

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นตัวแทนออกของ (Customs Broker) ที่มีต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง กรณีศึกษาพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ภาค 4 ประเภท 3 ณ” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้แนวคิดธรรมาภิบาล (Good Governance) มาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์อธิบายรายละเอียดเชิงลึกเพื่อตอบคำถามว่า “ตัวแทนออกของ (Custom Broker) มีความคิดเห็นต่อการนำหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานกรณีนำเข้าชั่วคราวตามพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ภาค 4 ประเภท 3 ณ อย่างไร” โดยผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์ (Interview) มาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนออกของ จำนวน 6 คน

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดธรรมาภิบาล (Good Governance) มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลโดยสะท้อนภาพพิธีการนำเข้าชั่วคราวดังกล่าวเชื่อมโยงกับปฐมหลังอันเป็นวิธีคิดของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งการนำเสนอข้อมูลสามารถแจกแจงรายละเอียดได้ดังนี้

1. ลักษณะภูมิหลังประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ณ และประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่เป็นตัวแทนออกของ ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง
2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของตัวแทนออกของที่มีต่อการนำหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง กรณีนำเข้าชั่วคราวตามพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ภาค 4 ประเภท 3 ณ ภายใต้กรอบหลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบตรวจสอบได้ หลักความคุ้มค่า และหลักคุณธรรม โดยนำเสนอข้อมูลได้เรียงเป็นลำดับตามสาระสำคัญของแนวคิด เพื่อขยายประเด็นศึกษาให้มีความชัดเจน และเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของแต่ละมิติให้ประสานเป็นเอกภาพ
3. แนวทางในการพัฒนาโดยนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง กรณีการนำเข้าชั่วคราวตามพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ภาค 4 ประเภท 3 ณ

ตอนที่ 1 ลักษณะภูมิหลังและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

การศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นตัวแทนออกของที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติพิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ มาแล้วไม่ต่ำกว่า 25 ครั้ง และปฏิบัติหน้าที่เป็นตัวแทนออกของ ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังมาไม่ต่ำกว่า 5 ปี จำนวนทั้งสิ้น 6 คน ซึ่งลักษณะภูมิหลังของผู้ให้ข้อมูลสำคัญสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 1 ต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ชื่อ-นามสกุล	อายุ (ปี)	เพศ	ระดับ การศึกษา	สถานภาพ	ตำแหน่ง/ บริษัท	ประสบการณ์ ปฏิบัติงานที่ทำเรื่อง แหลมฉบัง (ปี)	ประสบการณ์ปฏิบัติงาน นำเข้าชั่วคราว ภาค 4 ประเภท 3 ณ (ครั้ง)	วัตถุประสงค์ ของการนำสิ่งของ เข้ามา
ชาญชัย ศังขะภูติ	50	ชาย	ปริญญาตรี	สมรส	ผู้ช่วยผู้จัดการ บริษัท ยูเซ้น โลจิสติกส์ จำกัด	12	40	นำเข้ามาใช้เป็น ตัวอย่างในการผลิต
วิยะดา สาขา	37	หญิง	ปริญญาตรี	โสด	ผู้จัดการแผนก ซิปปิ้ง บริษัท แหลมฉบังบริการ ขนส่งและซิปปิ้ง จำกัด	9	60	นำเข้ามาใช้ในงาน ก่อสร้าง
ชรินทร์ โพธิ์ แก้ว	32	ชาย	ปริญญาตรี	โสด	พนักงานซิปปิ้ง บริษัท ไฟโอ เนียร์ โอเชียนเฟรท จำกัด	7	30	นำเข้ามาใช้ในงาน ก่อสร้าง
วิชิต หงษ์สวัสดิ์	39	ชาย	ปริญญาตรี	โสด	พนักงานซิปปิ้ง หจก. อีสเทอร์ลี่ ทรานสปอร์ต	14	30	นำเข้ามาใช้ในงาน ก่อสร้าง
สุรัตน์ ลีลาศวิฑิต	49	ชาย	อนุปริญญา	สมรส	พนักงานซิปปิ้ง บริษัท สยามนิสทรานส์ จำกัด	10	50	นำเข้ามาใช้ในงาน ที่เป็นประโยชน์ต่อ ทางราชการ
ยุวดี กันทา	34	หญิง	อนุปริญญา	สมรส	พนักงานซิปปิ้ง บริษัท เฟรท เวย์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด	10	50	นำเข้ามาใช้ในงาน ก่อสร้าง

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าตัวแทนออกของที่ถูกคัดเลือกมาเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีความหลากหลายทั้งในด้านลักษณะภูมิหลัง อันได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และตำแหน่งในองค์กร ตลอดจนมีความแตกต่างทางด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งการคัดเลือกให้มีความแตกต่างหลากหลายนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์สองประการ ประการแรก คือ เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ส่วนประการที่สองคือ ต้องการวิเคราะห์ศึกษาว่าความหลากหลายดังกล่าวส่งผลต่อความคิดเห็นในการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้กรณีนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ณ หรือไม่ ซึ่งรายละเอียดต่าง ๆ จะขอล่าวถึงในหัวข้อถัดไป

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของตัวแทนออกของที่มีต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

ก่อนนำเข้าสู่การวิเคราะห์ความคิดเห็นของตัวแทนออกของที่มีต่อการนำหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง กรณีนำเข้าชั่วคราวตามพระราชกำหนดพิธีศุลกากร พ.ศ. 2530 ภาค 4 ประเภท 3 ณ เพื่อศึกษาว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความคิดเห็นต่อประเด็นดังกล่าวอย่างไร ผู้วิจัยได้สรุปขั้นตอนการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลไว้ดังภาพที่ 3 ต่อไปนี้



ภาพที่ 3 ขั้นตอนการแสวงหาคำตอบ วิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูล

จากภาพที่ 3 แสดงขั้นตอนการแสวงหาคำตอบ วิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล เพื่อศึกษาว่า ตัวแทนออกของมีการนำหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของ สำนักงานศาลการทำเรือแหลมฉบัง กรณีนำเข้าสู่ชั่วคราวตามพระราชกำหนดพิทักษ์อรรถาธิบาย พ.ศ. 2530 ภาค 4 ประเภท 3 ญ อย่างไร ซึ่งกระบวนการดังกล่าวได้จัดวางขั้นตอนเป็นระบบโดย อันดับแรกผู้วิจัยได้นำสาระสำคัญของแนวคิดธรรมาภิบาลมาเป็นกรอบวางทาบมองภาพ ปรากฏการณ์และจำแนกบริบทต่าง ๆ อย่างชัดเจนเสียก่อน เพื่อสร้างคำถามอันเป็นเครื่องมือ ในการแสวงหาข้อมูล หลังจากนั้นจึงนำเครื่องมือดังกล่าวไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล สำคัญจำนวน 6 คน โดยการสัมภาษณ์จะมุ่งเน้นการซักถามให้เกิดคำตอบ ซึ่งสามารถอธิบาย ปุ่มหลังของประเด็นศึกษาได้อย่างลึกซึ้ง

เมื่อได้ข้อมูลจากสัมภาษณ์ครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยจึงดำเนินการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล โดยใช้หัวใจของแนวคิดธรรมาภิบาล 6 ประการ อันได้แก่ หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบตรวจสอบได้ หลักความคุ้มค่า และหลักคุณธรรมมาสร้าง เกณฑ์นำเสนอข้อมูล โดยจะอธิบายแต่ละประเด็นไล่เรียงเป็นลำดับ เพื่อสะท้อนความคิดเห็นเชิงลึก ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญและสามารถตอบคำถามการวิจัยได้อย่างครบถ้วน

ประเด็นเรื่องหลักนิติธรรม

สำหรับการศึกษามุมมองของผู้ให้ข้อมูลสำคัญภายใต้หลักเกณฑ์นี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อตรวจสอบว่าตัวแทนออกของมีความคิดเห็นต่อการนำ “หลักนิติธรรม” อันเป็นหัวใจสำคัญ ประการหนึ่งของแนวคิดธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานศาลการทำเรือ แหลมฉบัง กรณีนำเข้าสู่ชั่วคราวตามพระราชกำหนดพิทักษ์อรรถาธิบาย พ.ศ. 2530 ภาค 4 ประเภท 3 ญ อย่างไร

เพื่อขยายการศึกษาให้มีความชัดเจนและนำไปสู่การตอบคำถามอย่างเป็นระบบ ผู้วิจัย จึงมุ่งตรวจสอบทัศนะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2 ประเด็น ประเด็นแรกเป็นการศึกษาความคิดเห็น ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลการภายใต้กรอบความถูกต้อง ส่วนประเด็นที่สอง เป็นการศึกษามุมมองที่มีต่อความเหมาะสมของกฎหมายการนำเข้าสู่ชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ ว่ามีความเหมาะสมสอดคล้องกับการปฏิบัติหรือไม่ ซึ่งข้อมูลต่าง ๆ สามารถแจกแจงได้ดังนี้

1. ตรวจสอบเรื่องความถูกต้องในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลการ

หัวข้อนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลการภายใต้ กรอบนิติธรรม โดยมีประเด็นคำถามว่าเมื่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญมาติดต่อขอใช้สิทธินำเข้าสู่ชั่วคราว ตามภาค 4 ประเภท 3 ญ เจ้าหน้าที่ศาลการได้ปฏิบัติถูกต้องตามเงื่อนไขทางกฎหมายหรือไม่ ซึ่งรายละเอียดต่าง ๆ สามารถแจกแจงได้ดังนี้

1.1 ประเด็นเรื่องการขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราว

หลังจากสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 6 คน เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรภายใต้กรอบนิติธรรม ผู้วิจัยสามารถสรุปมุมมองที่มีต่อการขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวได้ดังตารางที่ 2 ต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญประเด็นเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรภายใต้กรอบนิติธรรม กรณีขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราว

ชื่อ-นามสกุล	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
ชาญชัย สังขะภูติ (สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2556)	ถูกต้อง ตามกฎหมาย	เจ้าหน้าที่ยึดเอกสารหลักฐานเป็นเครื่องมือในการพิจารณา นอกจากนี้ตนยังได้ศึกษาหลักเกณฑ์ของพิธีการนำเข้าชั่วคราวประเภทนี้อย่างลึกซึ้ง ทำให้เข้าใจการขอใช้สิทธิเป็นอย่างดี จึงไม่เกิดปัญหาในการปฏิบัติ
วิยะดา สาขา (สัมภาษณ์, 23 กุมภาพันธ์ 2556)	ถูกต้อง ตามกฎหมาย	เจ้าหน้าที่ยึดเอกสารหลักฐานเป็นเครื่องมือในการพิจารณา นอกจากนี้ตนยังได้ศึกษากฎหมายและขั้นตอนการขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวมาอย่างดี ทำให้มีความรู้และไม่เกิดปัญหาในการทำงาน
ชรินทร์ โพธิ์แก้ว (สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2556)	ถูกต้อง ตามกฎหมาย	เจ้าหน้าที่ยึดเอกสารหลักฐานเป็นเครื่องมือในการพิจารณา นอกจากนี้ก่อนรับงานตนยังได้ปรึกษารื้อกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรก่อนว่า สิ่งของที่นำเข้ามาสามารถใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวได้หรือไม่ หากสามารถขอใช้สิทธิได้ก็จะรับงาน ทำให้ไม่เกิดปัญหา
วิจิต หงส์สวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 8 มีนาคม 2556)	ถูกต้อง ตามกฎหมาย	เจ้าหน้าที่จะพิจารณาการขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวจากเอกสารหลักฐาน ถ้าสิ่งของที่นำเข้ามาถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของกฎหมาย เจ้าหน้าที่ศุลกากรก็จะอนุมัติให้ใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวได้

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ชื่อ-นามสกุล	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากร	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
สุรัตน์ ลีลาสวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 16 มีนาคม 2556)	ถูกต้อง ตามกฎหมาย	เนื่องจากกรมศุลกากรได้กำหนดกระบวนการงานพิจารณาขอใช้สิทธิไว้อย่างชัดเจน โดยเจ้าหน้าที่ต้องพิจารณาและเสนออนุมัติตามลำดับสายบังคับบัญชา ส่งผลให้เกิดการกลั่นกรองไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดไว้ นอกจากนี้ตนยังมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับของการขอใช้สิทธิเป็นอย่างดี ซึ่งส่วนใหญ่สิ่งของที่ตนมาขอใช้สิทธิจะนำมาใช้ในงานที่เป็นประโยชน์กับทางราชการ ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกฎหมาย
ยุวดี กันทา (สัมภาษณ์, 23 มีนาคม 2556)	ถูกต้อง ตามกฎหมาย	เจ้าหน้าที่จะพิจารณาจากเอกสารหลักฐานว่า สิ่งของที่นำเข้ามาสามารถใช้ตามวัตถุประสงค์ของกฎหมายหรือไม่ หากตรงตามวัตถุประสงค์จะอนุมัติให้ใช้สิทธิ

จากตารางที่ 2 แสดงมุมมองที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรภายใต้กรอบนิติธรรมอย่างชัดเจน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมดแสดงความคิดเห็นในลักษณะเดียวกันว่า เมื่อมาติดต่อขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ณ ที่สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้ปฏิบัติถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของประมวลกฎหมาย โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน อธิบายว่าที่ผ่านมาเห็นเจ้าหน้าที่ศุลกากรพิจารณาการขอใช้สิทธิประเภทนี้โดยยึด “เอกสารหลักฐาน” ที่ยื่นแสดงเป็นเกณฑ์สำคัญ หากเอกสารถูกต้องครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดก็จะได้รับการพิจารณาให้ใช้สิทธิ แต่ถ้าเอกสารไม่สมบูรณ์และไม่ถูกต้องตามเงื่อนไขเจ้าหน้าที่ศุลกากรก็จะพิจารณาไม่ให้ใช้สิทธิดังกล่าว

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 2 คน ยังให้คำอธิบายเพิ่มเติมว่าในฐานะที่ดำเนินธุรกิจตัวแทนออกของจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องศึกษาระเบียบข้อบังคับของพิธีการนำเข้าชั่วคราวทุกประเภทอย่างลึกซึ้ง เพื่อให้สามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปอธิบายกับผู้นำเข้าทั้งในเรื่องเอกสารที่ต้องยื่นแสดง วิธีการคำนวณภาษีอากรสำหรับการวางประกัน ตลอดจนระเบียบขั้นตอนในการปฏิบัติพิธีการ เมื่อทั้งเจ้าหน้าที่ศุลกากรและตัวแทนออกของมีความรู้ความเข้าใจในพิธีการนำเข้าชั่วคราวอย่างชัดเจน จึงทำให้ปัญหาในประเด็นนี้ไม่เกิดขึ้น

นอกจากมุมมองข้างต้นแล้ว ยังมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 1 คน อธิบายเพิ่มเติมว่า เมื่อมาขอใช้สิทธิแล้วได้รับการอนุมัติทุกครั้งไม่เคยเกิดปัญหาแต่อย่างใด ก็เพราะก่อนรับการว่าจ้างจากผู้นำเข้าตนจะมาปรึกษารื้อกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรก่อน หากเจ้าหน้าที่ศุลกากรเห็นว่าสิ่งของที่นำเข้ามาถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของกฎหมายก็จะรับงาน แต่ถ้าไม่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของกฎหมายก็จะปฏิเสธผู้นำเข้าซึ่งการปฏิบัติเช่นนี้ส่งผลให้งานที่รับมาไม่มีปัญหา และได้รับอนุมัติให้ใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวทุกครั้ง

นอกจากคำอธิบายดังกล่าวแล้ว ยังมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 1 คนแสดงความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามกรอบนิติธรรมของเจ้าหน้าที่เป็นผลมาจาก “กระบวนการ” ซึ่งกรมศุลกากรได้กำหนดไว้ โดยเจ้าหน้าที่จะต้องเสนอเรื่องขออนุมัติตามสายบังคับบัญชา ทำให้เกิดการกลั่นกรองเป็นระบบ เพราะการพิจารณาไม่ได้ขึ้นอยู่กับบุคคลเพียงคนเดียว อีกทั้งตนยังมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับเป็นอย่างดี ทำให้ทราบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของกฎหมาย นอกจากนี้สิ่งของที่ตนนำมาขอใช้สิทธิส่วนใหญ่จะใช้งานที่เป็นประโยชน์กับราชการ ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกฎหมายอย่างชัดเจน

1.2 ประเด็นเรื่องการขยายระยะเวลา

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรภายใต้กรอบนิติธรรม ผู้วิจัยสามารถสรุปความคิดเห็นที่มีต่อการขยายระยะเวลาได้ดังตารางที่ 3 ต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญประเด็นเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรภายใต้กรอบนิติธรรม กรณีขอขยายระยะเวลา

ชื่อ-นามสกุล	การปฏิบัติงาน	
	ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
ชาญชัย สังขะภูติ (สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2556)	ไม่สามารถแสดงทัศนคติได้	ไม่เคยปฏิบัติพิธีการนี้เพราะได้มีการชี้แจงและกำชับให้ผู้นำเข้านำสิ่งของส่งกลับออกไปทั้งหมดภายในระยะเวลา 6 เดือน ซึ่งผู้นำเข้าก็ได้ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ชื่อ-นามสกุล	การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ศุลกากร	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
วิยะดา สาขา (สัมภาษณ์, 23 กุมภาพันธ์ 2556)	ถูกต้อง ตามกฎหมาย	เจ้าหน้าที่พิจารณาเอกสารและหนังสือชี้แจงจาก ผู้นำเข้าเป็นสำคัญ หากเห็นว่าการขอขยาย ระยะเวลาเกิดจากเหตุสุดวิสัย และสามารถ ตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ก็จะอนุญาตให้ใช้สิทธิ
ชรินทร์ โพธิ์แก้ว (สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2556)	ถูกต้อง ตามกฎหมาย	เจ้าหน้าที่พิจารณาเอกสารและหนังสือชี้แจงจาก ผู้นำเข้าเป็นสำคัญ หากเห็นว่าการขอขยาย ระยะเวลาเกิดจากเหตุสุดวิสัย และสามารถ ตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ก็จะอนุญาตให้ใช้สิทธิ
วิจิต หงส์สวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 8 มีนาคม 2556)	ถูกต้อง ตามกฎหมาย	เจ้าหน้าที่พิจารณาเหตุผลจากหนังสือชี้แจงที่ผู้นำ เข้ายื่นมา ถ้าตรวจสอบแล้วพบว่าเกิดจากเหตุ สุดวิสัย มีเหตุผลที่ควรขยายระยะเวลาออกไป ก็จะอนุญาตให้ใช้สิทธิ
สุรัตน์ ติลาสวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 16 มีนาคม 2556)	ถูกต้อง ตามกฎหมาย	เจ้าหน้าที่พิจารณาจากเอกสารและข้อเท็จจริง ที่เกิดขึ้นและเสนออนุมัติตามสายบังคับบัญชา ส่งผลให้เกิดการกลั่นกรองตามหลักเกณฑ์ที่ กฎหมายกำหนดไว้ นอกจากนี้ตนยังมีความรู้และ ประสบการณ์เกี่ยวกับพิธีการขยายระยะเวลาเป็น อย่างดี ทำให้ทราบว่าการทำงานของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของกฎหมาย
ยุวดี กันทา (สัมภาษณ์, 23 มีนาคม 2556)	ถูกต้อง ตามกฎหมาย	เจ้าหน้าที่พิจารณาจากเอกสารหลักฐาน หรือ เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ สถานที่ที่นำ สิ่งของมาใช้งาน หากพบว่ามีเหตุสุดวิสัยไม่ สามารถส่งกลับออกไปได้ ก็จะขยายระยะเวลาให้ ไม่เกิน 6 เดือน

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นมุมมองที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรภายใต้กรอบนิติธรรม ซึ่งผู้วิจัยพบว่ามีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 1 คน ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้ได้ เนื่องจากไม่เคยปฏิบัติพิธีการดังกล่าว เพราะก่อนรับงานขอใช้สิทธิเข้าชั่วคราวจากผู้นำเข้าตนจะดำเนินการแจ้งเงื่อนไขระยะเวลาการทำสัญญาทันทีบนภาค 4 ประเภท 3 ให้ผู้นำเข้าทราบเสียก่อนว่า เมื่อนำสิ่งของเข้ามาแล้วต้องส่งกลับออกไปภายในระยะเวลา 6 เดือนนับจากวันที่นำเข้า และเมื่อใกล้ถึงกำหนดก็จะกำชับให้ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ ซึ่งที่ผ่านมาผู้นำเข้าก็ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

อย่างไรก็ตาม มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คนเคยปฏิบัติพิธีการขยายระยะเวลาและได้แสดงความคิดเห็นในลักษณะเดียวกันว่า เจ้าหน้าที่บุคลากรปฏิบัติพิธีการนี้ได้ถูกต้องตามข้อบังคับของกฎหมาย โดยเจ้าหน้าที่จะพิจารณา “เอกสารและหนังสือชี้แจงของผู้นำเข้า” ซึ่งแสดงผลว่าทำไมต้องขยายระยะเวลาออกไปเป็นสำคัญหากพิจารณาข้อเท็จจริงจากเอกสารหลักฐานต่าง ๆ แล้วเห็นว่าเป็นเหตุสุดวิสัยก็จะพิจารณาอนุมัติให้ขยายระยะเวลาได้

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญยังให้คำอธิบายเพิ่มเติมว่าจากประสบการณ์ที่เคยปฏิบัติพิธีการนี้เป็นการขอขยายระยะเวลาให้กับเครื่องมือและอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในงานก่อสร้างโครงการขนาดใหญ่ และเป็นโครงการระยะยาวที่ต้องใช้เวลาดำเนินการประมาณ 5 ปี ซึ่งก่อนดำเนินการขอใช้สิทธิเข้าชั่วคราวได้เข้ามาปรึกษาหารือกับเจ้าหน้าที่บุคลากรแล้ว ซึ่งเจ้าหน้าที่ก็ได้ชี้แจงหลักการต่าง ๆ ภายใต้อิงพื้นฐานที่ว่า “สำหรับเครื่องมืออุปกรณ์ที่มีความจำเป็นต้องนำเข้ามาใช้กินระยะเวลา 6 เดือน นับตั้งแต่วันเริ่มทำสัญญาประกัน สามารถขยายระยะเวลาออกไปอีก 6 เดือนได้” ซึ่งกรณีดังกล่าวเป็นการแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติถูกต้องโดยยึดเงื่อนไขทางกฎหมายเป็นที่ตั้ง

นอกจากคำอธิบายดังกล่าวแล้ว ยังมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 1 คน แสดงความคิดเห็นว่า การปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามหลักกฎหมายของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนั้นเป็นผลมาจาก “กระบวนการ” ที่กรมศุลกากรได้กำหนดไว้โดยเจ้าหน้าที่ศุลกากรจะต้องเสนอเรื่องขออนุมัติตามลำดับสายบังคับบัญชา ทำให้เกิดการกลั่นกรองเป็นระบบ เพราะการพิจารณาไม่ได้ขึ้นอยู่กับบุคคลเพียงคนเดียว อีกทั้งตนยังมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับของการขอขยายระยะเวลาเป็นอย่างดี ทำให้ทราบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของกฎหมาย

1.3 ประเด็นเรื่องการคืนประกันให้กับผู้นำเข้า จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 6 คน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรภายใต้กรอบนิติธรรม เพื่อศึกษามุมมองที่มีต่อการคืนประกันให้กับผู้นำเข้าสามารถสรุปข้อมูลต่าง ๆ ได้ดังตารางที่ 4 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญประเด็นเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร
ภายใต้กรอบนิติธรรม กรณีที่ขึ้นประกันให้กับผู้นำเข้า

ชื่อ-นามสกุล	การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ศุลกากร	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
ชาญชัย ชังชะภูติ (สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2556)	ถูกต้อง ตามกฎหมาย	เจ้าหน้าที่ที่ยึดเงื่อนไขทางกฎหมายเป็นตัวตั้ง ในการปฏิบัติ หากพิจารณาตรวจสอบ “เอกสารหลักฐาน” แล้วเห็นว่าผู้นำเข้าส่งของ ที่นำเข้ามากลับออกไปทั้งหมดภายในระยะเวลา ก็จะดำเนินการคืนค่าประกันให้ครบตามจำนวน
วิยะดา สาขา (สัมภาษณ์, 23 กุมภาพันธ์ 2556)	ถูกต้อง ตามกฎหมาย	เจ้าหน้าที่ที่ยึดเงื่อนไขทางกฎหมายเป็นตัวตั้งในการ ปฏิบัติ หากพิจารณาตรวจสอบ “เอกสารหลักฐาน” แล้วเห็นว่าผู้นำเข้าส่งของที่นำเข้ามากลับออกไป ทั้งหมดภายในระยะเวลาที่จะดำเนินการคืนค่า ประกันให้ครบตามจำนวน
หริณทร์ โพธิ์แก้ว (สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2556)	ถูกต้อง ตามกฎหมาย	เจ้าหน้าที่ที่ยึดเงื่อนไขทางกฎหมายเป็นตัวตั้งในการ ปฏิบัติ หากพิจารณาตรวจสอบ “เอกสารหลักฐาน” แล้วเห็นว่าผู้นำเข้าส่งของที่นำเข้ามากลับออกไป ทั้งหมดภายในระยะเวลาที่จะดำเนินการคืนค่า ประกันให้ครบตามจำนวน
วิจิต หงส์สวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 8 มีนาคม 2556)	ถูกต้อง ตามกฎหมาย	เจ้าหน้าที่ที่จะพิจารณาว่าผู้นำเข้าได้ปฏิบัติถูกต้อง ทั้งกระบวนการหรือไม่ โดยเฉพาะสิ่งของที่นำเข้า มานั้นต้องส่งกลับออกไปอย่างครบถ้วนภายใน ระยะเวลาที่กำหนด หากปฏิบัติพิธีการถูกต้อง ครบถ้วนก็จะคืนค่าประกันให้
สุรัตน์ ติลาสวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 16 มีนาคม 2556)	ถูกต้อง ตามกฎหมาย	จากประสบการณ์ที่ผ่านมา เจ้าหน้าที่ที่จะพิจารณา จากเอกสารหลักฐาน หากผู้นำเข้าปฏิบัติพิธีการ ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ ทั้งพิธีการขอใช้สิทธินำเข้า ชั่วคราว การขอขยายระยะเวลา และได้ส่งของที่ นำเข้ามาออกไปทั้งหมดเจ้าหน้าที่ก็จะอนุมัติคืนค่า ประกันให้

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อ-นามสกุล	การปฏิบัติงาน		ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
	ของเจ้าหน้าที่	สุลการ	
ยุวดี กันทา (สัมภาษณ์, 23 มีนาคม 2556)	ถูกต้อง ตามกฎหมาย		หากผู้นำเข้าส่งสิ่งของที่นำเข้ามามากเกินไป อย่างครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่จะคืนค่าประกันให้ตามหลักเกณฑ์ของ กฎหมาย

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นมุมมองที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สุลการ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน มีทัศนะร่วมกันว่าเจ้าหน้าที่สุลการ “ยึดหลักกฎหมายเป็นตัวตั้ง” ในการพิจารณาเช่นเดียวกับพิธีการอื่น ๆ กล่าวคือเมื่อผู้นำเข้าส่งสิ่งของกลับออกไปครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในฐานะตัวแทนออกของก็จะนำเอกสารหลักฐานมาขอคืนเงินประกัน หากเจ้าหน้าที่สุลการตรวจสอบแล้วว่าเอกสารถูกต้องตามหลักเกณฑ์ และผู้นำเข้าได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ก็จะดำเนินการคืนค่าประกันให้ครบตามจำนวน ยังไม่เคยพบข้อผิดพลาดแต่ประการใด

