

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง“ความคิดเห็นตัวแทนออกของ (Customs Broker) ที่มีต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง กรณีศึกษาพระราชกำหนดกักตักอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ภาค 4 ประเภท 3 ณ”เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่มุ่งศึกษาทัศนคติของตัวแทนออกของที่มีต่อการนำเข้าสู่ศุลกากรดังกล่าว โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ตัวแทนออกของที่เคยปฏิบัติพิธีการดังกล่าวมาแล้วไม่ต่ำกว่า 25 ครั้ง และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังมาไม่ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 6 คน หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดธรรมาภิบาลมาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล ซึ่งผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การศึกษาความคิดเห็นของตัวแทนออกของภายใต้หลักนิติธรรม ผู้วิจัยจำแนกการนำเสนอข้อมูลเป็น 2 ประเด็น โดยรายละเอียดต่าง ๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

1.1 ตรวจสอบความถูกต้องในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยพบว่าโดยภาพรวมผู้ให้ข้อมูลสำคัญตอบคำถามในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ เจ้าหน้าที่ศุลกากรปฏิบัติงานถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของกฎหมาย โดยให้เหตุผลอธิบายสองลักษณะ ลักษณะแรกคือ เจ้าหน้าที่ศุลกากรปฏิบัติงานโดยยึด “เอกสารหลักฐาน” ที่ตัวแทนออกของนำมาแสดงเป็นสำคัญ เนื่องจากเอกสารหลักฐานเหล่านั้นเป็นเครื่องมือที่ทำให้การพิจารณาขอใช้สิทธิทั้ง 4 ประเภทของเจ้าหน้าที่ที่มีความถูกต้องตามหลักเกณฑ์ทางกฎหมายหากเอกสารหลักฐานที่นำมาแสดงครบถ้วนและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกฎหมาย เจ้าหน้าที่ศุลกากรจะอนุมัติให้ใช้สิทธิตามที่ ผู้นำเข้าร้องขอ

ส่วนคำอธิบายลักษณะที่สองเป็นเรื่อง “ระบบการทำงานของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง” ที่กำหนดให้การพิจารณามีแบบแผนชัดเจน โดยเจ้าหน้าที่ศุลกากรจะต้องเสนอเรื่องอนุมัติตามสายบังคับบัญชา ทำให้เกิดการกลั่นกรองเป็นระบบ และนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ทางกฎหมาย

จากที่กล่าวมาข้างต้น หากนำหลักนิติธรรมมาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์จะพบว่าเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่สังกัดสำนักงานท่าเรือแหลมฉบังปฏิบัติงานตามหลักดังกล่าว ซึ่งมุ่งเน้นให้การทำงานอยู่ภายใต้ระเบียบข้อบังคับและยึดกฎหมายเป็นตัวตั้งในการพิจารณา

1.2 ตรวจสอบความเหมาะสมของกฎหมายการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ณ จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญตอบคำถามในประเด็นนี้ 4 ลักษณะ ลักษณะแรกคือ การแสดงทัศนคติเห็นว่าลักษณะและเงื่อนไขของการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ณ ทุกกรณีมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงานที่สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง เนื่องจากกฎหมายดังกล่าวมีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และสามารถควบคุมผู้นำเข้าให้ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับได้

ลักษณะที่สองเป็น “เรื่องเงื่อนไขที่เกี่ยวกับการบังคับสัญญาประกัน” โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญแสดงความคิดเห็นว่าควรมีการปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพการณ์หากผู้นำเข้ารายใดไม่สามารถส่งสิ่งของที่นำเข้ามาออกไปได้ทั้งหมด ควรให้ชำระภาษีเฉพาะสิ่งที่ไม่ส่งออกไปแล้วคืนค่าประกันที่วางค่าไว้ให้กับผู้นำเข้าเต็มจำนวน

ส่วนลักษณะที่สามเป็น “เรื่องการใช้สิทธินำเข้าชั่วคราว” โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญแสดงทัศนคติเห็นว่าควรปรับเปลี่ยนจำนวนเงินค้ำประกันจากเดิมที่ต้องวางไว้ร้อยละ 20 ให้เหลือเพียงร้อยละ 10 ของค่าภาษีอากรสำหรับการนำเข้าสิ่งของ นอกจากนี้ควรมีการปรับเปลี่ยนระยะเวลาสำหรับการนำเข้าสิ่งของมาใช้ในงานก่อสร้างให้มากขึ้น โดยเฉพาะโครงการขนาดใหญ่ที่ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการเป็นเวลานานควรผ่อนผันให้สามารถนำสิ่งของมาใช้ในงานดังกล่าวได้มากกว่า 6 เดือน เพื่อที่ผู้นำเข้าจะได้ไม่ต้องมาปฏิบัติพิธีการขยายระยะเวลา อันเป็นเหตุให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย

ส่วนลักษณะสุดท้ายเป็น “เรื่องการขยายระยะเวลา” โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญแสดงทัศนคติในประเด็นนี้ว่าควรพิจารณาระยะเวลาสำหรับสิ่งของที่นำมาใช้ในงานก่อสร้างให้มากกว่า 6 เดือน เนื่องจากเป็นโครงการขนาดใหญ่ สิ่งของที่นำเข้ามาจำเป็นต้องใช้งานในระยะยาว

