วขั้นตอนสำคัญในลำดับต่อมาคือการจัดเก็บและจัดหมวดหมู่ขององค์ความรู้ด้านราคาศุลกากร เพื่อให้บุคลากรในองค์กรสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้นั้นได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

ธนารัตน์ วงศ์ประทุม (2564) ได้ศึกษารูปแบบและกระบวนการจัดการความรู้ ปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรค และแนวทางในการพัฒนารูปแบบและกระบวนการจัดการความรู้ของกองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยผลการศึกษาพบว่ากองคุ้มครองแรงงานมีกระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นความรู้แบบแฝงในตัวคนเป็นประสบการณ์ที่สั่งสมมายาวนาน โดยมุ่งเน้นให้การแบ่งปันความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล อาทิ การฝึกอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการและการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง ส่วนปัญหาอุปสรรคพบว่า บุคลากรขาดแรงจูงใจและขาดการปลูกฝังวัฒนธรรมในการเรียนรู้และการแลกเปลี่ยนความรู้ ประกอบปัญหาการโยกย้ายบุคลากรภายในองค์กรทำให้การถ่ายทอดความรู้ขาดความต่อเนื่องและสูญเสียองค์ความรู้ที่ติดตัวไป

พร้อมกับบุคลากร พร้อมทั้งยังขาดกระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ โดยเสนอให้มีการเตรียมความพร้อมต่อการปรับปรุงองค์ความรู้ ส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เกิดความเชี่ยวชาญมาก และมีการจัดเก็บองค์ความรู้ให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น พร้อมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้บุคลากรภายในองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ภายในองค์กร ให้ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย



รณ์มหาวิทยาลัย
NGKORN UNIVERSITY

บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่องการจัดการความรู้ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร เพื่อลดข้อพิพาทด้านการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรของสินค้ากลุ่มเคมีภัณฑ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับองค์ความรู้แบบชัดแจ้งและองค์ความรู้แบบฝังลึกของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรของสินค้ากลุ่มประเภทเคมีภัณฑ์ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา ดังนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Quantitative Research) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเชิงเอกสารและการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ได้แก่

1. การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) เป็นการศึกษาข้อมูลจากแหล่งเอกสารต่างๆ ที่มีผู้เขียนหรือมีการจัดพิมพ์ไว้อยู่แล้ว โดยผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลดังกล่าวมาใช้วิเคราะห์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยซึ่งการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวจะทำให้ได้ความรู้ใหม่ๆ จากเอกสารเหล่านั้น (อาภา วรรณฉวี, 2564) ซึ่งในบริบทของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เอกสารของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับงานศุลกากร อาทิ ข้อมูลภาพรวมของกรมศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง และกองพิกัดอัตราศุลกากร คู่มือการปฏิบัติงานตรวจปล่อยสินค้าของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ประมวลระเบียบวิธีปฏิบัติราชการประกาศกระทรวงการคลัง ประกาศกรมศุลกากร และประกาศของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับตรวจปล่อยสินค้าเคมีภัณฑ์ แผนปฏิบัติราชการกรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ภายในองค์กร ตลอดจนงานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นไปเพื่อทำการศึกษาลักษณะขององค์ความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรของกลุ่มสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์ที่มีอยู่ภายในองค์กรว่ามีลักษณะหรือเครื่องมือสำหรับช่วยในการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง

2. การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เป็นรายบุคคล โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ในลักษณะของคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แสดงความคิดเห็นและทัศนคติของตนเองต่อประเด็นต่างๆ ได้อย่างเต็มที่ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก โดยข้อมูลที่ได้รับเป็นไปเพื่อทำความเข้าใจรูปแบบ วิธีการ แนวความคิด และการกระบวนการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัด

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ศุลกากรของกลุ่มสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) เจ้าหน้าที่ศุลกากรสังกัดส่วนควบคุมทางศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การตรวจปล่อยสินค้า รวมทั้งการควบคุมและตรวจสอบสินค้าสำหรับสินค้านำเข้าและส่งออก สินค้าถ่ายลำ หรือผ่านแดน ตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นผู้ที่ต้องประสานข้อมูลเกี่ยวกับสินค้ากับผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออก หรือตัวแทนนำเข้า-ส่งออกสินค้า (Shipping) โดยตรง 2) เจ้าหน้าที่ศุลกากรสังกัดส่วนควบคุมทางศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับการทบทวนข้อมูลการผ่านพิธีการศุลกากร โดยการตรวจสอบบันทึก บัญชี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าหรือส่งออกเพื่อให้ผู้นำเข้า-ส่งออก มาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงเป็นหนังสือ หรือส่งบัญชีเอกสาร หลักฐาน หรือข้อมูลอื่นที่จำเป็นในการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย (Post Audit) พร้อมทั้งวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกสินค้า และ 3) เจ้าหน้าที่และผู้เชี่ยวชาญด้านพิกัดอัตราศุลกากร สังกัดกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรและกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร ซึ่งปฏิบัติงานในการให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรให้กับคณะกรรมการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร โดยเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรสินค้ากลุ่มเคมีภัณฑ์โดยเฉพาะ และปฏิบัติงานด้านการอุทธรณ์การประเมินอากรจากปัญหาข้อพิพาทด้านพิกัดอัตราศุลกากรของสินค้าเคมีภัณฑ์โดยเฉพาะ ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 3 กลุ่มเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการตรวจสอบและการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรสินค้าเคมีภัณฑ์ โดยผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่รวบรวมจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญมาสรุปวิเคราะห์เพื่อที่จะทราบว่าองค์ความรู้แบบฝังลึกที่อยู่ในตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรมีความแตกต่างหรือมีความรู้อื่นๆ เพิ่มเติมจากองค์ความรู้ที่มีอยู่แล้วซึ่งที่ได้จากการวิจัยเชิงเอกสารอย่างไรบ้าง โดยผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เนื้อหาและสรุปเรียบเรียงเพื่อนำเสนอผลการวิจัยในเชิงพรรณา

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ 1) เจ้าหน้าที่ศุลกากรสังกัดส่วนบริการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 28 คน 2) เจ้าหน้าที่ศุลกากรสังกัดส่วนควบคุมทางศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 32 คน และ 3) เจ้าหน้าที่ศุลกากรและผู้เชี่ยวชาญด้านการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร สังกัดกองมารตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรและกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร จำนวน 20 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งเป็นผู้ที่สามารถให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 10 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นการเลือกโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยใช้เกณฑ์ของลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นเกณฑ์ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย

2.1 เจ้าหน้าที่ศุลกากรสังกัดส่วนบริการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 6 คน ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การตรวจปล่อยสินค้า รวมทั้งการควบคุมและตรวจสอบสินค้าสำหรับสินค้านำเข้าและส่งออก สินค้าถ่ายลำ หรือผ่านแดน ตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นผู้ที่ต้องประสานข้อมูลเกี่ยวกับสินค้ากับผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออก หรือตัวแทนนำเข้า-ส่งออกสินค้า (Shipping) โดยตรง

2.2 เจ้าหน้าที่ศุลกากร สังกัดส่วนควบคุมทางศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 1 คน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับการทบทวนข้อมูลการผ่านพิธีการศุลกากร โดยการตรวจสอบบันทึก บัญชี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าหรือส่งออกเพื่อให้ผู้นำเข้า-ส่งออก มาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงเป็นหนังสือ หรือส่งบัญชีเอกสาร หลักฐาน หรือข้อมูลอื่นที่จำเป็นในการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย (Post Audit) พร้อมทั้งวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกสินค้า

2.3 เจ้าหน้าที่และผู้เชี่ยวชาญด้านพิกัดอัตราศุลกากรสังกัดกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรและกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร โดยเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญด้านการจำแนกพิกัดศุลกากรสินค้าเคมีภัณฑ์โดยเฉพาะ จำนวน 3 คน

2.3.1 ที่ปรึกษาคณะกรรมการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในการให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรให้กับคณะกรรมการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร ของกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรและกองนโยบายพิกัดอัตราศุลกากร โดยเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญโดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรสินค้ากลุ่มเคมีภัณฑ์

2.3.2 ผู้เชี่ยวด้านมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร ซึ่งปฏิบัติทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรของคณะอนุกรรมการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร ของกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร

2.3.3 เจ้าหน้าที่ศุลกากร สังกัดกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร ซึ่งปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการอุทธรณ์การประเมินอากรจากปัญหาข้อพิพาทด้านพิกัดอัตราศุลกากรของสินค้าเคมีภัณฑ์โดยเฉพาะ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากวิจัยเชิงเอกสาร (Document Research) และการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เป็นเครื่องมือหลัก โดยลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นรายบุคคลโดยใช้แนวคำถามในลักษณะปลายเปิด มีความยืดหยุ่น เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แสดงความคิดเห็นและทัศนคติของตนเองต่อประเด็นต่างๆ ได้อย่างเต็มที่และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของของการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อที่จะทำความเข้าใจรูปแบบ วิธีการ แนวความคิด และการกระบวนการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลการของกลุ่มสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. **ขั้นตอนการศึกษาข้อมูลเอกสาร** ผู้วิจัยเริ่มต้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการจัดการความรู้ ข้อมูลภาพรวมขององค์กรได้ อันได้แก่ กรมศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง กองพิกัดอัตราศุลกากร (โดยในบริบทของงานวิจัยในครั้งนี้หมายถึงกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรและกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร ซึ่งในปัจจุบันกรมศุลกากรได้มีการแบ่งแยกโครงสร้างส่วนราชการภายในของกองพิกัดอัตราศุลกากรออกเป็น 2 กองดังกล่าว แต่ยังถือเป็นโครงสร้างลอยและยังไม่ได้รับการรับรองอย่างเป็นทางการจากสำนักงาน กพร.) พร้อมทั้งศึกษาคู่มือเอกสารการปฏิบัติงานในการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรและการตรวจปล่อยสินค้า ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการจัดพิมพ์และเผยแพร่ไว้อยู่แล้วเป็นองค์ความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ได้แก่ คู่มือการปฏิบัติงานตรวจปล่อยสินค้าของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ประมวลระเบียบวิธีปฏิบัติราชการ ประกาศกระทรวงการคลัง ประกาศกรมศุลกากร และประกาศของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับตรวจปปล่อยสินค้าเคมีภัณฑ์ แผนปฏิบัติราชการกรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ภายในองค์กร

2. ขั้นตอนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นรายบุคคลโดยใช้แนวคำถามในลักษณะปลายเปิด มีความยืดหยุ่น และเป็นแนวคำถามที่ถูกออกแบบมาให้สอดคล้องกับคำถามการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แสดงความคิดเห็นและทัศนคติของตนเองต่อประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา โดยได้แบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ศุลกากรสังกัดส่วนบริการศุลกากร สังกัดสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 6 คน ในฐานะผู้ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบข้อมูลเอกสารการนำเข้า-ส่งออกสินค้า ซึ่งรวมถึงการพิจารณาความถูกต้องของพิกัดศุลกากร ณ ท่านำเข้า-ส่งออกสินค้า โดยเป็นผู้ที่ต้องประสานและตรวจสอบข้อมูลกับผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออก หรือตัวแทนนำเข้า-ส่งออก ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติพิธีการศุลกากรโดยตรง 2) เจ้าหน้าที่ศุลกากรสังกัดส่วนควบคุมทางศุลกากร สังกัดสำนักงาน

ศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ในฐานะผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการทบทวนข้อมูลการผ่านพิธีการศุลกากร โดยการตรวจสอบบันทึก บัญชี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าหรือส่งออกซึ่งรวมถึงความถูกต้องของพิกัดศุลกากรที่ผู้นำเข้าสำแดงมาในรายการใบขนสินค้า เพื่อให้ผู้นำเข้า-ส่งออกมาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงเป็นหนังสือ หรือส่งบัญชีเอกสาร หลักฐาน หรือข้อมูลอื่นที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย (Post Audit) เพื่อวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออกสินค้า และ 3) เจ้าหน้าที่และผู้เชี่ยวชาญด้านการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร สังกัดกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรและกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร ในฐานะผู้ปฏิบัติงานในการให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรให้กับคณะกรรมการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร โดยเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรสินค้ากลุ่มเคมีภัณฑ์และการอุทธรณ์การประเมินอากรจากปัญหาข้อพิพาทด้านพิกัดอัตราศุลกากรของสินค้าเคมีภัณฑ์โดยเฉพาะ

โดยในขั้นตอนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะแจ้งให้ผู้ถูกสัมภาษณ์หรือผู้ให้ข้อมูลสำคัญทราบล่วงหน้าก่อนวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียงและจะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกและบันทึกเสียงการสนทนาก่อนทุกครั้ง ซึ่งเมื่อผู้วิจัยดำเนินการการสัมภาษณ์แล้วเสร็จ จึงจะนำข้อมูลที่ได้รับมารวบรวมและสรุปวิเคราะห์เพื่อนำมาอภิปรายสรุปผลเชิงพรรณาต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวทางของระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการและคู่มือเอกสารต่าง ๆ และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีจัดพิมพ์และเผยแพร่ไว้อยู่แล้ว ได้แก่ ข้อมูลแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ข้อมูลภาพรวมขององค์กรได้ อันได้แก่ กรมศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง กองพิกัดอัตราศุลกากร (โดยในบริบทของงานวิจัยในครั้งนี้หมายถึงกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร และกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร ซึ่งในปัจจุบันกรมศุลกากรได้มีการแบ่งแยกโครงสร้างส่วนราชการภายในของกองพิกัดอัตราศุลกากรออก 2 กองดังกล่าว แต่ยังถือเป็นโครงสร้างลอยและยังไม่ได้รับการรับรองอย่างเป็นทางการจากสำนักงาน กพร.) พร้อมทั้งศึกษาคู่มือเอกสารการปฏิบัติงาน

ในการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรและการตรวจปล่อยสินค้า ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการจัดพิมพ์และเผยแพร่ไว้อยู่แล้วเป็นองค์ความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ได้แก่ คู่มือการปฏิบัติงานตรวจปล่อยสินค้าของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ประมวลระเบียบวิธีปฏิบัติราชการ ประกาศกระทรวงการคลัง ประกาศกรมศุลกากร และประกาศของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับตรวจปปล่อยสินค้าเคมีภัณฑ์ แผนปฏิบัติราชการกรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ภายในองค์กร และนำข้อมูลได้มาใช้ประกอบการสรุปวิเคราะห์และอภิปรายผลการศึกษา

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) จากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวนทั้งสิ้น 10 คน โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นรายบุคคล โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการติดต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยตรงเพื่อแนะนำตนเองและแจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ แนวคำถามสัมภาษณ์ วิธีการสัมภาษณ์ และระยะเวลาที่คาดว่าจะใช้ในการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยได้แจ้งให้ผู้ถูกสัมภาษณ์หรือผู้ให้ข้อมูลสำคัญทราบล่วงหน้าก่อนวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะใช้วิธีการจดบันทึกขณะทำการสัมภาษณ์และบันทึกเสียง โดยจะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกและบันทึกเสียงการสนทนาก่อนทุกครั้ง พร้อมทั้งเน้นย้ำถึงการเก็บข้อมูลและการรักษาความลับของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และข้อมูลของผู้ถูกสัมภาษณ์และข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นไปเพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ซึ่งก่อนเริ่มการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะอธิบายรายละเอียดของการศึกษา วัตถุประสงค์ของการศึกษา แนวคำถามสัมภาษณ์ และระยะเวลาที่คาดว่าจะใช้ในการสัมภาษณ์ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบอีกครั้ง

ในขั้นตอนของการดำเนินการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคำถามในลักษณะปลายเปิดและมีความยืดหยุ่น โดยเริ่มจากการให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญบอกเล่าประสบการณ์การทำงานในการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรสินค้าเคมีภัณฑ์ ณ ส่วนงานที่ปฏิบัติ ที่มีประสบการณ์โดยตรง และจะสอบถามคำถามอื่นเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาพิกัดศุลกากร คู่มือเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และปัญหาหรือข้อจำกัดที่พบในการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร โดยจะให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แสดงความคิดเห็นและทัศนคติของตนเองต่อประเด็นต่างๆ ได้อย่างเต็มที่ ซึ่งในระหว่างดำเนินการสัมภาษณ์หากผู้วิจัยมีประเด็นสงสัยเพิ่มเติมผู้วิจัยจะทำการสอบถามผู้ให้ข้อมูลสำคัญอีกครั้งเพื่อความเข้าใจตรงกัน หลังจากดำเนินการสัมภาษณ์แล้วเสร็จ ผู้วิจัยจะดำเนินการถอดบันทึกเสียงสัมภาษณ์แล้วนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์เพื่อสรุปอภิปรายผลการศึกษาเชิงพรรณาต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การจัดการความรู้ของเจ้าหน้าศุลกากร เพื่อลดข้อพิพาทในการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรของกลุ่มสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยข้อมูลที่ได้รับเป็นข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ ความคิดเห็น ความรู้สึก และทัศนคติอันเกิดจากประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยตรงซึ่งอาจมีทั้งความเห็นที่สอดคล้องและแตกต่างกัน โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์มาจัดระเบียบข้อมูลออกเป็นหมวดหมู่ของข้อมูลและแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ เฉพาะข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องและเป็นประเด็นสาระสำคัญเท่านั้น ซึ่งประกอบด้วย 1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2) การพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์ 3) ความท้าทายในการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์ และ 4) ความครอบคลุมของคู่มือเอกสารประกอบการปฏิบัติงาน ซึ่งแยกตามกลุ่มของผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามลักษณะงานที่ปฏิบัติจำนวน 3 กลุ่ม โดยทำการเปรียบเทียบความเหมือนหรือแตกต่างกันของข้อมูลของกล่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อสะท้อนให้เห็นความคิดเห็น ความรู้สึก และทัศนคติของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 3 กลุ่ม ที่เกิดจากประสบการณ์โดยตรงของแต่ละบุคคลต่อประเด็นต่าง ๆ

ในส่วนของขั้นตอนการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามแนวทางของ Braun & Clarke (อ้างถึงใน อานุภาพ ถูปาอ่าง & ลิซ่าลูคัส, 2560) 6 ขั้นตอน โดยได้ดำเนินการถอดบันทึกเสียงสนทนาของผู้ให้ข้อมูลสำคัญและอ่านข้อมูลที่ได้ทำการจดบันทึกไว้ทั้งหมดแล้วจึงทำการค้นหาข้อมูลที่เป็นสาระสำคัญที่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์เนื้อหาดังกล่าวอีกครั้งที่เป็นข้อมูลแก่นสาระสำคัญเพื่อทำความเข้าใจในประเด็นนั้นๆ เพื่อที่จะจัดกลุ่มหมวดหมู่ของข้อมูลที่เป็นแก่นสาระสำคัญที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันออกเป็นประเด็นหัวข้อต่างๆ โดยทำการแบ่งกลุ่มย่อยของข้อมูลแยกย่อยไปตามกลุ่มของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 3 กลุ่ม ซึ่งเมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนแล้วจะนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์ประกอบร่วมกันเพื่อตอบคำถามการวิจัยและวัตถุประสงค์การวิเคราะห์และดำเนินการสรุปและอภิปรายผลการศึกษาในรูปแบบเชิงพรรณา

การพิทักษ์สิทธิ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งต้องอาศัยข้อมูลจากการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้คำตอบเชิงลึก ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการโดยการชี้แจงวัตถุประสงค์และขั้นการดำเนินการวิจัยและขอความยินยอมจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญก่อนดำเนิการสัมภาษณ์ด้วยความสมัครใจ โดยผู้วิจัยได้เน้นย้ำถึงการเก็บรักษาความลับโดยจะไม่ทำการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการนำเสนอผลงาน เนื่องจากการศึกษาวิจัยนี้มีเนื้อหาที่เป็นการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก และทัศนคติ

ส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนั้น ในการนำเสนอผลการศึกษาผู้วิจัยจึงได้กำหนดนามสมมติขึ้นมาเพื่อแทนชื่อของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อปกป้องผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการล่วงละเมิดสิทธิของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

โดยก่อนดำเนินการสัมภาษณ์ผู้วิจัยชี้แจงรายละเอียดและวัตถุประสงค์ของการวิจัยและการสัมภาษณ์ แนวคำถามสัมภาษณ์ วิธีการสัมภาษณ์ โดยขอความยินยอมจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการเข้าร่วมการสัมภาษณ์และการตอบคำถามการสัมภาษณ์ด้วยความสมัครใจ และสามารถหลีกเลี่ยงการตอบคำถามในประเด็นที่มีความละเอียดซับซ้อนและเห็นว่าอาจส่งผลกระทบต่อตัวผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ทุกเมื่อ และได้ขอยินยอมผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการจดบันทึกและบันทึกเสียงการสนทนาก่อน โดยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะนำเสนอในรูปแบบของผลสรุปการศึกษาซึ่งเป็นไปเพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น และเมื่อสิ้นสุดการวิจัยผู้วิจัยจะลบข้อมูลการบันทึกเสียงสนทนาและจะดำเนินการทำลายบันทึกต่างๆ ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมด

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

บทที่ 4
ผลการศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูล เพื่อศึกษารูปแบบและกระบวนการจัดการความรู้ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร เพื่อลดข้อพิพาทด้านการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรของสินค้ากลุ่มเคมีภัณฑ์ โดยในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi- structured Interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้ดำเนินการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ศุลกากรซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) เป็นรายบุคคล โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเฉพาะเจาะจง โดยแบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญออกเป็น 3 กลุ่มตามลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและเป็นผู้ที่มีประสบการณ์โดยตรงเกี่ยวกับเรื่องที่กำลังศึกษา เพื่อเป็นประโยชน์และครอบคลุมต่อประเด็นที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย 3 กลุ่ม อันได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ศุลกากรสังกัดส่วนบริการศุลกากร สังกัดสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 6 คน ในฐานะผู้ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบข้อมูลเอกสารการนำเข้า-ส่งออกสินค้า ซึ่งรวมถึงการพิจารณาความถูกต้องของพิกัดศุลกากร ณ ท่านำเข้า-ส่งออกสินค้า โดยเป็นผู้ที่ต้องประสานและตรวจสอบข้อมูลกับผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออก หรือตัวแทนนำเข้า-ส่งออก ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติพิธีการศุลกากรโดยตรง 2) เจ้าหน้าที่ศุลกากรสังกัดส่วนควบคุมทางศุลกากร สังกัดสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ในฐานะผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการทบทวนข้อมูลการผ่านพิธีการศุลกากรโดยการตรวจสอบบันทึก บัญชี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าหรือส่งออกซึ่งรวมถึงความถูกต้องของพิกัดศุลกากรที่ผู้นำเข้าสำแดงมาในรายการใบขนสินค้า เพื่อให้ผู้นำเข้า-ส่งออกมาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงเป็นหนังสือ หรือส่งบัญชีเอกสาร หลักฐาน หรือข้อมูลอื่นที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย (Post Audit) เพื่อวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออกสินค้า และ 3) เจ้าหน้าที่และผู้เชี่ยวชาญด้านการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร สังกัดกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรและกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร ในฐานะผู้ปฏิบัติงานในการให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรให้กับคณะกรรมการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร โดยเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรสินค้ากลุ่มเคมีภัณฑ์และการอุทธรณ์การประเมินอากรจากปัญหาข้อพิพาทด้านพิกัดอัตราศุลกากรของสินค้าเคมีภัณฑ์โดยเฉพาะ รวมผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสิ้นจำนวน 10 คน ประกอบกับการศึกษาค้นคว้าเอกสารทางวิชาการ กฎ ระเบียบ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งที่จะตอบคำถามการวิจัยว่าเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรมีองค์ความรู้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