1.4 ประเด็นเรื่องการบังคับสัญญาประกัน หลังจากสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 6 คน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สุลการภายใต้กรอบนิติธรรมเพื่อศึกษามุมมองที่มีต่อพิธีการบังคับสัญญาประกัน ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อมูลได้ดังตารางที่ 5 ต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญในประเด็นเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สุลการภายใต้กรอบนิติธรรม กรณีบังคับสัญญาประกัน

ชื่อ-นามสกุล	การปฏิบัติงาน		ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
	ของเจ้าหน้าที่	สุลการ	
ชาญชัย ตั้งชะภูติ (สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2556)	ไม่สามารถ แสดงทักษะได้		ไม่เคยปฏิบัติพิธีการนี้เพราะได้กำชับผู้นำเข้าตั้งแต่ เริ่มทำพิธีการนำเข้าชั่วคราวแล้วว่าถ้าไม่ส่งของกลับ ออกไปทั้งหมดภายในระยะเวลาที่กำหนดจะถูกยึดเงิน ค่าประกัน ทำให้ผู้นำเข้าปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ชื่อ-นามสกุล	การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ศุลกากร	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
วิยะดา สาขา (สัมภาษณ์, 23 กุมภาพันธ์ 2556)	ไม่สามารถ แสดงทักษะได้	ไม่เคยปฏิบัติพิธีการนี้เพราะได้กำชับผู้นำเข้าตั้งแต่ เริ่มทำพิธีการนำเข้าชั่วคราวแล้วว่าถ้าไม่ส่งของกลับ ออกไปทั้งหมดภายในระยะเวลาที่กำหนดจะถูกยึดเงิน ค้ำประกัน ทำให้ผู้นำเข้าปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด
ชรินทร์ โพธิ์แก้ว (สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2556)	ถูกต้องตาม กฎหมาย	จากประสบการณ์ที่เคยปฏิบัติพิธีการประเภทนี้ เมื่อผู้นำเข้าผิดเงื่อนไขเจ้าหน้าที่ก็ดำเนินการปลักเงิน ประกันเป็นของแผ่นดินทั้งหมด โดยพิจารณา จะใช้เอกสารหลักฐานมาเป็นตัวตั้งในการวิเคราะห์
วิจิต หงส์สวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 8 มีนาคม 2556)	ไม่สามารถ แสดงทักษะได้	ไม่เคยปฏิบัติพิธีการนี้ เนื่องจากผู้นำเข้าปฏิบัติตาม เงื่อนไขทางกฎหมายดำเนินการส่งสิ่งของที่นำเข้ามา ใช้กลับออกไปทั้งหมด
สุรัตน์ ลีลาสวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 16 มีนาคม 2556)	ถูกต้องตาม กฎหมาย	จากประสบการณ์ที่เคยปฏิบัติพิธีการประเภทนี้ เมื่อ ผู้นำเข้าไม่ส่งของที่นำเข้ามาบางชิ้นกลับออกไป เจ้าหน้าที่จะปลักค้ำประกันที่วางไว้ให้กับแผ่นดิน ทั้งหมดตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งตน ก็ได้ศึกษาหลักเกณฑ์ข้อนี้และชี้แจงให้ผู้นำเข้าทราบ
ยุวดี กันทา (สัมภาษณ์, 23 มีนาคม 2556)	ถูกต้องตาม กฎหมาย	ที่ผ่านมามีอยู่ครั้งหนึ่งผู้นำเข้ายื่นคำร้องขอชำระภาษี เนื่องจากไม่ส่งสิ่งของที่นำเข้ามากลับออกไป เจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการปลักค้ำประกันที่วางไว้ทั้งหมด ให้กับแผ่นดินตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดไว้

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 3 คน ไม่สามารถ
แสดงทักษะในประเด็นนี้ได้ เพราะการปฏิบัติพิธีการนี้มีผลเท่ากับว่าเงินประกันทั้งหมดที่ผู้นำเข้า
วางค้ำไว้จะถูกยึดเป็นของแผ่นดิน ผู้นำเข้าจึงพยายามควบคุมไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดจนต้องมาปฏิบัติ
พิธีการดังกล่าวเช่นที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแสดงทักษะว่า “ไม่เคยปฏิบัติพิธีการบังคับสัญญาประกัน”

เนื่องจากได้ชี้แจงและกำชับผู้นำเข้าตั้งแต่เริ่มต้นทำพิธีการขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวแล้วว่า หากไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขส่งของทั้งหมดกลับไปภายในระยะเวลาที่กำหนดก็จะถูกบังคับสัญญา ประกัน เงินวางประกันทั้งหมดจะถูกผลักเป็นของแผ่นดิน ทำให้ผู้นำเข้าปฏิบัติตามเงื่อนไข อย่างเคร่งครัด อย่างไรก็ดี มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 3 คน เคยปฏิบัติพิธีการบังคับสัญญาประกัน และแสดงความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ศุลกากรปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามหลักกฎหมายเพราะจาก ประสบการณ์ที่เคยปฏิบัติพิธีการนี้เจ้าหน้าที่ได้พิจารณาผลักเงินวางค้ำประกันของผู้นำเข้าให้เป็น ของแผ่นดินทั้งหมด เนื่องจากผู้นำเข้าไม่สามารถส่งของที่นำเข้ามากลับออกไปได้ภายในระยะเวลา ที่กำหนด ซึ่งการพิจารณาบังคับสัญญาประกันนี้เจ้าหน้าที่ศุลกากรได้นำเอกสารหลักฐานมาเป็น ตัวตั้งในการวิเคราะห์เช่นเดียวกับการพิจารณาพิธีการประเภทอื่น

2. ตรวจสอบความเหมาะสมของกฎหมายพิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ณ หัวข้อนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษามุมมองของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีต่อกฎหมายพิธีการนำเข้า ชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ณ ภายใต้อุปกรณ์ที่ว่ากฎหมายดังกล่าวมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติ พิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังหรือไม่ ซึ่ง ข้อมูลจากการสัมภาษณ์สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 6 ต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีต่อความเหมาะสมของหลักกฎหมายในการปฏิบัติ พิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

ชื่อ-นามสกุล	ทักษะที่มีต่อ	
	กฎหมายนำเข้า ชั่วคราวภาค 4 ประเภท 3 ณ	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
ชาญชัย ชังชะภูติ (สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2556)	ควรปรับเปลี่ยน บางเงื่อนไข	เห็นว่ากรณีบังคับสัญญาประกันควรปรับเปลี่ยนบาง เงื่อนไข หากสิ่งของที่นำเข้ามาไม่สามารถส่งกลับออกไป ได้ทั้งหมด ควรให้ผู้นำเข้าชำระภาษีเฉพาะสิ่งของ ที่ไม่ส่งกลับออกไป แล้วจึงคืนค้ำประกันที่วางไว้ให้กับ ผู้นำเข้าเต็มจำนวน
วิยะดา สาขา (สัมภาษณ์, 23 กุมภาพันธ์ 2556)	ควรปรับเปลี่ยน บางเงื่อนไข	เห็นว่ากรณีการขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวควรลดวงเงิน ค้ำประกันลงจาก 20% เหลือ 10% ของค่าภาษีอากรและ ควรพิจารณาระยะเวลาสำหรับสิ่งของที่นำมาใช้ในงาน

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ชื่อ-นามสกุล	การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ศุลกากร	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
ชรินทร์ โพธิ์แก้ว (สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2556)	มี ความเหมาะสม	ก่อสร้างให้มีระยะเวลาการใช้งานมากกว่า 6 เดือน นับแต่ วันที่นำเข้า เนื่องจากเป็นโครงการที่มีการดำเนินการใน ระยะยาว นอกจากนี้การบังคับสัญญาประกันเห็นควร ปรับเปลี่ยนเงื่อนไข หากสิ่งของที่นำเข้ามาไม่สามารถ ส่งกลับออกไปได้ทั้งหมด ควรให้ผู้นำเข้าชำระภาษีเฉพาะ สิ่งของที่ไม่ส่งกลับออกไป แล้วจึงคืนค่าประกันที่วางไว้ ให้กับผู้นำเข้าเต็มจำนวน
วิจิต หงส์สวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 8 มีนาคม 2556)	ควร ปรับเปลี่ยน บางเงื่อนไข	เห็นว่าหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ มีความเหมาะสมกับการดำเนินงานที่ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังทั้งกรณีการขอใช้สิทธิ นำเข้าชั่วคราว กรณีการขยายระยะเวลา กรณีการคืน ประกัน และกรณีการบังคับสัญญาประกัน เพราะมี ความยืดหยุ่นเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และสามารถ ควบคุมผู้นำเข้าให้ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับได้ เห็นว่ากรณีการขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวควรลดวงเงินค่า ประกันลงจาก 20% เหลือ 10% ของค่าภาษีอากร และควร พิจารณาระยะเวลาสำหรับสิ่งของที่นำมาใช้ในงาน ก่อสร้างให้มากกว่า 6 เดือนนับแต่วันที่นำเข้า เนื่องจาก เป็นโครงการที่มีการดำเนินการในระยะยาว นอกจากนี้ กรณีบังคับสัญญาประกันเห็นควรปรับเปลี่ยนเงื่อนไข หากสิ่งของที่นำเข้ามาไม่สามารถส่งกลับออกไปได้ ทั้งหมด ควรให้ผู้นำเข้าชำระภาษีเฉพาะสิ่งของที่ไม่ ส่งกลับออกไป แล้วจึงคืนค่าประกันที่วางไว้ให้กับผู้นำเข้า เต็มจำนวน

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ชื่อ-นามสกุล	การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ศุลกากร	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
สุรัตน์ ลีลาสวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 16 มีนาคม 2556)	ควร ปรับเปลี่ยน บางเงื่อนไข	เห็นว่ากรณีการขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวและกรณีขยาย ระยะเวลาการพิจารณาระยะเวลาสำหรับสิ่งของที่นำมาใช้ ในงานก่อสร้างให้มากกว่า 6 เดือน เนื่องจากเป็นโครงการที่ มีการดำเนินการในระยะยาว นอกจากนั้นกรณีบังคับสัญญา ประกันเห็นควรปรับเปลี่ยนเงื่อนไข หากสิ่งของที่นำเข้ามา ไม่สามารถส่งกลับออกไปได้ทั้งหมด ควรให้ผู้นำเข้าชำระ ภาษีเฉพาะสิ่งของที่ไม่ส่งกลับออกไป แล้วจึงคืนค้ำประกัน ที่วางไว้ให้กับผู้นำเข้าเต็มจำนวน
ยุวดี กันทา (สัมภาษณ์, 23 มีนาคม 2556)	ควร ปรับเปลี่ยน บางเงื่อนไข	เห็นว่ากรณีการขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวควรพิจารณา ระยะเวลาสำหรับสิ่งของที่นำมาใช้ในงานก่อสร้างให้ มากกว่า 6 เดือนเป็นราย ๆ ไป โดยพิจารณาจากหลักฐาน ต่าง ๆ เช่น ระยะเวลาที่ระบุในสัญญาว่าจ้าง กรณีบังคับ สัญญาประกันเห็นควรปรับเปลี่ยนเงื่อนไข หากสิ่งของ ที่นำเข้ามาไม่สามารถส่งกลับออกไปได้ทั้งหมด ควรให้ผู้ นำเข้าชำระภาษีเฉพาะสิ่งของที่ไม่ส่งกลับออกไปแล้วจึงคืน ค้ำประกันที่วางไว้ให้กับผู้นำเข้าเต็มจำนวน

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่ามีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 1 คน เท่านั้นที่แสดง
ความคิดเห็นแตกต่างออกไป นั่นคือ มีทัศนะว่าหลักกฎหมายพิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4
ประเภท 3 ญ ทั้งในเรื่องการขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราว การขยายระยะเวลา การขอคืนค้ำประกัน
ให้กับผู้นำเข้า และการบังคับสัญญาประกันมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ณ สำนักงาน
ศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง เพราะมีความยืดหยุ่นและสอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน อีกทั้ง
ยังสามารถควบคุมผู้นำเข้าให้ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับได้

แต่ทั้งนี้เมื่อนำบทสัมภาษณ์มาพิจารณาต่อไปจะพบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่
เห็นควรให้มีการปรับเปลี่ยนหลักกฎหมายพิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ โดยเฉพาะ

การบังคับสัญญาประกันทัศนทัศน์ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน แสดงความคิดเห็นว่า หากสิ่งของที่นำเข้ามาไม่สามารถส่งกลับออกไปได้ทั้งหมด ควรให้ผู้นำเข้าชำระภาษีเฉพาะสิ่งของที่ไม่ส่งกลับออกไป แล้วคืนค่าประกันที่วางไว้ให้กับผู้นำเข้าเต็มจำนวน

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังพบว่า มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 2 คน เห็นควรให้มีการปรับเปลี่ยนจำนวนเงินค่าประกันให้เหลือเพียงร้อยละ 10 จากที่ต้องวางค่าประกันร้อยละ 20 ของค่าภาษีอากรสำหรับการนำเข้าสินค้านั้น ๆ อีกทั้งยังมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 4 คน แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าควรมีการปรับเปลี่ยนระยะเวลาสำหรับสิ่งของที่นำมาใช้ในงานก่อสร้างให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น โดยเฉพาะ โครงการขนาดใหญ่ที่ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการเป็นเวลานาน ควรผ่อนผันให้สามารถใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวได้มากกว่า 6 เดือนนับแต่วันที่นำเข้า

นอกจากความคิดเห็นดังกล่าวแล้ว ผู้วิจัยยังพบว่า มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 1 คน แสดงทัศนะเกี่ยวกับประเด็นการขยายระยะเวลาแตกต่างออกไปโดยเห็นว่าควรพิจารณาระยะเวลาสำหรับสิ่งของที่นำมาใช้ในงานก่อสร้างให้มากกว่า 6 เดือน เนื่องจากเป็น โครงการขนาดใหญ่ สิ่งของที่นำเข้ามาจำเป็นต้องใช้งานในระยะยาว

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การศึกษาภายใต้ขอบเขตหลักนิติธรรมจำแนกการนำเสนอข้อมูลได้สองประเด็นหลักประเด็นแรกเป็นเรื่องที่สนทนามีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรซึ่งบทสัมภาษณ์แสดงให้เห็นชัดเจนว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความคิดเห็นในลักษณะเดียวกันทั้งหมด นั่นคือ เจ้าหน้าที่ศุลกากรปฏิบัติงานด้านการขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราว การขยายระยะเวลา การคืนประกันให้กับผู้นำเข้า ตลอดจนบังคับสัญญาประกันได้ถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับของกฎหมาย เป็นไปตามกรอบแนวคิดธรรมาภิบาลที่มุ่งเน้นให้ยึดถือหลักนิติธรรมเป็นหัวใจสำคัญในการปฏิบัติ

อย่างไรก็ดี หากวิเคราะห์หาคำถามต่อไปว่าท่ามกลางปัจจัยต่าง ๆ ที่แวดล้อมการปฏิบัติงาน อะไรเป็นเกณฑ์ที่ส่งผลให้ความคิดเห็นของตัวแทนออกของมีลักษณะคล้ายคลึงกัน สิ่งที่ผู้วิจัยพบจากบทสัมภาษณ์ก็คือการที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีทัศนะว่าเจ้าหน้าที่ศุลกากรปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามเงื่อนไขของประมวลกฎหมายนั้นเป็นผลมาจากประสบการณ์ที่เห็นเจ้าหน้าที่ใช้เอกสารหลักฐานเป็นตัวตั้งในการพิจารณา ซึ่งสิ่งที่พบเห็นเป็นประจำนี้ได้กลายเป็นปัจจัยที่มีบทบาทต่อความคิดเห็นและกำหนดทิศทางคำอธิบายให้มีความคล้ายคลึงกันนั่นเอง

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังพบว่า แม้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่จะใช้ “การพิจารณาเอกสารหลักฐาน” ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ตนพบเห็นมาเป็นเครื่องมือสนับสนุนการตอบคำถาม แต่ก็ยังมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 1 คน ที่ใช้คำอธิบายเรื่อง “ระบบการทำงานของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง” มาอ้างอิงสร้างทิศทางแสดงทัศนะของตนเอง โดยอธิบายว่าการปฏิบัติงานของ

เจ้าหน้าที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของกฎหมาย เพราะการพิจารณาให้ใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวไม่ได้อิงอยู่กับเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว ทว่ามีระบบสายบังคับบัญชาเป็นกลไกในการกลั่นกรองและควบคุมให้การพิจารณามีความถูกต้องอีกชั้นหนึ่ง

นอกจากประเด็นข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยยังมีข้อสังเกตเพิ่มเติมว่า ในกระบวนการขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความพยายามจะลดข้อผิดพลาดในการทำงานให้มากที่สุด เพราะความผิดพลาดจะทำให้เกิดอุปสรรคและความล่าช้า อีกทั้งยังทำให้ผู้นำเข้ามองภาพลักษณ์บริษัทของตนในเชิงลบทำให้ตัวแทนออกของมีการ “เตรียมความพร้อม” ซึ่งสามารถจำแนกได้สองลักษณะ ลักษณะแรกคือ “การศึกษาหลักปฏิบัติของพิธีการทั้ง 4 ประเภทด้วยตนเอง” เพื่อให้สามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปอธิบายกับผู้นำเข้าได้อย่างครบถ้วน ส่วนลักษณะที่สองคือ “การเข้ามาปรึกษาหารือกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรก่อนรับงานจากผู้นำเข้า” หากเห็นว่างานใดสามารถใช้สิทธิได้ก็จะรับมาดำเนินการ แต่ถ้างานใดไม่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของกฎหมายก็จะปฏิเสธ วิธีการเตรียมตัวก่อนปฏิบัติงานเช่นนี้ถือได้ว่าเป็น “การกลั่นกรอง” รูปแบบหนึ่งซึ่งส่งผลให้การปฏิบัติพิธีขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวส่วนใหญ่มีความถูกต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกฎหมายและได้รับอนุมัติจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรโดยไม่มีปัญหาติดตามมาในภายหลัง

ส่วนหัวข้อที่สองของการศึกษาเรื่องหลักนิติธรรมนี้เป็นความคิดเห็นที่มีต่อหลักกฎหมายพิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ โดยมีประเด็นคำถามว่ากฎหมายดังกล่าวมีความเหมาะสมสอดคล้องกับการปฏิบัติพิธีการหรือไม่ซึ่งข้อมูลจากการสัมภาษณ์แสดงให้เห็นชัดเจนว่า โดยภาพรวมผู้ให้ข้อมูลสำคัญต้องการให้ปรับเปลี่ยนหลักกฎหมายในบางเงื่อนไขซึ่งสามารถสรุปและจำแนกได้ 4 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นแรกเป็นเรื่อง “การบังคับสัญญาประกันตัวคน” ที่ควรให้ผู้นำเข้าชำระภาษีเฉพาะสิ่งของที่ไม่ส่งกลับออกไปแล้วคืนค่าประกันที่วางไว้ให้กับผู้นำเข้าเต็มจำนวน ส่วนประเด็นที่สองเป็นเรื่องเกี่ยวกับ “จำนวนเงินค่าประกัน” ที่ควรปรับเปลี่ยนให้เหลือเพียงแค่ร้อยละ 10 จากที่ต้องวางค่าประกันร้อยละ 20 ของค่าภาษีอากรสำหรับการนำเข้าสินค้านั้น ๆ ประเด็นที่สามเป็นเรื่อง “ระยะเวลาสำหรับสิ่งของที่นำมาใช้ในงานก่อสร้าง” ที่ควรปรับเปลี่ยนให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น โดยเฉพาะ โครงการขนาดใหญ่ที่ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการเป็นเวลานาน ควรผ่อนผันให้สามารถใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวได้มากกว่า 6 เดือนนับแต่วันที่นำเข้า

ส่วนประเด็นสุดท้ายเป็นเรื่อง “การขอขยายระยะเวลาสำหรับสิ่งของที่นำมาใช้ในงานก่อสร้าง” ที่ควรมีการขยายระยะเวลาออกไปมากกว่า 6 เดือน เนื่องจากเป็นโครงการขนาดใหญ่ สิ่งของที่นำเข้ามาจำเป็นต้องใช้งานในระยะยาว

หลักความโปร่งใส

สำหรับการศึกษาความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญภายใต้หลักความโปร่งใส ผู้วิจัยมุ่งนำเสนอข้อมูลสองหัวข้อหัวข้อแรกเป็นการตรวจสอบว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรได้พิจารณาการใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ อย่างโปร่งใส เป็นธรรม และเสมอภาคหรือไม่ ส่วนหัวข้อที่สองเป็นการศึกษาด้วยการตั้งคำถามว่า กรณีที่ตัวแทนออกของมาติดต่อขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวแล้วไม่ได้รับอนุมัติ เจ้าหน้าที่บุคลากรได้ชี้แจงแสดงเหตุผลให้ตัวแทนออกของทราบหรือไม่ ซึ่งข้อมูลจากการสัมภาษณ์สามารถแจกแจงได้ดังนี้

1. ตรวจสอบเรื่องการใช้อำนาจพิจารณาของเจ้าหน้าที่บุคลากร ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นภายใต้กรอบเรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากร โดยมุ่งสะท้อนข้อมูลเชิงลึกว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ ตำแหน่งท่าเรือแหลมฉบังใช้อำนาจพิจารณาการใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และเสมอภาคตามแนวคิดธรรมาภิบาลหรือไม่ โดยจะอธิบายรายละเอียดไปตามประเภทพิธีการอันได้แก่การขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราว การขยายระยะเวลา การคืนประกันให้กับผู้นำเข้า และการบังคับสัญญาประกัน ซึ่งข้อมูลจากการสัมภาษณ์สามารถแจกแจงได้ดังนี้

1.1 ประเด็นเรื่องการใช้สิทธินำเข้าชั่วคราว จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 6 คน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรภายใต้กรอบความโปร่งใส เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวสามารถสรุปข้อมูลได้ดังตารางที่ 7 ต่อไปนี้

ตารางที่ 7 ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญประเด็นเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรภายใต้หลักความโปร่งใสกรณีขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราว

ชื่อ-นามสกุล	การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ บุคลากร	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
ชาญชัย สังขะภูติ (สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2556)	เป็นธรรม โปร่งใส และ เสมอภาค	ตนได้ศึกษาพิธีการนำเข้าประเภทนี้มาอย่างลึกซึ้ง มีความรู้ความเข้าใจหลักเกณฑ์ของกฎหมายเป็นอย่างดี ขณะปฏิบัติงานจึงสามารถตรวจสอบได้ทันทีว่า การพิจารณาของเจ้าหน้าที่มีความถูกต้องเป็นธรรมและ โปร่งใส หรือไม่ ที่ผ่านมายังไม่เคยพบการทำงาน ที่ไม่โปร่งใสของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ชื่อ-นามสกุล	การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ศุลกากร	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
วิยะดา สาขา (สัมภาษณ์, 23 กุมภาพันธ์ 2556)	เป็นกรรม โปรงใส และ เสมอภาค	ยังไม่เคยพบปัญหาในประเด็นนี้เพราะเจ้าหน้าที่ยึดหลักว่าหากเอกสารที่นำมาขึ้นถูกต้อง และสิ่งของที่ขอใช้สิทธิมีวัตถุประสงค์สอดคล้องกับกฎหมายก็จะอนุมัติให้ใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวได้ แต่ถ้าเอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ก็จะบอกกล่าวให้หามาเพิ่มเติม ไม่มีการรับสินบนเพื่อจะพลิกแพลงช่วยเหลือนอกจากนี้ตนทราบมาว่า กรมศุลกากรมีระบบภายในตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่อีกด้วย
ชรินทร์ โพธิ์แก้ว (สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2556)	เป็นกรรม โปรงใส และ เสมอภาค	ยังไม่เคยพบปัญหา เพราะเจ้าหน้าที่ยึดหลักว่าหากเอกสารที่นำมาขึ้นตรงตามระเบียบ และสิ่งของที่ขอใช้สิทธิมีวัตถุประสงค์สอดคล้องกับกฎหมายกำหนดก็จะอนุมัติให้ใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวได้ แต่ถ้าเอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ก็จะบอกกล่าวให้หามาเพิ่มเติม ไม่มีการรับสินบนเพื่อจะพลิกแพลงช่วยเหลือแต่อย่างใด
วิจิต หงส์สวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 8 มีนาคม 2556)	เป็นกรรม โปรงใส และ เสมอภาค	ยังไม่เคยพบปัญหาในประเด็นนี้ เพราะเจ้าหน้าที่ใช้ดุลยพินิจวิเคราะห์เอกสารหลักฐานว่าสิ่งของนั้นนำมาใช้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของกฎหมายอย่างไรแท้จริงหรือไม่ และยังไม่เคยพบการเรียกรับสินบน การกลั่นแกล้งหรือเอื้อประโยชน์ให้กับผู้นำเข้า ถ้าถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายก็จะอนุมัติให้ใช้สิทธิ
สุรัตน์ ติลาสวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 16 มีนาคม 2556)	เป็นกรรม โปรงใส และ เสมอภาค	ที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่จะพิจารณาข้อเท็จจริงจากเอกสารหลักฐาน และเสนอให้อนุมัติตามสายการบังคับบัญชา ซึ่งเป็นการกลั่นกรองหลายชั้นส่งผลให้เกิดความโปรงใสในการปฏิบัติงานเพราะเจ้าหน้าที่ไม่สามารถเรียกสินบนเอื้อประโยชน์หรือกลั่นแกล้งผู้นำเข้าได้

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ชื่อ-นามสกุล	การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ศุลกากร	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
ยุวดี กันทา (สัมภาษณ์, 23 มีนาคม 2556)	เป็นธรรม โปร่งใส และ เสมอภาค	ที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่จะพิจารณาข้อเท็จจริงจากเอกสาร หลักฐานตามความเป็นจริง หากสิ่งของที่น่าเข้ามาไม่ตรง ตามวัตถุประสงค์ของกฎหมาย ก็จะไม่อนุมัติให้ใช้สิทธิ ไม่มีการเอื้อผลประโยชน์ รับสินบนหรือกลั่นแกล้งแต่ อย่างใด ๆ

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นมุมมองที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมดมีทัศนะร่วมกันว่า เจ้าหน้าที่ศุลกากรใช้อำนาจหน้าที่พิจารณาการขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวด้วย “ความโปร่งใส เป็นธรรม และเสมอภาค” ไม่มีการกลั่นแกล้งเอื้อประโยชน์ให้กับผู้นำเข้าหรือตัวแทนออกของรายใดเป็นพิเศษ อีกทั้งยังไม่มีการรับสินบนเพื่อให้สิ่งของที่น่าเข้ามาผ่านการพิจารณา

แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น หากนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์จะพบว่า มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 1 คน ให้คำอธิบายว่าตนได้ศึกษาการนำเข้าประเภทนี้มาอย่างลึกซึ้ง มีความรู้ความเข้าใจในหลักกฎหมายเป็นอย่างดี เมื่อมาติดต่อขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวก็จะตรวจสอบได้ทันทีว่าการพิจารณาของเจ้าหน้าที่มีความถูกต้องเป็นธรรมและโปร่งใสหรือไม่ ซึ่งจากประสบการณ์ที่ผ่านมาเห็นว่าเจ้าหน้าที่พิจารณาตามประมวลกฎหมายอย่างถูกต้องตามขั้นตอนทุกประการ ไม่มีการกลั่นแกล้งหรือเอื้อประโยชน์แต่อย่างใด

