

## การนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่มาใช้ในงาน

### ด้านการตรวจปล่อยสินค้าของกรมศุลกากร

#### Implementing the concept of New Public Service to the Thai Customs Department:

#### A case study of cargo inspection

นายวันชัย วงษ์ชมภู\*\*

MR. Wanchai Wongchompo

6414830057@rumail.ru.ac.th

#### บทคัดย่อ

รายงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา รูปแบบ วิธีการ และช่องทางการนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ มาใช้ในงานด้านการตรวจปล่อยสินค้าของกรมศุลกากร รวมทั้ง ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตรวจปล่อยสินค้า โดยการใช้การบริการสาธารณะแนวใหม่ และแสวงหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของกรมศุลกากร โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ซึ่งคัดเลือกจากเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจปล่อยสินค้าหรือเจ้าหน้าที่ผู้เคยปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวจำนวน 6 ท่าน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1.) วิธีการจัดส่งเอกสารประกอบการตรวจปล่อยสินค้าของกรมศุลกากร จากการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ตรวจปล่อยสินค้าของกรมศุลกากรมีรูปแบบการเรียกเอกสารประกอบการตรวจปล่อยไปในแนวทางเดียวกันคือ เรียกด้วยวาจา เรียกผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น โทร โลกซ์ อีเมล และเรียกเป็นหนังสือแบบเป็นทางการกรณีต้องใช้เอกสารประกอบการดำเนินคดี 2.) ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจปล่อยสินค้าได้นำเอาหลักการบริการสาธารณะแนวใหม่มาใช้ในงานด้านการตรวจปล่อยสินค้าของกรมศุลกากร โดยใช้หลักการให้บริการผู้ประกอบการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม และประเด็นด้านการมีส่วนร่วมและการรับฟังข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ หน่วยงานต่าง ๆ ที่เป็นหน่วยให้บริการได้มีกล่องรับฟังความคิดเห็นหรือกล่องประเมินผลการบริการ รวมทั้งมีช่องทางร้องเรียน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น 3.) พบว่าในการเรียกเอกสารประกอบการตรวจปล่อยสินค้านั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีความเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่าควรมีระบบสำหรับให้ผู้ประกอบการนำเข้า/ส่งออก สามารถยื่นเอกสารประกอบการตรวจปล่อยได้แบบออนไลน์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และระบบดังกล่าวจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบใบขนสินค้าในปัจจุบันได้แบบอัตโนมัติ เพื่อประกอบการสืบค้น และตรวจสอบข้อมูลย้อนหลัง หากเกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับการตรวจปล่อยสินค้าในใบขนสินค้าฉบับนั้น ๆ

**คำสำคัญ :** การบริการสาธารณะแนวใหม่;การตรวจปล่อยสินค้าของกรมศุลกากร;นวัตกรรมและการสร้างนวัตกรรม

**Keywords :** New Public Service;customs's cargo inspection;innovation

\*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่มาใช้ในงานด้านการตรวจปล่อยสินค้าของกรมศุลกากร

\*\*นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## บทนำ

กรมศุลกากร เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง ทำหน้าที่โดยตรงในการจัดเก็บภาษีจากสินค้านำเข้าและส่งออกจากราชอาณาจักร อีกทั้งยังดูแล ป้องกัน ปราบปรามการลักลอบหนีภาษีศุลกากร ปัจจุบันนอกจากจะทำหน้าที่หลักในการจัดเก็บภาษีอากรสิ่งของที่นำเข้าและส่งออกแล้ว ยังมีบทบาทในการส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศและการส่งออกของไทย โดยมีเจ้าหน้าที่ ที่มีอำนาจและหน้าที่ในการตรวจปล่อยสินค้า ทำหน้าที่โดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 ซึ่งมีรายละเอียดการตรวจปล่อย ดังนี้

