

การศึกษากระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

ด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้า ด้านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา

The Study of Work Processes to Increase Service Efficiency in the Practice of Importing and Exporting Goods. Sadao Customs House, Songkhla Province.

อรไท แก้วขาว

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาบทบาทและความสำคัญของด่านศุลกากรสะเดา 2) เพื่อศึกษากระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้า ด้านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้า ด้านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ตัวแทนออกของที่ใช้บริการด้านการนำเข้าและส่งออกสินค้าทางด่านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา จำนวน 30 ราย และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติพิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าของด่านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา จำนวน 7 ราย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบไม่มีโครงสร้าง และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย พบว่า ด่านศุลกากรสะเดามีบทบาทและความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นด่านทางบกที่มีมูลค่าการค้าชายแดนสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งของมูลค่าการค้าชายแดนไทย-มาเลเซีย สำหรับคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านของการปฏิบัติพิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าของด่านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา ของตัวแทนออกของโดยภาพรวมเห็นด้วยมาก ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้า มีดังนี้ 1) ปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพิ่มความรู้ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับคุณภาพการบริการที่ดี ซึ่งต้องได้รับการสนับสนุนอย่างจริงจัง และต่อเนื่องจากผู้บริหารของด่านศุลกากรสะเดา และต้องอาศัยความร่วมมือความเสียสละของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรสะเดา 2) พัฒนาปรับปรุงระบบ Local Profile ซึ่งเป็นเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงที่กรมศุลกากรนำมาใช้ในการตรวจสอบสินค้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 3) พัฒนาคู่มือการให้มีความรู้ ความสามารถ เพิ่มทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงาน 4) จัดให้มีโครงการการอบรมความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับการนำเข้าส่งออกสินค้าแก่ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง 5) จัดให้มีการประชุมหารือร่วมกันระหว่างด่านศุลกากรสะเดา หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกสินค้า และผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ อันจะส่งผลให้การให้บริการด้านนำเข้าส่งออกสินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 6) ปรับปรุงการทำงานร่วมกันแบบบูรณาการ เพื่อยกระดับมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับคุณภาพการบริการที่ดียิ่งขึ้น 7) ควรนำหลักการบริหาร 5ส มาปรับใช้เป็นการสร้างทัศนคติที่ดีของพนักงานต่อองค์กรและทำให้พนักงานสามารถทำงานได้เต็มศักยภาพยิ่งขึ้น และเป็นการเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ และ 8) สร้างองค์กรให้เกิดเป็น “องค์กรแห่งการเรียนรู้” เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและสร้างเป็นฐานความรู้ที่เข้มแข็ง เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรพัฒนาอย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก

คำสำคัญ : การค้าชายแดน, ผู้นำเข้า, ผู้ส่งออก, คุณภาพการบริการ, ประสิทธิภาพ

ABSTRACT

The objectives of research as follows 1) to study the role and importance of the Sadao Customs House. 2) to study work processes to increase efficiency in providing services for the ceremony of importing and exporting goods. Sadao Customs House, Songkhla Province and 3) to study the problems and obstacles of the work process in order to increase efficiency in providing services for the ceremony of importing and exporting goods. Sadao Customs House, Songkhla Province. This research is a qualitative research. The samples in the research are the representatives that use the services of importing and exporting goods via Sadao Customs House, Songkhla Province, a total of 30 persons and staff who are involved in the ceremony of importing and exporting goods of Sadao Customs House, Songkhla Province, a total of 7 persons. Data was collected using in-depth interview and non-structure form.