2. การศึกษาความคิดเห็นของตัวแทนออกของภายใต้หลักความโปร่งใส ผู้วิจัยจำแนกการนำเสนอข้อมูลเป็น 2 ประเด็นหลัก ซึ่งรายละเอียดต่าง ๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ตรวจสอบความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยพบว่า โดยภาพรวมผู้ให้ข้อมูลสำคัญตอบคำถามในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ เจ้าหน้าที่ศุลกากรปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส โดยให้คำอธิบายสนับสนุนสองลักษณะ ลักษณะแรกคือ ความโปร่งใสเป็นผลจากปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรซึ่งยึดเอกสารหลักฐานเป็นสำคัญ เพราะเอกสารหลักฐานที่ตัวแทนออกของยื่นแสดงนั้นเป็นเครื่องมือที่ทำให้การพิจารณาขอใช้สิทธิทุกกรณีมีความถูกต้องและโปร่งใสตามหลักเกณฑ์ หากเอกสารหลักฐานที่นำมาแสดงครบถ้วนและสามารถพิสูจน์ข้อเท็จจริงได้ เจ้าหน้าที่ศุลกากรจะอนุมัติให้ใช้สิทธิโดยไม่มีการเอื้อประโยชน์หรือกีดกันแก่ผู้นำเข้าแต่อย่างใด

ส่วนคำอธิบายลักษณะที่สองเป็นเรื่อง “ระบบการทำงานของสำนักงานศาลการท่าเรือ แหลมฉบัง” ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญแสดงความคิดเห็นว่า ระบบดังกล่าวเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม และเสมอภาคเพราะเจ้าหน้าที่ศาลการจะต้องเสนอเรื่องขออนุมัติตามสายบังคับบัญชา เจ้าหน้าที่ศาลการจึงไม่สามารถใช้อำนาจเอื้อประโยชน์แก่ตัวเอง หรือเรียกสินบนจากผู้นำเข้าได้

จากที่กล่าวมาข้างต้น หากนำหลักความโปร่งใสมาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์จะพบว่า เจ้าหน้าที่ศาลการที่สังกัดสำนักงานท่าเรือแหลมฉบังปฏิบัติตามหลักดังกล่าว ซึ่งมุ่งเน้นให้ยึดถือความเป็นธรรมและเสมอภาคเป็นตัวตั้งในการปฏิบัติ อันจะส่งผลให้การดำเนินงานมีศักยภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ตรวจสอบเรื่องการชี้แจงแสดงเหตุผลของเจ้าหน้าที่ศาลการกรณีเมื่อมาติดต่อขอปฏิบัติพิธีการและไม่ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ จากการสัมภาษณ์ในประเด็นนี้ผู้วิจัยพบว่า โดยภาพรวมผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความคิดเห็น 3 ลักษณะดังนี้

ลักษณะแรก คือ มีทัศนะว่าเจ้าหน้าที่ศาลการมีการชี้แจงแสดงเหตุผลให้ตัวแทนออกของได้รับทราบ ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากเอกสารหลักฐานที่นำมายื่นแสดงไม่ครบถ้วน ทำให้เจ้าหน้าที่ศาลการไม่สามารถพิจารณาอนุมัติได้ทันที จึงต้องชี้แจงรายละเอียดให้ตัวแทนออกของเข้าใจและจัดหาเอกสารมาเพิ่มเติม

ลักษณะที่สอง คือ เป็นเรื่องพิธีการบังคับสัญญาประกัน ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญอธิบายว่าเจ้าหน้าที่ศาลการมีการชี้แจงแสดงเหตุผลอย่างชัดเจน โดยเฉพาะขั้นตอนก่อนปลักเงินวางประกันเป็นของแผ่นดินทั้งหมดนั้นเจ้าหน้าที่จะชี้แจงเงื่อนไขทางกฎหมายให้ตัวแทนออกของทราบอย่างครบถ้วน

ส่วนลักษณะที่สาม เป็นการตอบคำถามว่าเจ้าหน้าที่ศาลการไม่มีการแสดงเหตุผลให้รับทราบ ซึ่งคำอธิบายสามารถจำแนกได้สามรูปแบบ รูปแบบแรกคือ “ได้รับอนุมัติให้ใช้สิทธิทุกครั้ง” รูปแบบที่สองคือ “ไม่เคยปฏิบัติพิธีการ” และรูปแบบที่สามคือ “ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางกฎหมาย” ซึ่งคำตอบทั้งสามรูปแบบนี้เป็น การสะท้อนให้เห็นว่าการปฏิบัติงานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญไม่เกิดอุปสรรคปัญหา ทำให้เจ้าหน้าที่ศาลการไม่มีบทบาทชี้แจงแสดงเหตุผลแต่อย่างใด

จากที่กล่าวมาข้างต้นหากนำหลักความโปร่งใสมาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์จะพบว่าเจ้าหน้าที่ศาลการที่สังกัดสำนักงานท่าเรือแหลมฉบังปฏิบัติตามหลักดังกล่าวอันจะนำไปสู่การดำเนินงานที่โปร่งใส บริสุทธิ์ และเสมอภาค

3. การศึกษาความคิดเห็นของตัวแทนออกของภายใต้หลักการมีส่วนร่วม ผู้วิจัยมุ่งนำเสนอข้อมูล 2 ประเด็นหลัก ซึ่งรายละเอียดต่าง ๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ตรวจสอบการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญตอบคำถามประเด็นนี้ในลักษณะเดียวกันทั้งหมดนั่นคือ สำนักงานศาลากรทำเรือแหลมฉบังไม่เคยจัดกิจกรรมใดเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจทางด้านกฎหมายและพิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ ให้กับตัวแทนออกของและผู้เกี่ยวข้องเลย นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นควรให้สำนักงานศาลากรทำเรือแหลมฉบังจัดอบรมสัมมนาเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติของพิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ ขึ้นมา เนื่องจากกิจกรรมดังกล่าวจะช่วยเสริมสร้างให้ตัวแทนออกของมีความรู้ความเข้าใจในพิธีการและกฎหมายประเภทนี้อย่างลึกซึ้งรอบด้าน ทำให้มีความชัดเจนและเกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติ อีกทั้งยังช่วยลดข้อผิดพลาดต่าง ๆ ได้ดีที่สุด