แบบชัดแจ้งและองค์ความรู้แบบฝังลึกในตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ใช้ในการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรสินค้ากลุ่มประเภทเคมีภัณฑ์อย่างไรบ้าง ตลอดจนศึกษากระบวนการทำงานทางศุลกากรในการพิจารณาประเภทพิกัดให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งสามารถแบ่งการนำเสนอผลการศึกษาได้โดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ โดยจำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ศุลกากรสังกัดส่วนบริการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 6 คน 2) เจ้าหน้าที่ศุลกากรสังกัดส่วนควบคุมทางศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 1 คน และ 3) เจ้าหน้าที่และผู้เชี่ยวชาญด้านพิกัดอัตราศุลกากรสังกัดกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรและกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร จำนวน 3 คน

กลุ่มที่ 1 เจ้าหน้าที่ศุลกากร สังกัดส่วนบริการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธรการศุลกากร การจัดเก็บภาษีและรายได้อื่น รวมทั้งการควบคุมและตรวจสอบสินค้าสำหรับสินค้านำเข้าและส่งออก สินค้าถ่ายลำ หรือผ่านแดน ซึ่งนำผ่านเข้ามาในหรือส่งออกไปนอกราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 1 (KI 1)

สิมิลัน (นามสมมติ) เพศชาย อายุ 34 ปี ปฏิบัติงาน ณ ส่วนบริการศุลกากร จำนวนปีที่รับราชการ 2 ปี 8 เดือน อายุงานในส่วนงาน 4 เดือน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 2 (KI 2)

อันดามัน (นามสมมติ) เพศชาย อายุ 35 ปี ปฏิบัติงาน ณ ส่วนบริการศุลกากร จำนวนปีที่รับราชการ 6 ปี 6 เดือน อายุงานในส่วนงาน 3 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็น

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 3 (KI 3)

ลันตา (นามสมมติ) เพศชาย อายุ 35 ปี ปฏิบัติงาน ณ ส่วนบริการศุลกากร จำนวนปีที่รับราชการ 6 ปี 6 เดือน อายุงานในส่วนงาน 3 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 4 (KI 4)

ทรายรี (นามสมมติ) เพศหญิง อายุ 32 ปี ปฏิบัติงาน ณ ส่วนบริการศุลกากร จำนวนปีที่รับราชการ 4 ปี อายุงานในส่วนงาน 2 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 5 (KI 5)

สีชัง (นามสมมติ) เพศชาย อายุ 40 ปี ปฏิบัติงาน ณ ส่วนบริการศุลกากร จำนวนปีที่รับราชการ 13 ปี อายุงานในส่วนงาน 2 ปี 6 เดือน จบการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 6 (KI 6)

ภูคา (นามสมตติ) เพศชาย อายุ 32 ปี ปฏิบัติงาน ณ ส่วนบริการศุลกากร จำนวนปีที่รับราชการ 2 ปี 8 เดือน อายุงานในส่วนงาน 2 ปี 8 เดือน จบการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ศุลกากรสังกัดส่วนควบคุมทางศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ดำเนินการเกี่ยวกับการทบทวนข้อมูลการผ่านพิธีการศุลกากร โดยการตรวจสอบบันทึก บัญชี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าหรือส่งออกเพื่อให้ผู้นำเข้า-ส่งออก มาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงเป็นหนังสือ หรือส่งบัญชีเอกสาร หลักฐาน หรือข้อมูลอื่นที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย (Post Audit) พร้อมทั้งวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกสินค้า

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 7 (KI 7)

ลังกา (นามสมมติ) เพศชาย อายุ 32 ปี ปฏิบัติงาน ณ ส่วนควบคุมทางศุลกากร จำนวนปีที่รับราชการ 4 ปี อายุงานในส่วนงาน 4 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจและการจัดการ ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็น

กลุ่มที่ 3 เจ้าหน้าที่และผู้เชี่ยวชาญด้านพิกัดอัตราศุลกากร สังกัดกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรและกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 8 (KI 8)

เชียงดาว (นามสมมติ) เพศหญิง อายุ 61 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีคณะเภสัชสาสตร์ ปริญญาโทสาขารัฐประศาสนศาสตร์ จำนวนปีที่รับราชการ 35 ปี เริ่มปฏิบัติงานในส่วนวิเคราะห์สินค้าในตำแหน่งนักวิทยาศาสตร์ ปัจจุบันปฏิบัติงานเป็นที่ปรึกษาให้แก่คณะกรรมการอุทธรณ์พิกัดศุลกากร

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรให้กับคณะกรรมการอุทธรณ์พิกัดศุลกากร ของกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรและกองนโยบายพิกัดอัตราศุลกากร โดยเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญโดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรสินค้ากลุ่มเคมีภัณฑ์

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 9 (KI 9)

น้ำหนาว (นามสมมติ) เพศชาย อายุ 59 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีคณะวิทยาศาสตร์การประมง คณะเภสัชศาสตร์ และคณะนิติศาสตร์ จำนวนปีที่รับราชการ 20 ปี เริ่มปฏิบัติงานในกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรในตำแหน่งนักวิทยาศาสตร์ ปัจจุบันปฏิบัติงานเป็นผู้เชี่ยวด้านมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร ณ กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร ในตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร ทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรให้กับคณะกรรมการอุทธรณ์พิกัดศุลกากร ของกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 10 (KI 10)

โมโกจู (นามสมมติ) เพศหญิง อายุ 40 ปี ปฏิบัติงาน ณ กองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร จำนวนปีที่รับราชการ 13 ปี อายุงานในส่วนงาน 1 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัล

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์การประเมินอากรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับพิกัดอัตราศุลกากรและถิ่นกำเนิดสินค้า รวมทั้งการยกเว้นอากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร

ตารางที่ 1 รายละเอียดของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

รหัส	นามสมมติ	เพศ	อายุ	ระยะเวลารับราชการ	อายุงานในส่วนงานที่ปฏิบัติ	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	วัน/เดือน/ปีที่สัมภาษณ์	ระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์
KI 1	สิมิลัน	ชาย	34	2 ปี 8 เดือน	4 เดือน	กลุ่มที่ 1	17/05/66	55 นาที
KI 2	อันดามัน	ชาย	35	6 ปี 6 เดือน	3 ปี	กลุ่มที่ 1	19/05/66	45 นาที
KI 3	ลันตา	ชาย	35	6 ปี 6 เดือน	3 ปี	กลุ่มที่ 1	19/05/66	40 นาที
KI 4	ทรายรี	หญิง	32	4 ปี	2 ปี	กลุ่มที่ 1	19/05/66	45 นาที
KI 5	สีชัง	ชาย	40	13 ปี	2 ปี 6 เดือน	กลุ่มที่ 1	30/05/66	90 นาที
KI 6	ภูคา	ชาย	32	2 ปี 8 เดือน	2 ปี 8 เดือน	กลุ่มที่ 1	20/06/66	40 นาที
KI 7	ลังกา	ชาย	32	4 ปี	4 ปี	กลุ่มที่ 2	10/05/66	65 นาที

รหัส	นามสมมติ	เพศ	อายุ	ระยะเวลารับราชการ	อายุงานในส่วนงานที่ปฏิบัติ	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	วัน/เดือน/ปีที่สัมภาษณ์	ระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์
KI 8	เชียงดาว	หญิง	61	35 ปี	33 ปี	กลุ่มที่ 3	12/05/66	65 นาที
KI 9	น้ำหนาว	ชาย	59	20 ปี	12 ปี	กลุ่มที่ 3	12/05/66	95 นาที
KI 10	โมโกจู	หญิง	40	13 ปี	13 ปี	กลุ่มที่ 3	12/05/66	70 นาที

4.2 ข้อค้นพบในการศึกษา

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยได้ดำเนินการถอดเทปบันทึกเสียงสัมภาษณ์และวิเคราะห์แก่นสาระ ซึ่งสามารถจำแนกข้อมูลออกเป็น 3 ประเด็นหลัก ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์
2. ความท้าทายในการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์
   2.1 ข้อจำกัดด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์
   2.2 ข้อจำกัดด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
   2.3 ข้อจำกัดด้านการจัดการความรู้ภายในองค์กร
3. ความครอบคลุมของคู่มือเอกสารประกอบการทำงาน

จากข้อสรุปบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 10 คน โดยจำแนกออกเป็น 3 กลุ่มตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 6 คน 2) เจ้าหน้าที่ส่วนควบคุมทางศุลกากรของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 1 คน และ 3) เจ้าหน้าที่และผู้เชี่ยวชาญด้านพิกัดอัตราศุลกากรของกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรและกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร จำนวน 3 คน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แสดงความคิดเห็น มุมมอง และทัศนคติของตนเองผ่านการปฏิบัติงานในส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรสินค้ากลุ่มประเภทเคมีภัณฑ์ โดยเนื้อหาผลการศึกษาในส่วนนี้ผู้วิจัยจะบรรยายโดยไม่ใช้ความคิดเห็นส่วนตัวของผู้วิจัยประกอบเพื่อให้ข้อมูลสอดคล้องและตรงกันกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.2.1 ประเด็นหลักที่ 1 การพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์

<u>กลุ่มที่ 1 เจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง</u>

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่จะใช้วิธีการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งความรู้และคู่มือเอกสารการจำแนกพิกัดศุลกากรมาใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาจำแนกพิกัด เช่น ระบบฐานข้อมูลการจำแนกพิกัดของกรมศุลกากรว่าเคยมีผลการตีความพิกัดหรือผลการชักตัวอย่างสินค้ามาแล้วหรือไม่ นอกจากนี้ก็ค้นหาจากหนังสือพิกัดอัตราศุลกากร คำอธิบายพิกัดอัตราศุลกากร และแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าเคมีภัณฑ์อื่น ๆ ผ่านเว็บไซต์หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มาใช้เป็นเครื่องมือประกอบการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร ในกรณีที่เกิดความสงสัยว่าสำแดงของมาถูกต้องหรือไม่นั้นจะใช้วิธีการชักตัวอย่างของสินค้าตามแนวทางปฏิบัติที่ระบุไว้ในประมวลระเบียบวิธีปฏิบัติราชการของกรมศุลกากร ส่งตัวอย่างให้กับหน่วยงานที่เป็นฝ่ายวิเคราะห์สินค้าซึ่งเป็นนักวิทยาศาสตร์ในการวิเคราะห์ผลและสนับสนุนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากสินค้าเคมีความซับซ้อน ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงของของ โดยมีตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางช่วง อาทิ

สิมิลัน (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

> *“...หลักๆ ก็จะใช้วิธีการเสิร์ชจากฐานข้อมูลของพิกัดก่อนว่าไอ้ที่เค้ายื่นมาอ่ะพิกัดอะไร* ***ดูจากฐานข้อมูลพิกัดในหน้าเว็บไซต์กรมอ่ะนะ ก็ดูว่าพิกัดที่ยื่นมาเนี่ยว่ามันว่าด้วยประเภทอะไร เสร็จแล้วพี่ก็จะไปเปิดดูในหนังสือพิกัด มันก็จะอธิบาย รวมถึง EN ด้วย มันจะมี EN อธิบายอยู่ว่าสินค้าชนิดนี้คืออะไร ทำหน้าที่อะไร มันใช่พิกัดนี้ไหม*** *เสร็จแล้วเราก็จะถามผู้นำเข้าประกอบด้วยว่าจะเอาไปทำอะไร อันนี้คือสเต็ปที่หนึ่ง ส่วนสเต็ปที่สองก็คือ ต้องมาเช็คดูว่าสินค้าอันนี้มีใบอนุญาตไหม ใบอนุญาตนำเข้าของหน่วยงานไหน สามคือ ดูว่ามันเป็นสารเคมีอันตรายที่ห้ามนำเข้าหรือนำผ่านหรือเปล่า ผ่านประกาศของกรมโรงงานมันจะมีลิสต์รายชื่อของสารเคมีอันตรายของกรมโรงงาน...”*

> *“เวลาได้ผลของฝ่ายวิเคราะห์มา บางทีเค้าก็จะมีทั้งระบุและไม่ระบุพิกัด ถ้าระบุก็จะบอกเลยว่าควรจัดเข้าพิกัดนี้ๆ อย่างงี้ กับมีแบบระบุมาแค่คร่าว ๆ ว่ามีสารเคมีหรือส่วนประกอบอะไรบ้าง แต่ไม่ได้ระบุพิกัดมาให้อะไรอย่างงี้ จริงๆ เราก็ควรจะส่งถามส่วนชี้ต่อว่าถ้าตามนี้แล้วจะพิกัดไหน มันมีทั้งที่พิกัดเคยชี้เค้าก็จะบอกผลชี้มาให้ กับพิกัดไม่เคยชี้เราก็ต้องส่งชี้พิกัดต่ออีกอะไรอย่างงี้ ส่งคณะกรรมการพิจารณาปัญหาพิกัดอะประมาณนั้น คือฝ่ายวิเคราะห์เค้าจะบอกมาแค่ว่ามีสารเคมีอะไรบ้าง แต่ถ้าเราอยากรู้ว่าเคมีตัวนั้นมันเอาไปใช้ทำอะไรตรงตามที่ผู้นำเข้าสำแดงมั้ย อันนี้ต้องให้ส่วนชี้เค้าชี้ให้เรา”*

*"คือสรุป**แล้วสำหรับพี่ ๆ จะเสิร์ชชื่อสารเคมีจากในระบบชี้ก่อน** (ระบบพิจารณาพิกัดอัตราศุลกากร จัดทำโดยส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร) ว่ามันมีผลชี้ว่าอะไร ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ คือพี่เข้าใจว่าคนอื่นอาจจะใช้ผ่านตัวเว็บประกาศของเราที่มันจะมีหน้าผลชี้ของเค้าอ่ะ เหมือนกับผู้นำเข้าทั่วไปอ่ะ แต่สำหรับพี่ พี่เข้าผ่านระบบชี้ได้เลย แต่ส่วนมากเค้าก็จะโทรมาเอานะ มันจะเร็วกว่าในการเสิร์ช โทรถามส่วนชี้ได้เลย โทรไปเบอร์กองพิกัดแล้วต่อส่วนที่ดูเคมีภัณฑ์ ชี้ 1 ชี้ 2 อะไรอย่างงี้ นอกนั้นก็คือ**เสิร์ชหาข้อมูลในอิเทอร์เน็ตประกอบกับเว็บไซต์กรมโรงงานบ้าง** ถ้าจากที่พี่เคยทำ พี่ก็จะเช็คก่อนจากฐานข้อมูล จากระบบชี้ใช่ไหม **แล้วถ้าสมมติไม่มั่นใจก็เปิด EN** ว่ามันใช่ไหม เปิด EN เสร็จก็เสิร์ชจากอินเทอร์เน็ตอ่ะว่าสารเคมีนี้มันมีชื่ออะไร สารเคมีบางอย่างเค้าก็จะแนบพวก MSDS Sheet (Material Safety Data Sheet) เป็นเอกสารที่เกี่ยวกับความปลอดภัยของสารเคมี ข้อมูลความปลอดภัยสารเคมีอ่ะ หรือ data sheet มาให้ เราก็จะดูว่ามันใช่ไหมจากเว็บไซต์ ดูว่ามันมีอะไรเป็นส่วนผสมบ้าง นู้นนี่นั่น"*

"ถ้าพูดถึงแนวทางในการพิจารณาพิกัดจริงๆ แล้วมันอยู่ที่..คือเข้าใจแหละว่าแต่ละคนมันก็มีความคิดไม่เหมือนกันเน่อะ แต่มันก็มีหลักเกณฑ์การตีความที่ก็บอกว่าของรวม ของผสม ควรจะต้องพิจารณาจากอะไร ก็คือต้องพิจารณาจากปริมาณของสารที่มากที่สุดอะไรแบบนี้ มันจะมีหลักเกณฑ์อยู่ แต่ว่าถ้ามันเป็นของที่ปริมาณมันใกล้ๆ เคียงกันอย่างงี้ ดูแบบว่าอันนี้ก็ได้ อันนั้นก็ได้ ไปได้ทั้ง 2 อย่าง มันก็นั่นแหละต้องให้คณะกรรมการพิจารณาปัญหาพิกัดคอยเป็นคนตัดสินว่าสินค้านั้นมันควรจะเข้าอะไรกันแน่ คือเอาง่าย ๆ ว่าปัญหาพิกัดอ่ะมันไม่ได้จบด้วยตัวคนเดียว มันต้องเข้าคณะกรรมการและอาศัยการโหวตกัน ต่อให้เป็น WCO ก็เห่อะ ก็โหวต เพราะความเห็นมันไม่ตรงกันหรอก มันก็ต้องใช้การโหวตกันในที่ประชุมของคณะกรรมการอ่ะมันถึงจบ ไม่งั้นมันก็จะไม่จบ ถ้าเรามีปัญหาที่เราเห็นไม่ตรงกันระหว่างหน่วยงาน เช่นอย่างระหว่างส่วนชี้ด้วยกันเราก็ให้คณะกรรมการเค้าตัดสิน เหมือนอย่าง WCO ที่แต่ละประเทศก็มีความเห็นไม่ตรงกันใช่ม่ะ มันก็จบกันด้วยการโหวตอ่ะ"

สิมิลัน (นามสมมติ)

อันดามัน (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

*"ก็คือดูตามชื่อสินค้าอ่ะครับว่าเค้าสำแดงมาเป็นอะไร ส่วนใหญ่จะดูพวกเอกสารนำเข้าเป็นหลักเลยว่ามันมีอะไรคุมไหม มีหน่วยงานไหนคุมไหม ถ้าไม่มีคุมแสดงว่าสินค้าเคมีบางประเภทเค้าเอาไปใช้ผลิต ผสมประกอบ เป็นของที่เอาไปใช้ในชีวิตประจำวันทั่วไป ซึ่งมันอาจจะไม่ใช่วัตถุอันตราย หลักๆ มองว่าถ้าเป็นอันตรายอ่ะมันต้องมีหน่วยงานคุมอยู่ล่ะ มันก็ต้องดูชื่อดูอะไรให้ครบ แล้วด้วย**__ของที่เข้ามาที่นี่ส่วนใหญ่มันจะเป็นของแนวเดิมๆ เราก็จะพอจำได้ว่าของนี้มันจะอยู่ประมาณพิกัดไหน ถ้าบริษัทไหนสำแดงเป็นพิกัดอื่นเราก็จะสงสัยละ ก็จะขอดูเอกสารเพิ่มพวกการใช้งานอะไรต่างๆ ก็ต้องดูประเภทของบริษัทประกอบด้วยนะว่าที่เค้านำเข้ามาเนี่ยมันตรงกับของบริษัทหรือเปล่า__"*

อันดามัน (นามสมมติ)

ทรายรี (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

"__วิธีการดูของพี่ก็คือตอนแรกก็ดูที่เค้าสำแดงมาก่อน ชื่อสินค้าในใบขนเค้าสำแดงเป็นอะไร ใน invoice ตรงกันมั้ย แล้วก็ถ้าชื่อสินค้ามันเข้าข่ายแปลกๆ เป็นชื่อทางวิทยาศาสตร์ล่ะ พี่ก็ไปเสิร์ชในบัญชีที่พี่บอกคือตาม excel__ ถ้ามันขึ้นมาก็โอเคมันมีหน่วยงานที่ควบคุม ชื่อตรง แต่ว่าเค้าอ่ะยังไม่ได้ผ่าน ก็ให้เค้าไปหารือ แต่อันนี้ยังไม่เคยเจอนะ แต่ถ้าสมมุติเป็นแนวนั้นอ่ะก็ให้เค้าไปขออนุญาตอะไรมาให้ครบถ้วน ก่อนที่เค้าที่มาดำเนินพิธีการ ติดหน่วยงานไหนอะไรยังไงก็ให้เค้าไปขอหน่วยงานนั้น"

*"เคสที่พี่เคยเจอคือเรื่องส่งวิเคราะห์ของบริษัทเคมีใหญ่ๆ อันนึงคือส่วนใหญ่พวกสารเคมีจะเป็นของบริษัทนี้ และเค้าเคยถูกจับมั้งตั้งแต่แรกๆ เลยว่าเข้าอีกพิกัดนึง ซึ่งตั้งแต่ตอนนั้นอ่ะมันมีหลายตัวมาก พี่จำไม่ได้ แต่ว่าเค้าก็ยังตัวที่ยังไม่มีผลชี้มาว่าเข้าพิกัดไหน แล้วเค้าก็มีการวางประกันต่อเนื่อง อย่างเคสพี่อ่ะ เค้าวางต่อเนื่องล่ะเค้ารู้ว่าเค้าต้องวางต่อเนื่องมาแต่ว่าทีนี้การวางของสารเคมีอ่ะ ตอนแรกเค้าจะทำเรื่องผ่อนผันการชักตัวอย่าง ซึ่งการผ่อนผันการชักตัวอย่างอ่ะมันใช้ได้เฉพาะแค่พวกเครื่องจักรที่เค้าต้องใช้รูปภาพแคตตาล็อกอ่ะอันนั้นผ่อนผันได้ แต่ใน__**กรณีที่เป็นสารเคมีอ่ะ ยังไงมันก็ต้องมีการชักตัวอย่างส่งวิเคราะห์เคราะห์ พี่ก็เลยให้เค้าส่งตัวอย่างไปให้วิเคราะห์ วิเคราะห์ผลออกมา**

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ว่ามันเป็นอะไรยังไง และก็วิเคราะห์อ่ะก็มีผลล่ะแต่เค้าไม่ได้ชี้พิกัด พี่ก็เลยต้องเอาผลวิเคราะห์นั้นอ่ะเข้าคณะทำงานพิกัดต่อ *คือถ้าเป็นสารเคมีอ่ะมันต้องส่งวิเคราะห์ได้ อันนี้หมายถึงว่าเค้าส่งชี้พิกัดตั้งแต่เคสแรกๆ ที่เค้าโดนจับ แต่ว่าผลพิกัดยังไม่สรุปออกมา บางตัวสารเคมีบางตัวมีผลแล้ว บางตัวก็ยังไม่มีผล เค้าก็จะวางต่อเนื่องเรื่อยๆ คือใบขนไหนก็ตามที่เป็นสารเคมีอ่ะเค้าก็ต้องส่งทุกกรณีไป”*

