

กระบวนการดำเนินงานด้านการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ :  
กรณีศึกษา ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง\*

The Process of Importing Goods from Overseas :

A case study of Customs Service Division 1, Ladkrabang Cargo Clearance Customs Office

ธัชชัย สุจินพรหม\*\*

Thachchai Sujinnaprum

6414832087@ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการ ปัญหาและอุปสรรค แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของกระบวนการดำเนินงานด้านการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ : กรณีศึกษา ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง ใช้วิจัยเชิงคุณภาพโดยวิธีเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 7 คน ผลการศึกษาพบว่ากระบวนการดำเนินงานมี 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1. การพิจารณาใบขนสินค้าขาเข้า 2. การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน 3. การบริหารความเสี่ยง 4. การตรวจปล่อยด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 5. การจัดทำรายงานข้อมูลการตรวจปล่อยสินค้า ปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ 1. บุคลากรของหน่วยงานสนับสนุนไม่เพียงพอ 2. กฎระเบียบและกฎหมาย 3. อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน 4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน 5. การทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น 6. การแต่งตั้งโยกย้าย 7. การทำงานหลายหน้า 8. ระบบคอมพิวเตอร์ไม่เสถียร 9. ความรู้ของเจ้าหน้าที่ 10. สุขภาพของเจ้าหน้าที่ แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ 1. แจ้งปัญหาไปยังหน่วยงานซึ่งเป็นเจ้าของสถานที่ทำการ 2. ประชุมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตรวจเช็คอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน 4. แจ้งหน่วยงานซึ่งเป็นเจ้าของสถานที่ทำการ 5. แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาทางออกร่วมกัน 6. การแต่งตั้งโยกย้ายต้องมีการกำหนดช่วงระยะเวลาที่แน่นอน 7. แบ่งหน้าที่การทำงานให้มีความเท่าเทียมกัน 8. แจ้งหน่วยงานที่ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ 9. จัดให้มีการอบรมความรู้ 10. จัดเวลาการเข้าเวรให้มีความเหมาะสม ข้อเสนอแนะ 1. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดสถานที่ทำงาน 2. เจ้าหน้าที่ควรมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ 3. แบ่งงานตามความถนัดของเจ้าหน้าที่ 4. จัดทำคู่มือวิธีการแก้ไขปัญหาความขัดข้องของระบบในเบื้องต้น 5. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ถ่ายทอดความรู้เจ้าหน้าที่ใหม่อย่างใกล้ชิด

คำสำคัญ: กระบวนการ ; นำเข้าสินค้า ; ส่วนบริการศุลกากร 1

Keywords: Process ; Importing Goods ; Customs Service Division 1

\*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง กระบวนการดำเนินงานด้านการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ : กรณีศึกษา ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง

\*\*นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## บทนำ

ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันปฏิเสธไม่ได้เลยว่าการค้าระหว่างประเทศนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างมากกับทุกประเทศ โดยการค้าระหว่างประเทศนั้นมีส่วนช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจภายในประเทศ ทำให้เกิดการจ้างงานภายในประเทศเพิ่มมากขึ้น ส่งผลทำให้ผลิตภัณฑ์มวลรวม (GDP) ของประเทศเพิ่มสูงขึ้นอีกทั้งยังเป็นการช่วยให้ผู้บริโภคในแต่ละประเทศมีโอกาสที่จะได้สัมผัสกับการตลาด ผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการใหม่ ๆ ไม่ว่าจะเป็นอาหาร เสื้อผ้า เครื่องประดับ สุนัข สก๊อตเงิน และเครื่องจักร เป็นต้น เหตุผลที่ทำให้แต่ละประเทศทำการค้าระหว่างกัน เนื่องจากไม่มีประเทศใดในโลกที่สามารถผลิตสินค้าและบริการทุกอย่างได้ครบถ้วนและเพียงพอกับความต้องการของผู้บริโภคภายในประเทศ ถึงแม้ว่าบางประเทศจะมีความสามารถในการผลิตสินค้าได้ทุกอย่าง แต่อาจจะมิตันทุนการผลิตที่สูงกว่าประเทศอื่น ไม่คุ้มค่าต่อการผลิต การที่แต่ละประเทศผลิตเฉพาะสินค้าที่ตนมีความถนัดหรือมีความได้เปรียบจึงเป็นสิ่งที่คุ้มค่า ดังนั้นจึงเกิดการค้านระหว่างประเทศขึ้น การค้านระหว่างประเทศนั้นถือเป็นการแบ่งงานกันทำระหว่างประเทศตามความสามารถทรัพยากรธรรมชาติและภูมิอากาศที่แตกต่างกันในแต่ละประเทศ ซึ่งเป็นการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

ปัจจุบันประเทศไทยเป็นประเทศแห่งการเปลี่ยนแปลงในหลาย ๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี ทำให้ทุกองค์กรไม่ว่าจะภาครัฐหรือเอกชนต้องมีการปรับตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ โดยเริ่มจากการพัฒนากระบวนการดำเนินงานภายในองค์กร เนื่องจากกระบวนการดำเนินงานนั้นเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้

สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง เป็นหนึ่งในหน่วยงานจัดเก็บภาษีอากรภายใต้สังกัดกรมศุลกากร ที่มีภารกิจหลักในการจัดเก็บภาษีอากร โดยการจัดเก็บภาษีอากรด้านการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศซึ่งถือเป็นรายได้หลักของกรมศุลกากร มีส่วนช่วยให้รัฐบาลมีรายได้นำมาใช้พัฒนาประเทศ นอกจากนี้กรมศุลกากรยังมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็นการนำเข้า การส่งออก การผ่านแดน การถ่ายลำ และการให้สิทธิประโยชน์ทางการค้าต่าง ๆ เป็นต้น อีกทั้งยังมีหน้าที่ปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยมาตรการและกฎหมายทางศุลกากรอีกด้วย (กรมศุลกากร, 2561)

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง จึงมีความสนใจที่จะวิจัยกระบวนการดำเนินงานด้านการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ เพื่อศึกษากระบวนการปัญหาและอุปสรรค แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของกระบวนการดำเนินงานด้านการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ : กรณีศึกษาส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง

## วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากรของการวิจัยนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เป็นการเลือกตัวอย่างตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565ข, หน้า 46) จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 7 คน ได้แก่

- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 คือ นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 คือ นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 คือ นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 คือ นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 คือ นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6 คือ นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7 คือ นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใด ก็ใช้คำถามเดียวกัน (สุภางค์ จันทวานิช อ่างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565ข, หน้า 62) และจะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการดำเนินงานด้านการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ : กรณีศึกษา ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการดำเนินงานด้านการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ : กรณีศึกษา ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของกระบวนการดำเนินงานด้านการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ : กรณีศึกษา ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง

#### ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย พบว่า

1. กระบวนการดำเนินงานด้านการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ : กรณีศึกษา ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง มี 5 ขั้นตอนดังนี้

### 1. กระบวนการพิจารณาใบขนสินค้าขาเข้า

เริ่มต้นเมื่อได้รับการมอบหมายให้พิจารณาใบขนสินค้าขาเข้าจากผู้บังคับบัญชา ให้ดำเนินการตรวจสอบเลขที่ใบขนสินค้าที่ผู้นำของเข้า/ตัวแทนออกของนำมายื่นว่าตรงกับเลขที่ใบขนสินค้าในระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรหรือไม่ เพื่อป้องกันการตรวจปล่อยสินค้าผิดใบ จากนั้นตรวจสอบเลขที่และวันที่ของบัญชีราคาสินค้า (Invoice) ว่าตรงกับเลขที่และวันที่ของบัญชีราคาสินค้าในใบขนสินค้าหรือไม่ รวมถึงตรวจสอบรายละเอียดบัญชีราคาสินค้า ประกอบไปด้วย ชื่อสินค้า ปริมาณสินค้า ราคาสินค้า รวมถึงบัญชีรายละเอียดบรรจุหีบห่อ (Packing List) ใบตราส่งสินค้า (Bill of Lading) ใบแจ้งค่าประกัน (Insurance Invoice) ใบแจ้งค่าขนส่ง (Freight Invoice) และถิ่นกำเนิดของสินค้า ว่าถูกต้องตามที่ได้สำแดงมาในใบขนสินค้าหรือไม่ รวมถึงตรวจสอบพิกัดอัตราศุลกากรและหากมีการขอใช้สิทธิพิเศษต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการขอลด/ยกเว้นอัตราอากร เจ้าหน้าที่ศุลกากรจะต้องตรวจสอบหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้า (Certificate of Origin)

