

บทที่ 5

อภิปรายผล สรุปผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยทัศนคติของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ (Customs Broker) ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่า กรณีศึกษาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่า โดยแยกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านรูปแบบของการให้บริการ 2) ด้านสถานที่ของการให้บริการ 3) ด้านจริยธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร และเพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่า

ลักษณะของการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ศึกษาคือ ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ จำนวน 83 ตัวอย่าง โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากท่าประกอบการทำงานเรือคอนเทนเนอร์ทั้งหมด 6 ท่า และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมี 2 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นข้อมูลระดับความคิดเห็นของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่า และส่วนที่สองเป็นข้อมูลจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในแต่ละด้าน เมื่อเตรียมข้อมูลพร้อมแล้วจะนำไปประมวลผล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอในเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยใช้สถิติร้อยละในการอธิบายตัวเลขของระดับความพึงพอใจ, ไม่แสดงความคิดเห็นและไม่พึงพอใจ การวิเคราะห์ค่าสถิติทั้งหมดคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์และนำมาทำการอภิปรายผลและสรุปผลจากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยแยกอธิบายในแต่ละด้านดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปและคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ด้านรูปแบบการให้บริการ
3. ด้านรูปแบบสถานที่ของการให้บริการ
4. ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในการให้บริการ

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยทัศนคติของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่า ได้พบประเด็นสำคัญต่าง ๆ ที่นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปและคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 77 คนหรือร้อยละ 77 มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 26-30 ปีจำนวน 58 คนหรือร้อยละ 58 สถานภาพโสดจำนวน 46 คนหรือร้อยละ 46 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 38 คนหรือร้อยละ 38 และมีประสบการณ์ในการเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษอยู่ระหว่าง 1-5 ปีจำนวน 42 คนหรือร้อยละ 42 และตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไปจำนวน 42 คนหรือร้อยละ 42

2. ด้านรูปแบบของการให้บริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผลจากการตอบแบบสอบถามพบว่าในทุก ๆ ส่วนของการให้บริการมีการแสดงความคิดเห็นด้านทัศนคติของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในแต่ละท่า อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.40 ซึ่งมีเทียบกับมาตรฐาน อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยพบว่าในส่วนของการความชัดเจนของเอกสารมีระดับความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 66 และจากผลการสำรวจนี้จะมีความสอดคล้องกับแนวคิด "หนึ่งวันทันใจ" ของกรมศุลกากรในแง่การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและช่วยลดเวลารวมถึงค่าใช้จ่ายแก่ผู้ประกอบการ สำหรับในส่วนของการความสะดวกรวดเร็วพบว่ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45 ซึ่งในรายละเอียดสำหรับด้านความคิดเห็นของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษในการให้บริการที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่า สามารถอธิบายได้ดังนี้

2.1 ความชัดเจนของเอกสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะขั้นตอนการดำเนินพิธีการศุลกากรมีการจัดทำเป็นรูปแบบเอกสารและสื่ออื่น ๆ รวมถึงได้จัดทำเป็นทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ

2.2 ขั้นตอนการดำเนินงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจ สืบเนื่องจากความชัดเจนของเอกสาร ทำให้ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษมีความเข้าใจได้ง่ายและเรียนรู้ขั้นตอนพิธีการศุลกากรได้อย่างรวดเร็ว แม้ว่าตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษจะยังไม่คุ้นเคยต่อระบบพิธีการศุลกากรแบบใหม่

2.3 การแบ่งส่วนการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจ ส่วนหนึ่งที่ได้เห็นได้ชัดเจนสำหรับในแต่ละท่าประกอบการคือ ผู้แสดงการดำเนินพิธีการศุลกากร ในแต่ละจุดมีความชัดเจนและเป็นจุดสังเกตได้ง่าย รวมถึงมีการระบุผู้รับผิดชอบเพื่อในการ ติดต่อขอรับบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 จำนวนเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจ จากข้อมูล ในอดีตพบว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ประจำในแต่ละท่าประกอบการมีจำนวนเพียง 4-5 คน ซึ่งหากเทียบกับจำนวนของผู้เข้ามาติดต่อขอรับบริการ ย่อมไม่เพียงพอและไม่ทันต่อการบริการ แต่ ปัจจุบันจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ประจำในแต่ละท่าประกอบการได้มีการเพิ่มจำนวนขึ้นมากกว่า 10 คน จึงมีความเพียงพอต่อการให้บริการ