จากที่กล่าวมาข้างต้น หากนำหลักการมีส่วนร่วมมาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์จะพบว่า สำนักงานศาลากรทำเรือแหลมฉบังยังไม่ให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความรู้ให้กับตัวแทนออกของและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง อันเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่งของหลักธรรมาภิบาลที่ต้องการให้องค์ประกอบทุกส่วนเชื่อมโยงประสานกันเป็นหนึ่งเดียว สามารถแสดงความคิดเห็นและแก้ไขอุปสรรคปัญหาาร่วมกัน ซึ่งจะทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3.2 ตรวจสอบเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วม จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญตอบคำถามประเด็นนี้เพียงแค่สองลักษณะ ลักษณะแรกคือการแสดงทัศนะว่า ในปัจจุบันสำนักงานศาลากรทำเรือแหลมฉบังมีช่องทางสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ตัวแทนออกของและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นทางด้านพิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ เพียงแค่ช่องทางเดียว นั่นคือ เว็บไซต์ของสำนักงานศาลากรทำเรือแหลมฉบังซึ่งให้ความรู้เกี่ยวกับพิธีการดังกล่าว อีกทั้งยังมีเว็บอร์ดให้ตัวแทนออกของสามารถส่งข้อความเข้ามาแสดงความคิดเห็นหรือปรึกษาหารือเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการได้ ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญอีกกลุ่มหนึ่งไม่ทราบว่าสำนักงานศาลากรทำเรือแหลมฉบังมีเว็บไซต์และเว็บอร์ดเป็นสื่อกลางในการติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ซึ่งคำสัมภาษณ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าสำนักงานศาลากรทำเรือแหลมฉบังยังไม่มีการประชุมสัมพันธ์ในวงกว้าง และยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับ “หลักการมีส่วนร่วม” อันเป็นสาระสำคัญประการหนึ่งของแนวคิธรรมาภิบาล

นอกจากความคิดเห็นดังกล่าวแล้ว อีกประเด็นที่น่าสนใจก็คือผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีทัศนะร่วมกันว่า “ช่องทางสื่อสาร” เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมที่ดีและสามารถส่งเสริมการปฏิบัติงานของตนให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดก็คือ “เจ้าหน้าที่ศาลากร” ซึ่งเป็น “สื่อบุคคล” ที่มีศักยภาพในการให้ข้อมูลอย่างชัดเจนครบถ้วน เนื่องจากเป็นการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face to Face Communication) สามารถซักถามประเด็นปัญหาให้เกิดความรู้ความเข้าใจได้ทันที รวมทั้งยัง

สามารถแสดงรายละเอียดได้ลึกซึ้งกว่าช่องทางการสื่อสารประเภทอื่น ทำให้สื่อบุคคลกลายเป็นช่องทางสื่อสารที่มีลักษณะเฉพาะโดดเด่น สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสม

4. การศึกษาความคิดเห็นของตัวแทนออกของภายใต้หลักความรับผิดชอบตรวจสอบได้ ผู้วิจัยมุ่งนำเสนอข้อมูล 2 ประเด็นหลัก ซึ่งรายละเอียดต่าง ๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 ตรวจสอบเรื่องการโต้แย้งแสดงความคิดเห็นของตัวแทนออกของ กรณีไม่ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยพบว่าโดยภาพรวมการโต้แย้งแสดงความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำกัดอยู่เฉพาะเพียงแค่การขอใช้สิทธิ 2 ประเภทเท่านั้น นั่นคือ การขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวและการขอขยายระยะเวลา ซึ่งสาเหตุของการโต้แย้งเกิดจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรมีความเห็นว่าการเอกสารที่ตัวแทนออกของนำมาขึ้นแสดงไม่ครบถ้วน ไม่สามารถตัดสินใจได้ในทันที จึงขอเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม แต่ทว่าเอกสารบางอย่างผู้นำเข้าไม่สามารถนำมาแสดงได้ เนื่องจากมีข้อจำกัดบางประการ เช่น เอกสารที่เป็นความลับของบริษัทหรือเอกสารที่ผู้นำเข้าไม่สามารถจัดส่งจากต่างประเทศได้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจึงโต้แย้งแสดงเหตุผลถึงข้อจำกัดดังกล่าว และจัดหาเอกสารที่มีสาระสำคัญคล้ายคลึงกันมาให้พิจารณาแทน ซึ่งเจ้าหน้าที่ศุลกากรก็รับฟังและให้ดำเนินการตามที่เสนอหากนำหลักความรับผิดชอบตรวจสอบได้มาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์จะพบว่า เจ้าหน้าที่ศุลกากรปฏิบัติตามหลักดังกล่าว เพราะเปิดโอกาสให้ตัวแทนออกของแสดงความคิดเห็นและชี้แจงข้อเท็จจริง อันจะนำไปสู่การจัดอุปสรรคและหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน

สำหรับการขอคืนค่าประกัน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมดไม่เคยโต้แย้งแสดงความคิดเห็นกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร เนื่องจากปฏิบัติตามหลักกฎหมายอย่างครบถ้วน จึงไม่เกิดการโต้แย้งแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติพิธีการส่วนกรณีการบังคับสัญญาประกัน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญไม่เคยโต้แย้งแสดงความคิดเห็นเช่นเดียวกัน เนื่องจากผู้นำเข้าไม่ส่งสิ่งของที่นำเข้ามาออกไปตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่ศุลกากรจึงปฏิบัติตามข้อบังคับ เลยไม่มีเหตุผลที่จะโต้แย้งในประเด็นดังกล่าว

