

การศึกษากระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ
ด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง
**The Study of Work Processes to Increase Service Efficiency in Import Customs Clearance
at Ladkrabang Cargo Control Customs Bureau.**

ฐาปณี สุขสมประสงค์¹

เกษม สวัสดิ์²

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Thapanee Suksomprasong¹

Kasem Swasdee²

E-mail : flowerfour.nan@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง การศึกษากระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง มีวัตถุประสงค์การวิจัย 1) เพื่อศึกษากระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า ภายใต้มาตรฐานการบริการศุลกากรไทย 2) เพื่อเปรียบเทียบกระบวนการทำงานในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า กับมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า ภายใต้มาตรฐานการบริการศุลกากรไทย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรและผู้อำนวยการปฏิบัติงานพิธีการนำเข้าสินค้า จำนวน 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบไม่มีโครงสร้าง โดยสามารถสรุปข้อค้นพบการวิจัย ดังนี้

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

1) กระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง ตั้งแต่ผู้นำของเข้าส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ จนกระทั่งนำสินค้าออกจากอารักขาของศุลกากร เป็นไปตามมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย มีการพัฒนากระบวนการทำงานในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า การพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร การเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างหน่วยงานราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายหรือระเบียบต่าง ๆ ในการนำเข้าสินค้า มีการประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้นำของเข้า

2) กระบวนการทำงานในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการศุลกากรนำเข้าสินค้า ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง ตั้งแต่ผู้นำของเข้าส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ จนกระทั่งนำสินค้าออกจากอารักขาของศุลกากร พบว่าระยะเวลาการให้บริการในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรนำเข้าสินค้า เป็นไปตามมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย และเป็นไปตามนโยบายของกรมศุลกากรในการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการตรวจสอบสินค้านำเข้า การตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นก่อนส่งข้อมูลใบขนสินค้า, การเชื่อมโยงใบอนุญาตของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ผ่านระบบคอมพิวเตอร์ (National Single Window : NSW), การใช้เครื่อง X-ray มาช่วยตรวจสอบสินค้าในจุดที่ยากต่อการเข้าถึง

3) ปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการทำงานในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า พบปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้อง, ผู้นำของเข้าส่งข้อมูลรายละเอียดของบริษัทเข้ามาในระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์, การขาดความรู้ความเข้าใจของผู้นำของเข้าในการขอใบอนุญาตสำหรับการนำเข้าสินค้า, ผู้นำของเข้าขาดความเข้าใจในการปฏิบัติพิธีการทางศุลกากร, การตรวจเอกสารและสินค้าไม่รอบคอบ, ตัวแทนออกของปฏิบัติงานไม่ได้มาตรฐาน, ขั้นตอนรอรับการเอกซเรย์ใช้เวลานาน, ยังไม่มีการติดตั้งระบบงานให้สามารถตรวจสอบภาพเอกซเรย์ ณ สถานีตรวจปล่อยได้, ตู้คอนเทนเนอร์ที่ต้องเปิดตรวจมีปริมาณมาก การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ มีการดำเนินการดังนี้ การประสานงานกับผู้ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรให้ดำเนินการแก้ไขในทันที, เจ้าหน้าที่ศุลกากรศึกษากฎหมายและระเบียบที่ประกาศใช้ใหม่หรือมีความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ, จัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่และตัวแทนออกของ, จัดทำข้อมูลการจัดการความรู้ภายในองค์กร, เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอและเหมาะสมกับปริมาณงาน, ตรวจสอบบัตรผู้นำของเข้า หรือผู้ที่ปฏิบัติพิธีการศุลกากรกับระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรก่อนการตรวจปล่อยสินค้า, ประชาสัมพันธ์ถึงโครงการเอกซเรย์ล่วงหน้า และ โรงพักสินค้าเปิดตู้คอนเทนเนอร์ที่มาถึงก่อนและหลังไปตามลำดับ

คำสำคัญ : ผู้นำเข้า, ระยะเวลาการให้บริการ, ขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการศุลกากรการนำเข้าสินค้า, ประสิทธิภาพ

ABSTRACT

Research on the study of work processes to increase service efficiency in import customs clearance at Ladkrabang Cargo Control Customs Bureau. The objectives of the research are 1) To study work processes to increase service efficiency in import customs clearance at Ladkrabang Cargo Control Customs Bureau under the Thai Customs Department service standards. 2) To compare work processes to increase service efficiency in import customs clearance at Ladkrabang Cargo Control Customs Bureau with the Thai Customs Department service standards. 3) To study problems and obstacles of work processes to increase service efficiency in import customs clearance at Ladkrabang Cargo Control Customs Bureau under the Thai Customs Department service standards. This research was qualitative research. Twelve experts who work regarding import customs clearance were selected as the sample group. In-depth interview, structured interviews and open-ended questions are used as a method for collecting information. The discoveries can be concluded as follows:

1) In work processes to increase service efficiency in import customs clearance at Ladkrabang Cargo Control Customs Bureau, importers are able to send import entry information via electronic system, as well as bring the goods out from the Customs' protection. This action is in line with Thai Customs Department service standards. There is a development in work processes of import customs clearance services, computer system development, increasing of communication channels among government agencies concerning laws and rules in import customs clearance, and public relations to provide news and information which are the advantages for importers.