2.5 ความสะดวกรวดเร็ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจ สืบเนื่อง จากแนวคิดใหม่ของกรมศุลกากรในแง่ของการให้บริการภายใต้แนวคิด "หนึ่งวันทันใจ" จึงเป็น เหตุผลหนึ่งที่ทำให้ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษได้รับการสะดวกและรวดเร็ว

2.6 การให้คำปรึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจ พบว่า ตอนหนึ่งของแผนพัฒนาระบบโลจิสติกส์ในส่วนของกรมศุลกากรมีการกำหนดแผนพัฒนา เจ้าหน้าที่ศุลกากรให้ปฏิบัติงานในลักษณะมืออาชีพ (Professional) ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ หลายด้าน (Generalist) ควบคู่ไปกับการเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (Specialist) ดังนั้นน่าจะเป็น เหตุผลหนึ่งที่ทำให้ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษได้รับคำแนะนำที่มีความถูกต้องจาก เจ้าหน้าที่ศุลกากร

2.7 การแจ้งความคืบหน้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจ เหตุผลที่ เห็นได้ชัดเจนในการติดตามความคืบหน้าของการดำเนินพิธีการศุลกากร คือ การมีศูนย์รับเรื่องราว และรายงานความคืบหน้า รวมถึงเป็นศูนย์กลางความร่วมมือในการแก้ไขอุปสรรคที่เกิดขึ้นต่อ ผู้เข้ามาติดต่อขอรับบริการ

3. ด้านรูปแบบของสถานที่ในการให้บริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผลจากการตอบแบบสอบถามพบว่าในทุก ๆ ส่วนของสถานที่ใน การให้บริการมีการแสดงความคิดเห็นด้านทัศนคติของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษต่อ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในแต่ละท่า พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.37 ซึ่งมีเทียบกับมาตราส่วนประมาณค่า อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยพบว่าในสถานการณ์ปรับปรุง สถานที่อย่างต่อเนื่อง มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 76 และในบางส่วนของผู้ตอบ แบบสอบถามได้มีการเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงด้านสถานที่ การให้บริการ ซึ่งได้แก่

ควรเพิ่มขนาดของพื้นที่ส่วนกลางและย้ายพื้นที่ส่วนกลางให้เป็นสัดส่วน รวมถึงการปรับปรุงระบบการรักษาความปลอดภัย บริเวณสถานที่จอดรถ และทรัพย์สินของผู้เข้ามาติดต่อซึ่งจะส่งผลต่อภาพรวมของการยกระดับระบบรักษาความปลอดภัย ตามแนวคิด "แผนพัฒนาระบบโลจิสติกส์" ในส่วนของการพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัย ในการขนส่งสินค้าและท่าเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ เข้ามาช่วย และสำหรับในส่วนของการด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกพบว่ามีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45 ซึ่งในรายละเอียดสำหรับด้านความคิดเห็นของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ ด้านสถานที่ของการให้บริการที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่า สามารถอธิบายได้ดังนี้

3.1 เข้ามาติดต่อขอใช้บริการง่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจเนื่องจากท่าประกอบการในแต่ละท่าให้ความร่วมมือและสนับสนุนด้านการจัดหาสถานที่เพื่อจัดสร้างหน่วยงานศุลกากรประจำท่า ซึ่งพื้นที่สำหรับขั้นตอนการดำเนินพิธีการและการตรวจสอบสินค้าอยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน จึงเกิดความสะดวกและลดเวลาในการดำเนินพิธีการศุลกากร รวมถึงการจัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้

3.2 มีพื้นที่จอดรถ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจกับพื้นที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ อาจเนื่องจากท่าประกอบการได้มีการจัดแบ่งพื้นที่จอดรถสำหรับตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ แยกออกเป็นสัดส่วนจากส่วนอื่นได้อย่างชัดเจน

