

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นตัวแทนออกของที่มีต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ ในการปฏิบัติงานของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง กรณีการนำเข้าชั่วคราวตาม พระราชกำหนดพิธีศุลกากร พ.ศ. 2530 ภาค 4 ประเภท 3 ณ” ได้ใช้แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบความคิดในการศึกษาและอธิบายปรากฏการณ์ ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวความคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)
3. สารสำคัญของ การนำเข้าชั่วคราวตามพระราชกำหนดพิธีศุลกากร พ.ศ. 2530 ภาค 4 ประเภท 3 ณ
4. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

เบส (Best, 1977, p. 42 อ้างถึงใน ชาญนลิน โพธิ์ประยูร, 2551, หน้า 28) นิยามคำว่า “ความคิดเห็น” หมายถึง การแสดงออกด้านความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยการพูด การเขียน โดยมีพื้นฐานความรู้เดิมและประสบการณ์ที่บุคคลได้รับ ตลอดจนสภาพแวดล้อมของ บุคคลนั้นเป็นหลักในการแสดงความคิดเห็น

โกศย วงศ์อนันต์นนท์ (2539 อ้างถึงใน สุชาติ วรสวัสดิ์, 2547, หน้า 6) สรุปว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึก หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจจะเกิดจากการประเมินผลสิ่งนั้น โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานการ แสดงออกซึ่งอาจถูกต้องหรือไม่ก็ตาม อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้การแสดง ความคิดเห็นอาจแสดงได้ด้วยคำพูด หรือการเขียนก็ได้

พรทิพย์ ชื่นอารมณ์ (2551, หน้า 8) นิยามความหมายความคิดเห็นไว้ว่า “ความคิดเห็น” หมายถึง ความเชื่อ การตัดสินใจ การแสดงออกด้านความรู้สึก หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐาน การแสดงออก ซึ่งอาจถูกต้องหรือไม่ก็ตาม ซึ่งอาจได้รับการยอมรับ หรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้

ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลา และความคิดเห็นนั้นอาจแสดงได้ด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้

จากนิยามคำว่า “ความคิดเห็น” ที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้อย่างชัดเจนว่า “ความคิดเห็น” หมายถึง สิ่งที่มีมนุษย์แสดงความรู้สึกออกมาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานในการผลักดันให้แสดงความรู้สึกนั้นออกมา ซึ่งการแสดงความรู้สึกออกมานั้น อาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ อยู่ที่ดุลยพินิจของผู้รับฟัง นอกจากนั้นความคิดเห็นของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาหรือสถานการณ์ที่มีความแตกต่างกัน และผู้แสดงความคิดเห็นสามารถกระทำด้วยการพูด หรือการเขียนเท่านั้น

ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น

เนื่องจาก “ความคิดเห็น” เป็นเรื่องของปัจเจกบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม เป็นตัวผลักดันให้บุคคลนั้นแสดงความรู้สึกออกมา ซึ่งบุคคลส่วนใหญ่ถือว่าความรู้สึกที่แสดงออกมาเป็นการสะท้อนความในใจของผู้แสดงออก ดังนั้นในเรื่องเดียวกันจึงไม่จำเป็นที่บุคคลต้องมีความคิดเห็นเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลว่ามีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็นในเรื่องนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ ฟอสเตอร์ (Foster, 1952, p.119) ได้สรุปว่าความคิดเห็นของบุคคลเกิดจากมูลเหตุ 2 ประการคือ

1. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้ประสบเหตุการณ์ต่าง ๆ ด้วยตนเอง ซึ่งเหตุการณ์แต่ละเหตุการณ์มีความแตกต่างกันดังนั้น ทำให้บุคคลมีความพึงใจและเกิดความคิดต่อประสบการณ์เหล่านั้นต่างกัน นอกจากนั้นการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นรูปถ่าย หรืออ่านหนังสือ โดยไม่ได้พบเห็นของจริงก็ถือว่าเป็นประสบการณ์เช่นเดียวกัน แต่เป็น “ประสบการณ์ทางอ้อม” ที่ได้รับมาจากสื่อบุคคลและสื่ออื่น ๆ

2. ระบบค่านิยมและการตัดสินใจ ค่านิยม ถ้าแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและการตัดสินใจไม่เหมือนกัน ความคิดเห็นในสิ่งต่าง ๆ ก็จะแตกต่างกันตามไปด้วย

นอกจากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ “ความคิดเห็น” ข้างต้นแล้ว ออสแคมป์ (Oskamp, 1977, pp. 119-133) ได้กล่าวไว้ว่า นอกเหนือจากประสบการณ์และค่านิยมแล้ว ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความคิดเห็นอีก 4 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ หมายถึง อวัยวะต่าง ๆ ของบุคคลที่ใช้รับรู้ความผิดปกติของอวัยวะ หรือความบกพร่องของอวัยวะสัมผัส ซึ่งมีผลต่อความคิดเห็น ไม่ติดต่อบุคคลภายนอก

2. อิทธิพลของผู้ปกครอง คือ เมื่อยังอยู่ในวัยเด็กผู้ปกครองจะเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดและให้ข้อมูลแก่เด็กซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมและความคิดเห็นของเด็กตามไปด้วย

3. ทักษะคิดและความคิดเห็นของกลุ่ม คือ เมื่อบุคคลเจริญเติบโตย่อมจะต้องมีกลุ่มและสังคมของตน ดังนั้น ความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อน กลุ่มอ้างอิง หรือการอบรมสั่งสอนจากสถานศึกษา และหน่วยงานที่มีความคิดเห็นเหมือนกันหรือแตกต่างกัน ย่อมจะส่งผลกระทบต่อความคิดเห็นของบุคคลด้วย

4. สื่อมวลชน คือ ปัจจุบันสื่อต่าง ๆ เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันอย่างมากมาย อันได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ซึ่งสื่อต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลและมีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล

จากแนวความคิดข้างต้น จะเห็นได้ว่าความคิดเห็นของบุคคลที่แสดงออกมานั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลากหลายประการ อันได้แก่ สภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น การอบรมเลี้ยงดู การศึกษา และลักษณะทางพันธุกรรม ดังนั้น การวัดระดับความคิดเห็นของบุคคลจะช่วยให้สามารถกำหนดแนวทางหรือนโยบายเพื่อพัฒนาและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง

การวัดความคิดเห็น

หลังจากกล่าวถึงนิยามและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นไปในส่วนที่แล้ว ในส่วนนี้จะขอกล่าวถึง “การวัดความคิดเห็นของบุคคล” ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ทำให้ทราบถึง “ความคิดเห็นของปัจเจกบุคคล” อย่างเป็นลำดับขั้นและชัดเจน ดังนี้

โทมัส (Thomas, 1959 อ้างถึงใน ชาญนลิน โพธิ์ประยูร, 2551, หน้า 31) กล่าวว่าไว้ว่า การวัดความคิดเห็นมีส่วนประกอบสามประการ คือ บุคคลที่จะถูกวัด สิ่งเร้า และการตอบสนอง ซึ่งจะออกมาเป็นระดับ สูง-ต่ำ มาก-น้อย โดยวิธีวัดความคิดเห็นนั้นส่วนใหญ่จะใช้การตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ซึ่งมอร์แกน และคิงส์ (Morgan & King, 1971, p. 516 อ้างถึงใน ชาญนลิน โพธิ์ประยูร, 2551, หน้า 31) ได้เสนอว่า การที่จะให้ใครก็ตามแสดงความคิดเห็นควรซักถามกันต่อหน้า (Face to Face) และการสัมภาษณ์อาจมีความเหมาะสมกว่าการตอบแบบสอบถาม อย่างไรก็ตามหากจะใช้แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นควรต้องระบุให้ผู้ตอบ “ตอบแบบสอบถามว่า เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ นอกจากนั้น เบสท์ (Best, 1977 อ้างถึงใน ชาญนลิน โพธิ์ประยูร, 2551, หน้า 31) ยังได้แนะนำว่า วิธีที่ง่ายที่สุดในการบอกถึงระดับความคิดเห็นก็คือ การแสดงให้เห็นถึงร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นถึงแนวโน้มของคำตอบออกมาอย่างชัดเจน และสามารถประเมินตามความคิดเห็นเหล่านั้นได้