Which can be summarized as follows : The Sadao Customs House plays an important role in the country's economy because it has the highest border trade value for the Thai-Malaysia border trade value. The results of data analysis of service quality in the ceremony of importing and exporting goods of Sadao Customs House, Songkhla Province in 5 aspects of service quality (customs broker or shipping) by the overall picture very agree. The suggestions from the research are as follows 1) The improve on the service standards of staff will increase knowledge and expertise in operations which will result in customers receiving good quality service. But it needs to seriously supported and continued from the administrators of the Sadao Customs House also it must rely on the sacrifice of the Sadao Customs Officer to facilitate trade with honest. 2) The development on the Local Profile system which is a risk management tool used by the Customs Department to inspect the product to be more efficient. 3)The need for personnel development about the knowledge, ability, skills and core competencies are necessary for continuous and consistent performance, therefore the raising the standard of work. 4) Providing regular and continuous knowledge training programs for importing, exporting and delivering products to customers. 5) The arrangement for a meeting to discuss between Sadao Customs House, various agencies involved in importation-exporting and service recipients regularly and continuously in order to inform various news to publicize which will result in more efficient services for import, export the products. 6) Improve collaboration in an integrated manner to find ways to work with integrated and raise the standard of performance to be more efficient which will result in better service quality. 7) The 5S Management System should be implemented. The more importantly, helping to create a positive attitude of employees towards the organization and enabling employees to work more efficiently and enhancing the good image for the users and 8) Create an organization to become "Learning Organization". The main goal is to facilitate the opportunity to find the best practices in order to develop and create a core competence of the organization.

Keywords : Border Trade, Importer, Exporter, Service Quality, Efficiency

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สืบเนื่องจากวิสัยทัศน์ของประเทศไทย ที่ว่า “ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” รัฐบาลโดย พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้นำโมเดลการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม เพื่อพัฒนาประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน หรือที่รู้จักกัน คือ ไทยแลนด์ 4.0 มาปรับใช้เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของประเทศ ส่งผลให้ทุก ๆ องค์กรต้องปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องและส่งเสริมนโยบายไทยแลนด์ 4.0 รวมถึงระบบราชการไทยที่มีการปฏิรูประบบราชการเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 ซึ่งต้องปรับตัวให้สามารถอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมยุคดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและไม่สามารถคาดเดาได้ โดยต้องมุ่งเน้นความคล่องตัวเพื่อขับเคลื่อนภารกิจและนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาพลิกโฉมระบบราชการไทยสู่ Government 4.0

ด้านบุคลากรสะอาด มุ่งเน้นพัฒนากระบวนการทำงานภายในองค์กรให้สอดคล้องกับพันธกิจและวิสัยทัศน์กรมศุลกากร ดังจะเห็นได้ว่า กรมศุลกากรได้เปลี่ยนบทบาทจากการมุ่งเน้นจัดเก็บภาษีจากการนำเข้าและส่งออกสินค้าเป็นหลักมาสู่การเป็นองค์กรที่มุ่งมั่นให้บริการที่เป็นเลิศ ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทำการศึกษาระบบการทำงานด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้า ซึ่งถือเป็นกระบวนการทำงานหลักของด้านศุลกากรสะอาด ผลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการทำงานในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าภายใต้กรอบระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ อันเป็นการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบทบาทและความสำคัญของด้านศุลกากรสะอาด
2. เพื่อศึกษาระบบการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้า ด้านศุลกากรสะอาด จังหวัดสงขลา ภายใต้กรอบระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้า ด้านศุลกากรสะอาด จังหวัดสงขลา ภายใต้กรอบระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

นิยามศัพท์เฉพาะ

การค้าชายแดน คือ การค้ากับประเทศเพื่อนบ้าน ได้แก่ มาเลเซีย เมียนมาร์ สปป.ลาว และกัมพูชา โดยการส่งออกและนำเข้าผ่านทางจุดผ่านแดน ที่จัดตั้งขึ้นบริเวณชายแดนไทยกับประเทศเพื่อนบ้านอย่างเป็นทางการ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยภายใต้พระราชบัญญัติตรวจคนเข้าเมือง ได้แก่ จุดผ่านแดนถาวร จุดผ่านแดนชั่วคราว และจุดผ่อนปรน (กรมการค้าต่างประเทศ, ม.ป.ป.)