2) In work processes to increase service efficiency in import customs clearance at Ladkrabang Cargo Control Customs Bureau, it is found that the length of service of sending import entry information via electronic system and bring the goods out from the Customs' protection of importer is in line with Thai Customs Department service standards. In addition, it is also in line with the Customs Department's policy which is related to using technology to inspect imported goods and primary data before sending import entry, the connections between government agencies via computer system (National Single Window : NSW), and the use of the X-ray machine to inspect the goods located at the point that is difficult to reach.

3) Problems and obstacles of work processes of import customs clearance services are the failure of computer system, incorrect and defective information added to the Customs Department's computer system, lack of importers' knowledge about requesting import license and import customs clearance, poor in document and goods checking, not meeting the shipping standard, too long period of X-ray process, no installation of

X-ray photograph checking at inland container depot, and too many unchecked containers. The solutions are coordinating with the person who is responsible for the Customs Department's computer system to solve the problems immediately, providing the knowledge of relevant laws and rules to customs officers, holding training for those officers and shipping agent, providing sufficient and appropriate number of officers, checking clearance ID of importers and people taking action on import customs, publishing X-ray project in advance, and respective opening warehouse and containers.

Keyword : Importer, Period of service, Import customs clearance procedure, Efficiency

บทนำ

ด้วยวิสัยทัศน์ของประเทศไทยที่ว่า “ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว รัฐบาลจึงมีนโยบายที่จะใช้โมเดลการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม ที่รู้จักกันว่า ไทยแลนด์ 4.0 เพื่อส่งเสริมให้สามารถอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมยุคดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยต้องมุ่งเน้นความคล่องตัวเพื่อขับเคลื่อนภารกิจและนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาพลิกโฉมระบบราชการไทยสู่ Government 4.0 (สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล. 2560 : 8-11)

กรมศุลกากรในฐานะที่เป็นองค์การภาครัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง มุ่งเน้นที่จะพัฒนาส่งเสริมด้านการค้าระหว่างประเทศ การอำนวยความสะดวกทางการค้า และการปกป้องสังคม กรมศุลกากรจึงมีการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องทั้งด้านการพัฒนาระบบงาน การจัดองค์กร มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงาน ตลอดจนพัฒนาประสิทธิภาพของข้าราชการให้มีความรู้ ความสามารถ และสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ นวัตกรรมต่าง ๆ เข้ามาเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนภารกิจขององค์การ มาเป็นเครื่องมือในการวัดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการอำนวยความสะดวกทางการค้าของประเทศสมาชิก ดังนั้น กรมศุลกากรมีเจตนารมณ์ที่จะให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ มีความตั้งใจที่จะพัฒนาระบบการให้บริการทางศุลกากรด้วยความเป็นมืออาชีพตามมาตรฐานสากล ให้มีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงไปของยุคสมัย (รายงานประจำปี กรมศุลกากร 2561. 2561 : 15)

สำนักงานศุลกากรลาดกระบัง เป็นส่วนราชการที่รองรับปริมาณงานที่เกิดจากความเจริญเติบโตของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ปริมาณสินค้าที่นำเข้าส่งออกมีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตามการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจไทย เพื่อให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สามารถตอบโจทยวิสัยทัศน์ พันธกิจ

และยุทธศาสตร์ของกรมศุลกากร สำนักงานศุลกากรลาดกระบังได้มีการปรับปรุงพัฒนาหน่วยงานโดยมีการนำเครื่องมือ เทคโนโลยี เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบงานต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานมาใช้อย่างเต็มรูปแบบ เพื่อให้ขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการทางศุลกากรเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งสร้างความประทับใจต่อผู้มารับบริการอีกด้วย (ชัยพร นิภูลงค์. 2560)

งานวิจัยครั้งนี้ มุ่งทำการศึกษากระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า จึงมีคำถามวิจัยว่า 1) กระบวนการทำงานในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้าของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบังเป็นไปตามมาตรฐานการบริการศุลกากรไทยหรือไม่อย่างไร 2) การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ของกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้าของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง เป็นไปตามมาตรฐานการบริการศุลกากรไทยหรือไม่อย่างไร ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการทำงานในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และนำมาต่อยอดเพื่อหานวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติพิธีการทางศุลกากร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้าของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง ภายใต้มาตรฐานการบริการศุลกากรไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบกระบวนการทำงานในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้าของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบังกับมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้าของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง ภายใต้มาตรฐานการบริการศุลกากรไทย

สมมติฐานการวิจัย

1. กระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้าของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง เป็นไปตามมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย
2. กระบวนการทำงานในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้าของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง เป็นไปตามมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย
3. การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ของกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้าของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง เป็นไปตามมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