ดังนั้น การสำรวจความคิดเห็นจึงเป็นการศึกษาหาความรู้ลึกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีความสนใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง โดยแต่ละบุคคลจะแสดงความเชื่อและความรู้สึก

ออกมาด้วยการพูด การเขียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบาย การเปลี่ยนแปลงระบบงาน การบริหารงาน ส่งผลให้การดำเนินงานต่าง ๆ เกิดประสิทธิภาพ และเป็นไปตามความพอใจของบุคคลภายในองค์กร

นอกจากนั้น หทัยภัทร พินิจลาภประเสริฐ (2550 อ้างถึงใน กันติศา สว่างไพร, 2554, หน้า 12-13) สรุปว่า มาตรวัดเจตคติที่นิยมใช้กันมากมีด้วยกัน 5 วิธี ได้แก่

1. วิธีวัดสเกลวัดความต่างทางศัพท์ (Semantio Differential Scale) ของออสกู๊ด (Osgood) มีลักษณะสำคัญคือ ใช้วัดความรู้สึกของบุคคลต่อบุคคล ต่อพฤติกรรมบางอย่าง หรือต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยใช้คำคุณศัพท์ที่เป็นคำตอบ 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มศักยภาพ (Potential) เช่น แข็งแรง-อ่อนแอ, ใหญ่-เล็ก กลุ่มกิจกรรม (Activity) เช่น เร็ว-ช้า, ขยัน-ขี้เกียจ และกลุ่มประเมิน (Evaluation) เช่น ดี-เลว, ถูก-ผิด โดยในการตอบคำถามจะใช้ส่วนของคำตอบเป็นแบบกราฟฟิค

2. วิธีวัด ลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) ลิเคิร์ตได้คิดวิธีนี้ในปี ค.ศ. 1932 เพื่อใช้สร้างแบบวัดเจตคติ โดยการสร้างข้อความขึ้นจำนวนหนึ่งเพื่อวัดทัศนคติเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จากนั้นนำผลที่ได้จากข้อความทั้งหมดมารวมกันเพื่อประเมินเจตคติของผู้ตอบแบบวัดนั้น จึงเรียกวิธีนี้ว่า “Summated Rating” โดยมีหลักสำคัญในการสร้างคือ ข้อความที่ใช้ต้องมีทั้งข้อความทางบวกและทางลบใกล้เคียงกันจำนวนไม่น้อยกว่า 20 ข้อ การให้คะแนนต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับลักษณะข้อความ โดยกำหนดคำตอบอาจเป็น 3 5 หรือ 7 คำตอบก็ได้ แต่โดยส่วนใหญ่จะใช้ 5 คำตอบ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และให้คะแนน 5 4 3 2 1 สำหรับคำถามด้านบวกส่วนคำถามด้านลบจะให้คะแนนกลับกัน

3. วิธีวัดสเกลความห่างทางสังคมโบการ์ดัส (Bogardus) เป็นสเกลที่วัดความห่างหรือการยอมรับทางสังคมของคนบางกลุ่มต่อคนบางกลุ่ม ความห่างดังกล่าวครอบคลุมความห่างต่าง ๆ เช่น ความห่างทางชาติพันธุ์ (Racial Distance) ความห่างทางภูมิภาค (Reginal Distance) ความห่างทางชนชั้น (Occupation Distance) และความห่างทางศาสนา (Religions Distance)

4. วิธีวัด กัทแมนสเกล (Gutman Scale) วิธีนี้ไม่ใช่การพัฒนามาตรวัดเจตคติ แต่เป็นวิธีการประเมินชุดของข้อความที่ใช้วัดเจตคติ โดยกัทแมน (Gutman) เรียกวิธีการของเขาว่า การวิเคราะห์มาตราส่วน ซึ่งวิธีการนี้จะพยายามหาชุดของข้อคำถามวัดเจตคติหนึ่ง ๆ นั้น หากผู้ตอบคำถามเห็นด้วยกับข้อคำถามข้อ 2 ผู้ตอบคำถามก็ต้องเห็นด้วยกับข้อคำถามข้อ 1 มาก่อน และถ้าเห็นด้วยกับคำถามข้อ 3 ก็จะต้องเห็นด้วยกับคำถามข้อ 1 มาก่อน ดังนั้นจึงสามารถเห็นถึงแบบแผน (Pattern) ของเจตคติที่มีต่อเรื่องนั้นของกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดได้อีก

5. วิธีวัด เทอร์สโตนสเกล (Therstone Scale) วิธีการนี้สร้างและพัฒนาขึ้นโดยเทอร์สโตน (Therstone) โดยอาศัยหลักการสร้างที่เป็นคุณสมบัติของการวัดในด้านความเท่ากันของ

แต่ละช่วงคะแนนความคิดเห็น วิธีการนี้จะมุ่งเน้นในแง่ที่ว่าคะแนนความคิดเห็นที่แตกต่างกันต้องมีช่วงห่างเท่า ๆ กัน

อย่างไรก็ดีมาตรวัดเจตคติที่นิยมใช้กันแพร่หลายมากที่สุดคือวิธีวัดลิเคิทสเกล (Likert Scale) เนื่องจากกระบวนการสร้างแบบสอบถามตามแนวทางของ Likert จะสร้างแบบสอบถามขึ้นมาหลาย ๆ ข้อความให้ครอบคลุมหัวข้อที่จะศึกษา และกำหนดการให้คะแนนด้วยการใช้เกณฑ์การเบี่ยงเบนมาตรฐานให้คะแนนช่วงความรู้สึกเท่า ๆ กัน เป็น 5 ช่วงแบบต่อเนื่องกัน ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และให้คะแนนเป็น 5, 4, 3, 2, 1 สำหรับข้อความทางบวก ส่วนข้อความทางลบในระดับความคิดเห็นเดียวกันให้คะแนนเป็น 1, 2, 3, 4, 5 ดังนั้นผู้ที่มีความคิดเห็นที่ดีต่อสิ่งใดก็ย่อมจะมีโอกาสตอบเห็นด้วยกับข้อความที่ต่อต้านกับสิ่งนั้นน้อย ในทำนองเดียวกันผู้ที่มีความคิดเห็นที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น ก็มีโอกาที่จะเห็นด้วยกับข้อความที่สนับสนุนสิ่งนั้นน้อยเช่นกัน และโอกาสที่จะตอบเห็นด้วยกับข้อความที่ต่อต้านสิ่งนั้นก็จะมีความถี่นี้คะแนนของผู้ตอบแต่ละคนได้มาจากการเอาคะแนนแต่ละข้อมารวมกัน (Summated Rating) แล้วหาค่าเฉลี่ย ซึ่งจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงความคิดเห็นของผู้ตอบในแบบวัดความคิดเห็นว่าเป็นเช่นไร

สรุปได้ว่าวิธีวัดความคิดเห็นต้องมีส่ววนประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่ถูกวัด สิ่งเร้า และการตอบสนอง โดยการวัดจะแบ่งออกเป็นระดับ คือ สูง-ต่ำ มาก-น้อย ส่วนใหญ่จะใช้วิธีการตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกตอบในระดับที่ตรงกับความรู้สึกของตนเองมากที่สุด

แนวความคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

“หลักธรรมาภิบาล” หรือที่รู้จักกันในนาม “Good Governance” หมายถึง หลักการปกครองที่เป็นธรรมหาใช่แนวความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นในสังคม แต่เป็นการสั่งสมความรู้ที่เป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมของมนุษย์มานานนับพันปี หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองอย่างสงบสุข สามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีและพัฒนาสังคมให้ยั่งยืน ซึ่งในปัจจุบันองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนได้ให้ความสนใจกับแนวคิดดังกล่าวอย่างกว้างขวาง โดยนำหลักการไปประยุกต์ใช้กับการบริหารองค์กร เพื่อให้การจัดการเกิดประสิทธิภาพสร้างประโยชน์สูงสุด

แต่ก่อนจะอธิบายถึงนิยามความหมายของแนวคิดธรรมาภิบาล (Good Governance) อย่างลึกซึ้ง จะขอกล่าวถึงประวัติความเป็นมาของแนวคิดดังกล่าวเสียก่อน เพื่อสะท้อนรากเหง้าปุมหลังและสร้างความเข้าใจร่วมกันในเบื้องต้น ดังนี้

คำว่า “Good Governance” มีการใช้ครั้งแรกในปี ค.ศ. 1989 ในรายงานเรื่อง “Sub Sahara Africa: From Crisis to Growth” ซึ่งเป็นรายงานที่ธนาคารโลกพยายามวิเคราะห์ถึงความล้มเหลวในการพัฒนาประเทศของรัฐบาลในทวีปแอฟริกา หลังจากนั้นคำว่า “Good Governance” ก็เริ่มมีบทบาทมากขึ้นท่ามกลางกระแสทุนนิยมโลกาภิวัตน์ เนื่องจากธนาคารโลกและกองทุนระหว่างประเทศต่างเชื่อว่า การพัฒนาอย่างยั่งยืนจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้เลย หากประเทศนั้นปราศจาก “Good Governance” หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ ได้มีการผูกโยงคำว่า “การพัฒนา” เข้ากับคำว่า “Good Governance” อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้รัฐบาลใช้กรอบแนวคิดนี้เป็นเครื่องมือจัดการทรัพยากรของประเทศ โดยเฉพาะด้านเศรษฐกิจและสังคมให้เกิดประโยชน์กับทุกบริบทอย่างเท่าเทียม

ปรากฏการณ์ครั้งนั้นทำให้ธนาคารโลกสร้างลักษณะนิยามของคำว่า “ธรรมาภิบาล” ขึ้นมา เป็นระบบ มีการวางกรอบวิธีคิดของหลักการอย่างชัดเจนเป็นขั้นตอน เพื่อให้หน่วยงานและเครือข่ายของธนาคารโลกผลักดันให้ประเทศต่าง ๆ ไม่ว่าจะมิระบบการเมืองการปกครองแบบใด ก็ควรนำแนวคิดธรรมาภิบาลไปใช้ในการบริหารงานของตน ซึ่งในช่วงแรกนั้นการนำแนวคิดธรรมาภิบาลไปเผยแพร่ไม่ได้รับการตอบรับที่ดีนัก เกิดความไม่ลงรอยกันระหว่างองค์กรระหว่างประเทศ แต่เนื่องจากอิทธิพลของธนาคารโลกที่มีอยู่อย่างมากมาย ในที่สุด “แนวคิดธรรมาภิบาล” ก็มีการเผยแพร่ไปอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะในประเทศไทยนั้น แนวคิดดังกล่าวได้เข้ามามีบทบาทและนำมาประยุกต์ใช้กันแทบทุกภาคส่วนหลังจากวิกฤตการณ์เศรษฐกิจปี พ.ศ. 2540 หลังจากกล่าวถึงปมหลังอันเป็นจุดกำเนิด รวมถึงวิถีในการประกอบสร้างแนวคิดธรรมาภิบาล “Good Governance” ขึ้นมาแล้วในลำดับต่อไปจะขออธิบายถึงนิยามของแนวคิดดังกล่าว เพื่อสะท้อนภาพความหมายและตีกรอบขอบเขตแนวคิดดังกล่าวให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนี้

ธีรยุทธ บุญมี (2541) เรียกธรรมาภิบาล หรือ “Good Governance” ว่า “ธรรมรัฐ” และได้ให้ความหมายว่า คือการบริหารจัดการประเทศที่ดีทุกด้านและทุกระดับ ซึ่งการบริหารจัดการที่ดีดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อมีหลักคิดว่าทั้งประชาชนและข้าราชการบริหารประเทศเป็นหุ้นส่วนกันในการกำหนดชะตากรรมของประเทศ แต่การเป็นหุ้นส่วนนั้นไม่ใช่หลักประกันว่าจะเกิดธรรมรัฐหรือ Good Governance เท่านั้น ยังต้องหมายถึงการมีกฎเกณฑ์ กติกา ที่จะทำให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีประสิทธิภาพ ความเป็นธรรม และการมีส่วนร่วมของสังคมในการกำหนดนโยบาย บริหาร ตรวจสอบ และประเมินผลอย่างจริงจัง

ชัยอนันต์ สมุทวณิช (2541) ได้ให้ความหมายคำว่า ธรรมาภิบาล หรือ “Good Governance” ว่า การที่กลไกของรัฐ ทั้งการเมืองและการบริหาร มีความแข็งแกร่ง มีประสิทธิภาพ สะอาด โปร่งใส และรับผิดชอบ เป็นการให้ความสำคัญกับภาครัฐและรัฐบาลเป็นด้านหลัก

ทั้งภาครัฐและเอกชนมีผลประโยชน์ร่วมกัน ได้กระทำลงไปหลายทิศทาง มีลักษณะกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจไปสู่การผสมผสานผลประโยชน์ที่หลากหลายและขัดแย้งกันได้

อานันท์ ปันยารชุน (2542) ได้ให้ความหมายของ “ธรรมาภิบาล” ไว้ว่า เป็นผลลัพธ์ของการจัดการกิจกรรมซึ่งบุคคลและสถาบันทั่วไป ภาครัฐและภาคเอกชนมีผลประโยชน์ร่วมกัน ได้กระทำลงไปหลายทาง มีลักษณะเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจนำไปสู่การผสมผสานผลประโยชน์ที่หลากหลายและขัดแย้งกันได้โดยสาระของธรรมาภิบาล หรือ “Good Governance” คือองค์ประกอบที่ทำให้เกิดการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้แน่ใจว่านโยบายที่กำหนดไว้จะได้ผล หมายถึงการมีบรรทัดฐาน

