

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยทำการศึกษาในช่วงเดือนมิถุนายน 2548 – กันยายน 2549 มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ

1. เพื่อวิเคราะห์ถึงคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ตามโครงการและแผนงานการให้บริการประจำปี 2548
2. เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ประกอบการได้รับจากการรับบริการของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน
3. เพื่อสำรวจถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการตามแผนโครงการและแผนงานของด่านศุลกากรลำพูน ประจำปี 2548

ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

1. การให้บริการของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ตามโครงการและแผนงานประจำปี 2548 มีคุณภาพสูง
 2. ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการในระดับน้อย
- การศึกษครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรลำพูน จำนวน 35 คน และผู้ประกอบการผู้ใช้บริการที่ด่านศุลกากรลำพูน จำนวน 150 คน ผู้ศึกษาได้สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ผลจากการสอบถามเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรลำพูน

1) ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากร

เจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรลำพูนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 54.3 มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 40 มีสถานภาพสมรสแล้ว ร้อยละ 60 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 65.7 มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 51.4 ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งพิธีการ ร้อยละ 42.9 โดยทำงานมาเป็นระยะเวลา มากกว่า 10 ปี ร้อยละ 45.7 เป็นข้าราชการ ร้อยละ 77.1 และภูมิลำเนาบ้านเกิดของเจ้าหน้าที่ศุลกากรลำพูนส่วนใหญ่อยู่ในภาคกลาง ร้อยละ 42.9 (ดังตารางที่ 4.1 – 4.9)

2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับแผนการดำเนินงานของด้านศุลกากร

เจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อแผนการดำเนินงานของด้านศุลกากรลำพูน ดังนี้ การให้บริการเว็บไซต์ของด้านศุลกากรลำพูนมีการให้บริการที่ง่ายและไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก ร้อยละ 97.1 ภาพลักษณ์คณะกรรมการร่วมศุลกากรและเอกชนว่ามีความสามารถในการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ร้อยละ 97.1 การประชุมร่วมศุลกากรภาคเอกชนว่ามีการประชุมเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ ร้อยละ 97.1 มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตเป็นครั้งคราว ร้อยละ 48.6 การจัดเก็บอากรได้ตามเป้าหมาย ร้อยละ 77.1 มีความพร้อมในการให้บริการได้ตามเวลาประกัน ร้อยละ 94.3 การให้บริการตรวจเยี่ยมผู้ประกอบการ ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในบริการมากขึ้น ร้อยละ 97.1 การให้บริการทางโทรศัพท์ Call Center มีกระบวนการให้บริการที่ง่ายไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก ลูกค้าได้รับความสะดวกขึ้นมาก ร้อยละ 91.7 การตรวจสอบสินค้าอันตรายอย่างเข้มงวด รัดกุมมีความซื่อตรงและเป็นธรรม ร้อยละ 91.7 มีการให้คำแนะนำอย่างถูกต้องสมบูรณ์แก่ลูกค้าในการตรวจสอบการนำขยะอันตรายไปบำบัดอย่างถูกต้อง ร้อยละ 91.4 มีการจัดประชุมสัมมนาผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อย่างต่อเนื่องร้อยละ 91.4 (ดังตารางที่ 4.9 – 4.19)

3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานให้บริการ

จากการสำรวจความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรลำพูนเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานให้บริการ ปัญหาที่พบ 3 อันดับแรก ได้แก่ การนำระบบการทำงานรูปแบบใหม่มาใช้ยังขาดความสมบูรณ์ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบวิธีการปฏิบัติงานที่ทันสมัย และงบประมาณในการดำเนินงานไม่เพียงพอ ร้อยละ 77.1 (ดังตารางที่ 4.20)

5.1.2 ผลจากการสอบถามผู้ให้บริการด้านศุลกากรลำพูน

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการด้านศุลกากรลำพูนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 73.3 มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 46.0 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 50.7 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 34.0 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 43.3 (ดังตารางที่ 4.22 – 4.25)

2) ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทและการรับบริการ

ผู้ให้บริการด้านศุลกากรลำพูนส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจในรูปของบริษัทจำกัด เป็น ร้อยละ 88.0 ประกอบธุรกิจประเภทเป็นตัวแทนออกของรับติดต่อกับศุลกากรแทนผู้ประกอบการ ร้อยละ 54.7 มีพนักงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการผ่านพิธีการศุลกากร จำนวนไม่เกิน 5 คน ร้อยละ 48.7 มีปริมาณการติดต่อผ่านพิธีการศุลกากรที่ด้านศุลกากรโดยประมาณต่อเดือนมากกว่า 70 Shipment ร้อยละ 56.0

