

**การบริหารงานด้านการนำเข้าสินค้าของส่วนบริการศุลกากร 1  
สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร\***  
**Management of Import, Customs Service Division 1,  
Suvarnabhumi Airport Cargo Clearance Customs Bureau**

**นางสาวสาวิกา สีสุธรรม\*\***

**Miss Sawika Srisutam**

6414830059@rumail.ru.ac.th

**บทคัดย่อ**

การวิจัยเรื่องนี้เป็นกรวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการบริหารงานด้านการนำเข้าสินค้า ศึกษาปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะและแนวทางในการทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานในการบริหารงานด้านการนำเข้าสินค้าของส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยภาคสนาม ในส่วนของการวิจัยภาคสนามผู้วิจัยลงพื้นที่ในการเก็บข้อมูลโดยทำการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง จำนวน 10 ผลการศึกษาพบว่า มีกระบวนการในการพิจารณาตรวจสอบปล่อยสินค้าโดยใช้หลักการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ไปปรับใช้เพื่อให้กระบวนการทำงานตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อีกทั้งการบริหารงานด้านการนำเข้าสินค้ายังมีความเป็นมาตรฐานและมีการวัดผลการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน แต่ยังมีปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารงานคือ 1.) ปัญหาและอุปสรรคในด้านอุปกรณ์สำนักงาน 2.) ปัญหาและอุปสรรคในด้านทักษะ 3.) ปัญหาในด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นนี้ 1.) กรมศุลกากรควรมีการจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่พิจารณาการตรวจปล่อยสินค้าเพื่อลดปัญหาข้อผิดพลาดและความล่าช้าในการตรวจปล่อยสินค้า 2.) ควรจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้มีความผ่อนคลาย มีความเป็นระบบระเบียบ และมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน 3.) จะต้องมีการประสานงานกับส่วนงานที่มีความเกี่ยวข้องเพื่อเร่งดำเนินการแก้ไข อีกทั้งจะต้องมีการตรวจสอบอุปกรณ์สำนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อบำรุงรักษาให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ 4.) มีการสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อยสินค้าและตัวแทนออกของ

**คำสำคัญ:** การจัดการ การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ กรมศุลกากร

---

\*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าเรื่อง การบริหารงานด้านการนำเข้าสินค้าของส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร

\*\*นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## บทนำ

กระแสโลกาภิวัตน์ได้ส่งผลให้โลกมีความเชื่อมโยงกันในทุกด้าน ปัจจุบันประเทศไทยได้มีการเปิดประเทศเพื่อทำการค้าเสรีระหว่างประเทศอันเป็นผลมาจากการดำเนินนโยบายของรัฐบาลไทยเพื่อรองรับการขยายตัวอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจโลก โดยการค้าระหว่างประเทศเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ทำให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจในประเทศ เนื่องจากในแต่ละประเทศมีทรัพยากรที่แตกต่างกันออกไป ส่งผลให้มีการผลิตสินค้าที่มีความแตกต่างกัน ทำให้แต่ละประเทศมีการค้าขายแลกเปลี่ยนสินค้าระหว่างประเทศขึ้น กรมศุลกากรได้มีส่วนช่วยในการพัฒนาศักยภาพในการดำเนินค้าระหว่างประเทศเพื่อส่งเสริมและผลักดันให้ประเทศไทยมีการดำเนินงานเทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยภารกิจหลักของกรมศุลกากรคือการดำเนินการจัดเก็บภาษีอากรโดยพิธีการด้านการนำเข้าสินค้าระหว่างประเทศถือเป็นหน้าที่หลักที่จะช่วยให้รัฐบาลมีรายได้มาพัฒนาประเทศและเพื่อให้บริการศุลกากรด้านการนำเข้าสินค้ามีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ได้มาตรฐานโลก จึงต้องมีการพัฒนาขีดความสามารถด้านการบริการของกรมศุลกากรให้เกิดประสิทธิภาพด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร จึงมีความสนใจที่จะวิจัยการบริหารงานด้านพิธีการศุลกากรด้านการนำเข้าสินค้าเพื่อศึกษากระบวนการ ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนศึกษาข้อเสนอแนะ แนวทางการแก้ไขปัญหา อุปสรรค และพัฒนาการดำเนินงานของบุคลากรในส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร ต่อไป

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวิธีการวิจัย 2 วิธี ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) โดยการเก็บข้อมูลจาก ตำรา บทความทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัยเอกสารประกอบการบรรยาย วิทยานิพนธ์ คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง และข้อมูลหลักฐาน เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าสินค้าทางอากาศยาน

2. การวิจัยภาคสนาม (Field research) ผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์โดยการเลือกผู้ให้ข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structure interview or formal interview)

### ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก

1. ประชากร (Population) ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ของส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร ที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานด้านการตรวจปล่อยสินค้านำเข้า

2. ผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างของประชากรที่มีความต้องการที่จะศึกษาจึงมีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 10 คน โดยพิจารณาจากคุณสมบัติ ดังนี้

2.1 นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ ซึ่งปฏิบัติงานในฐานะผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับการตรวจปล่อยสินค้านำเข้า จำนวน 5 คน

2.2 นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ ซึ่งปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้นมีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับการตรวจปล่อยสินค้านำเข้า จำนวน 5 คน

#### *เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย*

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structure interview or formal interview) โดยมีลักษณะการสัมภาษณ์ที่มีการตั้งคำถามและข้อกำหนดที่มีความแน่นอนตายตัว และในการสัมภาษณ์จะมีการทำการสัมภาษณ์รายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดวันและเวลาดำเนินการสัมภาษณ์ โดยมีการแจ้งให้ผู้ให้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์จะมีการจดบันทึก โดยก่อนการสัมภาษณ์จะมีการขออนุญาตผู้ให้สัมภาษณ์ ในการจดบันทึกการสนทนาทุกครั้ง

#### *วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล*

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยมีการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ คู่มือเอกสารประกอบการบรรยายรวมถึงเอกสารทางวิชาการ สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ ประกาศกระทรวงการคลัง ประกาศกรมศุลกากร คำสั่งกรมศุลกากร เป็นต้น

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยมีการเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งเป็นการใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) โดยที่ผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์ตามคำถามประเด็นทางด้านการบริหารงานด้านการนำเข้าสินค้าที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะมีการสัมภาษณ์ตามข้อที่มีการกำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และมีการจดบันทึกข้อมูลตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

#### *การวิเคราะห์ข้อมูล*

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะมีการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น

2. มีการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนและแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละบุคคล ก่อนที่จะมีการนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

3. มีการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบข้อมูล เอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะได้รับทราบถึงลักษณะที่มีความ คล้ายคลึงกันและมีความแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนที่จะมีการนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

4. มีการนำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อมีการสรุป ผลการวิจัยกระบวนการ ปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคและการพัฒนาการ ดำเนินงานในด้านการบริหารงานด้านการนำเข้าสินค้าของส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรตรวจ สินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

## ผลการวิจัยและอภิปรายผล

### ผลการวิจัย พบว่า

1. การดำเนินงานด้านการนำเข้าสินค้าของส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากรประกอบด้วยงานด้านการนำเข้าสินค้าอาจแบ่งออกเป็น 4 กระบวนการ คือ

1. งานพิจารณาการตรวจปล่อยสินค้านำเข้า

1.1 ระบบเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

ผู้นำเข้า/ตัวแทนออกของ มีการยื่นข้อมูลเพื่อจัดทำใบขนสินค้าขาเข้าผ่านพิธีการศุลกากรทาง อิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร โดยมีการนำระบบการบริการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจ หรือที่เรียกว่า ระบบ National Single Window (NSW) โดยระบบ NSW ถูกนำมาใช้ในการดำเนินงานด้าน การตรวจปล่อยสินค้าเรื่องการเชื่อมโยงข้อมูลการออกใบอนุญาต/ใบรับรอง ในการนำเข้าสินค้าที่ควบคุม ด้วย กฎหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ยารักษาโรค คือสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาเป็นผู้ดูแล กฎหมายการอนุญาตนำเข้า เป็นต้น ตัวแทนออกของ/ผู้นำเข้า จะต้องมีการยื่นขอรับใบอนุญาตการนำเข้า สินค้าผ่านระบบ NSW ต่อมาสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาจะออกใบอนุญาตนำเข้าสินค้าดังกล่าว ผ่านระบบ NSW การเชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตการนำเข้าดังกล่าวระหว่างสำนักงานคณะกรรมการอาหารและ ยาและกรมศุลกากรจะสามารถดูได้ในระบบใบขนสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ กระบวนการจัดทำใบขนสินค้าขาเข้าจะ มีความถูกต้องและรวดเร็ว ข้อมูลการเชื่อมโยงใบอนุญาตส่งผลให้การทำงาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (คุณ A นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ กรมศุลกากร, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 5 กุมภาพันธ์ 2566)

1.2 ระบบบริหารความเสี่ยง

เมื่อมีการส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ศุลกากร ระบบโปรไฟล์ที่ถูกต้องแบบ ภายใต้อัตโนมัติหลักการบริหารความเสี่ยงของกรมศุลกากร จะมีการดำเนินการสั่งการจัดประเภทใบขน สินค้าขาเข้าเพื่อความรวดเร็วในการพิจารณาการตรวจปล่อยสินค้าเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้นำเข้า สินค้า โดยใบขนสินค้าขาเข้าจะถูกแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ ใบขนสินค้าขาเข้ายกเว้นการเปิดตรวจและใบ ขนสินค้าขาเข้าเปิดตรวจ

### 1.3 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ขั้นตอนในการพิจารณาการตรวจปล่อยสินค้าจะต้องมีการสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ผ่านระบบสารสนเทศของกรมศุลกากร ที่มีความเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนงาน เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาสามารถที่จะสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณาได้ โดยการสืบค้นข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยให้ การดำเนินงานด้านการตรวจปล่อยสินค้านั้นมีประสิทธิภาพและการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณามีความเป็นมาตรฐาน

เจ้าหน้าที่พิจารณาตรวจปล่อยสินค้าจะใช้ระบบบัตร Smart Card เป็นการใช้บัตรเชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์ของ กรมศุลกากรเพื่อระบุตัวตนของข้าราชการและบุคลากรกรมศุลกากรผู้พิจารณาตรวจปล่อยสินค้าและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง การปฏิบัติพิธีการศุลกากร โดยระบบบัตร Smart Card จะช่วยป้องกันข้อผิดพลาดในการตรวจปล่อยสินค้าจากบุคคลอื่นเพราะมีเพียงเจ้าของบัตรผู้เดียวที่สามารถทราบรหัสของบัตรตนเอง นอกจากนี้การใช้บัตร Smart Card ที่มีการระบุตัวตนผู้ใช้งานผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศยังสามารถตรวจสอบได้มาเจ้าหน้าที่พิจารณาตรวจปล่อยสินค้าได้ตรวจปล่อยใบขนสินค้าเข้าเข้าได้ ปริมาณใบขนเท่าใด และมียอดการจัดเก็บภาษีอากรผ่านการจับกุมการกระทำความผิดเท่าใด (คุณ E นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 5 กุมภาพันธ์ 2566)

### 2. งานตอบข้อซักถามและรับเรื่องร้องเรียน

ทางส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร ได้นำรูปแบบการทำงานของภาคเอกชนมาปรับใช้ในการมีช่องทางให้ประชาชนสามารถสอบถามและร้องเรียนเพื่อให้แก้ปัญหาความเดือดร้อนที่เกิดจากการนำเข้าสินค้าได้ โดยมี 2 ช่องทาง คือ

2.1 การจัดเวรประชาสัมพันธ์ มีการจัดตารางเวรประชาสัมพันธ์เพื่อเจ้าหน้าที่พิจารณาตรวจปล่อยสินค้าให้ข้อมูลการนำเข้า-ส่งออกสินค้าและการปฏิบัติพิธีการศุลกากรแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ อีกทั้งยังเป็นการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน นอกจากนี้ข้อร้องเรียนของประชาชนยังสามารถเป็นตัวชี้วัดมาตรฐานการทำงานของเจ้าหน้าที่พิจารณาการตรวจปล่อยสินค้า และเพื่อนำข้อร้องเรียนดังกล่าวมาใช้ในกระบวนการพิจารณาการตรวจปล่อยสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผล (คุณ D นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 5 กุมภาพันธ์ 2566)

2.2 การจัดทำเว็บกลาง โดยเป็นการจัดการที่เข้าถึงความต้องการของประชาชนเพื่อให้การทำงานด้านการตรวจปล่อย มีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสามารถวัดผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่พิจารณาตรวจปล่อยสินค้าผ่านช่องทางการเปิดให้มีการแสดงความเห็นต่อการทำงาน (คุณ C นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 5 กุมภาพันธ์ 2566)