ผู้นำเข้า คือ “ผู้นำของเข้า” ให้ความหมายรวมถึง เจ้าของ ผู้ครอบครอง หรือผู้มีส่วนได้เสียในของใด ๆ นับแต่เวลาที่นำของนั้นเข้ามาในราชอาณาจักรจนถึงเวลาที่พนักงานศุลกากรได้ส่งมอบให้ไปโดยถูกต้องพ้นจากอากรขาของพนักงานศุลกากร (พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ.2560, 2560, หน้า 27)

ผู้ส่งออก คือ “ผู้ส่งของออก” ให้ความหมายรวมถึง เจ้าของ ผู้ครอบครอง หรือผู้มีส่วนได้เสียในของใด ๆ นับแต่เวลาที่นำของนั้นเข้ามาในอากรขาของพนักงานศุลกากรจนถึงเวลาที่ได้ส่งออกไปนอกราชอาณาจักร (พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ.2560, 2560, หน้า 27)

คุณภาพบริการ คือ การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ เป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อธุรกิจที่ให้บริการมีรูปแบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกันและตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน

ดังนั้นการเน้นคุณภาพการบริการจึงเป็นวิธีที่จะสร้างความแตกต่างให้องค์กรได้และความแตกต่างนี้จะนำมาซึ่งการเพิ่มพูนของผู้บริโภค (เบญจภา แจงเวชฉาย, 2561, หน้า 8)

ประสิทธิภาพ หมายถึง กระบวนการ วิธีการ หรือการกระทำใด ๆ ที่นำไปสู่ผลสำเร็จ โดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อันได้แก่ ทรัพยากรทางธรรมชาติ แรงงาน เงินทุน และวิธีการดำเนินการหรือประกอบการ ที่มีคุณภาพสูงที่สุดในการดำเนินการได้อย่างเต็มศักยภาพ

ประโยชน์ที่คาดหวังจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้า ด้านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา ภายใต้กรอบระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง
2. ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้า ด้านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา ภายใต้กรอบระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง
3. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกสินค้าทางด่านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา
4. ด้านศุลกากรสะเดา สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าภายใต้กรอบระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้บริการศุลกากรมีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัยและทันต่อการเปลี่ยนแปลงการค้าโลก เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการอันเป็นการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการผู้ให้บริการ คุณภาพจะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องทำเพื่อผู้รับบริการจะเกิดความพึง (ภาวิณี ทองแถม, 2560, หน้า 223)

จากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) ซึ่งเป็นการพัฒนาต้นแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ ต่อมาภายหลังได้มีพัฒนาโดยมีเพียง 5 มิติ (The Five Dimensions Of SERVQUAL) ดังนี้ (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, หน้า 32 - 65)

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพหรือสิ่งที่สามารถจับต้องได้ของการบริการ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง การให้บริการอย่างถูกต้องตรงตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้ และต้องให้บริการด้วยความถูกต้องเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ การตอบสนองความต้องการอย่างทันที่ และผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็วและทั่วถึง

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการให้บริการ สร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการของผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ทำให้ผู้ใช้บริการมั่นใจว่าปัญหาของพวกเขาเข้าเป็นสิ่งที่สำคัญ และจะได้รับการแก้ไขทันที

กล่าวโดยสรุป จะเห็นได้ว่า SERVQUALได้รับความนิยมนำมาใช้เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการบริการอย่างกว้างขวางทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งนี้ องค์กรจำเป็นต้องทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการและศึกษาความต้องการในบริการที่เขาต้องการ ซึ่งเป็นเทคนิคที่ใช้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์กร นอกจากนี้

ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการอันจะส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพโดยรวม

ระบบการจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) มีแนวคิดมาจากการระบุถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการ (Customer Needs) และการสร้างความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) คำจำกัดความของ “คุณภาพ” สามารถจำแนกออกได้หลายแนวคิดด้วยกัน ถ้ายึดหลักผู้ใช้เป็นสำคัญ (User-Based) คุณภาพ คือ สิ่งที่มองเห็นด้วยสายตาและจับต้องได้ ในขณะที่คำจำกัดความโดยยึดถือการผลิตเป็นสำคัญ (Manufacturing-Based) เชื่อว่า คุณภาพ หมายถึง การทำให้ได้ตามมาตรฐานและทำให้ถูกต้องในครั้งแรก แนวคิดที่ยึดหลักตัวสินค้าเป็นสำคัญ (Product-Based) พิจารณาคุณภาพเป็นสิ่งที่มีความชัดเจนแม่นยำสามารถทำการวัดและตรวจสอบได้ แนวคิดทางคุณภาพทั้งสามแบบจะถูกนำมาผสมผสานเข้าด้วยกัน กล่าวคือ คุณภาพจะต้องสามารถระบุได้โดยใช้วิธีการค้นหาความต้องการของลูกค้าเป็นลำดับแรก (ยึดหลักผู้ใช้เป็นสำคัญ) ลักษณะเฉพาะดังกล่าวจะนำไปสู่การกำหนดคุณลักษณะของสินค้า (ยึดหลักตัวสินค้าเป็นสำคัญ) จากนั้นเมื่อทำการผลิตสินค้าที่ผลิตขึ้นจะต้องมีความเที่ยงตรงแม่นยำตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (ยึดหลักการผลิตเป็นสำคัญ) ซึ่งหากขาดกระบวนการใดกระบวนการหนึ่งแล้วก็จะไม่สามารถทำให้สินค้ามีคุณภาพได้ (วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล, 2553, หน้า 12)