### 2. กระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

จะเริ่มดำเนินการเมื่อพบว่าสินค้าที่นำเข้านั้นเป็นสินค้าที่ต้องมีใบอนุญาตการนำเข้า เนื่องจากเป็นสินค้าที่ต้องมีการควบคุมการนำเข้าจากหน่วยงานที่มีการควบคุม เจ้าหน้าที่ศุลกากรต้องทำการตรวจสอบใบอนุญาตนำเข้านั้นทั้งในหนังสือและในระบบที่ผู้นำของเข้า/ตัวแทนออกของยื่นมาว่าถูกต้องหรือไม่ และตรวจสอบวันที่ออกใบอนุญาตซึ่งต้องออกก่อนวันที่จะมีการนำเข้า

### 3. กระบวนการบริหารความเสี่ยง

ระบบโปรไฟล์ คือ กระบวนการบริหารความเสี่ยงของกรมศุลกากร เป็นการจัดประเภทใบขนสินค้า โดยใช้มาตรฐานเดียวกับผู้นำเข้าทุกคน ซึ่งระบบจะบอกวิธีปฏิบัติต่าง ๆ กับใบขนสินค้า แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้ 1. ใบขนสินค้ายกเว้นการเปิดตรวจ เป็นใบขนสินค้าที่มีความเสี่ยงน้อยที่จะกระทำผิดทางกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ถึงแม้ว่าใบขนสินค้าประเภทนี้จะได้รับการยกเว้นการตรวจสอบสินค้า ราคา และพิกัดศุลกากร เจ้าหน้าที่ศุลกากรก็จะต้องทำการตรวจสอบรายละเอียดในใบขนสินค้านั้น ไม่ว่าจะเป็นรายละเอียดในบัญชีราคาสินค้า พิกัดศุลกากร รวมถึงใบอนุญาตการนำเข้าหากเป็นสินค้าที่ต้องมีการควบคุมการนำเข้า และเมื่อตรวจสอบเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรทำการประทับตราอนุญาตตรวจปล่อยในใบขนสินค้าดังกล่าว ผู้นำเข้า/ตัวแทนออกของ ก็จะนำใบขนสินค้าที่มีการประทับเรียบร้อยแล้วจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรไปติดต่อเจ้าหน้าที่คลังสินค้าเพื่อขอรับสินค้าออกไป 2. ใบขนสินค้าต้องเปิดตรวจ เป็นใบขนสินค้าที่มีความเสี่ยงที่จะกระทำความผิดทางกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยใบขนสินค้าขาเข้าประเภทนี้จะต้องถูกตรวจสอบสินค้า ราคา และพิกัดศุลกากร เจ้าหน้าที่ศุลกากรจะต้องแจ้งให้ผู้นำเข้า/ตัวแทนออกของไปเตรียมเปิดตู้สินค้าเพื่อให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรตรวจสอบสินค้า ราคา และพิกัดศุลกากร ซึ่งโดยปกติแล้วใบขนสินค้าต้องเปิดตรวจ ตู้สินค้าทุกตู้จะต้องถูก X-ray ก่อนที่เจ้าหน้าที่ศุลกากรจะทำการเปิดตรวจตู้สินค้า แต่ผู้นำเข้า/ตัวแทนออกของสามารถผ่อนผันการ X-ray เพื่อให้เจ้าหน้าที่เปิดตรวจโดยไม่ต้องมีการ X-ray มาก่อนได้ เจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบเอกสารที่แนบมาเพื่อขอผ่อนผันการ X-ray นั้นด้วย เมื่อทำการตรวจสอบเรียบร้อยแล้วให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรทำการประทับตราชื่อในใบขนสินค้าเพื่อเป็นการอนุญาตให้นำสินค้าออกไปได้ ผู้นำเข้า/ตัวแทนออกของ ก็จะนำใบขนสินค้าไปติดต่อเจ้าหน้าที่คลังสินค้าเพื่อขอรับสินค้าออกไป นอกจากนี้หากเป็นใบขนสินค้าขาเข้าต้องเปิดตรวจ แต่ต้องมีการมัดลวด เนื่องจากผู้นำเข้า/ตัวแทนออกของต้องการนำสินค้านั้นไปตรวจปล่อยที่สถานที่ปลายทาง เจ้าหน้าที่

ศุลกากรต้องตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารที่แนบมาประกอบการมัดลวด เช่น เอกสารระบุถึงเลขของลวด ใบเสร็จรับเงิน ชื่อสถานที่ที่จะทำการตรวจปล่อยที่ปลายทาง ชื่อบริษัท ชื่อคนขับ เบอร์โทรศัพท์ และระยะเวลาที่คาดว่าคนขับจะไปถึง เป็นต้น และประทับตราชื่อในเอกสารประกอบการมัดลวดนั้นเพื่อส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรปลายทาง

#### 4. กระบวนการตรวจปล่อยด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

จะเริ่มดำเนินการเมื่อเจ้าหน้าที่ศุลกากรประทับตราอนุญาตตรวจปล่อยในใบขนสินค้าเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะต้องทำการตรวจปล่อยใบขนสินค้าโดยการใส่วันที่ เวลา ที่ทำการตรวจปล่อยสินค้าในระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรและอย่าลืมใส่หมายเหตุในกรณีต่าง ๆ ด้วย แต่ถ้าหากลิมก็ยังสามารถใส่หมายเหตุย้อนหลังได้ การตรวจปล่อยในระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรทำได้โดยใช้บัตร Smart card ซึ่งเป็นบัตรที่ใช้เชื่อมต่อกับระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร และเป็นการระบุชื่อของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ทำการตรวจปล่อยสินค้านั้น ๆ

#### 5. กระบวนการจัดทำรายงานข้อมูลการตรวจปล่อยสินค้า

จะเริ่มดำเนินการหลังจากที่เจ้าหน้าที่ศุลกากรได้ทำการตรวจปล่อยใบขนสินค้าในระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ต้องจัดทำรายงานข้อมูลการตรวจปล่อยสินค้า เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตรวจปล่อยสินค้าในอนาคตให้มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ลดโอกาสเกิดความผิดพลาด โดยเป็นการจัดทำรายงานเสนอต่อผู้บังคับบัญชา

2. ปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการดำเนินงานด้านการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ : กรณีศึกษา ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง มีดังนี้

##### 1. บุคลากรของหน่วยงานสนับสนุน

บุคลากรของหน่วยงานซึ่งเป็นเจ้าของสถานที่ทำการซึ่งส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบังทำการอยู่นั้น ไม่เพียงพอต่อการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร

##### 2. กฎระเบียบ และกฎหมาย

กฎระเบียบ กฎหมาย มีจำนวนมาก อีกทั้งมีการแก้ไขและออกใหม่อยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นกฎระเบียบ กฎหมายของกรมศุลกากรหรือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้ต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจ และปฏิบัติตาม

##### 3. อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน

อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานส่วนใหญ่มีอายุการใช้งานที่นานแล้ว ทำให้เกิดการชำรุด ไม่สะดวกต่อการใช้งาน

##### 4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

อาคารที่ทำการมีอายุการใช้งานที่นานมากแล้ว ทำให้อาคารบางส่วนมีสภาพทรุดโทรมตามอายุการใช้งาน อีกทั้งบริเวณสถานที่ทำการมีแต่รถบรรทุกสัญจรไปมา ทำให้เกิดมลพิษเป็นจำนวนมาก ซึ่งการทำงานของเจ้าหน้าที่ในบางครั้งจะต้องลงไปตรวจที่ลานขนส่งสินค้า ซึ่งมีทั้งรถยก/รถลากตู้สินค้า ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องระมัดระวังอยู่ตลอดเวลา

