

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

นิคมอุตสาหกรรมในประเทศไทย ดำเนินการภายใต้ พ.ร.บ. การนิคมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 มีจุดมุ่งหมายที่จะส่งเสริมและพัฒนานิคมอุตสาหกรรมทั่วไป ให้เป็นประโยชน์กับผู้ประกอบการ โดยเฉพาะการผลิตเพื่อส่งออก ดังนั้น เขตอุตสาหกรรมส่งออก จึงเกิดขึ้นภายในนิคมอุตสาหกรรม เพื่อเป็นการช่วยเหลือผู้ประกอบการ ให้ได้รับสิทธิประโยชน์ และแบ่งเบาภาระต้นทุนการผลิต เพื่อให้สามารถแข่งขันกับนานาประเทศได้ อีกทั้งเป็นการส่งเสริมการใช้แรงงานภายในประเทศ ช่วยเหลือประชาชนให้มีงานทำ

เขตอุตสาหกรรมส่งออก เป็นการให้บริการเพื่อส่งเสริมการส่งออก โดยการให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร สำหรับผู้ประกอบการในเขตอุตสาหกรรม ตามนโยบายรัฐบาล โดยเน้นการบริการครบวงจร (one stop service) สามารถให้บริการด้านพิธีการนำเข้าและส่งออก สำหรับผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญ ต่อการส่งเสริมการส่งออก และพัฒนาด้านการผลิตเพื่อการส่งออก

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย(กนอ.) ได้ให้บริการเขตอุตสาหกรรมส่งออก ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง เป็นแห่งแรก โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำ เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อ ด้านพิธีการศุลกากร รับผิดชอบพิธีการ ให้ความสะดวกรวดเร็วในการจัดทำพิธีการนำเข้าและส่งออก ต่อมาได้ให้บริการตามนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ อีกเช่น นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค (บ้านหว้า) นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน เป็นต้น

สำหรับหน้าที่ความรับผิดชอบของศุลกากรในนิคมอุตสาหกรรมความรับผิดชอบของสำนักงานศุลกากร ในนิคมอุตสาหกรรมตามประมวลข้อบังคับดังนี้

1. รับผิดชอบพิธีการศุลกากร เกี่ยวกับการนำเข้าและส่งออกของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม
2. ควบคุมดูแลเขตอุตสาหกรรมส่งออก ในนิคมอุตสาหกรรม
3. ควบคุมดูแล โรงพักสินค้า และคลังสินค้าทัณฑ์บนในนิคมอุตสาหกรรม
4. ควบคุมดูแลป้องกัน และปราบปรามการลักลอบหนีศุลกากรในนิคมอุตสาหกรรม

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ได้จัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือขึ้นที่จังหวัดลำพูน เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2520-2524) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2525-2529) ซึ่งกำหนดให้มีการกระจายการพัฒนาอุตสาหกรรมไปสู่ภูมิภาคต่างๆ และเพื่อพัฒนาเมืองหลักเมืองรองของภาคต่างๆ ตามลำดับ โดยกนอ. ได้พิจารณาเห็นว่าบริเวณ พื้นที่อันเป็นที่ตั้งของนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือปัจจุบันนั้น มีความเหมาะสมและมีความพร้อมด้านสาธารณูปโภค แรงงาน วัตถุดิบทางการเกษตรและระบบสื่อสารคมนาคม

นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ได้เริ่มดำเนินการก่อสร้างและพัฒนาพื้นที่เมื่อเดือนเมษายน พ.ศ.2526 และสร้างเสร็จในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2528 ใช้เงินทุนในการดำเนินการสร้างรวม 358 ล้านบาท นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ตั้งอยู่ที่ริมถนนทางหลวงหมายเลข 11 ช่วงกิโลเมตรที่ 69-70 (ลำปาง-เชียงใหม่) ตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน มีเนื้อที่ทั้งหมด 1,788 ไร่

นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ได้จัดตั้งขึ้นโดยอาศัยอำนาจตาม พ.ร.บ.การนิคมอุตสาหกรรม พ.ศ. 2522 อยู่ในความรับผิดชอบของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ซึ่งเรียกโดยย่อว่า “กนอ.” และเป็นนิติบุคคล และได้แบ่งการดำเนินการตาม พ.ร.บ.การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 มาตรา 36 ออกเป็น 2 ประเภท (นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ, 2547) คือ