ทรายรี (นามสมมติ)

ลันตา (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

“เริ่มแรกเลยเราก็ต้องดูจากชื่อสินค้าที่เค้าสำแดงมา ถ้าเป็นของที่เราคุ้นเคยหรือเคยตรวจปล่อยมาแล้วเราก็จะพอรู้ว่าชื่อสินค้านี้มันควรจะอยู่ในพิกัดนี้ๆ แต่ถ้าตัวไหนที่ไม่คุ้นชื่อ อย่างเคมีภัณฑ์มันจะมีหลายๆ ซีรีส์ที่ชื่อมันจะคล้ายๆ กันหมด ถ้าเราไม่แน่ใจเราก็จะเอาไปเสิร์ชในระบบค้นหาพิกัดในฐานข้อมูลของกรมมาเคยมีผลชี้ไหม *ดูว่าของมันตรงตามเลขพิกัดที่เค้าให้มาหรือเปล่า ส่วนใหญ่เราจะดูจากเอกสารเป็นหลัก ดูจากระบบ Profile (ระบบการสั่งตรวจ) ของกรมของกรมเป็นหลักว่าเค้าให้ดูอะไรเพราะเคมีมันดูด้วยตาเปล่ายาก อันนั้นสงสัยเราก็ขอให้เค้าชักตัวอย่างส่งฝ่ายวิเคราะห์เลยเพื่อให้มั่นใจจริงๆ”*

ภูคา (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

“เวลาพี่ดู พี่ก็จะดูจากชื่อของสารเคมีก่อนว่าสินค้ามันคืออะไร แล้วเราก็ค่อยเข้าไปค้นในฐานข้อมูลของกรมว่า ของนี้มันเคยมีผลการตีความพิกัดมาแล้วหรือเปล่าหรือเคยมีการส่งชักตัวอย่างมาแล้วหรือไม่ ถ้ามีส่วนใหญ่เราก็จะอ้างอิงจากตัวนั้นเป็นหลักเลยถ้าดูแล้วว่าของมันตรงกัน หรือมีส่วนประกอบอะไคล้ายๆ กัน แต่ถ้าไม่มีอันนี้เราก็ต้องมาค้นเอาในระบบค้นหาพิกัดเองว่าของที่เค้านำเข้ามาชื่อสารเคมีตัวนี้เนี่ยมันไม่อยู่ในพิกัดหรือเปล่า ชื่อเค้าสำแดงมาชื่อตรงกับความของประเภทพิกัดเลยมันก็จะเสิร์ชง่ายหน่อยแล้วเราค่อยมาดูรายละเอียดอื่นทีหลัง *แต่ถ้ามันเป็นชื่อทางการค้าเลยจริง ๆ เราต้องมาเสิร์ชข้อมูลจากอินเตอร์เน็ตหรือ EN เพิ่มแล้วว่าของนี้มันคืออะไร มีคุณสมบัติยังไง แล้วมันพอจะตรงกับพิกัดที่เค้าสำแดงมาหรือเปล่า ก็จะประมาณนี้ แต่ถ้าเราอยากได้ชัวร์จริง ๆ เกณฑ์ที่เราจะพิจารณาว่าของนี้*

มันควรเข้าอะไร ถ้าตามหลักประมวลจริง ๆ ถ้าเรามีความสงสัยแล้วหน้างานตรงนั้นเราพิสูจน์ไม่ได้ เราสามารถชักตัวอย่างส่งให้ฝ่ายวิเคราะห์ดูได้เลย มันชัวร์ที่สุด เพราะอย่างที่รู้คือพวกสารเคมีเนี่ยมันดูด้วยตาเปล่ายากมาก คือแทบจะแยกไม่ออกเลย ต้องใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์มาช่วยดูอีกที"

ภูคา (นามสมมติ)

สีชัง (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

"ถ้าถามเรื่องความรู้ เท่าที่รู้ตอนนี้ที่ทำมาเนี่ย ***มันเป็นการรวบรวมประสบการณ์ที่มี คือคำว่าประสบการณ์ที่มีไม่ได้หมายความว่าคือต่อมเอ๊ะอย่างเดียว ว่าดูนี้เอ๊ะ ฉันเคยตรวจตรงนี้มา ฉันมีเครื่องมือหรืออะไร*** *อย่างทุกวันนี้เวลาตรวจเคมี อย่างแรกคือ เอกสารใช่มั้ย เอกสารพวกนี้บางตัวหาในเน็ตได้ มีระบบพิกัดที่เคยดูของเก่า เว็บพวก Chemtract (Chemtract.org) เว็บนี้ปกติจะดูเรื่องใบอนุญาตซะมากกว่า ว่าต้องมีใบอนุญาตของหน่วยงานไหน เป็นฐานข้อมูลที่รวมเคมีทุกตัวให้...แล้วก็มีสถิติของตัวเอง แล้วก็อีกอย่างเท่าที่เจอคือ จริง ๆ เคมีที่เข้ามาที่นี่อ่ะจะซ้ำ ๆ ไม่ได้แหวกไปแบบแปลกใหม่* ***ทำให้คนตรวจบ่อยๆ ตรวจซ้ำๆ เค้าก็จะจำได้"***

*"จริงๆ พี่มองว่าคือ****เราเก็บข้อมูลของตัวเองว่าเราเคยปล่อยอะไรไป แต่แล้วแต่คนนะ อันนี้ยอมรับว่ามันเป็น skill นะ ยอมรับอย่างนึงเลยว่ามันเป็นสกิลว่า มันจำได้จริง ๆ ว่าบริษัทนี้เอาอันนี้เข้ามา*** *พอบริษัทอื่นเอาเข้ามา เอ้ยฉันเคยปล่อยตัวนี้ไปเบอร์นี้* ***แต่บางทีมันชื่อนี้แต่คนละเลข คนละรหัส อ้าวเราก็ต้องเริ่มศูนย์ใหม่*** *อย่างเช่น มันจะมีสินค้าเคมีตัวนึง สมมุติ A01 มันคือพิกัดนี้เราจำได้ แต่อีกอันนึงมัน A02 ชื่อมันคือ A เหมือนกันแต่มันเปลี่ยนข้างหลัง ก็ต้องมาเริ่มศูนย์ใหม่หมด รื้อกันใหม่คุ้ยกันใหม่ เหมือนอย่างที่บอกตอนแรกว่ามันคือสินค้าตัวเดียวกันหรือเปล่า แต่ส่วนใหญ่แล้วซีรีส์ของมันจะไม่หนีกันเยอะ"*

"...อันนี้พี่ขอ statement นิดนึง จริงๆ กลับมาเรื่องดุลพินิจ งานศุลกากรทั่วโลกเป็นเรื่องดุลพินิจ ต่อให้หนูอบรมกับออสเตรเลียหรืออะไรก็ตามที ทุกครั้งจะมีคำว่า gut จับผู้โดยสารเนี่ย ทำไมจับคนนี้อ่ะ ก็มัน

รู้สึกอ่ะ แล้วคราวนี้ลักษณะของงานศุลกากรเป็นงานประมวล เอาไอ้นุ้นเอานี่มาผสมกันจับรวมกันยำๆ ก็จะได้เป็นชุดความคิดแบบนึงขึ้นมา เพราะฉะนั้นดุลพินิจที่เกิดมาเนี่ยไม่ใช่ดุลพินิจที่เกิดจาก bias เป็นใช้ได้ พี่มองว่าถ้าดุลพินิจเกิดขึ้นจากการดูข้อมูลบางอย่างเกิดขึ้นแล้ว คิดว่ามันไม่ตรงกับที่สิ่งที่เค้าสำแดง เราก็จะมีกลไกในการบอก เช่น ให้ผู้นำเข้าวางประกันเอาของออกไปก่อน เป็น AEO เอาของไปก่อน ชักตัวอย่างหลังการตรวจปล่อยก็ได้ หรือชักตัวอย่างแล้วรอผลวิเคราะห์กัน วิเคราะห์แล้วไม่พอใจก็ส่งอุทธรณ์ อุทธรณ์แล้วไม่พอใจอีกก็ขึ้นศาล มันมีทางจบของมัน แต่ทุกทางเป็นการเสียเวลา ทุกวันนี้คนชอบอ้างดุลพินิจ แต่จริงๆ แล้วมันก็คือชุดความคิดชุดนึง ซึ่งอาจจะไม่ตรงก็ได้ ที่พี่เจอจะไม่มีแบบว่านั่งๆ อยู่แล้วบอกไม่ถูก เสียอากรซะ มันไม่มีน่ะแบบนั้น”

สีชัง (นามสมมติ)

<u>กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ศุลกากร สังกัดส่วนควบคุมทางศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง</u>

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ขั้นตอนการพิจารณาสินค้าจะเริ่มต้นจากการตรวจสอบเอกสารการนำเข้า รายละเอียดและลักษณะการใช้งานของสินค้า โดยใช้คู่มือเอกสารการจำแนกพิกัดอย่างหมายเหตุของหมวด/ตอน ตาม พรก. พิกัดอัตราศุลกากรและคำอธิบายพิกัดศุลกากร ตลอดจนระบบฐานข้อมูลพิจาณณาพิกัดมาใช้เพื่อประกอบการพิจารณาในการหาข้อเท็จจริงของสินค้า หากมีข้อสงสัยในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเท็จจริงของสินค้าเคมีภัณฑ์ก็จะทำการสอบถามผู้เชี่ยวชาญที่เป็นนักวิทยาศาสตร์เพื่อเอาผลการวิเคราะห์ดังกล่าวมาจำแนกพิกัดต่อไป โดยมีตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางช่วง อาทิ

ลังกา (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

“อย่างแรกเลยคือเราต้องหาข้อเท็จจริงของสินค้าให้เจอ ครบถ้วน ลักษณะการใช้งานทุกรูปแบบ ต้องดูว่าสินค้ามันสามารถเอาไปใช้อะไรได้บ้างทั้งในเชิงอุตสาหกรรมหรือเอาไปใช้ภายในบ้าน เราต้องดูเอกสารทุกอย่าง เอกสารจะต้องครบถ้วนก่อนเสมอ พอดูเอกสารทุกอย่างแล้วก็มาดูหมายเหตุหมวด/ตอน แล้วก็ EN ประกอบ อันนี้คือพื้นฐานเลยนะ เวลาตีความมันก็มีเกณฑ์ไว้อยู่ เราก็ต้องตีความตามหลักเกณฑ์พิกัด 1-6 ที่เค้าบอกไว้ แล้วโปรไฟล์ในระบบเค้าก็จะบอกไว้อย่างชัดเจนว่าสินค้ากลุ่มเคมีต้องมีการชักตัวอย่างเพื่อเอาผลมาพิจารณา เราก็ต้องเอามาพิจารณา ถ้า

เรื่องพิกัดมันจะมีแค่ 3 กรณีหลักๆ แหละคือ 1) สำแดงถูก อัตราถูก 2) พิกัดถูก อัตราไม่ขาด 3) สำแดงพิกัดผิด ทำให้อัตราผิด"

"งานที่พี่ทำส่วนใหญ่พี่จะอาศัยระบบฐานข้อมูลของด่านต่าง ๆ เช่น ท่าเรือกรุงเทพ ที่เค้าจะมีเป็นเหมือนการข่าว การบันทึกประวัติการกระทำความผิดเอาไว้ว่าสินค้านี้ บริษัทนี้ ผู้นำเข้ารายนี้เคยมีประวัติการกระทำความผิดมา ซึ่งเค้าก็จะแชร์กันก็มีของหลายๆ ด่านรวมกันไว้ ซึ่งเราก็เอาตรงนี้มาใช้ประโยชน์ในท่าเรือแหลมฉบัง guideline อะไรพวกนี้เราก็จะดูเป็นแนวไว้ได้ นอกนั้นส่วนใหญ่พี่ก็จะศึกษาด้วยตัวเอง โดยศึกษาจาก EN เพราะว่าเราก็ไม่ได้มีความรู้เรื่องเคมีมาก่อน แล้วก็มีถามจากผู้รู้ที่เป็นฝ่ายวิเคราะห์สินค้าที่เป็นนักวิทยาศาสตร์...เวลาเราจะจำแนกพิกัด ก็อย่างที่บอก คือเราก็จะเอาบันทึกการนำเข้าของจากที่อื่นอ่ะรวมทั้งผลการชี้พิกัดของส่วนชี้มาศึกษาแนวทางการชี้พิกัดของเราด้วย แบบนี้อ่ะครับ เป็นต้น"

ลังกา (นามสมมติ)

<u>กลุ่มที่ 3 เจ้าหน้าที่และผู้เชี่ยวชาญด้านพิกัดอัตราศุลกากร กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร และกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร</u>

จากการรวบรวมข้อมูลพบว่า ในฐานะส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากรนั้นจะเริ่มต้นจากการตรวจสอบข้อมูลหรือเอกสารเกี่ยวกับสินค้าทั้งหมดที่มีอยู่ และต้องจำแนกพิกัดโดยดูจากข้อเท็จจริงของสินค้า ณ ขณะนำเข้า ซึ่งถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการจำแนกประเภทพิกัดในเบื้องต้น ตลอดจนดูเอกสารผลการชักตัวอย่างสินค้าได้รับจากฝ่ายวิเคราะห์สินค้าซึ่งเป็นนักวิทยาศาสตร์ ซึ่งผลการวิเคราะห์ดังกล่าวจะทำให้ทราบว่าสินค้าดังกล่าวมีคุณสมบัติ องค์ประกอบโครงสร้างทางเคมีอย่างไรบ้าง ประกอบกับการสืบค้นจากแหล่งข้อมูลอื่นๆ เพิ่มเติม และเมื่อได้ข้อมูลต่าง ๆ ครบถ้วนแล้วจะทำการตรวจสอบเพื่อพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดสินค้าต่อไป โดยมีตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางช่วง อาทิ

น้ำหนาว (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

*"...**เวลาจะพิจารณาเราก็มาดูว่าตอนนี้เรามีหลักฐานอะไรบ้างอยู่ในมือ มีประเด็นอะไรที่เราจะต้องเอามาใช้** เช่น ถ้าเป็นเรื่องของข้อกฎหมายมันก็ตรวจสอบจากเอกสารและข้อกฎหมายได้ แต่ปัญหาที่สำคัญคือข้อเท็จจริงของของ ณ ขณะนำเข้า ถ้ามันไม่มีรายละเอียด มัน**ดูจากอะไรได้บ้าง ถ้าชัวร์ๆ เลยคือผลการชักตัวอย่างของฝ่ายวิเคราะห์** ถ้ามัน*

เป็นเคมีภัณฑ์ที่มีมาตรฐานการผลิต มันจะอยู่ในแคตตาล็อกสินค้าซึ่งเราสามารถเสิร์ชเอาได้ อย่างงี้มันพอจะหาได้ แล้วเราค่อยส่งหนังสือไปสอบถามบริษัทตามประเด็นต่าง ๆ ที่เราลิสต์เอาไว้ เช่น เป็นตัวทำละลาย ตัวลดแรงตึงผิว ตัวฟอกสี ตัวให้สี เป็นต้น อันนี้เป็นประเด็นที่เราจะกำหนดตั้งแต่แรกว่าถ้าเราจะชี้พิกัดเราจะชี้อะไรได้บ้าง แต่ที่ง่ายสุดคือดูว่าเค้าโต้แย้งกันพิกัดไหน แล้วสินค้านี้มันมีองค์ประกอบอะไรบ้างเท่าที่มีข้อมูลอยู่ตรงนี้ เราก็มาชั่งน้ำหนักทั้ง 2 ฝ่าย ทั้งเจ้าหน้าที่และผู้นำเข้าว่าใครน่าเชื่อหรือไม่น่าเชื่อ เคมีภัณฑ์มันจะสัมพันธ์แค่ 2 ประเด็นแหละคือองค์ประกอบและการใช้ประโยชน์..."

น้ำหนาว (นามสมมติ)

เชียงดาว (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

*"พอมาถึงในชั้นอุทธรณ์เนี่ย ข้อดีก็คือผู้นำเข้าอยากจะโต้แย้งเรื่องนี้ เค้าก็จะหาข้อมูลมาได้ ส่**วนเจ้าหน้าที่อุทธรณ์เองก็จะต้องไปหาข้อมูลเพิ่มเติม แล้วก็ข้อมูลที่ผู้นำเข้าให้มาเพิ่มเติมมาร่วมพิจารณา** มันถึงจะจำแนกพิกัดที่ชัดเจนออกมาได้มากขึ้น"*

เชียงดาว (นามสมมติ)

โมโกจู (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

*"หลักๆ ในการพิจารณาพิกัดสิ่ง**สำคัญที่เราจะต้องยึดถือเลยคือการหาข้อเท็จจริงของสินค้า ณ นำเข้า** ซึ่งสินค้าที่เป็นเคมีเนี่ยตอนนำเข้าของส่วนใหญ่เราไม่สามารถตรวจดูได้ตรวจตาเปล่าได้ ตรวจท่าเองเค้าก็ไม่รู้หรอกว่าของมันคืออะไร ซึ่งเค้าก็ดูจากเอกสารเป็นหลักแหละ แต่พอเรื่องมันมาที่พี่ที่ชั้นอุทธรณ์แล้วเนี่ย เราก็จะ**ดูจากเอกสารเป็นหลักแหละโดยเฉพาะผลของส่วนวิเคราะห์** เพราะเราก็ไม่ใช่คนจับ เราไม่เห็นหรอกว่าสินค้าหน้าตามันเป็นยังไง เราก็ดูได้แค่เท่าข้อมูลที่มันมีข้อมูลอะไรที่มันไม่ชัดแจ้งเราก็เรียกให้ผู้นำเข้าเค้าเข้ามาชี้แจงหรือเราทำเป็นหนังสือขอข้อมูลจากเค้าไป ได้ข้อมูลมาครบแล้วถึงค่อยพิจารณาได้ ส่วนของพี่ก็จะทำหน้าที่หนักในการรวบรวมข้อมูลทุกอย่างเพื่อส่งให้คณะอุทธรณ์พิจารณา เพราะเราเป็นฝ่ายเลขา เราก็ต้องรวบรวมข้อมูลทั้งหมด เราต้องรู้ทั้งหมด เพราะตัวเราเองจะเป็นคนไปชี้แจงข้อมูลให้คณะฯ ซึ่งบางทีมันก็ยากนะ เพราะเราเองก็ไม่ใช่คนจับ เราก็รวบรวมข้อมูลและพิจารณาพิกัดเท่าที่เรามีข้อมูล แล้วก็เสนอเรื่องให้คณะอุทธรณ์ตัดสินอีก*

ที ซึ่งบางครั้งเค้าก้เชื่อตามเรา บางครั้งเค้าก็มีธงของตัวเองในใจ ซึ่งอันนี้เราก็ทำอะไรไม่ได้ เพราะผลคำวินิจฉัยอุทธรณ์ถือเป็นสิ้นแล้ว บางทีถ้าคณะฯ เห็นไม่ตรงกันก็ต้องโหวต"

4.2.2 ประเด็นหลักที่ 2 ความท้าทายในการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อจำกัดที่เป็นความท้าทายในการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์ไว้หลายประเด็น ซึ่งมีนัยยะสำคัญต่อการพิจารณาของเจ้าหน้าผู้ปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้จำแนกออกเป็นประเด็นรอง 3 ประเด็น อันได้แก่ 1) ข้อจำกัดด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับสินค้าเคมีภัณฑ์และการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร 2) ข้อจำกัดด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และ 3) ข้อจำกัดด้านการจัดการความรู้ภายในองค์กร โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเด็นรองที่ 2.1 ข้อจำกัดด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับสินค้าเคมีภัณฑ์และการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร

<u>กลุ่มที่ 1 เจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง</u>

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนมีความเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานตรวจปล่อยสินค้าหน้างานไม่มีความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับสินค้าเคมีภัณฑ์มากเท่าที่ควร เนื่องจากสินค้าเคมีภัณฑ์เป็นสินค้าเฉพาะทาง และมีความซับซ้อน ซึ่งต้องอาศัยองค์ความรู้ทางด้านเคมีในการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในหน้างานจึงจำเป็นจะต้องส่งข้อมูลให้ผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นนักวิทยาศาสตร์ในการวิเคราะห์สินค้าในเบื้องต้น นอกจากนี้เจ้าหน้าที่แต่ละคนยังต้องรับผิดชอบหน้าที่ในการตรวจปล่อยสินค้าที่มีปริมาณมากและมีความหลากหลาย จึงเป็นเรื่องยากที่จะสามารถจดจำและเข้าใจรายละเอียดของสินค้าแต่ละชนิดได้ทั้งหมด โดยมีตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางช่วง อาทิ

สิมิลัน (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

"ส่วนใหญ่ที่เจอจะเป็นของเหลวที่ดูด้วยตาเราก็ไม่รู้เลยว่ามันคืออะไร ***เพราะว่าเราก็ไม่ได้มีความรู้ขนาดนั้น*** *เราก็ต้องใช้วิธีการชักอย่างซึ่งเราก็มีหน่วยงานที่วิเคราะห์อยู่แล้ว ก็ชักตัวอย่างไปให้เค้าดู ก็ให้ผู้นำเข้าวางประกันไว้ก่อน แล้วก็ชักตัวอย่างส่งไป ที่วางประกันก็เพราะว่า มันคาบเกี่ยวกับอีกพิกัดนึงที่มันมีอากรมากกว่า เค้าอาจจะสำแดงมาในพิกัดที่อากรต่ำกว่า ซึ่ง****เวลาเราไปตรวจเราตัดสินไม่ได้ไง เพราะเราไม่รู้ว่ามันเป็นสารอะไรกันแน่*** *เราก็ให้เค้าวางประกันแล้วก็ชักตัวอย่างไป"* และ

*"...**เราเป็นเจ้าหน้าที่ศุลกากร ความรู้เรื่องสารเคมีของเราก็ไม่ได้แน่นขนาดนั้น เราก็อาจใช้ดุลพินิจพลาดตรงที่ ถ้าเค้าปลอมแปลงเอกสารเราก็ไม่รู้เลยว่าสารนี้มันถูกหรือผิดเพราะเราไปตรวจเองก็ไม่ได้** คือเราใช้หลักการบริหารความเสี่ยงเอา ถ้าสารนี้มันเคยเข้ามาแล้ว ไม่ต้องชักอย่างหรอก ก็ปล่อยไป แต่จริง ๆ แล้วเค้าปลอมแปลงหรือเปล่าเราก็ไม่รู้ มันก็เลยอาจจะต้องมีหน่วยงานที่คอยตรวจสอบสารนี้ที่ท่าเรือโดยเฉพาะ ผ่านแล้วค่อยมาผ่านเรา เรามีหน้าที่แค่เก็บอากรแค่นั้นเองมันก็จะช่วยสร้างความสบายใจให้เราทำงานได้ง่ายขึ้นด้วย"*