### 3. การวัดผลการดำเนินงานด้านการตรวจปล่อยของเจ้าหน้าที่

ในการทำงานของเจ้าหน้าที่พิจารณาการตรวจปล่อยสินค้าจะมีการวัดผลหลังการพิจารณาตรวจปล่อยสินค้าเข้าและการจับกุมการกระทำความผิด ว่ามีข้อผิดพลาดและมีข้อควรปรับปรุงอย่างไร เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน ด้านการตรวจปล่อยสินค้าในครั้งต่อไป นอกจากนี้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พิจารณาการตรวจปล่อยสินค้าและการพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือน ทางส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร จะมีการตั้งหลักเกณฑ์และวิธีการที่มีมาตรฐานเพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยเป็นการมุ่งเน้นในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในด้านการสร้างมาตรฐานในการทำงานและสามารถวัดผลการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างเป็นรูปธรรม มีประสิทธิภาพ เช่น มีการวัดปริมาณผลงานงานจับกุมของเจ้าหน้าที่ว่าในแต่ละรอบปีงบประมาณ มีการจับกุมการกระทำความผิดกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (คุณ F นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 7 กุมภาพันธ์ 2566)

#### 4. การจัดทำรายงาน

ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร จะมีการดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลของเจ้าหน้าที่พิจารณาการตรวจปล่อยสินค้า โดยเป็นข้อมูลการดำเนินการนำเข้าสินค้า การตรวจปล่อยสินค้าเข้าและการจับกุมการกระทำความผิด เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาการตรวจปล่อยสินค้าในอนาคตให้มีมาตรฐานและสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ โดยเป็นการจัดทำรายงานเพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ

#### 2. ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานด้านการตรวจปล่อยสินค้าเข้า มีดังนี้

##### 1. ความรู้เกี่ยวกับสินค้านำเข้าของเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อยสินค้า

เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาการตรวจปล่อยสินค้าเข้าของส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร ไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านการตรวจปล่อยสินค้า อีกทั้งยังไม่ได้มีความรู้เกี่ยวกับรายละเอียดสินค้าที่นำเข้าอย่างแน่ชัด เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อยสินค้านำเข้ามีอีกหน้าที่ในการปกป้องประเทศจากการนำเข้าสินค้าที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย และนอกจากจะไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กรมศุลกากรแล้ว กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อยสินค้าก็จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาข้อกฎหมายดังกล่าว เพื่อให้การตรวจปล่อยสินค้าในแต่ละครั้งเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับอย่างถูกต้อง และเนื่องจากมีกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับมากมาย ทำให้ในบางกรณีเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบได้อย่างครอบคลุม (คุณ B นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 5 กุมภาพันธ์ 2566)

##### 2. ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านการแต่งตั้งโยกย้ายเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อยสินค้า

การแต่งตั้งโยกย้ายของกรมศุลกากร จะเป็นระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลที่จะมีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ในกรมศุลกากรอยู่ตลอดเวลา เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาการตรวจปล่อยสินค้าจะถูกสับเปลี่ยน

หมุนเวียนตามวาระการแต่งตั้งโยกย้ายประจำปี ในบางวาระเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับการแต่งตั้ง/โยกย้ายให้มาทำงานในด้านการตรวจปล่อยสินค้าเข้าไม่มีความรู้และประสบการณ์ทำงานในด้านการตรวจปล่อยสินค้า ส่งผลให้การตรวจปล่อยสินค้าเกิดข้อผิดพลาดและล่าช้าขึ้นได้ (คุณ C นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร, 2566, บทสัมภาษณ์ ส่วนบุคคล, 5 กุมภาพันธ์ 2566)

### 3. อุปสรรคในสำนักงาน

อุปสรรคในด้านการทำงานตรวจปล่อยสินค้าไม่มีความทันสมัยและไม่มีประสิทธิภาพ เมื่อผู้นำเข้าสินค้าหรือตัวแทนออกของมีความประสงค์ที่จะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อยสินค้า เพื่อสอบถามรายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติม โทรศัพท์ในสำนักงาน จะไม่สามารถรับสัญญาณได้อย่างเสถียรหรืออาจจะไม่สามารถใช้งานได้ เมื่อดำเนินการแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข การแก้ไขกรณีดังกล่าวก็เป็นด้วยความล่าช้า (คุณ F นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 7 กุมภาพันธ์ 2566) การพิจารณาด้านการตรวจปล่อยสินค้าจะมีความล่าช้าออกไปจากผลกระทบของอุปสรรคในสำนักงานไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้เครื่องถ่ายเอกสารที่มีระบบปฏิบัติการที่ไม่เสถียร การถ่ายเอกสารในแต่ละครั้งจึงใช้เวลาในการทำงานนานกว่าปกติ อีกทั้งเครื่องโทรศัพท์ในสำนักงานก็มีสัญญาณที่ขาดหาย ในบางครั้งขณะคุยโทรศัพท์กับผู้นำเข้าสินค้าก็จะมีการสื่อสารกันอย่างไม่ได้ประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร และการตรวจปล่อยสินค้าก็จะล่าช้าออกไปด้วย (คุณ G นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 7 กุมภาพันธ์ 2566)

### 4. สภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในที่ทำงาน

การทำงานด้านการตรวจปล่อยสินค้าของเจ้าหน้าที่พิจารณาการตรวจปล่อยสินค้าเข้าของส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร เจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติงานที่คลังสินค้า เขตปลอดอากร สนามบินสุวรรณภูมิ ด้วยสภาพแวดล้อมในคลังสินค้าที่มีการขนส่งสินค้าอยู่ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง และการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน จึงเกิดความหลากหลายของรูปแบบการทำงาน ความปลอดภัยในการเดินทางของเจ้าหน้าที่พิจารณาการตรวจปล่อยสินค้าภายในคลังสินค้าจึงมีความเสี่ยงสูงที่จะได้รับผลกระทบจากการขนส่งสินค้า (คุณ H นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 7 กุมภาพันธ์ 2566)

### 5. การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อยสินค้ากับตัวแทนออกของ/ผู้นำเข้า

เจ้าหน้าที่พิจารณาการตรวจปล่อยสินค้าจะต้องมีการสื่อสารกับตัวแทนออกของ/ผู้นำเข้าอยู่ตลอดเวลาการทำงานโดยการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาการตรวจปล่อยสินค้าจะถูกแบ่งเป็น 2 กรณีคือ