การตรวจปล่อยของออกไปจากอารักขาศุลกากร

เมื่อผู้นำของเข้า/ผู้ส่งของออกได้ยื่นใบขนสินค้าพร้อมชำระค่าภาษีอากรเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร จะทำการวิเคราะห์ความเสี่ยงจากข้อมูลในใบขนสินค้าดังกล่าว แล้วแจ้งคำสั่งการตรวจให้ผู้นำของเข้าทราบเพื่อให้ดำเนินการตามคำสั่งการตรวจต่อไป เช่น

(1) กรณีมีคำสั่ง “ยกเว้นการตรวจ (Green Line)” ผู้นำของเข้า/ผู้ส่งของออกสามารถไปติดต่อเจ้าพนักงานศุลกากรเพื่อนำของออกจากอารักขาหรือก่อนส่งออกแล้วแต่กรณี

(2) กรณีมีคำสั่ง “ให้เปิดตรวจ (Red Line)” ผู้นำของเข้า/ผู้ส่งของออกต้องติดต่อเจ้าพนักงานศุลกากรเพื่อทำการตรวจสอบของก่อนนำของไปจากอารักขาหรือก่อนส่งออกแล้วแต่กรณี

(3) กรณีมีคำสั่ง “ให้พบพนักงานศุลกากรเนื่องจากได้รับยกเว้นใบอนุญาต (Yellow Line)” ผู้นำของเข้า/ผู้ส่งของออกต้องติดต่อเจ้าพนักงานศุลกากรเพื่อตรวจสอบเงื่อนไขการได้รับยกเว้นใบอนุญาตก่อนนำของไปจากอารักขาหรือก่อนส่งออกแล้วแต่กรณี

ขั้นตอนการตรวจปล่อยของออกไปจากอารักขาศุลกากร หากมีเหตุสงสัยเกี่ยวกับรายละเอียดของสินค้าที่นำเข้าหรือส่งออก พนักงานศุลกากรผู้ทำหน้าที่ตรวจปล่อยสินค้านั้นมีอำนาจและหน้าที่ในการขอเอกสาร หรือหลักฐานต่าง ๆ เพิ่มเติม เพื่อประกอบการพิจารณาโดยเป็นไปตามพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 มาตรา 157 ระบุว่า “ในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่า มีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติของพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับการศุลกากร ให้พนักงานศุลกากรซึ่งอธิบดีมอบหมายมีอำนาจดังต่อไปนี้

(1) เข้าไปในสถานประกอบการหรือสถานที่อื่นที่เกี่ยวกับการประกอบการของผู้นำของเข้าผู้ส่งของออก ผู้ขนส่ง หรือตัวแทนของบุคคลดังกล่าว หรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องตามที่อธิบดีประกาศกำหนด ในระหว่างเวลาพระอาทิตย์ขึ้นถึงพระอาทิตย์ตกหรือในระหว่างเวลาทำการของสถานที่นั้นในการนี้มีอำนาจสั่งให้บุคคลดังกล่าวหรือบุคคลที่อยู่ในสถานะนั้นปฏิบัติเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ

(2) จับกุมผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ โดยไม่ต้องมีหมายจับ เมื่อปรากฏว่ามีการกระทำความผิดซึ่งหน้าหรือมีเหตุอื่นตามที่ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาบัญญัติไว้เพื่อส่งพนักงานสอบสวนดำเนินการต่อไป

(3) ยึดหรืออายัดบัญชี เอกสาร หลักฐาน ข้อมูล หรือสิ่งของอื่นใดที่อาจใช้พิสูจน์ความผิดตามพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับการศุลกากรมีหนังสือเรียกผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก ผู้ขนส่ง หรือตัวแทนของบุคคลดังกล่าว หรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับการนำของเข้าหรือการส่งของออก มาให้ถ้อยคำหรือแจ้งข้อเท็จจริงหรือทำคำชี้แจงเป็นหนังสือ หรือให้ส่งบัญชี เอกสาร หลักฐาน หรือสิ่งอื่นที่จำเป็นมาประกอบการพิจารณาได้ ทั้งนี้ ต้องใช้เวลาแก่บุคคลดังกล่าวไม่น้อยกว่าเจ็ดวันนับแต่วันที่รับคำสั่งนั้น

(4) มีหนังสือเรียกผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก ผู้ขนส่ง หรือตัวแทนของบุคคลดังกล่าว หรือ บุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้นำของเข้าหรือการส่งของออก มาให้ถ้อยคำหรือแจ้งข้อเท็จจริงหรือทำคำชี้แจงเป็นหนังสือ หรือให้ส่งบัญชี เอกสาร หลักฐาน หรือสิ่งอื่นที่จำเป็นมาประกอบการพิจารณาได้ ทั้งนี้ ต้องใช้เวลาแก่บุคคลดังกล่าวไม่น้อยกว่าเจ็ดวันนับแต่วันที่รับคำสั่งนั้น”

จากอำนาจตามพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 มาตรา 157 ข้อ 4 ผู้นำของเข้า/ผู้ส่งของออก ต้องยื่นเอกสารตามที่ร้องขอ โดยในการยื่นเอกสารเช่นว่านั้น มิได้มีประกาศหรือกำหนดแนวทางในการยื่นที่ชัดเจน จึงทำให้รูปแบบเอกสารที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อยสินค้าของกรมศุลกากร มีความหลากหลาย และยากต่อการจัดเก็บและสืบค้น กรณีที่มีความจำเป็นต้องการสืบค้นเอกสารขึ้นมาตรตรวจสอบข้อเท็จจริงต่าง ๆ ในภายหลังจากเหตุผลความเป็นมาดังกล่าว ผู้วิจัย สนใจศึกษา รูปแบบ วิธีการ และช่องทางการนำแนวคิด การบริการสาธารณะแนวใหม่ มาใช้ในงานด้านการตรวจปล่อยสินค้าของกรมศุลกากร รวมทั้ง ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตรวจปล่อยสินค้า โดยการใช้การบริการสาธารณะแนวใหม่ และแสวงหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของกรมศุลกากร

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย ประกาศ พระราชบัญญัติเอกสารทางวิชาการ ที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการการส่งเอกสารประกอบการตรวจปล่อยสินค้าของกรมศุลกากร

2. การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชากร (Population) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ศุลกากร ที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจปล่อยสินค้าและ ดำเนินพิธีการศุลกากร ณ สถานที่ตรวจปล่อยสินค้าของกรมศุลกากร

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา

จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) จำนวน 6 ท่าน โดยพิจารณาคัดเลือกจาก เจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจปล่อยสินค้าหรือเจ้าหน้าที่ผู้เคยปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวจำนวน 6 ท่าน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดย สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (structured interview or formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถาม และข้อกำหนดแน่นอนตายตัว โดยจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ ใช้คำถามแบบเดียวกัน และผู้วิจัยจะใช้วิธีสัมภาษณ์โดยการนัดหมายผู้ถูกสัมภาษณ์ก่อน และใช้วิธีจัดบันทึก ข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอก ของผู้ถูกสัมภาษณ์

## วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้า เก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการจัดบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือการปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีการรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) โดยที่ผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ตามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามที่ได้กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้วิธีการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจัดบันทึกข้อมูล และบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัย มีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือน หรือ ความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

4. ข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยการนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่มาใช้ในงานด้านการตรวจปล่อยสินค้าของกรมศุลกากร สภาพปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะแนวทางและช่องทางการรับ-ส่งเอกสารประกอบการตรวจปล่อยสินค้า โดยใช้การนำเสนอในผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

## ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยเกี่ยวกับการนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ มาใช้ในงานด้านการตรวจปล่อยสินค้าของกรมศุลกากร ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) จากกลุ่มเป้าหมายจำนวน 6 คน โดยกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษาจึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) ซึ่งคัดเลือกจากเจ้าหน้าที่ ที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจปล่อยสินค้าหรือเจ้าหน้าที่ผู้เคยปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว โดยในการสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 6 คำถาม และใช้ระยะเวลาสัมภาษณ์ระหว่างวันที่ 24 - 30 มกราคม 2565 โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษารูปแบบ วิธีการจัดส่งเอกสารประกอบการตรวจปล่อยสินค้าของกรมศุลกากร
  2. เพื่อศึกษาการนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ มาใช้ในการส่งเอกสารประกอบการตรวจปล่อยสินค้าของกรมศุลกากร
  3. เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการทำงานด้านการตรวจปล่อยสินค้าของกรมศุลกากร
- โดยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และการศึกษารวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 1** เพื่อศึกษารูปแบบ วิธีการจัดส่งเอกสารประกอบการตรวจปล่อยสินค้าของกรมศุลกากร ผู้วิจัยพบว่า รูปแบบในการเรียกให้จัดส่งเอกสารประกอบการตรวจปล่อยนั้น สามารถเรียกได้ทั้งโดยวาจาจากผู้ประกอบการ หรือตัวแทนผู้รับมอบอำนาจ และการจัดส่งเอกสารของผู้ถูกเรียก สามารถส่งในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ แต่ทั้งนี้เพื่อการตรวจสอบในเบื้องต้นเท่านั้น สุดท้ายแล้วผู้ประกอบการ หรือตัวแทนผู้รับมอบอำนาจก็ต้องจัดส่งเอกสารฉบับจริงที่เป็นกระดาษเพื่อประกอบการตรวจปล่อยสินค้าตามระเบียบและประกาศที่เกี่ยวข้องในภายหลัง ยกเว้นกรณีที่เกิดการจับกุมเพื่อดำเนินคดี การเรียกเอกสารต้องทำหนังสือเป็นทางการไปยังผู้ประกอบการเพื่อให้ผู้ประกอบการส่งเอกสารชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมประกอบการพิจารณาคดี และผู้ประกอบการก็ต้องส่งหนังสือชี้แจงประกอบกับหลักฐานต่าง ๆ อย่างเป็นทางการโดยในเอกสารชี้แจงนั้นต้องมีการรับรองสำเนา และมีผู้ที่มีอำนาจ ลงนามครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด และเจ้าหน้าที่ผู้ที่มีอำนาจตรวจปล่อยสินค้าค่อนข้างพอใจในรูปแบบและแนวทางที่ปฏิบัติอยู่ ทั้งนี้ เพราะเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการ และลดระยะเวลาในการตรวจปล่อยสินค้า ซึ่งระยะเวลานั้นถือเป็นต้นทุนอย่างหนึ่งของผู้ประกอบการ หากลดระยะเวลาในการตรวจปล่อยสินค้าลงได้ ก็เท่ากับลดต้นทุนในการดำเนินการของผู้ประกอบการลงได้เช่นกัน รวมทั้ง วิธีการแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมประกอบการตรวจปล่อยสินค้า นอกเหนือจากการเรียกเอกสารจากผู้ประกอบการนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อยจะสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต โดยดูจากของยี่ห้อ รุ่น ที่เหมือนกัน หรือคล้ายกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลต่าง ๆ ที่สงสัย ทั้งนี้ ข้อมูลต่าง ๆ นั้น สามารถใช้ได้เพียงแต่เป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการเท่านั้น เอกสารหรือข้อมูลที่จะได้ประกอบการตรวจปล่อยนั้น จะต้องเป็นไปตามวิธีการกำหนดราคาของระบบราคาแกตต์ (GATT Valuation)

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 2** เพื่อศึกษาการนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ มาใช้ในการส่งเอกสารประกอบการตรวจปล่อยสินค้าของกรมศุลกากร ผู้วิจัยพบว่า ในการตรวจปล่อยสินค้าของกรมศุลกากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีการนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ คือ การให้บริการผู้ประกอบการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม มาใช้ในการส่งเอกสารประกอบการตรวจปล่อยสินค้า โดยเห็นได้จากการไม่เลือก