4.2 ตรวจสอบความรับผิดชอบและความใส่ใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร หากนำเกณฑ์ 3 ประการ ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

ในประเด็นเรื่องความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้เสร็จลุล่วงทันเวลา ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมดมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ศุลกากรมีความกระตือรือร้นใส่ใจในงานที่รับผิดชอบตลอดจนพิจารณาเอกสารหลักฐานต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ไม่เคยมีปัญหาเรื่องความล่าช้า นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางคนแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าถึงแม้โดยภาพรวมเจ้าหน้าที่ศุลกากรจะมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน แต่บางครั้งก็เกิดความล่าช้าในการพิจารณา เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีงานที่อยู่ในการรับผิดชอบมาก ต้องปฏิบัติงานไปตามลำดับผู้มาติดต่อก่อนหลัง ซึ่งคำสัมภาษณ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า อัตรากำลังคนที่ไม่เพียงพอนั้นมีผลโดยตรงกับประสิทธิภาพการทำงาน

และทำให้การปฏิบัติพิธีการของเจ้าหน้าที่ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามแนวคิดของ
 ธรรมชาติ

ส่วนเรื่องการให้ข้อมูลการให้ข้อมูลและคำปรึกษา ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมดมีทัศนะ
 ร่วมกันว่า เจ้าหน้าที่บุคลากรให้ข้อมูลคำปรึกษากับตัวแทนออกของอย่างละเอียดชัดเจน และตรง
 ประเด็น ทำให้ตัวแทนออกของสามารถเตรียมเอกสารมาขึ้นแสดงอย่างถูกต้อง และทำให้การปฏิบัติ
 พิธีการไม่เกิดข้อผิดพลาด นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญยังแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เจ้าหน้าที่
 บุคลากรที่ดูแลรับผิดชอบมีความรู้ในหลักกฎหมายเป็นอย่างดี สามารถแนะนำข้อบังคับและเงื่อนไข
 ได้อย่างถูกต้อง อันเป็นการแสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามแนวคิด
 ธรรมชาติ

ส่วนประเด็นสุดท้ายเป็นการศึกษาเรื่องความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ให้
 ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่บุคลากรมีความละเอียดรอบคอบ ไม่เคยพบ
 ข้อผิดพลาดที่ต้องมาแก้ไขในภายหลัง แต่ทั้งนี้ก็ยังมีส่วนผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางคนแสดงความคิดเห็น
 เพิ่มเติมว่าบางครั้ง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรก็มีความผิดพลาดเกิดขึ้น เนื่องจากมีงาน
 ที่อยู่ในความรับผิดชอบมากซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นว่า อัตรากำลังคนที่ไม่เพียงพอส่งผลโดยตรง
 กับผลลัพธ์ของงาน และทำให้การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ไม่เป็นไปตามแนวคิดธรรมชาติ

5. การศึกษาความคิดเห็นของตัวแทนออกของภายใต้หลักความคุ้มค่า ผู้วิจัยมุ่งนำเสนอ
 ข้อมูล 2 ประเด็นหลัก ซึ่งรายละเอียดต่าง ๆ สามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 ตรวจสอบความซับซ้อนของการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ เป็นเหตุ
 ให้เกิดอุปสรรค ความล่าช้า และสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
 มีการตอบคำถาม 2 ลักษณะ ลักษณะแรก คือพิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ ไม่มี
 ความซับซ้อนเป็นเหตุให้เกิดอุปสรรค ความล่าช้า และสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด เนื่องจาก
 ขั้นตอนในการปฏิบัติมีความกระชับ ชัดเจน และเป็นระบบอยู่แล้ว โดยเฉพาะการขอใช้สิทธินำเข้า
 ชั่วคราวนั้นขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ทำให้สามารถนำสิ่งของออกจากท่าได้ภายในระยะเวลา
 ที่กำหนด ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการวางของที่ทำเรือ

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางคนยังแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ถึงแม้พิธีการ
 นำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังจะไม่มี
 ความซับซ้อนแต่ประสบการณ์และความชำนาญของตนก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยสนับสนุนให้การทำงาน
 รวดเร็วขึ้น

นอกจากความคิดเห็นข้างต้นแล้ว ยังมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางคนตอบคำถามประเด็นนี้
 แตกต่างไป โดยมองว่าพิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือ

แหลมฉบังไม่มีความซับซ้อน ทำให้ไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติพิธีการแต่ทั้งนี้เมื่อพิจารณา ระบบงานอย่างละเอียดแล้วพบว่าบางขั้นตอนมีความล่าช้า โดยเฉพาะพิธีการคืนประกันให้กับผู้นำเข้าฝ่ายบัญชีอากรไม่สามารถคืนค้ำประกันที่เป็นเงินสดได้ทันที เพราะต้องขออนุมัติจากกรมศุลกากรเป็นงวด ๆ ไป

จากที่กล่าวมาข้างต้น หากนำหลักความคุ้มค่ามาวิเคราะห์คำสัมภาษณ์แล้วจะพบว่า ถึงแม้โดยภาพรวมขั้นตอนของการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ ของสำนักงานศุลกากรทำเรือแหลมฉบังจะไม่มีความซับซ้อนเป็นเหตุให้เกิดความล่าช้าและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย เป็นไปตามแนวคิดธรรมาภิบาลที่มุ่งเน้นให้การทำงานมีความกระชับ รัดกุม และคุ้มค่ามากที่สุด แต่ก็ยังมีปัจจัยบางประการที่เป็นอุปสรรค ทำให้การดำเนินงานขององค์กรไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามแนวคิดดังกล่าว โดยเฉพาะเรื่องระบบการเงินที่ยังมีขั้นตอนซับซ้อน เพราะต้องการให้ขั้นตอนต่าง ๆ มีความรัดกุมมากที่สุด ทำให้ไม่สามารถคืนค้ำประกันที่เป็นเงินสดให้กับผู้นำเข้าได้ทันที เพราะต้องขออนุมัติจากกรมศุลกากรเป็นงวด ๆ ไป