สรุป ระบบการจัดการคุณภาพโดยรวมมีแนวคิดมาจากการระบุถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการ (Customer Needs) และการสร้างความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) การจัดการคุณภาพโดยรวมเป็นการเน้นคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ทั้งนี้ การบริการของภาครัฐซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการต่าง ๆ นั้น ก็จำเป็นจะต้องมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเช่นเดียวกัน โดยการเชื่อมโยงการจัดการคุณภาพโดยรวมและการวัดผลการปฏิบัติด้วย BSC ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือทั่วทั้งองค์กรและการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม สามารถสร้างประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร รวมถึงสามารถสร้างความพึงพอใจและความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งถือเป็นสิ่งพึงประสงค์สูงสุดของการบริการภาครัฐ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบลีน

ลีน (Lean) เปรียบเสมือนเครื่องมือที่สร้างความเป็นเลิศของกระบวนการต่าง ๆ ในการผลิต โดยมีเป้าหมายในเรื่องของการจัดการกระบวนการ คือ การทำอย่างไรให้กระบวนการทั้งหมดในการผลิตปราศจากความสูญเสียดังที่ก่อให้เกิดต้นทุนที่เพิ่มขึ้นจากกระบวนการนั้น ๆ เพื่อให้เกิดการปรับตัวตอบสนองความต้องการของตลาดได้ทันทั่วทั้งและที่สำคัญการมีประสิทธิภาพเหนือคู่แข่งรายอื่น ๆ ที่อยู่ในตลาดเดียวกัน (นิพนธ์ บัวแก้ว, 2547, หน้า 121-123)

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือหลักการบริหาร 5ส (5S Management System) ประกอบด้วย สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย ซึ่งถือเป็นปัจจัยพื้นฐานของการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีภายในสำนักงาน เพื่อให้สำนักงานเกิดความสะอาด เรียบร้อย ถูกสุขลักษณะลดความสูญเปล่าที่ก่อให้เกิดต้นทุนที่ไม่จำเป็น และที่สำคัญช่วยสร้างทัศนคติที่ดีของพนักงานต่อองค์กร ทำให้พนักงานสามารถใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มความสามารถ

ขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการศุลกากรการนำเข้าและส่งออกสินค้า

ผู้ประกอบการที่ประสงค์จะปฏิบัติพิธีการศุลกากรหรือดำเนินการในกระบวนการทางศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์จะต้องมาลงทะเบียนเป็นผู้ปฏิบัติพิธีการศุลกากร เพื่อนำข้อมูลเข้าเก็บในระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร โดยสามารถยื่นแบบคำขอลงทะเบียนและ/หรือแบบแนบได้ ดังนี้ (กรมศุลกากร, 2561)

1. ยื่นแบบคำขอลงทะเบียนในระบบลงทะเบียนผู้มาติดต่อออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต หรือ
2. ยื่นแบบคำขอลงทะเบียนโดยกระดาษ ณ ฝ่ายทะเบียนผู้นำเข้าและส่งออก ส่วนทะเบียน และสิทธิพิเศษ สำนักมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร หรือฝ่ายบริหารงานทั่วไป หรือหน่วยงาน ที่ได้รับอนุมัติให้รับลงทะเบียนของสำนักงานศุลกากรหรือด่านศุลกากร

ทั้งนี้ ในการจัดเตรียมเอกสารประกอบการลงทะเบียนและวิธีการลงทะเบียนฯ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในประกาศกรมศุลกากรที่ 64/2561 ลงวันที่ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561