นอกจากคำอธิบายข้างต้นแล้ว ยังมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 4 คนแสดงความคิดเห็นว่าจากที่เคยเข้ามาติดต่อขอใช้สิทธิประเภทนี้ยังไม่เคยพบปัญหาเรื่องความไม่โปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร เพราะการพิจารณาจะยึดหลักว่าถ้าเอกสารที่นำมายื่นตรงตามระเบียบและสิ่งของที่ขอใช้สิทธิมีวัตถุประสงค์สอดคล้องกับเงื่อนไขทางกฎหมายก็จะอนุมัติให้ใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวได้ แต่ถ้าเอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วนเจ้าหน้าที่ศุลกากรก็จะบอกกล่าวให้มาเพิ่มเติม ไม่มีการรับสินบนเพื่อพลิกแพลงช่วยเหลือแต่อย่างใด นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 1 คน ยังให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า เท่าที่ตนรับรู้มากรมศุลกากรมีระบบภายในทำหน้าที่ตรวจสอบอยู่แล้ว หากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่โปร่งใสก็จะถูกตรวจสอบและถูกลงโทษตามระเบียบ

นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 1 คนแสดงความคิดเห็นโดยนำ “ระบบการทำงานของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง” มาสนับสนุนการตอบคำถามและให้อธิบายว่าหลังจากเจ้าหน้าที่พิจารณาเอกสารหลักฐานแล้วก็จะดำเนินการเสนออนุมัติตามสายบังคับบัญชา ส่งผลให้อ่านาจดัดสินใจไม่ได้ขึ้นอยู่กับบุคคลเพียงคนเดียว แต่ทั่วว่าเป็นการกลั่นกรองหลายชั้นตามลำดับขั้นทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถเรียกสินบน เอื้อประโยชน์ หรือกลั่นแกล้งผู้นำเข้าได้

1.2 ประเด็นเรื่องการขยายระยะเวลา จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน เกี่ยวกับประเด็นเรื่องการขยายระยะเวลาโดยนำหลักความโปร่งใสมาเป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบผู้วิจัยสามารถสรุปข้อมูลได้ดังตารางที่ 8 ต่อไปนี้

ตารางที่ 8 ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญประเด็นเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรภายใต้หลักความโปร่งใสกรณีขอขยายระยะเวลา

ชื่อ-นามสกุล	การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ศุลกากร	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
ชาญชัย สังขะภูติ (สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2556)	ไม่สามารถแสดง ทัศนคติได้	ไม่เคยปฏิบัติพิธีการนี้ เนื่องจากตอนเริ่มต้นที่รับงานจากผู้นำเข้าได้มีการชี้แจงให้ผู้นำเข้าทราบว่า สิ่งของที่นำเข้ามาจะต้องส่งกลับออกไปทั้งหมดภายในระยะเวลาไม่เกิน 6 เดือน เมื่อใกล้ครบกำหนดก็ได้ติดตามว่าผู้นำเข้าได้ส่งของกลับออกไปทั้งหมดหรือไม่ ซึ่งที่ผ่านมาผู้นำเข้าก็ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด
วิยะดา สาขา (สัมภาษณ์, 23 กุมภาพันธ์ 2556)	เป็นธรรมชาติ โปร่งใส และ เสมอภาค	จากประสบการณ์ที่ผ่านมา เจ้าหน้าที่พิจารณาจากหนังสือที่ผู้นำเข้ามายื่นหากเห็นว่าเกิดจากเหตุสุดวิสัยไม่สามารถส่งของกลับออกไปได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ก็จะอนุญาตให้ขยายระยะเวลาได้ไม่มีการกลั่นแกล้งหรือช่วยเหลือผู้นำเข้า
ชรินทร์ โพธิ์แก้ว (สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2556)	เป็นธรรมชาติ โปร่งใส และ เสมอภาค	จากประสบการณ์ที่ผ่านมา เจ้าหน้าที่พิจารณาจากหนังสือที่ผู้นำเข้ามายื่นหากเห็นว่าเกิดจากเหตุสุดวิสัยไม่สามารถส่งของกลับออกไปได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ก็จะอนุญาตให้ขยายระยะเวลาได้ไม่มีการกลั่นแกล้งหรือช่วยเหลือผู้นำเข้า

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ชื่อ-นามสกุล	การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ศุลกากร	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
วิจิต หงส์สวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 8 มีนาคม 2556)	เป็นกรรม โปร่งใส และ เสมอภาค	เจ้าหน้าที่จะพิจารณาจากเหตุผลและหลักฐาน ที่ผู้นำเข้าแสดง หากตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วเห็นว่า เป็นเหตุสุดวิสัยก็จะพิจารณาอนุมัติ
สุรัตน์ ลีลาศวิท (สัมภาษณ์, 16 มีนาคม 2556)	เป็นกรรม โปร่งใส และ เสมอภาค	ที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่พิจารณาเหตุผลจากเอกสารหลักฐาน และเสนออนุมัติตามสายการบังคับบัญชา ซึ่งเป็นการ กลั่นกรองหลายชั้น ส่งผลให้เกิดความโปร่งใสในการ ปฏิบัติงาน ทำให้ไม่สามารถเอื้อประโยชน์ กลั่นแกล้ง ผู้นำเข้า และเรียกสินบนในการปฏิบัติงานได้
ยุวดี กันทา (สัมภาษณ์, 23 มีนาคม 2556)	เป็นกรรม โปร่งใส และ เสมอภาค	พิจารณาจากเหตุผลของการขยายระยะเวลา และ ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของกฎหมาย ไม่มีการเอื้อ ประโยชน์ กลั่นแกล้งผู้นำเข้า และเรียกสินบนในการ ปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 1 คน
ไม่สามารถแสดงทัศนคติในประเด็นนี้ได้ เนื่องจากไม่เคยปฏิบัติพิธีการขยายระยะเวลาและให้
คำอธิบายว่าสาเหตุที่ไม่เคยปฏิบัติพิธีการนี้ก็เพราะก่อนรับงานจากผู้นำเข้าได้แจ้งให้ทราบว่าสิ่งของ
ที่นำเข้ามาจะต้องส่งกลับออกไปทั้งหมดภายในระยะเวลาไม่เกิน 6 เดือน ซึ่งที่ผ่านมาผู้นำเข้า
ก็ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด จึงไม่เคยปฏิบัติพิธีการขยายระยะเวลากับเจ้าหน้าที่ศุลกากร

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังพบว่า มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คนเคยปฏิบัติพิธีการขยาย
ระยะเวลาและแสดงทัศนคติว่าเจ้าหน้าที่พิจารณาการขอใช้สิทธิอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และ
เสมอภาค ไม่มีการกลั่นแกล้งหรือเอื้อประโยชน์ให้กับผู้นำเข้า โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 4 คน
แสดงความคิดเห็นว่าจากประสบการณ์ที่ผ่านมาหากผู้นำเข้ามีหนังสือมาขึ้นขอขยายระยะเวลาชี้แจง
ถึงสาเหตุที่ไม่สามารถส่งของกลับออกไปได้ภายในระยะเวลา 6 เดือน เจ้าหน้าที่ศุลกากรก็จะ
พิจารณาเอกสารที่มายื่นแสดงและถ้าเกิดข้อสงสัยก็จะออกไปตรวจสอบยังสถานที่จริง หาก
พิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นเหตุสุดวิสัยก็จะอนุญาตให้ขยายระยะเวลาได้ แต่ถ้าเหตุผลในการขยาย

ระยะเวลาไม่หนักแน่นและไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกฎหมาย เจ้าหน้าที่ศาลการก็จะพิจารณาไม่ให้ใช้สิทธิดังกล่าว

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 1 คนแสดงความคิดเห็นว่าความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลการเกิดจาก “ระบบการทำงาน” ของสำนักงานศาลการทำเรื่องแหลมฉบับที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน กล่าวคือ หลังจากเจ้าหน้าที่พิจารณาข้อเท็จจริงจากเอกสารหลักฐานแล้วก็จะดำเนินการเสนออนุมัติตามสายบังคับบัญชา ซึ่งการพิจารณาตามระบบนี้เป็นการกลั่นกรองหลายชั้นหลายขั้นตอนทำให้การตัดสินใจไม่ได้ขึ้นอยู่กับบุคคลเพียงคนเดียว ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถเอื้อประโยชน์ กลั่นแกล้งผู้นำเข้า หรือเรียกสินบนได้

1.3 ประเด็นเรื่องการคืนประกันให้กับผู้นำเข้า จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 6 คนเพื่อศึกษาเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลการภายใต้กรอบความโปร่งใสผู้วิจัยสามารถสรุปมุมมองที่มีต่อพิธีการคืนประกันให้กับผู้นำเข้าได้ดังตารางที่ 9 ต่อไปนี้

ตารางที่ 9 ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญประเด็นเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลการภายใต้หลักความโปร่งใสกรณีคืนประกันให้กับผู้นำเข้า

ชื่อ-นามสกุล	การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ศาลการ	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
ชาญชัย สังขะภูติ (สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2556)	เป็นธรรมชาติ โปร่งใส และ เสมอภาค	ตนเองมีความรู้ทางด้านพิธีการนำเข้าชั่วคราวทุกขั้นตอน เมื่อมาขอคืนประกันให้กับผู้นำเข้าก็จะเท่าทันและสามารถตรวจสอบได้เลยว่าเจ้าหน้าที่ศาลการพิจารณาอย่างโปร่งใสเป็นธรรมชาติหรือไม่และที่ผ่านมาก็พบว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส
วิยะดา สาขา (สัมภาษณ์, 23 กุมภาพันธ์ 2556)	เป็นธรรมชาติ โปร่งใส และ เสมอภาค	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ใช้ “เอกสารหลักฐาน” ที่ตัวแทนออกของมาขึ้นเป็นเครื่องมือในการพิจารณา หากไม่ผิดเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดไว้ก็จะได้รับอนุมัติให้คืนเงินค้ำประกันครบจำนวนยังไม่เคยพบการกลั่นแกล้งเรียกสินบนแต่อย่างใด

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ชื่อ-นามสกุล	การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่		ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
	บุคลากร		
ชรินทร์ โพธิ์แก้ว (สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2556)	เป็นธรรมเนียม โปร่งใส และ เสมอภาค		การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ใช้ “เอกสารหลักฐาน” ที่ตัวแทนออกของมาขึ้นเป็นเครื่องมือในการ พิจารณา หากไม่ผิดเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดไว้ ก็จะได้รับอนุมัติให้คืนเงินค้ำประกันครบจำนวน ยังไม่เคยพบการกลั่นแกล้งรับสินบนแต่อย่างใด
วิจิต หงส์สวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 8 มีนาคม 2556)	เป็นธรรมเนียม โปร่งใส และ เสมอภาค		เจ้าหน้าที่พิจารณาเอกสารหลักฐานเป็นสำคัญ ถ้าผู้นำเข้าปฏิบัติถูกต้องตามระเบียบส่งของที่นำเข้า มากลับออกไปทั้งหมด เจ้าหน้าที่ก็จะคืนค้ำประกัน ให้ ที่ผ่านมายังไม่เคยพบการเรียกสินบนหรือ กลั่นแกล้งผู้นำเข้าแต่อย่างใด
สุรัตน์ ลีลาสวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 16 มีนาคม 2556)	เป็นธรรมเนียม โปร่งใส และ เสมอภาค		ที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่พิจารณาข้อเท็จจริงจากเอกสาร หลักฐาน และเสนอให้อนุมัติตามสายการบังคับ บัญชา ซึ่งเป็นการกลั่นกรองหลายชั้น ส่งผลให้เกิด ความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่สามารถ เอื้อประโยชน์ กลั่นแกล้งผู้นำเข้า และเรียกสินบน ในปฏิบัติงานได้
ยุวดี กันทา (สัมภาษณ์, 23 มีนาคม 2556)	เป็นธรรมเนียม โปร่งใส และ เสมอภาค		เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามหลักกฎหมาย หากผู้นำเข้า ปฏิบัติถูกต้องตามระเบียบ ส่งของที่นำเข้ามากลับ ออกไปทั้งหมดภายในระยะเวลาที่กำหนด ก็จะคืน ค้ำประกันให้

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมดแสดงทัศนะในทิศทางเดียวกัน
นั่นคือ เจ้าหน้าที่บุคลากรปฏิบัติพิธีการคืนประกันให้กับผู้นำเข้าด้วย “ความโปร่งใส เป็นกรรม และ
เสมอภาค” ไม่มีการกีดกันแก่ผู้เลือกปฏิบัติด้วยการรับสินบนจากตัวแทนออกของหรือผู้นำเข้า
แต่ประการใด โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 1 คน แสดงความคิดเห็นว่าตนเองมีความรู้เกี่ยวกับ

พิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ณ ทุกขั้นตอน เพราะได้ศึกษาหลักเกณฑ์ต่าง ๆ มาอย่างรอบด้าน เมื่อมาขอปฏิบัติพิธีการ คืนประกันให้กับผู้นำเข้าก็จะเท่าทันและสามารถตรวจสอบได้เลยว่าเจ้าหน้าที่ศุลกากรพิจารณาอย่างโปร่งใสเป็นธรรมหรือไม่ ที่ผ่านมามีพบว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามเงื่อนไขทางกฎหมาย ไม่เคยเรียกรับสินบนหรือพิจารณาอย่างมีอคติแต่ประการใด นอกจากคำอธิบายข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยยังพบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 4 คนแสดงเหตุผลในลักษณะเดียวกัน กล่าวคือ จากที่เคยปฏิบัติพิธีการมาเจ้าหน้าที่ศุลกากรปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ยังไม่เคยพบเห็นการกลั่นแกล้ง รับสินบน หรือเอื้อประโยชน์ให้กับผู้นำเข้า และสิ่งที่ทำให้การทำงานโปร่งใสก็คือเอกสารหลักฐานที่ตัวแทนออกของนำมาแสดง โดยเจ้าหน้าที่จะใช้ปัจจัยดังกล่าวในการพิจารณา หาก ผู้นำเข้าดำเนินการส่งสิ่งของที่นำเข้ามาครบถ้วนออกไปทั้งหมดตามเงื่อนไขก็จะได้รับอนุมัติให้คืนเงินค้ำประกันครบจำนวนทุกครั้ง

นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 1 คน ใช้ “ระบบการทำงาน” มาสนับสนุนการตอบคำถาม โดยอธิบายว่า ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานเกิดจากการพิจารณาที่ต้องเสนออนุมัติตามสายบังคับบัญชา มีการกลั่นกรองหลายชั้นหลายขั้นตอน ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถเอื้อประโยชน์ กลั่นแกล้ง หรือเรียกรับสินบนจากตัวแทนออกของได้

1.4 ประเด็นเรื่องการบังคับสัญญาประกัน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในประเด็นเรื่องความโปร่งใส ผู้วิจัยสามารถสรุปความคิดเห็นที่มีต่อพิธีการบังคับสัญญาประกันได้ดังตารางที่ 10 ต่อไปนี้

ตารางที่ 10 ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญประเด็นเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ภายใต้หลักความโปร่งใสกรณีบังคับสัญญาประกัน

ชื่อ-นามสกุล	การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ศุลกากร	
	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์	
ชาญชัย ศังขะภูติ (สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2556)	ไม่สามารถ แสดงทัศนะได้	ไม่เคยปฏิบัติพิธีการนี้ เนื่องจากได้มีการชี้แจงผู้นำเข้าตั้งแต่เริ่มต้นรับงานแล้วว่าจะต้องส่งของที่นำเข้ามา กลับออกไปภายในระยะเวลา 6 เดือน ซึ่งผู้นำเข้าก็ ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด จึงไม่เคยถูกบังคับสัญญา ปลักเงินประกันให้แผ่นดิน

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ชื่อ-นามสกุล	การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ศุลกากร	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
วิยะดา สาขา (สัมภาษณ์, 23 กุมภาพันธ์ 2556)	ไม่สามารถ แสดงทักษะได้	ไม่เคยปฏิบัติพิธีการนี้ เนื่องจากได้มีการชี้แจงผู้นำเข้า ตั้งแต่เริ่มต้นรับงานแล้วว่าต้องส่งของที่นำเข้ามา กลับออกไปภายในระยะเวลา 6 เดือน ซึ่งผู้นำเข้าก็ ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด จึงไม่เคยถูกบังคับสัญญา ผลักเงินประกันให้แผ่นดิน
ชรินทร์ โพธิ์แก้ว (สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2556)	เป็นธรรม โปร่งใส และ เสมอภาค	จากประสบการณ์ที่พบผู้นำเข้าผิดเงื่อนไขไม่ส่งของ กลับออกไปภายในระยะเวลาที่กำหนด และเจ้าหน้าที่ ศุลกากรก็ดำเนินการบังคับสัญญาผลักเงินประกัน ทั้งหมดเป็นของแผ่นดิน ไม่มีการช่วยเหลือรับสินบน แต่อย่างใด
วิจิต หงส์สวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 8 มีนาคม 2556)	ไม่สามารถแสดง ทักษะได้	ไม่เคยปฏิบัติพิธีการนี้ เพราะผู้นำเข้าดำเนินการส่ง ของที่นำเข้ามากลับออกไปอย่างครบถ้วนภายใน ระยะเวลาที่กำหนด
สุรัตน์ ลีลาสวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 16 มีนาคม 2556)	เป็นธรรม โปร่งใส และ เสมอภาค	ที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่พิจารณาข้อเท็จจริงจากเอกสาร หลักฐาน และเสนอให้อนุมัติตามสายการบังคับ บัญชา ซึ่งเป็นการกลั่นกรองหลายชั้น ส่งผลให้เกิด ความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่ สามารถเอื้อประโยชน์ กลั่นแกล้งผู้นำเข้า และเรียก สินบนในปฏิบัติงานได้
ยุวดี กันทา (สัมภาษณ์, 23 มีนาคม 2556)	เป็นธรรม โปร่งใส และ เสมอภาค	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามหลักกฎหมาย หากผู้นำเข้า ไม่ส่งของกลับออกไปก็จะผลักค่าประกันให้แผ่นดิน ทั้งจำนวน โดยไม่มีการเอื้อประโยชน์หรือรับสินบน ใด ๆ

จากตารางที่ 10 แสดงความคิดเห็นที่มีต่อพิธีการบังคับสัญญาประกัน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 3 คน ไม่สามารถแสดงทัศนะในประเด็นนี้ได้ เนื่องจากตนได้ชี้แจงผู้นำเข้าตั้งแต่เริ่มต้นรับงานแล้วว่าต้องส่งของที่นำเข้ามากลับออกไปภายในระยะเวลา 6 เดือน เมื่อใกล้ถึงกำหนดก็จะกำชับให้ผู้นำเข้าส่งสิ่งของกลับออกไปทั้งหมดจึงไม่เคยถูกบังคับสัญญาหลักเงินประกันให้แผ่นดิน นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 1 คน ยังให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าจากประสบการณ์ที่เคยสนทนากับเพื่อนซึ่งเคยถูกบังคับสัญญาประกัน เจ้าหน้าที่ศุลกากรปฏิบัติกับผู้นำเข้าทุกรายอย่างเสมอภาค ไม่มีการรับสินบนแล้วเอื้อประโยชน์ช่วยเหลือบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นพิเศษ

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 3 คน เคยปฏิบัติพิธีการบังคับสัญญาประกันและมีทัศนะร่วมกันว่าเจ้าหน้าที่ศุลกากรปฏิบัติพิธีการนี้อย่างโปร่งใส เป็นธรรม และเสมอภาค ไม่มีการกลั่นแกล้งหรือช่วยเหลือผู้นำเข้ารายใดเป็นพิเศษ อีกทั้งยังไม่มีมีการพ่อนผันรับสินบนแต่อย่างใด โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 2 คนแสดงความคิดเห็นว่าจากประสบการณ์ที่ตนพบผู้นำเข้าผิดเงื่อนไขไม่ส่งสิ่งของกลับออกไปภายในระยะเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่ศุลกากรจึงดำเนินการบังคับสัญญาหลักเงินประกันทั้งหมดเป็นของแผ่นดิน

นอกจากคำอธิบายดังกล่าวแล้ว ผู้วิจัยยังพบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 1 คน นำปัจจัยอื่นมาสนับสนุนการตอบคำถาม โดยอธิบายว่าความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรเป็นผลมาจากระบบการทำงานที่ต้องเสนออนุมัติตามสายบังคับบัญชา ซึ่งระบบดังกล่าวเป็นการกลั่นกรองหลายชั้นหลายขั้นตอน ส่งผลให้เกิดความโปร่งใส และทำให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรไม่สามารถเอื้อประโยชน์ กลั่นแกล้งผู้นำเข้า หรือเรียกสินบนจากการปฏิบัติงานได้

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความคิดเห็นต่อประเด็นนี้ในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานท่าเรือแหลมฉบังใช้อำนาจพิจารณาการขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และเสมอภาค ไม่มีการกลั่นแกล้ง เอื้อประโยชน์ หรือรับสินบนเพื่อพลิกแพลงช่วยเหลือผู้นำเข้ารายใดเป็นพิเศษเป็นไปตามแนวคิดธรรมาภิบาลที่มุ่งเน้นให้การดำเนินงานทุกขั้นตอนดำเนินไปในทิศทางดังกล่าว

นอกจากนี้ถ้าวิเคราะห์และตั้งคำถามต่อไปว่าภายใต้บริบทอันซับซ้อนของการปฏิบัติงาน “อะไรเป็นเหตุให้ทัศนะและคำอธิบายมีรูปแบบคล้ายคลึงกัน” จากการวิเคราะห์บทสัมภาษณ์ ผู้วิจัยพบว่า “ประสบการณ์” ที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเคยสัมผัสรับรู้เป็นปัจจัยที่มีบทบาทและมีผลโยงไปสู่ทิศทางการตอบคำถามซึ่งประสบการณ์นี้สามารถจำแนกได้สองลักษณะ ลักษณะแรกคือ “ประสบการณ์ตรง” ที่สัมผัสพบเจอเป็นประจำ ดังเช่นที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญอธิบายว่า

“จากที่ตนปฏิบัติงานมาเห็นเจ้าหน้าที่บุคลากรพิจารณาด้วยความโปร่งใส ยังไม่เคยพบเห็นการกลั่นแกล้ง รับสินบน หรือเอื้อประโยชน์ให้กับผู้นำเข้า”

ส่วนลักษณะที่สองเป็น “ประสบการณ์ทางอ้อม” อันเป็นสิ่งที่ได้รับรู้มาจากบุคคลหรือแหล่งข้อมูลอื่น เช่นที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญอธิบายว่า “จากที่เคยสนทนากับเพื่อนซึ่งเป็นตัวแทนออกของเจ้าหน้าที่บุคลากรปฏิบัติกับผู้นำเข้าทุกรายอย่างเสมอภาค ไม่มีการรับสินบนแล้วเอื้อประโยชน์ช่วยเหลือบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นพิเศษ” ซึ่งการตอบคำถามทั้งสองรูปแบบนี้แสดงให้เห็นว่าประสบการณ์ตรงและทางอ้อมมีบทบาทในการสร้างคำอธิบาย อีกทั้งยังเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเหนือบริบทอื่น ๆ

นอกจากประเด็นข้างต้นแล้ว อีกสิ่งหนึ่งที่น่าสนใจและควรนำมาพิจารณาเป็นอย่างยิ่ง นั่นคือ “กรอบเกณฑ์” ที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญนำมาตอบคำถามว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรปฏิบัติงานอย่างไร โปร่งใส เป็นธรรม และเสมอภาค หากนำบทสัมภาษณ์มาวิเคราะห์สิ่งที่เห็นได้อย่างชัดเจนก็คือผู้ให้ข้อมูลสำคัญใช้เกณฑ์ตอบคำถามประเด็นนี้ด้วยกัน 4 ชุด ชุดแรกคือ “เรื่องเอกสารหลักฐาน” สังเกตจากที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่างมีมุมมองเห็นพ้องกันว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรใช้สิ่งนี้เป็นเครื่องมือตรวจสอบและชี้วัดความถูกต้องของกระบวนการตัดสินใจ ดังนั้น เอกสารหลักฐานที่มีความชัดเจนครบถ้วนจึงเป็นเสมือน “กุญแจแห่งความสำเร็จ” ที่สามารถไขประตูได้อย่างรวดเร็วแน่นอน

ส่วนเกณฑ์ชุดที่สองเป็นเรื่อง “ความรู้ความสามารถของตัวแทนออกของ” ดังเช่นที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนหนึ่งอธิบายว่า เมื่อมาขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ณ แล้วเห็นการพิจารณาของเจ้าหน้าที่บุคลากรตนสามารถตรวจสอบได้ทันทีว่าการวิเคราะห์นั้นมีความถูกต้องโปร่งใสและเป็นธรรมหรือไม่เพราะได้ศึกษาวิธีการประเภทนี้มาอย่างรอบด้าน มีความเข้าใจในขั้นตอนต่าง ๆ อย่างลึกซึ้ง ซึ่งความรู้ที่สั่งสมและพัฒนาอย่างต่อเนื่องนี้ ทำให้ตัวแทนออกของ “มีความเท่าทัน” สามารถตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้ทันทีในขณะที่ปฏิบัติพิธีการ ซึ่งความเท่าทันนี้ได้มีผลโยนไปสู่การสร้างเชื่อมั่นและทำให้การตอบคำถามมุ่งสู่แนวทางว่า “ความเป็นธรรมโปร่งใสเป็นกรอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้รับผิดชอบ”

สำหรับเกณฑ์ชุดที่สามเป็นเรื่อง “ระบบตรวจสอบของกรมศุลกากร” โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 1 คน ได้กล่าวอ้างอิงถึงประเด็นนี้ว่า เท่าที่ตนรู้มากรมศุลกากรมีระบบภายในทำหน้าที่ตรวจสอบอยู่แล้ว หากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่โปร่งใสก็จะถูกลงโทษตามระเบียบข้อบังคับซึ่งถ้านำคำอธิบายดังกล่าวมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของเกณฑ์ในการแสดงความคิดเห็นจะพบว่า “ข้อมูลเรื่องระบบตรวจสอบภายใน” ที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรับรู้มานี้เป็นปัจจัย

ที่มีอิทธิพลต่อการสร้างวิธีคิดเชิงบวกและโยโย่ไปสู่การตอบคำถามว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรพิจารณาการนำเข้าชั่วคราวอย่างไรโปร่งใสภายใต้มาตรฐานที่ควบคุมอย่างเข้มงวดนั่นเอง

ส่วนเกณฑ์ชุดสุดท้ายเป็นเรื่อง “ระบบการทำงานของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง” ที่มีการจัดวางอย่างชัดเจนเป็นลำดับขั้น ดังเช่นที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 1 คน แสดงความคิดเห็นว่า ขั้นตอนพิจารณาการขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ ไม่ได้อิงอยู่กับดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว ทว่าเป็นการวิเคราะห์หลักเกณฑ์หลายชั้นตามสายบังคับบัญชา ซึ่งขั้นตอนดังกล่าวนี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อทัศนคติและทำให้การตอบคำถามมุ่งสู่แนวทางว่า “เจ้าหน้าที่ศุลกากรปฏิบัติงานอย่างไรโปร่งใสเป็นธรรม เนื่องจากไม่สามารถเอื้อประโยชน์ กลับแก้งผู้นำเข้า และเรียกสินบนได้”

2. ตรวจสอบเรื่องการชี้แจงแสดงเหตุผลของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นภายใต้กรอบเรื่องการชี้แจงแสดงเหตุผลของเจ้าหน้าที่ศุลกากร เพื่อตรวจสอบว่าเมื่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญมาปฏิบัติพิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ ที่สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง แล้วไม่ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ เจ้าหน้าที่ได้มีการชี้แจงแสดงเหตุผลให้ทราบถึงสาเหตุที่ไม่ได้รับอนุมัติหรือไม่ ซึ่งรายละเอียดต่าง ๆ สามารถอธิบายได้ดังนี้