#### 1. เจ้าหน้าที่พิจารณาตรวจปล่อยสินค้าสื่อสารกับตัวแทนออกของ

ตัวแทนออกของคือ นิติบุคคล/บุคคล ที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้นำเข้าหรือเจ้าของสินค้าให้เป็นตัวแทนในการเดินพิธีการศุลกากรแทน โดยในการตรวจปล่อยสินค้าเจ้าหน้าที่จะมีการสื่อสารกับตัวแทนออกของเพื่อสอบถามถึงรายละเอียดของสินค้าที่นำเข้า การสื่อสารดังกล่าวอาจจะไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เนื่องจากตัวแทนออกของไม่ทราบถึงรายละเอียดของสินค้าอย่างละเอียด ส่งผลให้ในบางครั้งเกิดความล่าช้าในการตรวจปล่อยสินค้าขึ้น

## 2. เจ้าหน้าที่พิจารณาตรวจปล่อยสินค้าสื่อสารกับผู้นำเข้า

การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่พิจารณาตรวจปล่อยสินค้าและผู้นำเข้า ถือเป็นสื่อสารโดยตรง การสื่อสารดังกล่าวจะสามารถทำให้เจ้าหน้าที่ทราบถึงรายละเอียดของสินค้าได้ถูกต้องครบถ้วนกว่าการสื่อสารกับตัวแทนออกของ แต่การสื่อสารกับผู้นำเข้าโดยตรงอาจจะมีปัญหาเกี่ยวกับความรู้ทางด้านการปฏิบัติพิธีการศุลกากร เนื่องจากผู้นำเข้าไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการดำเนินพิธีการศุลกากร อาจจะทำให้เกิดการสื่อสารที่ไม่เข้าใจตรงกัน (คุณ J นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 7 กุมภาพันธ์ 2566)

## 6. ด้านสุขภาพจากการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อยสินค้า

การปฏิบัติพิธีการศุลกากรนำเข้าสินค้าของเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาการตรวจปล่อยสินค้าขาเข้าของส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร การทำงานของเจ้าหน้าที่ตรวจปล่อยสินค้าขาเข้าในบางวันจะต้องมีการทำงานช่วงนอกเวลาราชการ 16.30 – 08.30 น. ต่อเนื่องมาจากช่วงเวลาราชการ ทำให้ในวันดังกล่าวจะต้องมีการทำงาน 24 ชั่วโมง การทำงานดังกล่าวเพื่ออำนวยความสะดวกในการนำเข้าสินค้าให้ผู้นำเข้าสินค้า เนื่องจากสินค้าบางชนิด เช่น ผลไม้ สัตว์ ยารักษาโรค เป็นต้น เป็นสินค้าจำเป็นเร่งด่วนที่เมื่อสินค้ามาถึงประเทศไทยผ่านทางอากาศยานจะต้องมีการปฏิบัติพิธีการนำเข้าในทันทีเพื่อป้องกันความเสียหายแก่สินค้า เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาตรวจปล่อยสินค้าจะต้องมีการจัดตารางการทำงานเพื่อรองรับการนำเข้าสินค้าดังกล่าว และในบางครั้งการทำงานที่มีเวลาพักผ่อนที่น้อยและไม่เหมาะสม ส่งผลให้เจ้าหน้าที่พิจารณาตรวจปล่อยสินค้าเกิดความเหนื่อยล้าจากการทำงานจนถึงการเจ็บป่วย เช่น การป่วยเป็นโรคกรดไหลย้อน การป่วยจากการพักผ่อนไม่เพียงพอ เป็นต้น (คุณ D นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 5 กุมภาพันธ์ 2566)

## 7. ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ

การทำงานด้านการตรวจปล่อยสินค้าของกรมศุลกากรจะมีระบบการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ โดยในแต่ละหน่วยงานจะมีระบบคอมพิวเตอร์เฉพาะหน่วยงานที่มีความเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ในด้านการอนุมัติ/อนุญาตใบเอกสารการรับรองการนำเข้าสินค้า การใช้สิทธิประโยชน์ทางศุลกากร เช่น การออกใบอนุญาตนำเข้าของกรมประมง ตามที่ผู้ประกอบการได้ยื่นคำร้องไว้กับกรมประมง โดยในการตรวจปล่อยสินค้าของกรมศุลกากรในกรณีที่สินค้าเป็นประเภทที่ควบคุมโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สินค้าจะต้องได้รับการตรวจปล่อยจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อนที่จะดำเนินการพิธีการศุลกากรด้านการตรวจ



ปล่อยสินค้า แต่เนื่องจากความเชื่อมโยงของระบบข้อมูลหน่วยงานภาครัฐไม่มีความเสถียร ส่งผลให้การส่งข้อมูลการหน่วยปล่อยของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการส่งข้อมูลมายังระบบกรมศุลกากรล่าช้า การตรวจปล่อยสินค้าจึงล่าช้าไปด้วย (คุณ A นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 5 กุมภาพันธ์ 2566) นำเข้า/ตัวแทนออกของปฏิบัติพิธีการศุลกากรในด้านการนำเข้าสินค้าไม่เป็นไปตามเวลาที่ได้ออกการณไว้

3. ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการแก้ไขปัญหา อุปสรรคและการพัฒนาการดำเนินงานใน การบริหารงานด้านการตรวจปล่อยสินค้าขาเข้า มีดังนี้

#### 1. ความรู้เกี่ยวกับสินค้านำเข้าของเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อยสินค้า

เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาการตรวจปล่อยสินค้ามีความจำเป็นจะต้องหาความรู้เพิ่มเติมที่มีความเกี่ยวข้องกับสินค้านำเข้า เพื่อที่จะสามารถมีความรู้พื้นฐานในการจำแนกพิศุลกากรของสินค้านั้น ๆ ได้ เช่น การหาความรู้ทางด้านสารเคมีด้านเครื่องจักร เป็นต้น นอกจากนี้กรมศุลกากรจะต้องมีการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกฎหมายของกรมศุลกากรและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อยสินค้า โดยมีการให้ข้อคิด ข้อเสนอแนะ หรือมีการสอดแทรกเทคนิคอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจปล่อยสินค้า เพื่อให้การตรวจปล่อยสินค้ามีประสิทธิภาพและเกิดความรวดเร็วในการตรวจปล่อยสินค้า อีกทั้งยังมีการจัดทำคู่มือความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการตรวจปล่อยสินค้าเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อยสินค้าได้อ่านเพื่อหาข้อมูลความรู้ด้านการตรวจปล่อยสินค้า เช่น คู่มือการนำเข้ารถยนต์มาราชอาณาจักรไทย คู่มือการนำเข้าเมล็ดพันธุ์พืช คู่มือการนำเข้าสินค้าเขตปลอดอากร เป็นต้น (คุณ B นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 5 กุมภาพันธ์ 2566) นอกจากนี้จะมีคู่มือให้เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อยสินค้าแล้ว ยังควรมีคู่มือการปฏิบัติพิธีการศุลกากรให้กับตัวแทนออกของและผู้นำเข้าอีกด้วยเพื่อทำการศึกษาหาข้อมูลการนำเข้าสินค้า เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาตรวจปล่อยสินค้ามีความรู้ในด้านสินค้านั้น ๆ การตรวจปล่อยสินค้าจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### 2. ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านการแต่งตั้ง/โยกย้ายเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อยสินค้า

ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านการแต่งตั้ง/โยกย้ายของกรมศุลกากรเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่มีภารกิจหน้าที่ในการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการตรวจปล่อยสินค้าขาเข้า ควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์และกระบวนการสรรหาเจ้าหน้าที่ผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์การทำงานด้านการตรวจปล่อยสินค้าให้เหมาะสมกับตำแหน่ง เพื่อป้องกันการตรวจปล่อยสินค้าที่ผิดพลาดและล่าช้า (คุณ C นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 5 กุมภาพันธ์ 2566) นอกจากนี้เมื่อมีการแต่งตั้ง/โยกย้ายเจ้าหน้าที่ผู้ยังไม่มีความพร้อมมาพิจารณางานด้านการตรวจปล่อยสินค้า จะต้องมีการดูแลให้คำปรึกษาและถ่ายทอดความรู้อย่างใกล้ชิดจากเจ้าหน้าที่พิจารณาการตรวจปล่อยผู้มีความเชี่ยวชาญเพื่อให้เกิดความเข้าใจในเนื้อหาการทำงานและความคล่องแคล่วในงานด้านการตรวจปล่อยสินค้าได้อย่างรวดเร็ว

### 3. อุปกรณ์ในสำนักงาน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในด้านอุปกรณ์สำนักงานควรที่จะต้องหมั่นตรวจสอบอุปกรณ์เพื่อให้มีความพร้อมในการใช้งานไว้อย่างครอบคลุมขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อยสินค้า และมีการสอบถามความต้องการ และความสะดวกในการใช้งานอุปกรณ์สำนักงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อยสินค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับการทำงาน และนอกจากอุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ จะต้องมีคุณภาพ มีความทันสมัย มีปริมาณ และมีความเหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานแล้ว เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งขึ้น จะต้องมี การให้ความรู้ในด้านการใช้อุปกรณ์สำนักงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อยสินค้า ได้มีความรู้พื้นฐานของการแก้ปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ การเปลี่ยนแปลง สับเปลี่ยน และซ่อมแซม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ใช้อุปกรณ์สำนักงานดังกล่าวได้อย่างคล่องแคล่วและรวดเร็ว เช่น การให้ความรู้เจ้าหน้าที่ในด้านการใช้งานเครื่องพิมพ์แบบแจ๊ส การให้ความรู้เจ้าหน้าที่ในด้านการสแกนเอกสาร เป็นต้น (คุณ B นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 5 กุมภาพันธ์ 2566) และเมื่อเกิดปัญหาทางด้านระบบคอมพิวเตอร์ มีการจัดเจ้าหน้าที่ที่ทำงานดูแลระบบดังกล่าวเพื่อให้แก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ไม่ให้เกิดการกระทบต่อการตรวจปล่อยสินค้า (คุณ F นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 7 กุมภาพันธ์ 2566) การดำเนินงานดังกล่าวจะส่งผลให้งานตรวจปล่อยสินค้ามีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

### 4. สภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในที่ทำงาน

มีการจัดการทางด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในที่ทำงานอย่างถูกต้องและเหมาะสมโดยมีการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น มีการย้ายห้องทำงานของเจ้าหน้าที่พิจารณาการตรวจปล่อยสินค้าไปอยู่ในตำแหน่งที่ห่างออกไปจากการขนส่งสินค้าเพื่อความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ (คุณ H นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 7 กุมภาพันธ์ 2566) ปัญหาทางด้านฝุ่นละอองภายในห้องทำงานของเจ้าหน้าที่พิจารณาการตรวจปล่อยสินค้ายังสามารถแก้ปัญหาได้ด้วยการติดตั้งเครื่องกรองฝุ่น เพื่อตรวจจับฝุ่นละอองสิ่งสกปรกที่เกิดขึ้นภายในห้องทำงาน บรรยากาศในการทำงานก็จะดีขึ้น

### 5. การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อยสินค้ากับตัวแทนออกของ/ผู้นำเข้า

มีการจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่พิจารณาการตรวจปล่อยสินค้าเพื่อพัฒนาทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงานให้มีความรู้ความสามารถทางการสื่อสารให้กับตัวแทนออกของ/ผู้นำเข้า ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งจะต้องมีการสรรหาเจ้าหน้าที่ผู้มีความสามารถในการสื่อสารที่โดดเด่นเพื่อเป็นตัวแทนของเจ้าหน้าที่พิจารณาการตรวจปล่อยสินค้าท่านอื่น เพื่อให้การสื่อสารดังกล่าวเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น เมื่อผู้นำเข้าขอความรู้ทางด้านกฎหมายศุลกากรก็จะต้องมีเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อยสินค้าผู้มีความรู้ทางด้านกฎหมายอย่างโดดเด่นเพื่อตอบคำถามและให้ความรู้แก่ตัวแทนออกของ/ผู้นำเข้า เป็นต้น

## 6. ด้านสุขภาพจากการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อยสินค้า

การจัดตารางเวรการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาการตรวจปล่อยสินค้าขาเข้าของส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร จะต้องมีความเหมาะสมกับช่วงอายุและวัยของเจ้าหน้าที่ เช่น เจ้าหน้าที่ผู้สูงอายุจะต้องมีการจัดเวรที่สามารถพักผ่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาทางด้านสุขภาพแก่เจ้าหน้าที่ (คุณ D นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 7 กุมภาพันธ์ 2566)