ผู้ให้บริการด้านศุลกากรลำพูนส่วนใหญ่ให้บริการเวลาเฉลี่ยที่ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้าต่อ 1 Shipment น้อยกว่า 1 ชั่วโมง ร้อยละ 68.7 ใช้บริการเวลาเฉลี่ยในการผ่านพิธีการศุลกากรส่งออกต่อ 1 Shipment ตั้งแต่ 1 นาทีถึง 30 นาที ร้อยละ 51.3 มีการใช้บริการเว็บไซต์ของด้านศุลกากร ร้อยละ 51.3 ใช้บริการในระบบ EDI ร้อยละ 69.3 (ดังตารางที่ 4.26 – 4.33)

3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด้านศุลกากรลำพูน ประจำปี 2548

ผู้ให้บริการเห็นว่าคุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของศุลกากรประจำปี 2548 โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี (ดังตารางที่ 4.41) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า

1. คุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด้านศุลกากรลำพูน ด้านการให้บริการเว็บไซต์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี (ดังตารางที่ 4.34)
2. คุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด้านศุลกากรลำพูน ด้านมุ่งศุลกากรใสสะอาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี (ดังตารางที่ 4.35)
3. คุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด้านศุลกากรลำพูน ด้านความสามารถในการแข่งขัน โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี (ดังตารางที่ 4.36)
4. คุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด้านศุลกากรลำพูน ด้านการปกป้องความปลอดภัยทางสังคมโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี (ดังตารางที่ 4.37)
5. คุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด้านศุลกากรด้านการบริการทั่วไปและสถานที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี (ดังตารางที่ 4.38)
6. คุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด้านศุลกากรลำพูนด้านพฤติกรรมบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี (ดังตารางที่ 4.39)
7. คุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด้านศุลกากรลำพูนด้านคุณภาพบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี (ดังตารางที่ 4.40)

4) ปัญหาอุปสรรคที่ผู้ประกอบการพบจากการมารับบริการที่ด้านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรม

ผู้ประกอบการที่ใช้บริการที่ด้านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมประสบปัญหาและอุปสรรคจากการมารับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 2.96) (ดังตารางที่ 4.42) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

1. ประสิทธิภาพและอุปสรรคจากการมารับบริการด้านเวลาในการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย (ดังตารางที่ 4.42)

2. ประสบปัญหาและอุปสรรคจากการมารับบริการ ด้านบุคลากรอยู่ในระดับน้อย (ดังตารางที่ 4.42)

3. ประสบปัญหาและอุปสรรคจากการมารับบริการด้านสถานที่และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้อยู่ในระดับน้อย (ดังตารางที่ 4.42)

5.1.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 การให้บริการของด้านบุคลากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนตามโครงการและแผนงานประจำปี 2548 มีคุณภาพสูง ผลการศึกษา พบว่า

การให้บริการของด้านบุคลากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนตามโครงการและแผนงานประจำปี 2548 โดยภาพรวมพบว่า ในการทดสอบค่าเฉลี่ยกลางแล้ว พบว่า สถิติที (T-Test) มีค่าเท่ากับ 16.66 และมีนัยสำคัญ (Significant) เท่ากับ 0.000 แสดงว่า การให้บริการของด้านบุคลากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนตามโครงการและแผนงานประจำปี 2548 มีคุณภาพสูง

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการในระดับน้อย ผลการศึกษา พบว่า

1) การทดสอบสมมติฐานในประเด็นผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านเวลาในการให้บริการในระดับน้อย พบว่า

ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านเวลาการให้บริการในระดับน้อย โดยภาพรวม พบว่า ในการทดสอบค่าเฉลี่ยกลางแล้ว พบว่าสถิติที (T-Test) มีค่าเท่ากับ -6.095 และมีนัยสำคัญ (Significant) เท่ากับ 0.000 แสดงว่า ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านเวลาการให้บริการในระดับน้อย (ดังตารางที่ 4.45)

2) การทดสอบสมมติฐานในประเด็นผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านบุคลากรในระดับน้อย พบว่า

ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านบุคลากรในระดับน้อย โดยภาพรวม พบว่า ในการทดสอบค่าเฉลี่ยกลางแล้ว พบว่าสถิติที (T-Test) มีค่าเท่ากับ -6.443 และมีนัยสำคัญ (Significant) เท่ากับ 0.000 แสดงว่า ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านบุคลากรในระดับน้อย (ดังตารางที่ 4.46)

3) การทดสอบสมมติฐานในประเด็นผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านสถานที่และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในระดับน้อย พบว่า

ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านบุคลากรในระดับน้อย โดยภาพรวม พบว่า ในการทดสอบค่าเฉลี่ยกลางแล้ว พบว่าสถิติ (T-Test) มีค่าเท่ากับ -7.184 และมีนัยสำคัญ (Significant) เท่ากับ 0.000 แสดงว่า ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านบุคลากรในระดับน้อย

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

ด่านศุลกากรลำพูนเป็นด่านศุลกากรในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 3 กรมศุลกากรกระทรวงการคลัง มีภารกิจและบทบาทสำคัญในการควบคุมสินค้านำเข้าและส่งออก จากเขตอุตสาหกรรมส่งออก (EPZ) ที่ได้สิทธิประโยชน์ด้านภาษีอากร ตาม พ.ร.บ. การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมพิเศษตามกฎหมายว่าด้านการส่งเสริมการลงทุน เพื่อให้การใช้สิทธิเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ในระยะแรกที่มีการนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน เริ่มจัดตั้งเดือนมีนาคม พ.ศ. 2528 ปริมาณงานยังมีไม่มากนัก กรมศุลกากรจึงได้รับมอบหมายให้ด่านศุลกากรท่าอากาศยานเชียงใหม่ กำกับดูแลรับผิดชอบงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน โดยด่านศุลกากรท่าอากาศยานเชียงใหม่ ได้จัดเจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนหมุนเวียนกันมาทำหน้าที่ตรวจปล่อยสินค้า และควบคุมการนำเข้า-ส่งออกจากเขตนิคมอุตสาหกรรมส่งออกให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ แต่การติดต่อปฏิบัติพิธีการศุลกากร ผู้ประกอบการต้องไปยื่นผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า-ส่งออก ณ ที่ทำการด่านศุลกากรท่าอากาศยานเชียงใหม่ ซึ่งมีระยะทางจากเชียงใหม่ถึงจังหวัดลำพูน ประมาณ 30 กิโลเมตร

ต่อมาการขยายตัวของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมภายในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้มีปริมาณงานและมูลค่า การนำเข้า-ส่งออก ในเขตอุตสาหกรรมส่งออกเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ ในปี พ.ศ. 2533 กรมศุลกากร จึงอนุมัติให้จัดตั้งสำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน เพื่ออำนวยความสะดวกด้านพิธีการศุลกากรให้แก่ผู้ประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน รวมทั้งควบคุมดูแลการนำเข้าใน และส่งออกจากเขตอุตสาหกรรมส่งออก

ปี พ.ศ. 2549 ได้เปลี่ยนชื่อที่ทำการศุลกากรประจำเขตอุตสาหกรรมส่งออก” (นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน) เป็นด่านศุลกากรลำพูน รับผิดชอบในเขตพื้นที่จังหวัดลำพูน

5.2.1 คุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด่านศุลกากรลำพูน ประจำปี 2548

1) ด้านการให้บริการเว็บไซต์

จากสถานการณ์ทางการค้าของโลกยุคเปิดการค้าเสรีที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว หลายประเทศในภูมิภาคต่างๆ มีการรวมกลุ่มกันและมีการออกมาตรการในการกีดกันทางการค้า ทั้งในรูปภาษีและที่ไม่ใช่ภาษี ประกอบกับรัฐบาลไทยมีนโยบายเร่งผลักดันการค้าการลงทุนของประเทศ ด้วยการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยเขตการค้าเสรีกับประเทศคู่ค้า (FTA) ทำให้กรมศุลกากรจะต้องมีการปรับบทบาทและภารกิจใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป โดยการกำหนดกรอบการดำเนินงานกรมศุลกากรให้ 3 ด้าน คือ 1) ยกระดับงานศุลกากรไทยสู่มาตรฐานศุลกากรโลก โดยการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและมุ่งเน้นการจัดปัญหาการรื้อปรับให้หมดไป 2) การสนับสนุนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ด้วยการอำนวยความสะดวกทางการค้า และการท่องเที่ยว และ 3) การปกป้องความปลอดภัยของสังคมและควบคุมสินค้าอันตราย ซึ่งจะมีส่วนในการสนับสนุนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