1. เขตอุตสาหกรรมทั่วไป มีเนื้อที่ประมาณ 351 ไร่ เป็นเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้สำหรับการประกอบการอุตสาหกรรมและกิจการอื่นที่เป็นประโยชน์ หรือเกี่ยวเนื่องกับการประกอบการอุตสาหกรรม ปัจจุบันมีโรงงานที่ประกอบกิจการ จำนวน 22 โรงงาน
2. เขตอุตสาหกรรมส่งออก มีเนื้อที่ประมาณ 802 ไร่ เป็นเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้สำหรับการประกอบอุตสาหกรรมการค้า หรือการบริการเพื่อส่งสินค้าออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศและกิจการอื่นที่เป็นประโยชน์หรือเกี่ยวเนื่องกับการประกอบอุตสาหกรรมการค้าหรือการบริการเพื่อส่งสินค้าออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศ ปัจจุบันมีโรงงานที่ยังคงประกอบกิจการ และมีธุรกรรมกับทางกรมศุลกากรอยู่ จำนวน 39 โรงงาน

ในระยะแรกของการก่อตั้งนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ นั้น การปฏิบัติพิธีการในการนำสินค้าจากนอกราชอาณาจักรหรือต่างประเทศ เข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อนำเข้าไปในเขตอุตสาหกรรมส่งออก หรือนำออกจากเขตอุตสาหกรรมเพื่อส่งออกไปนอกราชอาณาจักร จะต้องดำเนินการพิธีการที่ด่านศุลกากร ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ซึ่งอยู่ห่างไกลจากนิคมอุตสาหกรรมประมาณ 30 กิโลเมตร อันเนื่องมาจากในระยะแรกที่ทำการก่อตั้งนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ยังมีผู้ประกอบการเพียง 1-2 ราย เท่านั้น ทั้งปริมาณการนำเข้าและส่งออกสินค้ายังมีไม่มาก ต่อมาเมื่อปริมาณการนำเข้าและส่งออกเพิ่มมากขึ้น ทั้งจำนวนผู้ประกอบการในเขตอุตสาหกรรมส่งออก ได้

เพิ่มสูงขึ้น กรมศุลกากรจึงได้ขยายงานด้านพิธีการไปยังนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ โดยการจัดตั้งสำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ขึ้นในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ เมื่อปี พ.ศ. 2534 ในระยะแรกให้อยู่ในการควบคุม กำกับ ดูแลของด่านศุลกากรท่าอากาศยาน เชียงใหม่ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการผ่านพิธีการให้กับผู้ประกอบการในเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ซึ่งในระยะเวลาต่อมาสามารถขยายการบริการด้านพิธีการทางด้านไปรษณีย์ที่มีชื่อผู้รับอยู่ในพื้นที่ และพื้นที่บริเวณใกล้เคียงด้วย

ต่อมาในปี 2545 กรมศุลกากรได้มอบหมายให้สำนักงานศุลกากรภาคที่ 3 เป็นผู้ควบคุม กำกับ ดูแลการปฏิบัติงานของสำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ แทนด่านศุลกากรท่าอากาศยานเชียงใหม่ จนกระทั่งปี 2546 ได้มีการเปลี่ยนชื่อหน่วยงานจาก “สำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน” มาเป็น “ที่ทำการศุลกากรประจำเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือลำพูน” จนกระทั่งปัจจุบันในปี 2548 ได้มีการเปลี่ยนชื่อเป็น “ด่านศุลกากรลำพูน” แทนชื่อเดิม โดยมีหน้าที่ให้บริการทางด้านพิธีการศุลกากรและรับผิดชอบในการ รับผิดชอบพิธีการ เกี่ยวกับสินค้าที่นำเข้าและส่งออก ให้แก่ผู้ประกอบการทั้งผู้ประกอบการในเขตอุตสาหกรรมส่งออกและในเขตอุตสาหกรรมทั่วไป ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ รวมถึงการจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและเงินรายได้อื่นๆ ดำเนินการเกี่ยวกับบัญชีและการเงิน ตรวจสอบ และควบคุมการนำสินค้าเข้าหรือออกจากเขตอุตสาหกรรมส่งออก รวมทั้งการป้องกันและปราบปรามการลักลอบหนีศุลกากร การฝ่าฝืนข้อห้ามข้อจำกัดและการกระทำผิดตามกฎหมาย ศุลกากรหรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการศุลกากรในการนำของเข้าหรือออกจากเขตอุตสาหกรรมส่งออก