แนวคิดและทฤษฎีตัวชี้วัดความสำเร็จ

การประเมินประสิทธิภาพและผลงานของผู้ให้บริการขององค์กรผู้ใช้บริการ ควรกำหนดดัชนีชี้วัด (Key Performance Indicators: KPIs) เพื่อใช้ในการวัดประสิทธิภาพและผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการ โดยกำหนด KPI ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักขององค์กรเพื่อผลักดันการดำเนินงานของผู้ให้บริการมุ่งสู่เป้าหมายที่วางไว้ (อรุณบริสุทธิ์, 2547, หน้า 63-64)

“Key Performance Indicators (KPIs) หรือ Balanced Scorecard (BSC) มองเป็นภาพรวมให้เป็นสิ่งเดียวกันและนำไปใช้เป็นตัวชี้วัดกลยุทธ์ของธุรกิจในด้านการเงิน (Financial Perspective) และด้านที่ไม่ใช่การเงิน (Non-Financial Perspective) เนื่องจากการวัดตัวเลขทางการเงิน เป็นสิ่งที่บ่งบอกอดีตหรือความสำเร็จที่ผ่านมา การวัดด้านลูกค้าและกระบวนการภายใน เป็นการบอกความสำเร็จในปัจจุบัน ส่วนการวัดด้านการเรียนรู้และการเติบโต เป็นการบอกความสำเร็จในอนาคต (दनัย เทียนพุ่ม, 2545)

จากทฤษฎีเกี่ยวกับตัวชี้วัดประสิทธิภาพ สรุปได้ว่าตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (Key Performance Indicators: KPIs) หรือดัชนีชี้วัดสมรรถนะการทำงาน คือ เครื่องมือที่ใช้ในการวัดหรือประเมินว่าผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ขององค์กรเป็นอย่างไร ซึ่งการกำหนดตัวชี้วัดนั้นมีวิธีการหลายวิธี ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ เป็นสิ่งที่ต้องมาควบคู่กับระบบการประเมินผล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์ (2549) ทำการศึกษา เรื่อง ความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่ศุลกากรด้านพิธีการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ ตามการรับรู้ของตัวแทนออกของ ผลการศึกษาพบว่า ตัวแทนออกของมีความคาดหวังต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ในคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ในขณะที่สภาพการบริการจริงที่ตัวแทนออกของได้รับจากเจ้าหน้าที่ศุลกากร ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแทนออกของที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการกับสภาพการบริการจริงแตกต่างกัน โดยผู้ศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องควรมีการปรับปรุงระบบการบริการให้ได้มาตรฐานมีคุณภาพเหมาะสมสอดคล้องกับยุคสารสนเทศตามที่ผู้รับบริการมีความคาดหวัง นำงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการ เช่น การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร การปรับปรุงวัสดุอุปกรณ์ระดับ EDI ให้มีความทันสมัย ปรับปรุงสถานที่บริการและผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการ เป็นต้น

ยุพาวดี สมบูรณ์กุล และคณะ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบระบบการจัดการพรมแดนสะเดา จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ด่านพรมแดนสะเดาเป็นประตูสู่อาเซียนที่สำคัญที่สุดในภูมิภาคของประเทศไทย การศึกษาเบื้องต้นพบปริมาณสินค้าและบุคคลผ่านด่านพรมแดนสะเดามากขึ้นทุกปี มีด่านศุลกากรเป็นเจ้าของพื้นที่ มีหน่วยงาน CIQ ร่วมดูแลรับผิดชอบการจัดการและด้านตรวจคนหางานร่วมดูแลจัดการแรงงานผ่านแดน ปัจจุบันอยู่ระหว่างการเวนคืนที่ดินเพื่อขยายพื้นที่ด่าน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนพึงพอใจการอำนวยความสะดวกทางการค้าในระดับปานกลาง ผู้ปฏิบัติงานระดับหัวหน้าพอใจการจัดการด่านในระดับปานกลาง ข้อจำกัดของการจัดการด่านพรมแดนสะเดา คือ การจำกัดจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงาน CIQ มีการทำงานแยกส่วน ระบบ NSW ไม่สามารถใช้งานได้ตามแผนที่กำหนด ทั้งนี้ เพื่อให้ระบบการจัดการด่านได้มาตรฐานสากลและเน้นการอำนวยความสะดวก

