

เรื่องคุณภาพการให้บริการของส่วนบริการศุลกากรที่ 2 ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 3 สำนักงานศุลกากร
ตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

อชิระวิษญ์ สิริโชติธัญกุล

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานราชการที่สังกัดกระทรวงการคลัง ซึ่งมีประวัติศาสตร์ความเป็นมาที่ยาวนานตั้งแต่ก่อนยุคสุโขทัย และได้พัฒนาปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัยและเวลาที่ผ่านไป ภารกิจหลักของกรมศุลกากรในอดีตคือ การหารายได้เข้ารัฐ การจัดเก็บภาษีอากรตามพระราชบัญญัติศุลกากร และพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนภารกิจการป้องกันและปราบปรามการลักลอบหนีศุลกากร ซึ่งภาษีอากรที่เก็บได้นับได้ว่าเป็นรายได้หลักของประเทศ

บทบาทและภารกิจของกรมในปัจจุบันจึงได้เปลี่ยนไปจากเดิมที่เน้นการจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในราชอาณาจักรและส่งออกนอกราชอาณาจักร จัดเก็บรายได้กับการป้องกันและปราบปรามการลักลอบ หลีกเลี่ยงกฎหมายศุลกากร เพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปตามเป้าหมายและเกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการที่สุจริต มาเป็นการมุ่งเน้นที่จะพัฒนาส่งเสริมด้านการค้าระหว่างประเทศและการส่งออกของไทยให้มีศักยภาพในการแข่งขันกับตลาดการค้าของโลกได้ดียิ่งขึ้นควบคู่กันนั้นกรมศุลกากรได้พัฒนาระบบงานการจัดองค์กร การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงาน ตลอดจนพัฒนาประสิทธิภาพของข้าราชการให้มีความสอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศนอกจากการพัฒนาระบบงานต่างๆแล้วนั้น กรมศุลกากรยังได้ปรับปรุงรวมถึงขยายหน่วยงานต่างๆเพื่อรองรับกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นอีกด้วย

การปฏิบัติงานส่วนบริการศุลกากรที่ 2 ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 3 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีหน้าที่รับผิดชอบในด้านการส่งออกตั้งแต่การปฏิบัติตามกฎหมายของศุลกากรและกฎหมายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบเอกสาร ตรวจสอบสินค้า จนไปถึงการติดตามสถานะการรับบรรทุกของใบขนสินค้าในระบบของศุลกากรเพื่อให้แน่ใจได้มีการส่งออกจริงตามที่ผู้รับบริการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบของกรมศุลกากรดูแลและป้องกันมิให้ไม่มีการทำผิดกฎหมายของศุลกากรหรือทั้งหน่วยงานอื่นๆ

ทั้งนี้ก็เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนโดยการปรับปรุงระบบงานให้สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนการติดต่อราชการมีระบบงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้จากการให้บริการประชาชนเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ การประเมินผลการปฏิบัติงานจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเพื่อตรวจสอบความก้าวหน้า ปัญหาอุปสรรคและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานปัจจุบันการให้บริการประชาชน

ของส่วนบริการศุลกากรที่ 2 ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 3 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิยังมีได้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้านการส่งออกส่วนบริการศุลกากรที่ 2 ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 3 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาต่อไป พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการมีอะไรบ้างเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการดียิ่งขึ้นและเป็นที่ยอมรับของประชาชนผู้รับบริการต่อไป เพราะการพัฒนาและสำรวจประสิทธิภาพเพื่อเป้าหมายก็คือความพึงพอใจของผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์การศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1. เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการของส่วนบริการศุลกากรที่ 2 ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 3 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการของส่วนบริการศุลกากรที่ 2 ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 3 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการส่งออกของส่วนบริการศุลกากรที่ 2 ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 3 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วิธีการดำเนินการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการวิจัยดังนี้

การวิจัยเอกสาร (documentary research) โดยการเก็บข้อมูลจาก ตำรา บทความทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานวิจัย คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่งกรม และเอกสารทางรายการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานการดำเนินงาน

การวิจัยภาคสนาม (field research) โดยผู้วิจัยมีแบบสัมภาษณ์ลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept interview) สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่ดำเนินงาน