3.3 อุปกรณ์อำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจจากแนวคิดในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อให้รองรับกับแนวคิดศุลกากรยุคใหม่ ดังนั้นจึงพบว่าหน่วยงานศุลกากรในแต่ละท่าประกอบการจะค่อนข้างมีความพร้อมในทุก ๆ ด้านของระบบสารสนเทศ ตัวอย่างเช่น ระบบข่าวสารข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบอีดีไอ) ทำให้ง่ายในการทราบความเคลื่อนไหวของข้อมูลต่าง ๆ ทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่ศุลกากรกับผู้ประกอบการ นอกจากนี้ยังมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ระบบปรับอากาศ และอื่น ๆ

3.4 พื้นที่ติดต่อมีขนาดเหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจเหตุผลหลักสืบเนื่องจากการที่ท่าประกอบการได้สนับสนุนและจัดแบ่งพื้นที่ให้กับหน่วยศุลกากรในแต่ละท่าประกอบอย่างเพียงพอ จึงทำให้ไม่เกิดความแออัดสำหรับตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่เข้ามาขอรับบริการ

3.5 การประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจ ดังเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ระบบข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย จึงมีการสื่อสาร

ให้ได้รับทราบอย่างต่อเนื่องและทันต่อเหตุการณ์

3.6 การรักษาความปลอดภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจเป็นผลจากแนวคิด "แผนพัฒนาระบบโลจิสติกส์" ในส่วนของการพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยในการขนส่งสินค้า โดยนำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เช่น ระบบการติดตามตู้สินค้าโดยใช้ดาวเทียมตรวจจับ การใช้เครื่องฉายรังสีโดยไม่ต้องเปิดตู้สินค้า เหล่านี้ส่งผลไปถึงระบบการรักษาความปลอดภัยในทุก ๆ ด้านในพื้นที่ของท่าประกอบการโดยรวม ซึ่งส่วนหนึ่ง คือ การรักษาความปลอดภัยแก่ชีวิตและทรัพย์สินของผู้เข้ามาติดต่อขอรับบริการ ในแต่ละท่าประกอบการ ทั้งหมดนี้จะต้องกระทำไปพร้อม ๆ กัน เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาระบบโลจิสติกส์

3.7 ปรับปรุงสถานที่อย่างต่อเนื่อง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจเหตุผลหนึ่งทีอาจเป็นผลสนับสนุนในการแสดงความคิดเห็นคือ กรมศุลกากรได้มีการอนุมัติงบประมาณในการจัดสร้างหน่วยงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังให้มีขนาดใหญ่โตเพื่อรองรับการขยายตัวของระบบโลจิสติกส์ในปัจจุบันและอนาคต

4. ด้านรูปแบบจริยธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผลจากการตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ของด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีการแสดงความคิดเห็นด้านทัศนคติของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษต่อการปฏิบัติหน้าที่ของศุลกากรในแต่ละท่า พบว่าอยู่ในระดับที่ยังไม่ออกความคิดเห็นโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.13 ซึ่งมีเทียบกับมาตราส่วนประมาณค่า อยู่ในระดับไม่ออกความคิดเห็น พบว่าในส่วนของท่าให้คำแนะนำและช่วยเหลือมีระดับความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 54 และด้านการปฏิเสธการรับของก้านัล มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28 และเมื่อพิจารณาจากร้อยละของแต่ละด้านเพิ่มเติมจะพบว่า ในบางส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามยังมีการแสดงความคิดเห็นไม่ได้แตกต่างอย่างมีนัยระหว่างร้อยละของระดับพึงพอใจ และไม่พอใจ ตัวอย่างเช่น ในส่วนของความเสมอภาค มีระดับพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 36 และไม่พอใจคิดเป็นร้อยละ 43 นอกจากนี้ ในส่วนของการปฏิเสธของการรับของก้านัล พบว่าส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามไม่ออกความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมาคือ ไม่พอใจและน้อยสุดคือ ระดับพึงพอใจ

ดังที่กล่าวมาข้างต้นของทั้งสองตัวอย่างมีส่วนสนับสนุนผลของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมที่ 2.13 สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามยังเกรงกลัวต่อผลกระทบที่อาจจะได้รับการให้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ และอาจส่งผลต่อการได้รับบริการ