ด่านศุลกากรลำพูน เป็นหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดของกรมศุลกากร ซึ่งจะต้องนำนโยบายของกรมศุลกากรมาปฏิบัติ โดยระยะแรกนั้น ด่านศุลกากรลำพูนได้จัดทำโครงการ เปิด WEB SITE ด่านศุลกากรลำพูน โครงการส่งรายงานทาง E-MAIL และ INTERNET ซึ่งโครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ข่าวสารได้รวดเร็วขึ้น เสริมสร้างความเข้าใจในกฎระเบียบ และวิธีการปฏิบัติงาน ประหยัดเอกสาร เวลา ลดค่าใช้จ่าย และเพื่อเป็นการดำเนินงานตามนโยบาย PAPER LESS ของกรมศุลกากร ซึ่งเป็นการดำเนินงานที่นำเอาเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด ทำให้ผู้นำเข้า-ส่งออก ลดต้นทุนและใช้ของได้เร็วยิ่งขึ้น ผลการดำเนินงานตามโครงการดังกล่าว พบว่า มีผู้ประกอบการ และประชาชนทั่วไปให้ความสนใจเข้าเว็บไซต์ และสร้างกระทู้ถาม เว็บไซต์ของด่านศุลกากรลำพูนเปิดให้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น การให้คำแนะนำ ข้อมูลขององค์กร พิธีการศุลกากร กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ความรู้ด้านพิกัดอัตรา สาระความรู้ FAQ เว็บบอร์ดถาม/ตอบ และการให้บริการแจ้งข่าว/สอบถาม เป็นต้น นอกจากนี้ทางด่านศุลกากรได้เชิญผู้ประกอบการในเขตอุตสาหกรรมส่งออกทั้ง 3 เขต ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ร่วมทดสอบการใช้งาน และได้ข้อเสนอแนะจากผู้ประกอบการที่เข้าร่วมทดสอบมาปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกต่อผู้ประกอบการมากขึ้น ดังนั้นการให้บริการทางเว็บไซต์ของด่านศุลกากรลำพูนจึงได้รับการยอมรับจากผู้ประกอบการเป็นอย่างดี ขณะเดียวกันทางด่านศุลกากรลำพูนยังได้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ www.lamphuncustoms.com ให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบถึงการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ตั้งแต่เริ่มโครงการจนกระทั่งปัจจุบัน อย่างไรก็ตามจากผล

การเก็บข้อมูล ยังมีข้อบกพร่องในการดำเนินการในด้านการนำระบบการทำงานรูปแบบใหม่มาใช้ ยังขาดความสมบูรณ์ และเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบวิธีการปฏิบัติงานที่ทันสมัย ซึ่งอาจเนื่องมาจากระบบงานบางประเภท เช่น ระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นระบบการทำงานรูปแบบใหม่ที่ทางด่านศุลกากรกำลังเริ่มดำเนินการในปี พ.ศ. 2548 ซึ่งได้ดำเนินงานมาระยะเวลาหนึ่งแล้ว แต่ยังขาดความสมบูรณ์ในการให้บริการบางส่วน ซึ่งด่านศุลกากรกำลังเร่งดำเนินงานปรับปรุง พัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วนทางข้อมูล ข่าวสาร และระบบการให้บริการที่ทันสมัย และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ในประเด็นที่บุคลากรของด่านศุลกากรขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบวิธีการปฏิบัติงานที่ทันสมัยนั้น เนื่องมาจาก ระบบการทำงานรูปแบบใหม่ที่ศุลกากรลำพูนกำลังดำเนินงานเช่น การให้บริการทางเว็บไซต์ การจัดส่งเอกสารทาง E-Mail ซึ่งบุคลากรยังไม่มีไม่เคยชิน และไม่มีประสบการณ์ในการทำงานรูปแบบใหม่มาก่อน

2) ด้านมุ่งศุลกากรใสสะอาด

จากการดำเนินงานเพื่อยกระดับศุลกากรไทยไปสู่มาตรฐานของโลก กรมศุลกากรได้จัดทำโครงการศุลกากรใสสะอาด โดยเปิดให้ผู้นำเข้า-ส่งออก ร่วมลงนามในข้อบันทึกตกลงว่า นับจากวันที่ 1 ธันวาคม 2547 เป็นต้นไปจะต้องไม่มีปัญหาในเรื่องการจ่ายเงินสินบนให้กับเจ้าหน้าที่จากการดำเนินการระยะหนึ่งได้มีผู้ประกอบการสมัครเข้าโครงการ จำนวน 209 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2548)