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า

- 1.1 รูปแบบการให้บริการของส่วนบริการศุลกากรที่ 2 ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 3 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในปัจจุบัน

การให้บริการประชาชนของรูปแบบการให้บริการของส่วนบริการศุลกากรที่ 2 ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 3 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในปัจจุบัน การปฏิบัติงานนั้นจะยึดถือเอาตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติหรือคำสั่งกรมและกฎหมายอื่นๆที่เกี่ยวข้องการให้บริการในการส่งออก ในส่วนนี้เป็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่นายตรวจ มีทั้งงานตรวจสอบสินค้า ป้องกันการกระทำผิดตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นๆที่เกี่ยวข้องตลอดจนถึงการให้คำแนะนำในการให้บริการรวมถึงการติดตามแก้ไขปัญหาต่างๆทางศุลกากรให้กับผู้ประกอบการ ผู้ที่เป็นเจ้าหน้าที่จึงต้องมีความรู้ความสามารถในงานของตัวเองและรับผิดชอบงานของตัวเองให้เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

1.2 ปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของส่วนบริการศุลกากรที่ 2 ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 2 และ 3 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

อุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนจากการวิเคราะห์พบประเด็นปัญหาดังนี้

ประการแรกคือเรื่องของโลเคชันหรือที่ตั้งของท่าหรือที่เทียบรถตรวจของกับคลังสินค้าควรที่จะจัดให้อยู่ติดกันเพื่อที่จะได้ง่ายต่อการปฏิบัติงาน สามารถที่จะตรวจสอบได้เลยว่าของที่รถนำเข้ามานั้นได้ทำการส่งออกจริงหรือไม่

ประการที่สองคือ ปัญหาที่เกิดจากการที่คลังสินค้าผู้ทำหน้าที่จัดของซึ่งน้ำหนัก โหลดสินค้าขึ้นเครื่องเพื่อส่งออก และส่งข้อมูลการส่งออกเข้าสู่ระบบของกรมศุลกากร ซึ่งปัญหานั้นก็คือการติดตามสถานะของใบขนสินค้าเพื่อให้มีการรับบรรทุกได้อย่างถูกต้อง ผู้ประกอบการจึงจะสามารถที่จะใช้สิทธิประโยชน์ในการส่งออกได้และสถานะของใบขนสินค้านั้นจะเปลี่ยนเป็นรับบรรทุกเรียบร้อยแล้วก็ตามเมื่อ ข้อมูลที่ผู้ประกอบการส่งเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรนั้น ตรงกับข้อมูลที่คลังสินค้าผู้ให้บริการส่งข้อมูล E-manifest มาสู่ระบบของกรมศุลกากร เมื่อข้อมูลตรงกันแล้วสถานะของใบขนสินค้าจะถูกปรับเป็น รับบรรทุกเรียบร้อยแล้วหรือ Goods Loaded ซึ่งปัญหานั้นเกิดจากคลังสินค้านั้นบางทีก็ไม่ส่งข้อมูลเข้าระบบกรมศุลกากรทั้งที่สินค้าได้มีการส่งออกเรียบร้อยแล้ว หรือบางครั้งก็ผิดพลาดในการส่งข้อมูลสินค้าจนทำให้ไม่สามารถที่จะรับบรรทุกได้ ผู้ประกอบการก็ต้องจะมาตามสถานะใบขนที่เจ้าหน้าที่ แล้วเจ้าหน้าที่ก็ต้องให้ผู้ประกอบการเอาข้อมูลไปให้คลังสินค้านั้นส่งข้อมูลเข้าระบบให้ถูกต้อง ส่วนนี้เองทำให้เกิดการล่าช้า และทำได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ เพิ่มภาระแก่ผู้ประกอบการเสียด้วย

ประการที่สามนั้นคือ ปัญหาที่เกิดจากการที่ผู้ประกอบการเองนั้นไม่มีความรู้ที่ถูกต้องในการดำเนินการผ่านพิธีการขาออก ไม่ว่าจะเป็นการสำแดงไม่ถูกต้อง การใช้สิทธิประโยชน์อย่างไม่ถูกเราก็ไม่สามารถที่จะรับรองการส่งออกนั้นได้ นอกจากนั้นยังมีการไม่ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่เมื่อเจ้าหน้าที่ต้องการที่จะเปิดตรวจสอบสินค้า ทำให้สุดท้ายแล้วก็ไม่สบายใจกันทั้งสองฝ่าย ส่งผลให้เกิดความล่าช้า และส่งผลเสียต่อคุณภาพและความพึงพอใจในการให้บริการในที่สุด