1. ทำให้ทราบกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้าของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง ภายใต้มาตรฐานการบริการศุลกากรไทย
2. ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง ภายใต้มาตรฐานการบริการศุลกากรไทย
3. สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า ภายใต้มาตรฐานการบริการศุลกากรไทยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้การบริการศุลกากรมีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัยและทันต่อการเปลี่ยนแปลงการค้าโลก เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการอันเป็นการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษากระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง ในครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ตำรา รายงานผลการวิจัยต่างๆ และการสัมภาษณ์เชิงลึก แบบไม่มีโครงสร้าง โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สัมภาษณ์ เลือกมาโดยเฉพาะเจาะจงเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ หรือมีประสบการณ์ในการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า จำนวน 12 คน คือ ตัวแทนออกของ (Customs Broker) ที่เป็นผู้ส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้า เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี นักวิชาการศุลกากร และพนักงานประสานงาน ดูแลลูกค้าในการนำเข้าสินค้า (Customer Service) วิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการจำแนก เปรียบเทียบ ตีความ สร้างข้อสรุป

ผลการวิจัย

1. ผลข้อค้นพบการศึกษากระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง ภายใต้มาตรฐานการบริการศุลกากรไทย มีกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง ตั้งแต่ผู้นำของเข้าส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ จนกระทั่งนำสินค้าออกจากอารักขาของศุลกากร เป็นไปตามมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย โดยมีการพัฒนากระบวนการทำงานในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า การพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร การเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างหน่วยงานราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายหรือระเบียบต่าง ๆ ในการนำเข้าสินค้า มีการประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้นำของเข้า และมีข้อเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสำหรับการนำเข้าสินค้า ดังนี้

1.1. การรับส่งข้อมูลทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ตั้งแต่ผู้นำของเข้าส่งข้อมูลใบขนสินค้าเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร จนถึงออกจากระบบคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งออกเลขที่ใบขนสินค้า) ทางผู้ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร (Support Desk) ควรให้ข้อมูลรายละเอียดในเชิงลึกเกี่ยวกับการส่งข้อมูลใบขนสินค้าได้ เมื่อผู้นำของเข้าขอคำปรึกษา สอบถามปัญหาหรือเกิดข้อผิดพลาดต่างๆ และควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร นอกเหนือจากทางโทรศัพท์ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

1.2. การชำระค่าภาษีอากร (ตั้งแต่เจ้าหน้าที่รับเงินพร้อมเอกสารการขอชำระเงินจนถึงเจ้าหน้าที่ส่งมอบใบเสร็จรับเงิน) ควรมีการปรับปรุง พัฒนาระบบการรับชำระค่าภาษีอากร เพื่อลดปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้อง และให้กรมศุลกากรมีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของช่องทางการรับชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมศุลกากร รายได้อื่น และประเภทเงิน ที่สามารถนำมาชำระที่ฝ่ายบัญชีอากรของแต่ละท่า/ท่าให้มากขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้นำของเข้า และทำให้การรับชำระค่าภาษีอากร เป็นไปด้วยความถูกต้อง

1.3. การตรวจสอบสินค้า มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) กรมศุลกากรควรพัฒนาช่องทางการสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย หรือระเบียบต่าง ๆ ในการนำเข้าสินค้า เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้างานหรือตรวจสอบสินค้านั้นมีความรู้ความเข้าใจ ที่ถูกต้อง ทันสมัยมากที่สุด และพัฒนาต่อยอดช่องทางการสื่อสารนี้แก่ผู้นำของเข้าและตัวแทนออกของได้อย่างทั่วถึง

2) ควรปรับปรุงพิกัตศุลกากรที่มีจำนวนมาก และยากต่อการวิเคราะห์ นำมาจัดหมวดหมู่ใหม่ ให้ง่ายต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งปรับปรุงพิกัตศุลกากรให้สอดคล้องกับชนิดสินค้าในปัจจุบัน

3) เพื่อให้การจดทะเบียนเป็นไปด้วยความถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในการเชื่อมโยงหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดต่าง ๆ (Form) ผ่านระบบ (National Single Window : NSW) ควรมีเว็บไซต์หลักในการตรวจสอบหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดต่าง ๆ (Form) ได้

4) ควรมีนวัตกรรมที่ทำให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรสามารถเรียกดูภาพและวิเคราะห์ภาพเอกซเรย์ผ่าน แอปพลิเคชันบน Smart Phone ได้ทุกที่ ทุกเวลา ระบบงานเอกซเรย์ที่ทันสมัยจะช่วยให้การเอกซเรย์ตู้คอนเทนเนอร์ และการวิเคราะห์ภาพมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ระบบเชื่อมโยงข้อมูลมีความสมบูรณ์มากขึ้น สอดรับกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและรูปแบบการตรวจปล่อยที่มีการพัฒนาอยู่เสมอ ๆ