การดำเนินงานตามโครงการมุ่งมั่นศุลกากรใสสะอาด ด่านศุลกากรลำพูนได้จัดส่งให้เจ้าหน้าที่ของด่านฯ เข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “กลยุทธ์การสร้างราชการใสสะอาด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน” ที่จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน และกรมศุลกากร เพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดความตระหนัก ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส สุจริต จัดการอบรมบรรยายจรรยาบรรณข้าราชการพลเรือนหลักสูตรศุลกากรใสสะอาด โครงการฝึกอบรมหลักสูตรศุลกากรใสสะอาด “การตรวจสอบการทุจริต” จากการดำเนินงานตามโครงการมุ่งศุลกากรใสสะอาดเบื้องต้น พบว่า การบริหารงานของด่านศุลกากรเป็นไปด้วยความโปร่งใส สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรมมากขึ้น ด่านศุลกากรลำพูนสามารถจัดเก็บอากรได้ตามเป้า สามารถสร้างความเข้าใจระหว่างด่านฯ กับผู้ประกอบการ ตลอดจนสร้างภาพลักษณ์ให้กับด่านศุลกากรลำพูนให้มีความน่าเชื่อถือ

3) ด้านความสามารถในการแข่งขัน

ด่านศุลกากรลำพูนได้จัดให้มีโครงการบริการตามระยะเวลาประกัน โครงการ MOBILE CUSTOMS โครงการตรวจเยี่ยมสถานประกอบการ โครงการ CALL CENTER เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ประกอบการ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้าใจกระบวนการผลิตสินค้า และตรวจปล่อยที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากการดำเนินงานตามโครงการดังกล่าวเบื้องต้น พบว่าผู้ประกอบการให้ความสนใจ และใช้บริการจำนวนมาก เช่น โครงการ CALL CENTER ที่มีผู้ประกอบการใช้บริการวันละประมาณ 50 สาย ซึ่งทางด่านฯ ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างเพียงพอ ขณะเดียวกันทางด่านฯ ยังได้จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการแก่ผู้ประกอบการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน จัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ประกอบการด้วยความรวดเร็ว อำนาจความสะดวกสบายให้ผู้ประกอบการสามารถนำสินค้าผ่านพิธีการศุลกากรได้ภายใน 1 วันทำการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ดังนั้นการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านความสามารถในการแข่งขันของด่านศุลกากรลำพูนจึงประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี

4) ด้านการปกป้องความปลอดภัยทางสังคม

การดำเนินงานในด้านการปกป้องความปลอดภัยทางสังคม ด่านศุลกากรลำพูนได้จัดให้มีจำนวนที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละด้านอย่างเพียงพอ ขณะเดียวกันทางด่านศุลกากรลำพูนได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่และพนักงานทุกคนต้องดำเนินงานตรวจสอบสินค้าอันตรายอย่างเข้มงวด และรัดกุมมากที่สุด มีการดำเนินงานตรวจสอบการนำเข้า-ส่งออกสินค้า การบรรยายพิเศษเกี่ยวกับการกักจัด และบำบัดขยะ การขนถ่ายสินค้าและวัตถุอันตราย เป็นต้น การดำเนินงานดังกล่าวเบื้องต้นของด่านศุลกากรลำพูน เพื่อปกป้องความปลอดภัย ของประชาชน สิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และมลภาวะ ตลอดจนเพื่อสร้างความเข้าใจในเรื่องของต้องห้าม ต้องกักจัด และการปฏิบัติที่ถูกต้อง โดยในภาพรวมแล้วการดำเนินงานในด้านการป้องกันความปลอดภัยทางสังคมของด่านศุลกากรลำพูน ได้มีการดำเนินงานที่เคร่งครัด และรัดกุมมาโดยตลอด จึงส่งผลให้ประชาชนทั่วไปไม่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของด่านศุลกากรลำพูนแต่อย่างใด ขณะเดียวกันทางด่านศุลกากรลำพูนก็ได้มีการศึกษา พัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านการป้องกันความปลอดภัยมาโดยตลอด และมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาปรับใช้กับการดำเนินงานมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