2.1 ประเด็นเรื่องการขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราว จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 6 คน เพื่อศึกษาเรื่องการชี้แจงแสดงเหตุผลของเจ้าหน้าที่ศุลกากรภายใต้หลักเกณฑ์เรื่องความโปร่งใสกรณีเมื่อมาขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวแล้วไม่ได้รับอนุมัติ ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อมูลได้ดังตารางที่ 11 ต่อไปนี้

ตารางที่ 11 ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญประเด็นเรื่องการชี้แจงแสดงเหตุผลของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กรณีไม่ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธินำเข้าชั่วคราว

ชื่อ-นามสกุล	การแสดงผลของเจ้าหน้าที่	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
ชาญชัย ศังขะภูติ (สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2556)	เจ้าหน้าที่ไม่เคย แสดงผล	ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวทุกครั้ง เจ้าหน้าที่จึงไม่ต้องแสดงผลให้รับทราบ เนื่องจาก ศึกษาระเบียบปฏิบัติของพิธีการนี้อย่างละเอียด และ เตรียมเอกสารมาอย่างครบถ้วน เมื่อมาขอใช้สิทธิ จึงไม่พบปัญหา

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ชื่อ-นามสกุล	การแสดงผล ของเจ้าหน้าที่	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
วิยะดา สาขา (สัมภาษณ์, 23 กุมภาพันธ์ 2556)	เจ้าหน้าที่ไม่เคย แสดงผล	ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวทุกครั้ง เจ้าหน้าที่จึงไม่ต้องแสดงผลให้รับทราบ เพราะ ก่อนปฏิบัติพิธีการขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราว ตนจะไป ปรึกษาเจ้าหน้าที่ศุลกากรก่อนว่าสิ่งของที่จะนำเข้ามา สามารถใช้สิทธิดังกล่าวได้หรือไม่ และต้องใช้เอกสาร อะไรประกอบการพิจารณาบ้าง ทำให้ไม่เกิด ข้อผิดพลาด
ชรินทร์ โพธิ์แก้ว (สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2556)	เจ้าหน้าที่ไม่เคย แสดงผล	ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวทุกครั้ง เจ้าหน้าที่จึงไม่ต้องแสดงผลให้รับทราบ เพราะ ก่อนปฏิบัติพิธีการขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราว ตนจะไป ปรึกษาเจ้าหน้าที่ศุลกากรก่อนว่าสิ่งของที่จะนำเข้ามา สามารถใช้สิทธิดังกล่าวได้หรือไม่ และต้องใช้เอกสาร อะไรประกอบการพิจารณาบ้าง ทำให้ไม่เกิด ข้อผิดพลาด
วิจิต หงส์สวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 8 มีนาคม 2556)	เจ้าหน้าที่ แสดงผล	ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวทุกครั้ง เพราะ ได้ศึกษาเงื่อนไขทางกฎหมายไว้ก่อน เพื่อจะได้นำ หลักการไปแนะนำผู้นำเข้า ที่ผ่านมามักเห็นว่าการขอ ใช้สิทธิไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ของกฎหมายก็จะ ปฏิเสธผู้นำเข้าไป แต่มีบางครั้งเมื่อยื่นแสดงเอกสารไป แล้วเจ้าหน้าที่พิจารณาเห็นว่าเอกสารไม่ครบถ้วน ยังไม่ สามารถพิจารณาข้อเท็จจริงได้ ก็จะชี้แจงให้ทราบว่า การปฏิบัติพิธีการครั้งนี้ยังไม่สามารถอนุมัติได้ เพราะ ยังขาดเอกสารที่สำคัญอื่น ๆ อีกและให้ตนจัดหา เอกสารมาเพิ่มเติม

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ชื่อ-นามสกุล	การแสดงเหตุผล ของเจ้าหน้าที่	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
สุรัตน์ ลีลาสวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 16 มีนาคม 2556)	เจ้าหน้าที่ แสดงเหตุผล	ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวทุกครั้ง เพราะ ส่วนใหญ่สิ่งของที่นำเข้ามาถูกต้องตามวัตถุประสงค์ ของกฎหมายแต่บางครั้งเอกสารหลักฐานที่นำมาขึ้นขอ ใช้สิทธิยังไม่เพียงพอต่อการพิจารณา เจ้าหน้าที่ ศุลกากรก็จะชี้แจงแสดงเหตุผลให้ทราบว่ายังไม่ สามารถอนุมัติให้ใช้สิทธิในครั้งนั้นได้ เนื่องจากยังขาด เอกสารหลักฐานสำคัญที่ต้องใช้ในการพิจารณาอยู่ ให้ ตนจัดหาเพิ่มเติม
ยุวดี กันทา (สัมภาษณ์, 23 มีนาคม 2556)	เจ้าหน้าที่ แสดงเหตุผล	ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวทุกครั้ง เพราะ ส่วนใหญ่สิ่งของที่นำเข้ามาถูกต้องตามวัตถุประสงค์ ของกฎหมาย แต่บางครั้งเอกสารหลักฐานที่นำมาขึ้น แสดงยังไม่เพียงพอต่อการพิจารณา เจ้าหน้าที่ศุลกากร ก็จะชี้แจงแสดงเหตุผลให้ทราบว่ายังไม่สามารถอนุมัติ ให้ใช้สิทธิในครั้งนั้นได้ เนื่องจากยังขาดเอกสาร หลักฐานสำคัญที่ต้องใช้ในการพิจารณาอยู่ ให้ตน จัดหาเพิ่มเติม

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นมุมมองที่มีต่อการชี้แจงแสดงเหตุผลของเจ้าหน้าที่
ศุลกากร กรณีเมื่อมาติดต่อกันแล้วไม่ได้รับอนุมัติให้ใช้สิทธินำเข้าชั่วคราว ซึ่งข้อมูลจากการสัมภาษณ์
แสดงให้เห็นว่าการตอบคำถามประเด็นนี้มีอยู่ด้วยกันสองลักษณะลักษณะแรกคือเจ้าหน้าที่ศุลกากร
ไม่เคยแสดงเหตุผลให้รับทราบ เพราะทุกครั้งที่มาปฏิบัติพิธีการจะได้รับอนุมัติให้ใช้สิทธิ เจ้าหน้าที่
จึงไม่ต้องชี้แจงเพื่อทำความเข้าใจร่วมกันแต่ประการใด

นอกจากนี้ หากนำคำสัมภาษณ์มาพิจารณาจะพบว่า แม้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มนี้จะมิ
มุมมองลักษณะเดียวกันแต่เหตุผลที่ใช้ในการตอบคำถามจำแนกได้ 2 รูปแบบ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
จำนวน 1 คน แสดงความคิดเห็นว่าสาเหตุที่การปฏิบัติพิธีการของตนผ่านการพิจารณาทุกครั้ง
ไม่เคยเกิดปัญหาให้เจ้าหน้าที่ต้องชี้แจงแสดงเหตุผลก็เพราะตนได้ศึกษาระเบียบปฏิบัติของพิธีการนี้

อย่างละเอียด เตรียมเอกสารมาอย่างครบถ้วน เมื่อมาขอใช้สิทธิจึงไม่เกิดข้อผิดพลาดและได้รับอนุมัติทุกครั้งนอกจากนี้ก่อนรับงานจากผู้นำเข้าตนได้พิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบ หากเห็นว่าไม่สามารถขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวได้ก็จะปฏิเสธงานนั้นไป

นอกจากคำอธิบายดังกล่าวแล้ว ยังมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 2 คน แสดงความคิดเห็นว่า สาเหตุที่ตนได้รับอนุมัติให้ใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวทุกครั้งก็เพราะก่อนเข้ามาปฏิบัติพิธีการ ตนจะเข้าไปปรึกษาหารือกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรก่อนว่าสิ่งของที่จะนำเข้ามาสามารถใช้สิทธิได้หรือไม่ และต้องใช้อะไรประกอบการพิจารณาบ้าง ซึ่งวิธีการที่ใช้อยู่นี้ทำให้การปฏิบัติงานไม่ผิดพลาด เจ้าหน้าที่ศุลกากรจึงไม่ต้องชี้แจงแสดงเหตุผลแต่ประการใด

อย่างไรก็ตาม นอกจากความคิดเห็นข้างต้นแล้ว ยังมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญอีกกลุ่มหนึ่งที่แสดงทัศนะแตกต่างไป โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 3 คน มีความคิดเห็นตรงกันว่าเมื่อมาติดต่อขอปฏิบัติพิธีการนำเข้าชั่วคราวแล้วไม่ได้รับอนุมัติ เจ้าหน้าที่ศุลกากรมีการชี้แจงแสดงเหตุผลให้ทราบ โดยให้คำอธิบายเพิ่มเติมว่าแม้ตนจะได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวทุกครั้ง แต่มีบางครั้งที่มาติดต่อขอปฏิบัติพิธีการครั้งแรกแล้วไม่ได้รับอนุมัติให้ใช้สิทธิ เนื่องจากเอกสารหลักฐานที่นำมาขึ้นแสดงยังไม่เพียงพอต่อการพิจารณา เจ้าหน้าที่ศุลกากรจึงชี้แจงแสดงเหตุผลให้ทราบว่ายังขาดเอกสารหลักฐานอะไรบ้าง และให้ตนจัดเตรียมมาแสดงให้ครบถ้วนในการปฏิบัติพิธีการครั้งต่อไป

2.2 ประเด็นเรื่องการขยายระยะเวลา จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน เกี่ยวกับการขยายระยะเวลาสามารถสรุปการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรภายใต้กรอบเรื่องการชี้แจงแสดงเหตุผลได้ดังตารางที่ 12 ต่อไปนี้

ตารางที่ 12 ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญประเด็นเรื่องการชี้แจงแสดงเหตุผลของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กรณีไม่ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิขยายระยะเวลา

ชื่อ-นามสกุล	การแสดงผลของเจ้าหน้าที่	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
ชาญชัย สังขะภูติ (สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2556)	ไม่สามารถ แสดงทัศนะได้	ไม่เคยปฏิบัติพิธีการนี้ เพราะได้ชี้แจงกับผู้นำเข้าตั้งแต่แรกแล้วว่าต้องนำสิ่งของส่งกลับออกไปทั้งหมดภายในระยะเวลา 6 เดือน เมื่อขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวได้แล้วก็จะคอยกำชับติดตาม ซึ่งผู้นำเข้าก็ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ชื่อ-นามสกุล	การแสดงเหตุผล ของเจ้าหน้าที่	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
วิยะดา สาขา (สัมภาษณ์, 23 กุมภาพันธ์ 2556)	เจ้าหน้าที่ไม่เคย แสดงเหตุผล	ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิขยาระยะเวลาทุกครั้ง เพราะ ก่อนปฏิบัติพิธีการนี้ ได้เข้ามาปรึกษาหารือกับเจ้าหน้าที่ ศุลกากรก่อน และไม่เคยพบปัญหาเจ้าหน้าที่ศุลกากร จึงไม่ต้องแสดงเหตุผลให้รับทราบ
ชรินทร์ โพธิ์แก้ว (สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2556)	เจ้าหน้าที่ไม่เคย แสดงเหตุผล	ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิขยาระยะเวลาทุกครั้ง เพราะ ก่อนปฏิบัติพิธีการนี้ ได้เข้ามาปรึกษาหารือกับเจ้าหน้าที่ ศุลกากรก่อน และไม่เคยพบปัญหาเลยสักครั้งเจ้าหน้าที่ ศุลกากรจึงไม่ต้องแสดงเหตุผลให้รับทราบ
วิจิต หงษ์สวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 8 มีนาคม 2556)	เจ้าหน้าที่ แสดงเหตุผล	ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิขยาระยะเวลาทุกครั้ง เนื่องจาก ได้แสดงหลักฐานและเหตุผลที่ต้องขยาระยะเวลาให้ เจ้าหน้าที่ศุลกากรทราบ แต่มีบางครั้งเจ้าหน้าที่ศุลกากร เห็นว่าหลักฐานยังไม่เพียงพอต่อการพิจารณาและชี้แจง ให้ทราบว่า การปฏิบัติพิธีการครั้งนี้ยังไม่สามารถอนุมัติ ได้ เพราะยังขาดเอกสารที่จำเป็นต่อการพิจารณาอีก
สุรัตน์ ลีลาสวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 16 มีนาคม 2556)	เจ้าหน้าที่ แสดงเหตุผล	ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิขยาระยะเวลาทุกครั้ง เนื่องจากได้ แสดงหลักฐานและเหตุผลที่ต้องขยาระยะเวลาให้ เจ้าหน้าที่ศุลกากรทราบ แต่มีบางครั้งเจ้าหน้าที่ศุลกากร เห็นว่าหลักฐานยังไม่เพียงพอต่อการพิจารณา และชี้แจง ให้ทราบว่า การปฏิบัติพิธีการครั้งนี้ยังไม่สามารถอนุมัติ ได้ เพราะยังขาดเอกสารที่จำเป็นต่อการพิจารณาอีก
ยุวดี กันทา (สัมภาษณ์, 23 มีนาคม 2556)	เจ้าหน้าที่ไม่เคย แสดงเหตุผล	ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิขยาระยะเวลาทุกครั้ง โดย เจ้าหน้าที่ศุลกากรจะพิจารณาถึงสาเหตุการขอขยาระยะเวลา จากเอกสารและหลักฐาน หรือเดินทางไปตรวจสอบ ณ สถานที่ที่นำสิ่งของมาใช้ในการปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่ามีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 1 คน ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้ได้ เนื่องจากไม่เคยปฏิบัติพิธีการขยายระยะเวลา และได้อธิบายว่าสาเหตุที่ไม่เคยปฏิบัติพิธีการนี้ก็เพราะก่อนรับงานว่าจ้างได้ชี้แจงกับผู้นำเข้าแล้วว่าต้องนำสิ่งของส่งกลับออกไปทั้งหมดภายในระยะเวลา 6 เดือน เมื่อขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวได้แล้วก็จะคอยติดตามว่าผู้นำเข้าได้ส่งของกลับออกไปในระยะเวลาที่กำหนดหรือไม่ ซึ่งที่ผ่านมาผู้นำเข้าก็ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด จึงไม่ต้องมาปฏิบัติพิธีการดังกล่าวกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร

นอกจากความคิดเห็นดังกล่าวแล้ว ผู้วิจัยพบว่ามีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 3 คน แสดงทัศนะว่าเมื่อมาติดต่อขอใช้สิทธิขยายระยะเวลาได้รับอนุมัติทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ศุลกากรจึงไม่ต้องชี้แจงแสดงเหตุผลให้รับทราบ ซึ่งสาเหตุที่การทำงานไม่ผิดพลาดก็เพราะก่อนปฏิบัติพิธีการได้เข้ามาปรึกษาหารือกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรก่อน หากเจ้าหน้าที่เห็นว่าการขยายระยะเวลาเกิดจากเหตุสุดวิสัย รวมทั้งมีเอกสารหลักฐานที่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ก็จะอนุมัติให้ใช้สิทธิ

อย่างไรก็ดี นอกจากการตอบคำถามในทิศทางข้างต้นแล้ว ยังมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 2 คน แสดงทัศนะแตกต่างไป โดยอธิบายว่าแม้ตนจะได้รับอนุมัติให้ใช้สิทธิขยายระยะเวลา ทุกครั้งแต่มีบางครั้งที่มาติดต่อขอใช้สิทธิประเภทนี้แล้วไม่ได้รับอนุมัติ เนื่องจากเอกสารหลักฐานไม่เพียงพอต่อการพิจารณา ซึ่งเจ้าหน้าที่ศุลกากรก็ได้ชี้แจงเหตุผล และให้จัดเตรียมมาอย่างครบถ้วนในการปฏิบัติพิธีการครั้งต่อไป

2.3 ประเด็นเรื่องการคืนประกันให้กับผู้นำเข้า หลังจากสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คนในประเด็นเรื่องการชี้แจงแสดงเหตุผลของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กรณีไม่ได้รับอนุมัติให้ใช้สิทธิคืนประกันให้กับผู้นำเข้าสามารถสรุปข้อมูลได้ดังตารางที่ 13 ต่อไปนี้

ตารางที่ 13 ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญประเด็นเรื่องการชี้แจงแสดงเหตุผลของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กรณีไม่ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิคืนประกันให้กับผู้นำเข้า

ชื่อ-นามสกุล	การแสดงเหตุผล ของเจ้าหน้าที่	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
ชาญชัย สังขะภูติ (สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2556)	เจ้าหน้าที่ไม่เคย ชี้แจงแสดง เหตุผล	เนื่องจากตนได้ศึกษาระเบียบขั้นตอนของพิธีการมา อย่างละเอียด นำเอกสารมาแสดงกับเจ้าหน้าที่ ศุลกากรอย่างครบถ้วน ทำให้ได้รับอนุมัติทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ศุลกากรจึงไม่ต้องชี้แจงแสดงเหตุผลให้ รับทราบ

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ชื่อ-นามสกุล	การแสดงเหตุผล ของเจ้าหน้าที่	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
วิยะดา สาขา (สัมภาษณ์, 23 กุมภาพันธ์ 2556)	เจ้าหน้าที่ไม่เคย ชี้แจงแสดง เหตุผล	ได้รับอนุมัติให้ใช้สิทธิทุกครั้ง เพราะก่อนปฏิบัติ พิธีการนี้จะมาขอคำปรึกษากับเจ้าหน้าที่ศุลกากร ก่อนว่าสามารถใช้สิทธิได้หรือไม่ ซึ่งที่ผ่านมาได้รับ เงินประกันคืนครบตามจำนวนทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ ศุลกากรจึงไม่ต้องชี้แจงแสดงเหตุผลให้รับทราบ
ชรินทร์ โพธิ์แก้ว (สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2556)	เจ้าหน้าที่ไม่เคย ชี้แจงแสดง เหตุผล	ได้รับอนุมัติให้ใช้สิทธิทุกครั้ง เพราะก่อนเข้ามา ปฏิบัติพิธีการนี้ตนจะมาขอคำปรึกษากับเจ้าหน้าที่ ศุลกากรก่อนว่าสามารถใช้สิทธิได้หรือไม่ ซึ่งที่ผ่าน มาได้รับเงินประกันคืนครบตามจำนวนทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ศุลกากรจึงไม่ต้องชี้แจงแสดงเหตุผลแต่ อย่างไร
วิจิต หงส์สวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 8 มีนาคม 2556)	เจ้าหน้าที่ไม่เคย ชี้แจงแสดง เหตุผล	เนื่องจากปฏิบัติตามระเบียบที่กรมศุลกากรกำหนดไว้ อย่างถูกต้อง เมื่อมายื่นคำร้องขอคืนค่าประกันจึงไม่ ประสบปัญหาติดขัด ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่ต้องชี้แจง แสดงเหตุผลให้รับทราบ
สุรัตน์ ถิลาสวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 16 มีนาคม 2556)	เจ้าหน้าที่เคย ชี้แจงแสดง เหตุผล	ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทุกครั้ง เนื่องจากได้แสดง หลักฐานการคืนประกันให้เจ้าหน้าที่พิจารณา แต่มี บางครั้งเจ้าหน้าที่ศุลกากรเห็นว่าหลักฐานยังไม่ เพียงพอในการพิจารณาคืนประกัน เช่นขาดบันทึก การตรวจสอบสินค้าที่ส่งกลับออกไป จึงชี้แจงแสดง เหตุผลให้ตนทราบ และยังไม่อนุมัติคืนประกันให้ใน ครั้งนั้น
ยุวดี กันทา (สัมภาษณ์, 23 มีนาคม 2556)	เจ้าหน้าที่ไม่เคย ชี้แจงแสดง เหตุผล	เนื่องจากปฏิบัติตามระเบียบที่กรมศุลกากรกำหนดไว้ อย่างครบถ้วน เมื่อมายื่นคำร้องขอคืนค่าประกันจึงไม่ ประสบปัญหาติดขัด เป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่ต้องชี้แจง แสดงเหตุผลแต่อย่างไร

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่ามีการตอบคำถามประเด็นนี้สองทิศทาง ทิศทางแรกคือ การแสดงทัศนะว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรไม่เคยชี้แจงแสดงผลให้รับทราบ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 1 คน อธิบายว่าตนได้ศึกษาระเบียบปฏิบัติของพิธีการดังกล่าวมาอย่างละเอียด นำเอกสารมาแสดงกับเจ้าหน้าที่บุคลากรอย่างครบถ้วน เมื่อมาขอใช้สิทธิจึงได้รับอนุมัติทุกครั้งเจ้าหน้าที่จึงไม่ต้องชี้แจงแสดงผลแต่อย่างใด

นอกจากคำอธิบายข้างต้นแล้ว ยังมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 2 คน แสดงเหตุผลลักษณะเดียวกันว่าก่อนปฏิบัติพิธีการตนจะมาขอคำปรึกษากับเจ้าหน้าที่บุคลากรก่อนว่าสามารถใช้สิทธิได้หรือไม่ หากขอใช้สิทธิได้ก็จะปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ซึ่งที่ผ่านมาได้รับเงินประกันคืนครบตามจำนวนทุกครั้ง เจ้าหน้าที่บุคลากรจึงไม่ต้องชี้แจงแสดงผลแต่อย่างใด

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 2 คน แสดงเหตุผลคล้ายคลึงกันว่าการที่เจ้าหน้าที่บุคลากรไม่เคยชี้แจงแสดงผลก็เพราะตนปฏิบัติตามระเบียบที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง เมื่อมายื่นคำร้องขอคืนค่าประกันจึงไม่ประสบปัญหา และได้รับอนุมัติจากเจ้าหน้าที่บุคลากรทุกครั้ง

อย่างไรก็ดี แม้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มแรกจะแสดงความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรไม่เคยได้ชี้แจงแสดงผล แต่ก็ยังมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 1 คน แสดงทัศนะแตกต่างไป โดยอธิบายว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรเคยชี้แจงแสดงผลเรื่องการขอคืนค่าประกันให้ตนทราบ เนื่องจากเห็นว่าหลักฐานที่นำมาแสดงยังไม่เพียงพอสำหรับการพิจารณาคืนประกัน เช่น ขาดบันทึกการตรวจสอบสินค้าที่ส่งกลับออกไป เจ้าหน้าที่จึงได้ชี้แจงให้ตนทราบและยังไม่อนุมัติคืนประกันให้ในครั้งนั้น

2.4 ประเด็นเรื่องการบังคับสัญญาประกัน หลังจากสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน เกี่ยวกับประเด็นเรื่องการชี้แจงแสดงผลของเจ้าหน้าที่บุคลากร กรณีเมื่อมาปฏิบัติพิธีการบังคับสัญญาประกันแล้วไม่ได้รับอนุมัติสามารถสรุปข้อมูลได้ดังตารางที่ 14 ต่อไปนี้

ตารางที่ 14 ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญประเด็นเรื่องการชี้แจงแสดงผลของเจ้าหน้าที่
ศุลกากร กรณีไม่ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิบังคับสัญญาประกัน

ชื่อ-นามสกุล	การแสดงผล ของเจ้าหน้าที่	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
ชาญชัย ศังชะภูติ (สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2556)	ไม่สามารถ แสดงทักษะได้	ไม่เคยปฏิบัติพิธีการนี้ เนื่องจากผู้นำเข้าปฏิบัติตาม เงื่อนไขทางกฎหมายดำเนินการส่งสิ่งของที่น่าเข้ามา กลับออกไปภายในระยะเวลาที่กำหนด จึงไม่ต้องมา ปฏิบัติพิธีการบังคับสัญญาประกันกับเจ้าหน้าที่ ศุลกากร
วิยะดา สาขา (สัมภาษณ์, 23 กุมภาพันธ์ 2556)	ไม่สามารถ แสดงทักษะได้	ไม่เคยปฏิบัติพิธีการนี้ เนื่องจากผู้นำเข้าปฏิบัติตาม เงื่อนไขทางกฎหมายดำเนินการส่งสิ่งของที่น่าเข้ามา กลับออกไปทั้งหมดภายในระยะเวลาที่กำหนด ประสบการณ์ที่พบจากการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ ศุลกากรได้ชี้แจงแสดงผลกับตนอย่างชัดเจน
ชรินทร์ โพธิ์แก้ว (สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2556)	มีการชี้แจง แสดงผล ให้รับทราบ	โดยอธิบายถึงเงื่อนไขทางกฎหมายว่าหากผู้นำเข้าจะ ขอชำระภาษีไม่ส่งของนั้นกลับออกไปเงินค้ำประกัน ทั้งหมดจะถูกผลักดันให้กับแผ่นดิน
วิจิต หงส์สวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 8 มีนาคม 2556)	ไม่สามารถ แสดงทักษะได้	ไม่เคยปฏิบัติพิธีการนี้ เนื่องจากผู้นำเข้าได้ดำเนินการ ส่งสิ่งของที่น่าเข้ามากลับออกไปภายในระยะเวลาที่ กำหนดอย่างครบถ้วน จึงไม่ต้องมาปฏิบัติพิธีการ บังคับสัญญาประกันกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร
สุรัตน์ ติลาสวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 16 มีนาคม 2556)	มีการชี้แจง แสดงผล ให้รับทราบ	ประสบการณ์ที่พบจากการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ ศุลกากรได้ชี้แจงแสดงผลกับตนอย่างชัดเจน โดยอธิบายถึงเงื่อนไขทางกฎหมายว่าหากผู้นำเข้าจะ ขอชำระภาษีไม่ส่งของนั้นกลับออกไปเงินค้ำประกัน ทั้งหมดจะถูกผลักดันให้กับแผ่นดิน
ยุวดี กันทา (สัมภาษณ์, 23 มีนาคม 2556)	มีการชี้แจง แสดงผล ให้รับทราบ	เจ้าหน้าที่ได้ชี้แจงแสดงผลให้ทราบว่า หากผู้นำเข้าไม่ส่งของกลับออกไป โดยจะขอชำระ ภาษีเงินค้ำประกันทั้งหมดจะถูกผลักดันให้กับแผ่นดิน

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่ามีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 3 คน ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้ได้ เพราะไม่เคยปฏิบัติพิธีการบังคับสัญญาประกันมาก่อนเนื่องจากผู้นำเข้าปฏิบัติตามเงื่อนไขทางกฎหมายส่งสิ่งของที่นำเข้ามากลับออกไปภายในระยะเวลาที่กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญจึงไม่ต้องปฏิบัติพิธีการดังกล่าวกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร

อย่างไรก็ดี มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 3 คน เคยปฏิบัติพิธีการบังคับสัญญาประกันกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรและให้คำอธิบายจากประสบการณ์ที่ตนพบว่าเมื่อถูกบังคับสัญญาประกันเจ้าหน้าที่ศุลกากรได้แสดงเหตุผลกับตนอย่างชัดเจน โดยชี้แจงถึงหลักเกณฑ์เงื่อนไขทางกฎหมายว่าสิ่งของที่นำเข้ามาต้องส่งกลับออกไปทั้งหมดภายในระยะเวลา 6 เดือน เมื่อผู้นำเข้าไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขเช่นนี้เงินค้ำประกันทั้งหมดจะถูกยึดเป็นของแผ่นดิน ซึ่งตนเองก็เข้าใจเหตุผลของเจ้าหน้าที่ศุลกากรเป็นอย่างดีและรีบดำเนินการแจ้งให้ผู้นำเข้ารับทราบ

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าภายใต้ขอบเขตการศึกษาเรื่องการแสดงเหตุผลของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กรณีเมื่อมาติดต่อแล้วไม่ได้รับอนุมัติให้ใช้สิทธิ โดยภาพรวมแล้วผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการตอบคำถามสองทิศทาง ทิศทางแรกคือแสดงความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ศุลกากรมีการแสดงเหตุผลให้ตัวแทนออกของได้รับทราบ ซึ่งส่วนใหญ่จะเรื่องเอกสารหลักฐานที่นำมายื่นแสดงไม่ครบถ้วน ทำให้ไม่สามารถพิจารณาอนุมัติได้ทันที จึงต้องชี้แจงรายละเอียดให้ตัวแทนออกของเข้าใจและจัดหาเอกสารมาเพิ่มเติม