*"เราก็จะดูองค์ประกอบของสารเคมี คือมันจะเป็นข้อมูลของทางฝ่ายวิเคราะห์เค้าก็จะเขียนมานะว่ามันมีค่านี้เท่านี้ ๆ ควรจะจัดเข้าอันนี้ เค้าก็จะแจกแจงเหตุผลมาว่าทำไม ส่วนใหญ่เราก็จะเชื่อตามเค้าเลยอ่ะ **เพราะเราก็ไม่ได้มีความรู้ขนาดนั้น**"*

สิมิลัน (นามสมมติ)

อันดามัน (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

*"ต้องบอกก่อนว่าท่านี้ส่วนใหญ่จะไม่ค่อยมีสินค้าเคมีภัณฑ์นะ แต่คือพี่มองว่าจริง ๆ แล้ว**หลัก ๆ ก็คือองค์ความรู้แหละครับ องค์ความรู้เราไม่ได้จบโดยตรง** การจำแนกว่าตัวนี้อันตรายมั้ย ตัวนี้อาจจะปลอดภัยมั้ยมันก็ค่อนข้างยากนะ แล้วก็ชื่อแต่ละชื่อมันก็งงอ่ะ แล้วอย่างชื่อที่ในฐานข้อมูลกรมเรามีก็ตาม หรือว่าจากของหน่วยงานเจ้าของกฎหมายเค้าเองก็ตาม มันก็อาจจะไม่ตรงเป๊ะๆ กับหน้าใบขนที่เค้ายิงเข้ามา เราก็มีความลังเลอ่านะว่ามันใช่ป่าววะ เพราะบางทีชื่อมันจะเป็นทางการค้ามากกว่า คือสารเคมีเนี่ยมันตรวจด้วยตาเปล่ามันไม่รู้หรอกครับ"*

*"**อย่างแรกเลยคือเราไม่มีองค์ความรู้เกี่ยวกับสินค้าพวกนี้** แล้วก็มันยากนะที่จะศึกษาของทุกอย่างเลยอ่ะ มันเยอะไปหมดเลย บางทีแค่อย่างเดียวให้เราชำนาญเนี่ยก็ยังยากเลย คือมันกว้างมากอ่ะ มันจะมีปัญหามาเรื่อยๆ แหละครับ ก็ต่างเคสกันไปเรื่อยๆ ด้วยหน้าท่ามันไม่ใช่แค่เคมีอย่างเดียว มันไม่ใช่แค่เฟอร์นิเจอร์อย่างเดียว มันหลากหลาย"*

อันดามัน (นามสมมติ)

ทรายรี (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

*"...ในกรณีที่มีการวางประกันต่อเนื่องมาเค้าจะต้องมีผลการชักตัวอย่างส่งฝ่ายวิเคราะห์ก่อน อย่างเคสที่พี่ดูเรารู้แล้วว่าเค้าวางประกันมา แต่อย่างเคสที่จับเองต้องวิเคราะห์เอง คือมันดูยากมากเลย เพราะว่าหนึ่ง **เราไม่ได้เชี่ยวชาญเรื่องสารเคมีโดยตรง** เราจะบอกว่าอันนี้มันเข้าอีกพิกัดนึงเนี่ย มันยากมากที่จะบอกได้แบบแม่นเป๊ะ ๆ คนที่ดูเนี่ยพี่มองว่าคนที่จับครั้งแรกเนี่ยเค้าต้องดูทุกอย่าง องค์ประกอบเคมีอะไรมาหมดแล้วถึงว่าเออเอาตัวอย่างพวกนี้เนี่ยส่งให้ฝ่ายวิเคราะห์ดูไหมว่ามันอาจจะเข้าอีกแบบนึง อะไรแบบนี้ **มันต้องใช้องค์ความรู้ของนักเคมี**"*

ทรายรี (นามสมมติ)

ลันตา (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

*"คือมันไม่ใช่แค่เฉพาะพิกัดอย่างเดียวแต่เราต้องรู้เรื่องอื่นอีก พอต้องรู้เรื่องอื่นอีกคือมันกลายเป็นเป็นว่าเราเป็นเป็ดอ่ะ **พูดง่ายๆ ต้องดูทุกอย่างรู้ทุกอย่าง แต่เราก็ไม่ได้รู้ลึกขนาดนั้น** แต่ก็ต้องรู้เพื่อให้มันทำงานได้"*

ลันตา (นามสมมติ)

ภูคา (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

*"เอาจริงคือของพวกเคมีมันค่อนข้างยากเลย กรมก็ระวังเรื่องนี้ เพราะมันจะมีเคสในอดีตที่เคยจับพวกของที่เค้าเอามาใช้เป็นสารตั้งต้นพวกยาเสพติดอ่ะ ที่เค้าโดนกัน เพราะเราดูไม่ออกเลย ถ้าเป็นของอื่นๆ เพราะพอจะดูรูปร่างดูอะไรได้ แต่เคมีภัณฑ์ถ้าอยากชัวร์จริงๆ ต้องส่งตัวอย่างให้นักวิทย์ (นักวิทยาศาสตร์ของฝ่ายวิเคราะห์สินค้า) อย่างเดียว ตอนที่เพิ่งเข้ามาใหม่ๆ พี่ก็มาเป็นนายตรวจท่า ซึ่ง**เราใหม่มากๆ เรายังไม่มีความรู้เรื่องอะไรพวกนี้เลย ตอนที่เราอบรมกันก็จะมีความรู้ทั่วไปเรื่องพิกัด เรื่องราคา เรื่องอะไพวกนี้ แต่ถามว่ามันเข้าใจขนาดนั้นก็ยังไม่ขนาดนั้น มันก็ต้องมาเรียนรู้หน้างานเองอย่างเดียว มันต้องเจอแล้วก็ต้องคอยถามพี่ๆ ในฝ่ายเอา** ซึ่งถ้าเราตรวจอะไรผิดมาเนี่ยเราซวยเลยนะ ซึ่งพอเราไม่รู้ความรู้เราก็ไม่ค่อยกล้าจะที่จะตรวจปล่อยขนาดนั้น ถ้าของที่ไม่เคยเอาเข้ามาหรือไม่ใช่บริษัทที่เคยนำเข้าของอะไรพวกนี้มาบ่อยๆ แล้วเนี่ย ถ้าเราไม่อยากรับความเสี่ยงเราก็ต้องชักตัวอย่างไป*

แต่พี่ยังไม่ค่อยเจอพวกสารเคมีมาในท่าเท่าไหร่นะ ของไม่ค่อยหลากหลายก็ยังโชคดีไป”

ภูคา (นามสมมติ)

<u>กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ส่วนควบคุมทางศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง</u>

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญไม่มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าเคมีภัณฑ์มากเท่าที่ควร จึงต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นนักวิทยาศาสตร์ในการวิเคราะห์สินค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็นต่อการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดฯ อย่างไรก็ดี เนื่องจากนักวิททยาศาสตร์เป็นเพียงผู้สนับสนุนข้อมูลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เท่านั้น ในกระบวนการพิจารณาจำแนกพิกัดสินค้าจึงจำเป็นต้องศึกษาคู่มือเอกสารที่ช่วยในการจำแนกพิกัด เช่น หนังสือพิกัดอัตราศุลการ คำอธิบายพิกัดอัตราศุลกากร (EN) มาใช้ประกอบการตีความพิกัดและพิจารณาจำแนกพิกัดสินค้าด้วย ดังมีบทสัมภาษณ์ในช่วงหนึ่งว่า

ลังกา (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

“น่าจะเป็นเรื่องขององค์ความรู้ด้านสินค้าเคมี คือเราไม่ได้จบตรงสายมาทางโดยตรงทำให้ไม่รู้เลยว่าของที่เอาเข้ามามันคืออะไร คือชื่อสารเราก็ไม่รู้แล้ว ก็ต้องปรึกษากับฝ่ายวิเคราะห์ อันไหนที่เราไม่ได้เราก็ไปขอข้อมูลจากเค้า ถามความเห็นเค้าเพราะเค้าจะเชี่ยวชาญมากกว่าเพราะทำงานด้านเคมีโดยตรง อีกอย่างก็คือแต่ละคนก็จะมีวิธีการตีความไม่เหมือนกัน เช่น การตีความพวกหมายเหตุของหมวดของตอน ของหนังสือพิกัด และก็ EN คือ EN ก็จะมีคำอธิบายว่าสินค้าไหนบ้างที่จัดเข้าพิกัดนี้ได้ แต่ว่ามันก็อาจจะไม่ได้ครอบคลุมทั้งหมด เราก็ต้องมาตีความเองจาก EN ซึ่งมุมมองและดุลพินิจของคนพิจารณาแต่ละคนก็ไม่เหมือนกัน”

ลังกา (นามสมมติ)

<u>กลุ่มที่ 3 เจ้าหน้าที่และผู้เชี่ยวชาญด้านพิกัดอัตราศุลกากร กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร และกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร</u>

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนแสดงความเห็นในทิศทางเดียวกันว่าปัญหาที่พบคือนอกจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรผู้ปฏิบัติงานที่อาจจะไม่มีความรู้ด้านเคมีภัณฑ์แล้ว ผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้นำเข้าเองก็ไม่มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าเคมีภัณฑ์เช่นกัน ทั้งข้อมูลรายละเอียด

ของสินค้า คุณสมบัติทางเคมี โครงสร้างทางเคมี และการนำไปใช้ประโยชน์ ทำให้การจำแนกประเภทพิกัดสินค้าไม่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์การตีความพิกัดศุลกากร ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งของการจำแนกพิกัดที่แตกต่างกันระหว่างเจ้าหน้าที่ศุลกากรและผู้นำเข้า จนเกิดกรณีพิพาทด้านการจำแนกประเภทพิกัดสินค้าเคมีภัณฑ์ ดังมีบทสัมภาษณ์ในช่วงหนึ่งว่า

เชียงดาว (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

> *“เท่าที่เห็นปัญหาคือ เนื่องจากเคมีภัณฑ์เนี่ย* ***ผู้นำเข้ามักจะมีรายละเอียดไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถอธิบายให้เข้าใจในเนื้อหาของเคมีภัณฑ์ หน้าที่ของมัน หรือประโยชน์ที่ใช้อะไรพวกนี้ให้เคลียร์*** *เพราะว่ามันจะไปเกี่ยวข้องกับหลายพิกัด มันก็เลยทำให้เกิดการจำแนกพิกัดที่แตกต่างกันไป ยิ่งเคมีภัณฑ์ตัวไหนที่มีความซับซ้อน เป็นสิ่งปรุงแต่งเนี่ยยิ่งยากมากขึ้น (...)”*
>
> เชียงดาว (นามสมมติ)

น้ำหนาว (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งหนึ่ง

> *“...****บางทีเจ้าหน้าที่หรือผู้นำเข้าไม่รู้ลึกซึ้งขนาดนั้นหรอกว่าสารเคมีตัวนี้เมื่อมันทำปฏิกิริยากันแล้วมันจะสารชนิดนึงที่จะลงเหลือไว้ในกระบวนการทางเคมี*** *ปัญหาอีกอย่างหนึ่งคือ ความลึกซึ้งแบบนี้ที่เราเอามาใช้ในการจำแนกพิกัดมันทำให้ชาวบ้านหรือผู้นำเข้าทั่วไปชำระภาษีไม่ถูกต้องอยู่แล้ว ใครจะไปรู้ว่ารายละเอียดเรื่องพวกนี้ เค้าซื้อมาเพื่อขายไปไม่ได้รู้หรอกว่าผลิตยังไง ซื้อมาใช้ประโยชน์ก็ไม่ได้อยากรู้หรอกว่าผลิตมาอย่างไร เค้าแค่ต้องการผลิตภัณฑ์นี้มาใช้ประโยชน์ กลายเป็นว่าเรากำลังผลักให้คนเหล่านี้ไปหากระบวนการผลิตมาสิว่าเค้าผลิตกันยังไง ยิ่งเคมีภัณฑ์ยิ่งมีความลับทางการค้าอยู่ด้วย เป็นผู้ใช้ไม่จำเป็นรู้ว่าเค้าผลิตอย่างไรถูกไหม แต่เค้าต้องไปติดต่อผู้ผลิต ผู้ผลิตก็จะตอบกลับมาว่าจะเอาไปทำไม นี่มันความลับนะ บอกได้แค่นี้แหละ พอเราบอกว่าไม่ตอบใช่มั้ย เราก็ให้เค้าเสียในอัตราสูงไปเลย มันยาก เพราะว่าความซับซ้อนของการวินิจฉัยมันเริ่มลึกเกินไปกว่าที่เค้าจะรู้ได้เอง เค้าก็คิดว่านี่ไงไปเสิร์ชในพิกัดมาแล้วว่ามันเข้าอันนี้เสียภาษีเท่านี้ วันดีคืนดีมาโดนบอกว่าผิด ต้องโดนปรับ 2 เท่าของอากรรวมค่าของด้วยนะ มันก็สร้างภาระให้กับผู้นำเข้าต่อไปอีก ถ้าเค้าแข่งขันไม่ได้ ทำธุรกิจต่อไม่ได้ก็ส่งผลต่อเศรษฐกิจต่อไปอีกเป็นลูกโซ่”*
>
> น้ำหนาว (นามสมมติ)

โมโกจู (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

*“พี่มองว่**หลักๆ ก็เป็นเรื่ององค์ความรู้แหละ พี่มองว่าองค์ความรู้ด้านเคมีสำคัญมาก คืออย่างเจ้าหน้าที่ก็ควรจะมีความรู้พื้นฐานด้านอยู่บ้างเพื่อที่จะให้ง่ายต่อการทำงานมากขึ้น** อย่างคนที่ส่วนพี่แทบไม่มีคนที่จบมาตรงสายเลย ตัวพี่เองก็จบด้านอื่นมา พอมาทำงานตรงนี้มันก็ใช้เวลาศึกษาเยอะมาก เพราะเข้ามาแรกๆ พี่ก็ไม่รู้อะไรเลย ไม่รู้จักสินค้าไม่เคยได้ยินชื่อสารเคมีพวกนี้มาก่อนก็ต้องศึกษาด้วยตัวเองเยอะมาก ตอนนี้ที่ส่วนก็เพิ่งจะมีเด็กใหม่มาลงพี่ก็รีเควสว่าขอคนที่จบตรงมาทางสายวิทย์หน่อย ก็ได้คนมาเพิ่ม 3-4 คนก็ยังดี ซึ่งตอนที่กองจัดอบรมเรื่องพิกัดไปก็เห็นชัดเลยว่าน้องๆ เค้าเข้าใจพวกโครงสร้างของเคมี เค้าจะเก็ตง่ายกว่า แต่เรื่องวิธีการจำแนกพิกัดก็ยังงงๆ อยู่ ตอนนี้ยังใหม่ยังมีเวลาเรียนรู้ เดี๋ยวทำงานไปเรื่อยๆ ก็น่าจะเห็นภาพและเข้าใจมากขึ้นเอง”*

โมโกจู (นามสมมติ)

ประเด็นรองที่ 2.2 ข้อจำกัดด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

<u>กลุ่มที่ 1 เจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง</u>

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า เนื่องจากปริมาณสินค้าที่มีการนำเข้ามาในท่าเรือแหลมฉบังมีปริมาณมาก ประกอบกับระเบียบของกรมศุลกากรที่ได้กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจปล่อยสินค้าภายในระยะเวลาไม่เกิน 30 นาทีนั้น ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่มีเวลาเพียงพอในการพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลใบขนสินค้าซึ่งรวมถึงพิกัดศุลกากรด้วย ดังนั้น ทั้งปริมาณงานและระยะเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัดทำให้เจ้าหน้าที่ต้องบริหารความเสี่ยงซึ่งอาจทำให้เกิดความผิดพลาดได้โดยเจ้าหน้าที่ตรวจปล่อยก็ต้องเป็นผู้รับความเสี่ยงไปด้วยตนเอง ดังมีบทสัมภาษณ์ในช่วงหนึ่งว่า

สิมิลัน (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

*“ถ้าตามหลักแล้ว red คือต้องเปิดตรวจทุกกรณี แต่ถามว่าทำแบบนั้นได้ไหม **หน้างานมันทำแบบนั้นไม่ได้ มันตรวจทุกตู้ไม่ไหว เราก็ต้องใช้หลักบริหารความเสี่ยงของเราเองอีกทีนึง** ก็คือดูว่าของแบบนี้มันเคยเข้ามาไหม แล้ว shipping ก็คือคนเดิม ๆ ของเดิม ๆ ที่เคยผ่านไปแล้วหรือเปล่า ถ้าเป็นแบบนี้ก็พอโอเค ก็ใช้หลักการดูแค่เอกสารให้ครบถ้วนพอ เพราะว่าเราก็ควรตรวจไปแล้วบ้าง แต่ถ้าเป็น shipping หน้าแปลกๆ*

บริษัทใหม่ หรือของแปลกๆ น้ำหนักแปลก รู้สึกว่าราคาต่ำ เราก็ไปเปิดตรวจดูแบบจริงๆ เลย ***คือหลักๆ ที่ไม่สามารถไปเปิดตรวจได้ทุกตู้ หนึ่งคือ ระยะเวลาในการเตรียมพร้อมที่จะเอาตู้มาเปิดมันใช้ระยะเวลา*** *เพราะเราต้องเอารถไปเอาตู้มา และบางทีของอ่ะมันต้องรื้อออกมา ซึ่งของบางทีมันไม่ใช่ของเบามันเป็นของหนัก มันก็ต้องหารถอะไรมายกอีกกว่าจะเอาของออกมาได้ละอันมันใช้เวลานาน ซึ่งที่****ท่ามันมีใบขนยิงมาเยอะมาก ถ้าเราต้องไปตรวจทุกตู้เราต้องใช่เวลาเดินทางกว่าจะออกไปตรวจ กว่าจะมารื้อของ ไม่สามารถทำได้ภายใน 5-10 นาทีเสร็จ เพราะถ้าวันนึงเราตรวจทุกตู้ เราก็คงจะตรวจได้แค่ไม่กี่ตู้ มันก็เลยต้องใช้หลักในการพิจารณาว่าของแบบนี้มันเป็นของที่เคยนำเข้ามาแล้ว shipping คนเดิม บริษัทน่าเชื่อถือ เอกสารถูกต้อง ก็ไม่จำเป็นที่เราจะไปเปิดก็ได้ แต่อันนี้เราก็ต้องรับความเสี่ยงไป*** *เพราะมันไม่เปิดทุกตู้ไม่ได้ แต่ว่าถ้าสินค้าที่มันเป็นสารเคมีหรือพวกอะไรที่เป็นสารที่เกี่ยวข้องกับสารเคมี เราไปเปิดดูเราก็ไม่รู้อยู่ดีว่าของนั้นมันใช่ไม่ใช่ เราก็ต้องใช้วิธีชักตัวอย่างสินค้าส่งไปให้ฝ่ายวิเคราะห์สินค้า”*

สิมิลัน (นามสมมติ)

อันดามัน (นามสมมติ) ได้ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

“...มันมีความกดดัน และด้วยของบางทีเราอาจจะไม่คุ้นเคยเราก็อาจจะต้องใช้เวลานิดนึง และส่วนมากก็คือก็รู้ๆ อยู่ว่ากรมเน้นบริการทุกระดับประทับใจ มันก็ต้องเร่งอ่ะ”

อันดามัน (นามสมมติ)

สีชัง (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

*“...ในกรณีเคมีภัณฑ์ มันมีวิธีการทำงานแบบเนี่ย เป็น platform เลย ซึ่งถ้าทุกคนได้รับการบอกตั้งแต่แรกว่ามันทำแบบนี้ได้ มันจบ พี่ก็ไม่เคยโดนบอก พี่ก็ไปหาเอาเอง ซึ่งส่วนตัวพี่เป็นคนละเอียด ก็คือสิ่งที่ทำมันเป็นไปตามแบบนี้ เป็นไปตามกลไกซึ่งมันก็มีอยู่แล้วนี่ของกรม เพียงแต่ว่าพี่เข้าใจว่าถ้ามันผิดไปจากนี้อาจเป็นเพราะว่าสิ่งนี้เค้าไม่เคยโดนบอกมากกว่าหรือว่า****บางทีในหน้างานมีความเร่งรีบ มีความอะไรที่คนมันต้องใช้วิจารณญานตรงนั้นอ่ะ มันก็เลยอาจมีความผิดพลาดได้ ทั้งปริมาณงาน ลักษณะงาน ระยะเวลาที่จำกัด*** *นายตรวจก็เจอทั้งงานแห้งงานสด สลับสมองไปมา อย่างงานแห้งก็คืองานพวกงานแก้ไข งานเก่าๆ*

*ที่เค้าโพยลงมา งานคดี งานอะไรพวกนี้ ซึ่งนายตรวจมันเป็นการประเมินอากรกับนายตรวจรวมกัน สมัยก่อนเค้าจะแยกกัน คนประเมินคนนึง นายตรวจคนนึง เค้าจับ 2 คนนี้มารวมกันเป็น job เดียว คราวนี้มันจะมีงานบางอย่างที่นายตรวจทำงานวุ่นวาย ไม่ใช่แค่การตรวจงานไปวันๆ จะต้องดูคดีที่เค้าโพยลงมา คดีตั้งแต่ปี 51 อย่างเนี่ย อ่ะเราก็นั่งดูกันไปหาข้อกฎหมายไปตอบ บางทีต้องหาอัยการ ซึ่งมันมีภาระหน้าที่ พี่จะบอกว่าเท่าที่สัมผัสมากรมเนี่ยสร้างโหลดให้เจ้าหน้าที่พร้อมจะผิดเสมอ งานของศุลกากรเป็นงานจับ human error มันต้องทำผิดบ้างแหละ มันต้องคีย์มั่วบ้างแหละ วันนึงคีย์งานเป็นพันๆ รายการ เจ้าหน้าที่ก็เหมือนกันพร้อมจะผิดเสมออ่ะ นั่งๆเบลอๆเข้าเวรปล่อยผั๊วะไปทีเดียวเรียบร้อยเลย ถอยกลับไม่ได้แล้ว รอวันซวยอย่างเดียวเลยถ้ามีใครไปเจอมันเข้า เพราะงั้นเนี่ยมันเป็นจุดหนึ่งอ่ะ ซึ่งพี่ว่าผสมๆ กันไป**มันก็เกิดภาพเนี่ย training ไม่พอ ข้อมูลไม่มี ภาระงานที่มี ทำให้ทำงานไปคนละทิศละทาง**"*

สีชัง (นามสมมติ)