ประการสุดท้ายก็คือ เมื่อเวลาที่มีคำสั่งหรือแนวทางการปฏิบัติใหม่ที่จะออกมาแล้วไม่ได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้และข้อมูลอย่างเพียงพอทำให้ทั้งเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการนั้นมีความเข้าใจที่ไม่ตรงกันและเกิดเป็นความขัดแย้งได้

อภิปรายผล

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการของส่วนบริการศุลกากรที่ 2 ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 3 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถอภิปรายผลตามลำดับของวัตถุประสงค์การวิจัยซึ่งแบ่งออกเป็นสามตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ศึกษารูปแบบระบบการทำงานของส่วนบริการศุลกากรที่ 2 ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 3 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

การให้บริการในการส่งออกเป็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่นายตรวจนั้น มีทั้งงานการตรวจสอบสินค้า และป้องกันการกระทำผิดตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนจนถึงการให้คำแนะนำในการให้บริการ รวมไปถึงการติดตามแก้ไขปัญหาต่างๆทางศุลกากรให้กับผู้ประกอบการ ผู้ที่เป็นเจ้าหน้าที่จึงจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถในงานของตนเองและรับผิดชอบงานของตนเองให้เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้องก็เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (ปฐม มณีโรจน์, 2538) ซึ่งได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ (บุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์, 2548) เรื่องความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่ศุลกากรด้านพิธีการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพตามการรับรู้ของตัวแทนออกของในเรื่องของปัจจัยการบริการ ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า นั้น เป็นสิ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการตอบสนองต่อผู้รับบริการคือเป้าหมายของการบริการ ซึ่งก็คือการสร้าง ความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการและการเอาใจใส่ผู้รับบริการนั้น เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การบริการนั้นมีคุณภาพมากขึ้นด้วย ซึ่งการให้บริการของส่วนบริการศุลกากรที่ 2 ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 3 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ นั้นเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถเพียงพอและนอกจากนั้นต้องมีความเอาใจใส่ที่จะตอบสนองต่อผู้มารับบริการด้วย

โดยภาพรวมแล้วหน้าที่ของหน่วยงานก็คือการอำนวยความสะดวกและส่งเสริมการส่งออก ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติอย่างเคร่งครัดเพื่อที่จะการให้บริการนั้นเป็นไปอย่างมีคุณภาพและถูกต้องด้วย ซึ่งงานของกรมศุลกากรนั้นก็จะมีหลักการปฏิบัติงานที่กำหนดเอาไว้ในกฎหมายเช่น พรบ .ศุลกากร 2560 หรือประมวลระเบียบวิธีปฏิบัติอย่างชัดเจน อีกทั้งต้องมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาค โดยไม่มีข้อยกเว้นหรือสิทธิพิเศษใดๆ เป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องตามหลักการให้บริการอย่างเสมอ

ภาค (Equitable service) ของ John David Millet ที่ว่าประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกาให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการแบบเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (บุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์, 2548) เรื่องความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากรสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพตามการรับรู้ของตัวแทนออกของในเรื่องของปัจจัยการบริการในด้านมาตรฐานการบริการนั้นส่งผลต่อความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการให้บริการที่ยึดโยงกับข้อกฎหมายมีระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการบริการที่มีคุณภาพมีมาตรฐาน ด้วยหลักความยุติธรรม ความเท่าเทียมและความเสมอภาคจะทำให้ผู้รับบริการนั้นไม่รู้สึกมีอคติต่อหน่วยงานราชการ และมีความพึงพอใจในการบริการ