นอกจากนี้หากนำคำสัมภาษณ์เรื่องพิธีการบังคับสัญญาประกันมาพิจารณาจะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ศุลกากรมีการแสดงเหตุผลอย่างชัดเจน โดยเฉพาะขั้นตอนก่อนผลักเงินวางประกันเป็นของแผ่นดินทั้งหมดนั้น เจ้าหน้าที่จะมีการชี้แจงเงื่อนไขทางกฎหมายให้รับทราบอย่างชัดเจน อันแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ศุลกากรปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสภายใต้กรอบแนวคิดธรรมาภิบาล นอกจากประเด็นข้างต้นแล้ว หากนำคำสัมภาษณ์มาพิจารณาต่อไปจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญอีกกลุ่มหนึ่งแสดงความคิดเห็นแตกต่างไป โดยมีมุมมองว่าเมื่อมาติดต่อแล้วไม่ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ เจ้าหน้าที่ศุลกากรไม่มีการชี้แจงแสดงเหตุผลให้รับทราบ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการแสดงความคิดเห็นแตกต่างไปสามลักษณะ ลักษณะแรกคือ “ได้รับอนุมัติให้ใช้สิทธิทุกครั้ง” ลักษณะที่สองคือ “ไม่เคยปฏิบัติพิธีการ” และลักษณะที่สามคือ “ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางกฎหมาย” ซึ่งคำตอบทั้งสามรูปแบบนี้สะท้อนให้เห็นว่าการปฏิบัติงานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญไม่เกิดอุปสรรคปัญหา เจ้าหน้าที่ศุลกากรจึงไม่มีบทบาทในการชี้แจงแสดงเหตุผลแต่อย่างใด

แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นถ้านำคำตอบทั้งสามลักษณะมาวิเคราะห์เชิงลึกจะพบว่า สาเหตุที่เจ้าหน้าที่ศุลกากรไม่ค่อยมีบทบาทในการแสดงเหตุผลนั้นเป็นเพราะผู้ให้ข้อมูลสำคัญมี “การเตรียมความพร้อม” ก่อนมาปฏิบัติงานโดยการเตรียมนี้สามารถจำแนกได้สองลักษณะ

ลักษณะแรกคือ “การศึกษาเงื่อนไขทางกฎหมายด้วยตนเอง” แล้วนำความรู้นั้นมาพิจารณากลับกรองรับงานจากผู้นำเข้า รวมถึงการจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ ก่อนมาปฏิบัติพิธีการอย่างครบถ้วน

ส่วนลักษณะที่สองคือ “การเข้ามาปรึกษาหารือกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรก่อนปฏิบัติงาน” เพื่อตรวจสอบว่าสิ่งของที่นำเข้ามาสามารถใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวได้หรือไม่ และถ้าหากใช้สิทธิได้จะต้องนำเอกสารอะไรมายื่นแสดงให้เห็นเจ้าหน้าที่พิจารณาบ้าง ซึ่งการเตรียมความพร้อมทั้งสองรูปแบบนี้ถือเป็นปัจจัยที่ทำให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรมีบทบาทในการชี้แจงแสดงเหตุผลน้อยลง เนื่องจากอุปสรรคปัญหาที่นำมาซึ่งข้อผิดพลาดถูกขจัดไปจากกระบวนการมากที่สุดแล้วนั่นเอง นอกจากนี้ประเด็นเรื่องการเตรียมความพร้อมแล้ว ผู้วิจัยยังพบว่ามีปัจจัยอีกประการหนึ่งที่ส่งผลโดยตรงกับประสิทธิภาพการทำงาน หากนำ “ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน” มาพิจารณา สิ่งที่เห็นได้อย่างชัดเจนก็คือตัวแทนออกของที่ถูกคัดเลือกมาเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีประสบการณ์ในปฏิบัติงานนำเข้าชั่วคราวภาค 4 ประเภท 3 ณ อยู่ในระดับสูง และสิ่งนี้ได้กลายเป็นปัจจัยที่ลดทอนข้อผิดพลาดเสริมสร้างให้กระบวนการดังกล่าวหมุนเคลื่อนอย่างลื่นไหลโดยประสบการณ์ทำให้ตัวแทนออกของกลับกรองรับงานอย่างรอบคอบ มีการเตรียมเอกสารหลักฐานครบถ้วนทำให้เจ้าหน้าที่สามารถพิจารณาได้สะดวกรวดเร็วส่งผลให้บทบาทการแสดงผลในกรณีดังกล่าวมีส่วนน้อยลงเป็นวัฏจักร

หลักการมีส่วนร่วม

สำหรับการศึกษาความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญภายใต้หลักเกณฑ์นี้ ผู้วิจัยมุ่งนำเสนอข้อมูลสองประเด็น ประเด็นแรกเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจทางด้านกฎหมายนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ณ ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ส่วนประเด็นที่สองเป็นการศึกษาเกี่ยวกับช่องทางสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ซึ่งรายละเอียดต่าง ๆ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ตรวจสอบเรื่องการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ ผู้วิจัยจำแนกการนำเสนอข้อมูลเป็น 2 ประเด็น ประเด็นแรกเป็นการศึกษาว่าปัจจุบันสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังได้มีการจัดกิจกรรมใดบ้างเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายพิธีการนำเข้าชั่วคราว ภาค 4 ประเภท 3 ณ ให้กับตัวแทนออกของ ส่วนประเด็นที่สองเป็นการแสดงข้อมูลเรื่องกิจกรรมที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นว่าสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังควรจัดขึ้นเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในพิธีการดังกล่าว ซึ่งข้อมูลต่าง ๆ สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 15 ต่อไปนี้

ตารางที่ 15 ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีต่อการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความรู้เกี่ยวกับ
วิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ณ ให้กับตัวแทนออกของและผู้เกี่ยวข้อง

ชื่อ-นามสกุล	การจัดกิจกรรม		ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
	ของสำนักงาน ศุลกากรท่าเรือ แหลมฉบัง	กิจกรรม ที่ควรจัดขึ้น	
ชาญชัย ศังขะภูติ (สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2556)	ไม่เคยจัด กิจกรรม	การอบรม สัมมนา	การจัดอบรมสัมมนาขึ้นประเด็นเกี่ยวกับ ระเบียบของพิธีการแต่ละประเภทจะทำให้ ตัวแทนออกของและผู้เกี่ยวข้องมีความรู้ ความเข้าใจเมื่อมาปฏิบัติพิธีการจะได้รวดเร็ว ขึ้น
วิยะดา สาขา (สัมภาษณ์, 23 กุมภาพันธ์ 2556)	ไม่เคยจัด กิจกรรม	การอบรม สัมมนา	ควรให้มีการจัดอบรม สัมมนา อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง เนื่องจากการอบรมสัมมนาจะ ช่วยให้ตัวแทนออกของและผู้เกี่ยวข้อง มีความรู้และสามารถปฏิบัติพิธีการ ได้อย่างถูกต้อง
ชรินทร์ โพธิ์แก้ว (สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2556)	ไม่เคยจัด กิจกรรม	การอบรม สัมมนา	การอบรมสัมมนาจะช่วยสร้างความรู้ให้กับ ตัวแทนออกของและผู้เกี่ยวข้องได้มาก
วิจิต หงส์สวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 8 มีนาคม 2556)	ไม่เคยจัด กิจกรรม	การอบรม สัมมนา	อยากให้มีการจัดอบรมสัมมนาเกี่ยวกับพิธี การนำเข้าชั่วคราว เพื่อให้เกิดความรู้ความ เข้าใจว่าถ้านำสิ่งของมาใช้ตามวัตถุประสงค์ ของกฎหมายควรปฏิบัติอย่างไร และต้องใช้ เอกสารหลักฐานอะไรให้เจ้าหน้าที่ ประกอบการพิจารณา เพราะจะได้ นำความรู้ ไปใช้ในการปฏิบัติงานและชี้แจงกับผู้นำเข้า ได้ชัดเจนมากขึ้น

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ชื่อ-นามสกุล	การจัดกิจกรรม		ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
	ของสำนักงาน ศุลกากรท่าเรือ แหลมฉบัง	กิจกรรม ที่ควรจัดขึ้น	
สุรัตน์ ลีลาศวิทิต (สัมภาษณ์, 16 มีนาคม 2556)	ไม่เคยจัด กิจกรรม	สัมมนา	อยากให้มีการจัดสัมมนาเพื่อให้ทราบถึงปัญหาของการนำเข้าชั่วคราวตาม ภาค 4 ประเภท 3 ณ เพื่อจะได้มีแนวทางแก้ไขที่ชัดเจน
ยุวดี กันทา (สัมภาษณ์, 23 มีนาคม 2556)	ไม่เคยจัด กิจกรรม	การอบรม สัมมนา	ควรจัดอบรมสัมมนาในระยะเวลาสั้น ๆ 1 หรือ 2 วัน เพื่อให้ตัวแทนออกของและผู้เกี่ยวข้องมีความเข้าใจในเรื่อง ระเบียบการใช้สิทธิกรณีต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจนขึ้น

จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญตอบคำถามในลักษณะเดียวกันทั้งหมด นั่นคือ มีมุมมองว่าสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังไม่เคยจัดกิจกรรมใดเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจทางด้านกฎหมายและพิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ณ ให้กับตัวแทนออกของและผู้เกี่ยวข้องเลย

นอกจากนี้เมื่อสัมภาษณ์เชิงลึกต่อไปว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นควรให้มีการจัดกิจกรรมใดเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับตัวแทนออกของและผู้เกี่ยวข้อง คำตอบที่ผู้วิจัยพบมีลักษณะคล้ายคลึงกัน นั่นคือต้องการให้สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังจัดอบรมสัมมนาเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติของพิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ณ ขึ้นมา โดยแสดงผลว่า การจัดอบรมสัมมนาจะเป็นกิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างให้ตัวแทนออกของและผู้เกี่ยวข้องมีความเข้าใจในพิธีการประเภทนี้อย่างลึกซึ้งรอบด้าน ส่งผลให้เกิดความรวดเร็วและมีความชัดเจนในการปฏิบัติ อีกทั้งยังช่วยลดข้อผิดพลาดต่าง ๆ ได้ดีที่สุด

จากคำสัมภาษณ์ที่กล่าวมาข้างต้น หากนำหลักการมีส่วนร่วมมาเป็นกรอบในการวิเคราะห์จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังยังไม่ให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความรู้ให้กับตัวแทนออกของและผู้เกี่ยวข้อง อันเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่งของแนวคิดธรรมาภิบาลที่ต้องการให้องค์ประกอบทุกส่วนสามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ เพื่อจัดอุปสรรคปัญหาและสร้างสรรค์การทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

นอกจากประเด็นดังกล่าวแล้ว อีกสิ่งหนึ่งที่น่าสนใจและควรนำมาวิเคราะห์หาคำตอบ นั่นคือ เหตุใดผู้ให้ข้อมูลสำคัญจึงมีความคิดเห็นว่า “การอบรมหรือสัมมนา” เป็นกิจกรรมที่ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังควรจัดขึ้น คำตอบที่ผู้วิจัยพบจากคำสัมภาษณ์และสามารถ อธิบายประเด็นนี้ได้ก็คือ การอบรมหรือสัมมนาเป็นกิจกรรมที่มี “ลักษณะเฉพาะ” มีเอกลักษณ์ แตกต่างจากกิจกรรมรูปแบบอื่น เนื่องจากเป็น “การสื่อสารแบบสองทาง” (Two-way Communication) ที่สามารถโต้ตอบกันได้อย่างจับพลัดพันกัน (Interactive) โดยเฉพาะเรื่องตัวบท กฎหมายที่มีความสลับซับซ้อนยากต่อการตีความด้วยแล้วนั้น การซักถามประเด็นปัญหาได้อย่าง ลึกซึ้งจะช่วยให้ตัวแทนออกของและผู้เกี่ยวข้องเกิดความเข้าใจกระจ่างแจ้ง ขณะที่กิจกรรมรูปแบบ อื่นไม่สามารถตอบสนองได้

2. ตรวจสอบเรื่องช่องทางสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วม ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ว่าในปัจจุบันสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังได้จัด “ช่องทางสื่อสาร” ประเภทใดให้ตัวแทน ออกของหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามาสอบถามและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับพิธีการนำเข้าชั่วคราว ตามภาค 4 ประเภท 3 ณ บ้างจากนั้นจึงทำการสัมภาษณ์ต่อไปว่าช่องทางสื่อสารดังกล่าวมี ประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสภาพการณ์หรือไม่ ซึ่งรายละเอียดต่าง ๆ สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 16 ต่อไปนี้

ตารางที่ 16 ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีต่อช่องทางสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วม ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

ชื่อ-นามสกุล	ช่องทางการสื่อสาร ที่สำนักงานศุลกากร ท่าเรือแหลมฉบังใช้ สร้างการมีส่วนร่วม	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
ชาญชัย สังขะภูติ (สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2556)	เว็บไซต์	เห็นว่าการเข้าไปปรึกษาหารือกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร โดยตรงจะได้ข้อมูลชัดเจนครบถ้วนกว่าช่องทาง สื่อสารประเภทอื่น เพราะช่วยลดข้อผิดพลาดใน การปฏิบัติงาน
วิยะดา สาขา (สัมภาษณ์, 23 กุมภาพันธ์ 2556)	เว็บไซต์	เห็นว่าการเข้าไปปรึกษาหารือกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร เป็นวิธีการที่ดีที่สุด เพราะทำให้ได้ข้อมูลชัดเจน ครบถ้วน และสามารถซักถามในกรณีต่าง ๆ ได้

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ชื่อ-นามสกุล	ช่องทางการสื่อสารที่ สำนักงานศุลกากร ท่าเรือแหลมฉบังใช้ สร้างการมีส่วนร่วม	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
ชรินทร์ โพธิ์แก้ว (สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2556)	เว็บไซต์	เห็นว่าการเข้าไปปรึกษากับเจ้าหน้าที่ศุลกากรเป็น ช่องทางที่ดีที่สุด เพราะเจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อ ซักถามได้ทันทีและให้ข้อมูลได้ดีกว่าสื่อประเภทอื่น
วิจิต หงส์สวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 8 มีนาคม 2556)	ยังไม่มีการจัด ช่องทางการสื่อสาร เพื่อสร้างการมี ส่วนร่วม	ไม่ทราบว่าสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง มีการเปิดเว็บไซต์เป็นช่องทางการสื่อสาร และเห็นว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ทราบถึงช่องทาง สื่อสารดังกล่าว นอกจากนี้ยังมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า การเข้าไปปรึกษาหารือกับเจ้าหน้าที่โดยตรงเป็นวิธีที่ดี ที่สุด เพราะสามารถซักถามได้อย่างละเอียด ทำให้ ได้รับข้อมูลที่ชัดเจน
สุรัตน์ ลีลาศวิทิต (สัมภาษณ์, 16 มีนาคม 2556)	ยังไม่มีการจัด ช่องทางการสื่อสาร เพื่อสร้าง การมีส่วนร่วม	ไม่ทราบว่าสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง มีการเปิดเว็บไซต์เป็นช่องทางการสื่อสาร และเห็นว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ทราบถึงช่องทาง สื่อสารดังกล่าว เช่น จัดทำโบปลิว
ยุวดี กันทา (สัมภาษณ์, 23 มีนาคม 2556)	ยังไม่มีการจัด ช่องทางการสื่อสาร เพื่อสร้างการมี ส่วนร่วม	ไม่ทราบมาก่อนว่าสำนักงานศุลกากรท่าเรือ แหลมฉบังมีช่องทางการสื่อสารทางเว็บไซต์ แต่เคยติดต่อ สอบถามข้อมูลจากกรมศุลกากรโดยตรงทั้งทาง เว็บไซต์และคลินิกศุลกากร แต่เมื่อติดต่อไปยังช่องทาง สื่อสารดังกล่าวก็ไม่ได้รับคำตอบหรือได้รับคำตอบที่ ไม่ชัดเจน ไม่เหมือนกับติดต่อประสานงานกับ เจ้าหน้าที่โดยตรง ดังนั้นจึงมีความเห็นว่าสำนักงาน ศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังควรจัดให้มีหน่วยงานซึ่งมี บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมาให้คำปรึกษาแก่ ตัวแทนออกของหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 3 คนตอบคำถามไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ปัจจุบันสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังมีช่องทางสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ตัวแทนออกของและผู้เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นทางด้านการพิจารณานำเข้าชั่วคราวภาค 4 ประเภท 3 ณ เพียงแค่ช่องทางเดียว นั่นคือ เว็บไซต์ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ซึ่งให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติของพิจารณานำเข้าชั่วคราว อีกทั้งยังมีเว็บบอร์ดให้ตัวแทนออกของสามารถส่งข้อความเข้ามาแสดงทัศนะหรือปรึกษาหารือเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการได้อย่างไรก็ได้ หากนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาพิจารณาต่อไปจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 3 คน ไม่ทราบว่าสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังมีเว็บไซต์และเว็บบอร์ดเป็นสื่อกลางในการติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูล

นอกจากประเด็นข้างต้นแล้ว ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คนยังมีความคิดเห็นร่วมกันว่า “ช่องทางสื่อสาร” เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมที่ดีสามารถส่งเสริมการปฏิบัติงานของตนให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดก็คือ “เจ้าหน้าที่ศุลกากร” ซึ่งเป็น “สื่อบุคคล” ที่มีศักยภาพในการให้ข้อมูลอย่างชัดเจนครบถ้วน เนื่องจากการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face to Face Communication) สามารถซักถามประเด็นปัญหาให้เกิดความรู้ความเข้าใจได้ทันที ถึงแม้ช่องทางสื่อสารอย่างเว็บไซต์และเว็บบอร์ดที่สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังใช้อยู่ในปัจจุบันจะเป็นการสื่อสารแบบสองทาง แต่ก็ยังขาดลักษณะโต้ตอบแบบจับพลันทันที รวมทั้งยังไม่สามารถแสดงรายละเอียดได้ลึกซึ้งเท่าการชี้แจงจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรทำให้สื่อบุคคลกลายเป็นช่องทางสื่อสารที่มีลักษณะเฉพาะโดดเด่นสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสม ดังเช่นที่ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนหนึ่งแสดงทัศนะว่าเคยติดต่อสอบถามข้อมูลจากกรมศุลกากรโดยตรงทั้งทางเว็บไซต์และคลินิกศุลกากร แต่เมื่อติดต่อไปยังช่องทางสื่อสารดังกล่าวส่วนใหญ่จะไม่ได้รับคำตอบหรือได้รับคำตอบที่ไม่ชัดเจน ไม่เหมือนกับการติดต่อสอบถามจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรโดยตรง ดังนั้นจึงมีความเห็นว่าสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังควรจัดให้มีหน่วยงานซึ่งมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมาให้คำปรึกษาแก่ตัวแทนออกของหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง

จากที่กล่าวมาข้างต้นหากนำ “หลักการมีส่วนร่วม” อันเป็นหัวใจประการหนึ่งของแนวคิดธรรมาภิบาลมาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์จะพบว่า สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ยังไม่ให้ความสำคัญและยังไม่มีส่งเสริมให้ตัวแทนออกของเข้ามามีส่วนร่วมเกี่ยวกับพิจารณานำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ณ เลย เนื่องจากไม่เคยจัดกิจกรรมใด ๆ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับตัวแทนออกของและผู้เกี่ยวข้อง และถึงแม้จะมีการเปิดเว็บไซต์เป็นช่องทางสื่อสารให้เข้ามาสอบถามข้อมูล แต่ก็ยังไม่มีการประชุมสัมมนาให้ตัวแทนออกของได้รับทราบในวงกว้าง

หลักความรับผิดชอบตรวจสอบได้

สำหรับการศึกษาความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญภายใต้หลักเกณฑ์นี้ ผู้วิจัยจำแนกการนำเสนอข้อมูลเป็นสองหัวข้อ หัวข้อแรกเป็นการตรวจสอบเรื่องการโต้แย้งแสดงความคิดเห็นของตัวแทนออกของกรณีเมื่อมาปฏิบัติพิธีการนำเข้าชั่วคราวภาค 4 ประเภท 3 ณ แล้วไม่ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ส่วนหัวข้อที่สองเป็นการศึกษาเรื่องความรับผิดชอบและความใส่ใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานท่าเรือแหลมฉบัง ซึ่งรายละเอียดต่าง ๆ สามารถแจกแจงได้ดังนี้

1. ตรวจสอบการโต้แย้งแสดงความคิดเห็นของตัวแทนออกของ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญภายใต้ประเด็นคำถามที่ว่า “เมื่อมาขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ณ และไม่ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ทางสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังได้เปิดโอกาสให้ตัวแทนออกของโต้แย้งแสดงความคิดเห็นหรือไม่” ซึ่งข้อมูลจากการสัมภาษณ์สามารถแจกแจงได้ดังนี้

1.1 ประเด็นเรื่องการขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราว จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 6 คน เพื่อศึกษาเรื่องการโต้แย้งแสดงความคิดเห็นกรณีเมื่อมาขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวแล้วไม่ได้รับอนุญาต สามารถสรุปข้อมูลได้ดังตารางที่ 17 ต่อไปนี้

ตารางที่ 17 ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญประเด็นเรื่องการโต้แย้งแสดงความคิดเห็นของตัวแทนออกของ กรณีไม่ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธินำเข้าชั่วคราว

ชื่อ-นามสกุล	การโต้แย้งของ ตัวแทนออกของ กับเจ้าหน้าที่ ศุลกากร	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
ชาญชัย สังขะภูติ (สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2556)	ไม่เคยโต้แย้ง แสดง ความคิดเห็น	ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทุกครั้ง เนื่องจากได้ ตรวจสอบก่อนแล้วว่าของที่นำเข้ามาสามารถใช้สิทธิ นำเข้าชั่วคราวได้หรือไม่ และโดยส่วนใหญ่งานที่ บริษัทของตนรับมาคือการนำเข้าสิ่งที่เป็นตัวอย่าง การผลิต ซึ่งตรงตามวัตถุประสงค์ของกฎหมาย จึงไม่เคยโต้แย้งกับเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ชื่อ-นามสกุล	การโต้แย้งของ ตัวแทนออกของ กับเจ้าหน้าที่ ศุลกากร	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
วิยะดา สาขา (สัมภาษณ์, 23 กุมภาพันธ์ 2556)	ไม่เคยโต้แย้ง แสดง ความคิดเห็น	ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทุกครั้ง เพราะก่อนปฏิบัติงาน ได้มีการปรึกษาหารือกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรก่อน หาก ใช้สิทธิไม่ได้ก็จะแจ้งให้ผู้นำเข้าทราบ จึงไม่เคยเกิด ข้อผิดพลาดจนต้องมาโต้แย้งกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร แต่คิดว่าถ้าเจ้าหน้าที่พิจารณาไม่ถูกต้องขัดกับหลัก กฎหมายก็น่าจะชี้แจงโต้แย้งได้
ชรินทร์ โพธิ์แก้ว (สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2556)	ไม่เคยโต้แย้ง แสดง ความคิดเห็น	ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทุกครั้ง เพราะก่อนปฏิบัติงาน ได้เข้าไปปรึกษาเจ้าหน้าที่ก่อน หากใช้สิทธิไม่ได้ก็จะ ปฏิเสธการรับงาน จึงไม่เคยเกิดข้อผิดพลาดจนต้องมา โต้แย้งกับเจ้าหน้าที่
วิจิต หงส์สวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 8 มีนาคม 2556)	เคยโต้แย้ง แสดงความ ความเห็น	ได้รับสิทธิในการนำเข้าชั่วคราวทุกครั้ง แต่เคยโต้แย้ง แสดงเหตุผลกับเจ้าหน้าที่ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ขอ เอกสารหลักฐานเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณา แต่มีข้อจำกัดบางประการไม่สามารถจัดหาเอกสารมา ประกอบการพิจารณาได้ เนื่องจากเอกสารบางอย่าง เป็นความลับของผู้นำเข้า หรือไม่สามารถจัดส่งจาก ต่างประเทศได้ จึงแสดงเหตุผลถึงข้อจำกัดดังกล่าว และจัดหาเอกสารหลักฐานอย่างอื่นที่มีสาระสำคัญ คล้ายคลึงกันให้เจ้าหน้าที่พิจารณาแทน ซึ่งเจ้าหน้าที่ ก็พิจารณาอนุมัติให้ใช้สิทธิ
สุรัตน์ ลีลาสวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 16 มีนาคม 2556)	เคยโต้แย้ง แสดงความ ความเห็น	ได้รับสิทธิในการนำเข้าชั่วคราวทุกครั้ง แต่ในบางครั้ง เจ้าหน้าที่ก็ขอเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมเพื่อ ประกอบการพิจารณา ซึ่งตนก็ได้จัดหาเอกสารมาและ ชี้แจงกับเจ้าหน้าที่ถึงสาระสำคัญของเอกสารนั้น

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ชื่อ-นามสกุล	การโต้แย้งของ		ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
	ตัวแทนออกของ กับเจ้าหน้าที่ ศุลกากร		
ยุวดี กันทา (สัมภาษณ์, 23 มีนาคม 2556)	เคยโต้แย้ง แสดงความ คิดเห็น		ได้รับสิทธิในการนำเข้าชั่วคราวทุกครั้ง แต่ในบางครั้ง เจ้าหน้าที่ได้ขอเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมเพื่อ ประกอบการพิจารณา ซึ่งตนก็ได้จัดหาเอกสารมาและ ชี้แจงกับเจ้าหน้าที่ถึงสาระสำคัญของเอกสารนั้น

จากตารางที่ 17 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 3 คน ตอบคำถามในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ เมื่อมาขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวที่สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง “ไม่เคยโต้แย้งแสดงความคิดเห็นกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร” เนื่องจากได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิดังกล่าวทุกครั้งโดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 1 คน แสดงทัศนะว่าสาเหตุที่ไม่เคยโต้แย้งแสดงความคิดเห็นกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรก็เพราะก่อนรับทราบว่าจ้างจากผู้นำเข้าตนและบริษัทได้มีการตรวจสอบข้อมูลอย่างละเอียดว่าสิ่งของที่นำเข้ามาสามารถใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวได้หรือไม่ และส่วนใหญ่งานที่บริษัทตนรับมาจะเป็นการนำเข้าตัวอย่างการผลิต ซึ่งตรงตามวัตถุประสงค์ของกฎหมายอยู่แล้ว ทำให้ได้รับอนุญาตทุกครั้ง

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 2 คน ให้คำอธิบายลักษณะเดียวกันว่าสาเหตุที่ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวทุกครั้งก็เพราะก่อนรับงานได้ปรึกษารีเอลกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรผู้รับผิดชอบก่อน หากเจ้าหน้าที่ศุลกากรพิจารณาแล้วเห็นว่าสามารถใช้สิทธิได้ แต่ยังขาดเอกสารหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณา ก็จะไปจัดหาเพิ่มเติม แต่ถ้าเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้วเห็นว่าสิ่งของที่นำเข้ามาไม่สามารถใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวได้ตนก็จะแจ้งผู้นำเข้าตามข้อเท็จจริง ด้วยเหตุนี้จึงไม่เคยโต้แย้งแสดงความคิดเห็นกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร นอกจากนั้นผู้ให้ข้อมูลสำคัญยังแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ถ้าตัวแทนออกของมาขอใช้สิทธิแล้วไม่ได้รับอนุมัติ และเห็นว่า การพิจารณาของเจ้าหน้าที่ศุลกากรไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของกฎหมายก็สามารถโต้แย้งกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรได้โดยตรงทางสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังไม่น่าจะปิดกั้นโอกาสตรงนี้