## 7. ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ

มีการประสานงานกับผู้ดูแลระบบการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐเพื่อเร่งดำเนินการพัฒนาระบบให้มีความรวดเร็วหรือกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการหาแนวทางในการแก้ไขความล่าช้าของระบบเพื่อให้เป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกัน หน่วยงานต่าง ๆ จะต้องมีการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างการนำเข้าสินค้าจะต้องถูกทดสอบการทำงานอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้พร้อมรองรับการทำงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ทำให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรผู้ตรวจปล่อยสินค้าและเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในด้านการดูแลใบอนุญาตในการนำเข้าสินค้า ได้ตรวจสอบข้อมูลการนำเข้าสินค้าของผู้นำเข้าที่ยื่นในระบบดังกล่าวได้รวดเร็วขึ้น อีกทั้งยังควรลดขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ของระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เช่น การปลดล็อก OGA ซึ่งเป็นระบบการปลดล็อกใบอนุญาตการนำเข้าสินค้าของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้มีความรวดเร็วและเสร็จสิ้นที่หน่วยงานผู้ดูแลกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าสินค้า เพื่อลดขั้นตอนและเวลาการในการตรวจปล่อยสินค้า (คุณ A นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 5 กุมภาพันธ์ 2566)

## อภิปรายผลการวิจัย

**การดำเนินงานด้านการนำสินค้าของส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร**

การดำเนินงานด้านการนำสินค้าอาจแบ่งออกเป็น 4 กระบวนการ คือ

### 1. งานพิจารณาการตรวจปล่อยสินค้านำเข้า

ผู้นำเข้า/ตัวแทนออกของ ดำเนินพิธีการศุลกากรโดยการยื่นใบขนสินค้าขาเข้าผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (Paperless) เพื่อนำส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ศุลกากรเพื่อให้ระบบโปรไฟล์ดำเนินการส่งการจัดประเภทใบขนสินค้าขาเข้าออกเป็นใบขนสินค้าเปิดตรวจและใบขนสินค้ายกเว้นการเปิดตรวจ เพื่อให้เจ้าหน้าที่พิจารณาการตรวจปล่อยสินค้าได้ตรวจสอบความถูกต้องของใบขนสินค้าขาเข้าตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดและบันทึกผลการตรวจปล่อยในระบบคอมพิวเตอร์

ศุลกากร สอดคล้องกับงานวิจัยของสร้อยชนา ไพสาโร (2564) ได้ศึกษาการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ เพื่อบริการประชาชน : กรณีศึกษาฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบเทคโนโลยีต่าง ๆ การนำความรู้ การนำแนวคิด หลักการ เทคนิค วิธีการ กระบวนการ เทคโนโลยีและ นวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในระบบงานต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงระบบงานนั้น ๆ ให้ดีขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัย ชัยฤทธิ์ สารดวงขวัญ (2563) ได้มีการศึกษาการนำแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ กรณีศึกษากรม สรรพสามิต กระทรวงการคลัง ผลการศึกษาพบว่าควรนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ และ สอดคล้องกับ “...การตรวจปล่อยสินค้าเข้าในปัจจุบันได้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่าง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผ่านทางการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีการเชื่อมโยงข้อมูลจาก หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเรียกว่าระบบ NSW ซึ่งเป็นระบบเชื่อมโยงระหว่างภาครัฐและเอกชนเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้นำสินค้า...” (คุณ B นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 5 กุมภาพันธ์ 2566)

## 2. งานตอบข้อซักถามและรับเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่พิจารณาตรวจปล่อยสินค้ามีการกิจและหน้าที่ในการให้ข้อมูล ตอบคำถาม และรับเรื่อง ร้องเรียนของประชาชน โดยจะมีการจัดเวรประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ณ อาคารสำนักงานศุลกากรตรวจ ปล่อยสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สอดคล้องกับ “...การจัดตารางเวรประชาสัมพันธ์เพื่อเจ้าหน้าที่พิจารณาตรวจ ปล่อยสินค้าให้ข้อมูลการนำเข้า-ส่งออกสินค้าและการปฏิบัติพิธีการศุลกากรแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ อีกทั้งยังเป็นการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน...”(คุณ D นักวิชาการศุลกากร ชำนาญการ ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 7 กุมภาพันธ์ 2566)

## 3. การวัดผลการดำเนินงานด้านการตรวจปล่อยของเจ้าหน้าที่

มีการวัดผลหลังการพิจารณาตรวจปล่อยสินค้าและจับกุมการกระทำความผิด ว่ามีข้อผิดพลาดและมี ข้อควรปรับปรุงอย่างไร เพื่อเพิ่มมาตรฐาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในด้านการอำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนความถูกต้องในการพิจารณาการตรวจปล่อยสินค้า สอดคล้องแนวคิดบุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ (2565ก, หน้า 32) มีมาตรฐานและการวัดผลงานที่มีความชัดเจน (Explicit standard and measures of performance) โดยภาครัฐจะต้องมีเป้าหมายและจุดมุ่งหมายของผลงานเพื่อให้เกิดการตรวจสอบได้ สอดคล้องกับแนวคิดเดช อุณหะจิริรักษ์ (2564, หน้า 36-39) ความชัดเจนในตัวชี้วัดผลของการดำเนินงานจะ นำไปสู่ความโปร่งใสและตรวจสอบได้ (transparency and accountability) หลักการนี้ถือเป็นหลักการสำคัญ ในการปฏิรูประบบราชการทั่วโลก เพื่อทำให้กระบวนการของหน่วยงานภาครัฐมีระบบประเมินผลและชี้วัดผล สำเร็จที่มีความชัดเจนโดยอิงผลการดำเนินงาน ซึ่งหลักการบริหารงานโดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (output-oriented)

## 4. การจัดทำรายงาน

มีการจัดทำฐานข้อมูลการตรวจปล่อยสินค้าและการจับกุมการกระทำผิด เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาการตรวจปล่อยสินค้าในอนาคต โดยเป็นการจัดทำรายงานเพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ

**ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานด้านการตรวจปล่อยสินค้าขาเข้า ของส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้**