##### 5. การทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น

เนื่องจากการตรวจปล่อยสินค้าในบางกรณีนั้นต้องมีการตรวจปล่อยสินค้านี้ร่วมกับหน่วยงานอื่น ซึ่งหน่วยงานนั้นมีที่ทำการห่างจากส่วนบริการศุลกากร 1 ซึ่งกว่าหน่วยงานจะเดินทางมาถึงที่ทำการของส่วนบริการศุลกากร 1 ก็ใช้เวลา รวมถึงในบางกรณีต้องรอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการอนุมัติ ส่งผลให้การตรวจปล่อยสินค้าเกิดความล่าช้าตามไปด้วย

#### 6. การแต่งตั้ง/โยกย้าย

การแต่งตั้ง/โยกย้ายไม่มีช่วงระยะเวลาที่แน่นอนและสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ทำให้ในบางครั้ง การเรียนรู้งานของเจ้าหน้าที่ไม่มีความต่อเนื่อง อาจส่งผลให้การทำงานเกิดความล่าช้าและผิดพลาดได้

#### 7. การทำงานหลายหน้า

เจ้าหน้าที่บางคนทำงานหลายหน้าที่ ทำให้ปริมาณงานในมือมีจำนวนมาก ส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่ ไม่เกิดความเชี่ยวชาญในการทำงานด้านใดเลย มีโอกาสทำให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน

#### 8. ระบบคอมพิวเตอร์ไม่เสถียร

ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรและระบบเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในบางครั้ง เกิดความขัดข้อง ล่าช้า ส่งผลทำให้การตรวจสอบปล่อยสินค้าเกิดความล่าช้าตามไปด้วย

#### 9. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่ศุลกากรไม่มีความรู้และความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ที่แน่ชัด เช่น รายละเอียดของสินค้า พิกัด อัตราศุลกากร กฎหมายต่าง ๆ เช่น กฎหมายของกรมศุลกากร กฎหมายของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

#### 10. สุขภาพของเจ้าหน้าที่

เนื่องจากการทำงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรต้องมีการเข้าเวรนอกเวลาราชการ ส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่ พักผ่อนไม่เพียงพอ อาจทำให้เกิดปัญหาสุขภาพตามมาได้

3. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ของกระบวนการดำเนินงานด้านการนำเข้าสินค้า จากต่างประเทศ : กรณีศึกษา ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง มีดังนี้

#### 1. บุคลากรของหน่วยงานสนับสนุน

แจ้งปัญหาไปยังหน่วยงานซึ่งเป็นเจ้าของสถานที่ทำการซึ่งส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากร ตรวจสินค้าลาดกระบ้งทำการอยู่ เพื่อให้จัดหาบุคลากรเพิ่ม หากทำการแจ้งไปแล้วยังไม่ได้รับการแก้ไข อาจจะต้องแจ้ง ผู้นำเข้า/ตัวแทนออกของ เพื่อหวังให้กลุ่มผู้นำเข้า/ตัวแทนออกของรวมตัวกันไปทำการเรียกร้องหน่วยงานดังกล่าว

#### 2. กฎระเบียบ และกฎหมาย

ประชุมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาทางออกร่วมกัน เช่น การลดจำนวนของกฎระเบียบ กฎหมายบางอย่างที่ไม่จำเป็น เพื่อให้การตรวจปล่อยสินค้านี้มีความรวดเร็ว และยังเป็น การลดโอกาสเกิดความผิดพลาด และจัดทำคู่มือสรุปกฎหมายและกฎระเบียบ โดยอัปเดตให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ พร้อมอัปเดตลงระบบ คอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร

#### 3. อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน

จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบตรวจเช็คอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานอย่างสม่ำเสมอ หากพบว่าอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานนั้นเกิดการชำรุด ใช้การไม่ได้ จะได้รับแจ้งหน่วยงานที่เป็นเจ้าของอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน ดำเนินการซ่อมแซมหรือจัดหาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานใหม่ให้ทันที และอาจหาทางออกร่วมกันเพื่อป้องกันการชำรุด

#### 4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

แจ้งหน่วยงานซึ่งเป็นเจ้าของสถานที่ทำการให้ดูแลการจราจรและทำความสะอาดภายในสถานที่ทำการ อย่างสม่ำเสมอ ไม่ว่าจะเป็นลานขนส่งสินค้า โรงพักสินค้า และควรติดตั้งเครื่องฟอกอากาศภายในห้องทำงาน

#### 5. การทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น

แจ้งปัญหาไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาทางออกร่วมกันถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอยู่ประจำส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการตรวจปล่อยสินค้า

#### 6. การแต่งตั้ง/โยกย้าย

ระบบการแต่งตั้ง/โยกย้ายของกรมศุลกากรต้องมีการกำหนดช่วงระยะเวลาที่แน่นอน มีการกำหนดระยะเวลาขั้นต่ำและขั้นสูงในการปฏิบัติงาน ณ สถานที่นั้น ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีระยะเวลาในการเรียนรู้งาน

#### 7. การทำงานหลายหน้า

ผู้บังคับบัญชาต้องแบ่งหน้าที่การทำงานให้มีความเท่าเทียมกัน และเป็นธรรม ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้ปริมาณงานเท่า ๆ กัน เพื่อเป็นการป้องกันการเกิดความล่าช้าและความผิดพลาดในการทำงาน

#### 8. ระบบคอมพิวเตอร์ไม่เสถียร

แจ้งหน่วยงานของกรมศุลกากรที่ทำหน้าที่ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ให้ดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว และต้องพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ให้มีความเสถียรและมีการทดสอบการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้อง พร้อมต่อการใช้งานอยู่เสมอและไม่ส่งผลกระทบต่อ การตรวจปล่อยสินค้า อีกทั้งต้องมีการประชุมหารือกับหน่วยงานที่มีการใช้ระบบเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกัน เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขความขัดข้องและความล่าช้าของระบบ

#### 9. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่

หน่วยงานส่วนกลางของกรมศุลกากรจัดให้มีการอบรมความรู้ที่จำเป็นต่อการตรวจปล่อยสินค้า เช่น การจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับพิกัดอัตราศุลกากร การจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับกฎหมายต่าง ๆ อีกทั้งยังควรจัดทำคู่มือความรู้ต่าง ๆ รวมถึงเทคนิคต่าง ๆ ที่จำเป็นในการตรวจปล่อยสินค้า

#### 10. สุขภาพของเจ้าหน้าที่

จัดเวลาการเข้าเวรให้เหมาะสมตามอายุและช่วงวัยของเจ้าหน้าที่ศุลกากร เช่น เจ้าหน้าที่ที่มีอายุน้อยก็อาจจะให้ทำงานกะดึกในปริมาณที่มากกว่าเจ้าหน้าที่ที่อายุมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่มีอายุน้อยอาจจะมีสุขภาพที่แข็งแรงกว่า รวมถึงจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้รู้เท่าทันโรคและรักษาได้ทันเวลา

และข้อเสนอแนะของกระบวนการดำเนินงานด้านการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ : กรณีศึกษา ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง มีดังนี้

1. ควรจัดให้เจ้าหน้าที่มีการทำความสะอาดสถานที่ทำงานอยู่เป็นประจำ โดยใช้หลักการ 5 ส คือ
  1. สะสาง 2. สะดวก 3. สะอาด 4. สุขลักษณะ 5. สร้างนิสัย เพื่อเป็นการลดฝุ่นควันและเชื้อโรคต่าง ๆ
2. เจ้าหน้าที่ศุลกากรควรมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เรียนรู้วิธีปฏิบัติ กฎหมาย กฎระเบียบใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลาสิ่งไหนไม่รู้ก็ถามผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น เพื่อให้สามารถทำการตรวจปล่อยสินค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
3. ผู้บังคับบัญชาควรแบ่งงานตามความถนัดของเจ้าหน้าที่แต่ละคน เช่น เจ้าหน้าที่คนไหนถนัดตรวจสินค้าประเภทนี้ ก็ควรจะให้ตรวจสินค้าประเภทนี้เป็นหลัก เพื่อที่จะได้ทำให้เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ ส่งผลให้การทำงานเกิดความรวดเร็วและลดโอกาสเกิดความผิดพลาด

4. หน่วยงานของกรมศุลกากรและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องควรจัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาความขัดข้องของระบบในเบื้องต้นในกรณีความขัดข้องที่เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขด้วยตัวเองได้

5. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่คอยดูแล ให้คำปรึกษา ถ่ายทอดความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เพิ่งได้รับการบรรจุแต่งตั้ง/โยกย้ายอย่างใกล้ชิด เพื่อให้เกิดความเข้าใจในเนื้องานได้อย่างรวดเร็วและสามารถทำงานได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว

#### อภิปรายผลการวิจัย

กระบวนการดำเนินงานด้านการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ : กรณีศึกษา ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง มี 5 ขั้นตอน สามารถอภิปรายได้ดังนี้

##### 1. กระบวนการพิจารณาใบขนสินค้าขาเข้า

เริ่มต้นเมื่อได้รับการมอบหมายให้พิจารณาใบขนสินค้าขาเข้าจากผู้บังคับบัญชา ให้ดำเนินการตรวจสอบเลขที่ใบขนสินค้าที่ผู้นำของเข้า/ตัวแทนออกของนำมายื่นว่าตรงกับเลขที่ใบขนสินค้าในระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรหรือไม่ เพื่อป้องกันการตรวจปล่อยสินค้าผิดใบ จากนั้นตรวจสอบเลขที่และวันที่ของบัญชีราคาสินค้า (Invoice) ว่าตรงกับเลขที่และวันที่ของบัญชีราคาสินค้าในใบขนสินค้าหรือไม่ รวมถึงตรวจสอบรายละเอียดบัญชีราคาสินค้า ประกอบไปด้วย ชื่อสินค้า ปริมาณสินค้า ราคาสินค้า ซึ่งราคาสินค้ามีหลายประเภท และมีการคำนวณที่ต่างกัน เช่น CIF CIP DAP FOB CFR EXW FCA FAS เป็นต้น อีกทั้งยังต้องตรวจสอบบัญชีรายละเอียดบรรจุหีบห่อ (Packing List) ใบตราส่งสินค้า (Bill of Lading) ใบแจ้งค่าประกัน (Insurance Invoice) ใบแจ้งค่าขนส่ง (Freight Invoice) และถิ่นกำเนิดของสินค้า ว่าถูกต้องตามที่ได้สำแดงมาในใบขนสินค้าหรือไม่ รวมถึงพิกัดศุลกากรด้วยว่าสินค้าที่สำแดงมานั้นใช้พิกัดศุลกากรถูกต้องหรือไม่ นอกจากนี้ถ้าหากใบขนสินค้านั้นมีการขอใช้สิทธิพิเศษต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการขอลดอัตราอากร การขอยกเว้นอัตราอากร เจ้าหน้าที่ศุลกากรจะต้องตรวจสอบหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้า (Certificate of Origin) สอดคล้องกับทฤษฎีหลักการบริหารจัดการองค์การของ Henri Fayol (อ้างถึงใน ชลิตา ศรมณี, 2564, หน้า 23-25) ที่กล่าวถึง หลักการอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility) ที่มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน หลักการเอกภาพของการบังคับบัญชา (Unity of Command) ที่บุคคลในองค์กรจะต้องรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว

##### 2. กระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

จะเริ่มดำเนินการเมื่อพบว่าสินค้าที่นำเข้านั้นเป็นสินค้าที่ต้องมีใบอนุญาตการนำเข้า เนื่องจากเป็นสินค้าต้องกำกับ (สินค้าที่ต้องมีการควบคุมการนำเข้า) จากหน่วยงานที่มีการควบคุม เจ้าหน้าที่ศุลกากรต้องตรวจสอบใบอนุญาตนำเข้านั้นทั้งในหนังสือและในระบบที่ผู้นำของเข้า/ตัวแทนออกของยื่นมาว่าถูกต้องหรือไม่ ไม่ว่าจะเป็นชื่อสินค้า ปริมาณสินค้าที่อนุญาตให้นำเข้า วันที่ออกใบอนุญาตซึ่งต้องออกก่อนวันที่จะมีการนำเข้า และถ้าสินค้าที่นำเข้าเป็นสินค้าที่ต้องมีการตรวจร่วมกับหน่วยงานอื่น เจ้าหน้าที่ศุลกากรต้องทำการตรวจสอบข้อมูลที่มีการตรวจร่วมกับหน่วยงานอื่นในระบบคอมพิวเตอร์ศุลกากรด้วย สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 ให้ข้อมูลไว้ว่า “กระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานนั้นจะเริ่มต้นเมื่อพบว่าสินค้าที่นำเข้ามาเป็นสินค้าที่ต้องมีใบอนุญาตนำเข้า เนื่องจากเป็นสินค้าที่ต้องควบคุมการนำเข้า โดยต้องตรวจสอบรายละเอียดใบอนุญาตนำเข้าทั้งในระบบและในเอกสารที่ผู้นำของเข้า/ตัวแทนออกของนำมายื่น ซึ่งวันที่อนุญาตให้มีการนำเข้า



ในใบอนุญาตต้องออกก่อนที่จะมีการนำเข้า อีกทั้งหากสินค้าที่นำเข้านั้นเป็นสินค้าที่ต้องมีการตรวจร่วมกับหน่วยงานอื่น เจ้าหน้าที่ศุลกากรต้องทำการตรวจสอบ...” (นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ, 2566, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล 12 มิถุนายน 2566)

### 3. กระบวนการบริหารความเสี่ยง

ระบบโปรไฟล์ คือ กระบวนการบริหารความเสี่ยงของกรมศุลกากร เป็นการจัดประเภทใบอนุญาตโดยใช้มาตรฐานเดียวกันกับผู้นำเข้าทุกคน ซึ่งระบบจะบอกวิธีปฏิบัติต่าง ๆ กับใบอนุญาต เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม และเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการพิจารณาตรวจสอบสินค้าของเจ้าหน้าที่ศุลกากร แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้ 1. ใบขนสินค้ายกเว้นการเปิดตรวจ เป็นใบขนสินค้าที่มีความเสี่ยงน้อยที่จะกระทำผิดทางกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ถึงแม้ว่าใบขนสินค้าประเภทนี้จะได้รับการยกเว้นการตรวจสอบสินค้า ราคา และพิกัดศุลกากร เจ้าหน้าที่ศุลกากรก็จะต้องทำการตรวจสอบรายละเอียดในใบขนสินค้านั้น ไม่ว่าจะเป็นรายละเอียดในบัญชีราคาสินค้า พิกัดศุลกากร รวมถึงใบอนุญาตการนำเข้าหากเป็นสินค้าที่ต้องมีการควบคุมการนำเข้า และเมื่อตรวจสอบเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรทำการประทับตราอนุญาตตรวจปล่อยในใบขนสินค้าดังกล่าว ผู้นำเข้า/ตัวแทนออกของ ก็จะนำใบขนสินค้าที่มีการประทับเรียบร้อยแล้วจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรไปติดต่อเจ้าหน้าที่คลังสินค้าเพื่อขอรับสินค้าออกไป 2. ใบขนสินค้าต้องเปิดตรวจ เป็นใบขนสินค้าที่มีความเสี่ยงที่จะทำความผิดทางกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยใบขนสินค้าขาเข้าประเภทนี้จะต้องถูกตรวจสอบสินค้า ราคา และพิกัดศุลกากร เจ้าหน้าที่ศุลกากรจะต้องแจ้งให้ผู้นำเข้า/ตัวแทนออกของไปเตรียมเปิดตู้สินค้า เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรตรวจสอบสินค้า ราคา และพิกัดศุลกากร ซึ่งโดยปกติแล้วใบขนสินค้าต้องเปิดตรวจ ตู้สินค้าทุกตู้จะต้องถูก X-ray ก่อนที่เจ้าหน้าที่ศุลกากรจะทำการเปิดตรวจตู้สินค้า แต่ผู้นำเข้า/ตัวแทนออกของสามารถผ่อนผันการ X-ray เพื่อให้เจ้าหน้าที่เปิดตรวจโดยไม่ต้องมีการ X-ray มาก่อนได้ เจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบเอกสารที่แนบมาเพื่อขอผ่อนผันการ X-ray นั้นด้วย เมื่อทำการตรวจสอบเรียบร้อยแล้วให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรทำการประทับตราชื่อในใบขนสินค้าเพื่อเป็นการอนุญาตให้นำสินค้าออกไปได้ ผู้นำเข้า/ตัวแทนออกของ ก็จะนำใบขนสินค้าไปติดต่อเจ้าหน้าที่คลังสินค้าเพื่อขอรับสินค้าออกไป นอกจากนี้หากเป็นใบขนสินค้าขาเข้าต้องเปิดตรวจ แต่ต้องมีการมัดลวด เนื่องจากผู้นำเข้า/ตัวแทนออกของต้องการนำสินค้านั้นไปตรวจปล่อยที่สถานที่ปลายทาง เจ้าหน้าที่ศุลกากรต้องตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารที่แนบมาประกอบการมัดลวด เช่น เอกสารระบุถึงเลขของลวด ใบเสร็จรับเงิน ชื่อสถานที่ที่จะทำการตรวจปล่อยที่ปลายทาง ชื่อบริษัท ชื่อคนขับ เบอร์โทรศัพท์ และระยะเวลาที่คาดว่าคนขับจะไปถึง เป็นต้น และประทับตราชื่อในเอกสารประกอบการมัดลวดนั้นเพื่อเป็นการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่สถานที่ปลายทางทำการตรวจปล่อยสินค้า สอดคล้องกับทฤษฎีหลักการบริหารจัดการองค์การของ Henri Fayol (อ้างถึงใน ชลิดา ศรมณี, 2564, หน้า 23-25) ที่กล่าวถึง หลักการความมีวินัย (Discipline) โดยบุคคลจะต้องเชื่อฟังต่อกฎระเบียบและวัตถุประสงค์ขององค์การ สอดคล้องกับทฤษฎีองค์การระบบราชการของ Weber (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565ก, หน้า 8-9) ที่กล่าวถึงการมีระเบียบแบบแผนในการทำงาน (follows general rules) ที่เรารู้ได้และคำนึงถึงหลักกฎหมายและการบริหาร