5) ควรประสานกับผู้นำของเข้าโดยตรง ในการเลือกใช้ตัวแทนออกของที่ได้รับการรับรองจากสมาคมตัวแทนออกของ และผ่านการอบรมหลักสูตรตัวแทนออกของตามที่กรมศุลกากรรับรอง มาปฏิบัติพิธีการตรวจปล่อยสินค้า

6) การดำเนินโครงการเอกซเรย์ล่วงหน้า ด้วยต้นทุนที่ต่ำลงของอุปกรณ์และระบบเชื่อมโยงข้อมูล เพื่อให้ทุก ๆ สถานีที่ดำเนินการพิธีการศุลกากรมีเครื่องวิเคราะห์ภาพเอกซเรย์ ทำให้สามารถตรวจปล่อยสินค้าได้โดยโดยไม่ต้องนำเอกสารและผู้คอนเทนเนอร์ไปดำเนินการที่หน่วยงานเอกซเรย์อีก ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้นำของเข้าและช่วยลดความแออัดการจราจรในบริเวณรอบข้างของสถานที่เอกซเรย์อีกด้วย

1.4. การส่งมอบของให้ผู้นำของเข้าและส่งข้อมูลมายังระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร ทางโรงพักสินค้าควรเปิดตู้คอนเทนเนอร์ที่มาถึงก่อนและหลังไปตามลำดับ รวมถึงผู้นำของเข้าต้องจัดเตรียมเอกสารให้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้นำของเข้าสามารถมารับสินค้าได้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด

การส่งมอบของให้ผู้นำของเข้าและส่งข้อมูลมายังระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร กรณีที่ผู้นำของเข้ามารับของล่าช้าหรือไม่ประสงค์รับของ ให้ขยายระยะเวลาที่กำหนดยกเว้นค่าใช้จ่ายต่าง ๆ (Free Time) ให้มากขึ้น และปรึกษาหารือกับทางกรมศุลกากรให้ผู้นำของเข้าติดตามเรื่องที่ขอใบอนุญาตจากหน่วยงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งจัดให้มีการประชุมในเรื่องกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เป็นเรื่องใหม่และให้ความรู้แก่ผู้นำของเข้าเพื่อจะได้เข้าใจและปฏิบัติพิธีการให้ถูกต้องในครั้งต่อไป

2. ผลข้อค้นพบการเปรียบเทียบกระบวนการทำงานในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้าของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบังกับมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย พบว่ากระบวนการทำงานในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการศุลกากรนำเข้าสินค้า ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบังตั้งแต่ผู้นำของเข้าส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ จนกระทั่งนำสินค้าออกจากอารักขาของศุลกากร พบว่าระยะเวลาการให้บริการในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรนำเข้าสินค้า เป็นไปตามมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย และเป็นไปตามนโยบายของกรมศุลกากรในการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการตรวจสอบสินค้านำเข้า การตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นก่อนส่งข้อมูลใบขนสินค้า, การเชื่อมโยงใบอนุญาตของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ผ่านระบบคอมพิวเตอร์ (National Single Window : NSW), การใช้เครื่อง X-ray มาช่วยตรวจสอบสินค้าในจุดที่ยากต่อการเข้าถึง ดังนี้

2.1. ระยะเวลาในการรับส่งข้อมูลทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นไปตามมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย (ระยะเวลาปฏิบัติงาน 5 นาที ระยะเวลารอคอย 5 นาที)

2.2. ระยะเวลาในการชำระค่าภาษีอากร เป็นไปตามมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย (ระยะเวลาปฏิบัติงาน 3.5 นาที ระยะเวลารอคอย 6 นาที)

2.3. ระยะเวลาปฏิบัติงานในการตรวจสอบของ

1) กรณียกเว้นการตรวจ (Green Line) เป็นไปตามมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย (ระยะเวลาปฏิบัติงาน 4 นาที ระยะเวลารอคอย 5 นาที)

2) กรณีให้เปิดตรวจ (Red Line) เป็นไปตามมาตรฐานการบริการลูกค้ากรไทย (ระยะเวลาปฏิบัติงาน 24 นาที ระยะเวลารอคอย 30 นาที)

3) การตรวจสอบสินค้าด้วยเครื่องเอกซเรย์ (X-Ray) เป็นไปตามมาตรฐานการบริการลูกค้ากรไทย (ระยะเวลาปฏิบัติงาน 11.4 นาที ระยะเวลารอคอย 15 นาที)

2.4. ระยะเวลาปฏิบัติงานในการส่งมอบของให้ผู้นำของเข้าและส่งข้อมูลมายังระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร เป็นไปตามระเบียบของโรงพักสินค้าในการยกเว้นค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้กับผู้นำของเข้า (ระยะเวลาปฏิบัติงาน 1.67 วัน ระยะเวลารอคอย 3 วัน)

3. ผลข้อค้นพบการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง ภายใต้มาตรฐานการบริการลูกค้ากรไทยเป็นดังนี้