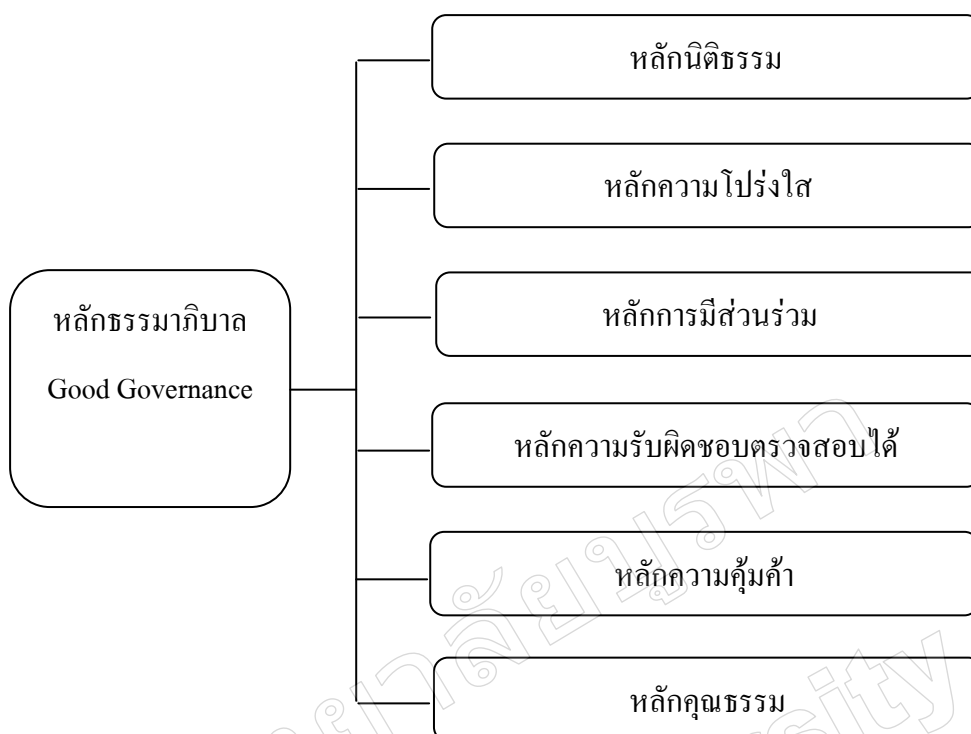
ประเวศ วะสี (2542 อ้างถึงใน ก้องวุฒิสิทธิ์ คงคาทิพย์, 2550, หน้า 12) ได้ให้ความหมายของธรรมาภิบาลว่า การที่สังคมประกอบด้วยภาคสำคัญ ๆ 3 ภาค คือ ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน เมื่อพิจารณาถึงธรรมาภิบาลก็จะรวมถึง ความรับผิดชอบต่องาน การตรวจสอบได้ และความโปร่งใส ซึ่งความถูกต้องของสามภาคดังกล่าวจะเป็นพลังผลักดันที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหาของประเทศชาติ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2544) กล่าวถึงความหมายของธรรมรัฐหรือธรรมาภิบาลไว้ดังนี้ 1) ธรรมรัฐ หมายถึง กระบวนการความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐ ภาคสังคม ภาคเอกชน และประชาชน โดยทั่วไปการที่จะทำให้การบริหารราชการแผ่นดินดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ 2) ธรรมรัฐ หมายถึง การที่กลไกของรัฐทั้งทางการเมืองและการบริหารมีความแข็งแกร่ง มีประสิทธิภาพ สะอาดโปร่งใส รับผิดชอบ หรือ 3) ธรรมรัฐ หมายถึง การบริหารหรือการปกครองที่ดี หรือการปกครองหรือการบริหารที่เป็นธรรม โดยมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ความโปร่งใส การตรวจสอบได้ และความมีประสิทธิภาพ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้ระบุหลักการของค่านิยมของ “ธรรมาภิบาล” หรือ การบริหารบ้านเมืองและสังคมที่ดีไว้ดังนี้ “การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคม ทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลัง ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศเพื่อบรรเทาป้องกัน หรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤติภัยอันตรายที่อาจมีมาในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกรังเกียจถึงความยุติธรรม ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมอันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และการปกครองประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขสอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญ และกระแสยุคโลกยุคปัจจุบัน (สุจิต นิมิตรกุล, 2543, หน้า 13-24)

จากความหมายของธรรมาภิบาลข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า “ธรรมาภิบาล” คือ การบริหารบ้านเมืองและสังคมที่ดี ที่เกิดจากความร่วมมือของทั้ง ภาครัฐบาล ภาคเอกชน และประชาชน ในสังคม โดยภาครัฐต้องมีบทบาทในการวางรากฐานระเบียบกติกา และรักษากฎระเบียบกติกานั้น ให้มีความศักดิ์สิทธิ์ โปร่งใส สามารถถือปฏิบัติและตรวจสอบได้ ซึ่งระบบการจัดการของภาครัฐที่มีประสิทธิภาพเท่านั้นจึงจะสร้างธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นได้ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่รัฐต้องมีการปฏิรูประบบราชการ สร้างการบริหารงานตามหลักเหตุผล ภายใต้กรอบของกฎหมาย ยกระดับให้การบริหารงานเกิดความทันสมัย ส่วนบทบาทภาคเอกชนและประชาชนในสังคมนั้น ต้องมีการรวมตัวกันต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยภาครัฐควรมีนโยบายหรือวิธีการต่าง ๆ ให้ภาคเอกชน ประชาชนทั่วไป เข้าไปมีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานได้

จากนิยามความหมายของ “แนวคิดหลักธรรมาภิบาล” (Good Governance) ข้างต้น แสดงให้เห็นว่าวัตถุประสงค์หลักของแนวคิดดังกล่าวไม่เพียงแค่ประกอบสร้างให้การบริหารจัดการของภาครัฐหรือองค์กรมีประสิทธิภาพ กระชับฉับไว และสร้างประโยชน์สูงสุดในการดำเนินงานเท่านั้น แต่ยังมีขอบเขตกว้างขวางออกไปถึง “การจัดสรรทรัพยากรให้ทุกคนอย่างเท่าเทียม การสร้างความโปร่งใสบริสุทธิยุติธรรม รวมถึงการสร้างความเสมอภาคของและความร่วมมือร่วมใจของทุกองคาพยพ อันจะนำไปสู่ความสงบสุขของสังคมองค์กรรวม”

อย่างไรก็ดี การประสานและสร้างผลลัพธ์ให้เกิดตามเจตจำนงตามแนวคิดหลักธรรมาภิบาลดังกล่าวจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้เลย หากไม่มีหลักคิดอันเป็นกระบวนการแยกย่อยที่เป็นระบบชัดเจน ซึ่งจากแนวคิดธรรมาภิบาลข้างต้น สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้กำหนดสาระสำคัญอันเป็นหัวใจในการสร้าง “ธรรมาภิบาล” ไว้ด้วยกัน 6 ประการ และเสนอเป็นระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2 องค์ประกอบ 6 ประการ อันเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างธรรมาภิบาล

จากภาพที่ 2 แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบ 6 ประการ อันเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างธรรมาภิบาลขึ้นในการบริหารจัดการองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

1. หลักนิติธรรม หมายถึง การตรากฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม ไม่เลือกปฏิบัติ และสังคมมีความยินยอมพร้อมใจที่จะปฏิบัติตามกฎหมาย หรือข้อบังคับที่ตราขึ้นมาเหล่านั้น โดยให้ถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่ตามอำเภอใจ หรือตามอำนาจของตัวบุคคลตัวอย่างเช่น ในการนำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร กรมศุลกากรต้องมีการตรากฎหมายเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจนในรูปของพระราชบัญญัติหรือพระราชกำหนด ทั้งในเรื่องของพิธีการหรือขั้นตอนในการนำสินค้าเข้ามาและอัตราภาษีของสินค้าแต่ละชนิด เพื่อให้ผู้นำเข้าสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเป็นระบบและเพื่อให้การเก็บภาษีสินค้าเป็นไปอย่างบริสุทธิ์ ยุติธรรมกับผู้ประกอบการทุกราย อีกทั้งยังต้องมีบทบัญญัติทางกฎหมายลงโทษผู้ลักลอบหนีภาษี และบังคับใช้อย่างเข้มงวด เพื่อปกป้องผู้ประกอบการสุจริตให้สามารถดำรงอยู่ได้ในตลาดที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง เป็นต้น

2. หลักความโปร่งใส หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกัน โดยมีการให้และการรับรู้ข้อมูลที่สะดวกเป็นจริง ทันต่อเหตุการณ์ ตรงไปตรงมา มีที่มาที่ไปอย่างชัดเจนและเท่าเทียมกัน มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องได้ตัวอย่างเช่น การเก็บภาษีอากรนำเข้าและส่งออกสินค้าที่กรมศุลกากรเป็นผู้ควบคุมดูแล กรมศุลกากรต้องสร้างระบบและระเบียบในการปฏิบัติพิธีการให้มีความชัดเจน โดยนำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ มาช่วยสนับสนุน และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ผู้นำเข้าหรือผู้ส่งออกตลอดจนประชาชนทราบโดยทั่วกันก่อให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงานและไม่เปิดโอกาสให้มีการเอื้อประโยชน์ให้กับตัวแทนออกของหรือผู้นำเข้าและผู้ส่งออกรายใดสร้างความเสมอภาคให้กับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

3. หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศในด้านต่าง ๆ เช่น การแจ้งความเห็นการไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ นอกจากนี้รวมถึง การร่วมตรวจสอบ และร่วมรับผิดชอบต่อผลการกระทำนั้นตัวอย่างเช่น ในการดำเนินงานจัดเก็บภาษีศุลกากรทุกประเภท เมื่อกระบวนการหรือขั้นตอนใดเกิดอุปสรรค ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความล่าช้า ความซับซ้อนของพิธีการ หรือประเด็นความไม่ชัดเจนในเงื่อนไขใดทางกฎหมาย ควรมีการเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งตัวแทนออกของและผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าส่งออก ฯลฯ สามารถแสดงความคิดเห็นหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว ร่วมกับหน่วยงานศุลกากรได้โดยง่ายและชัดเจนเพื่อประโยชน์สูงสุดของสังคมโดยรวม

4. หลักความรับผิดชอบตรวจสอบได้ หมายถึง เป็นการสร้างกลไกให้ผู้มีความรับผิดชอบตระหนักในหน้าที่ มีสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม ใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนมีความเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างกัน กล้าที่จะยอมรับผลของการกระทำของตนตัวอย่างเช่น การสร้างให้เจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชนมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต ขณะที่ประชาชนผู้ไปรับบริการจากรัฐก็ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขของรัฐอย่างตรงไปตรงมา ไม่ใช้วิธีการใด ๆ อันจะนำมาซึ่งการหลบเลี่ยงกฎกติกาที่รัฐบัญญัติไว้ เพื่อสร้างประโยชน์โภชนผลให้กับตน เป็นต้น

5. หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์คุ้มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมตัวอย่างเช่น การที่หน่วยงานทุกภาคส่วนของรัฐต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ทั้งในประเด็นปลีกย่อยอย่างเช่นการใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน ไปจนถึงการบริหารจัดการ “ทรัพยากรมนุษย์” หรือ “กำลังคน” ให้สามารถสร้างศักยภาพสูงสุดในการให้บริการประชาชน เป็นต้น

6. หลักคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม สำนึกในหน้าที่ของตนเอง มีความซื่อสัตย์สุจริต จริงใจ ขยัน มีระเบียบวินัย และเคารพในสิทธิของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น การที่หน่วยงานภาครัฐพยายามปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่สำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบของตน มีวินัยในการทำงาน ยึดมั่นในความถูกต้อง ซื่อสัตย์สุจริต ไม่เอื้อประโยชน์แก่ผู้ใดโดยเห็นแก่อำิสสินจ้าง เป็นต้น

สาระสำคัญของการนำเข้าชั่วคราวตามพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากรภาค 4 ประเภท 3 ณ

ตามพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ภาค 4 ได้กำหนดการยกเว้นอากรไว้ทั้งหมด ประเภท 18 สำหรับการนำเข้าสิ่งของมาใช้ตามเงื่อนไขต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการส่งเสริมเศรษฐกิจ สร้างความคล่องตัวในการนำเข้าส่งออก และเสริมสร้างเสถียรภาพความมั่นคงให้กับประเทศชาติ ตลอดจนยกระดับพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ตัวอย่างเช่น การยกเว้นอากรตามภาค 4 ประเภท 5 และ 6 ที่ให้สิทธิ “ยกเว้นอากร” สำหรับการนำเข้าของใช้ส่วนตัวและของใช้ในบ้านเรือนกรณีคนไทยไปใช้ชีวิตอยู่ต่างประเทศเป็นเวลานานไม่น้อยกว่า 1 ปี และย้ายภูมิลำเนากลับมาพำนักอาศัยในประเทศไทย หรือ การยกเว้นอากรตามภาค 4 ประเภท 11 ที่ให้สิทธิยกเว้นอากรกรณีสิ่งของที่นำเข้ามาในประเทศเพื่อวัตถุประสงค์นำมาเป็นของบริจาคแก่ สาธารณกุศล โดยผ่านส่วนราชการหรือองค์กรสาธารณกุศล

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาภาพรวมของการให้สิทธิยกเว้นอากรของพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 แล้ว จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่ามีเพียงการนำเข้าตามภาค 4 ประเภท 3 เท่านั้น ที่เป็นการให้สิทธิยกเว้นอากรสำหรับการนำสิ่งของเข้ามาใช้ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวโดยมีวัตถุประสงค์ของการนำเข้าที่แตกต่างกันซึ่งสามารถจำแนกได้ดังต่อไปนี้

1. ของที่ใช้ในการแสดงละคร หรือการแสดงอย่างอื่นที่คล้ายกัน ซึ่งผู้แสดงที่ท่องเที่ยว นำเข้ามา
2. เครื่องประกอบและของใช้ในการทดลอง หรือการแสดงเพื่อวิทยาศาสตร์ หรือการศึกษา ซึ่งบุคคลที่เข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว นำเข้ามาเพื่อจัดการทดลองหรือแสดง
3. รถสำหรับเดินบนถนน เรือ และอากาศยาน บรรดาที่เจ้าของนำเข้ามาพร้อมตน
4. เครื่องถ่ายรูปและเครื่องบันทึกเสียง ซึ่งบุคคลที่เข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว นำเข้ามาเพื่อใช้ถ่ายรูปหรือบันทึกเสียงต่าง ๆ แต่ฟิล์มและแผ่นสำหรับถ่ายรูป หรือสิ่งที่ใช้บันทึกเสียง ซึ่งนำมาใช้ในการนี้ต้องเป็นไปตามเงื่อนไขและปริมาณที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนด
5. อาวุธปืนและกระสุนปืนซึ่งบุคคลที่เข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวนำเข้ามาพร้อมตน

6. ของที่นำเข้ามาเป็นการชั่วคราว โดยจะมุ่งแสดงในงานสาธารณะที่เปิดให้ประชาชนดูได้ทั่วไป

7. ของที่นำเข้ามาเพื่อซ่อมแต่ต้องปฏิบัติภายในเงื่อนไขที่อธิบดีกรมศุลกากรกำหนด

8. ตัวอย่างสินค้า ซึ่งบุคคลที่เข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวนำเข้ามาพร้อมตน และมีสภาพซึ่งเมื่อจะส่งกลับออกไปสามารถตรวจได้แน่นอนว่าเป็นของอันเดียวกับที่นำเข้ามา แต่ต้องมีปริมาณหรือค่าซึ่งเมื่อรวมกันเข้าแล้วไม่เกินกว่าที่จะเห็นได้ว่าเป็นตัวอย่างตามธรรมเนียม

9. เครื่องมือและสิ่งประกอบสำหรับงานก่อสร้าง งานพัฒนาการ รวมทั้งกิจการชั่วคราวอย่างอื่น ตามที่อธิบดีกรมศุลกากรเห็นสมควร

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาถึงสาระสำคัญของการยกเว้นอากรประเภทดังกล่าวจะพบว่าการนำเข้าชั่วคราวตามพิกัดอัตราศุลกากร ภาค 4 ประเภท 3 ญ เป็นการนำเข้าชั่วคราวที่มีวัตถุประสงค์เปิดกว้างสามารถสร้างคุณูปการในเชิงมหภาคมากที่สุด เพื่อขยายภาพประเด็นดังกล่าวให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น จะขอกล่าวถึงสาระสำคัญเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันดังต่อไปนี้