ปฏิบัติ การให้บริการที่เท่าเทียมและโปร่งใส เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน และหากเกิดข้อร้องเรียนก็จะสามารถตอบคำถามในเรื่องที่ถูกร้องเรียนได้ และประเด็นด้านการมีส่วนร่วมและการรับฟังข้อเสนอแนะของผู้รับบริการหน่วยงานที่ให้บริการจะมีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ประกอบการหรือผู้รับบริการอยู่แล้ว นอกจากนี้หากผู้ประกอบการต้องการเสนอแนะในด้านต่าง ๆ กรมศุลกากรยังมีเมนูรับฟังข้อเสนอแนะอยู่บนเว็บไซต์ของกรมศุลกากรในหัวข้อ “ติดต่อเรา” สำหรับให้บริการผู้ประกอบการหรือผู้รับบริการด้วย และหากนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ คือ การให้บริการผู้ประกอบการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม มาใช้แล้วจะทำให้เกิดประโยชน์ในด้านภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ที่มีการดำเนินการตรวจสอบด้วยความเท่าเทียม โปร่งใส และตรวจสอบได้ อีกทั้งยังส่งผลให้ลดเรื่องร้องเรียนที่อาจจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อยสินค้า

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 3** เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการทำงานด้านการตรวจปล่อยสินค้าของกรมศุลกากร ผู้วิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตรวจปล่อยสินค้านั้นมีความเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า ควรมีระบบที่สามารถให้ผู้ประกอบการสามารถยื่นเอกสารหลักฐานประกอบการตรวจปล่อยสินค้าตามที่ถูกเรียกได้ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และเอกสารเช่นว่านั้น จะต้องไม่ผลทางกฎหมายเสมือนเอกสารกระดาษที่ยื่นในปัจจุบัน เพื่อความสะดวกในการบริหารจัดการ จัดเก็บ และตรวจสอบข้อเท็จจริงย้อนหลัง อีกทั้งเอกสารที่ยื่นนั้น ต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบใบขนสินค้าได้ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและตรวจสอบ

### **อธิปราชผลการวิจัย**

รูปแบบการเรียกเอกสารประกอบการตรวจปล่อย สามารถทำได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับสถานะการณ์และบริบทในขณะตรวจปล่อยสินค้านั้น ๆ ซึ่งเป็นตามแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ ในหัวข้อ หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ไม่สร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป (อ้างถึงใน ชนะดา วีระพันธ์, 2555, 9) แต่อย่างไรก็ตามในขั้นตอนสุดท้ายก่อนการตรวจปล่อยสินค้าหากมีข้อบ่งชี้ว่าอาจจะมีการกระทำความผิด เจ้าของสินค้าที่อยู่ระหว่างดำเนินพิธีการศุลกากรก็มีหน้าที่ต้องส่งหนังสืออย่างเป็นทางการเพื่อชี้แจงประเด็นที่เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อยสินค้า ตั้งประเด็นข้อสังเกตและมีหนังสือสอบถามไปอย่างเป็นทางการ

การนำเอาหลักการบริการสาธารณะแนวใหม่มาใช้ในงานด้านการตรวจปล่อยสินค้าของกรมศุลกากรนั้น นอกจากจะมองเรื่องการให้บริการอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมแล้ว ต้องเน้นให้ประชาชนหรือผู้ประกอบการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ โดยก่อนจะมีการออกประกาศหรือแนวทางการปฏิบัติใด ๆ ที่กระทบต่อผู้ประกอบการหรือผู้นำเข้าส่งออก ควรมีการทำประชาพิจารณ์เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นตามแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ ที่มองว่ารัฐทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ (Service) และอำนวยความสะดวกให้พลเมืองมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภาครัฐ

ในการจัดทำระบบสำหรับให้ผู้ประกอบการนำเข้า/ส่งออก สามารถยื่นเอกสารประกอบการตรวจปล่อยได้แบบออนไลน์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ นั้นควรออกแบบและพัฒนาอย่างสร้างสรรค์เพื่อให้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และต้องใช้ความรู้ทางเทคโนโลยี เป็นพื้นฐาน ตามแนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมและการสร้างนวัตกรรม ตามที่ ภาณุ ลิ้มมานนท์ ได้กล่าวไว้ในนวัตกรรมกระบวนการ (process innovation)

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยมีขอบเขตเพียงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อยสินค้าของกรมศุลกากร หากต้องให้เกิดมุมมองในภาพกว้างทั้งหมด เพื่อให้ครบกระบวนการ ควรสอบถามความคิดเห็นจากผู้ประกอบการนำเข้า/ส่งออกด้วย เพื่อความสมบูรณ์ของการวิจัย และนอกจากนั้น ควรมีการสัมภาษณ์หรือทำแบบสอบถามไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมศุลกากร เพื่อประกอบแนวทางการเสนอนวัตกรรมการให้บริการ เพราะ นวัตกรรมนั้น ส่วนใหญ่แล้วมาพร้อมกับการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย หากได้ความเห็นหรือข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบก็จะทำให้มองภาพรวมการสร้างนวัตกรรมการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง และประชาชนผู้รับบริการ รวมถึงสามารถดำเนินการได้ในมุมมองของผู้ออกแบบและพัฒนาระบบด้วย

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

กรมศุลกากรควรมีการพัฒนาระบบการรับ-ส่งเอกสารเพิ่มเติมประกอบการตรวจปล่อยสินค้าที่สามารถเปิดให้ผู้ประกอบการนำเข้า/ส่งออก หรือผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้อง สามารถส่งข้อมูลเข้ามายังระบบได้ด้วยตนเองโดยไม่มีค่าใช้จ่าย และระบบดังกล่าวต้องสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบหลักของกรมศุลกากรหรือระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (Thai Customs Electronic System: TCES) ได้ เพื่อประสิทธิภาพในการตรวจสอบข้อมูลย้อนหลัง ของหน่วยงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลหลังการตรวจปล่อยสินค้า

### ข้อเอกสารอ้างอิง

กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2562.(2562, มีนาคม 19).

ราชกิจจานุเบกษา, 136 (57ก),109-110.

กรมศุลกากร. (2565ก). *พิธีการนำเข้าทางบก*.ค้นเมื่อ 4 ตุลาคม 2565, จาก

[https://www.customs.go.th/cont\\_strc\\_simple.php?xleft\\_menu=menu\\_business\\_160421\\_02\\_160421\\_01\\_160914\\_01&ini\\_menu=menu\\_business\\_160421\\_02&ini\\_content=business\\_160421\\_02\\_160426\\_01&root\\_left\\_menu=menu\\_business\\_160421\\_02\\_160421\\_01](https://www.customs.go.th/cont_strc_simple.php?xleft_menu=menu_business_160421_02_160421_01_160914_01&ini_menu=menu_business_160421_02&ini_content=business_160421_02_160426_01&root_left_menu=menu_business_160421_02_160421_01)

กรมศุลกากร. (2565ข). *ประวัติกรมศุลกากร*.ค้นเมื่อ 19 ธันวาคม 2565, จาก

[https://www.customs.go.th/cont\\_strc\\_simple.php?top\\_menu=menu\\_about&xleft\\_menu=menu\\_about\\_160421\\_01\\_160421\\_04&ini\\_menu=menu\\_about\\_160421\\_01&ini\\_content=about\\_160426\\_01&lang=th&root\\_left\\_menu=menu\\_about\\_160421\\_01&left\\_menu=menu\\_about\\_160421\\_01\\_160421\\_04](https://www.customs.go.th/cont_strc_simple.php?top_menu=menu_about&xleft_menu=menu_about_160421_01_160421_04&ini_menu=menu_about_160421_01&ini_content=about_160426_01&lang=th&root_left_menu=menu_about_160421_01&left_menu=menu_about_160421_01_160421_04)