ทางการค้า ขณะเดียวกันต้องรักษาความมั่นคงของประเทศ ผู้วิจัยจึงนำเสนอรูปแบบระบบการจัดการด้านพรมแดน สะเดาว่า รัฐควรจัดตั้งหน่วยงานกลางระดับประเทศดูแลกำกับการจัดการ จัดสรรงบประมาณตามบริบทแต่ละด่านพื้นที่ และมอบให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจเด็ดขาดจัดการด่านในพื้นที่ตามนโยบายที่ส่งมอบเพื่อสร้างความคล่องตัวในการทำงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของด่านพรมแดนสะเดาคิดเห็นว่า ปัจจัยที่สามารถร่วมพหุการณผลกระทบ AEC ต่อประสิทธิภาพการจัดการด่านพรมแดนสะเดาที่สำคัญ ประกอบด้วย รูปแบบการจัดการด่านระดับประเทศ การจัดการบุคคลในพื้นที่ด่านและโครงสร้างการจัดการด่าน ตามลำดับ

สุทธาศิณี สายสินธุ์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการด่านศุลกากรอรัญประเทศอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงระดับลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ความเชื่อถือไว้ใจได้ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านรูปธรรมของการให้บริการ โดยจำแนกตามลักษณะหรือประเภทธุรกิจ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ประกอบการ รองลงมา ได้แก่ ผู้ส่งของออก ผู้นำเข้า ตัวแทนออกของ และหน่วยงานรัฐ/วิสาหกิจ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ จำแนกตามลักษณะหรือประเภทของธุรกิจโดยรวม พบว่า ด้านรูปธรรมของการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้ใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังพบว่ามีการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ

สุระพรรณ จุลสุวรรณ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาด่านชายแดน ผลการศึกษาจำแนกตามวัตถุประสงค์ เป็นดังนี้ (1) ความสำคัญและบทบาทของด่านชายแดนสะเดา พบว่า ด่านชายแดนสะเดามีความสำคัญและบทบาทต่อเศรษฐกิจชายแดนเป็นอย่างดี เพราะเป็นด่านที่มีมูลค่าการค้าชายแดนมากที่สุดของประเทศไทย โดยมีมูลค่าการส่งออกเกือบร้อยละ 60 ของมูลค่าส่งออกทั้งหมด และมีมูลค่านำเข้าสูง ถึง 192.7 พันล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 83.8 ของมูลค่าการส่งออกรวมของด่านชายแดนระหว่างไทยกับมาเลเซีย และมีแนวโน้มขยายตัวอย่างต่อเนื่อง (2) ผลการวิเคราะห์ SWOT ของด่านชายแดนสะเดาในการเข้าสู่ระบบ NSW พบว่า ด่านชายแดนสะเดาค่อนข้างมีศักยภาพในการเข้าสู่ระบบ NSW เนื่องจากมีจุดแข็งในเรื่องของบุคลากร งบประมาณ และด้านกายภาพ มีโอกาสในเรื่องของกรอบความร่วมมือต่าง ๆ งบประมาณสนับสนุนด้านการพัฒนาระบบ แต่ยังมีอุปสรรคในเรื่องของกระบวนการในการใช้ระบบ ข้อกฎหมายที่ยังไม่เอื้อต่อการใช้ระบบ และจุดอ่อนในการกำหนดผู้รับผิดชอบหลักไม่มีอำนาจเต็มในการบริหารจัดการ และ (3) แนวทางในการพัฒนาด่านชายแดนสะเดาสำหรับรองรับระบบ NSW เพื่อการเป็นประตูสู่อาเซียน ผลจากการศึกษาค้นคว้าวิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ (1) ผู้บริหารด่านชายแดนสะเดาและด่านชายแดนอื่น ๆ ควรนำยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และมาตรการต่าง ๆ เป็นข้อมูลในการกำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาเพิ่มศักยภาพในอนาคต (2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ NSW ควรนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาตนเอง เพื่อรองรับและสนับสนุนการพัฒนาระบบ NSW และ (3) สถาบันการศึกษาควรนำข้อมูลและผลการศึกษาไปใช้ประกอบการเรียนการสอน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ตัวแทนออกของที่ใช้บริการด้านการนำเข้าและส่งออกสินค้าทางด้านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติพิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าของด่านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ ตัวแทนออกของที่ใช้บริการด้านการนำเข้าและส่งออกสินค้าทางด้านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา จำนวน 30 ราย และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติพิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าของด่านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา จำนวน 7 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพในครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์ เรื่อง การศึกษากระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้า ด้านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นแบบการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบไม่มีโครงสร้าง (Non-Structure Form) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นโดยการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์เนื้อหาผลงานจากแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม งานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบไม่มีโครงสร้าง ผู้ประกอบการหรือตัวแทนออกของที่ใช้บริการด้านการนำเข้าและส่งออกสินค้าทางด้านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติพิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าของด่านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา โดยผู้วิจัยติดต่อขอความร่วมมือจากบุคคลผู้ให้สัมภาษณ์ แล้วนัดหมายเพื่อทำการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงลึกโดยการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง ทำการจดบันทึกการสัมภาษณ์ไว้