### 4. กระบวนการตรวจปล่อยด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

จะเริ่มดำเนินการเมื่อเจ้าหน้าที่ศุลกากรประทับตราอนุญาตตรวจปล่อยในใบขนสินค้าเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะต้องทำการตรวจปล่อยใบขนสินค้าโดยการใส่วันที่ เวลา ที่ทำการตรวจปล่อยสินค้าในระบบคอมพิวเตอร์

ของกรมศุลกากรและใส่หมายเหตุในกรณีต่าง ๆ การตรวจปล่อยในระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรทำได้โดยใช้บัตร Smart card ซึ่งเป็นบัตรที่ใช้เชื่อมต่อกับระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร และเป็นการระบุชื่อของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ทำการตรวจปล่อยสินค้านั้น ๆ เป็นระบบที่มีเพียงเจ้าหน้าที่ที่ทำการตรวจปล่อยสินค้าเท่านั้นที่รู้รหัสในการเข้าระบบ เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องมาทำการตรวจปล่อยสินค้าแทนเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ สาวิกา สีสุธรรม (2565) ได้ศึกษาการบริหารงานด้านการนำเข้าสินค้าของส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร ผลการวิจัยพบว่า มีกระบวนการในการพิจารณาตรวจปล่อยสินค้าโดยใช้หลักการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ไปปรับใช้

#### 5. กระบวนการจัดทำรายงานข้อมูลการตรวจปล่อยสินค้า

จะเริ่มดำเนินการหลังจากที่เจ้าหน้าที่ศุลกากรได้ทำการตรวจปล่อยใบขนสินค้าในระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ต้องจัดทำรายงานข้อมูลการตรวจปล่อยสินค้า เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตรวจปล่อยสินค้าในอนาคตให้มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ลดโอกาสเกิดความผิดพลาด โดยเป็นการจัดทำรายงานเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบเท่านั้น สอดคล้องกับทฤษฎีของ Gulick (อ้างถึงใน ชลิตา ศรมณี, 2564, หน้า 23-25) ได้อธิบายถึงหลัก POSDCoRB ในหัวข้อ การรายงาน เป็นการรายงานผลการปฏิบัติงานและเป็นแนวทางที่ใช้ในการควบคุมการปฏิบัติงานได้ ในที่นี้รวมถึงการทำรายงานเพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชาให้รู้ถึงความเป็นไปในการปฏิบัติงาน

ปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการดำเนินงานด้านการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ : กรณีศึกษา ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง สามารถอภิปรายได้ดังนี้

#### 1. บุคลากรของหน่วยงานสนับสนุน

บุคลากรของหน่วยงานซึ่งเป็นเจ้าของสถานที่ทำการซึ่งส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบังทำการอยู่นั้น ไม่เพียงพอต่อการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร เช่น บุคลากรที่มีหน้าที่อำนวยความสะดวกในการขนย้ายตู้สินค้าในกรณีที่เจ้าหน้าที่ศุลกากรต้องทำการเปิดตู้สินค้าเพื่อตรวจสินค้าไม่เพียงพอ ส่งผลให้การตรวจปล่อยสินค้าเกิดความล่าช้า สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ พลวิ สารวรรณ (2565) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร : กรณีศึกษา ส่วนควบคุมทางศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

#### 2. กฎระเบียบ และกฎหมาย

กฎระเบียบ กฎหมาย มีจำนวนมาก อีกทั้งมีการแก้ไขและออกใหม่อยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นกฎระเบียบกฎหมายของกรมศุลกากรหรือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้ต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจ และปฏิบัติตาม ซึ่งในบางครั้งส่งผลทำให้เกิดความล่าช้าในการตรวจปล่อยสินค้า สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 ให้ข้อมูลไว้ว่า “...การปฏิบัติงานนั้น มีกฎระเบียบ และกฎหมายเป็นจำนวนมากที่ต้องปฏิบัติตาม ไม่ว่าจะเป็นของกรมศุลกากรเองหรือของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง...” (นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ, 2566, สัมภาษณ์ ส่วนบุคคล 13 มิถุนายน 2566)

### 3. อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน

เนื่องจากอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง นั้นเป็นของหน่วยงานที่เป็นเจ้าของสำนักงานที่ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง ทำการอยู่ ซึ่งอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานส่วนใหญ่มีอายุการใช้งานที่นานแล้ว เช่น คอมพิวเตอร์ เม้าส์ คีย์บอร์ด เป็นต้น เกิดการชำรุด ไม่สะดวกต่อการใช้งาน ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการตรวจปล่อยสินค้า และเมื่อแจ้งเรื่องไปยังหน่วยงานดังกล่าวแล้ว ทางหน่วยงานก็ใช้เวลานานกว่าจะดำเนินการแก้ไขให้ สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของฉัตรณรงค์ วงศ์ลี (2562) ได้ศึกษาการดำเนินงานศูนย์บริการผู้สูงอายุดินแดง สำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า อุปกรณ์เครื่องมือยังไม่เพียงพอในการพัฒนาระบบการให้บริการ

### 4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

อาคารที่ทำการซึ่งส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบังทำการอยู่มีอายุการใช้งานที่นานมากแล้ว ทำให้อาคารบางส่วนมีสภาพทรุดโทรมตามอายุการใช้งาน อีกทั้งบริเวณสถานที่ทำการมีแต่รถบรรทุกสัญจรไปมา ทำให้เกิดมลพิษเป็นจำนวนมาก รวมถึงถนนหนทางเกิดการชำรุด ซึ่งการทำงานของเจ้าหน้าที่ในบางครั้งจะต้องลงไปตรวจสินค้าที่ลานขนส่งสินค้า ซึ่งมีทั้งรถบรรทุก รถยก/รถลากตู้สินค้า ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องมีความระมัดระวังอยู่ตลอดเวลา และในบางครั้งเจ้าหน้าที่ต้องไปตรวจสินค้าในโรงพักสินค้า ซึ่งเต็มไปด้วยฝุ่น และเชื้อโรค อาจส่งผลให้เกิดปัญหาสุขภาพแก่เจ้าหน้าที่ได้ นอกจากนี้วันที่ฝนตกหนักจะทำให้เกิดน้ำท่วมขังในบริเวณลานขนส่งสินค้า ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความยากลำบาก สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ สาวิกา สีสุธรรม (2565) ได้ศึกษาการบริหารงานด้านกรนำเข้าสินค้าของส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่พิจารณาการตรวจปล่อยสินค้าภายในคลังสินค้ามีความเสี่ยงสูงที่จะได้รับผลกระทบจากการขนส่งสินค้า