#### 1. ปัญหาและอุปสรรคในด้านอุปกรณ์สำนักงาน

อุปกรณ์สำนักงานยังมีปริมาณไม่สอดคล้องกับปริมาณงานและขาดความทันสมัย ทำให้การปฏิบัติงานมีความล่าช้าและผู้นำเข้าไม่ได้รับความสะดวกสบาย เช่น การติดต่อระหว่างเจ้าหน้าที่พิจารณาตรวจปล่อยสินค้าและจากตัวแทนออกของ/ผู้นำเข้าผ่านทางระบบโทรศัพท์สำนักงานเพื่อติดต่อประสานงานเกี่ยวกับงานด้านการตรวจปล่อยสินค้าและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อุปกรณ์โทรศัพท์มักจะไม่สามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่สามารถใช้งานได้ เมื่อแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวก็ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างทันท่วงที เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของ อุดมหาริรักษ์ (2564, หน้า 41) ได้อธิบายว่า การบริหารงานภาครัฐมีเป้าหมายเพื่อให้บริการที่สะดวกและทันสมัยเป็นที่พอใจของประชาชนที่รับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดบุญเกียรติ ภาวะเวกพันธ์ (2565ข, หน้า 129-130) ได้อธิบายว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จประกอบด้วยเครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการนำนโยบายไปปฏิบัติตลอดจนเครื่องมืออุปกรณ์สนับสนุนอื่น ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยจิตวิตรดา สุวรรณมัย (2560) ได้ศึกษาการนำนโยบายศูนย์บริหารราชการจับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ไปปฏิบัติ: ศึกษากรณีสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายไปปฏิบัติคือ ด้านทรัพยากร ด้านเทคโนโลยีที่ไม่ทันสมัย สอดคล้องกับงานวิจัยวรรณัฐ สงสุวรรณ (2564) ได้ศึกษาการบริหารงานตามแนวทางการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลา อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่าปัญหาอุปสรรคจากข้อจำกัดของกฎหมายในการใช้จ่ายงบประมาณ และขาดเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย และสอดคล้องกับ "...การทำงานในด้านการตรวจปล่อยสินค้านั้น จะต้องมีการใช้อุปกรณ์สำนักงานหลากหลายรูปแบบ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องโทรศัพท์ เครื่องพิมพ์แบบแจ้งเครื่องสแกนเนอร์ เครื่องคำนวณ เป็นต้น..." (คุณ B นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 5 กุมภาพันธ์ 2566) และสอดคล้องกับ "...ในด้านเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงานและอุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยี ยังมีความขาดแคลนเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพ การจัดสรรงบประมาณทางการจัดหาอุปกรณ์สำนักงานยังคงมีข้อจำกัด อีกทั้งระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรที่มักจะขัดข้องเนื่องจากความไม่ทันสมัยของอุปกรณ์..." (คุณ H นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 7 กุมภาพันธ์ 2566)

#### 2. ปัญหาและอุปสรรคในด้านทักษะ

เจ้าหน้าที่พิจารณาการตรวจปล่อยสินค้าขาเข้าของส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจ  
 สินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร ยังขาดความรู้และความเชี่ยวชาญในระเบียบ ข้อบังคับ และข้อ  
 กฎหมายของกรมศุลกากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขาดประสบการณ์ในด้านการตรวจปล่อยสินค้าขาเข้า และ  
 ขาดความรู้เฉพาะทางที่มีความจำเป็นต่อการพิจารณาตรวจปล่อยสินค้า สอดคล้องกับแนวคิดบุญเกียรติ กา  
 ระเวกพันธ์ (2565ข, หน้า 130) ได้อธิบายว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของ  
 การนำนโยบายไปปฏิบัติประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญงานในเรื่องที่จะต้องปฏิบัติ สอดคล้องกับ  
 งานวิจัย จิตติวรดา สุวรรณมัย (2560) ได้ศึกษาการนำนโยบายศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok  
 Fast & Clear : BFC) ไปปฏิบัติ: ศึกษากรณีสำนักงาน เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า  
 ปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายไปปฏิบัติคือ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในบทกฎหมายที่เกี่ยวข้อง  
 และสอดคล้องกับงานวิจัยธัญรัตน์ สารดวงขวัญ (2563) ได้มีการศึกษาการนำแนวคิดการบริหารงานภาครัฐ  
 แนวใหม่ กรณีศึกษารวมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัญหาด้านกฎหมาย ระเบียบ  
 ปฏิบัติ 2) ปัญหาด้านบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับ "...บางกรณีเจ้าหน้าที่ไม่มี  
 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบได้อย่างครอบคลุม จึงอาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดและความ  
 ล่าช้าในการตรวจปล่อยสินค้าได้..." (คุณ B นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงาน  
 ศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 5 กุมภาพันธ์  
 2566) และสอดคล้องกับ "...เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อยสินค้าขาเข้ายังขาดความเชี่ยวชาญในการทำงาน อีกทั้งยัง  
 ขาดประสิทธิภาพในการจัดการปัญหาต่าง ๆ และขาดความรู้ความสามารถในการการถ่ายทอดความรู้  
 ทางด้านกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้กับตัวแทนออกของและผู้นำเข้า..." (คุณ I  
 นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณ  
 ภูมิ กรมศุลกากร, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 7 กุมภาพันธ์ 2566)

### 3. ปัญหาในด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานยังไม่มีมีความเสถียรใน  
 บ่อยครั้งส่งผลให้การดำเนินการด้านการตรวจปล่อยสินค้าล่าช้า สอดคล้องกับแนวคิดศุภชัย ยาวะประภาษ  
 (2544, หน้า 101-118) ด้านการเปลี่ยนแปลงในทางเทคโนโลยีก็มักจะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และการ  
 เปลี่ยนแปลงในแต่ละครั้งนั้นมักจะส่งผลกระทบต่อความสำคัญต่อการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายต่าง ๆ  
 ดังนั้นความเป็นไปได้ในทางเทคโนโลยีจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก สอดคล้องกับ "...แต่ระบบดังกล่าวยัง  
 ขาดความเสถียรเป็นอย่างมากส่งผลให้การตรวจปล่อยสินค้ามีความล่าช้า ผู้นำเข้าก็ได้รับสินค้าไม่ตามเวลาที่  
 คาดการณ์ไว้..." (คุณ A นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจ  
 สินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร, 2566,  
 บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 5 กุมภาพันธ์ 2566)

**แนวทางการแก้ไขปัญหา อุปสรรคและการพัฒนาการดำเนินงานใน การบริหารงานด้านการ  
 ตรวจปล่อยสินค้าขาเข้า ของส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยาน  
 สุวรรณภูมิ กรมศุลกากร มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้**