สำหรับภาระงานในช่วงปลายปี พ.ศ. 2540 ได้มีการปรับปรุง แก้ไขกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เงื่อนไขของพิธีการศุลกากรที่มีลักษณะงานที่ซ้ำซ้อน หลายขั้นตอน ก่อให้เกิดความล่าช้า ที่เป็นอุปสรรคไม่เอื้อต่อการนำเข้าและส่งออกสินค้า และมีการปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานให้มีขั้นตอนน้อยลงที่เรียกว่า One Stop Service เป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติในการผ่านพิธีการที่ซ้ำซ้อนลงเพื่ออำนวยความสะดวกและทำให้เกิดความรวดเร็วต่อผู้ประกอบการมากขึ้น

ประมาณปี พ.ศ. 2542 ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติพิธีการ ทางด้านศุลกากรเรียกว่าระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์(Electronic Data Interchange) หรือเรียก ย่อว่า EDI เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถผ่านพิธีการทางศุลกากรได้ รวดเร็วยิ่งขึ้น ลดความผิดพลาด ลดค่าใช้จ่ายทางด้านเอกสารและประหยัดเวลาในการติดต่อกับทาง ราชการ อันเป็นผลดีต่อผู้ประกอบการ รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติด้วย ในระยะแรกมีการใช้ควบคู่กับ พิธีการในระบบเดิม (Manual) จนถึงปี 2546 กรมศุลกากรได้กำหนดการผ่านพิธีการในระบบอีดีไอ

เต็มรูปแบบ เป็นรูปแบบหลัก แต่อย่างไรก็ยังคงมีพิธีการระบบเดิมด้วย เพียงแต่ต้องมีการชำระเงินค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้นให้กับเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลกรมศุลกากร ที่จะเป็นผู้บันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์แทนผู้ให้บริการ และในปัจจุบันกรมศุลกากรได้มีแผนงานเพื่อพัฒนาการบริหารการจัดการนำไปสู่รูปแบบ e-Customs โดยที่ผู้ประกอบการที่นำเข้าและส่งออกสินค้า สามารถดำเนินการสั่งซื้อสินค้าและขายสินค้าได้จากที่บ้านหรือสำนักงานของตนเอง เพียงใช้คอมพิวเตอร์ของตนเองในการผ่านพิธีการและชำระภาษีอากร ตลอดจนติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านคอมพิวเตอร์ของตนเองที่บ้านหรือสำนักงานของตน โดยไม่ต้องเดินทางไปดำเนินการที่หน่วยงานของทางราชการ และสามารถรับสินค้าได้ที่บ้านหรือสำนักงานหรือสถานประกอบการของตนเอง (Door to Door) จากการเปลี่ยนแปลงระบบการปฏิบัติพิธีการดังกล่าว ทำให้มีการเพิ่มปริมาณการใช้บริการทางศุลกากรในระบบอีดีโอเพิ่มมากขึ้น ปัจจุบันด้านศุลกากรลำพูน มีปริมาณการใช้มากกว่า 96 % และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นต่อไป (ว่าที่ร้อยตรีฤช วรรณรัฐสุทธิ, 2547: 3-4)