จากเจ้าหน้าที่ศุลกากร ในขณะเดียวกันบางส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามได้มีการเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในการให้บริการ โดยแนะนำให้เพิ่มความเข้มงวดในการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่ เพื่อลดช่องว่างในการประพฤติดมิชอบของเจ้าหน้าที่และเห็นควรว่า ควรนำระบบกล้องวงจรปิดมาใช้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการตรวจจับและสอดส่องการทำงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริตขึ้น ดังวิสัยทัศน์ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ที่กำหนดไว้ให้เป็นแนวทางในการดำเนินงานศุลกากรดังนี้

มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

เทคโนโลยีนำ

บริการมีมาตรฐาน

โปร่งใสตรวจสอบได้

สำหรับด้านความคิดเห็นของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ขณะปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำท่า สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 ความสุภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ศุลกากรในปัจจุบันได้ผ่านการอบรมด้านจริยธรรมซึ่งเป็นนโยบายหลักของกรมศุลกากร เพื่อมุ่งเน้นการสนองตอบในด้านการให้บริการแก่ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ รวมถึงผู้ประกอบการอื่น ๆ

4.2 การให้ความสำคัญและคำปรึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจ ส่วนหนึ่งสืบเนื่องจากกรมศุลกากรมีการกำหนดแผนพัฒนาเจ้าหน้าที่ศุลกากรให้ปฏิบัติงานในลักษณะมืออาชีพ (Professional) ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญหลายด้าน (Generalist) ควบคู่ไปกับการเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (Specialist) ดังนั้นน่าจะจะเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษได้รับการปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกับการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร

4.3 ความเสมอภาค พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจแต่ในอีกส่วนหนึ่งก็ไม่พอใจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเสมอภาคของเจ้าหน้าที่ศุลกากร โดยมิได้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัย สืบเนื่องจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรบางคนยังยึดถือวิธีปฏิบัติด้วยความคุ้นเคย กล่าวคือยังเลือกที่จะปฏิบัติ หรืออีกนัยหนึ่งตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษยังไม่คุ้นเคยกับระเบียบปฏิบัติของทางศุลกากรตามแนวคิดใหม่ จึงเกิดความรู้สึกว่า การปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ศุลกากรยังขาดความเสมอภาค

4.4 การให้คำแนะนำและช่วยเหลือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจ อาจเกิดจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้ปฏิบัติงานลักษณะมืออาชีพ เพื่อเป็นไปตามแนวคิดศุลกากรยุคใหม่

4.5 ปฏิเสธรับของกำนัล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ออกความคิดเห็น อาจเป็นเพราะตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษยังไม่แน่ใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ศุลกากรหรือเกรงกับผลกระทบต่อการขอรับบริการด้านพิธีการศุลกากร

4.6 ความชำนาญ มีความเป็นธรรมและยึดระเบียบปฏิบัติ และความพึงพอใจ พบว่า ทั้ง 3 ส่วน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจ สามารถอธิบายได้ว่า โดยภาพรวมแล้ว เจ้าหน้าที่ศุลกากรได้มีการอบรมเพื่อสนองตอบต่อแนวคิดศุลกากรยุคใหม่ โดยเฉพาะด้านจริยธรรม จึงทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมเกี่ยวกับ ความคิด ค่านิยมเก่า ตลอดจนพฤติกรรม, ในการปฏิบัติหน้าที่ของการเป็นเจ้าหน้าที่ศุลกากรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมุ่งเน้นความโปร่งใส มีคุณธรรม ตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของทั้ง 3 ด้าน คือ 1) ด้านรูปแบบของการให้บริการ 2) ด้านสถานที่ของการให้บริการ และ 3) ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในการให้บริการ พบว่า ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ มีความพึงพอใจด้านรูปแบบของการให้บริการมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.40 และรองลงมาคือ ด้านสถานที่ของการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.37 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.13