### 5. การทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น

เนื่องจากการตรวจปล่อยสินค้าในบางกรณีนั้นต้องมีการตรวจปล่อยสินค้านำร่วมกับหน่วยงานอื่น ซึ่งหน่วยงานนั้นมีที่ทำการอยู่ตรงส่วนกลางของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบังซึ่งมีระยะห่างจากส่วนบริการศุลกากร 1 ซึ่งกว่าหน่วยงานจะเดินทางมาถึงที่ทำการของส่วนบริการศุลกากร 1 ก็ใช้เวลา รวมถึงในบางกรณีต้องรอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการอนุมัติ ถึงจะสามารถทำการตรวจปล่อยสินค้าได้ เช่น การนำเข้าปลาหมึกแช่แข็ง จะต้องได้รับการอนุมัติจากกรมประมงเสียก่อน ซึ่งบางครั้งต้องใช้เวลาในการอนุมัติ ส่งผลให้การตรวจปล่อยสินค้าเกิดความล่าช้าตามไปด้วย สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 ให้ข้อมูลไว้ว่า “...การตรวจปล่อยสินค้าในบางกรณีนั้นต้องมีการตรวจปล่อยร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยหน่วยงานดังกล่าวมีที่ทำการอยู่ตรงส่วนกลางของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบังซึ่งมีระยะห่างจากส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง ซึ่งกว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะเดินทางมาถึงก็ใช้เวลา ส่งผลทำให้ในบางครั้งเกิดความล่าช้าในการตรวจปล่อยสินค้า...” (นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ, 2566, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล 14 มิถุนายน 2566)

### 6. การแต่งตั้ง/โยกย้าย

การแต่งตั้ง/โยกย้ายไม่มีช่วงระยะเวลาที่แน่นอนและสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ทำให้ในบางครั้งการเรียนรู้งานของเจ้าหน้าที่ไม่มีความต่อเนื่อง อาจส่งผลให้การทำงานเกิดความล่าช้าและผิดพลาดได้ เนื่องจาก

การตรวจปล่อยสินค้านั้นต้องใช้ประสบการณ์และความรู้ในการตรวจปล่อยสินค้า สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของพิสิฐ คำเฟื่อง (2564) ได้ศึกษาการบริหารจัดการระบบควบคุมทางศุลกากร ของส่วนเทคโนโลยีการควบคุมทางศุลกากร ศูนย์ประมวลข้อมูลการข่าวทางศุลกากร กรมศุลกากร ผลการวิจัยพบว่า การหมุนเวียนบุคลากรในกรมที่มีการหมุนเวียนบ่อย

#### 7. การทำงานหลายหน้า

เจ้าหน้าที่บางคนทำงานหลายหน้าที่ ทำให้ปริมาณงานในมือมีจำนวนมาก ส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่ไม่เกิดความเชี่ยวชาญในการทำงานด้านใดเลย มีโอกาสทำให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน อีกทั้งยังทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงานอีกด้วย สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 ให้ข้อมูลไว้ว่า “...เจ้าหน้าที่บางคนทำงานหลายหน้าที่ ส่งผลให้ปริมาณงานในมือมีเป็นจำนวนมาก...” (นักวิชาการศุลกากร ปฏิบัติการ, 2566, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล 16 มิถุนายน 2566)

#### 8. ระบบคอมพิวเตอร์ไม่เสถียร

ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรและระบบเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในบางครั้งเกิดความขัดข้อง ล่าช้า ส่งผลทำให้การตรวจปล่อยสินค้าเกิดความล่าช้าตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของสาวิกา สีสุธรรม (2565) ได้ศึกษาการบริหารงานด้านการนำเข้าสินค้าของส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร ผลการวิจัยพบว่า ระบบข้อมูลหน่วยงานภาครัฐไม่มีความเสถียร ส่งผลให้การส่งข้อมูลการตรวจปล่อยของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมายังระบบกรมศุลกากรล่าช้า การตรวจปล่อยสินค้าจึงล่าช้าไปด้วย

#### 9. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่ศุลกากรไม่มีความรู้และความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ที่แน่ชัดเช่น รายละเอียดของสินค้า พิภพอัตราศุลกากร กฎหมายต่าง ๆ เช่น กฎหมายของกรมศุลกากร กฎหมายของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นกฎหมายของกรมประมง กฎหมายของกรมปลัดสัตว์ กฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เป็นต้น เนื่องจากในสินค้าบางรายการ ต้องมีการปฏิบัติตามกฎหมายหลายฉบับให้ครบถ้วน ซึ่งเป็นไปได้ยากที่เจ้าหน้าที่ศุลกากรจะมีความรู้ความเข้าใจครอบคลุมทุกด้าน ทำให้บางครั้งทำให้เกิดความล่าช้าและความผิดพลาดในการตรวจปล่อยสินค้า สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของชัยณรงค์ ปัญจสุโข (2562) ได้ศึกษากระบวนการนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ สำหรับการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ : กรณีศึกษา ระบบ National Single Window (NSW) กรมศุลกากร ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

#### 10. สุขภาพของเจ้าหน้าที่

เนื่องจากการทำงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรต้องมีการเข้าเวรนอกเวลาราชการ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการนำเข้าสินค้าแก่ผู้นำเข้า/ตัวแทนออกของ ส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่พักผ่อนไม่เพียงพอ อาจทำให้เกิดปัญหาสุขภาพตามมาได้ สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ สาวิกา สีสุธรรม (2565) ได้ศึกษาการบริหารงานด้านการนำเข้าสินค้าของส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร ผลการวิจัยพบว่า การทำงานของเจ้าหน้าที่ตรวจปล่อยสินค้าในบางวันจะต้องมีการทำงานช่วงนอกเวลาราชการ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่เกิดความเหนื่อยล้าจากการทำงานจนเกิดการเจ็บป่วย

แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการดำเนินงานด้านการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ : กรณีศึกษา ส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง สามารถอภิปรายได้ดังนี้

### 1. บุคลากรของหน่วยงานสนับสนุน

แจ้งปัญหาไปยังหน่วยงานซึ่งเป็นเจ้าของสถานที่ทำการซึ่งส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้งทำการอยู่ถึงปัญหาบุคลากรสนับสนุนไม่เพียงพอ เพื่อให้จัดหาบุคลากรเพิ่ม หากทำการแจ้งไปแล้วยังไม่ได้รับการแก้ไข อาจจะต้องแจ้งผู้นำเข้า/ตัวแทนออกของ ถึงสาเหตุความล่าช้าในการตรวจปล่อยสินค้าที่เกิดขึ้น เพื่อหวังให้กลุ่มผู้นำเข้า/ตัวแทนออกของรวมตัวกันไปเรียกร้องหน่วยงานดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของฤทธิศักดิ์ สุขฤทธิ์ (2563) ได้ศึกษาการนำมาตราการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดไปปฏิบัติ : กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่า ควรมีการร้องขออัตรากำลังเพิ่มตามความเหมาะสม

### 2. กฎระเบียบ และกฎหมาย

ประชุมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาทางออกร่วมกัน เช่น การลดจำนวนของกฎระเบียบกฎหมายบางอย่างที่ไม่จำเป็น เพื่อให้การตรวจปล่อยสินค้ามีความรวดเร็ว และยังเป็นโอกาสเกิดความผิดพลาด และจัดทำคู่มือสรุปกฎหมายและกฎระเบียบ โดยอัปเดตให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ พร้อมอัปเดตลงระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถสืบค้น ทำความเข้าใจและปฏิบัติตามได้ง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของธนวัฒน์ ฉิมวงศ์ (2565) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการตรวจปล่อยสินค้าประเภท สารเคมีกรณีศึกษา : สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ กรมศุลกากร ผลการวิจัยพบว่า จัดให้มีหัวข้อ ระเบียบ กฎหมาย และคำวินิจฉัย เผยแพร่ ทางระบบ Intranet ของกรมศุลกากร เพื่อให้เจ้าหน้าที่เข้ามาศึกษาเรียนรู้