ภูคา (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

"ท่าที่พี่อยู่มันเป็นท่าใหญ่อ่ะครับ ของที่เข้ามามันเยอะมากอ่ะครับ ยอมรับเลยว่าเราก็ดูกันไม่ทันอ่ะ เราก็พยามตรวจสอบข้อมูลเอกสารทุกถ้วนอย่างถี่ถ้วนแต่บางทีมันก็อาจจะมีหลุดไปบ้างหรือเปล่าอันนี้พี่ก็ไม่แน่ใจเหมือนกัน เพราะก็ยังไม่เคยโดนตรงๆ แต่ด้วยระยะเวลาตรวจปล่อยที่จำกัดอ่าเน่อะเราก็ต้องเร่ง ไม่งั้นเราก็จะถูกร้องเรียนอีก คือนายตรวจเนี่ยยากตรงที่มันก็ต้องตรวจปล่อยของ ต้องรับความเสี่ยงปล่อยผิดถูกมาก็เดือนร้อน ปล่อยช้าก็อาจถูกร้องเรียนได้เพราะผู้นำเข้าเค้าอาจจะขนของขึ้นเรือไม่ทัน ถ้าของตกเรือก็มีค่าใช้จ่ายอะไรอีก ซึ่งตรงนี้มันทั้งเสียเงินเสียเวลา เราก็ต้องบาลานซ์ทุกอย่างให้งานมันไหลไปได้ แต่ก็พยามทำให้มันถูกต้องด้วย ไม่มีใครอยากโดนคดีหรือมีเรื่องพิพาทหรอก ถูกไหม"

ภูคา (นามสมมติ)

<u>กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ส่วนควบคุมทางศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง</u>

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ข้อกำหนดด้านระยะเวลาการตรวจปล่อยสินค้าภายใน 30 นาที ตามระเบียบของกรมศุลกากรนั้น ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลเอกสารได้อย่าง

ครบถ้วน และเกิดข้อผิดพลาดได้ ซึ่งนอกจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้างานหน้าท่าแล้วผู้ประกอบการนำเข้าก็อาจจงใจที่จะหลีกเลี่ยงอากรด้วยเช่นกัน ก็นำมาซึ่งการประเมินเรียกเก็บอากรเพิ่มเติม ดังมีบทสัมภาษณ์ในช่วงหนึ่งว่า

ลังกา (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

> “พี่ว่าปัญหามันอยู่ตรงที่ว่านายตรวจท่าต้องดูอะไรเองทุกอย่างหมด ทั้งพิกัด ราคา ใบอนุญาต ไหนจะต้องประเมินอากรอีก ซึ่งทั้งหมดต้องทำภายใน 30 นาที ซึ่งเอาจริงๆ ไม่ถึงด้วย เพราะของบางอย่างบางทีมันต้องไปเอกซเรย์ก่อน ก่อนที่จะมาตรวจปล่อย คือมันยากที่นายตรวจทุกคนเค้าจะดูรายละเอียดของสินค้าทั้งหมดได้ครบ มันก็เลยจะมีเคสที่หลุดบ้างอะไร ซึ่งอย่างพี่เองที่เป็นคนตรวจสอบเอกสารนำเข้า-ส่งออกย้อนหลังเนี่ยพี่ก็จะพอเห็น แต่บางทีมันก็ไม่ใช่แค่นายตรวจเองทั้งหมด มันก็มีที่ผู้นำเข้าเองก็พยามจะเลี่ยงอากรเองก้มี ซึ่งเราเป็นตัวกลางเน่อะ เวลาเราเจอข้อมูลอะไรเราก็เรียกคนที่เกี่ยวข้องทั้งหมดอ่ะมาให้ชี้แจงมาให้ข้อมูลให้ได้ ถ้ามันจบที่ชั้นนี้ก็ไม่ต้องไปอุทธรณ์อะไรกันต่อ ไม่งั้นมันก็จะเสียเวลาทั้งตัวนายตรวจเองแล้วก็ผู้นำเข้า พี่เข้าใจว่าแบบนั้นน่ะ”
>
> ลังกา (นามสมมติ)

<u>กลุ่มที่ 3 เจ้าหน้าที่และผู้เชี่ยวชาญด้านพิกัดอัตราศุลกากร กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรและกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร</u>

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ข้อกำหนดด้านระยะเวลาการตรวจปล่อยสินค้าภายใน 30 นาที ตามระเบียบของกรมศุลกากรนั้น ในทางปฏิบัติแล้วไม่สามารถทำได้จริง ทำให้เจ้าหน้าที่ที่อยู่หน้าท่ามีโอกาสปฏิบัติงานผิดพลาดได้ จนนำไปสู่ปัญหาข้อพิพาทตามมา ดังมีบทสัมภาษณ์ในช่วงหนึ่งว่า

น้ำหนาว (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

> *“ปัญหาที่เข้ามาในชั้นอุทธรณ์มันมีทั้งวางประกันและการทบทวน มันเกิดจากอะไร มันเกิดจากการตรวจปล่อยที่ได้ตรวจกันดีแล้วใช่ไหม มันถึงได้ไปควานออกมาแล้วว่าไม่ตรงกับที่เค้าตรวจปล่อย ถ้าเราอยู่เราก็จะเห็นว่า**มันจะมีเวลาในตรวจของตู้ 1 ตู้สำหรับของ red line ภายใน 30 นาที มันทำได้จริงหรือเปล่า คือมันทำไม่ได้ พอมันทำไม่ได้แปลว่ามันก็จะหลุดออกไปเยอะ** มันได้เท่าที่ทำไหว พอมันมีโอกาสพลาดตั้งแต่แรกมันก็ออกไปแล้วอยู่จำนวนหนึ่งทีมีทั้งถูกบ้างผิดบ้างเป็นส่วนใหญ่ เค้าจึงได้ไปควานออกมาว่ามันผิดตามที่เรามีข้อมูลในกลุ่ม 30% ที่เรา*

ประเมินไว้ และที่หลุดออกไปอีกตั้งเท่าไหร่ ***ถ้าเอาทั้งระบบก็คือมันมีความไม่สมบูรณ์ตั้งแต่แรก”***

น้ำหนาว (นามสมมติ)

โมโกจู (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

“พี่มองว่าปัญหาข้อพิพาทข้อโต้แย้งอะไรต่างๆ ที่เกิดขึ้นเนี่ย มันเกิดจากการที่เจ้าหน้าที่เค้าตรวจปล่อยกันดีแล้วหรือเปล่า แต่ก็ต้องเข้าใจว่าถ้าเป็นเรื่องสารเคมีเนี่ยมันค่อนข้างยาก ลองไปถามสิว่ามีกี่คนที่เข้าใจกระบวนการทางเคมีอะไรจริงๆ แล้ว**เวลาในการตรวจปล่อยก็อีกเรื่องหนึ่ง ปริมาณตู้ที่เข้ามาในท่าก็อีกเรื่องหนึ่ง ว่าด้วยจำนวนของกับเวลาเนี่ยเจ้าหน้าที่เค้ามีเวลาพอหรือเปล่า พี่ว่ากรมก็ต้องมองเรื่องนี้ด้วยนิดนึงนะ เพราะการจะเอาสะดวกความสะดวกผู้ประกอบการ แต่งานมันไปโหลดที่ตัวเจ้าหน้าที่เนี่ย เราก็เข้าใจเค้าเหมือนกัน** อันนี้คือส่วนของนายตรวจท่านะ แต่ถ้าเป็นของกองตรวจสอบอากรหรือฝ่ายทบทวนที่อยู่ตามท่าก็อีกเรื่อง บางทีเค้าส่งเรื่องมาที่ชั้นอุทธรณ์ชี้แจงว่าเค้าตรวจสอบอากรเพราะของมันเป็นแบบนี้ๆ ถามว่าการพิจารณาอะมันต้องพิจารณาจากข้อเท็จจริง ณ ขณะนำเข้าหรือเปล่าแล้วเค้าเห็นของหรือเปล่า ไปนั่งไล่ย้อนดุเอกสารเก่าๆ แล้วมาเก็บอากรเพิ่ม พอผู้นำเข้าไม่ยอม เรื่องก็โยนมาที่อุทธรณ์งานมันก็มาโหลดตรงนี้แทน...”

โมโกจู (นามสมมติ)

ประเด็นรองที่ 2.3 ข้อจำกัดด้านการจัดการความรู้ภายในองค์กร

<u>กลุ่มที่ 1 เจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง</u>

จากการรวบรวมข้อมูลพบว่า หน่วยงานยังขาดการฝึกอบรมที่ยังไม่เพียงพอทั้งภายในระดับส่วนงานและระดับกรม รวมทั้งเนื้อหาของการอบรมในปัจจุบันยังไม่เหมาะสมและไม่ครอบคลุมเนื้องานที่เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานจริง เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จึงต้องศึกษาหาข้อมูลความรู้ด้วยตนเองเป็นหลัก โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นว่ากรมศุลกากรจำเป็นจะต้องปูพื้นฐานเนื้อหาและเครื่องมือที่เจ้าหน้าที่ทุกคนจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้นโดยเฉพาะข้าราชการบรรจุใหม่หรือที่ได้รับการโอนย้ายจากส่วนงานอื่น นอกจากนี้ยังพบว่า กระบวนการถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคลากรภายในส่วนงานยังมีอยู่อย่างจำกัดและไม่มีระบบที่แน่นอน ดังมีบทสัมภาษณ์ในช่วงหนึ่งว่า

สิมิลัน (นามสมมติ) ได้ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

“ก็จะมีคนที่คอยสอนงาน มันก็จะเป็นของเดิม ๆ ที่เคยเข้ามาแล้ว เราก็ต้องชักตัวอย่างส่งนะ เพราะว่าบางทีเราไม่รู้ ก็จะมี coaching มาสอน เราไม่ได้ดูเองทุกอย่าง เพราะว่าเราก็ใหม่เน่อะ ทีนี้เค้าก็จะมีคนคอย coaching และของที่เข้ามาท่านี้ก็จะเป็นของแนวเดิม ๆ ไม่ค่อยมีอะไรแปลก ๆ มาสักเท่าไหร่ ก็ถามเค้าก็จะสอน ให้ดูเทียบพิกัดอะไร เพราะว่ามันเคยมีเคสส่งชักตัวอย่างไปแล้วนะ อะไรอย่างงี้”

สิมิลัน (นามสมมติ)

ลังกา (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

“...โดยปกติแล้วทุกๆ ครั้งที่จะมีการออกแบบแจ้ง (แบบแจ้งการประเมินอากรเพื่อเรียกเก็บภาษีอากรที่ขาดในกรณีที่เห็นว่ามีการสำแดงพิกัดอัตราศุลกากรไม่ถูกต้อง) เราก็จะมีการสอบถามไปยังนักวิชาการศุลกากรท่านอื่นๆ ด้วยว่า สินค้าตัวนี้พิจารณาแล้วเห็นว่าควรจะชี้เข้าพิกัดตัวนี้ ทางพี่เห็นว่ายังไง ทุกๆ คนก็จะทราบว่าสินค้าตัวนี้มันมีวิธีการพิจารณาเป็นแบบนี้ จึงจัดเข้าพิกัดนี้ เราจะต้องเห็นพ้องต้องกันก่อนที่จะมีการออกแบบแจ้งออกไป แต่ถ้าถามว่ามีการแชร์กันไหม ก็ต้องบอกว่ามีบ้างแต่ไม่ได้เป็นรูปธรรม จะเป็นในลักษณะของการให้อ่านมากกว่า อ่านรายละเอียดแนบท้ายแบบแจ้งก่อนที่จะออกแบบแจ้ง”

ลังกา (นามสมมติ)

สีชัง (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

“จริงๆ พี่มองว่าอันนี้มันก็เป็นความลำบากอย่างนึงคือว่า ถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ใหม่ ไม่เคยปล่อยเคมีเลยอ่ะใบขนเคมีเข้ามาเราสงสัยทุกใบมั้ย เพราะเราไม่รู้จักอะไรเลย เพราะงั้น ***training เป็นส่วนนึงที่สำคัญเหมือนกันว่าเรามีเครื่องมืออะไร*** *อย่าง chemtract เนี่ย เราก็ไปเจอกันเอาเองนะว่ามันมีเว็บนี้ ถามคนก่อนหน้านี้ก็ไม่เคยใช้นะ ระบบพิกัดที่เรามีก็เป็นการเก็บข้อมูลพวกเคมีเก่า ๆ ถามว่าพอเพียงมั้ย มันก็ตอบโจทย์ได้ในระดับหนึ่ง”*

“อย่างแรกคือพี่มองว่า training อ่อนมาก คำว่า training ของพี่คือกระบวนการทุกอย่างที่เหมาะสำหรับการทำงานศุลกากร ไม่ต้องสงสัยเลยว่าเค้าจะเป็นนายตรวจหรือไม่ *พี่เพิ่งมาเห็นหน้าจอใบขนอ่ะ ที่เป็นหน้าจอจริง ๆ คือพี่อยู่ที่นี่ พี่เข้าปี 53 แต่พี่เพิ่งจะมาเห็นหน้าจอใบขนจริง ๆ ที่จะต้องมาสัมผัสกับมันจริง ๆ คือปี 63 คือพี่อยู่มา*

*10 ปีพี่ไม่ได้เกิดประโยชน์อะไรเลย งั้นการ training เนี่ยอย่าไปสนใจว่าเค้าจะไปทำประโยชน์ส่วนตัวจะไปอย่างนู้นอย่างนี้ มันคือภาระหน้าที่อย่างแรกเลยที่ทุกคนต้องมองคือมันคือภาระหน้าที่ เครื่องมือที่เค้าต้องใช้ในการทำงาน หลักๆ พื้นฐานของเราเลยคือหน้าจอ e-import ระบบพิกัดอะไรพวกนี้ ไม่ใช่มาถึงอบรมธรรมธรรมะอะไรก็ไม่รู้ ไม่ใช่ว่าการอบรมธรรมะไม่จำเป็นนะ แต่สิ่งที่พี่จะบอกคือว่า**เราต้องการคนเข้ามาทำงานอะไร เราต้องปูสิ่งนั้นให้เค้าก่อนเลย**..."*

*"**พอ training ไม่พอ ข้อมูลไม่มี ภาระงานที่มี ทำให้ทำงานไปคนละทิศละทาง** และในเมื่อที่เราบอกว่าเราไม่ได้เลือกคนมาปล่อยไม่ได้เลือกคนมาทำงาน งั้นถามว่าเรื่องการ training เนี่ยมันก็ไม่พอหรอก เพราะทันทีที่อยู่มาต้องทำงานปั๊บ ทำงานเลย มันก็ต้อง on the job training แปลว่าต้องสื่อสารตรงนั้นเลย แต่จริงๆ คือ train ตอนแรกอ่ะ guideline หรือขั้นตอนตอนแรกเลยอ่ะว่าเออถ้ามีงานตรวจปล่อยให้ดูประมวลหมวดนี้เป็นหลัก มันก็จะ scope ได้บ้าง ถามว่าถ้าพี่ไปตรวจปล่อยท่าอื่นอ่ะ เป็นของอื่นอ่ะพี่ก็ตายนะ แต่หลักๆ มันก็เหมือนกันอ่ะ ดูพิกัด ใบอนุญาต ราคา ราคาดูยากเพราะว่าเค้าว่าไงก็ว่างั้น มันจะมีความกว้างๆ อยู่แค่นี้ว่าประเด็นที่ดูก็มีอยู่แค่นี้ แต่ความลึกซึ้งของงานแต่ละงานที่ต้องดูอ่ะ โอเคมีพิกัดให้มาแบบนี้ สมมุติอย่างเคมีภัณฑ์ที่ใช้ชะล้างถ้าคนที่ไม่เคยตรวจเลยเห็นว่าเป็น 34.02 สารชะล้างปื๊ปปล่อยเลย ซึ่งประสบการณ์หรือการถูกสอนมาว่า เห้ยรหัสย่อยดูหรือยัง หรือของตามสนธิสัญญาบาเซลอ่ะ พวกของเสีย รหัสย่อยเคมีของเสีย ถ้าเค้าใส่ตัวนี้มาจบเลยนะ แค่คลิ๊กเดียวเปลี่ยนชีวิตอย่างงั้นอ่ะ เพราะงั้นพี่มองว่าสุดท้ายแล้ว**จุดเริ่มต้นของมันเลยก็คือการ training guideline เราขาด เรา train น้อยไป ถามว่า train ไป แต่ละคนรับได้ไม่ได้อันนี้อีกเรื่องนึง บางทีเราอาจจะ train ดีแล้วก้ได้นะ พี่เป็นอาจารย์มาก่อน แต่บางคนอาจรับได้ไม่กี่เรื่องก็ได้ แต่มันไม่ควรจะไปได้คนละทางกันได้ขนาดนี้**"*

สีชัง (นามสมมติ)

ภูคา (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

"ตอนพี่เข้ามาแรกๆ ก็มีนะเรื่อง coaching มีพี่เลี้ยงเข้ามาประกบ เพราะเราใหม่มากจริงๆ ซึ่งช่วงแรกเค้าก็ยังไม่ให้เราปล่อยหรอกก้ต้องคอยดูเค้าทำไปเรื่อยๆ แต่ส่วนใหญ่ที่ได้มันก็เรียนรู้หน้างานไป

พอเราเจอเราจะรู้เอง ถ้าเจอดีๆ ไม่ทำผิดอะไรก็โอเค แต่ถ้าเป็นของอะไรแปลกๆ ใหม่ๆ เทคโนโลยีใหม่ๆ ไม่ใช่แค่เรื่องสารเคมีด้วยอันนี้เราก็ต้องระวัง ต้องเช็คให้ดีมั่นใจแล้วเราค่อยปล่อย"

"ตั้งแต่พี่อยู่มาเกือบ 3 ปียังไม่เคยมีอบรมเรื่องเคมีนะ เพิ่งมีเมื่อไม่นานมานี้แต่ก็นั่นแหละมันเข้าอบรมไม่ได้ทุกคน เพราะงานมันก็ยังทำอยู่ คนที่ได้ไปก็โชคดีเพราะจะได้รู้เรื่องเคมีอะไรมากขึ้น เดี๋ยวเค้าก็อาจจะมีมาเล่าๆ ให้กันฟัง แต่ที่ผ่านมามันก็ไม่ได้เป็นทางการอะไรมากมาย ส่วนใหญ่คนที่ได้ก็คือคนที่ไปอบรม

ภูคา (นามสมมติ)"

<u>กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ศุลกากรสังกัดส่วนควบคุมทางศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง</u>

จากการรวบรวมข้อมูลพบว่า ในส่วนงานที่ปฏิบัติมีกระบวนการจัดการความรู้ภายในองค์กรอย่างการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการสอนงานค่อนข้างน้อย ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นการเรียนรู้ด้วยตัวเองและการเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน ดังมีบทสัมภาษณ์ในช่วงหนึ่งว่า

ลังกา (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

"การจัดประชุมหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลกันในส่วนที่น้อยมาก คือมันก้พอมีบ้างถ้าเกิดเคสที่เจอมันเป็นเคสใหญ่จริงๆ แต่โดยปกติไม่ค่อยมีหรอกครับ ส่วนใหญ่แล้วส่วนตัวพี่เองถ้าพี่สงสัยหรืออยากรู้ข้อมูลอะไรพี่ก็จะเข้าไปสอบถามฝ่ายวิเคราะห์ คือส่วนเราอยู่ข้างกันมันก็จะง่ายหน่อย มีอะไรเราก็เดินเข้าไปถามเลย จะเป็นการทำงานตัวต่อตัวไม่การ sharing กันเป็นกิจลักษณะ จริงๆ ตอนที่พี่เค้ามาทำงานที่นี่แรกๆ มันก็มี coaching แหละครับแต่ด้วยคนในส่วนมันน้อยมากมีแค่ 5 คน กับปริมาณงานที่ต้องทำเยอะมาก พี่เค้าก็ไม่ค่อยมีเวลามาสอนเราเท่าไหร่ ส่วนใหญ่ก็จะเป็นเรียนรู้ด้วยตัวเองไป หรือเรียนหน้างานเลย สงสัยตรงไหนก้คอยถามพี่ในฝ่ายเค้าอีกที จะเป็นประมาณนั้นมากกว่า"

ลังกา (นามสมมติ)

<u>กลุ่มที่ 3 เจ้าหน้าที่และผู้เชี่ยวชาญด้านพิกัดอัตราศุลกากร กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรและกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร</u>

จากการรวบรวมข้อมูลพบว่า เนื่องจากข้อจำกัดด้านการเข้าถึงข้อมูลเอกสารที่เป็นความลับเนื่องจากเป็นส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการอุทธรณ์ ทำให้ถ่ายทอดความรู้ระหว่างกันเป็นไปได้ยาก ซึ่งในส่วนนี้ได้ดำเนินการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้วยการจัดการอบรมการจำแนกพิกัดพื้นฐานให้แก่บุคลากร

ใหม่ให้ทราบหลักเกณฑ์และแนวทางการจำแนกพิกัดในภาพรวมเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานต่อไปได้ ดังมีบทสัมภาษณ์ในช่วงหนึ่งว่า

เชียงดาว (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

> *“อันดับแรกเลยคือข้อมูลที่อยู่ในชั้นอุทธรณ์ทั้งหมดจะเป็นความลับ จะไม่มีการนำข้อมูลหรืองานที่เราเองรับผิดชอบเนี่ยไปสู่คนภายนอกได้ ซึ่ง**การจะถ่ายทอดความรู้องค์ความรู้แบบนี้ให้กับเด็กทั่วไปมันจึงเป็นไปไม่ได้** อย่างมากก็คือเราเห็นปัญหาละ เราก็จะมีการอบรมแต่ก็อบรมในมุมมองของตัวพิกัด วิธีการมอง การจำแนกต้องมีข้อมูลอะไรบ้าง แล้วแต่ละพิกัดของเราเนี่ยมันต้องอาศัยหมายเหตุของของตอนใช้ยังไง มีข้อจำกัดยังไง ข้อยกเว้นยังไง อันนี้คือ**เราสอนหลักเกณฑ์ แต่ตัวเนื้อหาแต่ละเรื่องเราไม่สามารถให้คนทั่ว ๆ ไปได้ เพราะว่ามันมีชั้นความลับอยู่ มีเรื่องข้อกฎหมายมาเกี่ยวข้อง เราไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลทั้งหมดให้รู้ได้”***
>
> เชียงดาว (นามสมมติ)

4.2.3 ประเด็นหลักที่ 3 ความครอบคลุมของคู่มือเอกสารประกอบการปฏิบัติงาน

<u>กลุ่มที่ 1 เจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง</u>

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า กรมศุลกากรมีการสนับสนุนให้มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยมีจุดประสงค์เพื่อลดปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ โดยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้สะดวก รวดเร็ว สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา อย่างไรก็ตาม กลับพบว่ายังขาดการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีการเปลี่ยนแปลงช่องทางการค้นหาระบบฐานข้อมูลอยู่บ่อยครั้งและไม่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการพัฒนาระบบงานยังไม่สามารถตอบโจทย์การปฏิบัติงานได้จริง และเนื่องจากคู่มือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรนั้นกระจายกระจายอยู่ในหลายแหล่ง ไม่มีการรวมฐานข้อมูลอยู่ในฐานข้อมูลเดียว ทำให้ต้องใช้ระยะเวลานานในการสืบค้นข้อมูล ซึ่งส่งผลกระทบต่อปริมาณการตรวจปล่อยงานที่คงค้างอยู่จำนวนมาก ดังมีบทสัมภาษณ์ในช่วงหนึ่งว่า