5) ด้านการบริการทั่วไปและสถานที่

ด้านศุลกากรลำพูนได้จัดให้มีโครงการหนึ่งวันทันใจ ซึ่งเป็นโครงการที่อำนวยความสะดวกสบายให้ผู้ประกอบการสามารถนำสินค้าผ่านพิธีศุลกากรได้ภายใน 1 วันทำการ ถ้าหากพบว่ามีการเจ้าหน้าที่เรียกเก็บเงินได้โตะหรือพบว่าจุดไหนมีปัญหาเป็นอุปสรรคต่อผู้ประกอบการ และเจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการผ่านพิธีศุลกากรได้ตามกำหนดเวลา ผู้ประกอบการสามารถแจ้งทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของด้านศุลกากรลำพูน และของกระทรวงการคลังได้ ซึ่งการดำเนินงานประกันเวลาการให้บริการของด้านศุลกากรลำพูนปัจจุบันยังไม่พบว่ามีผู้ร้องทุกข์แต่อย่างใด นั้นแสดงให้เห็นว่า การดำเนินการให้บริการของด้านศุลกากรลำพูนมีการบริการที่รวดเร็ว ทันใจ ผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ทางด้านศุลกากรลำพูนจัดให้มีเก้าอี้ มุมพักผ่อน มุมอ่านหนังสือ ไว้บริการแก่ผู้ประกอบการ และผู้ใช้บริการที่รอรับบริการจากด้านศุลกากร ตลอดจนจัดให้มีมุมประชาสัมพันธ์ โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้ความแนะนำ ชักถามข้อสงสัยเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ เป็นประจำทุกวันเวลาทำงาน และจัดให้มีการตกแต่งพัฒนาภูมิทัศน์สิ่งแวดล้อมในหน่วยงานให้มีความสะอาด สวยงาม และสะดวกต่อการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ

นอกจากการให้บริการดังกล่าวเบื้องต้น ทางด้านศุลกากรลำพูนยังได้ให้บริการแบบระบบ e- Transfer ซึ่งเป็นระบบการผ่านพิธีการศุลกากรสำหรับการโอนของระหว่างผู้ประกอบการต่างเขตอุตสาหกรรมส่งออก ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการบริการที่อำนวยความสะดวกทางการค้าให้กับผู้ประกอบการในเขตอุตสาหกรรมส่งออกนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ระบบ e- Transfer เป็นระบบที่ผู้ประกอบการสามารถยื่นคำขอผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยบันทึกรายละเอียดตามที่กำหนด ซึ่งระบบจะให้ตัวเลขคำขออนุมัติผ่านทางอินเทอร์เน็ตในลักษณะเรียลไทม์ แล้วจึงพิมพ์ใบรายงานคำขอโอนดังกล่าวผ่านทางเครื่องพิมพ์ของผู้ยื่นเอง เพื่อนำไปกำกับการขนย้ายของที่โอนไปยังผู้รับโอนที่ต้องการ โดยจะต้องนำไปกำกับไปผ่านจุดตรวจศุลกากร และปลายทาง เพื่อบันทึกไว้เป็นหลักฐาน ระบบ e- Transfer เป็นการทำงานโดยผ่าน Web Application ที่ผู้โอนสามารถทำรายการผ่านทางคอมพิวเตอร์ ณ สถานที่ประกอบการของตน โดยไม่ต้องมายื่นคำขอที่ด้านศุลกากรลำพูน

ปัจจุบันได้มีคำขอที่ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ประมาณเดือนละไม่ต่ำกว่า 1,000 ฉบับ หรือคิดเป็นประมาณร้อยละ 96.5 ของคำขอที่ยื่น ณ ด้านศุลกากรตามระบบปกติที่ใช้เอกสาร ซึ่งลดเหลือเพียงประมาณเดือนละไม่เกิน 40 คำขอ จากเดิมประมาณ 1,200 คำขอต่อเดือน (ข้อมูล ณ วันที่ 8 มิถุนายน 2549 ด้านศุลกากรลำพูน)

และระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Custom) ซึ่งเป็นระบบที่ให้บริการสำหรับการชำระเงินค่าภาษีอากร การวางค้ำประกัน โดยผ่านธนาคาร เพื่อให้ผู้ประกอบการลดขั้นตอนในการมาติดต่อกับด่านศุลกากร และเป็นการประหยัดเวลา