สำหรับงานพิธีการศุลกากรของด่านศุลกากรลำพูน สามารถสรุป ได้ดังนี้

1. พิธีการศุลกากรเกี่ยวกับการนำเข้า
 - กรณียื่นใบขนสินค้าขาเข้า
 - กรณียื่นคำขอขยายของไปเก็บที่โรงพักสินค้า
 - การขนย้ายของจากท่าหรือที่นำเข้าไปยังสำนักงานศุลกากรประจำวันคุ้มครองนั้น
 - ในการขนส่งของจากท่าหรือที่นำเข้ามายังนิคมอุตสาหกรรม
2. พิธีการศุลกากรเกี่ยวกับการส่งออก
 - การปฏิบัติพิธีการศุลกากร
 - เมื่อได้รับการตรวจปล่อยสินค้า
 - ในการขนย้ายสินค้าที่ตรวจปล่อยแล้วไปยังท่าหรือที่ส่งออก
 - ในกรณีที่ผู้ประกอบการในเขตอุตสาหกรรมส่งออกนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ (ลำพูน) ประสงค์จะส่งของออกไปนอกราชอาณาจักรทางไปรษณีย์
3. การนำของออกจากเขตอุตสาหกรรมส่งออกเพื่อใช้หรือจำหน่ายในประเทศ
4. การส่งออกจากเขตอุตสาหกรรมส่งออกไปแสดงต่างประเทศ โดยส่วนราชการ
5. การโอนของระหว่างผู้ประกอบการในเขตอุตสาหกรรมส่งออก
6. การนำของออกจากเขตอุตสาหกรรมส่งออกเพื่อจำหน่ายให้แก่ผู้ประกอบการที่

เป็นคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้า หรือร้านค้าปลอดอากร หรือผู้ส่งออกที่ขอคืนอากร ตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2482 หรือจำหน่ายให้แก่ผู้มีสิทธิ

ได้รับยกเว้นอากรตาม ภาค 4 แห่ง พระราชกำหนดพิกัตอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 หรือจำหน่ายให้แก่ผู้ประกอบการที่ได้รับส่งเสริมการลงทุน ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุน พ.ศ. 2520

7. การยื่นคำขออนุญาตย้ายของกรณีคุมอุตสาหกรรมตั้งอยู่ห่างไกลกับท่าหรือที่นำเข้า
8. การนำของในเขตอุตสาหกรรมส่งออก ออกจากเขตอุตสาหกรรมส่งออก เพื่อการอื่นเป็นการชั่วคราว

9. การนำสินค้าในราชอาณาจักรเข้าไปในเขตอุตสาหกรรมส่งออก
10. การนำของตาม มาตรา 19 ทวิ เข้าไปในเขตอุตสาหกรรมส่งออก
11. การนำผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนเข้าไปในเขตอุตสาหกรรมส่งออก
12. การนำผลิตภัณฑ์จากคลังสินค้าทัณฑ์บนเข้าไปในเขตอุตสาหกรรมส่งออก
13. ของที่นำเข้าเขตอุตสาหกรรมส่งออกเพื่อซ่อมและนำกลับโดยยกเว้นอากรตามพระราชกำหนดพิกัตอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ภาค 4 ประเภท 2

14. การนำของจากเขตอุตสาหกรรมส่งออก เพื่อจำหน่ายให้แก่คลังเสบียงทัณฑ์บนบริษัทสายการบินนานาชาติ

15. การนำของออกจากเขตอุตสาหกรรมส่งออกเพื่อจำหน่ายให้แก่ผู้มีสิทธิลดอัตราอากรตามประกาศกระทรวงการคลัง

16. การทำลายวัสดุที่ไม่ใช้หรือใช้ไม่ได้

17. ของในราชอาณาจักรหรือของจากต่างประเทศที่นำเข้าในราชอาณาจักรและได้ชำระอากรแล้วที่นำเข้าในเขตอุตสาหกรรมส่งออก

ตารางที่ 1.1 ระยะเวลาที่ใช้แต่ละขั้นตอนการผ่านพิธีการ

ระบบงาน	ระยะเวลาที่ใช้ (นาที/ฉบับ)	
	ข้อมูลฐาน	เป้าหมาย
ระบบ MANUAL		
- ตรวจสอบพิธีการลงทะเบียน	5 นาที	3 นาที
- ตรวจสอบพิกัต ๑ ราคา	10 นาที	6 นาที
- บันทึกข้อมูล	5 นาที	3 นาที
- จัดเก็บภาษีอากร	5 นาที	3 นาที
- ตรวจสอบปล่อย	15 นาที	10 นาที
รวมระบบงานทั้งฉบับ	40 นาที	25 นาที

ระบบงาน	GREENLINE		REDLINE	
	ข้อมูลฐาน	เป้าหมาย	ข้อมูลฐาน	เป้าหมาย
ระบบ EDI				
- ตรวจสอบพิธีการลงทะเบียน	-	-	5 นาที	3 นาที
- ตรวจสอบพิกัด ๑ ราคา	-	-	10 นาที	6 นาที
- บันทึกข้อมูล	-	-	3 นาที	2 นาที
- จัดเก็บภาษีอากร	5 นาที	3 นาที	5 นาที	3 นาที
- ตรวจสอบปล่อย	15 นาที	10 นาที	15 นาที	10 นาที
รวมระบบงานทั้งฉบับ	20 นาที	13 นาที	38 นาที	24 นาที