การให้บริการของหน่วยงานส่งออกนั้นจะขึ้นอยู่กับปัญหานั้นๆมีบริบทและความเป็นจริงที่ซับซ้อนอย่างไร ซึ่งจะมีบางงานที่จำเป็นต้องใช้เวลาในการจัดการและบางที่ก็จำเป็นที่จะต้องติดต่อกับหน่วยงานอื่นไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภายในหรือหน่วยงานภายนอกก็ตาม เมื่องานมีความล่าช้าเจ้าหน้าที่จำเป็นที่จะต้องรายงานผลการปฏิบัติงานตามขั้นตอนให้ผู้ประกอบการได้ทราบและรู้ว่าจะต้องทำอะไรต่อไป แต่ในส่วนของงานตรวจปล่อยนั้นหลักเกณฑ์ในเรื่องระยะเวลาการให้บริการก็ต้องตรวจสอบสินค้าภายในระยะเวลา 30 นาทีเพื่อความสะดวกสบายและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) ของ John David Millet การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลได้เลยถ้าไม่มีความตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

และสอดคล้องกับแนวคิดของ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) ในเรื่องของลักษณะการบริการที่มีคุณภาพ จะต้องสะดวกและรวดเร็วการติดต่อของประชาชนจะต้องสะดวกไม่สลับซับซ้อนทั้งในด้านการจัดสำนักงานและแบบฟอร์มต่างๆที่จะต้องกรอกเมื่อมีปัญหาประชาชนสามารถพบปะหรือสอบถามได้เสมอและเมื่อได้รับเรื่องราวของประชาชนแล้วจะต้องรีบดำเนินการโดยเร็วถ้าเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการให้ได้ในขณะนั้นต้องชี้แจงให้ทราบถึงสาเหตุ

การให้บริการของหน่วยงานนั้นมีการจัดเวรเจ้าหน้าที่ โดยการเปิดให้บริการตลอดเวลา 24 ชั่วโมงไม่มีวันหยุด ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกของไม่ว่าจะมาเวลาใดก็พร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) ของ John David Millet คือการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเป็นเมื่ออยู่ในบริบทสภาพแวดล้อมในการทำงานก็พบว่า การเข้าใจกฎหมายหรือระเบียบปฏิบัติอย่างเดียวนั้นยังไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ต้องมีความเข้าใจในปัญหาของผู้ประกอบการที่มา

ติดต่อกันเพื่อที่จะได้แก้ปัญหาได้อย่างตรงจุด ตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการได้อย่างถูกต้อง เพราะเนื่องจากงานบางงานนั้นก็มีความสำคัญที่เกี่ยวข้องกับของภาษีของประเทศ ที่ผู้ประกอบการจะมาขอใช้สิทธิประโยชน์ต่างๆในการยกเว้นค่าภาษี หรือขอภาษีคืน และถ้าเกิดความผิดพลาดขึ้นมาทำให้เงินภาษี ถูกคืนไปโดยมิชอบนั้นอาจจะมีความกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานได้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะเข้าใจและสามารถจัดการกับปัญหาได้อย่างรอบคอบ ให้เป็นไปตามกฎหมายข้อบังคับหรือระเบียบปฏิบัติต่างๆซึ่งบางกรณีนั้นก็ จำเป็นที่จะต้องใช้เวลาในการจัดการ เพราะนอกจากความสะดวกรวดเร็วแล้วความถูกต้องก็เป็นอีกเรื่องที่สำคัญในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (จรัส สุวรรณมาลา, 2539) ในเรื่องความถูกต้องตามกฎหมายของบริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมายโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้ บริการ จึงจำเป็นที่จะต้องใช้ความรอบคอบในการให้บริการและยึดหลักความเสมอภาคให้บริการอย่างต่อเนื่องและตรงเวลสาด้วยเช่นกัน เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของส่วนบริการศุลกากรที่ 2 ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 3 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

พบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการดังนี้ประการแรกคือเรื่องของโลเคชั่นหรือที่ตั้งของท่าหรือที่เทียบรถตรวจของกับคลังสินค้าควรที่จะจัดให้อยู่ติดกันเพื่อที่จะได้ง่ายต่อการปฏิบัติงาน สามารถที่จะตรวจสอบได้เลยว่าของที่รถนำเข้ามานั้นได้ทำการส่งออกจริงหรือไม่ ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ (บุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์, 2548) เรื่องความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่ศุลกากรด้านพิธีการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพตามการรับรู้ของตัวแทนออกของในเรื่องของปัจจัยการบริการ ในเรื่องการพัฒนาคุณภาพบริการในส่วนของการปรับปรุงสถานที่บริการให้ตอบสนองต่อทั้งในแง่ของการทำงานที่ง่ายขึ้นจะสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประการที่สองคือ ปัญหาที่เกิดจากขั้นตอนที่คลังสินค้าผู้ทำหน้าที่จัดของซึ่งนำหนัก โหลดของขึ้นเครื่อง และส่งข้อมูลการส่งออกเข้าสู่ระบบของกรมศุลกากร ซึ่งปัญหานั้นก็คือการติดตามสถานะของใบขนสินค้าเพื่อให้มีการรับบรรจุทุกอย่างถูกต้อง ผู้ประกอบการจึงจะสามารถที่จะใช้สิทธิประโยชน์ในการส่งออกได้และสถานะของใบขนสินค้านั้นจะเปลี่ยนเป็นรับบรรจุเรียบร้อยแล้วก็ต่อเมื่อ ข้อมูลที่ผู้ประกอบการส่งเขาสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรนั้น ตรงกับข้อมูลที่คลังสินค้าผู้ให้บริการส่งข้อมูล E-manifest มาสู่ระบบของกรมศุลกากร เมื่อข้อมูลตรงกันแล้วสถานะของใบขนสินค้าจะถูกปรับเป็น รับบรรจุเรียบร้อยแล้วหรือ goods loaded ซึ่งปัญหานั้นคลังสินค้านั้นบางทีก็ไม่ส่งข้อมูลเข้าระบบกรมศุลกากรทั้งๆที่สินค้า ได้มีการส่งออกเรียบร้อยแล้ว หรือบางครั้งก็ผิดพลาดในการส่งข้อมูลสินค้าจนทำให้ไม่สามารถที่จะรับบรรจุได้ ผู้ประกอบการก็ต้องจะมาตามสถานะใบขนที่เจ้าหน้าที่ แล้วเจ้าหน้าที่ก็ต้องให้ผู้ประกอบการเอาข้อมูลไปให้คลังสินค้านั้นส่งข้อมูลเข้าระบบให้ถูกต้อง ส่วนนี้เองทำให้เกิดการล่าช้า และทำได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ กลายเป็นการเพิ่มภาระแก่ผู้ประกอบการเสียด้วย

อีกประการหนึ่งนั่นคือ ปัญหาที่เกิดจากการที่ผู้ประกอบการเองนั้นไม่มีความรู้ที่ถูกต้องในการดำเนินการผ่านพิธีการขาออก ไม่ว่าจะเป็นการสำแดงไม่ถูกต้อง การใช้สิทธิประโยชน์อย่างไม่ถูก เราก็ไม่สามารถที่จะรับรองการส่งออกนั้นได้ นอกจากนั้นยังมีการไม่ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่เมื่อเจ้าหน้าที่ต้องการที่จะเปิดตรวจสอบสินค้า ทำให้สุดท้ายแล้วก็ไม่สบายใจกันทั้งสองฝ่าย ส่งผลให้เกิดความล่าช้า ส่งผลเสียต่อคุณภาพและความพึงพอใจในการให้บริการในที่สุด

ประการสุดท้ายก็คือเมื่อเวลามีคำสั่งหรือแนวทางการปฏิบัติใหม่ทีออกมากลับไม่ได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้และข้อมูลอย่างเพียงพอ ทำให้ทั้งเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการนั้นมีความเข้าใจที่ไม่ตรงกันและเกิดเป็นความขัดแย้งได้ ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวคิดของ (ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์, 2540) สำหรับลักษณะของการบริการที่ดีจะทำให้ประทับใจประชาชนต้องมีดังนี้คือการให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการประหยัดเวลาประหยัดคนโดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจนถึงขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการต่างๆอย่างชัดเจน เพื่อความเข้าใจตรงกันของทั้งสองฝ่าย