### 3. อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน

จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบตรวจเช็คอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานอย่างสม่ำเสมอ หากพบว่าอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานนั้นเกิดการชำรุด ใช้การไม่ได้ จะได้รับแจ้งหน่วยงานที่เป็นเจ้าของอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน ดำเนินการซ่อมแซมหรือจัดหาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานใหม่ให้ และอาจหาทางออกร่วมกันเพื่อป้องกันการชำรุดของอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เช่น ขอความอนุเคราะห์ให้หน่วยงานดังกล่าวดำเนินการตรวจเช็คอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานให้เป็นประจำทุก ๆ 6 เดือน หรือเปลี่ยนอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานให้ใหม่ทุก ๆ 2 ปี เป็นต้น และทั้งนี้หากแจ้งหน่วยงานดังกล่าวไปแล้วยังไม่ได้รับการแก้ไข อาจจะทำให้การแจ้งไปยังหน่วยงานส่วนกลางของกรมศุลกากรที่ทำหน้าที่รับผิดชอบเรื่องอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน ให้ดำเนินการจัดหาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานให้ก่อน เพื่อให้กระบวนการตรวจปล่อยสินค้าสามารถดำเนินต่อไปได้ สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของสุประวีณ์ มั่งมีทรัพย์ (2562) ได้ศึกษาการบริหารงานด้านสืบสวนและปราบปรามผู้ลักลอบสินค้าหนีศุลกากร ของส่วนสืบสวนปราบปราม 2 กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร ผลการวิจัยพบว่า กรมจะต้องมีการจัดสรรอุปกรณ์ เพื่อให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

#### 4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

แจ้งหน่วยงานซึ่งเป็นเจ้าของสถานที่ทำการซึ่งส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบังทำการอยู่ให้ดูแลการจราจรและทำความสะอาดภายในสถานที่ทำการอย่างสม่ำเสมอ ไม่ว่าจะเป็นลานขนส่งสินค้า โรงพักสินค้า และควรติดตั้งเครื่องฟอกอากาศภายในห้องทำงาน ส่วนปัญหาถนนหนทางบริเวณรอบ ๆ สถานที่ทำการเกิดการชำรุด แก้ไขโดยการแจ้งหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลซ่อมแซมถนนหนทางให้มาดำเนินการซ่อมแซมให้เรียบร้อย สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ สาวิกา สีสุธรรม (2565) ได้ศึกษาการบริหารงานด้านการนำเข้าสินค้าของส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาทางด้านฝุ่นละอองภายในห้องทำงานของเจ้าหน้าที่พิจารณาจากการตรวจปล่อยสินค้ายังสามารถแก้ปัญหาได้ด้วยการติดตั้งเครื่องกรองฝุ่น

#### 5. การทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น

แจ้งปัญหาไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาทางออกร่วมกันถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอยู่ประจำส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการตรวจปล่อยสินค้า สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 ให้ข้อมูลไว้ว่า “...จัดให้มีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอยู่ประจำส่วนบริการศุลกากร 1...” (นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ, 2566, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล 14 มิถุนายน 2566)

#### 6. การแต่งตั้ง/โยกย้าย

ระบบการแต่งตั้ง/โยกย้ายของกรมศุลกากรต้องมีการกำหนดช่วงระยะเวลาที่แน่นอน มีการกำหนดระยะเวลาขั้นต่ำและขั้นสูงในการปฏิบัติงาน ณ สถานที่นั้น ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีระยะเวลาในการเรียนรู้งาน และสามารถเตรียมความพร้อมในการแต่งตั้ง/โยกย้าย อีกทั้งควรเป็นการแต่งตั้ง/โยกย้ายตามลักษณะสายงานที่เจ้าหน้าที่มีความถนัด เชี่ยวชาญ เพื่อเป็นการลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน และยังทำให้เกิดความรวดเร็วในการทำงานอีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ สาวิกา สีสุธรรม (2565) ได้ศึกษาการบริหารงานด้านการนำเข้าสินค้าของส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร ผลการวิจัยพบว่า ควรกำหนดหลักเกณฑ์และกระบวนการสรรหาเจ้าหน้าที่ผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์การทำงานด้านการตรวจปล่อยสินค้าให้เหมาะสมกับตำแหน่ง

#### 7. การทำงานหลายหน้า

ผู้บังคับบัญชาต้องแบ่งหน้าที่การทำงานให้มีความเท่าเทียมกัน และเป็นธรรม ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้ปริมาณงานเท่า ๆ กัน เพื่อเป็นการป้องกันการเกิดความล่าช้าและความผิดพลาดในการทำงาน สอดคล้องกับทฤษฎีหลักการบริหารจัดการองค์การของ Henri Fayol (อ้างถึงใน ชลิดา ศรีมณี, 2564, หน้า 23-25) ที่กล่าวถึงหลักการแบ่งงานกันทำ เป็นงานแบ่งงานกันทำ ทำให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และหลักความเสมอภาคในองค์การ (Equity) บุคลากรจะต้องมีความเสมอภาค

#### 8. ระบบคอมพิวเตอร์ไม่เสถียร

แจ้งหน่วยงานของกรมศุลกากรที่ทำหน้าที่ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ให้ดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว และต้องพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ให้มีความเสถียรและมีการทดสอบการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้อง พร้อมต่อการใช้งานอยู่เสมอ และไม่ส่งผลกระทบต่อ การตรวจปล่อยสินค้า อีกทั้งต้องมีการ

ประชุมหารือกับหน่วยงานที่มีการใช้ระบบเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกัน เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขความขัดข้องและความล่าช้าของระบบ สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของสาวิกา สีสุธรรม (2565) ได้ศึกษาการบริหารงานด้านการนำเข้าสินค้าของส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร ผลการวิจัยพบว่า ต้องมีการเร่งประสานงานกับส่วนงานที่ดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเร่งดำเนินการแก้ไข

#### 9. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่

หน่วยงานส่วนกลางของกรมศุลกากรจัดให้มีการอบรมความรู้ที่จำเป็นต่อการตรวจปล่อยสินค้า เช่น การจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับรายละเอียดของสินค้าที่มีการนำเข้าเป็นประจำ การจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับพิกัดอัตราศุลกากร การจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับกฎหมายต่าง ๆ เช่น กฎหมายของกรมศุลกากร กฎหมายของหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นกฎหมายของกรมประมง กฎหมายของกรมปศุสัตว์ กฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เป็นต้น อีกทั้งยังควรจัดทำคู่มือความรู้ต่าง ๆ รวมถึงเทคนิคต่าง ๆ ที่จำเป็นในการตรวจปล่อยสินค้า สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของสุประวีณ์ มั่งมีทรัพย์ (2562) ได้ศึกษาการบริหารงานด้านสืบสวนและปราบปรามผู้ลักลอบสินค้าหนีศุลกากร ของส่วนสืบสวนปราบปราม 2 กองสืบสวนและปราบปรามกรมศุลกากร ผลการวิจัยพบว่า จัดอบรมให้ความรู้ในงานด้านสืบสวนปราบปรามแก่เจ้าหน้าที่ทุกคน

#### 10. สุขภาพของเจ้าหน้าที่

จัดเวลาการเข้าเวรให้มีความเหมาะสมตามอายุและช่วงวัยของเจ้าหน้าที่ศุลกากร เช่น จัดให้เจ้าหน้าที่อายุน้อยทำงานกะดึกในปริมาณที่มากกว่าเจ้าหน้าที่อายุมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่อายุน้อยมีสุขภาพแข็งแรงกว่า รวมถึงจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้รู้เท่าทันโรคและรักษาได้ทันเวลา สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7 ให้ข้อมูลไว้ว่า “...จัดเวลาการเข้าเวรให้มีความเหมาะสมตามอายุและช่วงวัยของเจ้าหน้าที่ศุลกากร เจ้าหน้าที่ที่มีอายุน้อยก็อาจจะให้ทำงานกะดึกในปริมาณที่มากกว่าเจ้าหน้าที่อายุมาก...” (นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ, 2566, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล 22 มิถุนายน 2566)