อย่างไรก็ตามระบบอีดีไอเป็นเพียงการปรับเปลี่ยนการผ่านพิธีการศุลกากรจากการที่ให้เจ้าหน้าที่ทางด้านพิธีการ เป็นผู้ตรวจสอบ เอกสารใบขนสินค้าและเอกสารประกอบ มาเป็นการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรเป็นผู้ตรวจสอบ โดยใช้ฐานข้อมูลการจัดการที่จัดเก็บไว้ใน Profile ของกรมศุลกากรผ่านทางระบบอีดีไอ เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรตรวจสอบข้อมูลแล้วพอใจ เครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรก็จะอนุมัติให้มีการจัดทำใบขนสินค้าผ่านระบบอีดีไอ ซึ่งผู้ให้บริการสามารถพิมพ์ใบขนสินค้าฉบับดังกล่าวออกทางเครื่องพิมพ์ของตนได้ทันที โดยเครื่องคอมพิวเตอร์จะกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติมไว้ในใบขนสินค้าที่อนุมัติแล้วว่าเป็น Green line หรือ Red line หากเป็น Green line หมายถึงให้นำเอกสารฉบับนั้นไปปฏิบัติพิธีการตรวจสอบปล่อยสินค้าต่อไปที่หน่วยงานตรวจสอบสินค้า (หากมีกรณีที่ต้องชำระภาษีอากรก็ต้องดำเนินการชำระภาษีอากรให้ครบถ้วนก่อนด้วย) โดยเจ้าหน้าที่ตรวจสอบจะเป็นผู้ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของเอกสาร ตลอดจนการสำแดงรายละเอียดในใบขนสินค้าอีกครั้งหนึ่ง แล้วจึงทำการตรวจสอบสินค้าให้ถูกต้องกับเอกสารและที่สำแดงต่อไป หากพบว่าถูกต้องก็จะตรวจสอบปล่อยสินค้าออกไปจากอารักขาของศุลกากร ทั้งนี้ใบขนสินค้าที่ผ่านพิธีการตรวจสอบปล่อยแล้ว ทางศุลกากรจะรวบรวมนำไปสุ่มตรวจสอบการปฏิบัติพิธีการอีกครั้งว่าปฏิบัติถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ โดยเจ้าหน้าที่ประเมินอากรอีกครั้งซึ่งเรียกว่า การทบทวนหลังการตรวจสอบปล่อย (Post Review) แต่หากคอมพิวเตอร์กรมศุลกากรกำหนดเงื่อนไขเป็น Red Line ก็หมายถึงให้นำเอกสารฉบับนั้นไปพบเจ้าหน้าที่ประเมินอากรที่หน่วยงานพิธีการของหน่วยงานนั้นๆ เพื่อตรวจสอบพิธีการก่อนนำไปปฏิบัติพิธีการตรวจสอบปล่อยสินค้า หากเจ้าหน้าที่ประเมินอากรลงนามรับรองการผ่านพิธีการแล้ว และหากมีกรณีที่ต้องชำระภาษีอากร ก็ต้องดำเนินการชำระภาษีอากรให้ครบถ้วนก่อน จึงจะนำเอกสาร

ฉบับนั้น ไปยื่นขอปฏิบัติพิธีการตรวจปล่อยสินค้าต่อหน่วยงานตรวจปล่อยสินค้าของหน่วยงานนั้นๆ ต่อไป ทั้งนี้การกำหนดเงื่อนไขเป็นอย่างไรมันขึ้นอยู่กับระบบ profile ที่กรมศุลกากรกำหนดไว้ ซึ่งเห็นได้ว่า ระบบอีดีไอที่มีคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรเป็นตัวกำหนดเงื่อนไขการตรวจปล่อยสินค้านั้น ไม่ว่าจะมีการกำหนดเงื่อนไขเป็นอย่างไร ยังมีขั้นตอนที่ให้นำเอกสารใบขนสินค้าที่จัดพิมพ์ผ่านระบบอีดีไอแล้วพร้อมเอกสารประกอบที่เกี่ยวข้อง ไปให้เจ้าหน้าที่ตรวจปล่อยสินค้าตรวจสอบสินค้าและเอกสารประกอบให้ถูกต้องต่อไป ซึ่งรวมถึงการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของเอกสารประกอบและการปฏิบัติให้ครบถ้วนถูกต้องตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น กฎหมายเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร และหรือการควบคุมการนำเข้าและส่งออกด้วย