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า ด้านรูปแบบของการให้บริการและด้านสถานที่ในการให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่เข้ามาขอรับบริการด้านพิธีการในการนำสินค้าเข้าและนำสินค้าออก อย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่า มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในการยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงานศุลกากรเอง ซึ่งสามารถอธิบายแยกเป็นแต่ละส่วนดังนี้

การเพิ่มพื้นที่ส่วนกลาง ควรจัดให้มีพื้นที่ให้กับตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ ขณะรอขอรับบริการ เนื่องจากปัจจุบันในแต่ละท่าประกอบการจะมีตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษเข้าไปติดต่อขอใช้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งเมื่อเทียบกับความสะดวกในการเข้าไปติดต่อทางศุลกากรยังให้ความสำคัญกับเรื่องพื้นที่ส่วนกลางค่อนข้างน้อย และควรแบ่งแยกพื้นที่สำหรับการดำเนินขอรับบริการด้านสินค้าขาเข้า-ขาออก เพื่อให้เกิดความสะดวกและมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น รวมถึงง่ายสำหรับการเข้าไปติดต่อสำหรับตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษที่ยังไม่มีประสบการณ์

ในด้านการปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัย เป็นอีกเรื่องหนึ่งที่มีความพึงพอใจของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษยังไม่มีความปลอดภัยกับความต้องการของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ เนื่องจากว่าทุกครั้งที่เราไปขอรับบริการในแต่ละท่าประกอบการตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษยังมีความกังวลเรื่องความปลอดภัยในทรัพย์สินและของมีค่าตลอดจนเรื่องชีวิต ทั้งนี้อาจสืบเนื่องจากระบบความปลอดภัยของการท่าเรือแหลมฉบังที่ยังปล่อยให้มีการเดินสวนบุคคลและการเข้า-ออกของบุคคลอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องได้เข้ามายังบริเวณท่าเรือแหลมฉบัง และกระจายไปตามท่าประกอบการที่อยู่ในอย่างสะดวกสบาย ขณะเดียวกันระบบรักษาความปลอดภัยของการท่าเรือก็ได้มีการติดตั้งระบบกล้องวงจรปิด สำหรับการเข้มงวดเข้า-ออกของผู้มาติดต่องานในท่าเรือ ตลอดจนการประสานงานร่วมมือกับท่าประกอบการแต่ละท่าโดยเน้นความปลอดภัยทั้งคนและทรัพย์สินเป็นหลัก ซึ่งขณะนี้ท่าประกอบการในแต่ละท่าก็ได้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิด สำหรับการตรวจจับการกระทำผิดกฎหมายของผู้ที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ รวมทั้งคนงานที่ทำงานอยู่ในสำนักงานและนอกสำนักงานของแต่ละท่าประกอบการอย่างเข้มงวด ซึ่งระบบความปลอดภัยดังกล่าวท่าประกอบการแต่ละท่าอาจต้องมีการแจ้งให้กับตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษทราบเกี่ยวกับระบบ และการปฏิบัติหน้าที่ที่ควรจะมีกระทำอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดกับผู้เข้ามาติดต่อขอรับบริการในอนาคต

สำหรับความพึงพอใจของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษในด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ให้บริการแก่ตัวแทนออก ยังพบว่า ความพึงพอใจในด้านนี้มีเกณฑ์เฉลี่ยน้อยกว่าในด้านของรูปแบบการให้บริการและสถานที่ของการให้บริการ โดยเฉพาะในด้านการรับของกักกันและความเสมอภาค อาจกล่าวได้ว่า ด้านการรับของกักกันจากตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษนั้น อันเกิดจากอยากได้ของเจ้าหน้าที่บางคนที่ยังยึดติดกับขั้นตอนการปฏิบัติแบบเดิมอยู่ ซึ่งถือว่าพฤติกรรมดังกล่าวเป็นการกระทำที่ขัดต่อจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ของราชการ ดังพระราชดำรัสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ที่ทรงพระราชทานแก่ข้าราชการพลเรือน เนื่องในโอกาสวันข้าราชการพลเรือนปีพุทธศักราช 2547 ใจความมีว่า "ผู้ปฏิบัติราชการจำเป็นต้องรู้วิทยาการ รู้งานและรู้วิธีช่วยเหลืออย่างกระจ่างชัด จึงจะสามารถปฏิบัติ บริหารงานในความรับผิดชอบให้ถูกต้องตามเป้าหมายและสัมฤทธิ์ผลที่เป็นประโยชน์ เป็นความเจริญที่แท้จริงและยั่งยืน ทั้งแก่ตนเองและส่วนรวม" (พระตำหนักเปี่ยมสุข วังไกลกังวล วันที่ 30 มีนาคม พุทธศักราช 2547)