ตั้งแต่ปี 2549 เป็นต้นมากรมศุลกากรได้เริ่มพัฒนาระบบพิธีการศุลกากรไปสู่ระบบศุลกากรไร้เอกสาร ที่ใช้การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งเพื่อเป็นไปตามมาตรฐานสากล อำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศอันเป็นการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันทางการค้าของประเทศ และการดำเนินงานที่โปร่งใส ทันสมัย และเป็นที่ยอมรับแก่ผู้มารับบริการ

6) ด้านพฤติกรรมบริการ

จากลักษณะงานของด่านศุลกากรลำพูน ต้องมีการติดต่อกับประชาชนตลอดเวลา ทางด่านศุลกากรลำพูนจึงได้กำหนดให้พนักงานและเจ้าหน้าที่ทุกคนแต่งชุดเครื่องแบบในขณะปฏิบัติหน้าที่ราชการ ยกเว้นวันศุกร์ที่ใส่เสื้อผ้าพื้นเมืองได้เพราะเป็นธรรมเนียมปฏิบัติกันมานานตามนโยบายนิยมของไทย และไม่ควรสวมใส่กางเกงยีนส์ ขณะปฏิบัติหน้าที่ราชการ ซึ่งส่งผลให้พนักงานและเจ้าหน้าที่ของด่านศุลกากรลำพูนแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ตามข้อกำหนดของหน่วยงาน ขณะเดียวกันทางด่านศุลกากรลำพูนยังได้กำหนดให้พนักงานทุกคนต้องให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ เรียบร้อย บริการด้วยความเต็มใจ และมีรอยยิ้มให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ทางด่านศุลกากรยังได้จัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละด้านเป็นประจำเกี่ยวกับจรรยาบรรณการให้บริการ ซึ่งการดำเนินงานของพนักงานและเจ้าหน้าที่ของด่านศุลกากรส่วนใหญ่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วีรยุทธ หวันแสง (2546) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการปรับปรุงระบบการให้บริการศุลกากรของท่าเรือศุลกากรประจำเขตอุตสาหกรรมส่งออกนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในการบริการด้านพฤติกรรมบริการ

7) ด้านคุณภาพบริการ

การดำเนินงานให้บริการแก่ผู้ประกอบการในแต่ละด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายวิธีการ แนะนำ ให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี ตลอดจนอำนวยความสะดวก สบาย รวดเร็วแก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องจากทางด่านศุลกากรลำพูนได้นำระบบการทำงานแบบ EDI และระบบ MANUAL มาใช้ในการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน และก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น หลังจากที้นำระบบนี้มาใช้ก็พบว่า ด่านศุลกากร

สามารถให้บริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันก็สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ประกอบการมากยิ่งขึ้น เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ว่าที่ร้อยตรีฤช วรรณสุทธิ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกอบการในเขตอุตสาหกรรมส่งออกต่อการปฏิบัติพิธีการตรวจปล่อยสินค้าทางศุลกากร: กรณีศึกษาที่ทำการศุลกากรประจำเขตอุตสาหกรรมส่งออก (นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ลำพูน) พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติพิธีการตรวจปล่อยสินค้าทางศุลกากร โดยมีความพึงพอใจอย่างมากต่อความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ ความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ การใช้คำพูดที่เข้าใจง่ายและชัดเจน การมีมนุษยสัมพันธ์และมีความเป็นกันเอง การรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้ประกอบการ และ การศึกษาของของ วีรยุทธ หวันแสง (2546) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการปรับปรุงระบบการให้บริการศุลกากรของที่ทำการศุลกากรประจำเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ในการบริการด้านคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก

5.2.2 ปัญหาอุปสรรคที่ผู้ประกอบการพบจากการมารับบริการที่ด้านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรม

ผู้ใช้บริการที่ด้านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมประสบปัญหาและอุปสรรคจากการมารับบริการที่ด้านศุลกากรลำพูนในระดับน้อย เนื่องจาก ทางด้านศุลกากรลำพูนได้จัดให้มีระบบการให้บริการแบบ EDI และระบบ MANUAL ที่ประกันเวลาการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการว่า จะต้องได้รับบริการในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเกินระยะเวลาที่กำหนดทางผู้ใช้บริการสามารถร้องเรียนได้ ซึ่งจากการดำเนินงานตามระยะเวลาประกันการให้บริการของด้านศุลกากรลำพูน ปัจจุบันพบว่า ไม่มีปัญหาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการด้านประกันเวลาการให้บริการแต่อย่างใด นอกจากนี้ทางด้านศุลกากรลำพูนยังมีบุคลากรที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ประกอบการในทุกขั้นตอน ซึ่งทางด้านศุลกากรลำพูนได้จัดให้มีการอบรม ให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการดำเนินงานการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ อีกทั้งมีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการในด้านต่างๆ อย่างเพียงพอ จัดให้มีวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานอย่างครบถ้วน จัดให้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์อำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการในการใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตของหน่วยงาน ขณะเดียวกันก็ยังพบว่า มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตอยู่บ้าง แต่ก็อยู่ในปริมาณน้อย ซึ่งยังมีเจ้าหน้าที่บางคนที่มีพฤติกรรมเรียกเก็บเงินได้ไต่อยู่ ซึ่งทางด้านศุลกากรก็ได้รับเรื่องดังกล่าวมาพิจารณา และดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างเร่งด่วนต่อไป และยังมีการดำเนินงานในด้านการจัดให้มีการอบรม สัมมนา และการประชุมเชิงปฏิบัติการ เช่น การประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่อง กลยุทธ์

การสร้างราชการใสสะอาด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โครงการอบรมบุคลากรใสสะอาด ซึ่งการดำเนินการเหล่านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรของด้านตุลาการมีพฤติกรรมที่โปร่งใส ไม่ทุจริต ปฏิบัติงานด้วยความซื่อตรง และซื่อสัตย์ และทางกรมตุลาการยังจัดให้มีการบริการสายด่วนออนไลน์ทางโทรศัพท์ (โทร 1332) และทางอินเทอร์เน็ตที่ประชาชน และผู้ประกอบการสามารถร้องเรียน และแจ้งการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ด้านตุลาการที่ปฏิบัติหน้าที่มิชอบ เรียกร้องสินบน เช่นเดียวกับการศึกษาของนวน้อย ตรีนันและคณะ (2543) ศึกษาเรื่อง คอร์รัปชันกับการค้าระหว่างประเทศ พบว่า นับตั้งแต่ปี 2540 เป็นต้นมา กรมตุลาการได้เร่งปฏิรูปการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขจัดปัญหาเงินใต้โต๊ะ โดยมีการพยายามลดขั้นตอนการทำงานให้น้อยลงและลดการติดต่อระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐและเอกชน และได้วางแผนนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการนำเข้าและส่งออกเพิ่มมากขึ้น โดยการดำเนินการของกรมตุลาการจะวางจุดหนักอยู่ที่การปฏิรูประบบเป็นหลัก ซึ่งผลที่เกิดขึ้นก็คือปริมาณเงินใต้โต๊ะที่ภาคเอกชนต้องจ่ายมีแนวโน้มลดลงบ้างแต่ทว่ายังไม่หมดไปซะทีเดียว ปัญหาการนำระบบการทำงานรูปแบบใหม่มาใช้ยังขาดความสมบูรณ์ ซึ่งระบบงานบางอย่างก็เป็นระบบงานใหม่ที่กำลังเริ่มดำเนินงาน เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงานซึ่งมีการดำเนินงานมาระยะหนึ่งแล้ว ข้อมูลบางส่วนยังไม่ครบถ้วน และยังต้องมีการปรับปรุงพัฒนาอยู่ และเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบวิธีการปฏิบัติงานที่ทันสมัย ซึ่งพบว่า เจ้าหน้าที่บางคนใช้งานทางอินเทอร์เน็ตไม่ได้ ทั้งนี้เนื่องจากเคยชินกับงานเอกสาร และงานแบบเก่าที่ไม่พึ่งพาเทคโนโลยีทันสมัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดให้มีการพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีให้ก้าวหน้า โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการดำเนินงานตรวจสอบวัตถุอันตราย และดำเนินงานในด้านอื่นๆ เพิ่มขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. การดำเนินงานของตุลาการในแต่ละพื้นที่ และจังหวัดยังพบเรื่องการร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่พนักงานอยู่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินงานแก้ไขเร่งด่วน และควรกำหนดมาตรการที่เด็ดขาดในการดำเนินการเอาผิดกับเจ้าหน้าที่พนักงานที่ทุจริต
3. ด้านตุลาการลำพูน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับระบบการทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต และการใช้อุปกรณ์เครื่องมือสมัยใหม่ที่ใช้ในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานที่ทันสมัยมากยิ่งขึ้น