ดังนั้น การให้บริการแก่ประชาชนถือเป็นหัวใจในการปฏิบัติงานของศุลกากร กลไกหลักสำคัญในการให้บริการในยุคปฏิรูประบบราชการก็คือการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ ดร.สถิตย์ ลิ้มพงศ์พันธุ์ อธิบดีกรมศุลกากร ได้บรรยายแก่ข้าราชการระดับ 6 เรื่อง การบริหารงานบนพื้นฐานสมรรถนะ (สถิตย์ ลิ้มพงศ์พันธุ์, 2548) กล่าวถึง การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ ว่าคือการกำหนดยุทธศาสตร์ เริ่มด้วยยุทธศาสตร์ของชาติ ยุทธศาสตร์ของรัฐบาล ยุทธศาสตร์ของกระทรวง ยุทธศาสตร์ของกรมลงมา การบริหารเชิงยุทธศาสตร์หรือการบริหารเชิงกลยุทธ์ กรมศุลกากรได้นำแนวทางการบริหารมาใช้ โดยกำหนดยุทธศาสตร์ทั้งหมด 6 ยุทธศาสตร์ด้วยกัน มาจากวิสัยทัศน์และพันธกิจ วิสัยทัศน์ของกรมศุลกากร คือการยกระดับศุลกากรไทยสู่ศุลกากรมาตรฐานโลก สนับสนุนความสามารถในการแข่งขัน ความปลอดภัยทางสังคม แต่ละพันธกิจนี้แบ่งเป็นยุทธศาสตร์ต่างๆ ออกเป็น 6 ยุทธศาสตร์ด้วยกัน คือมุ่งสู่ศุลกากรมาตรฐานโลก มุ่งสู่เทคโนโลยีและการสื่อสาร มุ่งมั่นศุลกากรใสสะอาด มิติใหม่ในการควบคุมทางศุลกากร อำนวยความสะดวกทางการค้าและการท่องเที่ยว หน้าที่ด้านหลักปกป้องความปลอดภัยทางสังคม

โครงการหรือแผนงานของด้านศุลกากรในนิคมอุตสาหกรรมลำพูน มีโครงการที่จะบริการด้านความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการหลายทาง ทั้ง การเปิดเว็บไซต์ การส่งรายงานทางอิเล็กทรอนิกส์หรืออีเมลล์ เพื่อเป็นการเผยแพร่ข่าวสารได้รวดเร็วมากขึ้นพร้อมทั้งประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่าย นอกจากนั้นยังมีการอำนวยความสะดวกทางการค้าโดยมีบริการ Call Center เพื่อให้คำปรึกษาเกี่ยวกับศุลกากรทางโทรศัพท์ บริการเหล่านี้ก็เพื่อให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการในรูปแบบที่ทันสมัย และเพื่อความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ อย่างไรก็ตาม คงจะหนีไม่พ้นตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ศุลกากรผู้มีหน้าที่ให้บริการจึงต้องปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการด้วยใจ ยึดถือความถูกต้องของกฎหมายและระเบียบเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เป็นธรรมชาติ มีความเสมอภาค และดำเนินไปตามแผนกบนนโยบายที่ฝ่ายบริหารเป็นผู้วางเอาไว้ โดยให้มีจิตสำนึกของคุณธรรม จริยธรรมควบคู่ไปด้วย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจอย่างที่สุดแก่ประชาชน

ผู้ประกอบการ ทั้งนี้ยังรวมไปถึงการก่อให้เกิดความชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ในการให้บริการอีกด้วย

โครงการและแผนงานของด้านศุลกากรลำพูน ประจำปี 2548

ยุทธศาสตร์ที่ 1 มุ่งมั่นเทคโนโลยีสารสนเทศ

1) โครงการ/แผนงาน เปิด WEB SITE ทศอ.