กรมศุลกากร. (2566). *ระบบราคาเกดตส์*.ค้นเมื่อ 30 มกราคม 2566, จาก

[https://www.customs.go.th/content.php?ini\\_content=customs\\_valuation\\_01&ini\\_menu=menu\\_customs\\_value&xleft\\_menu=menu\\_customs\\_value\\_01&lang=th&left\\_menu=menu\\_customs\\_value](https://www.customs.go.th/content.php?ini_content=customs_valuation_01&ini_menu=menu_customs_value&xleft_menu=menu_customs_value_01&lang=th&left_menu=menu_customs_value)

กรมศุลกากร. (2560). ประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร พ.ศ. 2560.

ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอกวนทอง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์-รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เดช อุณหะจิริงรักษ์. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานวิชาการและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

ถวิลวดี บุรีกุล, รัชวดี แสงมเหหมัด, วลัยพร ล้ออัศจรรย์ และสุพรรณิการ์ เต็มมี. (2563). บทบาทของรัฐบาลในสายตาประชาชน. กรุงเทพมหานคร : สถาบันประกเกล้า.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2565). ระเบียบราชการ 4.0 กกับการสร้างนวัตกรรมและความเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ. ค้นเมื่อ 7 ตุลาคม 2565, จาก <https://www.dpe.go.th/manual-files-401291791810>

พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560. (2560, พฤษภาคม 17). ราชกิจจานุเบกษา, 134 (53ก), 26-79.

วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานวิชาการและนวัตกรรมในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565ก). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565ข). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานวิชาการระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง. (2565). รู้จักกับกรมศุลกากร. ค้นเมื่อ 7 ตุลาคม 2565, จาก <http://ladkrabangcustoms.com/%e0%b8%aa%e0%b8%b3%e0%b8%99%e0%b8%b1%e0%b8%81%e0%b8%87%e0%b8%b2%e0%b8%99%e0%b8%a8%e0%b8%b8%e0%b8%a5%e0%b8%81%e0%b8%b2%e0%b8%81%e0%b8%a3/%e0%b8%aa%e0%b8%b3%e0%b8%99%e0%b8%b1%e0%b8%81%e0%b8%87%e0%b8%b2%e0%b8%99%e0%b8%a8%e0%b8%b8%e0%b8%a5%e0%b8%81%e0%b8%b2%e0%b8%81%e0%b8%a3-%e0%b8%aa%e0%b8%b9%e0%b9%89%e0%b8%88%e0%b8%b1%e0%b8%81%e0%b8%81/>

ยุพยงค์ บุญอำนวยการ. (2560). โครงการวัดระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจปล่อยสินค้า ตามแนวทางขององค์การศุลกากรโลก. ค้นเมื่อ 16 ธันวาคม 2565, จาก

[http://www.customs.go.th/data\\_files/0aa2a4af4ea87bb6991a713bf48cf6f4.pdf](http://www.customs.go.th/data_files/0aa2a4af4ea87bb6991a713bf48cf6f4.pdf)

รัชยา ภัคดีจิตต์. (2555). ธรรมเนียมปฏิบัติเพื่อการบริหารภาครัฐและภาคเอกชน. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ศิริลักษณ์ ตันตยกุล. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานวิชาการ การเมือง และการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมศุลกากร. (2565). ประวัติศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. ค้นเมื่อ 4 ตุลาคม 2565, จาก

[https://ict.customs.go.th/content\\_with\\_menu1.php? ini\\_content=about\\_150613\\_01](https://ict.customs.go.th/content_with_menu1.php? ini_content=about_150613_01)

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์. (2565). สถิติการค้าระหว่างประเทศของไทย ปี 2535 - 2565 (มกราคม - ตุลาคม). ค้นเมื่อ 16 ธันวาคม 2565, จาก

<https://tradereport.moc.go.th/Report/Default.aspx?Report=TradeThBalanceYearly>

อุทัย เลาหิเชียร และสุวรรณี แสงมหาชัย. (2561). การบริหารงานภาครัฐในมิติต่าง ๆ ของไทย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.