สิมิลัน (นาสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

> *“จริง ๆ ตอนตรวจปล่อยอ่ะ มันจะมีพวกคู่มือการตรวจปล่อยสินค้าของ สทบ. อยู่ เค้ามีสรุปมาให้เลยว่ามันควรจะต้องปฏิบัติยังไง แต่ที่เจอก็คือถ้ามันเป็นสารใหม่ ๆ เข้ามา มันก็อาจจะทำให้เราต้องใช้เวลาในการหาข้อมูลอ่ะ คือที่เจอตอนนี้สินค้ามันก็อาจจะเป็นแนวเดิมใช่ไหม แต่*

*ถ้ามาเจอสินค้าที่มันเป็นสารเคมีหรืออะไรใหม่ ๆ เข้ามา แล้วถ้ามันไม่มีโปรไฟล์อะไรขึ้นมาแจ้งเราว่าให้เราดูอะไรอ่ะ เราก็จะต้องใช้ความพยายามในการหาข้อมูลจากหลายๆ ที่เยอะ ก็จะทำให้เราเสียเวลา พอมันเสียเวลาปุ๊ป มันก็จะมีคิว มีงานโหลดต่อท้ายกันไปเรื่อย ๆ อันนี้แหละคือความท้าทายที่เราจะต้องหาข้อมูล ซึ่ง**ถ้ามันมีการทำ data อะไรสักอย่างนึง คือตอนนี้เสิร์ชในซี้พิกัดก็จริง แต่ว่าบางตัวมันก็ยังไม่เคยซี้ บางตัวชื่อสารเคมีมันก็อาจจะไม่ตรงกัน คีย์เวิร์ดมันผิดคำนึงมันก็เสิร์ชไม่เจอ คือก็อยากให้มีอะไรสักอย่างคอยเป็นหลักให้เรายึดว่าตามนี้ๆ นะ**"*

สิมิลัน (นาสมมติ)

อันดามัน (นามสมมติ) ได้ระบุไว้ชื่อหนึ่งว่า

"คือก่อนหน้านี้อ่ะครับต้องบอกว่าเราก็ไม่ได้เชี่ยวชาญและก็ไม่เคยได้มาคลุกคลีกับเรื่องพวกนี้อ่ะครับ แต่พอมาอยู่ที่นี่ อย่างนายตรวจที่ตรวจปล่อยกันเนี่ยมันก็จะมีเฉพาะแค่งานล่วงเวลาเท่านั้นอ่ะครับที่มันจะมีสินค้าพวกนี้มา พอหลังๆ เนี่ย จะมีน้องคนนึงที่เค้าจะปริ้นเอกสารพวกตารางฐานข้อมูลของพวกวัตถุอันตรายต่าง ๆ ในกรมเราที่ทำไว้มันจะเป็นไฟล์ excel ซึ่งจะมีแยกๆ เป็นชีทวัตถุอันตราย วัตถุที่กรมอื่นควบคุมมากกว่า 500 ชนิดได้ ถ้าเราไม่ Ctrl+F แล้วเสิร์ชจากชื่ออ่ะ มันจำไม่แน่ๆ อ่ะชื่อในทางวิทยาศาสตร์ เพราะมันเยอะมากๆ"

อันดามัน (นามสมมติ)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ทรายรี (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

"...ถ้าใน EN ก็มีเสิร์ชบ้างถ้าสมมติว่าชื่อบางทีมันเป็นชื่อทางการค้าไปเลย แล้วก็มีพวกโปรไฟล์ของกรมมันก็เป็นประโยชน์นะ แต่โปรไฟล์มันคือการสั่งว่าให้ทำอะไรสักอย่างนึง ซึ่งมันไม่ได้ช่วยให้มีข้อมูลอะไรมากขึ้น เอาอย่างง่ายๆ อันนี้คือโปรไฟล์ที่เจอมาเลย ไม่รู้ว่า local หรือ central ก็ไม่รู้ ประเทศกำเนิดจีน ประเทศต้นทางฮ่องกง โปรไฟล์ขึ้นบอกว่ามีความเสี่ยง คือมันก็ประเทศเดียวกัน แล้วของที่มาจากจีนมันไม่เสี่ยงทุกเจ้าเลยหรอ อย่างเนี่ย บางอย่างมันก็ไม่ make sense อ่ะ ส่วนตัวพี่มองนะ แต่พี่ไม่ได้บอกว่าคนทำโปรไฟล์ไม่ดีนะ เพียงแต่ว่ารู้สึกว่ามันควรจะมีระบบอะไรที่เป็นระบบที่มันมากกว่านี้ ให้ทำงานง่ายกว่านี้ ลึกกว่านี้ และก็ไม่ได้หยุดอยู่แค่ที่ไอแพด แอพมือถือ อะไรพวกนี้

ทรายรี (นามสมมติ)

ลันตา (นามสมมติ) ได้ระบุไว้ชื่อหนึ่งว่า

“จริงๆ มัน เพิ่งมีเลยนะ เพิ่งมีไม่กี่เดือน เป็นระบบ search engine web service (ระบบสืบค้นข้อมูลวัตถุอันตราย) ของกรมศุล อันนี้จะเป็นเหมือนระบบที่เอาตัว excel อ่ะไปทำเป็น web service แล้วก็สามารถให้คนภายนอกและเจ้าหน้าดูได้ ซึ่งไม่ได้เจาะจงเฉพาะของกรมโรงงาน แต่จะมีรวมหมดเลยทั้งของกรมโรงงาน อย. กรมปศุสัตว์ กรมวิชาการเกษตร กรมป่าไม้ กรมประมง อะไรแบบเนี่ย จำไม่ได้ละ มันจะมีข้อมูลใส่ไว้ให้แล้ว ตอนนี้กำลังพัฒนาระบบ คือระบบนี้มันสามารถเสิร์ชได้โดยชื่อ ใช่ม่ะ CAS Number แล้วก็พิกัด และเค้าจะบอกว่าโอเคของนี้มันเป็นของประเภทไหน มันจะขึ้นแบบนี้”

“ก่อนหน้านี้ไม่นานมันจะมีระบบตรวจปล่อยที่ทำเป็น application ชื่อ e-inspection ซึ่งก็หายไปล่ะ มันลองใช้แล้วแหละ แต่มันไม่เวิร์คหรอก *เพราะจริง ๆ แล้วในการตรวจปล่อยมันไม่ได้มีแค่นั้นอย่างเดียวไง มันก็ต้องดูพวกพิกัดด้วยว่าของมันเป็นอะไรยังไง ดูประวัติการนำเข้าด้วย ดูอะไรหลายๆ อย่าง เสิร์ชเว็บอื่นด้วย ดูราชกิจจาดูของหน่วยงานด้วย แต่สุดท้ายก็คือ ถ้าไม่ใช่ของที่นำเข้ามาประจำอย่างของ AEO เห็นแล้วเออมาทุกวัน มันก็อาจจะไม่ได้ใช้บ่อยขนาดนั้น”*

“อีกอย่างคือกรมเรามันจะปัญหาตรงที่ชอบสร้างของใหม่แต่มาได้แปปเดียวก็ไปอีกแล้ว แล้วทำแต่ของใหม่โดยที่พื้นฐานของเก่าก็ไม่อยู่ไง”

ลันตา (นามสมมติ)

ภูคา (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

*“...แล้วอย่างชื่**อที่ในฐานข้อมูลกรมเรามีก็ตาม หรือว่าจากของหน่วยงานเจ้าของกฎหมายเค้าเองก็ตาม มันก็อาจจะไม่ตรงกับหน้าใบขนที่เค้ายิงเข้ามาอ่ะครับ ซึ่งตรงนี้เราก็มีความลังเลอ่านะว่ามันใช่หรือเปล่า*** *เพราะบางทีชื่อมันจะเป็นทางการค้ามากกว่า คือพวก**เอกสารที่เรามีมันดูได้ประมาณนึง*** *แต่ถ้าเป็นชื่อที่มันทางการค้ามากๆ เนี่ยเราก็ต้องมานั่งเสิร์ชหาข้อมูลเพิ่มว่ามันใช่ตัวเดียวกันหรือเปล่า”*

ภูคา (นามสมมติ)

สีชัง (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

“พี่เคยเป็นอาจารย์คอมฯ พี่ไม่ได้มองเรื่องแอปพลิเคชัน พี่ไม่ได้มองเรื่องมือถือ พี่มองว่าสิ่งที่เป็นระบบที่ซ่อนอยู่หลังระบบใหญ่อ่ะ อย่างเรามองเรื่อง data analysis อะไรพวกนี้ มันอยู่ใน e-import มันทำงานแทนเราอยู่ข้างหลัง ยกตัวอย่างเช่น สินค้าตัวนี้มันจะมีชื่อในใบขนเป็นภาษาอังกฤษอ่ะ อาจจะมีติ่งเป็นปุ่มเล็กๆ ไหมที่ให้คลิกเข้าไปดูว่าตัวนี้มันเคยผลแบบนี้หรือเปล่าหรือเคยมีอะไรมั้ย หรือโปรไฟล์บางอย่างที่เป็นพิเศษอ่ะ พี่มองระบบที่ทำงานเป็นระบบ automatic ช่วยนายตรวจอ่ะ ไม่ใช่ว่าอ้าวสร้าง KM มันเข้าไป ทำระบบเพิ่มเติมเข้าไป เปิดหน้าเขียวขอระบบ form 01 เข้าไป ทุกวันนี้เปิดกี่หน้าก็ไม่รู้ว่าเวลาจะปล่อยสักใบนึงเนี่ย นึกออกมั้ย คือมันไม่มีระบบกลางจุดเดียวอ่ะ และเป็นระบบที่ไม่ใช้คนทำด้วย เป็นระบบที่มันจะ input ตัวเองได้อัตโนมัติเลย แต่งบคอมฯ จะบานเลยแหละ และคนที่จะมาทำข้อมูลแต่แรกด้วย พูดอะง่ายนะพิกัด รหัสย่อย ชื่อ 3 field นี้ตรงกับสิ่งที่มีในฐานข้อมูลมั้ยที่เคยมีการชี้พิกัด ถ้าตรงขึ้นปุ่มเขียว ไม่พบขึ้นปุ่มแดงสมมุติ ไอ้พูดแค่เนี่ยมันคือการไล่ทั้ง data base เพื่อหา matching ของมัน กินทรัพยากรเครื่องหนักมาก แล้ววันนึงกี่ด่าน กี่ใบขน ซึ่งตรงนี้เราก็ต้องมานั่งคิดกัน แต่ส่วนตัวพี่ก็ยังมองว่ามันสำคัญกว่าให้ไปหาเองอะไรก็ไม่รู้”

*“เรื่องการตีความพิกัด หลักอย่างแรกก็คือ จริงๆ แล้วพิกัดมันมีวิธีการตีความ อย่างแรกเลยเนี่ยอย่างที่เคยสอนกันคือหลักเกณฑ์การตีความพิกัด 1-6 แต่หลักเกณฑ์พวกนี้มันกว้าง คือพี่ไม่อยากให้เรา scope จนกระทั่งมันไม่มีจุดดิ้นอ่ะ งานศุลกากรส่วนตัวพี่มองว่าศุลกากรเป็นงานประมวลข้อมูลและใช้ชุดข้อมูลนั้นเป็นดุลพินิจ งั้นต่อให้เรามีหลักเกณฑ์การตีความว่าต้องตีความยังไง แต่อันนั้นมันคือเสาในการจัดเฉยๆ เพราะว่าของแต่ละรูปแบบ ของแต่ละอย่างในโลกมันก็มีวิธีการตีความตัวมันเองได้ไม่เหมือนกัน งั้น**ถามว่าการทำงานให้เหมือนกันเนี่ย พี่มองว่าก็คือการทำตามประมวลนั่นแหละ มีวิธีการหนึ่งขึ้นมาให้ทุกคนทำงานร่วมกันได้ โดยที่ถ้าคุณตีความไม่ได้ก็ซักตัวอย่างไป** พี่มองว่าไม่ควรจะมีอะไรที่แบบว่าทุกคนต้องทำ ทุกคนต้องคิดแบบเดียวกัน เพียงแต่ว่าเรามีแนวทางกว้างๆ ให้แก้ปัญหาหน้างานได้...**เรามีชุดข้อมูลซึ่งต้องนำมาใช้อยู่หลายส่วน และนำมาขยำเพื่อจะใช้หลักเกณฑ์การตีความว่ามันคืออะไร แต่มันไม่ใช่กับนายตรวจ นายตรวจต้องการ***

วิธีการที่ถ้าตรวจของพวกนี้แล้วมีข้อสงสัย มีประเด็นให้พิจารณา ฉันจะทำยังไงกับมันต่อ โดยที่ไม่ไปกระทบกับผู้นำเข้าและไม่ก็กระทบกับตัวนายตรวจ”

สีชัง (นามสมมติ)

<u>กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ศุลกากรสังกัดส่วนควบคุมทางศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง</u>

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ระบบฐานข้อมูลที่ช่วยในการจำแนกพิกัดสินค้ามีการจำกัดการเข้าถึงข้อมูล โดยเฉพาะรายละเอียดแนวทางการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดสินค้านั้นๆ ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาของสินค้าที่มีลักษณะใกล้เคียงกันได้ ซึ่งการจำกัดการเข้าถึงส่งผลให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่สามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ ณ ส่วนงานปฏิบัติเองก็ไม่รู้มีแหล่งข้อมูลที่ช่วยในการจำแนกพิกัดอยู่ที่ใดบ้าง มีหน่วยงานใดเป็นเจ้าของ ซึ่งในฐานะคนปฏิบัติหน้างานถ้ารู้ว่ามีคู่มือต่างๆ เหล่านี้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ก็จะส่วนช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้เป็นแนวทางการทำงานได้มากขึ้น ดังมีบทสัมภาษณ์ในช่วงหนึ่งว่า

ลังกา (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

“ส่วนใหญ่ผลของส่วนชี้พี่จะเข้าไปดูในระบบพิจารณาปัญหาพิกัดในระบบ single sign on ก็เข้าไปดูได้ แต่มันก็จะเห็นแค่ชื่อสินค้า ลักษณะของสินค้าสั้น ๆ แล้วก็จำแนกเข้าพิกัดนี้ตามหลักเกณฑ์ 1-6 แค่นี้ ซึ่งเราก็ไม่เห็นวิธีพิจารณาหรือรูปแบบแนวการชี้เป็นแบบไหน มันก็มีการปิดกั้นเอาไว้ มันก็เลยทำให้เราไม่รู้ว่าแนวทางการพิจารณาเป็นยังไง มันจะมีแค่พี่ๆ ที่เคยอยู่กองพิกัดเท่านั้นอ่ะที่มีระบบวิธีพิจารณาตัวนี้ แต่จะเห็นทุกช่อง ทุกคอลัมน์ แล้วก็ปริ้นผลออกมาได้ คือเดิมเนี่ยข้อมูลพวกนี้กองพิกัดเคยเปิดให้ทุกคนที่เป็นนายตรวจเนี่ยสามารถเข้าไปดูแนวทางการพิจารณาได้ แต่ถ้าจำไม่ผิดคือ มันมีปัญหาคือมันมีการพยายามเอาวิธีพิจารณาเนี่ยไปเบี่ยงเบนหรือว่าดัดแปลง หรือบางคนดูสาระสำคัญของของไม่ครบถ้วนหรือถี่ถ้วน เหมือนกับว่าผู้เอาไปใช้งานไม่มีความรู้มากพอ ก็เลยทำให้เอาใช้พิจารณาอย่างผิด ๆ ได้ ตอนหลังเค้าเลยปิดระบบ จำกัดการเข้าถึงข้อมูลของเจ้านหน้าที่ที่ไม่เกี่ยวข้อง แต่คืออย่างน้อยมีระดับหัวหน้าสามารถเข้าถึงได้ก็ยังดี เพราะถ้าเราไม่มีคนที่มาส่วนชี้เลยเนี่ย คำถามคือแล้วเราจะเอาอะไรมาดู ถ้าสมมติว่าเราจะมีการ

sharing ข้อมูลหรือจัดทำ KM ขึ้นมาภายในองค์กรก็ไม่ได้ละ ก็ต้องอาศัยจากคนที่มาจากกองพิกัดเท่านั้นหรอ หรือว่าโครงสร้างของการบริหารทรัพยากรบุคคลเนี่ย ฝ่ายทบทวนและตรวจสอบจะต้องมีคนที่มีประสบการณ์การทำงานที่มาจากกองพิกัดแล้วอยู่ในฝ่ายด้วยหรือไม่ เป็นข้อบังคับ เพื่อว่าในฝ่ายนั้นก็จะมีองค์ความรู้ เมื่อไหร่ก็ตามที่ระบบ HR เล็งเห็นแล้วว่าฝ่ายทบทวนไม่มีคนที่ที่มาจากกองพิกัดอยู่เลย ฝ่าย HR ก็จะต้องจัดหาคนมาละ เพื่อจัดการเอาคนที่องค์ความรู้และนำความรู้จากส่วนกลางมาเผยแพร่ อย่างนี้ได้ไหม อันนี้เป็นคำถามของพี่นะ

ส่วนผลของ WCO เนี่ย เรียกว่าไม่เคยใช้เลย อันนี้คือไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้เลย คือพูดตรงๆ เลยนะว่ายังไม่รู้ด้วยซ้ำว่าจะไปขอข้อมูลได้จากตรงไหน ขอจากใคร ใครให้ได้ ต้องเสิร์ชยังไง เอาเอกสารมาไว้ที่เราเลยได้ไหมในฐานะที่เรากเป็นหน่วยงานชี้พิกัดที่ออกแบบแจ้งเหมือนกัน อันนี้ไม่รู้เลยว่ามันมีช่องทางให้หาได้ คือส่วนตัวพี่มองว่ามันควรมีหนังสือแจ้งเวียนเป็นรูปแบบลายลักษณ์อักษรไหม หรือทำเป็นพวก infographic ผลการพิจารณาของ WCO ก็ได้ สามารถเข้าไปอ่านได้ เข้าไปลิงก์นี้ได้ไม่จำกัดการเข้าถึง หรือถ้าจำกัด เราสามารถขอข้อมูลได้จากใครได้บ้าง หรือใครเป็นผู้ประสานงาน ตรงนี้ที่เรายังไม่รู้ คือเราในฐานะคนปฏิบัติหน้างานถ้ารู้ว่ามีอะไรพวกนี้ด้วย มันก็น่าจะช่วยให้เราใช้เป็นแนวทางการทำงานได้ด้วย พี่ว่าน่าจะช่วยได้เยอะเลย ดีกว่าเราไปงมหาเองซึ่งไม่รู้ว่าจะถูกด้วยไหม”

ลังกา (นามสมมติ)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

<u>กลุ่มที่ 3 เจ้าหน้าที่และผู้เชี่ยวชาญด้านพิกัดอัตราศุลกากรของกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรและกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร</u>

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า คู่มือหรือเอกสารที่ช่วยในการปฏิบัติงานอย่างคำอธิบายพิกัดศุลกากรยังไม่ครอบคลุมและสนับสนุนการปฏิบัติงานได้เท่าที่ควร ประกอบกับข้อมูลและเอกสารบางอย่างที่ช่วยในการพิจารณาจำแนกพิกัดของเจ้าหน้าที่ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้หมด ต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานภายในกรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะจัดส่งข้อมูล ดังมีบทสัมภาษณ์ในช่วงหนึ่งว่า

โมโกจู (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

“ตอนที่พี่ทำงานหรือว่าที่พี่ถามน้องๆ ที่ส่วนเนี่ยเค้าก็มีใช้ EN นะ แต่อย่างที่น้องรู้ก็คือ EN บางทีมันไม่ได้ครอบคลุมหรืออธิบาย

รายละเอียดของสินค้าทั้งหมด อีกอย่างมันก็มีแต่เวอร์ชันภาษาอังกฤษ ซึ่งตอนเอาไปใช้งานนี่มันยากเลยนะยิ่งถ้าคนที่ไม่รู้ภาษาอังกฤษเนี่ย แล้วด้วยความที่มันเป็นศัพท์ทางศุลกากรอีกมันก็ยากเข้าใหญ่ คือแต่ตอนมันก็มีเวอร์ชันภาษาไทยพี่มองว่าอันนั้นโอเคมากเลย มันช่วยให้เจ้าหน้าที่เอามาใช้งานได้มากขึ้น แต่หลังๆ มันไม่มีการแปลออกมาแล้วอันนี้ก็ไม่แน่ใจว่าทำไมเหมือนกัน ซึ่งในงานศุลกากรเนี่ยมันต้องอาศัยการตีความค่อนข้างมาก ถ้าคู่มือที่เรามีมันช่วยให้เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถใช้งานได้ครอบคลุมขึ้นมันก้น่าจะช่วยลดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าเองได้ด้วยนะ แต่ EN นี้มันก็ยากนิดนึงเพราะมันเป็นของที่ WCO เค้าจัดทำมา เราก็ต้องใช้ตามนั้น"

โมโกจู (นามสมมติ)

น้ำหนาว (นามสมมติ) ระบุไว้ช่วงหนึ่งว่า

"เรามี EN มีใช่ไหม มีระบบชี้พิกัด มีระบบคำวินิจฉัยของอุทธรณ์ของ WCO อะไรต่างๆ ที่ให้เจ้าหน้าที่ไปหาข้อมูลได้ แต่ถามว่าทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทั้งหมดหรือเปล่า ก็ไม่ มันก็จำกัดแค่เฉพาะที่อยู่ในส่วนนั้นๆ เข้าถึง อย่างระบบคำนิจฉัยของ WCO อย่างน้องเองเคยอยู่ในพิกัดระหว่างประเทศก็จะพอรู้ว่าพวกผลคำวินิจฉัยของ WCO เนี่ยมันเป็นความลับเน่อะ มันดูได้แค่เฉพาะที่เราสกัดออกมาแล้วเหมือนกับหนังสือเวียนผลการประชุมคณะกรรมการระบบฮาร์โมไนซ์อะไรต่าง ๆที่น้องเวียนมาให้อุทธรณ์เราก็จะรู้คร่าวๆ แค่นั้น แต่ถ้าอย่างส่วนงาน อย่างแหลมฉบังก็ดี กตอ. (กองตรวจสอบอากร) ฝ่ายทบทวนอะไรอยากรู้ก็ดีมันก็เข้าถึงไม่ได้ ต้องทำเป็นหนังสือข้อมูลอะไรไป ถ้าไม่อยากทำหนังสืออันนี้ก็ต้องใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัว ซึ่งมันก็แล้วแต่ว่าเค้าจะให้หรือเปล่า ซึ่งมันก็แปลกนะว่าขนาดเป็นหน่วยงานภายในกรมศุลกากรด้วยกันเองการเข้าถึงข้อมูลมันก็ค่อนข้างยากเหลือเกิน"