วัตถุประสงค์

- เผยแพร่ข่าวสารได้รวดเร็วขึ้น
- เสริมสร้างความเข้าใจในกฎระเบียบและวิธีการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัด

- มีจำนวนผู้ประกอบการเข้าชม WEB SITE ไม่น้อยกว่า 50 ราย

ผู้รับผิดชอบ

- WEB MASTER และคณะทำงาน

2) โครงการ/แผนงาน ส่งรายงานทาง E-Mail และ Internet

วัตถุประสงค์

- ประหยัดเอกสาร เวลา ลดค่าใช้จ่าย ตามนโยบาย PAPER LESS

ตัวชี้วัด

- ร้อยละ 50 ของรายงานทั้งหมด

ผู้รับผิดชอบ

- ผู้จัดทำรายงานทุกคน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 มุ่งมั่นศุลกากรใสสะอาด

1) โครงการ/แผนงาน คณะกรรมการร่วมศุลกากรและภาคเอกชน

วัตถุประสงค์

- บริหารงานของด้านศุลกากรลำพูนเป็นไปด้วยความโปร่งใส สะดวก รวดเร็ว

เสมอภาคและเป็นธรรม

- สร้างความเข้าใจระหว่างเจ้าหน้าที่ศุลกากรลำพูนกับผู้ประกอบการ-ชิปปิ้ง
- ลด-แก้ไขปัญหาระหว่างศุลกากร-ภาคเอกชน
- เกิดภาพลักษณ์ที่ดี น่าเชื่อถือ

ตัวชี้วัด

- ประชุมร่วม สุลกากรภาคเอกชนอย่างน้อยเดือนละครั้ง
- ไม่มีการร้องเรียนเรื่อง เจ้าหน้าที่ศุลกากรลำพูนทุจริต
- จัดเก็บอากรได้ตามเป้า

ผู้รับผิดชอบ

- ประธานกรรมการร่วมฯ เลขานุการฯและผู้ช่วยเลขานุการฯ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 สนับสนุนความสามารถในการแข่งขัน

1) โครงการ/แผนงานบริการตามเวลาประกัน

วัตถุประสงค์

- ให้การปฏิบัติงานตามเวลาประกัน

ตัวชี้วัด

- ปฏิบัติตามเวลาประกัน 100 %

ผู้รับผิดชอบ

- เจ้าหน้าที่ศุลกากรลำพูนทุกคน

2) โครงการ/แผนงาน MOBILE CUSTOM

วัตถุประสงค์

- ตรวจเยี่ยมผู้ประกอบการ
- ปรีกษา แนะนำ แก้ไข ปัญหาเฉพาะราย
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ประกอบการ
- เจ้าหน้าที่เข้าใจกระบวนการผลิตสินค้าและตรวจสอบมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ตัวชี้วัด

- ตรวจเยี่ยมไม่น้อยกว่า 10 ราย ที่ตรวจพบความผิดปกติ

ผู้รับผิดชอบ

- คณะทำงาน MOBILE

ยุทธศาสตร์ที่ 4 อำนวยความสะดวกทางการค้า

1) โครงการ/แผนงาน CALL CENTER

วัตถุประสงค์

- ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับศุลกากรทางโทรศัพท์

ตัวชี้วัด

- ให้คำปรึกษา ไม่น้อยกว่า 50 ครั้ง

ผู้รับผิดชอบ

- คณะทำงาน CALL CENTER

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ปกป้องความปลอดภัยทางสังคม**1) โครงการ/แผนงานตรวจสอบสินค้าอันตรายอย่างเข้มงวดและรัดกุม****วัตถุประสงค์**

- ป้องกันความปลอดภัยของประชาชน สิ่งแวดล้อม สุขอนามัย มลภาวะ

ผู้รับผิดชอบ

- งานตรวจและควบคุมสินค้า

2) โครงการ/แผนงาน ตรวจสอบการนำเข้าอันตรายให้ไปบำบัดอย่างถูกต้อง**ตัวชี้วัด**

- จับกุมสินค้าอันตราย ไม่น้อยกว่า 5 ครั้ง

3) โครงการ/แผนงานจัดประชุมสัมมนา ผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**วัตถุประสงค์**