การยกเว้นอากรสำหรับการนำเข้าชั่วคราวภาค 4 ประเภท 3 ญ เป็นการนำเข้าชั่วคราวตามพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 หนึ่งในเก้าประเภท มีวัตถุประสงค์ให้สิ่งของที่นำเข้ามาในประเทศเป็นการชั่วคราวและส่งกลับออกไปภายในระยะเวลาไม่เกิน 6 เดือนนับแต่วันที่นำเข้าได้รับสิทธิการยกเว้นอากรโดยผู้นำเข้าต้องวางค้ำประกันค่าภาษีไว้กับกรมศุลกากร ณ ท่าหรือที่ที่นำเข้า ซึ่งสิ่งของที่ได้รับสิทธิยกเว้นอากรต้องเป็นเครื่องมือและสิ่งประกอบสำหรับงานก่อสร้าง งานพัฒนาการ รวมถึงกิจการชั่วคราวอย่างอื่นตามที่อธิบดีกรมศุลกากรจะเห็นสมควรซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์และอรรถาธิบายประเด็นต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

ประเด็นแรกในเป็นประเด็นเกี่ยวกับ “เครื่องมือและสิ่งประกอบ” อันหมายถึง ของใด ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการก่อสร้าง งานพัฒนาการหรือกิจการชั่วคราวอย่างอื่นตามที่อธิบดีจะเห็นสมควร แต่มีใช้ของสิ้นเปลืองที่ใช้เนื่องจากการประกอบงานนั้น ๆ เว้นแต่จะไหลที่นำเข้ามาพร้อมกับเครื่องมือและสิ่งประกอบดังกล่าวและมีปริมาณเพียงพอสำหรับใช้ในงานนั้นเพียง 6 เดือน

ประเด็นที่สอง เป็นประเด็นที่เกี่ยวกับนิยามของคำว่า “งานก่อสร้าง” อันหมายถึง งานสร้างอาคารหรือสิ่งปลูกสร้างทุกชนิด รวมทั้งการสำรวจเพื่องานก่อสร้างดังกล่าว

ประเด็นที่สาม คือ การนิยามความหมายของคำว่า “งานพัฒนาการ” อันหมายถึง งานที่ทำให้เกิดความเจริญต่อสาธารณะ เช่นการขุดลอกร่องน้ำ เป็นต้น

ประเด็นที่สี่ คือ การนิยามคำว่า “กิจการชั่วคราวอย่างอื่นตามที่อธิบดีกรมศุลกากรจะเห็นสมควร” หมายถึง งานที่ไม่ใช่งานก่อสร้างหรืองานพัฒนาการและมีใช้กรณีที่มีระบุไว้โดยเฉพาะในข้อ 1 ถึง 8 ของภาค 4 ประเภท 3 และเป็นไปตามเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่งดังนี้

1. เป็นงานที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการ
2. เป็นงานส่งเสริมการผลิตเพื่อการส่งออก
3. เครื่องมือที่จำเป็นต้องนำเข้ามาเป็นการเฉพาะคราวเพื่อใช้ซ่อมหรือบำรุงรักษา
เครื่องจักร อุปกรณ์ หรือเครื่องใช้ในโรงงาน

4. ของที่นำเข้ามาชั่วคราวเพื่อใช้เป็นตัวอย่างในการผลิต
5. กิจกรรมอื่น ๆ ตามที่อธิบดีกรมศุลกากรจะเห็นสมควร

หลักเกณฑ์การยกเว้นอากรสำหรับการนำเข้าชั่วคราวตามพิกัดอัตราศุลกากร ภาค 4

ประเภท 3 ณ

1. เครื่องมือและสิ่งอุปกรณ์สำหรับงานก่อสร้าง งานพัฒนาการ และกิจกรรมอื่นนั้นให้ได้รับยกเว้นอากรต่อเมื่อเห็นว่า เป็นของที่มีลักษณะซึ่งนำเข้ามาใช้ได้เป็นการชั่วคราว และเป็นของที่ทราบล่วงหน้าว่าจะต้องส่งกลับออกไปโดยมีกำหนดเวลาแน่นอน ซึ่งมีระยะเวลาไม่เกิน 6 เดือน

2. การขยายกำหนดเวลา 6 เดือน ตามปกติจะไม่อนุญาตให้กระทำ เว้นแต่กรณีต่อไปนี้

2.1 มีเหตุสุดวิสัยหรือความจำเป็นที่อยู่นอกเหนือการคาดหมายของผู้นำเข้า ซึ่งเห็นควรผ่อนผัน

2.2 เป็นกรณีเห็นความจำเป็นที่ต้องใช้เกิน 6 เดือนอยู่แล้วตั้งแต่เริ่มทำสัญญาประกัน อาจอนุมัติให้ขยายเวลาส่งกลับได้ แต่การขยายเวลาจะขยายให้ไม่เกิน 1 ใน 5 ของอายุการใช้งานตามปกติของเครื่องมือและสิ่งประกอบนั้น

2.3 ในกรณีที่ผู้นำเข้าขอขยายอายุสัญญาให้ยื่นคำร้องเป็นลายลักษณ์อักษรก่อนวันที่สัญญาประกันทัณฑ์บนหมดอายุ พร้อมกับหนังสือแสดงความยินยอมของผู้ค้าประกัน

3. ของที่นำเข้ามาแล้วยังอยู่ในระยะเวลาก่อสร้าง หรือระยะเวลาใช้งานตามโครงการที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ไม่อนุญาตให้นำหรือย้ายไปใช้ในโครงการอื่น

การปฏิบัติเกี่ยวกับการนำเข้าชั่วคราวตามพิกัดอัตราศุลกากร ภาค 4 ประเภท 3 ณ

1. ของที่นำเข้ามาตามภาค 4 ประเภท 3 ณ จะต้องแสดงหลักฐานให้เป็นที่พอใจว่านำเข้ามาใช้ประโยชน์ตามกิจการที่ระบุไว้ตามพิกัดอัตราศุลกากร และต้องนำมาใช้เป็นการชั่วคราว เป็นที่ทราบล่วงหน้าว่าจะต้องส่งกลับออกไปโดยมีกำหนดเวลาไม่เกิน 6 เดือน นับแต่วันที่นำเข้ามา

2. ของใดเมื่อใช้ซ่อมเสื่อมสลายไปทันใด หรือยอมสิ้นเปลืองหมดไป เนื่องจากการใช้ในกิจการนั้น หรืออายุการใช้งานของของนั้นน้อยกว่าอายุของสัญญาที่จะส่งกลับ อันเป็นเหตุให้มีอายุส่งกลับออกไปภายในอายุแห่งสัญญาประกันได้ ห้ามมิให้ทำสัญญาประกันเพื่อการส่งกลับ ให้แยกปฏิบัติพิธีการชำระอากรให้เสร็จสิ้นก่อนส่งมอบของ

3. ให้หน่วยงานศุลกากรประเมินภาษีอากรอันพึงต้องชำระตามปกติ แล้วคำนวณเงินเพิ่มอีกร้อยละ 20 ของเงินภาษีอากรที่ได้ประเมินไว้ และคำนวณเพิ่มร้อยละ 2 ต่อเดือน ของเงินภาษีอากรที่ได้ประเมินไว้ โดยนับจำนวนเดือนที่ทำสัญญาค้ำประกัน เศษของเดือนให้นับเป็น 1 เดือน เพื่อรวมกำหนดเป็นเงินค้ำประกันสำหรับการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ณ

4. ข้อยกเว้นที่ไม่ต้องเรียกเงินสดเป็นประกันในกรณีการนำเข้าชั่วคราว

4.1 ผู้นำเข้าเป็นบุคคลที่มีฐานะอันเป็นที่เชื่อถือได้

4.2 ผู้นำเข้าให้ธนาคารค้ำประกัน

หลักเกณฑ์การบังคับสัญญาประกันสำหรับของที่นำเข้าชั่วคราวตามพิกัด ภาค 4

ประเภท 3 ณ

ของที่ได้รับการยกเว้นอากรตามพิกัด ภาค 4 ประเภท 3 ณ หากผู้นำเข้าได้ยื่นคำร้องขอชำระค่าอากรสำหรับของดังกล่าว ก่อนที่สัญญาประกันที่ทำไว้กับกรมศุลกากรจะหมดอายุ เพื่อที่จะไม่ต้องส่งของกลับออกไป กรมศุลกากรได้วางหลักเกณฑ์ให้บังคับสัญญาประกันเต็มตามจำนวนที่กำหนดไว้ เว้นแต่กรณีที่มีข้อตกลงเป็นพิเศษกับส่วนราชการอื่นซึ่งกรมจะพิจารณาเป็นราย ๆ ไป

ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

ในปี พ.ศ. 2504 ได้มีการสำรวจความเหมาะสมทางเศรษฐกิจ โดยภาครัฐมีนโยบายที่จะสร้างท่าเรือน้ำลึกในพื้นที่ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออกเพื่อพัฒนาและรองรับการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งจากนโยบายดังกล่าวไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จในระยะเวลาอันสั้นได้ เนื่องจากความล่าช้าในการก่อสร้าง และบริบทของสถานะเศรษฐกิจในขณะนั้น จนในปี พ.ศ. 2525 รัฐบาลจึงได้มีการเร่งรัดพัฒนาท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบังขึ้นมาและสามารถเปิดดำเนินการได้ในปี พ.ศ. 2530

เมื่อท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบังได้เริ่มถือกำเนิดขึ้นในปี พ.ศ. 2530 ในส่วนของพิธีการทางศุลกากร จึงได้เริ่มให้บริการแก่ประชาชนในวันที่ 14 มกราคม พ.ศ. 2534 ซึ่งในเวลาต่อมากระทรวงการคลังได้ ออกกฎกระทรวงฉบับที่ 89 (พ.ศ. 2534) ลงวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2534 กำหนดให้ท่าเรือแหลมฉบัง อำเภอ ศรีราชา จังหวัดชลบุรี เป็นเขตศุลกากร และเป็นท่าเรือที่สำหรับนำเข้าและส่งออกสินค้าทุกประเภท กรมศุลกากรจึงได้อาศัยอำนาจของกฎกระทรวงฉบับดังกล่าวประกาศจัดตั้งด่านศุลกากรขึ้นให้ชื่อว่า “ด่านศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ปรับปรุงกลไกขนส่งทางน้ำ และผลักดันให้ประเทศไทยก้าวเข้าสู่มิติใหม่แห่งระบบการขนส่งระหว่างประเทศที่มีความเป็นสากล ซึ่งในเวลาต่อมากระทรวงการคลัง ได้ประกาศกฎกระทรวง พ.ศ. 2545 ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2544 แบ่งส่วนราชการกรมศุลกากรออกเป็นสัดส่วนอย่างชัดเจน และได้ยกระดับด่านศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังให้เป็นสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังตามอำนาจแห่งกฎกระทรวงนั้น

สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังเป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัด กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง เดิมตั้งอยู่ในอาคารของการท่าเรือแห่งประเทศไทย ต่อมากรมศุลกากรได้จัดทำโครงการก่อสร้างที่ทำการแห่งใหม่ ในปี พ.ศ. 2540 ด้วยงบประมาณกว่า 280 ล้านบาท ซึ่งแล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2548 และได้ย้ายสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังมาปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการแห่งใหม่ เมื่อวันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2549 เป็นต้นมา ปัจจุบันตั้งอยู่เลขที่ 919 หมู่ 5 ตำบลทุ่งสุขลา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยที่ทำการเป็นอาคาร 4 ชั้น อยู่บนพื้นที่ 34.55 ไร่ ภายในอาณาเขตท่าเรือแหลมฉบัง ซึ่งได้รับจัดสรรจากการท่าเรือแห่งประเทศไทย

จากอดีตถึงปัจจุบัน สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังเป็นหน่วยงานที่สำคัญอย่างยิ่งของ กรมศุลกากร เนื่องจากเป็นท่าเรือน้ำลึกที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ จึงมีสินค้าผ่านเข้าออกจำนวนมาก จากสถิติตัวเลขในปีงบประมาณ 2554 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง มีปริมาณเรือเข้าจำนวน 8,804 ลำ มีปริมาณเรือออกจำนวน 8,622 ลำ และมีปริมาณสินค้าขาเข้าจำนวน 44,883,201.508 ล้านบาท มีปริมาณสินค้าขาออกจำนวน 17,993,498.16 ล้านบาท (รายงานจากงานรับเรือ ฝ่ายพิธีการกลาง สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง) ซึ่งจำนวนสินค้าที่นำเข้าและส่งออกไม่มีแนวโน้มจะสูงขึ้นเรื่อย ๆ ทุกปี ดังนั้น สำนักงานท่าเรือแหลมฉบังในสังกัดกรมศุลกากร จึงต้องทำการพัฒนาและปรับปรุงการพิธีการทางศุลกากรในส่วนต่าง ๆ เพื่อให้บริการประชาชน ตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการตามแผนแม่บทโครงการปรับปรุงการบริหารงานกรมศุลกากร ซึ่งเป็นโครงการพัฒนาและปรับปรุง กฎ ระเบียบ และวิธีการบริหารงานในหน่วยงานต่าง ๆ ของกรมศุลกากรให้มีความเหมาะสม เข้าใจง่าย ปฏิบัติได้อย่างจริงจัง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ

อย่างไรก็ตาม แม้สำนักงานกรมศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จะพยายามปรับปรุงแก้ไขระบบงานต่าง ๆ โดยเฉพาะพิธีการศุลกากรให้มีความสะดวกรวดเร็วและโปร่งใส แต่ก็ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะรองรับการมาใช้บริการของภาคเอกชน ซึ่งจากปัญหาดังกล่าวกรมศุลกากรและสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังได้ให้ความสำคัญ และพยายามปรับปรุงแก้ไขให้กระบวนการพิธีการต่าง ๆ เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อเป็นกลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจในภาคอุตสาหกรรมนำเข้าและส่งออก ให้รุดหน้า สามารถแข่งขันกับประเทศต่าง ๆ ได้

พันธกิจและอำนาจหน้าที่

1. ดำเนินการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก กำหนดโครงการ/แผนงานตามยุทธศาสตร์ ของกรมศุลกากร และกำหนดโครงการ/แผนงานด้านการบริหารจัดการเก็บภาษีอากร สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร และการตรวจสอบการกระทำความผิดตามกฎหมายศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. ให้บริการและควบคุมการจัดเก็บภาษีอากรสำหรับสินค้านำเข้า-ส่งออก สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดน และตรวจสอบการนำเข้า-ส่งออก อีกทั้งดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้าน คลังสินค้าทัณฑ์บน เขตปลอดอากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และเขตอุตสาหกรรมส่งออก ตามกฎหมายว่าด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

3. ดำเนินการเกี่ยวกับการทบทวนเอกสารต่าง ๆ หลังพิธีการศุลกากร เพื่อทักท้วงหรือ รับรองการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และดำเนินการเกี่ยวกับคดีทางศุลกากร ของกลาง และของ ตกค้าง ที่อยู่ในความรับผิดชอบ

4. วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการนำเข้า-ส่งออก รวมทั้งจัดทำประเมินผล พัฒนา และปรับปรุงแผนงาน

การแบ่งส่วนราชการ

สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังแบ่งสายงานออกเป็นดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
2. ส่วนบริการกลาง
3. ส่วนบริการศุลกากร
4. ส่วนควบคุมทางศุลกากร

อัตรากำลัง

1. สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง มีอัตรากำลังทั้งหมด 367 อัตรา สามารถแจกแจงได้ ดังนี้

- 1.1 ข้าราชการ 305 คน
- 1.2 ลูกจ้างประจำ 8 คน
- 1.3 ลูกจ้างชั่วคราว 33 คน
- 1.4 พนักงานราชการ 21 คน

2. อัตรากำลังของสำนักศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง สามารถจำแนกตามการแบ่งส่วนราชการ ได้ดังนี้

- 2.1 ผู้อำนวยการสำนัก 1 คน
- 2.2 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป 11 คน
- 2.3 ส่วนบริการกลาง 54 คน
- 2.4 ส่วนบริการศุลกากร 58 คน
- 2.5 ส่วนควบคุมทางศุลกากร 21 คน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นตัวแทนออกของ (Customs Broker) ที่มีต่อการนำเข้าชั่วคราวตามพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ภาค 4 ประเภท 3 อนุกรมศึกษาสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง” มีอยู่ด้วยกันทั้งหมด 7 เล่ม ซึ่งสามารถแจกแจงรายละเอียดได้ดังนี้

กุสุมา ทวนทอง (2552) เรื่อง “ความคิดเห็นของ ผู้นำเข้า-ส่งออก ที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้นำเข้า-ส่งออกที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้นำเข้า-ส่งออกที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ซึ่งจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ การประกอบอาชีพของผู้นำเข้า-ส่งออก กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ผู้ประกอบการ ตัวแทนออกของจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบค่าความแตกต่างโดยใช้ t-test และ One-way Anova

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นตัวแทนออกของ (Shipping) และใช้บริการในส่วนบริการศุลกากร อีกทั้งยังได้รับข้อมูลจากการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตหรือเว็บไซต์เป็นหลัก ส่วนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความคิดเห็นในแต่ละด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยเรียงลำดับตามระดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1) ด้านรูปแบบการให้บริการ 2) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 3) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ 4) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 5) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และเมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้นำเข้า-ส่งออกจำแนกตามเพศพบว่า ความคิดเห็นของผู้นำเข้า-ส่งออก ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังมีความแตกต่างกัน

กรรณา แก้วคำ (2550) เรื่อง “ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อพิธีการศุลกากรในการนำเข้าสินค้าภายใต้รูปแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ” โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อตรวจสอบปัจจัยพื้นฐาน ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพิธีการศุลกากร และเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อพิธีการศุลกากรในการนำเข้าสินค้าภายใต้รูปแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรของผู้รับบริการจำนวน 395 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการ

เก็บรวบรวมข้อมูล คือ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการเห็นด้วยระดับปานกลางต่อพิธีการศุลกากรในการนำเข้าสินค้าภายใต้รูปแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ที่สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ส่วนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพิธีการศุลกากร ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ ระดับการศึกษา และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพิธีการทางศุลกากรต่างกัน มีความคิดเห็นต่อพิธีการศุลกากรในการนำเข้าสินค้าภายใต้รูปแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวแตกต่างกัน

กฤษฎ วรรณสุทธิ์ (2547) ได้ทำการศึกษา “ความคิดเห็นของผู้ประกอบการในเขตอุตสาหกรรมส่งออกต่อการปฏิบัติพิธีการตรวจปล่อยสินค้าทางศุลกากร กรณีศึกษาที่ทำการศุลกากรประจำเขตอุตสาหกรรมส่งออก (นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ลำพูน)”

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อพิธีการตรวจปล่อยสินค้าทางศุลกากร โดยมีความพึงพอใจมากต่อความเต็มใจต่อการในการให้บริการ ความรู้ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ ความน่าไว้วางใจ ความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ การใช้คำพูดที่เข้าใจง่ายและชัดเจน การมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง การรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น การแนะนำเพื่อแก้ปัญหา หากพบการสำแดงที่ผ่อนผันได้ การแนะนำรายการตรวจปล่อยให้แสดงรายละเอียดสินค้าเพิ่มเติมทันที หากพบการสำแดงที่ไม่ครบถ้วนชัดเจน การสักรายการตรวจปล่อยโดยเร็ว หากพบว่าถูกต้อง และความยืดหยุ่นของเจ้าหน้าที่ตรวจปล่อย ควรมีการปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติพิธีการตรวจปล่อย การเผยแพร่ข้อมูลและบริการสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องในรูปแบบห้องสมุด คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต

บุญสรวง จาคกุลสวัสดิ์ (2549) เรื่อง “ความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่ศุลกากรด้านพิธีการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพตามการรับรู้ของตัวแทนออกของ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของตัวแทนออกของที่มีต่อสภาพการบริการจริง และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในด้านพิธีการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพกับความคาดหวังของตัวแทนออกของ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ตัวแทนออกของที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่าง โดยใช้ค่าสถิติ t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า ตัวแทนออกของมีความคาดหวังต่อการบริการของเจ้าหน้าที่บุคลากรในคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการสัมผัสรับรู้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นและเชื่อถือ

จากการทดสอบทางสถิติพบว่า ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ในขณะที่สภาพการบริการจริงที่ตัวแทนออกของได้รับจากเจ้าหน้าที่บุคลากรทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า ตัวแทนออกของที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการกับสภาพการบริการจริงแตกต่างกัน โดยผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ได้มาตรฐานมีคุณภาพ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ตาม que ผู้รับบริการมีความคาดหวัง และควรจะมีการนำงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการ เช่น การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ปรับปรุงสถานที่บริการ อีกทั้งผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพในการบริการ เป็นต้น

ก้องพุดสีทิพย์ คงคาทิพย์ (2550) การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลเกี่ยวกับของกลางในการจัดการประมูลสินค้า กรมศุลกากร: ศึกษากรณี ส่วนของกลาง สำนักสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลเกี่ยวกับการจัดการประมูลสินค้าซึ่งเป็นของกลางของกรมศุลกากร โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรซึ่งเป็นข้าราชการพลเรือน ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ส่วนของกลางสำนักสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร จำนวน 53 คน ในเดือนตุลาคม 2549 เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ โดยแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .94 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลเกี่ยวกับของกลางในการจัดการประมูลสินค้ากรมศุลกากร ในภาพรวมมีการดำเนินการในระดับมาก และเมื่อพิจารณาการดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาลเป็นรายด้าน พบว่า ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักคุณธรรม และด้านหลักความรับผิดชอบ มีการดำเนินงานในระดับมาก ส่วนด้านหลักความคุ้มค่าและด้านหลักความมีส่วนร่วม มีการดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง 2) การเปรียบเทียบการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลเกี่ยวกับของกลางในการจัดการประมูลสินค้ากรมศุลกากร พบว่า บุคลากรที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพบุคลากร รายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน แตกต่างกัน มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน

จากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เป็นการศึกษาในบริบทที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของกรมศุลกากร ตลอดจนศึกษาถึงหลักธรรมาภิบาลที่ใช้ในหน่วยงานของกรมศุลกากร โดยใช้วิธีการวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) อีกทั้งยังเป็นการมุ่งศึกษาเฉพาะในประเด็นของความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของกรมศุลกากรเท่านั้น ยังไม่มีการขยายไปสู่การเจาะลึกในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ “การนำเข้าชั่วคราว”

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นควรว่า การศึกษาความคิดเห็นตัวแทนออกของที่มีต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง กรณีการนำเข้าชั่วคราวตามพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ภาค 4 ประเภท 3 ญ ด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) นั้นจะทำให้เห็นภาพมุมหลังซึ่งเป็นวิธีคิดของกลุ่มบุคคลที่มีบทบาทผูกพันกับการนำเข้าดังกล่าวอย่างชัดเจน อีกทั้งยังทำให้สามารถวิเคราะห์หลังรายละเอียดได้ว่า บุคคลกลุ่มนี้มีความคิดเห็นต่อ “การนำเข้าชั่วคราวตามพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ภาค 4 ประเภท 3 ญ” ที่เป็นอยู่ในทิศทางใด เป็นไปตามวิถีของ “หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)” หรือไม่ และทำไมจึงเป็นเช่นนั้น