ตอนที่ 3 แนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการของส่วนบริการศุลกากรที่ 2 ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 3 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากการวิเคราะห์แนวทางการประเมินคุณภาพการให้บริการนั้นการทำงานของส่วนบริการศุลกากรที่ 2 ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 3 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้นมีรูปแบบการประเมินในเชิงการปฏิบัติงานซึ่งควบคุมและจัดทำโดยเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าฝ่ายและในอีกกรณีก็คือมีการจัดตั้งคณะกรรมการต่างๆเพื่อมาจัดการกับปัญหาโดยเฉพาะ อย่างคณะกรรมการควบคุมภายใน ตั้งขึ้นเพื่อประเมินความเสี่ยงที่จะเกิดความผิดพลาดในการทำงานขึ้นมาได้เพื่อที่จะลดความผิดพลาดในการทำงานและเพิ่มคุณภาพในการให้บริการที่ดีขึ้น เช่นเมื่อคณะกรรมการควบคุมภายในมองว่าเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของเครื่องมือแพทย์ มีหลักเกณฑ์การให้ใบอนุญาตอย่างไร ต้องดูสินค้าอย่างไร ก็จะเชิญผู้มีความเชี่ยวชาญในเรื่องของเครื่องมือแพทย์เข้ามาบรรยายให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น นอกจากนั้นทางกรมศุลกากรก็ยังมีความจำเป็นในการที่จะจัดอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องต่างๆ เช่นกฎหมายหรือความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ให้ถูกต้องยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับหลักการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) ของ John David Millet ซึ่งหมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถจะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แต่ว่าในกรณีประเมินคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการก็ยังไม่มีการจัดทำอย่างเป็นเรื่องเป็นราว การบริการควรที่จะต้องใส่ใจในการรับฟังการแสดงความคิดเห็นโดยประชาชนอย่างชัดเจนไม่ว่าจะเป็นารรับฟังผ่านทางแบบสอบถามหรือการประชาสัมพันธ์ให้สามารถร้องเรียนได้โดยตรงต่อระดับหัวหน้า ซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถที่จะเข้าใจปัญหาของผู้มารับบริการและนำมาพัฒนาการให้บริการให้ตอบสนองความ

ต้องการต่อผู้ส่งออกที่ยั่งยืน ดังนั้นการพัฒนาเพิ่มคุณภาพการให้บริการต้องมีการจัดทำ การประเมินคุณภาพ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อที่จะได้เรียนรู้และเข้าใจว่าผู้รับบริการนั้นต้องการอะไร และสามารถที่จะ แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (จินตลักษณ์ วัฒนสินธุ์, 2535) มองว่าการ ประเมินผลเป็นกระบวนการพิจารณาอย่างมีระบบและเป็นเหตุเป็นผลถึงความเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและผลกระทบของกิจกรรมต่างๆ ที่จะตอบสนองวัตถุประสงค์ที่วางไว้การประเมินผลนี้เป็น กระบวนการในองค์การที่จัดทำขึ้นเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานในปัจจุบันและช่วยฝ่ายบริหารในการวางแผน ดำเนินงาน การกำหนดรายละเอียดและการตัดสินใจในอนาคตอีกด้วย

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการพัฒนาคุณภาพของส่วนบริการศุลกากรที่ 2 ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 3 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทั้งในเรื่องของระบบการ ทำงานที่ยังมีปัญหาที่ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้อย่างเต็มที่ และอีกกรณีก็คือต้องพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มี ความรู้ความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้องยิ่งขึ้น

ในกรณีแรกจะเห็นได้ว่าขั้นตอนการให้บริการนั้นมีปัญหาจากการที่คลังสินค้าเข้ามามีส่วนร่วมในการ ให้บริการซึ่งจัดทำโดยเอกชนและรัฐวิสาหกิจมาหน้าที่ซึ่งนำหนักและรับบรรจุทุกสินค้าส่งออก โดยส่งข้อมูล ประวัติการส่งออก หรือ E-Manifest เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรเพื่อที่จะทำให้การส่งออกนั้น เสร็จสมบูรณ์ ซึ่งในกรณีนี้ความผิดพลาดเกิดจากเจ้าหน้าที่ของคลังไม่ทำตามขั้นตอนหรือประมาททำให้ ผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่มีภาระเพิ่มขึ้นคือการที่ต้องมาติดตามสถานะ ที่คลังนั้นเปลี่ยนไฟล์ที่บินหรือ วันที่การส่งออกโดยไม่แจ้งผู้ประกอบการ หรือบางกรณีก็มีการส่งข้อมูลผิดพลาดจนไปถึงการไม่ได้ส่งข้อมูล การส่งออกเข้าสู่ระบบของกรมศุลกากร จึงจำเป็นที่จะต้องมีการเรียกผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็น เจ้าหน้าที่ศุลกากร เจ้าหน้าที่คลังสินค้าและผู้ส่งออกมาประชุมหรือทำความเข้าใจร่วมกันเพื่อแก้ปัญหาที่ เกิดขึ้นนี้ต่อไป