นอกจากคำอธิบายดังกล่าวแล้ว ผู้วิจัยยังพบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 3 คน ตอบคำถามแตกต่างกัน โดยแสดงความคิดเห็นว่าถึงแม้การปฏิบัติพิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4

ประเภท 3 ญ ของตนจะได้รับอนุมัติให้ใช้สิทธิทุกครั้ง แต่ก็เคยโต้แย้งแสดงความคิดเห็นกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร เนื่องจากเจ้าหน้าที่ขอเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณา แต่มีข้อจำกัดบางประการ ไม่สามารถจัดหาให้ได้ เนื่องจากเอกสารบางอย่างเป็นความลับของผู้นำเข้า หรือไม่สามารถจัดส่งจากต่างประเทศได้ จึงแสดงเหตุผลถึงข้อจำกัดดังกล่าว และจัดหาเอกสารอย่างอื่นที่มีสาระสำคัญคล้ายคลึงกันมาให้เจ้าหน้าที่พิจารณาแทน ซึ่งเจ้าหน้าที่ก็รับฟังและให้ดำเนินการตามที่ตนเสนอไป

1.2 ประเด็นเรื่องการขอขยายระยะเวลา จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน เพื่อศึกษาความคิดเห็นเรื่องการโต้แย้งแสดงความคิดเห็น กรณีเมื่อมาติดต่อขอปฏิบัติพิธีการขยายระยะเวลาแล้วไม่ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ สามารถสรุปข้อมูลที่มีต่อประเด็นดังกล่าวได้ดังตารางที่ 18 ต่อไปนี้

ตารางที่ 18 ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญประเด็นเรื่องการโต้แย้งแสดงความคิดเห็นของตัวแทนออกของ กรณีไม่ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิขยายระยะเวลา

ชื่อ-นามสกุล	การโต้แย้งของ ตัวแทนออกของ กับเจ้าหน้าที่ ศุลกากร		ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
ชาญชัย สังขะภูติ (สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2556)	ไม่สามารถแสดง ทัศนะได้		ไม่เคยปฏิบัติพิธีการนี้ เพราะได้ชี้แจงกำชับให้ผู้นำเข้า ส่งสิ่งของส่งกลับออกไปทั้งหมดภายในระยะเวลา 6 เดือน ซึ่งผู้นำเข้าก็ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ ของที่นำเข้ามาส่วนใหญ่เป็นตัวอย่างการผลิต ระยะเวลาที่นำมาใช้ไม่เกิน 6 เดือนจึงไม่เคยต้องมา ติดต่อขอขยายระยะเวลา
วิยะดา สาขา (สัมภาษณ์, 23 กุมภาพันธ์ 2556)	ไม่เคยโต้แย้ง แสดงความ คิดเห็น		เคยปฏิบัติพิธีการและได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทุกครั้ง เพราะมีการเตรียมตัวเข้ามาปรึกษาเจ้าหน้าที่ศุลกากร ก่อนปฏิบัติงาน ถ้าผู้นำเข้าแสดงหนังสือชี้แจง และ เจ้าหน้าที่พิจารณาแล้วว่าเป็นเหตุสุดวิสัยไม่สามารถ ส่งกลับออกไปภายในระยะเวลาที่กำหนดก็จะอนุญาต ให้สิทธิ ซึ่งที่ผ่านมาไม่เคยมีปัญหาให้ต้องโต้แย้ง แสดงความคิดเห็น

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ชื่อ-นามสกุล	การโต้แย้งของ ตัวแทนออกของ กับเจ้าหน้าที่ ศุลกากร	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
ชรินทร์ โพธิ์แก้ว (สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2556)	ไม่เคยโต้แย้ง แสดงความ คิดเห็น	เคยปฏิบัติพิธีการและได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทุกครั้ง เพราะก่อนขอใช้สิทธิขยายระยะเวลาได้เข้ามาปรึกษา เจ้าหน้าที่ก่อน เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบซักถามถึงสาเหตุ ที่ไม่ส่งของกลับออกไปภายในระยะเวลาที่กำหนด และให้เตรียมเอกสารทุกอย่างมาให้พร้อมในวันปฏิบัติ พิธีการ จึงไม่เคยเกิดปัญหาต้องโต้แย้งแสดงความ คิดเห็น
วิจิต หงส์สวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 8 มีนาคม 2556)	เคยโต้แย้ง แสดงความคิดเห็น	เคยโต้แย้งกับเจ้าหน้าที่ในเรื่องการขอขยายเวลา โดย เจ้าหน้าที่ได้ขอหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณา และซักถามถึงเหตุผลว่าทำไมต้องขยายระยะเวลา ซึ่งตนได้ชี้แจงตอบข้อซักถามกับเจ้าหน้าที่ใน เบื้องต้น และแสดงข้อคิดเห็นให้ผู้นำเข้าทำหนังสือ ชี้แจงพร้อมกับแนบหลักฐานให้เจ้าหน้าที่พิจารณา
สุรัตน์ ติลาสวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 16 มีนาคม 2556)	เคยโต้แย้ง แสดงความคิดเห็น	เคยชี้แจงกับเจ้าหน้าที่เพื่อขอขยายระยะเวลา โดยนำ เอกสารหลักฐานจาก ผู้นำเข้ามาชี้แจงแสดงผล กับเจ้าหน้าที่ถึงเหตุสุดวิสัยที่เกิดขึ้น จนไม่สามารถ ส่งของกลับออกไปได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดได้
ยุวดี กันทา (สัมภาษณ์, 23 มีนาคม 2556)	เคยโต้แย้ง แสดงความคิดเห็น	เคยโต้แย้งกับเจ้าหน้าที่เพื่อขอขยายระยะเวลา โดยนำ เอกสารหลักฐานจาก ผู้นำเข้ามาชี้แจงแสดงผล กับเจ้าหน้าที่ถึงเหตุสุดวิสัยที่เกิดขึ้น จนไม่สามารถ ส่งของกลับออกไปได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดได้

จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นว่ามีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 1 คน ไม่สามารถแสดง
ความคิดเห็นในประเด็นนี้ได้ เพราะไม่เคยปฏิบัติพิธีการขยายระยะเวลา เนื่องจากผู้นำเข้าปฏิบัติตาม

เงื่อนไขทางกฎหมายส่งสิ่งของที่น่าเข้ามากลับออกไปทั้งหมดภายในระยะเวลา 6 เดือน เพราะคนได้ชี้แจงและกำชับไว้ตั้งแต่เริ่มต้นรับงานแล้ว ซึ่งผู้นำเข้าก็ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด จึงไม่เกิดปัญหาที่จะนำไปสู่การโต้แย้งกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรแต่อย่างใด

อย่างไรก็ดี มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 2 คน เคยปฏิบัติพิธีการขยายระยะเวลาและแสดงทัศนะว่าไม่เคยโต้แย้งแสดงความคิดเห็นกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร เพราะได้รับอนุญาตให้ขยายระยะเวลาทุกครั้ง เนื่องจากการเตรียมพร้อมก่อนปฏิบัติงานด้วยการปรึกษาหารือกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรก่อนและแจ้งเหตุสุดวิสัยที่ผู้นำเข้าไม่สามารถส่งของกลับไปได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด หากเจ้าหน้าที่ศุลกากรเห็นว่าสามารถใช้สิทธิขยายระยะเวลาได้ ตนก็จะเตรียมหนังสือและเอกสารมาแสดงให้ครบถ้วนในวันปฏิบัติพิธีการ จึงไม่เกิดปัญหาโต้แย้งแสดงความคิดเห็นกับเจ้าหน้าที่แต่อย่างใด

นอกจากความคิดเห็นที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ยังมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 3 คน แสดงทัศนะในทิศทางตรงข้าม โดยอธิบายว่า “เคยโต้แย้งแสดงความคิดเห็นกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร” โดยนำเอกสารหลักฐานจากผู้นำเข้ามาชี้แจงถึงเหตุสุดวิสัยที่ไม่สามารถส่งสิ่งของกลับออกไปได้ รวมทั้งตอบข้อซักถามอื่น ๆ ให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังแสดงข้อคิดเห็นให้ผู้นำเข้าทำหนังสือชี้แจงพร้อมแนบหลักฐานให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรพิจารณา ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่รับฟังเหตุผลและให้ดำเนินการตามที่เสนอมา

1.3 ประเด็นเรื่องการกีดกันประกันให้กับผู้นำเข้า จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อพิธีการกีดกันประกันให้กับผู้นำเข้า กรณีเมื่อมาติดต่อแล้วไม่ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ สามารถสรุปข้อมูลได้ดังตารางที่ 19 ต่อไปนี้

ตารางที่ 19 ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญประเด็นเรื่องการโต้แย้งแสดงความคิดเห็นของตัวแทนออกของ กรณีไม่ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกีดกันประกันให้กับผู้นำเข้า

ชื่อ-นามสกุล	การโต้แย้งของ	
	ตัวแทนออกของกับ	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
	เจ้าหน้าที่ศุลกากร	
ชาญชัย สังขะภูติ (สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2556)	ไม่เคยโต้แย้ง แสดงความคิดเห็น	ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกีดกันประกันทุกครั้ง เพราะ ก่อนเข้ามาติดตีดขอปฏิบัติพิธีการได้มีการศึกษา ระเบียบและขั้นตอนมาอย่างดี จึงไม่เคยเกิดปัญหา ต้องโต้แย้งกับเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ชื่อ-นามสกุล	การโต้แย้งของ ตัวแทนออกของกับ เจ้าหน้าที่ศุลกากร	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
วิยะดา สาขา (สัมภาษณ์, 23 กุมภาพันธ์ 2556)	ไม่เคยโต้แย้ง แสดงความคิดเห็น	ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทุกครั้ง ก่อนปฏิบัติ พิธีการได้เข้ามาปรึกษาเจ้าหน้าที่ก่อนว่าสามารถ ขอใช้สิทธิคืนประกันได้หรือไม่ และต้องใช้ เอกสารอะไรยื่นแสดงบ้าง ที่ผ่านมาจึงไม่เคยเกิด ปัญหาโต้แย้งกับเจ้าหน้าที่
ชรินทร์ โพธิ์แก้ว (สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2556)	ไม่เคยโต้แย้ง แสดงความคิดเห็น	ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทุกครั้ง ก่อนปฏิบัติ พิธีการเข้ามาปรึกษาหารือเจ้าหน้าที่ก่อน ซึ่งที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่ก็ให้จัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ มาแสดง จึงไม่เคยผิดพลาดจนเกิดการโต้แย้ง
วิจิต หงส์สวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 8 มีนาคม 2556)	ไม่เคยโต้แย้ง แสดงความคิดเห็น	ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิคืนประกันทุกครั้ง เนื่องจากปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กรมศุลกากร กำหนดไว้ จึงไม่เคยเกิดปัญหาโต้แย้งกับเจ้าหน้าที่
สุรัตน์ ติลาสวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 16 มีนาคม 2556)	ไม่เคยโต้แย้ง แสดงความคิดเห็น	ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิคืนประกันทุกครั้ง เนื่องจากปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กรมศุลกากร กำหนดไว้ จึงไม่เคยเกิดปัญหาโต้แย้งกับเจ้าหน้าที่
ยุวดี กันทา (สัมภาษณ์, 23 มีนาคม 2556)	ไม่เคยโต้แย้ง แสดงความคิดเห็น	ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิคืนประกันทุกครั้ง เนื่องจากปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กรมศุลกากร กำหนดไว้ จึงไม่เคยเกิดปัญหาโต้แย้งกับเจ้าหน้าที่

จากตารางที่ 19 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน มีมุมมองลักษณะเดียวกัน นั่นคือ ไม่เคยโต้แย้งแสดงความคิดเห็นกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรในการปฏิบัติพิธีการคืนประกันให้กับผู้นำเข้า เนื่องจากได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิดังกล่าวทุกครั้ง โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 1 คนแสดงความคิดเห็นว่าสาเหตุที่ไม่เคยโต้แย้งกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรก็เพราะตนได้เตรียมตัวก่อนมาปฏิบัติพิธีการเป็นอย่างดี ด้วยการศึกษาระเบียบขั้นตอนของการนำเข้าชั่วคราว

ประเภทนี้อย่างละเอียดจึงไม่เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติพิธีการ และทำให้สามารถขอคืนประกันให้กับผู้นำเข้าได้ทุกครั้ง

นอกจากความคิดเห็นข้างต้นแล้ว ยังมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 2 คน แสดงความคิดเห็นว่า สาเหตุที่ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิคืนประกันทุกครั้งก็เพราะได้เตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติพิธีการ ด้วยการปรึกษาหารือกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรผู้รับผิดชอบ เพื่อจะได้จัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ มาขึ้นแสดงตามขั้นตอนอย่างครบถ้วน ทำให้ไม่เกิดข้อผิดพลาดในการทำงานและไม่ต้องโต้แย้งแสดงเหตุผลกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรแต่ประการใด

นอกจากนำเรื่อง “เตรียมความพร้อม” มาสนับสนุนการตอบคำถามแล้ว ผู้วิจัยยังพบว่า มีการนำประเด็นอื่นมาสนับสนุนการตอบคำถาม โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 3 คน แสดงความคิดเห็นว่าเมื่อมาปฏิบัติพิธีการประเภทนี้ตนไม่เคยโต้แย้งแสดงความคิดเห็นกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรเช่นเดียวกัน ซึ่งสาเหตุที่ไม่เคยโต้แย้งนั้นเป็นเพราะได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กรมศุลกากรกำหนดไว้อย่างครบถ้วน จึงไม่เคยพบปัญหาต้องมาโต้แย้งกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร

1.4 ประเด็นเรื่องการบังคับสัญญาประกัน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อพิธีการบังคับสัญญาประกัน กรณีเมื่อมาติดต่อกแล้วไม่ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิดังกล่าว สามารถสรุปข้อมูลได้ดังตารางที่ 20 ต่อไปนี้

ตารางที่ 20 ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญประเด็นเรื่องการโต้แย้งแสดงความคิดเห็นของตัวแทนออกของ กรณีไม่ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิบังคับสัญญาประกัน

ชื่อ-นามสกุล	การโต้แย้งของ ตัวแทนออกของ กับเจ้าหน้าที่ ศุลกากร	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
ชาญชัย สังขะภูติ (สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2556)	ไม่สามารถ แสดงทัศนะได้	ไม่เคยปฏิบัติพิธีการบังคับสัญญาประกัน เพราะศึกษาระเบียบปฏิบัติของพิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ณ มาอย่างลึกซึ้ง จึงได้ชี้แจงหลักการต่าง ๆ กับผู้นำเข้าอย่างละเอียด ซึ่งผู้นำเข้าก็ปฏิบัติตามเป็นอย่างดี จึงไม่เคยถูกบังคับสัญญาประกัน

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ชื่อ-นามสกุล	การโต้แย้งของ ตัวแทนออกของ กับเจ้าหน้าที่ ศุลกากร	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
วิยะดา สาขา (สัมภาษณ์, 23 กุมภาพันธ์ 2556)	ไม่สามารถ แสดงทักษะได้	ไม่เคยปฏิบัติพิธีการบังคับสัญญาประกัน เพราะ ผู้นำเข้าส่งของกลับออกไปทั้งหมดภายใน ระยะเวลา 6 เดือน เพราะได้ชี้แจงและกำชับผู้ นำเข้าไว้ตั้งแต่แรกแล้ว
ชรินทร์ โพธิ์แก้ว (สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2556)	ไม่เคยโต้แย้ง แสดงความ คิดเห็น	ผู้นำเข้าที่ว่าจ้างตนเคยถูกบังคับสัญญาประกัน ซึ่งครั้งนั้นตนไม่ได้โต้แย้งเจ้าหน้าที่อย่างใด เนื่องจากผู้นำเข้าทำผิดเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด ไว้ ไม่ส่งสิ่งของที่นำเข้ามากลับออกไป
วิจิต หงส์สวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 8 มีนาคม 2556)	ไม่สามารถ แสดงทักษะได้	ไม่เคยปฏิบัติพิธีการบังคับสัญญาประกัน เพราะ ผู้นำเข้าส่งของกลับออกไปทั้งหมดภายใน ระยะเวลาที่กำหนดไว้
สุรัตน์ ติลาสวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 16 มีนาคม 2556)	ไม่เคยโต้แย้ง แสดงความ คิดเห็น	ผู้นำเข้าที่ว่าจ้างตนเคยถูกบังคับสัญญาประกัน ซึ่งครั้งนั้นตนไม่ได้โต้แย้งเจ้าหน้าที่อย่างใด เนื่องจากผู้นำเข้าทำผิดเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด ไว้ ไม่ส่งสิ่งของที่นำเข้ามากลับออกไป
ยุวดี กันทา (สัมภาษณ์, 23 มีนาคม 2556)	ไม่เคยโต้แย้ง แสดงความ คิดเห็น	ผู้นำเข้าที่ว่าจ้างตนเคยถูกบังคับสัญญาประกัน ซึ่งตนไม่ได้โต้แย้งแต่อย่างใด เนื่องจากผู้นำเข้า ไม่สามารถส่งสิ่งของที่นำเข้ามาออกไปตาม เงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดไว้

จากตารางที่ 20 แสดงให้เห็นว่ามีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 3 คน ไม่สามารถแสดง
ความคิดเห็นในประเด็นนี้ได้ เนื่องจากไม่เคยปฏิบัติพิธีการบังคับสัญญาประกัน เพราะได้ชี้แจง
ผู้นำเข้าตั้งแต่แรกแล้วว่าสิ่งของที่นำเข้ามาต้องส่งกลับออกไปทั้งหมดภายในระยะเวลา 6 เดือน

ซึ่งผู้นำเข้าก็ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด จึงไม่เกิดปัญหาต้องโต้แย้งแสดงความคิดเห็นกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร

อย่างไรก็ดี ผู้วิจัยพบว่า มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 3 คนเคยปฏิบัติพิธีการนี้และไม่ได้โต้แย้งแสดงความคิดเห็นกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร เนื่องจากผู้นำเข้ากระทำผิดเงื่อนไขทางกฎหมายอย่างชัดเจน ไม่ส่งของที่นำเข้ามากลับออกไปภายในระยะเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่ศุลกากรจึงดำเนินการบังคับสัญญาหลักเงินค้ำประกันทั้งหมดให้เป็นของแผ่นดินอย่างเคร่งครัด

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ภายใต้ขอบเขตการศึกษาเรื่องการโต้แย้งแสดงความคิดเห็นของตัวแทนออกของ กรณีเมื่อมาขอปฏิบัติพิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ แล้วไม่ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ โดยภาพรวมการโต้แย้งแสดงความคิดเห็นจำกัดอยู่เฉพาะแค่กรณีขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวและกรณีขอขยายระยะเวลาเท่านั้น ซึ่งสาเหตุของการโต้แย้งเกิดจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรมีความเห็นว่าเอกสารที่ตัวแทนออกของนำมายื่นแสดงไม่ครบถ้วน ยังไม่เกิดความชัดเจนที่จะพิจารณาได้ในทันที จึงขอเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมเพื่อประกอบการตัดสินใจให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของกฎหมาย แต่ทว่าเอกสารบางอย่างผู้นำเข้าไม่สามารถนำมาแสดงได้เนื่องจากมีข้อจำกัดบางประการ เช่น เอกสารที่เป็นความลับของบริษัทหรือเอกสารที่ไม่สามารถจัดส่งจากต่างประเทศได้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจึงโต้แย้งแสดงเหตุผลถึงข้อจำกัดดังกล่าว และจัดหาเอกสารที่มีสาระสำคัญคล้ายคลึงกันมาให้พิจารณาแทน ซึ่งเจ้าหน้าที่ศุลกากรก็รับฟังและให้ดำเนินการตามที่เสนอมา

สำหรับกรณีข้ออื่นค้ำประกันให้กับผู้นำเข้า ผู้วิจัยพบว่าไม่มีการโต้แย้งแสดงเหตุผลเกิดขึ้น เพราะผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดไว้อย่างครบถ้วน ส่วนกรณีบังคับสัญญาประกัน ผู้วิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญไม่เคยโต้แย้งแสดงความคิดเห็นกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรเพราะผู้นำเข้าไม่ส่งของที่นำเข้ามาออกไปตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดไว้ เจ้าหน้าที่ศุลกากรจึงปฏิบัติตามข้อบังคับ จึงไม่มีเหตุผลใดที่จะโต้แย้งแสดงความคิดเห็น

นอกจากประเด็นข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยยังมีข้อสังเกตเพิ่มเติมว่า หากนำการขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวและการขอขยายระยะเวลามาพิจารณา สิ่งที่เห็นได้อย่างชัดเจนคือผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางคนไม่มีการโต้แย้งแสดงความคิดเห็นกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร โดยให้คำอธิบายว่ามีการเตรียมตัวก่อนมาปฏิบัติพิธีการ ซึ่งการเตรียมตัวนี้สามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะ ลักษณะแรกคือ “การศึกษาเงื่อนไขและข้อบังคับของกฎหมายมาอย่างละเอียดรอบด้าน” ส่วนลักษณะที่สองคือ “การเข้าไปปรึกษาหารือกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรโดยตรงก่อนปฏิบัติพิธีการ” ซึ่งการเตรียมตัวทั้งสองลักษณะนี้ส่งผลให้การปฏิบัติพิธีการไม่เกิดข้อผิดพลาดจนเป็นเหตุให้เกิดการโต้แย้งแสดงความคิดเห็น

2. ตรวจสอบความรับผิดชอบและความใส่ใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากร ผู้วิจัยมุ่งศึกษาว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานท่าเรือแหลมฉบังมีความรับผิดชอบ และใส่ใจในการปฏิบัติงานหรือไม่ โดยใช้เกณฑ์ 3 ประการอันได้แก่ ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้เสร็จลุล่วงทันเวลา การให้ข้อมูลคำปรึกษา และความละเอียดรอบคอบมาเป็น เครื่องมือในการวิเคราะห์หาคำตอบซึ่งรายละเอียดต่าง ๆ สามารถแจกแจงได้ดังนี้

2.1 ประเด็นเรื่องความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้เสร็จลุล่วงทันเวลา สำหรับ การศึกษาในหัวข้อนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรมีความกระตือรือร้น ในการปฏิบัติงานให้เสร็จลุล่วงทันเวลาหรือไม่ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 6 คน สามารถสรุปข้อมูลได้ดังตารางที่ 21 ต่อไปนี้

ตารางที่ 21 ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญเรื่องความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้เสร็จ ลุล่วงทันเวลาของเจ้าหน้าที่บุคลากร

ชื่อ-นามสกุล	การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ บุคลากร	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
ชาญชัย สังขะภูติ (สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2556)	มีความ กระตือรือร้น	จากที่ปฏิบัติงานมาไม่ว่าจะเป็นการขอใช้สิทธิ ประเภทใด ไม่เคยคิดปัญหาเรื่องระยะเวลา เพราะ เจ้าหน้าที่บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการ ปฏิบัติงาน ส่งผลให้งานเสร็จลุล่วงทันเวลา แต่ ตนก็ได้ช่วยให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มี ความรวดเร็วขึ้นด้วยการคำนวณวงเงินประกันไว้ ล่วงหน้าและแจ้งยอดเงินประกันให้ผู้นำเข้าทราบ ไว้ก่อน
วิยะดา สาขา (สัมภาษณ์, 23 กุมภาพันธ์ 2556)	มีความ กระตือรือร้น	จากที่ไปติดต่อขอปฏิบัติพิธีการนำเข้าชั่วคราว ภาค 4 ประเภท 3 ณ จะได้รับความช่วยเหลือจาก เจ้าหน้าที่บุคลากรเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ที่มีความใ ใสในการให้คำปรึกษาและพิจารณาเอกสารต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ไม่เคยมีปัญหาเป็นเหตุให้งานล่าช้า

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ชื่อ-นามสกุล	การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ศุลกากร	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
ชรินทร์ โพธิ์แก้ว (สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2556)	มีความ กระตือรือร้น	จากที่เคยไปติดต่อขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราว เจ้าหน้าที่ศุลกากรมีความกระตือรือร้นในการ ปฏิบัติงาน ไม่เคยมีปัญหาเรื่องความล่าช้า แต่ตน ก็ได้อื่นเอกสารต่าง ๆ ให้เจ้าหน้าที่พิจารณา ล่วงหน้า 1-2 วัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีเวลาในการ ปฏิบัติงาน
วิจิต หงส์สวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 8 มีนาคม 2556)	มีความ กระตือรือร้น	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน สังเกตจากเมื่อยื่นแสดงเอกสารให้พิจารณา เจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบทันทีว่าเอกสาร ครบถ้วนหรือไม่ หากเอกสารหลักฐานไม่ ครบถ้วนก็จะแจ้งให้ทราบแต่ในบางครั้งก็เกิด ความล่าช้าในการพิจารณาบ้างเนื่องจากเจ้าหน้าที่ มีงานที่อยู่ในความรับผิดชอบมาก ต้องปฏิบัติงาน ไปตามลำดับ
สุรัตน์ ถิลาสวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 16 มีนาคม 2556)	มีความ กระตือรือร้น	เจ้าหน้าที่ศุลกากรมีความกระตือรือร้นในการ ปฏิบัติงานที่ผ่านมานานเสร็จทันเวลาทุกครั้ง โดยเฉพาะกรณีการใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวซึ่งมี กรอบเวลาชัดเจนต้องพิจารณาอนุมัติเร่งด่วน
ยุวดี กันทา (สัมภาษณ์, 23 มีนาคม 2556)	มีความ กระตือรือร้น	เจ้าหน้าที่ศุลกากรมีความกระตือรือร้นในการ ปฏิบัติงาน ที่ผ่านมานานเสร็จทันเวลาทุกครั้ง

จากตารางที่ 21 แสดงให้เห็นมุมมองที่มีต่อความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ศุลกากร โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 6 คนแสดงความคิดเห็นในลักษณะเดียวกันว่า

เจ้าหน้าที่บุคลากรมีความกระตือรือร้นใส่ใจในงานที่รับผิดชอบ ตลอดจนพิจารณาเอกสารหลักฐานต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้การทำงานไม่ล่าช้าและเสร็จลุล่วงทันเวลาทุกครั้ง

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 2 คน แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า นอกจากความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่บุคลากรแล้ว อีกปัจจัยหนึ่งที่เสริมสร้างให้การปฏิบัติงานสะดวก รวดเร็วก็คือความกระตือรือร้นของตัวแทนออกของซึ่งเป็นผู้ประสานงานและเตรียมความพร้อม ดังเช่นที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญอธิบายว่าตนได้ยื่นเอกสารหลักฐานให้เจ้าหน้าที่บุคลากรพิจารณาล่วงหน้าก่อน 1-2 วัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีเวลาในการพิจารณามากขึ้น หรือการคำนวณวงเงินประกัน และแจ้งยอดให้ผู้นำเข้าเตรียมไว้ชำระในวันปฏิบัติพิธีการ ซึ่งการวางแผนประสานงานอย่างเป็นระบบนี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดทอนความล่าช้าและทำให้งานเสร็จลุล่วงทันเวลาตามเป้าหมาย

2.2 ประเด็นเรื่องการให้ข้อมูลและคำปรึกษา ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบการให้ข้อมูลและคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ณ ซึ่งข้อมูลต่าง ๆ สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 22 ต่อไปนี้

ตารางที่ 22 ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญเรื่องการให้ข้อมูลและคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่บุคลากร