และข้อเสนอแนะของกระบวนการดำเนินงานด้านการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ : กรณีศึกษาส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. ควรจัดให้เจ้าหน้าที่มีการทำความสะอาดสถานที่ทำงานอยู่เป็นประจำ โดยใช้หลักการ 5 ส คือ 1. สะสาง 2. สะดวก 3. สะอาด 4. สุขลักษณะ 5. สร้างนิสัย เพื่อเป็นการลดฝุ่นควันและเชื้อโรคต่าง ๆ และยังเป็นการทำให้อากาศในการทำงานดีขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7 ให้ข้อมูลไว้ว่า “...ควรจัดให้มีการทำความสะอาดสถานที่ทำงานอยู่เป็นประจำ...” (นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ, 2566, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล 22 มิถุนายน 2566)

2. เจ้าหน้าที่ศุลกากรควรมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เรียนรู้วิธีปฏิบัติ กฎหมาย กฎระเบียบใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา สิ่งไหนไม่รู้ก็ถามผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น เพื่อให้สามารถทำการตรวจปล่อยสินค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของสาวิกา สีสุธรรม (2565) ได้ศึกษาการบริหารงานด้านการนำเข้าสินค้าของส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาการตรวจปล่อยมีความจำเป็นที่จะต้องหาความรู้เพิ่มเติมที่มีความเกี่ยวข้องกับสินค้านำเข้า

3. ผู้บังคับบัญชาควรแบ่งงานตามความถนัดของเจ้าหน้าที่แต่ละคน เช่น เจ้าหน้าที่คนไหนถนัดตรวจสินค้าประเภทนี้ ก็ควรจะเน้นให้ตรวจสินค้าประเภทนี้เป็นหลัก เพื่อที่จะได้ทำให้เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ ส่งผลให้การทำงานเกิดความรวดเร็วและลดโอกาสเกิดความผิดพลาด สอดคล้องกับทฤษฎีของ Sharfritz and Ott (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565ก, หน้า 7) อธิบายว่าองค์กรต้องหาวิธีการทำงานที่ดีที่สุด (one best way) เพื่อเพิ่มผลผลิต โดยการจัดการอย่างเป็นระบบ องค์กรต้องเพิ่มผลผลิตให้มากที่สุด โดยต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง และแบ่งงานกันทำตามความถนัด (specialization and division of labour)

4. หน่วยงานของกรมศุลกากรและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องควรจัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาความขัดข้องของระบบในเบื้องต้นในกรณีความขัดข้องที่เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขได้ด้วยตัวเองได้ สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 ให้ข้อมูลไว้ว่า "...ฝ่ายเทคโนโลยีควรจัดทำคู่มือวิธีการแก้ปัญหาเบื้องต้นกรณีคอมพิวเตอร์ขัดข้อง..." (นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ, 2566, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล 12 มิถุนายน 2566)

5. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่คอยดูแล ให้คำปรึกษา ถ่ายทอดความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เพิ่งได้รับการบรรจุ แต่งตั้ง/โยกย้ายอย่างใกล้ชิด เพื่อให้เกิดความเข้าใจในเนื้องานได้อย่างรวดเร็วและสามารถทำงานได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของสุประวีณ์ มั่งมีทรัพย์ (2562) ได้ศึกษาการบริหารงานด้านสืบสวนและปราบปรามผู้ลักลอบสินค้าหนีศุลกากร ของส่วนสืบสวนปราบปราม 2 กองสืบสวนและปราบปรามกรมศุลกากร ผลการวิจัยพบว่า มีการใช้ระบบพี่สอนน้อง (Coaching)

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ถึงแม้ว่าจะมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่แล้ว ก็ยังควรจัดให้มีคู่มือหรือหลักเกณฑ์ โดยกำหนดแนวทางการทำงานอย่างชัดเจน เป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกัน เนื่องจากการทำงานในบางครั้งยังต้องมีการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ เพื่อทำให้การใช้ดุลยพินิจมีความโปร่งใสและเป็นธรรม มุ่งผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตน ไม่เลือกปฏิบัติ

2. ในกรณีที่อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานชำรุด ขัดข้อง หากเป็นอุปกรณ์ที่เจ้าหน้าที่สามารถจัดหาด้วยตัวเองได้ เช่น เม้าส์ คีย์บอร์ด เจ้าหน้าที่อาจจำเป็นต้องจัดหาอุปกรณ์ด้วยตนเองไปก่อน เพื่อให้กระบวนการตรวจปล่อยสินค้าสามารถดำเนินต่อไปได้

3. หน่วยงานภาครัฐควรมีนโยบายปรับลดเอกสารที่เป็นกระดาษต่าง ๆ ในการให้บริการ อย่างจริงจัง เนื่องจากการทำงานในปัจจุบันยังมีการใช้เอกสารที่เป็นกระดาษจำนวนมาก

4. ควรจัดให้มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่ศุลกากรและตัวแทนออกของ เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน

5. ควรจัดให้มีกิจกรรมออกกำลังกาย เพื่อสุขภาพที่ดีของเจ้าหน้าที่และเป็นการผ่อนคลายจากการทำงาน เช่น การเดิน-วิ่ง การเต้นแอโรบิค เป็นต้น



## เอกสารอ้างอิง

- กรมศุลกากร. (2561). *ประวัติกรมศุลกากร*. ค้นเมื่อ 7 มิถุนายน 2566, จาก [https://www.customs.go.th/cont\\_strc\\_simple.php?top\\_menu=menu\\_about&xl%20eft\\_menu=menu\\_about\\_160421\\_01\\_160421\\_04&ini\\_menu=menu\\_about\\_1604%2021\\_01&ini\\_content=about\\_160426\\_01&lang=th&left\\_menu=menu\\_about\\_1604%2021\\_01\\_160421\\_04](https://www.customs.go.th/cont_strc_simple.php?top_menu=menu_about&xl%20eft_menu=menu_about_160421_01_160421_04&ini_menu=menu_about_1604%2021_01&ini_content=about_160426_01&lang=th&left_menu=menu_about_1604%2021_01_160421_04)
- ฉัตรณรงค์ วงศ์สลี. (2562). การดำเนินงานศูนย์บริการผู้สูงอายุติดเตียง สำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการดำเนินงาน รูปแบบการให้บริการ ผลความสำเร็จของการนำนโยบายด้านผู้สูงอายุไปปฏิบัติและแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์บริการผู้สูงอายุติดเตียง สำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ชลิดา ศรีมณี. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารวิชาการ PAD 6101 ขอบข่ายและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์ *Scope and Theoretical Concepts in Public Administrative Theory*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
- ชัยณรงค์ ปัญญาสุโข. (2562). กระบวนการนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ สำหรับการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ : กรณีศึกษา ระบบ National Single Window (NSW) กรมศุลกากร. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ธวัชพันธ์ ฉิมวงศ์. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการตรวจปล่อยสินค้าประเภทสารเคมี กรณีศึกษา : สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ กรมศุลกากร. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ปถวี สารวรรณ. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร กรณีศึกษา ส่วนควบคุมทางศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พิสิฐ คำเฟื่อง. (2564). การบริหารจัดการระบบควบคุมทางศุลกากร ของส่วนเทคโนโลยีการควบคุมทางศุลกากร ศูนย์ประมวลผลการข่าวทางศุลกากร กรมศุลกากร. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ฤทธิศักดิ์ สุขฤทธิ์. (2563). การนำมาตรการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดไปปฏิบัติ : กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565ก). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารวิชาการ PAD 6201 องค์การและนวัตกรรมในองค์การ *Organizations and the Innovation*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565ข). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารวิชาการ PAD 6102 ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ *Research Methodology in Public Administration*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

สาวิกา สีสุธรรม. (2565). การบริหารงานด้านการนำเข้าสินค้าของส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากร  
ตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สุประวีณ์ มังมีทรัพย์. (2562). การบริหารงานด้านสืบสวนและปราบปรามผู้ลักลอบสินค้าหนีศุลกากร  
ของส่วนสืบสวนปราบปราม 2 กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

คนที่ 1 นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ. (2566), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 12 มิถุนายน 2566

คนที่ 2 นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ. (2566), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 13 มิถุนายน 2566

คนที่ 3 นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ. (2566), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 14 มิถุนายน 2566

คนที่ 5 นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ. (2566), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 16 มิถุนายน 2566

คนที่ 7 นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ. (2566), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มิถุนายน 2566