ส่วนอีกกรณีก็คือการพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่เป็นส่วนที่สำคัญในการพัฒนา คุณภาพการให้บริการ เนื่องจากงานศุลกากรเป็นงานที่ต้องมีความรู้ในหลายๆด้านเพราะว่าเจ้าหน้าที่นั้นไม่ เพียงต้องปฏิบัติตามกฎหมายศุลกากรเท่านั้น แต่ยังต้องปฏิบัติตามกฎหมายของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่นกฎหมายของกรมป่าไม้ที่ควบคุมการส่งออกของไม้ชนิดต่างๆ หรือกฎหมายของสาธารณสุขที่ควบคุม การส่งออกเครื่องมือแพทย์ เป็นต้น

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่จะพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของกรมศุลกากรนั้น มีความ จำเป็นที่จะต้องปรับปรุงระบบการให้บริการให้ทันสมัยและมีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น อีกทั้งการพัฒนาบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ก็เป็นเรื่องสำคัญเช่นกัน เจ้าหน้าที่ให้บริการต้องมีประสิทธิภาพในการให้บริการ นอกจากนั้น แล้วยังต้องมีการจัดระบบการประเมินและติดตามผลโดยผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะ ตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกได้อย่างสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

จากงานวิจัยนี้ ผลการวิจัยพบว่ามีปัญหาในส่วนของระบบงานและการพัฒนาบุคลากร ผู้วิจัยได้เสนอข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับใช้กับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานส่งออกไป

3.1 ควรมีการตรวจสอบ ประเมินและปรับปรุงระบบการให้บริการอย่างเป็นระบบและมีการติดตามตรวจสอบผลงานเพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการได้อย่างมีคุณภาพมากขึ้น

3.2 ควรมีการจัดประชุมผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการส่งออก ทั้งผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่ รวมไปถึงเจ้าของสถานที่อย่าง Aot และคลังสินค้าเพื่อบูรณาการหาทางแก้ไขปัญหามีอยู่เช่นเรื่องที่ตั้งของท่าเทียบรถตรวจของกับคลังสินค้าหรือการหาหรือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการของคลังสินค้า ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะตอบสนองต่อผู้ส่งออกได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มคุณภาพการบริการให้ตอบสนองแก่ผู้รับบริการมากที่สุด

3.3 ควรมีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการปฏิบัติ กฎหมาย คำสั่งต่างๆให้ชัดเจน และทันสมัยอยู่ตลอดเวลา รวมไปถึงการจัดอบรมความรู้ความเข้าใจในพิธีการส่งออกให้แก่ผู้ส่งออกเพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับผู้ประกอบการให้มีความเข้าใจที่ตรงกันซึ่งจะทำให้งานบริการนั้นราบรื่นและเป็นไปได้ด้วยดี

3.4 ควรมีการจัดทำการประเมินโดยผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ มีการติดตามผลการทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อที่จะรับฟังและรับรู้ปัญหาของผู้ประกอบการได้อย่างตรงจุดและพัฒนาระบบงานได้ตามความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง

3.5 ควรมีการสำรวจว่าเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องใด ต้องมีการจัดการพัฒนาบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่อย่างเป็นระบบ เพื่อการทำหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ปฐม มณีโรจน์. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร:ศึกษารณีสำนักงานเขต. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- บุญสรวง จากตุลสวัสดิ์. (2548). ความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่ศุลกากรด้านพิธีการศุลกากรสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพตามความรับรู้ของตัวแทน. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). การตรวจสอบผลการดำเนินงาน: กลยุทธ์ในการปรับปรุง

บริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการสำนักงานเลขาธิการสำนัก
นายกรัฐมนตรี.

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์. (2540). สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น.

กาฬสินธุ์ : ประสานการพิมพ์

จินดา สักขณวัฒน์สินธุ์. (2530). การบริหารและการพัฒนาองค์การ. ในเอกสาร

ประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารและพัฒนาองค์การ (หน่วยที่ 2). นนทบุรี:

โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

Millet, John D. 1954. Management in the Public Service. New York : McGraw Hill Book
company