ชื่อ-นามสกุล	การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ บุคลากร	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
ชาญชัย สังขะภูติ (สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2556)	ให้ข้อมูล คำปรึกษา เป็นอย่างดี	เท่าที่สังเกตดูเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ดูแลรับผิดชอบมีความรู้ความเข้าใจในกฎหมายดังกล่าวเป็นอย่างดี สามารถให้คำแนะนำอย่างละเอียด ทำให้การปฏิบัติพิธีการไม่ผิดพลาด
วิยะดา สาขา (สัมภาษณ์, 23 กุมภาพันธ์ 2556)	ให้ข้อมูล คำปรึกษา เป็นอย่างดี	ที่ผ่านมาเมื่อไปติดต่อขอปฏิบัติพิธีการนำเข้าชั่วคราว เจ้าหน้าที่บุคลากรจะให้คำแนะนำอย่างละเอียดและถูกต้อง ทำให้การแสดงเอกสารไม่ผิดพลาด
ชรินทร์ โพธิ์แก้ว (สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2556)	ให้ข้อมูล คำปรึกษา เป็นอย่างดี	ที่ผ่านมาเมื่อไปติดต่อขอปฏิบัติพิธีการนำเข้าชั่วคราว เจ้าหน้าที่บุคลากรผู้รับผิดชอบจะให้คำแนะนำอย่างตรงประเด็นชัดเจน ช่วยให้เห็นงานได้สะดวกรวดเร็วขึ้น

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ชื่อ-นามสกุล	การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ศุลกากร	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
วิจิต หงส์สวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 8 มีนาคม 2556)	ให้ข้อมูล คำปรึกษา เป็นอย่างดี	เมื่อเข้ามาขอคำปรึกษาเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างดี ทุกครั้ง โดยแนะนำว่าต้องใช้เอกสารหลักฐาน อะไรบ้าง ยังขาดเอกสารอะไรบ้าง ต้องปฏิบัติพิธี การขั้นตอนไปอย่างไร ทำให้การทำงานรวดเร็วขึ้น
สุรัตน์ ลีลาสวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 16 มีนาคม 2556)	ให้ข้อมูล คำปรึกษา เป็นอย่างดี	เมื่อเข้ามาขอคำปรึกษาเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างดี ทุกครั้ง โดยเฉพาะระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ทาง กฎหมาย
ยุวดี กันทา (สัมภาษณ์, 23 มีนาคม 2556)	ให้ข้อมูล คำปรึกษา เป็นอย่างดี	เมื่อเข้ามาติดต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี ทุกครั้ง ทั้งในเรื่องเอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ในการ พิจารณา และขั้นตอนในการปฏิบัติพิธีการ

จากตารางที่ 22 แสดงมุมมองที่มีต่อการให้ข้อมูลคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ศุลกากร โดย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมดตอบคำถามในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ เจ้าหน้าที่ศุลกากรให้ข้อมูล คำปรึกษาเกี่ยวกับการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ณ กับตัวแทนออกของเป็นอย่างดี อีกทั้งยังให้คำอธิบายเพิ่มเติมว่าการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่นั้นมีความละเอียดชัดเจนตรง ประเด็น ส่งผลให้ตัวแทนออกของสามารถเตรียมเอกสารมาขึ้นแสดงอย่างถูกต้อง ลดทอน ข้อผิดพลาดและทำให้การปฏิบัติงานสะดวกรวดเร็ว

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 1 คนแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า จากประสบการณ์ที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่ศุลกากรมีความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและพิธีการขอใช้สิทธิ นำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ณ อย่างลึกซึ้ง สามารถให้คำแนะนำได้อย่างละเอียดชัดเจน ไม่เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติพิธีการ

2.3 ประเด็นเรื่องความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน ประเด็นนี้ผู้วิจัยมี วัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 6 คน สามารถสรุปข้อมูลได้ดังตารางที่ 23 ต่อไปนี้

ตารางที่ 23 ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญเรื่องความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สุสการ

ชื่อ-นามสกุล	การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ สุสการ	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
ชาญชัย สังขะภูติ (สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2556)	มีความละเอียด รอบคอบ	ที่ผ่านมายังไม่เคยพบข้อผิดพลาดใด ๆ ที่ทำให้เกิดผลเสียหรือล่าช้าจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สุสการ
วิยะดา สาขา (สัมภาษณ์, 23 กุมภาพันธ์ 2556)	มีความละเอียด รอบคอบ	เจ้าหน้าที่สุสการที่ปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามเงื่อนไขทางกฎหมาย ยังไม่เคยพบข้อผิดพลาดใด ๆ
ชรินทร์ โพธิ์แก้ว (สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2556)	มีความละเอียด รอบคอบ	ที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่สุสการที่มีความรอบคอบในการปฏิบัติงาน ยังไม่เคยพบข้อผิดพลาดที่ทำให้ต้องมาแก้ไขในภายหลัง
วิจิต หงส์สวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 8 มีนาคม 2556)	มีความผิดพลาด เกิดขึ้นใน บางครั้ง	โดยส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่สุสการมีความรอบคอบในการปฏิบัติงาน แต่ก็มีมีความผิดพลาดเกิดขึ้นบ้างในบางครั้ง เนื่องจากมีงานที่อยู่ในความรับผิดชอบมาก
สุรัตน์ ถิลาสวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 16 มีนาคม 2556)	มีความละเอียด รอบคอบ	ที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่สุสการมีความรอบคอบในการปฏิบัติงาน ยังไม่เคยพบข้อผิดพลาดที่ทำให้ต้องมาแก้ไขในภายหลัง
ยุวดี กันทา (สัมภาษณ์, 23 มีนาคม 2556)	มีความละเอียด รอบคอบ	เจ้าหน้าที่สุสการมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการพิจารณาและการคำนวณค่าประกันค่าอากรเป็นเรื่องละเอียดอ่อน หากเกิดความผิดพลาดจะมีผลเสียติดตามมา

จากตารางที่ 23 แสดงให้เห็นมุมมองที่มีต่อความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สุสการ จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 6 คนมีความคิดเห็นต่อประเด็นนี้ตรงกัน นั่นคือ เจ้าหน้าที่สุสการมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน เพราะจาก

ประสบการณ์ที่ผ่านมาเห็นเจ้าหน้าที่บุคลากรปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามเงื่อนไขทางกฎหมาย ยังไม่เคยพบข้อผิดพลาดที่ทำให้ต้องมาแก้ไขในภายหลัง โดยเฉพาะการคำนวณค่าประกันค่าอากร ซึ่งเป็นเรื่องละเอียดอ่อน หากเกิดความผิดพลาดจะมีผลเสียติดตามมา

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 1 คนแสดงความคิดเห็นว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากร โดยส่วนใหญ่มีความรอบคอบ แต่ก็มีความผิดพลาดเกิดขึ้นบ้างในบางครั้ง เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีงานอยู่ในความรับผิดชอบมาก

จากที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่าภายใต้ขอบเขตการศึกษาเรื่องความรับผิดชอบ และความใส่ใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบัง โดยใช้เกณฑ์ 3 ประการ อันประกอบด้วยความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้เสร็จ ล่วงทันเวลา การให้ข้อมูลคำปรึกษา และความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานมาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ สามารถสรุปข้อมูลได้ดังนี้

สำหรับประเด็นเรื่องความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้เสร็จล่วงหน้า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมดแสดงความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่บุคลากรมีความกระตือรือร้นใส่ใจในงานที่รับผิดชอบตลอดจนพิจารณาเอกสารหลักฐานต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ไม่เคยมีปัญหาเรื่องความล่าช้า โดยเฉพาะการขอใช้สิทธิเข้าชั่วคราวซึ่งมีกรอบเวลาทำงานกำหนดอย่างชัดเจน ต้องพิจารณาและอนุมัติอย่างเร่งด่วน เป็นไปตามแนวคิดหลักธรรมาภิบาลที่มีวัตถุประสงค์ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีความกระตือรือร้นและใส่ใจในการปฏิบัติงานอันเป็นกลไกที่ทำให้เกิดการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรแต่กระนั้นก็ยังมีส่วนให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 1 คนแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าถึงแม้โดยภาพรวมเจ้าหน้าที่จะมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน แต่บางครั้งก็มีความล่าช้าในการพิจารณาเนื่องจากเจ้าหน้าที่มีงานที่อยู่ในความรับผิดชอบมาก ต้องปฏิบัติงานไปตามลำดับผู้มาติดต่อก่อนหลัง

ส่วนเรื่องการให้ข้อมูลและคำปรึกษา ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมดมีทัศนคติต่อประเด็นนี้ร่วมกัน นั่นคือ เจ้าหน้าที่บุคลากรให้ข้อมูลคำปรึกษากับตัวแทนออกของอย่างละเอียดชัดเจนตรงประเด็น ส่งผลให้ตัวแทนออกของสามารถเตรียมเอกสารมาขึ้นแสดงอย่างถูกต้อง และทำให้การปฏิบัติพิธีการไม่เกิดข้อผิดพลาด นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญยังแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เจ้าหน้าที่บุคลากรที่ดูแลรับผิดชอบมีความรู้ในหลักกฎหมายเป็นอย่างดี สามารถแนะนำข้อบังคับและเงื่อนไขได้อย่างถูกต้อง ซึ่งข้อมูลนี้ผู้วิจัยค้นพบนี้สะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรปฏิบัติตามแนวคิดธรรมาภิบาลที่มุ่งเน้นให้บุคลากรทุกส่วนยึดหลักดังกล่าวเป็นแนวทางประพฤติปฏิบัติ ส่วนประเด็นสุดท้ายเป็นการตรวจสอบเรื่องความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่าโดยภาพรวมผู้ให้ข้อมูลสำคัญแสดงความคิดเห็นในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ เจ้าหน้าที่บุคลากรมี

ความละเอียดรอบคอบ ไม่เคยพบข้อผิดพลาดที่ทำให้ต้องมาแก้ไขในภายหลัง ซึ่งข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรเป็นไปตามแนวคิธรรมาภิบาลอย่างชัดเจน แต่ทั้งนี้ก็ยังมิผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 1 คนแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรยังมีข้อบกพร่อง เพราะมีความผิดพลาดเกิดขึ้นในบางครั้ง ซึ่งสาเหตุเกิดจากเจ้าหน้าที่มีงานที่อยู่ในความรับผิดชอบมากนั่นเอง

หลักความคุ้มค่า

สำหรับการศึกษาภายใต้กรอบหลักความคุ้มค่านี้ ผู้วิจัยจำแนกการนำเสนอข้อมูลเป็น 2 หัวข้อ หัวข้อแรกเป็นการตรวจสอบเรื่องความซับซ้อนในการปฏิบัติพิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ อันเป็นเหตุให้เกิดอุปสรรค ความล่าช้า และสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ส่วนหัวข้อที่สองเป็นการศึกษาเรื่องการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติพิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ซึ่งข้อมูลจากการสัมภาษณ์สามารถแจกแจงได้ดังนี้

1. ตรวจสอบเรื่องความซับซ้อนในการปฏิบัติพิธีการอันเป็นเหตุให้เกิดอุปสรรค ความล่าช้า และสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย สำหรับการศึกษาในประเด็นนี้ ผู้วิจัยมุ่งตรวจสอบว่า พิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังมีความซับซ้อนหรือไม่และควรปรับปรุงพิธีการขั้นตอนใดเพื่อให้การปฏิบัติงานของตัวแทนออกของไม่เกิดอุปสรรค ความล่าช้า และสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายซึ่งข้อมูลจากการสัมภาษณ์สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 24 ต่อไปนี้

ตารางที่ 24 ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญประเด็นเรื่องความซับซ้อนในการปฏิบัติ
 วิธีการนำเข้าชั่วคราวเป็นเหตุให้เกิดอุปสรรค ความล่าช้า และสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย

ชื่อ-นามสกุล	วิธีการนำเข้าชั่วคราว	
	ตามภาค 4 ประเภท 3 ณ ของสำนักงานศุลกากร ท่าเรือแหลมฉบัง	ควรมีการปรับปรุงวิธีการขั้นตอนใด
ชาญชัย สังขะภูติ (สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2556)	ไม่มีความซับซ้อน ล่าช้า และไม่ สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย	เคยปฏิบัติพิธีการแค่ 2 ประเภทคือ การขอใช้สิทธิ นำเข้าชั่วคราวและการคืนประกันให้กับผู้นำเข้า เห็นว่า ไม่จำเป็นต้องมีการปรับปรุงแล้ว เพราะขั้นตอนต่าง ๆ มีความชัดเจนเป็นระบบพิธีการขอใช้สิทธินำเข้า ชั่วคราวมีความสะดวกรวดเร็ว สามารถนำสิ่งของออก จากท่าเรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไม่ต้องเสีย ค่าใช้จ่ายในการวางของที่ทำเรือ ส่วนพิธีการขอคืน ประกันให้กับผู้นำเข้านั้นขั้นตอนต่าง ๆ สะดวกรัดกุม ทำให้ผู้นำเข้าได้รับเงินค้ำประกันอย่างรวดเร็ว
วิยะดา สาขา (สัมภาษณ์, 23 กุมภาพันธ์ 2556)	ไม่มีความซับซ้อน ล่าช้า และไม่ สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย	เคยปฏิบัติพิธีการ 3 ประเภท คือ การขอใช้สิทธินำเข้า ชั่วคราว การขยายระยะเวลา และการคืนประกันให้กับ ผู้นำเข้า ขั้นตอนต่าง ๆ มีความกระชับสะดวกรวดเร็ว อยู่แล้ว ที่ผ่านมาริชย์ของตนยังไม่เคยประสบปัญหา ความล่าช้าและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายจากความซับซ้อน ในการปฏิบัติพิธีการ
ชรินทร์ โพธิ์แก้ว (สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2556)	ไม่มีความซับซ้อน ล่าช้า และไม่ สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย	เคยปฏิบัติพิธีการทั้ง 4 ประเภท เห็นว่าขั้นตอนไม่ได้ ซับซ้อนล่าช้าจนเป็นเหตุให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย เมื่อ เตรียมเอกสารมาครบถ้วนก็สามารถยื่นตามขั้นตอน และได้รับอนุมัติทันที นอกจากนี้ตนได้ทำพิธีการ ต่าง ๆ มาจนชำนาญแล้ว เข้าใจระบบและขั้นตอน เป็นอย่างดี มีการวางแผนทำงานเป็นระบบ ก่อนเรือ จะเข้าถึงท่าก็จะนำเอกสารที่เตรียมไว้มาให้เจ้าหน้าที่ พิจารณาอนุมัติไว้ก่อนแล้ว เมื่อเรือมาถึงก็สามารถนำ ของออกจากท่าเรือได้เลย

ตารางที่ 24 (ต่อ)

ชื่อ-นามสกุล	พิธีการนำเข้าชั่วคราว	
	ตามภาค 4 ประเภท 3 ณ ของสำนักงานศุลกากร ท่าเรือแหลมฉบัง	ควรมีการปรับปรุงพิธีการขั้นตอนใด
วิจิต หงส์สวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 8 มีนาคม 2556)	มีความซับซ้อนล่าช้า ในบางขั้นตอน	เคยปฏิบัติพิธีการ 3 ประเภท คือ การขอใช้สิทธินำเข้า ชั่วคราว การขยายระยะเวลา และการคืนประกันให้กับ ผู้นำเข้า โดยภาพรวมพิธีการไม่มีความซับซ้อน ขั้นตอนต่าง ๆ มีการตรวจสอบรัดกุม แต่เมื่อนำ เอกสารหลักฐานมาพร้อมเจ้าหน้าที่ก็พิจารณาอย่าง รวดเร็ว เป็นผลให้ไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติ พิธีการ แต่ทั้งนี้เมื่อพิจารณาอย่างละเอียดแล้วพบว่า พิธีการคืนประกันให้กับผู้นำเข้ายังมีความล่าช้าอยู่ เนื่องจากฝ่ายบัญชีอากรไม่สามารถคืนค่าประกันที่เป็น เงินสดได้ทันที เพราะต้องขออนุมัติเงินสดจากกรม เป็นงวด ๆ ไป
สุรัตน์ ลีลาสวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 16 มีนาคม 2556)	ไม่มีความซับซ้อน ล่าช้า และไม่ สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย	เคยปฏิบัติพิธีการ 4 ประเภท คือ การขอใช้สิทธินำเข้า ชั่วคราว การขยายระยะเวลา การคืนประกัน และ การบังคับสัญญาประกัน โดยภาพรวมแล้ว พิธีการ ในแต่ละกรณีไม่มีความซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด
ยุวดี กันทา (สัมภาษณ์, 23 มีนาคม 2556)	ไม่มีความซับซ้อน ล่าช้า และไม่ สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย	เคยปฏิบัติพิธีการ 4 ประเภทคือ การขอใช้สิทธินำเข้า ชั่วคราว การขยายระยะเวลา การคืนประกัน และ การบังคับสัญญาประกัน โดยภาพรวมแล้ว พิธีการ ในแต่ละกรณีไม่มีความซับซ้อน ก่อให้เกิดความล่าช้า สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด ทุกกรณีมีความจำเป็น ต้องผ่านการพิจารณาจากเจ้าหน้าที่เพื่อความถูกต้อง รัดกุม

จากตารางที่ 24 แสดงมุมมองที่มีต่อพิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 4 คนแสดงความคิดเห็นว่าพิธีการดังกล่าวไม่มีความซับซ้อนเป็นเหตุให้เกิดอุปสรรค เกิดความล่าช้า และสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด เนื่องจากขั้นตอนในการปฏิบัติมีความกระชับ ชัดเจน และเป็นระบบอยู่แล้ว เมื่อเตรียมเอกสารมาครบถ้วนก็สามารถยื่นตามขั้นตอนและได้รับอนุมัติทันที โดยเฉพาะการขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวนั้นขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วทำให้สามารถนำสิ่งของออกจากท่าได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการวางของที่ทำเรือ

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 1 คนแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ถึงแม้พิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังจะไม่มีความซับซ้อนเป็นเหตุให้เกิดความล่าช้าและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายแต่ประสบการณ์และความชำนาญของคนที่ปฏิบัติงานสนับสนุนให้การทำงานรวดเร็วขึ้น เพราะช่วยให้สามารถวางแผนกำหนดขั้นตอนต่าง ๆ อย่างเป็นระบบก่อนเรือเข้าถึงท่าตนจะนำเอกสารมาให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรพิจารณาอนุมัติไว้ก่อน เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีเวลาในการพิจารณามากขึ้นเมื่อเรือมาถึงก็สามารถนำสิ่งของออกจากท่าได้เลย นอกจากความคิดเห็นข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยยังพบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 1 คนตอบคำถามประเด็นนี้แตกต่างไป นั่นคือ มีทัศนะว่าโดยภาพรวมพิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังไม่มีความซับซ้อน ขั้นตอนต่าง ๆ มีการตรวจสอบรัดกุม เมื่อนำเอกสารหลักฐานมาพร้อมเจ้าหน้าที่ศุลกากรก็พิจารณาอย่างรวดเร็ว ทำให้ไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติพิธีการแต่ทั้งนี้เมื่อพิจารณาระบบงานอย่างละเอียดแล้วพบว่าบางขั้นตอนมีความล่าช้า โดยเฉพาะพิธีการคืนประกันให้กับผู้นำเข้า ฝ่ายบัญชีอากรไม่สามารถคืนค่าประกันที่เป็นเงินสดได้ทันที เพราะต้องขออนุมัติเงินสดจากกรมเป็นงวด ๆ ไป

2. ตรวจสอบเรื่องความเหมาะสมในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในพิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และคุ้มค่า-หัวข้อนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาการปฏิบัติพิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังประเด็นเรื่องการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และคุ้มค่า ซึ่งข้อมูลจากการสัมภาษณ์สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 25 ต่อไปนี้

ตารางที่ 25 ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญประเด็นเรื่องการนำเทคโนโลยีมาใช้ในพิธีการนำเข้า
ชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ณ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และคุ้มค่า

สำนักงานศุลกากร ท่าเรือแหลมฉบัง		
ชื่อ-นามสกุล	นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติพิธีการนำเข้า ชั่วคราวหรือไม่	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
ชาญชัย ศังชะภูติ (สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2556)	ไม่มีความจำเป็นต้อง นำเทคโนโลยีมาใช้	เห็นว่าการปฏิบัติพิธีการนำเข้าชั่วคราวต้องใช้ ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในการวิเคราะห์ พิจารณา จึงมีความจำเป็นที่ตัวแทนออกของจะต้อง เข้าพบเจ้าหน้าที่ศุลกากรโดยตรงเพื่อชี้แจงและ ขอคำปรึกษา การนำเทคโนโลยีมาใช้จะตัดการ สื่อสารเหล่านี้ไป ทำให้การพิจารณาไม่มีความชัดเจน และทำให้ตัวแทนออกของไม่สามารถโต้แย้งแสดง ความเห็นได้
วิยะดา สาขา (สัมภาษณ์, 23 กุมภาพันธ์ 2556)	ไม่มีความจำเป็นต้อง นำเทคโนโลยีมาใช้	เห็นว่าการปฏิบัติพิธีการนำเข้าชั่วคราวต้องใช้ดุล พินิจของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในการวิเคราะห์พิจารณา จึงมีความจำเป็นที่ตัวแทนออกของจะต้องเข้าพบ เจ้าหน้าที่ศุลกากร โดยตรงเพื่อชี้แจงและขอคำปรึกษา นอกจากนี้เทคโนโลยีเปเปอร์เลส (Paperless) ที่ใช้อยู่ ในปัจจุบันก็รวดเร็วทันสมัย สามารถอำนวยความสะดวก สะดวกได้คืออยู่แล้ว ไม่จำเป็นต้องนำเทคโนโลยีอื่น ๆ มาใช้
ชรินทร์ โพธิ์แก้ว (สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2556)	ไม่มีความจำเป็นต้อง นำเทคโนโลยีมาใช้	เห็นว่าขั้นตอนของพิธีการนำเข้าชั่วคราวในปัจจุบัน มีความสะดวกรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายมากขึ้น เมื่อเทียบกับเมื่อก่อน เนื่องจากการปฏิบัติพิธีการใน อดีตมีความซับซ้อน ต้องผ่านจุดต่าง ๆ ให้เจ้าหน้าที่ ตรวจสอบและลงทะเบียนมากมาย แต่ระบบ เปเปอร์เลส (Paperless) ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันช่วยลด ขั้นตอนการปฏิบัติงานเหลือเพียงแค่ 5 จุดเท่านั้น

ตารางที่ 25 (ต่อ)

ชื่อ-นามสกุล	สำนักงานศุลกากร ท่าเรือแหลมฉบัง		ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
	นำเทคโนโลยีมาใช้ใน การปฏิบัติพิธีการนำเข้า ชั่วคราวหรือไม่		
วิจิต หงส์สวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 8 มีนาคม 2556)	ไม่มีความจำเป็นต้อง นำเทคโนโลยีมาใช้		เห็นว่าการปฏิบัติพิธีการนำเข้าชั่วคราวทุกประเภท เจ้าหน้าที่ศุลกากรต้องมีการตรวจสอบเอกสาร หลักฐานและใช้ดุลยพินิจในการพิจารณา ซึ่ง เทคโนโลยีมีข้อจำกัดและไม่สามารถดำเนินการแทน ได้
สุรัตน์ ลีลาสวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 16 มีนาคม 2556)	ไม่มีความจำเป็นต้อง นำเทคโนโลยีมาใช้		เห็นว่าการปฏิบัติพิธีการนำเข้าชั่วคราวทุกประเภท เจ้าหน้าที่ศุลกากรต้องมีการตรวจสอบเอกสาร หลักฐานและใช้ดุลยพินิจในการพิจารณา ซึ่ง เทคโนโลยีมีข้อจำกัดและไม่สามารถดำเนินการแทน ได้
ยุวดี กันทา (สัมภาษณ์, 23 มีนาคม 2556)	ไม่มีความจำเป็นต้อง นำเทคโนโลยีมาใช้		เห็นว่าการปฏิบัติพิธีการนำเข้าชั่วคราวทุกประเภท เจ้าหน้าที่ศุลกากรต้องตรวจสอบเอกสารหลักฐาน และใช้ดุลยพินิจในการพิจารณา ซึ่งไม่ได้ก่อให้เกิด ความล่าช้า และสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด นอกจากนั้นการขอใช้สิทธิประเภทต่าง ๆ มีความ จำเป็นที่ตัวแทนออกของจะต้องมาติดต่อกับ เจ้าหน้าที่ศุลกากร โดยตรงเพื่อชี้แจงแสดงผลและ ขอคำปรึกษา

จากตารางที่ 25 แสดงให้เห็นมุมมองที่มีต่อการมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในพิธีการนำเข้า
ชั่วคราว ตามภาค 4 ประเภท 3 ขุ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และคุ้มค่า ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
จำนวน 6 คนแสดงความคิดเห็นว่าสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังไม่มีความจำเป็นต้องนำ
เทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในพิธีการดังกล่าว โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 4 คน เห็นว่าการปฏิบัติพิธี

การนำเข้าชั่วคราวต้องใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ศุลกากรตรวจสอบเอกสารหลักฐาน รวมทั้งพิจารณาการขอใช้สิทธิ เนื่องจากสิ่งของที่นำเข้ามีความหลากหลาย จึงมีความจำเป็นที่ตัวแทนออกของจะต้องเข้าพบเจ้าหน้าที่ศุลกากรโดยตรงเพื่อชี้แจงและขอคำปรึกษาการนำเข้าเทคโนโลยีมาใช้จะตัดกระบวนการสื่อสารดังกล่าวทิ้งไป ส่งผลให้การพิจารณาไม่มีความชัดเจนและทำให้ตัวแทนออกของไม่สามารถโต้แย้งแสดงความเห็นได้

นอกจากคำอธิบายข้างต้นแล้ว ยังมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 2 คนแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าระบบเปเปอร์เลส (Paperless) ที่สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังใช้อยู่ในปัจจุบันมีความสะดวกรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายอยู่แล้ว เพราะช่วยลดความซับซ้อนของการปฏิบัติพิธีการ จากในอดีตที่ต้องผ่านจุดต่าง ๆ ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารและลงทะเบียนมากมาย ขณะที่ระบบเปเปอร์เลส (Paperless) ช่วยให้การลงทะเบียนและตรวจสอบเอกสารเหลือเพียงแค่ 5 จุดเท่านั้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ภายใต้ขอบเขตการศึกษาเรื่องความคุ้มค่านี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความคิดเห็นเชิงบวกต่อพิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ณ ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังโดยเห็นว่ารูปแบบพิธีการที่ใช้อยู่ในปัจจุบันไม่มีความซับซ้อนเป็นเหตุให้เกิดอุปสรรค ความล่าช้า และสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายไม่ควรมีการเปลี่ยนแปลงด้วยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้อำนวยความสะดวกแต่อย่างใด

อย่างไรก็ดี หากนำคำตอบจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ตั้งคำถามต่อไปว่า “อะไรเป็นเหตุที่ทำให้เกิดทัศนะเชิงบวกและส่งผลต่อการตอบคำถามของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ” สิ่งที่ผู้วิจัยพบจากคำสัมภาษณ์และสามารถอธิบายได้อย่างชัดเจนมีอยู่ด้วยกันสองด้าน ดังนี้