3.1. การรับส่งข้อมูลทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ พบปัญหาในการส่งข้อมูลใบขนสินค้าทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อระบบเกิดการขัดข้อง ไม่ตอบกลับข้อมูลใบขนสินค้า ทางกรมศุลกากรจะไม่มีแจ้งเตือนระยะเวลาที่แน่นอนในการแก้ปัญหาให้กับผู้นำของเข้าทราบ ทำให้เกิดความล่าช้า และเกิดความเสียหายตามมาวิธีการแก้ปัญหา หรือลดอุปสรรคที่มีอยู่ในการให้บริการ กรมศุลกากรมีกองบริหารจัดการและพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลนำเข้า ส่งออก และ โลจิสติกส์ (NSW Call Center & Helpdesk) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้นำของเข้าในการบริการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่พบในการส่งข้อมูลใบขนสินค้าทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

3.2. การชำระค่าภาษีอากร พบปัญหาในการรับชำระค่าภาษีอากร ผู้นำของเข้าส่งข้อมูลรายละเอียดของบริษัทเข้ามาในระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ ทำให้เกิดความผิดพลาดขึ้น, ตัวแทนออกของนำแคชเชียร์เช็คของผู้นำของเข้ามาชำระค่าภาษีอากร โดยมีการส่งจ่ายไม่ถูกต้อง และระบบคอมพิวเตอร์ในการชำระค่าภาษีอากรเกิดการขัดข้องในขณะกำลังปฏิบัติงาน วิธีการแก้ปัญหา หรือลดอุปสรรคที่มีอยู่ในการให้บริการ มีการแจ้งผู้นำเข้าให้ทราบถึงการปฏิบัติที่ถูกต้องเพื่อแก้ไขในทันที เพื่อให้การปฏิบัติพิธีการในครั้งต่อไปมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น, แจ้งให้ตัวแทนออกของตรวจสอบความถูกต้องของแคชเชียร์เช็คกับทางผู้นำของเข้าใหม่อีกครั้ง หรือแจ้งการเปลี่ยนแปลงวิธีในการชำระค่าภาษีอากรเป็นประเภทเงินสด และประสานงานกับผู้ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร (Support Desk) แจ้งปัญหาที่เกิดขึ้น และให้ดำเนินการแก้ไขในทันที เพื่อไม่ให้เกิดการปฏิบัติงานในการให้บริการเกิดความล่าช้าต่อผู้นำของเข้า

3.3. การตรวจสอบสินค้า พบปัญหาในการตรวจสอบสินค้า ในมุมมองของเจ้าหน้าที่ศุลกากรผู้ตรวจสินค้าในยุคปัจจุบันมุ่งให้การอำนวยความสะดวกแก่ผู้นำของเข้าให้สามารถปฏิบัติพิธีการศุลกากรเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ในขณะเดียวกันนั้นต้องปฏิบัติพิธีการทาง

บุคลากรด้วยหลักความถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ คำสั่งและประกาศที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการปราบปราม การกระทำที่ทุจริตและป้องกันสังคมให้มีความปลอดภัย ซึ่งหลักความถูกต้องหรือกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้อง ดังกล่าว ไม่ใช่เฉพาะของกรมศุลกากร แต่ยังครอบคลุมถึงหน่วยงานอื่น ๆ เช่น สำนักงานคณะกรรมการอาหาร และยา กรมป่าไม้ กรมวิชาการเกษตร กรมการค้าต่างประเทศ กรมประมง เป็นต้น ทำให้ในการให้บริการทาง ศุลกากรโดยเฉพาะการตรวจสอบสินค้าแก่ผู้นำของเข้าเกิดปัญหาต่าง ๆ นานาซึ่งความเข้าใจผิดระหว่างผู้นำของเข้า ตัวแทนออกของและเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบสินค้าจนก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

1) การขาดความรู้ความเข้าใจของผู้นำของเข้าในการขอใบอนุญาตในการนำเข้าสินค้า ความรู้ เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้นำของเข้าต่อกฎหมายหรือระเบียบต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลง การสื่อสารที่ผิดพลาด ระหว่างผู้นำของเข้าและตัวแทนออกของที่ดำเนินการขอใบอนุญาต ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติพิธีการ

2) ผู้นำของเข้าขาดความเข้าใจในการปฏิบัติพิธีการทางศุลกากร จึงทำให้เกิดความล่าช้า เนื่องจาก ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสำหรับสินค้านำเข้ามีขั้นตอนในการดำเนินงานที่ซับซ้อนและต้องติดต่อดำเนินการ หลายจุด อาจทำให้เกิดความไม่พอใจของผู้มารับบริการได้

3) การตรวจปล่อยสินค้าเป็นจำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถตรวจเอกสารและสินค้าได้อย่างรอบคอบ แต่เดิมกรมศุลกากรแบ่งเจ้าหน้าที่ออกเป็น เจ้าหน้าที่ประเมินและนายตรวจแยกจากกัน โดยเจ้าหน้าที่ประเมิน จะตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ตรวจสอบการสำแดงในใบขนสินค้าให้สอดคล้องกัน จากนั้นจึงส่งต่อให้นายตรวจที่ จะไปดูสินค้าว่าสินค้าที่สำแดงมาในใบขนสินค้านั้นตรง ตามที่ยื่นต่อกรมศุลกากรหรือไม่ แต่เมื่อมีการยุบรวม ตำแหน่งดังกล่าว นายตรวจต้องตรวจสอบทั้งเอกสาร และตรวจสินค้าภายใต้ระยะเวลาที่จำกัด จึงทำให้เจ้าหน้าที่ เกิดความเครียดและกดดันในการทำงาน