- สร้างความเข้าใจในเรื่องของต้องห้าม ต้องจำกัดและการปฏิบัติโดยหน่วยงาน

ที่เกี่ยวข้อง

ตัวชี้วัด

- จัดประชุมสัมมนา 1 ครั้ง ผู้เข้าประชุมสัมมนา 100 คน

ผู้รับผิดชอบ

- คณะทำงานประชุม

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาเรื่องคุณภาพในการให้บริการของด่านศุลกากร ลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ในบริการรูปแบบใหม่หลายทางเพื่อผู้ใช้บริการ จะได้มีความสะดวกในการติดต่อในยุคปฏิรูปราชการเช่นนี้ เนื่องจากการให้บริการเหล่านี้เป็น โครงการหรือแผนงานที่ใหม่มาก และเป็นการเริ่มต้น หากเกิดข้อผิดพลาดหรือการให้บริการยังไม่ สมบูรณ์ การศึกษาจะทำให้ทางหน่วยงานได้รับข้อมูลเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อวิเคราะห์ถึงคุณภาพการให้บริการของด้านบุคลากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ตามโครงการและแผนงานการให้บริการประจำปี 2548

1.2.2 เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ประกอบการได้รับจากการรับบริการของด้านบุคลากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

1.2.3 เพื่อสำรวจถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการตามแผนโครงการและแผนงานของด้านบุคลากรลำพูน ประจำปี 2548

1.3 สมมติฐานของการศึกษา

1.3.1 การให้บริการของด้านบุคลากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนตามโครงการและแผนงานประจำปี 2548 มีคุณภาพสูง

1.3.2 ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการในระดับน้อย

1.4 ขอบเขตในการศึกษา

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้จึงมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาคุณภาพในการให้บริการของด้านบุคลากรลำพูนทั้งเจ้าหน้าที่และระบบการให้บริการและผู้มารับบริการที่นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน โดยศึกษาข้อมูลจากแผนงานและรายงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่และการรับบริการของผู้ประกอบการ

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ทำการศึกษาประชากรกลุ่มของผู้มาใช้บริการบุคลากร ซึ่งเป็นผู้ประกอบการจำนวน 150 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 35 คน โดยทำการศึกษาวิจัยในช่วงเดือน มิถุนายน 2548 – กันยายน 2549

1.5 ประโยชน์ที่จะได้รับการศึกษา

1.5.1 ทำให้ทราบความสะดวกในการรับบริการของผู้ประกอบการในฐานะผู้ใช้บริการ

1.5.2 ทำให้ทราบถึงปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านบริการของเจ้าหน้าที่บุคลากรรวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการของผู้ประกอบการในฐานะผู้ใช้บริการ

1.5.3 ทำให้ทราบแนวทางในการปรับระบบการให้บริการบุคลากรแก่ผู้ให้บริการได้ตรงกับความต้องการ และจะได้นำไปสู่การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคได้อย่างชัดเจนและแม่นยำ

1.6 นิยามศัพท์ทั่วไป

บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ ซึ่งบุคลากรจังหวัดลำพูนได้มีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการหลายทาง เช่น การเปิดเว็บไซต์ การส่งรายงานทางอิเล็กทรอนิกส์ (E - Mail) การบริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับบุคลากรทางโทรศัพท์ เป็นต้น

ผู้ประกอบการค้าเพื่อส่งออก หมายความว่า ผู้ซึ่งได้รับอนุญาตให้ประกอบการค้าหรือการบริการเพื่อส่งสินค้าออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศในเขตอุตสาหกรรมส่งออก

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม หมายถึง ผู้ซึ่งได้รับอนุญาตให้ประกอบอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

การปฏิบัติการตรวจปล่อยสินค้าทางศุลกากร หมายความว่า การนำเข้าเอกสารใบขนส่งสินค้าที่ผ่านพิธีการทางระบบอีดีไอ และได้รับเงื่อนไขประเภท Green Line แล้ว มายื่นต่อเจ้าหน้าที่ตรวจปล่อยสินค้า ณ หน่วยตรวจสอบและควบคุมสินค้า งานตรวจสอบและควบคุมสินค้าที่ศุลกากรเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจปล่อยตรวจสอบเอกสารและสินค้าให้ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องแล้วจึงปล่อยสินค้านี้ดังกล่าวไปจากอารักขาของศุลกากร