5.2 ตรวจสอบเรื่องการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาปรับปรุงการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมดมีทัศนะว่า สำนักงานศุลกากรทำเรือแหลมฉบังไม่มีความจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในพิธีการตามภาค 4 ประเภท 3 ญ เพราะการปฏิบัติพิธีการดังกล่าวต้องใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ศุลกากรวิเคราะห์ตรวจสอบเอกสารหลักฐานเนื่องจากสิ่งของที่นำเข้ามามีความหลากหลาย จึงมีความจำเป็นที่ตัวแทนออกของจะต้องเข้าพบเจ้าหน้าที่ศุลกากร โดยตรงเพื่อชี้แจงและขอคำปรึกษา การนำเทคโนโลยีมาใช้ก็จะตัดกระบวนการสื่อสารดังกล่าวทิ้งไป ส่งผลให้การพิจารณาไม่มีความชัดเจนและทำให้ตัวแทนออกของไม่สามารถโต้แย้งแสดงความคิดเห็นได้

นอกจากคำอธิบายข้างต้นแล้ว ยังมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางส่วนแสดงความคิดเห็นว่า ระบบเปเปอร์เลส (Paperless) ที่สำนักงานศุลกากรทำเรือแหลมฉบังใช้อยู่ในปัจจุบันมีความสะดวก รวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายเพราะช่วยลดความซับซ้อนของการปฏิบัติพิธีการ จากในอดีตที่ต้องผ่านจุดต่าง ๆ ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารและลงทะเบียนมากมาย ขณะที่ระบบเปเปอร์เลส (Paperless) ช่วยให้การลงทะเบียนและตรวจสอบเอกสารเหลือเพียงแค่ 5 จุดเท่านั้น

6. การศึกษาความคิดเห็นของตัวแทนออกของภายใต้หลักความคุณธรรม ผู้วิจัยมุ่งตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร 3 ด้าน ซึ่งรายละเอียดต่าง ๆ สามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านความซื่อสัตย์สุจริตผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมดมีความคิดเห็นว่า จากประสบการณ์ที่มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ไม่เคยพบเห็นเจ้าหน้าที่เรียกรับ

ลึบจนจากตัวแทนออกของและผู้นำเข้าเพื่อจะพลิกเพลงช่วยเหลือ ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหลักคุณธรรมที่มุ่งให้การดำเนินงานขององค์กรอยู่ภายใต้หลักการดังกล่าว

สำหรับด้านความซื่อสัตย์มีระเบียบวินัย โดยภาพรวมผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีทัศนะว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรมีความซื่อสัตย์และมีระเบียบวินัยตามแนวคิธรรมมาภิบาล แต่กระนั้นก็ยังมิผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางส่วนแสดงความคิดเห็นแตกต่างไป โดยแสดงความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรมีความซื่อสัตย์และมีระเบียบวินัยในระดับปานกลางเท่านั้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่บางคนปฏิบัติงานล่าช้ากว่าความเป็นจริง อีกทั้งยังมาทำงานสายทำให้ตนต้องรอนาน ส่งผลให้การปฏิบัติพิธีการล่าช้ากว่าปกติ

ส่วนด้านการเคารพในสิทธิและให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมดมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่บุคลากรมีความเคารพในสิทธิและให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการ มีการรับฟัง ให้คำแนะนำอย่างสุภาพ และอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี เป็นไปตามแนวคิหลักธรรมมาภิบาล ที่มุ่งเน้นให้การดำเนินงานขององค์กรอยู่ภายใต้หลักคุณธรรม

สรุปแนวทางการพัฒนาโดยนำหลักธรรมมาภิบาลมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

หลังจากศึกษาความคิดเห็นของตัวแทนออกของที่มีต่อการนำหลักธรรมมาภิบาลมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน กรณีนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ ไปในส่วนที่แล้ว ในส่วนนี้จะนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์และสร้างแนวทางการพัฒนา ซึ่งรายละเอียดต่าง ๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. จากการนำหลักการศึกษาในประเด็นเรื่องหลักนิติธรรมพบว่า เจ้าหน้าที่บุคลากรปฏิบัติงานถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายแต่เพื่อสนับสนุนให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความถูกต้องเป็นไปตามหลักธรรมมาภิบาลมากยิ่งขึ้น กรมศุลกากรควรจัดหลักสูตรอบรมเกี่ยวกับกฎหมายการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ ให้กับเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้รับผิดชอบ โดยนำกรณีศึกษาและประเด็นปัญหาต่าง ๆ มาวิเคราะห์และอธิบายเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน ทำให้เจ้าหน้าที่บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายเมื่อต้องพิจารณาประเด็นปัญหาที่มีความซับซ้อน

2. จากการศึกษาในประเด็นเรื่องหลักความโปร่งใสพบว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมและเสมอภาคแต่เพื่อให้การปฏิบัติพิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ เป็นไปตามแนวคิธรรมมาภิบาลมากยิ่งขึ้น กรมศุลกากรควรมุ่งยกระดับพัฒนาจิตใจของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้วยการจัดหลักสูตรอบรมด้านคุณธรรมจริยธรรมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการขัดเกลาปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่บุคลากรตระหนักในคุณธรรมอันดีงาม ยึดความซื่อสัตย์สุจริตเป็นหลักในการทำงานและการดำเนินชีวิต