ด้านแรกเป็นเรื่อง “รูปแบบพิธีการนำเข้าชั่วคราว” ในปัจจุบันที่มีการจัดระบบขั้นตอนลงทะเบียนและตรวจสอบเอกสารไว้เพียงแค่ 5 จุด ซึ่งถือว่ามีความกระชับ ชัดเจน และรัดกุมดีแล้ว เช่นที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญตอบคำถามว่ารูปแบบที่สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังใช้อยู่ในปัจจุบันช่วยให้การปฏิบัติพิธีการมีความสะดวกรวดเร็วสามารถนำสิ่งของออกจากท่าภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการวางของที่ท่าเรือ

ด้านที่สองเป็นเรื่อง “ลักษณะอันเป็นรูปแบบเฉพาะ” ของการปฏิบัติพิธีการที่ต้องใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในการวิเคราะห์พิจารณา เพราะสิ่งของที่นำเข้ามีความหลากหลายจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ตัวแทนออกของจะต้องปรึกษารื้อกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรโดยตรงเพื่อชี้แจงและสร้างความเข้าใจร่วมกัน อันแสดงให้เห็นว่า “การสื่อสารแบบเผชิญหน้า” (Face to Face Communication) เป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมสร้างศักยภาพการทำงานและลดทอนข้อผิดพลาดให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด ดังนั้น การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้จึงไม่มีความจำเป็น เพราะทำให้การสื่อสารแบบ

เผชิญหน้าหมดสิ้นไป ส่งผลให้การพิจารณาไม่มีความชัดเจนนำไปสู่อุปสรรคปัญหาที่จะติดตามมาในภายหลัง

หลักคุณธรรม

สำหรับการศึกษาความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญภายใต้หลักคุณธรรมนี้ ผู้วิจัยมุ่งตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากร 3 ด้าน คือ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความขยันมีระเบียบในการปฏิบัติงาน และด้านเคารพในสิทธิของผู้มารับบริการ ซึ่งการนำเสนอข้อมูลสามารถแจกแจงได้ดังนี้

1. ประเด็นเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต- หัวข้อนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้รับผิดชอบพิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ณ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานหรือไม่ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อมูลได้ดังตารางที่ 26 ต่อไปนี้

ตารางที่ 26 ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญประเด็นเรื่องความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากร

ชื่อ-นามสกุล	การปฏิบัติของ เจ้าหน้าที่ บุคลากร	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
ชาญชัย สังขะภูติ (สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2556)	มีความซื่อสัตย์	เมื่อมาติดต่อขอปฏิบัติพิธีการเจ้าหน้าที่บุคลากรไม่มีการเรียกร้องผลประโยชน์ใด ๆ จากตนหรือผู้นำเข้าให้เกิดความเดือดร้อน
วิยะดา สาขา (สัมภาษณ์, 23 กุมภาพันธ์ 2556)	มีความซื่อสัตย์	ยังไม่เคยพบเห็นเจ้าหน้าที่บุคลากรเรียกสินบนได้ไต่จากตนหรือผู้นำเข้าเพื่อจะพลิกแพลงช่วยเหลือเอื้อประโยชน์ให้
ชรินทร์ โพธิ์แก้ว (สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2556)	มีความซื่อสัตย์	การพิจารณาให้ใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวเจ้าหน้าที่บุคลากรยึดเอกสารหลักฐานและเหตุผลเป็นหลักไม่เคยเห็นว่ามีมีการเรียกสินบน
วิจิต หงส์สวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 8 มีนาคม 2556)	มีความซื่อสัตย์	เจ้าหน้าที่ยึดเอกสารหลักฐานในการพิจารณาเป็นสำคัญ ไม่มีการเรียกผลประโยชน์จากตนหรือผู้นำเข้า

ตารางที่ 26 (ต่อ)

ชื่อ-นามสกุล	การปฏิบัติของ	
	เจ้าหน้าที่	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
	บุคลากร	
สุรัตน์ ลีลาสวิต	มีความซื่อสัตย์	มีการพิจารณากลับกรองหลายขั้นตอนตามสาย
(สัมภาษณ์, 16 มีนาคม 2556)		บังคับบัญชา ทำให้ไม่สามารถเอื้อประโยชน์ให้กับผู้นำเข้าได้
ยุวดี กันทา	มีความซื่อสัตย์	มีความซื่อสัตย์สุจริต ยังไม่เคยพบเห็นการ
(สัมภาษณ์, 23 มีนาคม 2556)		เรียกรับสินบนจากตัวแทนออกของหรือผู้นำเข้า

จากตารางที่ 26 แสดงให้เห็นมุมมองที่มีต่อความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากร โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมดมีความคิดเห็นในทิศทางเดียวกันว่า เมื่อมาปฏิบัติพิธีการนำเข้าชั่วคราวภาค 4 ประเภท 3 ณ เจ้าหน้าที่บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 3 คนใช้กรอบประสบการณ์ของตนมาอธิบายว่าเมื่อมาติดต่อขอปฏิบัติพิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ณ ยังไม่เคยพบเห็นเจ้าหน้าที่บุคลากรเรียกรับสินบนจากตัวแทนออกของและผู้นำเข้าเพื่อจะพลิกแพลงเอื้อประโยชน์แต่อย่างใด

นอกจากคำอธิบายข้างต้นแล้ว ยังมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 2 คนแสดงทัศนะในประเด็นนี้ตรงกัน นั่นคือ การพิจารณาให้ใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวของเจ้าหน้าที่บุคลากรยึดเอกสารหลักฐานที่ตัวแทนออกของนำมาขึ้นแสดงเป็นสำคัญ หากเอกสารถูกต้องครบถ้วนก็จะอนุมัติให้ใช้สิทธิ ไม่เคยพบเห็นการเรียกรับสินบนจากตัวแทนออกของและผู้นำเข้า

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังพบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 1 คนมีทัศนะแตกต่างไป โดยแสดงความคิดเห็นว่าความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่บุคลากรเกิดจาก “ระบบการทำงานของสำนักงานท่าเรือแหลมฉบัง” ซึ่งกำหนดให้การพิจารณาอนุมัติดำเนินตามสายบังคับบัญชา ทำให้อำนาจตัดสินใจไม่ได้อยู่ที่ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่บุคลากรเพียงคนเดียว แต่มีการกลั่นกรองหลายชั้นเป็นลำดับขั้น เจ้าหน้าที่จึงไม่สามารถเรียกรับสินบนและเอื้อประโยชน์ให้กับผู้นำเข้าได้

2. ประเด็นเรื่องความขยันและมีระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้รับผิดชอบพิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ณ

มีความขยันและมีระเบียบวินัยในการปฏิบัติงานหรือไม่ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อมูลได้ดังตารางที่ 27 ต่อไปนี้

ตารางที่ 27 ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญประเด็นเรื่องความขยันและมีระเบียบวินัย
ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากร

ชื่อ-นามสกุล	การปฏิบัติของ เจ้าหน้าที่บุคลากร	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
ชาญชัย สังขะภูติ (สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2556)	มีความขยันและ มีระเบียบวินัย ในการปฏิบัติงาน	สังเกตจากที่มาขอปฏิบัติพิธีการนำเข้าชั่วคราว เจ้าหน้าที่บุคลากรมีความขยันหมั่นเพียรและ ปฏิบัติตามระเบียบ ไม่เคยปฏิบัติงานล่าช้า ไม่เคย ต้องนั่งรอนาน ๆ
วิยะดา สาขา (สัมภาษณ์, 23 กุมภาพันธ์ 2556)	มีความขยันและ มีระเบียบวินัย ในการปฏิบัติงาน	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว มีความ ขยันหมั่นเพียร การวิเคราะห์ตัดสินใจก็อยู่บน ระเบียบที่กฎหมายกำหนดไว้
ชรินทร์ โพธิ์แก้ว (สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2556)	มีความขยันและ มีระเบียบวินัย ในการปฏิบัติงาน	เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในงาน สามารถทำงานได้ ทันเวลาทุกครั้ง ซึ่งงานประเภทนี้มีกรอบเวลาที่ ชัดเจนจำเป็นต้องรักษาเวลา ที่ผ่านมามีเจ้าหน้าที่ซึ่ง ไม่เคยผิดเวลากับตน แต่ตนก็ได้ช่วยสนับสนุน การทำงานของเจ้าหน้าที่ ด้วยการยื่นเอกสาร หลักฐานต่าง ๆ ตั้งแต่เนิ่น ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มี เวลาในการพิจารณามากขึ้น
วิจิต หงส์สวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 8 มีนาคม 2556)	มีความขยันและ มีระเบียบวินัย ในระดับปานกลาง	จากที่ตนเคยพบเห็นมา โดยส่วนใหญ่มีความขยัน แต่ในบางครั้งเจ้าหน้าที่บางคนปฏิบัติงานล่าช้า กว่าความเป็นจริง นอกจากนั้นยังเข้ามาทำงานสาย ทำให้ตนต้องรอ ส่งผลให้การทำงานล่าช้ากว่า ปกติ
สุรัตน์ ติลาสวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 16 มีนาคม 2556)	มีความขยันและ มีระเบียบวินัย ในการปฏิบัติงาน	เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในงาน สามารถทำงานได้ ทันเวลาทุกครั้ง มีระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน เมื่อนัดเวลามารับงานก็จะเสร็จทันเวลาเสมอ

ตารางที่ 27 (ต่อ)

ชื่อ-นามสกุล	การปฏิบัติของ เจ้าหน้าที่บุคลากร	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
ยุวดี กันทา (สัมภาษณ์, 23 มีนาคม 2556)	มีความขยันและมีระเบียบวินัยในระดับปานกลาง	เจ้าหน้าที่ที่มีความขยันและมีระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน โดยปฏิบัติงานไปตามลำดับที่ผู้นำเข้าหรือตัวแทนออกของมายื่นให้พิจารณาขอใช้สิทธิแต่บางครั้งก็เกิดความล่าช้า เพราะมีงานในความรับผิดชอบมาก ด้วยสาเหตุจากกำลังคนไม่เพียงพอ

จากตารางที่ 27 แสดงให้เห็นมุมมองที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านความขยันและมีระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน ซึ่งข้อมูลจากการสัมภาษณ์แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีทัศนคติแตกต่างกันซึ่งสามารถจำแนกได้ 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มแรกเป็นทัศนคติในเชิงบวกที่เห็นว่า “เจ้าหน้าที่บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความขยันมีระเบียบวินัย” โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 3 คน ตอบคำถามในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ จากประสบการณ์ที่มาปฏิบัติพิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังเจ้าหน้าที่บุคลากรทำงานได้ทันเวลาทุกครั้ง ไม่เคยปฏิบัติงานล่าช้าเนื่องจากงานประเภทนี้มีกรอบเวลากำหนดชัดเจนจึงจำเป็นที่ผู้รับผิดชอบจะต้องมีระเบียบวินัยและรักษาเวลาอย่างเคร่งครัด ที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่บุคลากรยังไม่เคยผิดเวลาเป็นเหตุให้ตัวแทนออกของและผู้นำเข้าเสียหาย

นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 1 คน แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าถึงแม้เจ้าหน้าที่บุคลากรจะมีความขยันและมีระเบียบวินัยในการทำงาน แต่เพื่อให้การขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ณ มีความสะดวกรวดเร็ว ตนได้ช่วยสนับสนุนการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ด้วยการยื่นเอกสารหลักฐานตั้งแต่เนิ่น ๆ ให้เจ้าหน้าที่มีเวลาในการพิจารณามากขึ้นเพื่อให้งานเสร็จลุล่วงภายใต้กรอบเวลาที่กำหนดไว้

ส่วนกลุ่มที่สองเป็นทัศนคติที่มองว่า “เจ้าหน้าที่บุคลากรมีความขยันและมีระเบียบวินัยในระดับปานกลาง” โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 1 คนแสดงความคิดเห็นว่าจากประสบการณ์เห็นเจ้าหน้าที่บุคลากรส่วนใหญ่มีความขยันและมีระเบียบวินัยในการทำงาน มีเพียงส่วนน้อย

ที่ปฏิบัติงานล่าช้ากว่าความเป็นจริง นอกจากนี้ยังมาทำงานสายทำให้ตนต้องรอ ส่งผลให้การปฏิบัติพิธีการล่าช้ากว่าปกติ

นอกจากความคิดเห็นดังกล่าวแล้ว ยังมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 1 คน แสดงทัศนะในประเด็นนี้เพิ่มเติมว่า ถึงแม้เจ้าหน้าที่บุคลากรจะมีความขยันและมีระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน แต่บางครั้งก็เกิดความล่าช้าเพราะมีงานในความรับผิดชอบมาก ซึ่งสาเหตุเกิดจากกำลังคนไม่เพียงพอนั่นเอง

3. ประเด็นเรื่องการเคารพในสิทธิของผู้มารับบริการ/ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรมีความเคารพในสิทธิและให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการหรือไม่ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อมูลได้ดังตารางที่ 28 ต่อไปนี้

ตารางที่ 28 ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญประเด็นเรื่องการเคารพในสิทธิและให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร

ชื่อ-นามสกุล	การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่บุคลากร	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
ชาญชัย สังขะภูติ (สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2556)	เคารพในสิทธิและให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการ	เจ้าหน้าที่ให้เกียรติตัวแทนออกของ มีการรับฟังและให้ความสะดวกในการติดต่อเป็นอย่างดี
วิยะดา สาขา (สัมภาษณ์, 23 กุมภาพันธ์ 2556)	เคารพในสิทธิและให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการ	เจ้าหน้าที่เคารพในสิทธิของผู้มารับบริการ ให้คำแนะนำและช่วยเหลือเป็นอย่างดี
ชรินทร์ โพธิ์แก้ว (สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2556)	เคารพในสิทธิและให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการ	เมื่อมาขอรับบริการเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพให้เกียรติและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี
วิจิต หงส์สวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 8 มีนาคม 2556)	เคารพในสิทธิและให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการ	เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับตน ให้บริการด้วยความสุภาพ ให้คำแนะนำอย่างละเอียดว่าควรปฏิบัติพิธีการอย่างไร ทำให้ตนมีความรู้ความเข้าใจและปฏิบัติงานไม่ผิดพลาด

ตารางที่ 28 (ต่อ)

ชื่อ-นามสกุล	การปฏิบัติของ เจ้าหน้าที่บุคลากร	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
สุรัตน์ ลีลาสวัสดิ์ (สัมภาษณ์, 16 มีนาคม 2556)	เคารพในสิทธิและ ให้ความสำคัญกับ ผู้มารับบริการ	เจ้าหน้าที่พูดจาให้เกียรติด้วยความสุภาพ ให้ความสำคัญกับตน เมื่อมาใช้บริการ
ยุวดี กันทา (สัมภาษณ์, 23 มีนาคม 2556)	เคารพในสิทธิและ ให้ความสำคัญกับ ผู้มารับบริการ	เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการ พูดจาสุภาพและให้เกียรติเมื่อมาใช้บริการ

จากตารางที่ 28 แสดงมุมมองที่มีต่อการเคารพในสิทธิและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมดตอบคำถามประเด็นนี้อย่างชัดเจนว่า เจ้าหน้าที่บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานท่าเรือแหลมฉบังเคารพในสิทธิและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ มีการรับฟัง ให้คำแนะนำอย่างสุภาพ และอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า เมื่อนำหลักเกณฑ์ 3 ประการ อันประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ ความซื่อสัตย์มีระเบียบวินัย และการเคารพในสิทธิ/ ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการมาเป็นเครื่องมือวิเคราะห์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรพบว่า ด้านความซื่อสัตย์สุจริตผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีทัศนะร่วมกัน นั่นคือ เมื่อมาปฏิบัติพิธีการนำเข้าชั่วคราวภาค 4 ประเภท 3 ณ เจ้าหน้าที่บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ไม่เคยพบเห็นเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบนจากตัวแทนออกของและผู้นำเข้าเพื่อพลิกแพลงช่วยเหลือแต่อย่างใด เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของแนวคิดธรรมาภิบาลที่มุ่งให้การดำเนินงานขององค์กรอยู่ภายใต้หลักคุณธรรม

สำหรับในด้านความซื่อสัตย์มีระเบียบวินัย โดยภาพรวมผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีทัศนะว่า เจ้าหน้าที่บุคลากรมีความซื่อสัตย์และมีระเบียบวินัยตามแนวคิดธรรมาภิบาล แต่กระนั้นก็ยังมิให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางส่วนแสดงความคิดเห็นแตกต่างไป โดยมองว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรมีความซื่อสัตย์และมีระเบียบวินัยในระดับปานกลางเท่านั้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่บางคนปฏิบัติงานล่าช้ากว่าความเป็นจริง อีกทั้งยังมาทำงานสายทำให้ตนต้องรอนาน ส่งผลให้การปฏิบัติพิธีการล่าช้ากว่าปกติ

ส่วนด้านการเคารพในสิทธิและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความคิดเห็นในทิศทางเดียวกันทั้งหมด นั่นคือ เจ้าหน้าที่บุคลากรมีความเคารพในสิทธิและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ มีการรับฟัง ให้คำแนะนำอย่างสุภาพ และอำนวยความสะดวก

เป็นอย่างดีเป็นไปตามสาระสำคัญของแนวคิดธรรมมาภิบาลซึ่งมุ่งเน้นให้การดำเนินงานขององค์กร อยู่ภายใต้หลักการดังกล่าว

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาโดยนำหลักธรรมมาภิบาลมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

หลังจากกล่าวถึงความคิดเห็นของตัวแทนออกของที่มีต่อการนำหลักธรรมมาภิบาลมาปรับใช้ในการปฏิบัติพิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ ไปในส่วนที่แล้ว จะเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังยังไม่เป็นไปตามหลักธรรมมาภิบาลอย่างสมบูรณ์ ดังนั้นในหัวข้อนี้จึงขอกล่าวถึงแนวทางพัฒนาการนำเข้าชั่วคราวดังกล่าวโดยนำหลักธรรมมาภิบาลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและสร้างรูปแบบการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งรายละเอียดต่าง ๆ สามารถแจกแจงได้ดังนี้

1. หากนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ประเด็นเรื่องหลักนิติธรรมมาพิจารณาจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมดตอบคำถามในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ เจ้าหน้าที่ศุลกากรปฏิบัติงานถูกต้องตามหลักเกณฑ์ทางกฎหมาย โดยให้เหตุผลอธิบายสองลักษณะลักษณะแรก คือ เจ้าหน้าที่ศุลกากรปฏิบัติงานโดยยึด “เอกสารหลักฐาน” ที่ตัวแทนออกของนำมาแสดงเป็นสำคัญ หากเอกสารหลักฐานครบถ้วนเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกฎหมายก็จะพิจารณาให้ใช้สิทธิ ส่วนลักษณะที่สองเป็นการให้คำอธิบายว่า การปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่เป็นผลจากขั้นตอนการพิจารณาที่กำหนดอย่างชัดเจนรัดกุม นั่นคือ เจ้าหน้าที่ศุลกากรผู้รับผิดชอบจะต้องเสนอเรื่องอนุมัติตามสายบังคับบัญชา ทำให้เกิดการกลั่นกรองตามลำดับชั้น ส่งผลให้การพิจารณาใช้สิทธิในกรณีต่าง ๆ เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

อย่างไรก็ดี ถึงแม้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะมีทัศนะร่วมกันว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรมีความถูกต้องเป็นไปตามเงื่อนไขทางกฎหมายแต่เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความถูกต้องเป็นไปตามหลักธรรมมาภิบาลกรมศุลกากรควรจัดหลักสูตรอบรมเกี่ยวกับกฎหมายการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ ให้กับเจ้าหน้าที่ศุลกากรผู้รับผิดชอบมากยิ่งขึ้น โดยนำกรณีศึกษาและประเด็นปัญหาต่าง ๆ มาวิเคราะห์และอธิบายเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง และมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนถูกต้องตามหลักเกณฑ์ทางกฎหมายเมื่อต้องพิจารณาประเด็นปัญหาที่มีความซับซ้อน

2. จากการสัมภาษณ์ประเด็นเรื่องหลักความโปร่งใส ผู้วิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมดตอบคำถามในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ เจ้าหน้าที่ศุลกากรปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมและเสมอภาค โดยให้เหตุผลในการตอบคำถามว่าความโปร่งใสเกิดจากระบบการทำงานที่กรมศุลกากรกำหนดไว้อย่างชัดเจน กล่าวคือ การพิจารณาให้ใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวทุกกรณีไม่ได้

อิงอยู่กับดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพียงคนเดียว แต่จะต้องเสนออนุมัติตามสายบังคับบัญชา ซึ่งเป็นการกลั่นกรองตามลำดับขั้น นอกจากนี้เมื่อการพิจารณาให้ใช้สิทธิผ่านพ้นไปแล้ว ทางกรมศุลกากรยังมี “ระบบตรวจสอบภายใน” เป็นกลไกในการควบคุมอีกชั้นหนึ่ง ส่งผลให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความโปร่งใสเป็นธรรมและเสมอภาค

อย่างไรก็ดี แม้ผู้ให้ข้อมูลจะตอบคำถามว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความโปร่งใส แต่เพื่อให้การปฏิบัติพิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ เป็นไปตามแนวคิดธรรมาภิบาลมากยิ่งขึ้น กรมศุลกากรควรมุ่งยกระดับพัฒนาจิตใจของเจ้าหน้าที่ด้วยการจัดหลักสูตรอบรมด้านจริยธรรมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการขัดเกลาปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรตระหนักในคุณธรรมอันดีงาม ยึดความซื่อสัตย์สุจริตเป็นหลักในการทำงานและการดำเนินชีวิต

3. จากการสัมภาษณ์ประเด็นเรื่อง “หลักการมีส่วนร่วม” ผู้วิจัยพบว่า สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังยังไม่ให้ความสำคัญกับหลักดังกล่าวอันเป็นสาระสำคัญของแนวคิดธรรมาภิบาล สังเกตได้จากมีช่องทางสื่อสารกับตัวแทนออกของและผู้เกี่ยวข้องเพียงแค่ช่องทางเดียว นั่นคือเว็บไซต์และเว็บบอร์ดที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับพิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ แต่ก็ยังไม่มี การประชาสัมพันธ์ให้ตัวแทนออกของและผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบในวงกว้าง นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังพบว่า สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังยังไม่เคยจัดกิจกรรมใดเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ เลย

เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเป็นไปตามแนวคิดธรรมาภิบาล สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังควรมีแนวทางในการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม 3 ด้าน ดังนี้

ด้านแรก คือ ควรประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ซึ่งเป็นช่องทางสื่อสารเดิมที่มีอยู่แล้วให้มีตัวแทนออกของและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบในวงกว้าง

ด้านที่สอง คือ ควรจัดอบรมหรือสัมมนาเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ ให้กับตัวแทนออกของและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพราะจากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญต้องการให้สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังจัดกิจกรรมดังกล่าวขึ้นมา เพราะการอบรมและสัมมนาเป็นกิจกรรมที่มี “ลักษณะเฉพาะ” เนื่องจากการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) ที่สามารถโต้ตอบได้อย่างฉับพลันทันที โดยเฉพาะเรื่องของตัวบทกฎหมายที่ยากต่อการตีความด้วยแล้วนั้น การซักถามประเด็นปัญหาได้อย่างลึกซึ้งจะช่วยให้ตัวแทนออกของและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเกิดความเข้าใจอย่างชัดเจน ขณะที่กิจกรรมรูปแบบอื่นไม่สามารถตอบสนองได้

ด้านที่สาม คือ ควรเปิดช่องทางสื่อสารอื่น ๆ ให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะช่องทางสื่อสารประเภท “สื่อบุคคล” อย่าง “เจ้าหน้าที่ศุลกากร” เพราะข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่า

สื่อดังกล่าวมีศักยภาพในการให้ข้อมูลอย่างชัดเจนครบถ้วน เพราะเป็นการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face to Face Communication) สามารถซักถามประเด็นปัญหาให้เกิดความรู้ความเข้าใจได้ทันที ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังควรจัดตั้ง “คลินิกศุลกากร” ขึ้นมา โดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้มีเชี่ยวชาญมาคอยตอบคำถามให้กับตัวแทนออกของและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้มาปฏิบัติงานในส่วนนี้ควรคัดเลือกผู้ที่มีความรู้และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง เพื่อให้การตอบคำถามมีความถูกต้องและชัดเจนที่สุดนั่นเอง

4. จากการสัมภาษณ์ประเด็นเรื่อง “หลักความรับผิดชอบตรวจสอบได้” พบว่า โดยภาพรวมเจ้าหน้าที่ศุลกากรมีความกระตือรือร้นใส่ใจในงานที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนพิจารณาเอกสารหลักฐานต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ไม่เคยพบปัญหาเรื่องความล่าช้า แต่ทั้งนี้ก็ยังมีส่วนให้ข้อมูลสำคัญบางส่วนตอบคำถามว่า แม้เจ้าหน้าที่ศุลกากรส่วนใหญ่จะมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน แต่บางครั้งก็มีความล่าช้าในการพิจารณา เพราะเจ้าหน้าที่มีงานที่อยู่ในความรับผิดชอบมาก ต้องปฏิบัติตามลำดับผู้มาติดต่อก่อนหลัง ซึ่งคำสัมภาษณ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า อัตรากำลังคนที่ไม่เพียงพอมีผลโดยตรงกับประสิทธิภาพการทำงาน

เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวและเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงาน ผู้วิจัยเห็นว่าสำนักงานศุลกากรควรวางแผนทางแก้ไขด้วยการจัดกำลังคนให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน ซึ่งการเพิ่มอัตรากำลังคนนั้นสามารถดำเนินการได้สองลักษณะ ลักษณะแรก คือ ขออัตรากำลังคนเพิ่มจากกรมศุลกากรโดยตรงส่วนลักษณะที่สองคือ การตรวจสอบกำลังคนในส่วนงานต่าง ๆ ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง หากเห็นว่าส่วนงานใดมีกำลังคนคนมากกว่าปริมาณงานก็ควรโยกย้ายบุคลากรมาสนับสนุนในส่วนที่กำลังคนไม่เพียงพอ เพื่อให้การปฏิบัติงานขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ณ มีความรวดเร็วเหมาะสมกับสภาพการณ์เป็นไปตามแนวคิดธรรมาภิบาล

5. จากการสัมภาษณ์ประเด็นเรื่อง “หลักคุณธรรม” พบว่า โดยภาพรวมเจ้าหน้าที่ศุลกากรมีความซื่อสัตย์และมีระเบียบวินัยตามแนวคิดธรรมาภิบาล แต่กระนั้นก็ยังมีส่วนให้ข้อมูลสำคัญบางส่วนตอบคำถามแตกต่างกัน นั่นคือ เจ้าหน้าที่ศุลกากรมีความซื่อสัตย์และมีระเบียบวินัยในระดับปานกลางเท่านั้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่บางคนปฏิบัติงานล่าช้ากว่าความเป็นจริง อีกทั้งยังมาทำงานสาย ทำให้ต้องรอนาน ส่งผลให้การปฏิบัติพิธีการล่าช้ากว่าปกติ

เพื่อพัฒนาและแก้ไขประเด็นปัญหาดังกล่าว สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังควรกวดขันวินัยในการทำงานกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรอย่างเข้มงวด เช่น มีการตรวจสอบเวลาทำงานอย่างเป็นระบบ หากเจ้าหน้าที่คนใดมาปฏิบัติงานสายควรกำหนดบทลงโทษอย่างจริงจัง

นอกจากนี้ยังควรมีการตรวจสอบงานต่าง ๆ ที่เข้ามาอย่างสม่ำเสมอ หากผู้บังคับบัญชา
เห็นว่างานใดค้างค้ำ เกินระยะเวลาที่เหมาะสมก็ควรเรียกเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมาสอบถาม และเร่ง
ปฏิบัติพิธีการนั้น ๆ ให้จบสิ้นเร็วที่สุด

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University