ในอีกด้านหนึ่งในส่วน of ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษเองพยายามจะอำนวยความสะดวกให้ตัวเองโดยมีต้องการปฏิบัติตามขั้นตอนพิธีการศุลกากร จึงมีการเสนอของกักนำ

แก่เจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการขอรับบริการจนทำให้เกิดเป็นทำเนียมปฏิบัติและอาจเกิดภาพลักษณ์ในด้านลบแก่การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ทั้งนี้หากมองย้อนกลับไป ในส่วนของวิสัยทัศน์ของกรมศุลกากรได้มีการพัฒนาการบริหารตามแนวคิดใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและภาพลักษณ์ที่ดีของกรมศุลกากร รวมถึงได้มีการนำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาเชื่อมโยงและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอใช้บริการ ตลอดจนการสนับสนุนเจ้าหน้าที่ศุลกากรในด้านการอบรมจริยธรรมเพื่อให้มีประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติหน้าที่ และขณะเดียวกันอาจเป็นได้ที่ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ บางส่วนขาดความเข้าใจการดำเนินงานตามแนวคิดใหม่ของกรมศุลกากร จึงส่งผลให้เกิดความเข้าใจผิดต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ดังนั้น ผู้ทำการศึกษาค้นคว้าในการแก้ไขปัญหามีสามารถดำเนินการได้เพียงฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด หากกระทำการแก้ไขไปพร้อม ๆ กันทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่ศุลกากรและตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ โดยที่ให้ทั้งสองฝ่ายยึดถือระเบียบปฏิบัติของการดำเนินพิธีการศุลกากรเป็นหลัก ในการปฏิบัติ

การบริหารจัดการโลจิสติกส์ มีการเกี่ยวข้องกับงานศุลกากรถึงแม้ว่าพิธีการศุลกากรของไทยจะมีการปรับเปลี่ยนจนสามารถสนองตอบต่อภาระกิจของโลจิสติกส์ที่เน้นการบริหารแบบทันเวลา (Just in Time) แต่การสำแดงรายการสินค้าและพิธีการจะต้องมีความถูกต้องมีจะนั้น อาจส่งผลเสียหายต่อธุรกิจภายหลัง โดยที่การดำเนินพิธีการศุลกากรส่วนใหญ่แล้วมักจะใช้ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ ในการดำเนินกิจกรรมในฐานะตัวแทนผู้ประกอบการ ดังนั้นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษและเจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำท่าจะมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อกันและมีผลต่อการบริหารจัดการโลจิสติกส์

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีประเด็นเสนอแนะดังนี้

1. หน่วยงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ควรจัดทำหลักสูตรอบรมจริยธรรมแก่เจ้าหน้าที่ศุลกากรให้ครอบคลุมทุก ๆ ท่าประกอบการท่าเรือคอนเทนเนอร์ของท่าเรือแหลมฉบัง สาเหตุเนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษไม่ออกความคิดเห็นเกี่ยวกับจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ซึ่งถ้าหน่วยงานศุลกากรมีการจัดทำหลักสูตรอบรมจริยธรรมแก่เจ้าหน้าที่ศุลกากรแล้วนั้น อาจทำให้การแสดงความคิดเห็นของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการปฏิเสธรับของกำนัลในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่มีต่อตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษอย่างต่อเนื่อง เพื่อเน้นการปรับปรุงขบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สาเหตุที่เสนอแนะให้ทำการศึกษาในส่วนของการปฏิเสธรับของกำนัลนั้น เนื่องจากว่าระดับความพึงพอใจของตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษในด้านการปฏิเสธรับของกำนัลยังมีคะแนนระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ ในส่วนของจริยธรรมของเจ้าหน้าที่บุคลากรในการให้บริการ