3. จากการศึกษาประเด็นเรื่องหลักการมีส่วนร่วมพบว่า สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังยังไม่ให้ความสำคัญกับหลักดังกล่าว ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแนวคิดธรรมาภิบาล สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังควรมีแนวทางในการพัฒนาหลักการมีส่วนร่วมด้วยกัน 3 แนวทาง ดังนี้

แนวทางแรก คือ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังควรประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ ซึ่งเป็นช่องทางสื่อสารเดิมที่มีอยู่แล้วให้มีตัวแทนออกของและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบในวงกว้าง

แนวทางที่สอง คือ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังควรจัดอบรมหรือสัมมนาเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ ให้กับตัวแทนออกของและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพราะเป็นการสื่อสารแบบสองทางสามารถซักถามโต้ตอบกันได้อย่างทันที เป็นการช่วยให้ตัวแทนออกของและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเกิดความเข้าใจการนำเข้าชั่วคราวดังกล่าวได้อย่างชัดเจน

แนวทางที่สาม คือ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังควรเปิดช่องทางสื่อสารอื่น ๆ ให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะช่องทางสื่อสารประเภท “สื่อบุคคล” อย่าง “เจ้าหน้าที่ศุลกากร” ดังนั้นสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังควรจัดตั้ง “คลินิกศุลกากร” ขึ้นมา และมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้มีเชี่ยวชาญมาตอบคำถามให้กับตัวแทนออกของและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้มาปฏิบัติงานในส่วนนี้ควรคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง เพื่อให้การตอบคำถามมีความถูกต้องและชัดเจนที่สุดนั่นเอง

4. จากการศึกษาประเด็นเรื่องหลักความรับผิดชอบตรวจสอบได้พบว่า โดยภาพรวมแล้วเจ้าหน้าที่ศุลกากรมีความกระตือรือร้นใส่ใจในงานที่รับผิดชอบและปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว แต่ทั้งนี้ยังมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางส่วนมีความเห็นว่าในบางครั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกิดความล่าช้า เพราะมีงานที่อยู่ในความรับผิดชอบมาก เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยเห็นว่าสำนักงานศุลกากรควรจัดกำลังคนให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน โดยสามารถดำเนินการได้สองแนวทางแนวทางแรก คือ ขออัตรากำลังคนเพิ่มจากกรมศุลกากรโดยตรง ส่วนแนวทางที่สองคือ การโยกย้ายบุคลากรจากส่วนที่มีกำลังคนมากกว่าปริมาณงานมาสนับสนุนการปฏิบัติงานในส่วนที่กำลังคนไม่เพียงพอ เพื่อให้การปฏิบัติงานขอใช้สิทธินำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ มีความรวดเร็วเป็นไปตามแนวคิดธรรมาภิบาล

5. จากการศึกษาประเด็นเรื่องหลักคุณธรรมพบว่า โดยภาพรวมเจ้าหน้าที่ศุลกากรมีความขยันและมีระเบียบวินัยตามแนวคิดธรรมาภิบาล แต่ยังมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางส่วนมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่บางคนปฏิบัติงานล่าช้ากว่าความเป็นจริง อีกทั้งยังมาทำงานสาย ทำให้ต้องรอนาน ส่งผลให้การปฏิบัติพิธีการล่าช้ากว่าปกติเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าว สำนักงาน

บุคลากรทำเรื่องแหลมฉบังควรกวดขันวินัยในการทำงานกับเจ้าหน้าที่บุคลากรอย่างเข้มงวด เช่น มีการตรวจสอบเวลาทำงานอย่างเป็นระบบ หากเจ้าหน้าที่คนใดมาปฏิบัติงานสายควรกำหนดบทลงโทษอย่างจริงจังนอกจากนี้ยังควรมีการตรวจสอบงานต่าง ๆ ที่เข้ามาอย่างสม่ำเสมอ หากผู้บังคับบัญชาเห็นว่างานใดค้างค้ำเกินระยะเวลาที่เหมาะสมก็ควรเรียกเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมาสอบถามและเร่งปฏิบัติพิธีการนั้น ๆ ให้เสร็จสิ้นเร็วที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย

สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งการอภิปรายผลออกเป็น 4 ประเด็น ดังต่อไปนี้

1. จากการศึกษาในขอบเขตเรื่อง “หลักนิติธรรม” และ “หลักความโปร่งใส” ผู้วิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและถูกต้องตามหลักเกณฑ์ทางกฎหมาย ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นว่าความถูกต้องและโปร่งใสนี้เกิดจากเหตุสองประการ ประการแรก คือ การพิจารณาเอกสารหลักฐานของเจ้าหน้าที่บุคลากรซึ่งนำเงื่อนไขของประมวลกฎหมายมาเป็นตัวตั้งในการวิเคราะห์ หากเอกสารหลักฐานที่ตัวแทนออกของยื่นแสดงถูกต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกฎหมายก็จะอนุมัติให้ใช้สิทธิในกรณีต่าง ๆ ส่วนประการที่สองเป็นเรื่อง “การพิจารณาอนุมัติตามสายบังคับบัญชา” ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นว่าระบบดังกล่าวเป็นกลไกในการกลั่นกรองให้เกิดความถูกต้องโปร่งใส เนื่องจากการพิจารณาให้ใช้สิทธิไม่ได้ขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว

แต่ทั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อคิดเห็นว่าความถูกต้องและโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรมีปัจจัยอื่นเข้ามาเกี่ยวข้องควบคู่กัน นั่นคือ “ระบบตรวจสอบภายในของกรมศุลกากร” ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการตรวจสอบความถูกต้องภายหลังจากปฏิบัติงาน โดยสำนักงานศุลกากรทำเรื่องแหลมฉบังจะจัดส่งเอกสารขอใช้สิทธิประเภทต่าง ๆ ไปให้สำนักตรวจสอบอาคารพิจารณาเมื่อปฏิบัติพิธีการเสร็จสิ้น หากพบว่าการพิจารณาของเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้รับผิดชอบไม่ถูกต้องโปร่งใสตามหลักเกณฑ์ทางกฎหมายก็จะดำเนินการสอบสวน และลงโทษทางวินัย

นอกจากประเด็นดังกล่าวแล้ว ผู้วิจัยยังมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่านอกจากระบบตรวจสอบภายในของกรมศุลกากรจะมีบทบาทในการควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แล้ว ยังมีอีกปัจจัยหนึ่งที่เป็นกลไกควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความถูกต้องและโปร่งใส นั่นคือ การที่สำนักงานศุลกากรทำเรื่องแหลมฉบังเปิดโอกาสให้ผู้นำเข้าและตัวแทนออกของสามารถเข้ามามีส่วนร่วมตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ หากพบเห็นว่าเจ้าหน้าที่ใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาไม่ถูกต้องหลักเกณฑ์ทางกฎหมายหรือมีการกลั่นแกล้งเรียกรับสินบน ผู้นำเข้าและตัวแทนออกของสามารถร้องเรียนมายังสำนักงานศุลกากรทำเรื่องแหลมฉบังได้

2. จากการศึกษาเกี่ยวกับ “กฎหมายนำเข้าสู่คร่าวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ ในประเด็นเรื่องความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง” ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการปรับปรุงหลักกฎหมายให้มีความเหมาะสมกับสภาพการณ์เพียงแค่ประเด็นเดียว นั่นคือการบังคับสัญญาประกันทัณฑ์บนซึ่งปัจจุบันกฎหมายได้กำหนดไว้ว่า “หากผู้นำเข้าไม่ส่งสิ่งของที่นำเข้ามา กลับออกไปทั้งหมด เงินประกันที่วางค้ำไว้จะถูกผลักให้แผ่นดินเต็มจำนวน” ผู้วิจัยมีข้อคิดเห็นว่าหลักเกณฑ์ดังกล่าวไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในงานก่อสร้างซึ่งนำเข้ามา ทำเรือแหลมฉบังเป็นจำนวนมากหากนำสภาพความเป็นจริงมาพิจารณาเครื่องมือและอุปกรณ์เหล่านี้มีความเสี่ยงต่อการชำรุดและสูญหายในขณะปฏิบัติงานมาก ส่งผลให้ไม่สามารถส่งกลับออกไปได้ทั้งหมดตามเงื่อนไข การผลักเงินประกันเต็มจำนวนให้กับแผ่นดินจึงเป็นเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรมกับผู้นำเข้า แนวทางที่เหมาะสมและเป็นธรรมกับทุกฝ่ายควรให้ผู้นำเข้าชำระภาษีเฉพาะสิ่งของที่นำส่งกลับออกไป แล้วคืนเงินประกันที่วางไว้ให้ผู้นำเข้าทั้งหมด

3. จากการศึกษาเกี่ยวกับ “การมีส่วนร่วม” ผู้วิจัยพบว่าสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังไม่เคยจัดกิจกรรมใดเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจทางด้านกฎหมายและพิธีการของการนำเข้าสู่คร่าวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ ให้กับตัวแทนออกของเลย อันแสดงให้เห็นว่า “หลักการมีส่วนร่วม” ซึ่งเป็นหัวใจประการหนึ่งของแนวคิดธรรมาภิบาลยังไม่มีให้นำมาปรับใช้ในองค์กร เพื่อให้ทุกส่วนสามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้อันเป็นการลดทอนอุปสรรคปัญหาและสร้างสรรค์การทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อคิดเห็นว่าสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังควรจัดอบรมสัมมนาเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติของพิธีการนำเข้าสู่คร่าวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ ขึ้นเพราะกิจกรรมดังกล่าวสามารถเสริมสร้างให้ตัวแทนออกของมีความเข้าใจในพิธีการประเภทนี้อย่างรอบด้าน เพราะเป็น “การสื่อสารแบบสองทาง Two-way Communication)” ที่สามารถโต้ตอบกันได้อย่างฉับพลัน (Interactive) เมื่อเกิดประเด็นปัญหาหรือข้อสงสัยก็สามารถซักถามรายละเอียดได้อย่างลึกซึ้งช่วยให้เกิดความเข้าใจกระจ่างแจ้งได้ในทันที

นอกจากนี้ หากนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาพิจารณาจะพบว่า “ช่องทางสื่อสาร” เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดก็คือ “เจ้าหน้าที่ศุลกากร” เพราะสามารถให้ข้อมูลอย่างชัดเจนครบถ้วน ช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจได้ทันที ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อคิดเห็นว่าทางสำนักงานศุลกากรท่าเรือ แหลมฉบังควรพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้มีความรู้ความสามารถมากยิ่งขึ้น เพื่อที่สื่อบุคคลดังกล่าวจะได้เป็นกลไกในการพัฒนา และสร้างสรรค์การทำงานให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

4. ภายใต้กรอบการศึกษาเรื่อง “หลักความคุ้มค่า” ผู้วิจัยมีข้อคิดเห็นว่าพิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ ของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังไม่มีความซับซ้อนเป็นเหตุให้เกิดอุปสรรค ความล่าช้า และสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย เนื่องจากขั้นตอนมีความกระชับ ชัดเจน และเป็นระบบอยู่แล้ว