## 1. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในด้านอุปกรณ์สำนักงาน

กรมศุลกากรจะต้องมีการจัดหาอุปกรณ์สำนักงานให้มีความเพียงพอต่อการทำงานต่อเจ้าหน้าที่ โดยอุปกรณ์สำนักงานจะต้องมีความทันสมัยเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของตัวแทนออกของ/ผู้นำเข้า สอดคล้องกับงานวิจัย ธัญรัตน์ สารดวงขวัญ (2563) ได้มีการศึกษาการนำแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ กรณีศึกษากรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง โดยการวิจัยพบว่า ควรนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ สอดคล้องกับ "...มีการเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์สำนักงานในการทำงานไว้อย่างครอบคลุมขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อยสินค้า และมีการสอบถามความต้องการและความสะดวกในการใช้งานอุปกรณ์สำนักงานจากเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อยสินค้าอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับการทำงาน นอกจากนี้อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ จะต้องมีคุณภาพ มีความทันสมัย มีปริมาณ และมีความเหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งขึ้น..." (คุณ B นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 5 กุมภาพันธ์ 2566) สอดคล้องกับ "...มีการจัดหาอุปกรณ์สำนักงานที่มีความทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น มีระบบจัดซื้อจัดจ้างเพื่อเปิดให้เอกชนเข้าร่วมแข่งขันในการนำเสนออุปกรณ์สำนักงานที่มีคุณภาพทันสมัย นอกจากนี้ยังต้องมีการพัฒนาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่องตลอดการทำงาน เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลระบบสารสนเทศของกรมศุลกากรมีประสิทธิภาพ..." (คุณ F นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 7 กุมภาพันธ์ 2566)

## 2. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในด้านทักษะ

การตรวจปล่อยสินค้าขาเข้าของกรมศุลกากรจะต้องใช้ทักษะความรู้เกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดของกรมศุลกากรและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังจะต้องมีความเชี่ยวชาญทางด้านการตรวจปล่อยสินค้าโดยส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร จะต้องมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่พิจารณาการตรวจปล่อยสินค้าให้เกิดการเพิ่มพูนความรู้และทักษะที่มีความจำเป็นต่อการตรวจปล่อยสินค้าขาเข้าเพื่อลดข้อผิดพลาดและประสิทธิภาพในการตรวจปล่อยสินค้า สอดคล้องกับงานวิจัยธัญรัตน์ สารดวงขวัญ (2563) ได้มีการศึกษาการนำแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ กรณีศึกษากรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง โดยการวิจัยพบว่าข้อเสนอแนะในการวิจัยมีดังนี้ ควรจัดเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ด้านกฎหมาย และระเบียบปฏิบัติและสอดคล้องกับงานวิจัยวรรณัฐ สงสุวรรณ (2564) ได้ศึกษาการบริหารงานตามแนวทางการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลา อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการพัฒนาการ บริหารงานตามแนวทางการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คือเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ และสอดคล้องกับ "...มีการจัดการฝึกอบรมความรู้ด้านระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจปล่อยสินค้าให้แก่เจ้าหน้าที่ตรวจปล่อยสินค้า เพื่อได้พัฒนาความรู้ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านการตรวจปล่อยสินค้า..." (คุณ B

นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 7 กุมภาพันธ์ 2566)

### 3. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

เมื่อมีปัญหาในด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน จะต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเร่งแก้ปัญหาและมีการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐให้เกิดการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดความล่าช้าของงานตรวจปล่อยสินค้า สอดคล้องกับงานวิจัยสรลชนา ไพสาลี (2564) ได้ศึกษาการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อบริการประชาชน : กรณีศึกษาฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าระบบงานนั้น ๆ ให้ดีขึ้น และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ และเอื้ออำนวยในด้านต่าง ๆ และสอดคล้องกับ "...หน่วยงานต่าง ๆ จะต้องมีการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ..."(คุณ A นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 7 กุมภาพันธ์ 2566)

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. กรมศุลกากรควรมีการจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่พิจารณาการตรวจปล่อยสินค้า เพื่อเพิ่มพูนความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการนำเข้าสินค้าของกรมศุลกากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดปัญหาข้อผิดพลาดและความล่าช้าในการตรวจปล่อยสินค้า
2. กรมศุลกากรควรมีการจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้มีความผ่อนคลาย เป็นระบบระเบียบ และมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พิจารณาตรวจปล่อยสินค้าเข้า
3. เมื่อเกิดปัญหาและความขัดข้องของอุปกรณ์สำนักงานที่ส่งผลให้กระทบต่อการทำงานด้านการตรวจปล่อยสินค้า จะต้องมีการเร่งประสานงานกับส่วนงานที่มีความเกี่ยวข้องเพื่อเร่งดำเนินการแก้ไข อีกทั้งจะต้องมีการตรวจสอบอุปกรณ์สำนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อบำรุงรักษาให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. มีการสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อยสินค้าและตัวแทนออกของ และมีการเปิดโอกาสในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรภาครัฐและเอกชน เพื่อให้เกิดความเข้าใจและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน



## ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอแนะประเด็นที่ควรจะมีการนำไปศึกษาต่อในโอกาสต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการเพิ่มผู้ให้ข้อมูลเพื่อการได้รับข้อมูลที่เพิ่มมากขึ้น โดยการศึกษาครั้งถัดไปสามารถเพิ่มเครื่องมือวิจัยในรูปแบบอื่น ๆ เช่น การทำแบบสอบถาม โดยใช้ข้อมูลจากการวิจัยในครั้งนี้ในการตั้งคำถาม เพื่อให้ได้แบบสอบถามเชิงลึกที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นในการทำวิจัยครั้งถัดไป
2. ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการทำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ จัดทำหลักสูตรเร่งรัดสำหรับกลุ่มข้าราชการและบุคลากรในกรมศุลกากร เพื่อให้มีศักยภาพในการทำงานมากขึ้น และหลังจบหลักสูตรยังสามารถจัดทำแบบสอบถามสำหรับผู้เข้าร่วมเพื่อนำไปใช้พัฒนาต่อสำหรับหลักสูตรเร่งรัดครั้งถัดไป

## เอกสารอ้างอิง

จิตติวรดา สุวรรณมัย. (2560). การนำนโยบายศูนย์บริหารราชการนับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ไปปฏิบัติ ศึกษากรณีสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เดช อุณหะจิรักรักษ์. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายขอบข่ายและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

ธัญรตี สารดวงขวัญ. (2563). การนำแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บุญเกียรติ การเวกพันธ์. (2565ก). เอกสารประกอบการบรรยายการนำนโยบายไปปฏิบัติและการประเมินผลนโยบาย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

บุญเกียรติ การเวกพันธ์. (2565ข). เอกสารประกอบการบรรยายสัมมนาโยบายและการจัดการสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

วรรณวนัฐ สงสุวรรณ. (2564). การบริหารงานตามแนวทางการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลา อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2544). นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สร้อยชนา ไพสารี. (2564). การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อบริการประชาชน : กรณีศึกษาฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทางทางพิเศษแห่งประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.