4) ในการตรวจสอบสินค้าด้วยเครื่องเอกซเรย์ (X-Ray) ต้องเคลื่อนย้ายตู้คอนเทนเนอร์จาก สถานีต่าง ๆ ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากศูนย์เอกซเรย์ เพื่อมาทำการเอกซเรย์ซึ่งจะมีรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์มารอลำดับ เอกซเรย์พร้อมกันเป็นจำนวนมาก ส่งผลทำให้ขั้นตอนรอรับการเอกซเรย์ใช้เวลานาน

5) ผู้นำของเข้าเลือกใช้บริการตัวแทนออกของมาปฏิบัติพิธีการที่ไม่ได้มาตรฐาน หรือไม่ใช่ผู้รับ มอบอำนาจโดยตรง หากเจ้าหน้าที่มีการขอข้อมูลสินค้าเพิ่มเติม ตัวแทนออกของไม่สามารถให้ข้อมูลและแก้ไข ปัญหาได้

6) บางสถานียังไม่มีติดตั้งระบบงานให้สามารถตรวจสอบภาพเอกซเรย์ ณ สถานีตรวจปล่อย ได้เลย ทำให้ผู้นำของเข้าต้องถือเอกสารเดินทางไปยังหน่วยงานเอกซเรย์เพื่อทำการตรวจปล่อยสินค้าเกิดความ ยุ่งยาก และไม่เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้นำของเข้า

วิธีการแก้ปัญหา หรือลดอุปสรรคที่มีอยู่ในการให้บริการด้านการตรวจสอบสินค้า ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่บุคลากรต้องมีความรู้ความเข้าใจต่อกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การตรวจสอบสินค้าประเภทต่าง ๆ ควรศึกษากฎหมายและระเบียบที่ประกาศใช้ใหม่หรือมีความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และนำความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือระเบียบนั้นเผยแพร่แก่ตัวแทนออกของและผู้นำของเข้าให้มากที่สุด เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้มาปฏิบัติพิธีการ เป็นการลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากความเข้าใจไม่ตรงกัน ทำให้การให้บริการด้านการตรวจสอบสินค้าแก่ผู้นำของเข้าเป็นไปอย่างถูกต้องและสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

2) มีการจัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่และตัวแทนออกของ เพื่อพัฒนาให้มีความรู้ ทักษะ และ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน

3) การจัดทำข้อมูลการจัดการความรู้ภายในองค์กร (Knowledge Management: KM) ของหน่วยงาน หรือคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้ถูกต้องและทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

4) การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการตรวจสอบ เช่น การตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นก่อนส่งข้อมูล ไปชนสินค้า, การเพิ่มการเชื่อมโยงใบอนุญาตของหน่วยงานอื่น ๆ ผ่านระบบคอมพิวเตอร์ (National Single Window : NSW) ให้มากขึ้น, การใช้เครื่อง X-ray หรือเครื่องมือต่าง ๆ มาช่วยตรวจสอบสินค้าในจุดที่ยากต่อการเข้าถึง เป็นต้น

5) การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอและเหมาะสมกับปริมาณงาน เพื่อช่วยอำนวยความสะดวก ให้แก่ผู้นำของเข้าหรือผู้มาใช้บริการ

6) ดำเนินการตรวจสอบบัตรผู้นำของเข้า หรือผู้ที่ปฏิบัติพิธีการศุลกากรกับระบบคอมพิวเตอร์ ของกรมศุลกากรก่อนการตรวจปล่อยสินค้า

7) ประชาสัมพันธ์ถึง โครงการเอกซเรย์ล่วงหน้าของสำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าลาดกระบัง เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ช่วยแก้ไขปัญหาคความแออัดของการจราจรภายในพื้นที่ และยังช่วยให้ สามารถดำเนินพิธีการศุลกากรเป็นไปอย่างคล่องตัวมากขึ้น

3.4. การส่งมอบของให้ผู้นำของเข้าและส่งข้อมูลมายังระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร พบปัญหา ในการส่งมอบของให้ผู้นำของเข้า กรณีตู้คอนเทนเนอร์มาถึงที่ทำแล้ว แต่ไม่สามารถเปิดตรวจตู้คอนเทนเนอร์ได้ เนื่องจากตู้คอนเทนเนอร์ที่ต้องเปิดตรวจมีปริมาณมาก และสินค้าน้ำหนักเกินกว่าที่เครื่องมือในโรงพักสินค้า จะให้บริการได้ วิธีการแก้ปัญหาหรือลดอุปสรรคที่มีอยู่ในการให้บริการ ทางโรงพักสินค้ามีการจัดลำดับการเปิด ตู้คอนเทนเนอร์เป็นไปอย่างเหมาะสม และมีการเตรียมสินค้าแยกตามประเภท เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ

การส่งมอบของให้ผู้นำของเข้าและส่งข้อมูลมายังระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร กรณีที่ ผู้นำของเข้ามารับของล่าช้าหรือไม่ประสงค์รับของ เกิดจากผู้นำของเข้ายังไม่ประสงค์ใช้สินค้าและยังมีสินค้า เพียงพอต่อการผลิต จึงทำให้มารับสินค้าออกจากโรงพักสินค้าล่าช้า ทำให้โรงพักสินค้าต้องใช้พื้นที่เก็บสินค้า

นั้นต่อไป โดยไม่ก่อให้เกิดรายได้ และผู้นำของเข้าเลี้ยงการชำระค่าใช้จ่าย หรือมีการต่อรองราคาค่าใช้จ่าย การดูแลรับฝากสินค้ากับทางโรงพักสินค้า วิธีการแก้ปัญหาหรือลดอุปสรรค ที่มีอยู่ในการให้บริการ มีการติดตาม ผู้นำของเข้าให้มารับของและดำเนินการชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ รวมถึงมีการส่งเรื่องให้ทางผู้บริหารพิจารณาลดราคาค่าใช้จ่ายให้กับผู้นำของเข้า

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลข้อค้นพบที่ได้ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1. พบว่า กระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง ตั้งแต่ผู้นำของเข้า ส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ จนกระทั่งผู้นำของเข้านำสินค้าออกจากอารักขาของศุลกากร เป็นไปตามมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย ซึ่งการพัฒนากระบวนการทำงานในการให้บริการด้านการปฏิบัติ พิธีการนำเข้าสินค้า การพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร การเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน ราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายหรือระเบียบต่าง ๆ ในการนำเข้าสินค้า ให้มีความน่าเชื่อถือ ทันสมัย รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้นำของเข้า อันจะส่งผลให้การ ให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการทางศุลกากรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สอดคล้องรายงานการวิจัยของพิรญา ชื่นวงศ์ (2560) เรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานส่งผลต่อพฤติกรรม ในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ทั้งด้านการให้บริการ และด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

การอภิปรายผลข้อค้นพบที่ได้ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2. พบว่า ระยะเวลาการให้บริการในการปฏิบัติพิธีการ ศุลกากรนำเข้าสินค้า ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้งแต่ละกระบวนการทำงาน ตั้งแต่ผู้นำของเข้า ส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ จนกระทั่งผู้นำของเข้านำสินค้าออกจากอารักขาของศุลกากร เป็นไปตามมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย และเป็นไปตามนโยบายของกรมศุลกากร ในการนำเทคโนโลยีมา ช่วยในการตรวจสอบสินค้านำเข้า การตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นก่อนส่งข้อมูลใบขนสินค้า, การเชื่อมโยงใบอนุญาต ของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ผ่านระบบคอมพิวเตอร์ (National Single Window : NSW), การใช้เครื่อง X-ray มาช่วยตรวจสอบสินค้าในจุดที่ยากต่อการเข้าถึง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และทันสมัย

สอดคล้องรายงานการวิจัยของธัญพร นิกุลวงศ์ (2559) เรื่องความพึงพอใจของตัวแทนออกของที่มีต่อ การบริการตรวจปล่อยสินค้าของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ฝบศ.5 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง จากการศึกษาพบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เนื่องจากมีการ

พัฒนาปรับปรุงระบบงานราชการอย่างต่อเนื่อง บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ด้วยการนำเทคโนโลยีหลาย ๆ ด้านมาเป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงาน

การอภิปรายผลข้อค้นพบที่ได้ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3. พบว่า ปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการทำงานในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า พบปัญหาในระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้อง, ผู้นำของเข้าส่งข้อมูลรายละเอียดของบริษัทเข้ามาในระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์, การขาดความรู้ความเข้าใจของผู้นำของเข้าในการขอใบอนุญาตสำหรับการนำเข้าสินค้า, ผู้นำของเข้าขาดความเข้าใจในการปฏิบัติพิธีการทางศุลกากร, การตรวจเอกสารและสินค้าไม่รอบคอบ, ตัวแทนออกของปฏิบัติงานไม่ได้มาตรฐาน, ขั้นตอนรอรับการเอกซเรย์ใช้เวลานาน, ยังไม่มีการติดตั้งระบบงานให้สามารถตรวจสอบภาพเอกซเรย์ ณ สถานีตรวจปล่อยได้ และตู้คอนเทนเนอร์ที่ต้องเปิดตรวจมีปริมาณมาก การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ มีการดำเนินการดังนี้ การประสานงานกับผู้ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรให้ดำเนินการแก้ไขในทันที, เจ้าหน้าที่ศุลกากรศึกษากฎหมายและระเบียบที่ประกาศใช้ใหม่หรือมีความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ, จัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่และตัวแทนออกของ, จัดทำข้อมูลการจัดการความรู้ภายในองค์กร, เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอและเหมาะสมกับปริมาณงาน, ตรวจสอบบัตรผู้นำของเข้า หรือผู้ที่ปฏิบัติพิธีการศุลกากรกับระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรก่อนการตรวจปล่อยสินค้า, ประชาสัมพันธ์ถึงโครงการเอกซเรย์ล่วงหน้า และโรงพักสินค้าเปิดตู้คอนเทนเนอร์ที่มาถึงก่อนและหลังไปตามลำดับ รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร ป้องกันปราบปรามการลักลอบหรือหลีกเลี่ยงทางศุลกากร และพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ให้มีความรู้ ทักษะ และความชำนาญในการปฏิบัติงาน สามารถขับเคลื่อนกรมศุลกากรให้บรรลุเป้าหมายเพื่อให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ของกรมศุลกากรที่ว่า “องค์กรที่มุ่งมั่นให้บริการศุลกากรเป็นเลิศ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของเศรษฐกิจไทยและเชื่อมโยงการค้าโลก”