น้ำหนาว (นามสมมติ)

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การความรู้ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร เพื่อลดข้อพิพาทในการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรของสินค้ากลุ่มเคมีภัณฑ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับองค์ความรู้แบบชัดแจ้งและความรู้แบบฝังลึกในตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรสินค้าเคมีภัณฑ์ เพื่อที่จะนำความรู้ดังกล่าวมาพัฒนากระบวนการทำงานทางศุลกากรให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งที่จะตอบคำถามการวิจัยว่าเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในการพิจารณาพิกัดศุลกากรสินค้ากลุ่มประเภทเคมีภัณฑ์มีความรู้แบบชัดแจ้งและความรู้แบบฝังลึกในตัวบุคคลที่ใช้ในการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรอย่างไรบ้าง โดยในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi- structured Interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้ดำเนินการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ศุลกากรซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) เป็นรายบุคคล โดยจำแนกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญออกเป็น 3 กลุ่มตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วย 1) เจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรสังกัดสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง 2) เจ้าหน้าที่ส่วนควบคุมทางศุลกากรสังกัดสำนักงานศุลกากรท่าเรือ และ 3) เจ้าหน้าที่และผู้เชี่ยวชาญด้านพิกัดอัตราศุลกากรสังกัดกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรและกองนโยบายและอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร รวมผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสิ้น จำนวน 10 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์เนื้อหา และวิเคราะห์แก่นสาระของข้อมูล ซึ่งจากผลการศึกษาผู้วิจัยสามารถสรุป อภิปรายผล และนำเสนอข้อเสนอแนะ ดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากผลการวิจัยเรื่อง “การจัดการความรู้ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กรมศุลกากร เพื่อลดข้อพิพาทในการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรของกลุ่มสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 10 คน ได้แสดงความคิดเห็น มุมมอง ความรู้สึก และทัศนคติเกี่ยวกับองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์ ความท้าทายในการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์ ตลอดจนความครอบคลุมของคู่มือเอกสารที่ใช้ประกอบการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1.1 การพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์

จากสรุปผลการสัมภาษณ์ในประเด็นการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะตรวจสอบข้อมูลหรือเอกสารเกี่ยวกับสินค้าทั้งหมดที่มีอยู่และจำแนกพิกัดศุลกากรโดยดูจากข้อเท็จจริงของสินค้า ณ ขณะนำเข้า โดยใช้วิธีการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งความรู้และคู่มือเอกสารการจำแนกพิกัดศุลกากรที่มีการจัดพิมพ์หรือมีผู้บันทึกไว้อยู่แล้วเป็นเครื่องมือหรือเป็นแนวทางช่วยในการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัด เช่น ระบบฐานข้อมูลการจำแนกพิกัดของกรมศุลกากรว่าเคยมีผลการตีความพิกัดหรือผลการชักตัวอย่างสินค้ามาแล้วหรือไม่ ตลอดจนตรวจสอบความถูกต้องตรงกันของพิกัดศุลกากรที่สำแดงกับความในหมายเหตุของหมวด/ตอนจากหนังสือพิกัดอัตราศุลกากรหรือพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร คำอธิบายพิกัดอัตราศุลกากร และแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าเคมีภัณฑ์อื่นๆ ผ่านเว็บไซต์หน่วยงานที่เกี่ยวข้องประกอบกัน และนอกจากคู่มือและเครื่องมือต่างๆ เหล่านี้แล้วนั้น ความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ซึ่งเกิดขึ้นจากการจดจำชื่อของสารเคมี รายละเอียดของสินค้าเคมีภัณฑ์ที่มีการเข้าออกผ่านท่าที่ปฏิบัติงาน ตลอดจนการจดจำข้อมูลการนำเข้า-ส่งออกของบริษัทที่มีการดำเนินพิธีการนำเขา-ส่งออกอยู่เป็นประจำ ผู้ปฏิบัติงานก็สามารถนำมาเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการตรวจปล่อยสินสินค้าหรือประเมินความเสี่ยงในกรณีที่เจอสินค้าที่มีลักษณะเดียวกันได้ เช่น ชื่อทางการค้าที่ใกล้เคียงกัน อยู่ในอนุกรมทางเคมี (ซีรีส์) เดียวกัน หรือมีชื่อส่วนผสมที่คล้ายกัน หรือลักษณะบรรจุภัณฑ์ของของ เป็นต้น เมื่อเกิดความชำนาญจากการเห็นผ่านตาบ่อยๆ ก็จะเกิดเป็นความรู้ฝังอยู่ในตัวเองโดยอัตโนมัติ ซึ่งในกรณีที่เห็นแล้วว่าสินค้าที่สำแดงที่มีโครงสร้างทางเคมีนี้ไม่สอดคล้องกันหรือเกิดความสงสัยว่าสำแดงของมาถูกต้องหรือไม่นั้นจะใช้วิธีตรวจสอบข้อมูลประกอบกับคู่มือการจำแนกพิกัดศุลกากรว่าสินค้ามีสาระสำคัญที่สอดคล้องกับการตีความในทางพิกัดศุลกากรหรือไม่ ทั้งนี้ในกรณีที่ยังมีข้อที่ไม่ชัดเจนก็สามารถดำเนินการชักตัวอย่างของสินค้าตามแนวทางปฏิบัติที่ระบุไว้ในคู่มือการตรวจปล่อยสินค้าของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง เพื่อส่งตัวอย่างให้กับหน่วยงานที่เป็นฝ่ายวิเคราะห์สินค้าซึ่งเป็นนักวิทยาศาสตร์ในการวิเคราะห์ผลและสนับสนุนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากสินค้าเคมีภัณฑ์มีความซับซ้อนซึ่งต้องอาศัยกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงของของ แล้วนำผลวิเคราะห์ที่ได้รับมาพิจารณาจำแนกพิกัดศุลกากรต่อไปบนพื้นฐานของหลักเกณฑ์การตีความพิกัดอัตราศุลกากร

จากบทสรุปคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสามารถจำแนกองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรสินค้าเคมีภัณฑ์ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรทั้งในรูปแบบความรู้แบบชัดแจ้งและความรู้แบบฝังลึกในตัวบุคคล สรุปได้ดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 2 องค์ความรู้ในการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร

ความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge)	ความรู้แบบฝังลึกในตัวบุคคล (Tacit Knowledge)
ความรู้ที่ได้จากคู่มือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร ได้แก่ 1) พระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2564 2) หนังสือพิกัดอัตราศุลกากร 3) หลักเกณฑ์การตีความความพิกัดอัตราศุลกากร 4) คำอธิบายพิกัดอัตราศุลกากร 5) คำวินิจฉัยขององค์การศุลกากร 6) คู่มือการตรวจปล่อยสินค้าของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง และ 7) ประกาศที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของกรมศุลกากร อันได้แก่ ระบบสืบค้นข้อมูลด้านพิกัดอัตราศุลกากร และระบบสืบค้นข้อมูลคำวินิจฉัยพิกัดอัตราศุลกากร	ความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ซึ่งเกิดขึ้นจากการความชำนาญจากการตรวจปล่อยสินค้าเคมีภัณฑ์ที่ดำเนินพิธีการนำเข้า-ส่งออกอยู่เป็นประจำ จนสามารถจดจำรายละเอียดของสินค้าได้ เช่น รายการพิกัดศุลกากรสินค้าเคมีภัณฑ์แต่ละประเภท ชื่อของสารเคมีหรือชื่อทางการค้าที่ใกล้เคียงกัน รายละเอียดของเคมีภัณฑ์ที่อยู่ในอนุกรมทางเคมี (ซีรีส์) เดียวกัน หรือมีชื่อส่วนผสมที่คล้ายกัน หรือการสังเกตจากลักษณะบรรจุภัณฑ์ของของ เป็นต้น

จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานต้องอาศัยทั้งความรู้แบบฝังลึกและความรู้แบบชัดแจ้งในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้รับจากประสบการณ์การทำงานในการเรียนรู้พิกัดศุลกากรสำหรับสินค้าเคมีภัณฑ์แต่ละชนิด การระบุบริษัทที่มีเคยพบการกระทำความผิด การเรียนรู้จากกรณีพิพาทเกี่ยวกับสินค้าเคมี และการมีความเข้าใจที่ดีเกี่ยวกับคุณสมบัติทางเคมี อย่างไรก็ตามพบว่าองค์กรความรู้แบบชัดเจนในเชิงเทคนิคการจำแนกและการระบุสินค้าที่มีคุณสมบัติคล้ายคลึงกันหรืออาจมีพิกัดศุลกากรที่เกี่ยวข้องยังขาดอยู่ ซึ่งกรมศุลกากรสามารถแก้ไขช่องว่างนี้ได้โดยการจัดฝึกอบรมในประเด็นดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งการจัดชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice: CoP) เพื่อที่จะช่วยสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้อย่างสม่ำเสมอระหว่างบุคลากรในองค์กร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

5.1.2 ความท้าทายในการจำแจนกประเภทพิกัดศุลกากรสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์

จากสรุปผลการสัมภาษณ์ในประเด็นความท้าทายในการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์ ผู้วิจัยได้จำแนกออกเป็นประเด็นรอง 3 ประเด็น อันได้แก่ 1) ข้อจำกัดด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับสินค้าเคมีภัณฑ์และการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร 2) ข้อจำกัดด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และ 3) ข้อจำกัดด้านการจัดการความรู้ภายในองค์กร สรุปได้ดังนี้

1) ประเด็นข้อจำกัดด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับสินค้าเคมีภัณฑ์และการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร จากผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าเคมีภัณฑ์มากเท่าที่ควร (ซึ่งรวมถึงผู้ประกอบการหรือผู้นำเข้า-ส่งออกด้วย) เนื่องจากสินค้าเคมีภัณฑ์เป็นสินค้าที่ลักษณะพิเศษเฉพาะทางและมีความซับซ้อน ซึ่งต้องอาศัยองค์ความรู้ทางด้านเคมีในการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในหน้างานจึงจำเป็นจะต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นนักวิทยาศาสตร์ในการวิเคราะห์สินค้าเพื่อให้ข้อมูลที่จำเป็นในการพิจารณาจำแนกพิกัดในเบื้องต้น และต้องศึกษาคู่มือเอกสารที่ช่วยในการจำแนกพิกัด เช่น หนังสือพิกัดอัตราศุลการ คำอธิบายพิกัดอัตราศุลกากร (EN) มาใช้ประกอบการตีความพิกัดและพิจารณาจำแนกพิกัดสินค้าด้วย นอกจากนี้เจ้าหน้าที่แต่ละคนยังต้องรับผิดชอบหน้าที่ในการตรวจปล่อยสินค้าที่มีปริมาณมากและมีความหลากหลาย จึงเป็นเรื่องยากที่จะสามารถจดจำและเข้าใจรายละเอียดของสินค้าแต่ละชนิดได้ทั้งหมด ซึ่งความไม่รู้ดังกล่าวเป็นสาเหตุหนึ่งของการจำแนกพิกัดที่แตกต่างกันระหว่างเจ้าหน้าที่ศุลกากรและผู้นำเข้า จนนำไปสู่ปัญหาพิพาทด้านการจำแนกประเภทพิกัดสินค้าเคมีภัณฑ์

2) ประเด็นข้อจำกัดด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยพบว่า เนื่องจากปริมาณสินค้าที่มีการนำเข้ามาในท่าเรือแหลมฉบังมีปริมาณมาก ประกอบกับระเบียบมาตรฐานการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรที่ได้กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจปล่อยสินค้าภายในระยะเวลาไม่เกิน 30 นาทีนั้นในทางปฏิบัติแล้วไม่สามารถทำได้จริง ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่มีเวลาเพียงพอในการพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลใบขนสินค้าซึ่งรวมถึงพิกัดศุลกากร ทั้งนี้ ทั้งปริมาณงานและระยะเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัดทำให้เจ้าหน้าที่ต้องบริหารความเสี่ยงซึ่งมีโอกาสที่เจ้าหน้าที่ศุลกากรจะปฏิบัติงานผิดพลาดได้ จนนำไปสู่ปัญหาข้อพิพาทการจำแนกพิกัดศุลกากรตามมา โดยเจ้าหน้าที่ตรวจปล่อยก็ต้องเป็นผู้รับความเสี่ยงไปด้วยตนเอง

3) ประเด็นข้อจำกัดด้านการจัดการความรู้ภายในองค์กร จากผลการวิจัยพบว่าหน่วยงานยังขาดการฝึกอบรมที่เหมาะสมและเพียงพอทั้งภายในระดับส่วนงานและระดับกรม รวมทั้งเนื้อหาของการอบรมในปัจจุบันยังไม่เหมาะสมและไม่ครอบคลุมเนื้องานที่เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานจริง เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จึงต้องศึกษาหาข้อมูลความรู้ด้วยตนเองเป็นหลัก โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นว่ากรมศุลกากรจำเป็นจะต้องปูพื้นฐานเนื้อหาและเครื่องมือที่เจ้าหน้าที่ทุกคนจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้นโดยเฉพาะข้าราชการบรรจุใหม่หรือที่ได้รับการโอนย้ายจากส่วนงานอื่น นอกจากนี้ยังพบว่า กระบวนการถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคลากรภายในส่วนงานยังมีอยู่อย่างจำกัดและไม่มีระบบที่แน่นอน

5.1.3 ความครอบคลุมของคู่มือเอกสารประกอบการปฏิบัติงาน

จากสรุปผลการสัมภาษณ์ในประเด็นความครอบคลุมของคู่มือเอกสารประกอบการปฏิบัติงาน พบว่า กรมศุลกากรมีการสนับสนุนให้มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยมีจุดประสงค์เพื่อลดปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ โดยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้สะดวก รวดเร็ว สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา อย่างไรก็ตาม กลับพบว่ายังขาดการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีการเปลี่ยนแปลงช่องทางการค้นหาระบบฐานข้อมูลอยู่บ่อยครั้งและไม่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการพัฒนาระบบงานยังไม่สามารถตอบโจทย์การปฏิบัติงานได้จริง และเนื่องจากคู่มือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรนั้นกระจายกระจายอยู่ในหลายแหล่ง ไม่มีการรวมฐานข้อมูลอยู่ในฐานข้อมูลเดียว ไม่ทราบว่ามีแหล่งข้อมูลที่ช่วยในการจำแนกพิกัดอยู่ที่ใดบ้าง หรือมีหน่วยงานใดเป็นเจ้าของ ทำให้ต้องใช้ระยะเวลานานในการสืบค้นข้อมูล ซึ่งส่งผลกระทบต่อปริมาณการตรวจปล่อยงานที่คงค้างอยู่จำนวนมาก นอกจากนี้ ระบบฐานข้อมูลที่ช่วยในการจำแนกพิกัดสินค้ายังมีการจำกัดการเข้าถึงของข้อมูล โดยเฉพาะรายละเอียดแนวทางการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดสินค้านั้นๆ ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาของสินค้าที่มีลักษณะใกล้เคียงกันได้ ซึ่งการจำกัดการเข้าถึงส่งผลให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่สามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ซึ่งคู่มือต่างๆ เหล่านี้หากมีพัฒนาและปรับปรุงและสามารถให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงได้ จะเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ช่วยสนับสนุนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อที่จะสามารถใช้เป็นแนวทางการทำงานได้มากขึ้น

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยขอนำเสนอประเด็นที่มีความน่าสนใจที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อที่จะได้นำไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาต่อไป โดยขอนำเสนออภิปรายผลการศึกษาโดยสรุปดังนี้

5.2.1 ปัญหาการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร

ปัญหาการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรสินค้าของเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจในการพิจารณาพิกัดที่ไม่มีความมาตรฐานหรือไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันนั้นส่งผลให้เกิดปัญหาข้อพิพาทหรือข้อโย้งด้านการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรระหว่างเจ้าหน้าที่ศุลกากรและผู้ประกอบการนำเข้า ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่แล้วมีสาเหตุมาจากการขาดองค์ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์ เนื่องจากสินค้าเคมีภัณฑ์ตามที่กำหนดไว้ในระบบการจำแนกพิกัดศุลกากรระบบฮาร์โมไนซ์มีความกว้างครอบคลุมสินค้าหลากหลายประเภท ตั้งแต่สินค้าที่เป็นเคมีภัณฑ์อินทรีย์ สารประกอบ

อินทรีย์ ซึ่งเป็นเคมีภัณฑ์ตัวเดี่ยว มีลักษณะเป็นของเหลว (Liquid) หรือเป็นเพสต์ (Paste) ซึ่งยากต่อการจำแนกได้ด้วยตาเปล่า ไปจนถึงสินค้าเคมีภัณฑ์ที่เป็นสารประกอบที่เป็นเคมีภัณฑ์ผสมที่มีองค์ประกอบและคุณสมบัติสำหรับการนำไปใช้ในวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น เป็นสารหอมระเหย ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด หรือนำไปผลิตเป็นผลิตภัณฑ์ทางเภสัชกรรม ปุ๋ย หรือการฟอกสี เป็นต้น ซึ่งจากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า สินค้ากลุ่มนี้ค่อนข้างมีความหลากและมีความละเอียดซับซ้อนมาก โดยในกระบวนการพิจารณาพิกัดศุลกากรนั้น สิ่งสำคัญประการแรกที่เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจในการพิจารณาพิกัดศุลกากรคือการพิจารณาจากข้อเท็จจริงของสินค้า ณ ขณะนำเข้า ประกอบกับการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารการนำเข้า/ส่งออกที่ได้รับจากผู้ประกอบการ รวมถึงเอกสารการขออนุญาตจากหน่วยงานกำกับควบคุมที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เช่น กรมโรงงานอุตสาหกรรม กรมวิชาการเกษตร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เป็นต้น ในประเด็นนี้หากเจ้าหน้าผู้มีอำนาจในการพิจารณาพิกัดศุลกากรโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหน้างานหรือนายตรวจท่าไม่มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าย่อมส่งผลให้การตรวจสอบความถูกต้องของพิกัดศุลกากรที่ผู้นำเข้าสำแดงมาไม่ถูกต้อง ซึ่งการขาดองค์ความรู้เกี่ยวกับสินค้าเคมีภัณฑ์นั้นย่อมสอดคล้องไปกันกับองค์ความรู้ด้านการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรด้วย กล่าวคือ การไม่มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าหรือไม่มีการตรวจสอบข้อมูลเอกสารอย่างรอบคอบถี่ถ้วนย่อมส่งผลต่อการตีความพิกัดศุลกากรด้วย เนื่องจากการจำแนกพิกัดศุลกากรกระทำโดยการพิจารณาจากข้อเท็จจริงของสินค้า และการจำแนกประเภทพิกัดที่ไม่ถูกต้องมีผลการอัตราการจัดเก็บอากรศุลกากรที่อาจจะไม่ถูกต้องด้วย ประกอบกับสำนักงานศุลกากรท่าเรือท่าเรือแหลมฉบังเป็นส่วนงานที่มีขนาดใหญ่และมีปริมาณการนำเข้า-ส่งออกสินค้าในปริมาณมากต่อหนึ่งวัน โดยสินค้าที่มีการนำเข้า-ส่งออก หรือผ่านแดน ในเขตบริเบณที่รับผิดชอบนั้นมีความหลากหลาย ครอบคลุมสินค้าหลากหลายประเภท เจ้าหน้าที่ศุลกากรแต่ละคนที่ปฏิบัติงานประจำอยู่แต่ละท่าก็มีภาระหน้าหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจปล่อยสินค้าที่มีความหลากหลายเช่นกัน จึงเป็นไปได้ยากที่เจ้าหน้าที่ทุกคนจะจดจำชื่อสินค้า รายละเอียดของสินค้า และโดยเฉพาะพิกัดศุลกากรสินค้าทุกประเภทได้ (การนำเข้าสินค้าในปัจจุบันประเทศใช้ระบบการจำแนกพิกัดศุลกากรฮาร์โมไนซ์อาเซียน (AHTN) ฉบับปี 2022 ซึ่งได้จำแนกสินค้าต่าง ๆ ออกเป็น 5,386 ประเภทย่อย)

อนึ่ง ในกระบวนการตรวจปล่อยสินค้าและการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรสินค้าเคมีภัณฑ์ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังนั้นนอกเหนือจากเจ้าหน้าศุลกากรประจำท่าและเจ้าหน้าที่ศุลกากรฝ่ายทบทวนและตรวจสอบอากรแล้ว อีกส่วนงานหนึ่งที่มีความสำคัญก็คือฝ่ายวิเคราะห์สินค้าซึ่งเป็นนักวิทยาศาสตร์ ซึ่งมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาข้อเท็จจริงของสินค้าเคมีภัณฑ์ เช่น ข้อมูลองค์ประกอบของสินค้า กระบวนการทางเคมี คุณสมบัติของสินค้า และในบางกรณีก็จะระบุพิกัดศุลกากรที่เหสมาะสมด้วย เป็นต้น เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนการจำแนกพิกัดให้แก่เจ้าหน้าที่ศุลกากรผู้มีอำนาจในการพิจารณาพิกัด ซึ่งปัญหาที่พบคือ เจ้าหน้าที่

นักวิทยาศาสตร์ไม่ได้มีความรู้ด้านการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร ในขณะที่ตัวเจ้าหน้าที่เองก็ไม่ได้มีเชี่ยวชาญเกี่ยวกับสินค้าเคมีภัณฑ์ ทำให้กระบวนการพิจารณาพิกัดเกิดจากการการจำแนกโดยอาศัยองค์ความรู้เท่าที่ตนเองมี เกิดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่และขาดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในการทำงานระหว่างกัน

นอกจากการขาดองค์ความรู้ดังที่กล่าวไปในข้างต้นแล้ว ข้อจำกัดอีกประการหนึ่งที่พบคือข้อจำกัดด้านการระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ เนื่องด้วยกรมศุลกากรได้กำหนดมาตรฐานระยะเวลาในการบริการทางศุลกากรเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินพิธีการทางศุลกากร โดยในขั้นตอนการเปิดตรวจสินค้าของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตรวจปล่อยหน้าท่า/ด่าน ให้ดำเนินการภายใน 30 นาที นับจากที่ผู้ประกอบการหรือตัวแทนนำเข้าได้ยื่นเอกสารให้กับเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบแล้วไปจนกระทั้งตรวจปล่อยแล้วเสร็จนั้น ในทางการปฏิบัติจริงกลับพบว่าในกระบวนการตรวจสอบเอกสารและเปิดตรวจสินค้าไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ เนื่องจากปริมาณตู้สินค้าที่มีการนำเข้า-ส่งออก ภายในสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังนั้นมีปริมาณ ทำให้เกิดปริมาณงานที่เยอะเกินกว่าจำนวนบุคลากรที่มีอยู่ ดังนั้น เพื่อให้การเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการศุลกากร เจ้าหน้าที่จึงจำเป็นต้องเร่งดำเนินพิธีการทางศุลกากรโดยใช้หลักการบริการความเสี่ยง (Risk Management) ในการตรวจปล่อยสินค้าด้วยตัวเอง เพื่อหลีกเลี่ยงการถูกร้องเรียนหรือป้องกันความเสียหายจากการดำเนินพิธีการล่าช้าอันเป็นเหตุให้ผู้ประกอบหรือผู้นำเข้าเกิดความเสียหายด้วย อย่างไรก็ตาม ผลเสียที่เกิดจากการเร่งดำเนินการนี้ในบางกรณีก็ส่งผลให้การตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องของเอกสารการนำเข้า-ส่งออกซึ่งรวมถึงความถูกต้องของพิกัดศุลกากรที่ผู้ประกอบการหรือผู้นำเข้าสำแดงมาไม่เป็นไปอย่างถี่ถ้วน ซึ่งหากมีการตรวจสอบย้อนหลังแล้วพบความผิดเจ้าหน้าที่ศุลกากรและผู้ประกอบการก็จะต้องเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป

5.2.2 ความไม่สอดคล้องกันของกฎหมายศุลกากรและระเบียบวิธีปฏิบัติราชการ

ในทางปฏิบัตินั้นอาจกล่าวได้ว่ากฎหมาย ระเบียบ และแนวมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรนั้นยังมีความย้อนแย้งและไม่สอดคล้องกันในหลายประเด็น กล่าวคือ

1) กรมศุลกากรมีพันธกิจข้อหนึ่งในเรื่องการอำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ ซึ่งหนึ่งในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุพันธกิจดังกล่าวคือการกำหนดมาตรฐานระยะเวลาการในการปฏิบัติงานเรื่องการเปิดตู้สินค้าและตรวจปล่อยแล้วเสร็จภายในระยะเวลา 30 นาที แต่หากเจ้าหน้าที่เร่งรัดการปฏิบัติงานจนทำให้เกิดความประมาทเลินเล่อในการดำเนินอันเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่รัฐ ในกรณีหมายความถึงการทำให้รัฐสูญเสียรายได้จากการจัดเก็บอากรขาด ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติจำเป็นต้องตรวจสอบความถูกต้องของพิกัดอัตราศุลกากรสินค้าอย่างละเอียดถี่ถ้วนและเป็นไปด้วยความรอบรอบเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการจัดเก็บอากร

ในขณะเดียวกัน ภายใต้ระยะเวลาที่จำกัดในทางปฏิบัติงานก็ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบสินค้าทุกตู้และทุกรายการสินค้าได้ทั้งหมด เพราะอาจจะถูกร้องเรียนจากผู้ประกอบการได้หากดำเนินการล่าช้าจนส่งผลกระทบต่อห่วงโซ่ธุรกิจ

2) ในกระบวนการทบตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย (Post Audit) นั้น ด้วยภาระหน้าที่ของฝ่ายทบทวนและตรวจสอบคือการตรวจสอบใบขนสินค้าที่เคยปฏิบัติพิธีการศุลกากรเพื่อที่จะตรวจสอบว่าผู้ประกอบการได้ดำเนินพิธีการศุลกากรถูกต้องตามระเบียบและกฎหมายของกรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องหรือไม่ ซึ่งความลักลั่นหรือความย้อนแย้งในประเด็นนี้คือเจ้าหน้าที่จะพยายามตรวจสอบข้อมูลอย่างละเอียดเพื่อหาความผิดที่เกิดขึ้นจากผู้ประกอบการ และหากพบว่าผู้นำเข้ามีการชำระอากรขาดก็จะถูกประเมินอากรย้อนหลัง โดยผลกระทบที่เกิดขึ้นคือผู้นำเข้าจะต้องชำระอากรส่วนที่ขาดเพิ่มพร้อมกับเบี้ยปรับและยังอาจมีโทษทางอาญาได้อีกจากการสำแดงพิกัดอัตราศุลกากรไม่ถูกต้อง ซึ่งสามารถความเสียหายที่เกิดขึ้นย่อมส่งผลต่อคสามมั่นคงทางการเงินของบริษัทเหล่านั้นและอาจสร้างความเสียหายทางธุรกิจได้ ในขณะที่กฎหมายศุลกากรได้กำหนดให้มีการจ่ายเงินรางวัลแก่เจ้าหน้าที่ที่ตรวจพบการสำแดงพิกัดอัตราศุลกากรที่ไม่ถูกต้องอันเป็นเหตุให้อัตราอากรขาด ซึ่งหากพบความผิดเจ้าหน้าที่ที่ตรวจพบก็จะได้รับรางวัลจากอัตราภาษีที่จัดเก็บได้เพิ่มเติมด้วย และการตรวจสอบอากรเพื่อจัดเก็บรายได้เข้ารัฐนี้ก็เป็นอีกหนึ่งตัวชี้วัดขององค์กรด้วย

5.2.3 การขาดการจัดการความรู้ภายในองค์กรที่เหมาะสม

กรมศุลกากรได้กำหนดแผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) ของกรมศุลกากร และแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมศุลกากร (พ.ศ. 2564 – 2566) โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร การบริหารจัดการองค์กร โดยดำเนินการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งองค์ความรู้ด้านศุลกากรและองค์ความรู้ ทักษะ และสมรรถนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในงานศุลกากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และมีความรู้ความเข้าใจในกฎและระเบียบที่เกี่ยวข้องด้วย อาทิ การพัฒนาบุคลากรด้วยวิธีการสอนงานและการเป็นพี่เลี้ยง (Coaching & Mentoring) การฝึกอบรมผ่านระบบสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ด้านศุลกากร (e-Learning) การจัดทำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศสำหรับเกี่ยวกับการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร การจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์ และสำหรับสำนักงานศุลกากรแหลมฉบังก็ได้มีการจัดทำคู่มือการตรวจปล่อยสินค้าของสำนักงานศุลกากรแหลมฉบังเพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติสามารถนำแนวทางการดำเนินงานดังกล่าวมาใช้ในกระบวนการตรวจปล่อนสินค้า อย่างไรก็ตาม ในประเด็นเรื่องการจัดการภายในส่วนงานนั้น แม้กรมศุลกากรจะส่งเสริมให้แต่ละส่วนงานจัดทำระบบการสอนงานและการเป็นพี่เลี้ยงโดยเฉพาะแก่ข้าราชบรรจุใหม่หรือที่โอนย้ายมาจากหน่วยงานภายในอื่นๆ จากนบายการหมุนเวียนการปฏิบัติงานนั้น ในทางปฏิบัติจริงพบว่าส่วนงานแต่ละส่วนยังไม่มีการจัดระบบการสอนงานหรือการ

เป็นพี่เลี้ยงอย่างเป็นทางการหรือเป็นระบบเท่าที่ควร เนื่องจากจากจำนวนบุคลากรที่จำกัด ประกอบกับภาระงานที่มีจำนวนมาก ทำให้การเรียนรู้งานส่วนใหญ่ของเจ้าหน้าที่ใหม่เกิดจากการด้วยตนเองจากการปฏิบัติงาน (On the job learning)

สำหรับระบบฐานข้อมูลสารสนเทศสำหรับเกี่ยวกับการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรที่มีอยู่ในปัจจุบันพบว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในการตรวจปล่อยได้ใช้ระบบดังกล่าวเป็นเครื่องมือหลักในการสืบค้นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาจำแนกพิกัด เช่น ระบบสืบค้นคำวินิจฉัยพิกัดอัตราศุลกากร (Tariff e-Service) สำหรับใช้สืบค้นข้อมูลผลการวินิจฉัยพิกัดศุลกากรของสินค้า โดยสามารถสืบค้นคำวินิจฉัยพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า คำวินิจฉัยอุทธรณ์ และคำวินิจฉัยของ WCO โดยเจ้าหน้าที่ศุลกากรหรือบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็วผ่านเว็บไซต์กรมศุลกากร นอกจากฐานข้อด้านการจำแนกพิกัดศุลกากรสินค้าเคมีภัณฑ์ยังมีระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าเคมีภัณฑ์อื่นๆ จากเว็บไซต์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประกอบการตรวจปล่อยสินค้าเคมีภัณฑ์ด้วย เช่น การตรวจสอบใบอนุญาตหรือการตรวจสอบการเป็นวัตถุอันตรายเป็นต้น ซึ่งข้อมูลดังกล่าวเหล่านี้ไม่มีการรวบรวมข้อมูลกันเป็นฐานข้อมูลกลางสำหรับการค้นหาในจุดเดียว ทำให้เกิดความยากลำบากในการเรียนรู้งาน ต้องใช้ยะเวลาในการค้นหาข้อมูล ไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงานจริงมากนัก ซึ่งการรวบรวมองค์ความรู้ต่างๆ เข้าไว้ด้วยกันจะช่วยให้การเรียนรู้งานของเจ้าหน้าที่โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ ในประเด็นของการจัดการความรู้ภายในองค์กร นอกจากการนำความรู้จากคู่มือเอกสารต่างๆ ที่มีการบันทึกไว้อยู่แล้วซึ่งเป็นองค์ความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) มาใช้ในกระบวนการทำงาน ตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548) ยังได้อธิบายถึงองค์ประกอบสำคัญอีกอย่างหนึ่งในกระบวนการสร้างความรู้ที่สำคัญที่สุดนั่นก็คือ “คน” หรือบุคลากรภายในองค์กร เพราะเป็นทั้งแหล่งความรู้และเป็นผู้นำความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน โดยอันดับแรกเราต้องรู้ก่อนว่าความรู้ที่จำเป็นต้องมีในการจำแนกพิกัดศุลกากรคืออะไร และความรู้นั้นอยู่ที่บุคคลไหน และบุคคลนั้นเป็นอย่างไร เพื่อที่จะดึงความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) นั้นออกมาถ่ายทอดให้บุคลากรคนอื่นภายในองค์กรได้ ซึ่งองค์กรตลอดจนส่วนงานที่ปฏิบัติของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังควรให้ความสำคัญกับกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กรระหว่างผู้ที่มีประสบการณ์ในการจำแนกพิกัดศุลกากรและการตรวจปล่อยสินค้า กับบุคลากรอื่นในองค์กรโดยเฉพาะบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานในส่วนใหม่ เพื่อเป็นการปูพื้นฐานความรู้ให้ผู้นั้นมีความรู้และความใจในภาพรวมมากขึ้น และจะได้เห็นแนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติงานและการพิจารณาพิกัดศุลกากรที่ถูกต้องซึ่งได้รับการถ่ายทอดโดยตรงจากผู้เชี่ยวชาญ อาทิ ในการตรวจปล่อนสินค้าที่เป็นเคมีภัณฑ์ที่ใช้ชะล้าง ผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าก็จะถ่ายทอดให้ได้ว่าการขั้นตอนการตรวจสอบ

เราจะต้องพิจารณาจากอะไรบ้าง เช่น การดูตัวเลขพิกัดที่สำแดงว่าถูกตรงกันกับเอกสารการนำเข้าและตรงตามความของประเภทพิกัดศุลกากรหรือคำอธิบายพิกัดศุลกากรหรือไม่ รหัสย่อยของสินค้าถูกต้องหรือไม่ อัตราอากรตรงตามที่ระบุไว้หรือไม่ ใบอนุญาตการนำเข้าได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วหรือไม่ เป็นต้น ซึ่งกระบวนการเหล่าไม่มีการจดบันทึกไว้เป็นลักษณ์อักษร แต่เกิดจากประสบการณ์และการถ่ายทอดความรู้ระหว่างกันต่อๆ มา ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการเปลี่ยนสถานะความรู้หรือที่เรียกว่า Knowledge Spiral หรือ SECI MODEL ของ Michael Polanyi และ Ikujiro Nonaka, 1991, อ้างถึงใน ชมสุภัค ครุฑกะ (2562) ที่ได้อธิบายเกี่ยวกับความสัมพันธ์และการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างความรู้แบบฝังลึกในตัวบุคคลกับความรู้แบบชัดแจ้ง ซึ่งกระบวนการถ่ายทอดเหล่านี้จะนำสู่การสร้างองค์ความรู้ใหม่ให้กับบุคลากรที่เข้าปฏิบัติงาน ซึ่งจะสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้เหล่านี้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งเมื่อมีการสะสมองค์ความรู้มากขึ้นเรื่อยๆ ก็จะสามารถถ่ายทอดออกมาเพื่อจัดทำเป็นหนังสือ เอกสารหรือคู่มือการปฏิบัติงาน หรือนำไปปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานที่มีอยู่แล้วให้มีความทันสมัยและครอบคุลมกระบวนการทำงานให้มีความละเอียดมากขึ้นได้ เพื่อให้บุคลากรอื่นๆ สามารถนำไปศึกษาต่อไป หากเจ้าหน้าที่มีแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ก็อาจช่วยลดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ในการพิจารณาจำแนกพิกัดสินค้า ซึ่งจะช่วยให้การทำงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นและลดข้อพิพาทที่อาจเกิดจากการปฏิบัติงานในอนาคตได้

5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การจัดการความรู้ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร เพื่อลดข้อพิพาทในการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรของกลุ่มสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต ดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการนำไปปฏิบัติ

ในกระบวนการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรสินค้าเคมีภัณฑ์จำเป็นต้องอาศัยคู่มือเอกสารประกอบการทำงานการที่มีครอบคลุมซึ่งถือเป็นเครื่องมือสำคัญพื้นฐานที่สำคัญในการปฏิบัติงานจำแนกประเภทพิกัด รวมทั้งกรมศุลกากรจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบฐานข้อมูลการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรและฐานข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการตรวจปล่อยสินค้าให้สามารถปฏิบัติงาน มีความครอบคลุมทั้งในเชิงเนื้อหา ข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น หลักเกณฑ์การจำแนกพิกัดศุลกากร แนวทางการพิจารณาสินค้าพร้อมกรณีศึกษา แบบสรุปขั้นตอนการพิจารณาจำแนกพิกัดศุลกากร การจัดทำคำแปลคำอธิบายพิกัดศุลกากรเป็นภาคภาษาไทย การรวบรวมฐานข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าเคมีภัณฑ์ เป็นต้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถนำไปใช้งานได้

สะดวกมากขึ้น ตลอดจนพัฒนาระบบการใช้งานเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว โดยกรมฯ จะต้องพัฒนาระบฐานข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบของฐานข้อมูลกลางจุดเดียว เป็นแพลตฟอร์มที่เจ้าหน้าที่สามารถค้นหาที่ข้อมูล กฎหมาย ระเบียบ คำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานได้ นอกจากนี้จะต้องไม่จำกัดการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ โดยเฉพาะข้อมูลแนวทางการพิจารณาจำแนกพิกัดศุลกากร เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติสามารถศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาสินค้าที่มีคล้ายคลึงกันได้

นอกจากการพัฒนาคู่มือเอกสารที่มีการจัดพิมพ์ไว้เป็นลายลักษณ์อักษรแล้วซึ่งเป็นองค์ความรู้แบบชัดแจ้งแล้ว กรมศุลกากรควรการจัดทำแผนการจัดการความรู้ภายในองค์กรที่มีความชัดเจนและให้มีการนำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เพื่อส่งเสริมให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร โดยเฉพาะการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล (Tacit knowledge) จากผู้ที่มีประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญในด้านต่างๆ เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นแก่บุคลากรรุ่นใหม่ในองค์กร สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้และทัศนคติเชิงบวกในเรื่องการจัดการความรู้ให้เกิดขึ้นภายในองค์กร ให้บุคลากรในองค์ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้และการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างกัน การสร้างองค์ความรู้อย่างเป็นระบบที่ช่วยให้ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพและขับเคลื่อนไปสู่การเป็นองค์แห่งการเรียนรู้ รวมทั้งจัดให้มีระบบการประเมินผลการจัดการความรู้อย่างเป็นรูปธรรมเพื่อใช้ในการติดตามผลและพัฒนาปรับปรุงต่อไป

5.3.2 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะสำหรับในการวิจัยในอนาคต

1) ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษานี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในบริบทของด่านศุลกากรอื่นที่มีการนำเข้า-ส่งออกสินค้าเคมีภัณฑ์ได้

2) งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานในการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรสินค้าเคมีภัณฑ์เท่านั้น ซึ่งเป็นกลุ่มสินค้าที่มีลักษณะซับซ้อนและมีความเฉพาะเจาะจง ทำให้กระบวนการในการจำแนกพิกัดศุลกากรบางอย่างอาจมีรูปแบบและวิธีการที่แตกต่างจากสินค้าประเภทอื่น ๆ

3) ระยะเวลาการเข้ารับราชการและการปฏิบัติงาน ณ ส่วนงานที่ปฏิบัติของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่แตกต่างกันมีผลต่อประสบการณ์ กระบวนการความคิด และแนวทางการจำแนกประเภทพิกัดศุลการสินค้าเคมีภัณฑ์ที่แตกต่างกัน หากในอนาคตจะศึกษาต่ออาจจะทำการศึกษาเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Research) จากกลุ่มตัวอย่างที่มีพื้นฐานและประสบการณ์ในระดับต่าง ๆ เพิ่มเติม เพื่อให้เห็นความเหมือนและความแตกต่างในการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรสินค้าเคมีภัณฑ์

4) เนื่องจากระยะเวลาที่มีจำกัด ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีขนาดเล็ก หากในอนาคตจะศึกษาต่ออาจจะพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่กว่าเดิมและครอบคลุมสำนักงาน/ด่าน/ศูนย์/ท่า/ที่ศุลกากรอื่นๆ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บรรณานุกรม

World Customs Organization. (2022a). *Explanatory Notes 2022 (3 ed.)*. World Customs Organization.

World Customs Organization. (2022b). *HS Nomenclature 2022 Edition*. World Customs Organization Retrieved from https://www.wcoomd.org/en/topics/nomenclature/instrument-and-tools/hs-nomenclature-2022-edition/hs-nomenclature-2022-edition.aspx

กฎกระทรวง เรื่อง แบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2562. (2562). ราชกิจจานุเบกษา

กรมศุลกากร. (2563). คำสั่งกรมศุลกากรที่ 285/2563 เรื่องแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาบุคลากรด้วยวิธีการสอนงานและการเป็นพี่เลี้ยง (*Coaching & Mentoring*).

กรมศุลกากร. (2564). โครงการ Customs Professional e-Learning Platform. https://customselp.com/aboutus

กรมศุลกากร กองบริหารทรัพยากรบุคคล (2566). แผนพัฒนาบุคลากรของกรมศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ 2566.

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมศุลกากร. (2566). แผนปฏิบัติราชการรายปี (พ.ศ. 2566) กรมศุลกากร.

คณะทำงานจัดทำคู่มือการตรวจปล่อยสินค้าของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง. (2565). คู่มือการตรวจปล่อยสินค้าของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง.

คุณากร ประสิทธิ์พรกุล. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการความรู้ด้านราคาศุลกากรของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สังกัดส่วนมาตรฐานราคาศุลกากร http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2561_1566378285_5814830094.pdf

ชมสุภัค ครุฑกะ. (2562). หลักการจัดการความรู้. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธนารัตน์ วงศ์ประทุม. (2564). กระบวนการจัดการความรู้ของกองคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ปรีชญากรณ์ ไชยาโส. (2553). การพัฒนาระบบจัดการความรู้ของหน่วยพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการความรู้ งานนโยบายและแผน และประกันคุณภาพการศึกษาสำนักงานคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ http://cmuir.cmu.ac.th/handle/6653943832/14766

พระพนมภรณ์ ฐานิสสโร, ชาตรี เพ็งทำ, & พระมหาวัฒนา สุรจิตฺโต. (2563). การจัดการความรู้: กระบวนการพัฒนาคนและการพัฒนางาน.

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546). ราชกิจจานุเบกษา

วิชัย วงษ์ใหญ่. (2552). ความรู้. สารานุกรมวิชาชีพครู เฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเนื่องในโอกาสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 80 พรรษา.

วีรภัทร รักชนบท. (2561). องค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนวัดไร่ขิงวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

มัธยมศึกษา เขต 9 มหาวิทยาลัยศิลปากร]. http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2215/1/57252336.pdf

ส่วนบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศกระทรวงการคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง. (2566). สถิติข้อมูลการนำเข้าสินค้าเคมีภัณฑ์ของประเทศไทย http://dataservices3.mof.go.th/menusub26?details=hmn&key=QA&

ส่วนมาตรฐานเออีโอ กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร. (2560). *AEO* คืออะไร. Retrieved from http://aeo.customs.go.th/cont_strc_faq.php?lang=th&top_menu=main_topmenu_170309_01&left_menu&ini_menu&current_id=14232832414b505e4e

สาวิตรี สกลเศรษฐ. (2561). การจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้. 4. https://dmcrth.dmcr.go.th/attachment/dw/download.php?WP=rUqjMT00qmAZG22DM7y04TyerPMjBJ04qmyZZz1CM5O0hJatrTDo7o3O

สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง. (2566). ประวัติความเป็นมา. http://lcpcb.customs.go.th/cont_strc_simple.php?ini_content=about_us_161102_01&ini_menu=menu_about&left_menu=menu_about_161102_01&lang=th&top_menu=menu_about

สุธรรม สิกขาจารย์, ทัศนีย์ ช่อเทียนทิพย์, วิรัตน์ มณีพฤกษ์, ทศพล อัครพงษ์ไพบูลย์, & จำรัส แจ่มจันทร์. (2562). การทบทวนแนวคิดการจัดการความรู้ในองค์กร. วารสารวิชาการ การจัดการภาครัฐและเอกชน, 1 (1), 16-17.

สุธีมนต์ ทรงศิริโรจน์, ภาคภูมิ ภัควิภาส, & รัฐนันท์ พงศ์วิริทธิ์ธร. (2559). การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการองค์ความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น กรณีศึกษา หมู่บ้านดอนหลวง ตำบลแม่แรง อำเภอป่าซาง จังหวัดชัยภูมิ. วารสารราชมงคลล้านนา, 4(1), 5.

อานุภาพ ถูปาอ่าง, & ลิช่าลูคัส. (2560). การรับรู้และประสบการณ์ของอาจารย์มหาวิทยาลัยต่อคุณภาพการสอนและการประกันคุณภาพการศึกษาของการอุดมศึกษาไทย. 18(12). https://ejournals.swu.ac.th/index.php/jedu/article/view/9864/8404

อาภา วรรณฉวี. (2564). การวิจัยเอกสาร (*Documentary Research)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา คณะวิทยาการจัดการ. https://bsru.net/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B8%88%E0%B8%B1%E0%B8%A2%E0%B9%80%E0%B8%AD%E0%B8%81%E0%B8%AA%E0%B8%B2%E0%B8%A3-documentary-research/

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวศุภลักษณ์ วันแอเลาะ
วัน เดือน ปี เกิด	19 กรกฎาคม 2536
สถานที่เกิด	นนทบุรี
วุฒิการศึกษา	รัฐศาสตรบัณฑิต สาขาการระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University