นอกจากนี้หากนำเรื่อง “เทคโนโลยี” มาพิจารณา ผู้วิจัยมีความเห็นว่าไม่ควรนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในพิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ อีก เพราะการพิจารณาต้องใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ศุลกากรมาเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบและวิเคราะห์ อีกทั้งสิ่งของที่นำเข้ามายังมีลักษณะหลากหลายตัวแทนออกของจำเป็นต้องปรึกษาหารือกับเจ้าหน้าที่โดยตรง เพื่อชี้แจงและสร้างความเข้าใจร่วมกัน การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้จะทำให้การสื่อสารแบบเผชิญหน้าหมดสิ้นไป และทำให้การพิจารณาไม่มีความชัดเจนนำไปสู่อุปสรรคปัญหาที่จะติดตามมาในภายหลัง

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นตัวแทนออกของ (Customs Broker) ที่มีต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง กรณีศึกษาพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ภาค 4 ประเภท 3 ญ” เป็นงานวิจัยชิ้นแรกที่ศึกษาเกี่ยวกับการนำเข้าชั่วคราวตามพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ภาค 4 ประเภท 3 ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัยดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากการศึกษาพบว่าหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของกฎหมายนำเข้าชั่วคราวตามพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ภาค 4 ประเภท 3 ญ ในบางเงื่อนไขไม่มีความเหมาะสมกับสภาพการทำงาน ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ดังนั้น กรมศุลกากรจึงควรดำเนินการสำรวจกฎหมายดังกล่าวว่ามีความเหมาะสมกับสภาพการทำงาน ณ ด่านหรือสำนักงานศุลกากรอื่นหรือไม่ หากพบว่ากฎหมายยังขาดความยืดหยุ่น ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติ กรมศุลกากรควรจัดตั้งคณะทำงานเพื่อพิจารณาประมวลกฎหมายและเสนอร่างแก้ไขต่อสภาผู้แทนราษฎร

2. จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ศุลกากรเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในพิธีการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ญ โดยทำหน้าที่เป็นผู้ใช้ดุลยพินิจพิจารณาการขอใช้สิทธิกรณีต่าง ๆ อีกทั้งยังเป็นผู้ให้ข้อมูลคำปรึกษากับตัวแทนออกของและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ดังนั้น กรมศุลกากรจึงควร

กำหนดนโยบายพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ศุลกากรให้มีความรู้ความสามารถมากยิ่งขึ้น ด้วยการจัดอบรมสัมมนาหรือจัดกิจกรรมอื่นอันเป็นการถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร

3. จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยพบว่า มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 1 คนเคยติดต่อสอบถามข้อมูลโดยตรงจากกรมศุลกากรโดยผ่านทางเว็บไซต์และโทรศัพท์ แต่เมื่อติดต่อไปยังช่องทางดังกล่าวก็ไม่ได้รับคำตอบหรือได้รับคำตอบที่ไม่ชัดเจน ดังนั้น กรมศุลกากรจึงควรให้ความสำคัญและพัฒนาช่องทางสื่อสารดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังควรจัดอบรมและสัมมนาเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการนำเข้าชั่วคราวตามพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ภาค 4 ประเภท 3 ๓ ให้กับตัวแทนออกของและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องและรวดเร็วยิ่งขึ้น

2. จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 1 คนเห็นว่าโดยภาพรวมเจ้าหน้าที่ศุลกากรมีความใส่ใจกระตือรือร้นในการทำงานและมีความละเอียดรอบคอบ แต่ในบางครั้งก็มีความล่าช้าและความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานเกิดขึ้น ซึ่งมีสาเหตุมาจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรมีงานที่อยู่ในความรับผิดชอบจำนวนมาก ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติมีความถูกต้องและรวดเร็ว สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เข้ามารับผิดชอบงานในส่วนนี้อย่างเพียงพอ ให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. การศึกษาเกี่ยวกับการนำเข้าชั่วคราวตามพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ภาค 4 ประเภท 3 ๓ ภายใต้อกรอบแนวคิดทฤษฎีการนำเข้า นอกจากจะศึกษาความคิดเห็นของตัวแทนออกของ (Customs Broker) แล้ว ยังสามารถศึกษาได้โดยการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้นำเข้า เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติที่มีต่อพระราชกำหนดดังกล่าวได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถนำมาเปรียบเทียบได้ว่าความคิดเห็นของคนสองกลุ่มมีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

2. งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของตัวแทนออกของภายใต้หลักแนวคิดทฤษฎีการนำเข้าเท่านั้น ดังนั้น งานวิจัยครั้งต่อไปจึงควรจะมีการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ศุลกากรผู้รับผิดชอบ เพื่อเปรียบเทียบว่ากลุ่มคนสองกลุ่มนี้มีความคิดเห็นต่อประเด็นดังกล่าวแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

3. การศึกษาความคิดเห็นของตัวแทนออกของ (Customs Broker) ในงานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษาภายใต้ขอบเขตการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 ๓ เท่านั้น ดังนั้น งานวิจัย

ครั้งต่อไปควรจะศึกษาการนำเข้าชั่วคราวตามภาค 4 ประเภท 3 กรณี ก-ข เพื่อให้เข้าใจว่าตัวแทนออกของมีความคิดเห็นต่อการนำเข้าชั่วคราวกรณีอื่น ๆ อย่างไร

4. งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของตัวแทนออกของ (Customs Broker) ที่มีต่อการนำเข้าชั่วคราวตามพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ภาค 4 ประเภท 3 โดยมุ่งศึกษาตัวแทนออกของผู้ปฏิบัติงานที่สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังเท่านั้นงานวิจัยครั้งต่อไปจึงควรมีการศึกษาความคิดเห็นของตัวแทนออกของที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานหรือด่านศุลกากรอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบว่าตัวแทนออกของมีความคิดเห็นแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University