สอดคล้องรายงานการวิจัยของชัยพร นิกุลวงศ์ (2559) เรื่องความพึงพอใจของตัวแทนออกของที่มีต่อการบริการตรวจปล่อยสินค้าของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ฝบศ.5 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง จากการศึกษาพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการตรวจปล่อยสินค้า มีการจัดโครงสร้างหน่วยงานอย่างเหมาะสม เช่น จำนวนบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้บริการ การจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ในด้านต่าง ๆ ที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงานอย่างต่อเนื่อง การจัดแผนผังการติดต่อประชาสัมพันธ์ ช่องทางการให้บริการ การแก้ไขปัญหาอย่างมีอาชีพ และด้านมนุษยสัมพันธ์ระหว่างตัวแทนออกของกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะด้านการแก้ไขปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการศุลกากร นำเข้าสินค้า ดังนี้ 1) ด้านบุคลากร มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อยกระดับมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผล ให้ผู้รับบริการ ได้รับคุณภาพการบริการที่ดี ทั้งในด้านความถูกต้อง เชื่อถือได้ และความรวดเร็วในการบริการ 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมให้ทันสมัยกับยุคในปัจจุบัน เพื่อช่วยในการ ตรวจสอบสินค้านำเข้า เกิดความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร ป้องกันปราบปรามการลักลอบหรือหลีกเลี่ยงทางศุลกากร ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกด้านการค้าระหว่างประเทศ 3) ด้านกระบวนการ จัดให้มีการประชุมหารือร่วมกันระหว่างกรมศุลกากร หน่วยงานราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และผู้นำของเข้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และเพื่อศึกษาหาแนวทางการทำงาน ร่วมกันแบบบูรณาการ อันจะส่งผลให้การให้บริการด้านนำเข้าสินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการบริหาร จัดการองค์กรให้เกิดเป็น “องค์กรแห่งการเรียนรู้” ซึ่งเป็นการสร้างช่องทางให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกันระหว่างบุคลากรควบคู่ไปกับการรับความรู้จากภายนอก เพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) นำไปสู่การพัฒนาและสร้างเป็นฐานความรู้ที่เข้มแข็ง (Core competence) ขององค์กร เพื่อเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ องค์กรพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และทันต่อการเปลี่ยนแปลงการค้าโลก

บรรณานุกรม

- กรมศุลกากร. (2553). ประกาศกรมศุลกากร ลงวันที่ 27 กันยายน 2553 เรื่อง การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน (ฉบับที่ 2). กรุงเทพฯ : สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน 2563, จาก <http://customs.go.th>.
- กรมศุลกากร. (2561). รายงานประจำปี กรมศุลกากร 2561. กรุงเทพฯ : ส่วนสื่อสารองค์กร สำนักงานบริหารกลาง กรมศุลกากร.
- กรมศุลกากร. (2563). ประวัติสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง. กรุงเทพฯ : สืบค้นเมื่อ 4 เมษายน 2563, จาก <http://customs.go.th>.
- กรมศุลกากร. (2563). พิธีการศุลกากรนำเข้าทางเรือ. กรุงเทพฯ : สืบค้นเมื่อ 6 เมษายน 2563, จาก <http://customs.go.th>.
- เกษม สวัสดิ์. (2556). ธรรมาภิบาลกับการบริหารจัดการสถาบันการเงินไทย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ชัยพร นิกุลวงศ์. (2559). ความพึงพอใจของตัวแทนออกของที่มีต่อการบริการตรวจปล่อยสินค้าของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ฝบศ. 5 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พรีญา ชื่นวงศ์. (2560). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย.
เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

แวตาศิริพัฒนานันทกุล. (2560). ประเมินผลโครงการเอกซเรย์ล้างหน้าของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง.
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล. (2560). ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0. นนทบุรี : สืบค้นเมื่อ
4 เมษายน 2563, จาก <https://www.ocsc.go.th/node/3588>.

อรไท แก้วขาว. (2561). การศึกษากระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการ
นำเข้าและส่งออกสินค้า ด้านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา. สงขลา : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.