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล และนำมาแยกแยะออกเป็นหมวดหมู่ตามประเด็นหัวข้อของวัตถุประสงค์ของการวิจัย จนสามารถตอบคำถามของการศึกษาได้ครอบคลุมตามขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการวิจัย ทำการประมวลผลโดยเรียบเรียงข้อมูลและทำการจัดลำดับตามเนื้อหาที่ต้องการ จากนั้นจึงทำการสังเคราะห์ให้ได้เป็นข้อมูลเพื่ออภิปรายผลในเชิงพรรณนา (Descriptive) พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป (ตัวแทนออกของ)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 76.7 อายุ 31-40 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ความถี่ในการมารับบริการ ณ ด่านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา ของตัวแทนออกของ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าของด่านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา ใน 5 ด้าน

ระดับความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าของด่านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา ใน 5 ด้าน ของผู้รับบริการ (ตัวแทนออกของ) โดยภาพรวมเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อพิจารณารายด้าน ลำดับแรก คือ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.84$) ด้านความไว้วางใจในมาตรฐานการให้บริการ ($\bar{X} = 3.81$) ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 2.82$) และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 2.48$) ตามลำดับ ขณะที่เจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา เห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าของด่านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา ทั้ง 5 ด้าน

เชิงคุณภาพ (จากการสัมภาษณ์)

สินค้าหลักที่นำเข้า-ส่งออกทางด้านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการหรือตัวแทนออกของที่ใช้บริการด้านการนำเข้าและส่งออกสินค้าทางด้านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา พบว่า 1) สินค้านำเข้าหลัก ได้แก่ อาหารทะเลแช่แข็ง ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ อุปกรณ์ไฟฟ้าสำหรับตัดต่อส่วนประกอบคอมพิวเตอร์ แผงวงจรไฟฟ้า สื่อบันทึกข้อมูลภาพ/เสียง ซีดีเอชดี แผ่นดีวีดี เม็ดพลาสติก ยางรถยนต์ ถังมือยาง เทปแม่เหล็ก จานแม่เหล็กสำหรับคอมพิวเตอร์ เครื่องจักรที่ใช้ในอุตสาหกรรม และ 2) สินค้าส่งออกหลัก ได้แก่ อาหารทะเลแช่แข็ง แผงวงจรไฟฟ้า ไม้ยางพาราแปรรูป ไม้อัดปาติเกิลบอร์ด ไม้อัดเรียงแถวพลาวยู๊ด น้ำมัน ยางแท่ง ยางก้อนถ้วย ถังยางอนามัย อุปกรณ์และส่วนประกอบรถยนต์

ปัจจัยหรือเหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการนำเข้าและส่งออกสินค้าทางด้านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการหรือตัวแทนออกของที่ใช้บริการด้านการนำเข้าและส่งออกสินค้าทางด้านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา พบว่า 1) มีฐานการผลิตอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงกับด่านศุลกากรสะเดา และมีเครือข่ายการผลิตที่เชื่อมโยงกันระหว่างไทย-มาเลเซีย เขตแดนติดต่อกับประเทศมาเลเซีย ตรงข้ามกับด่านศุลกากรภูเก็ต ภูเก็ต รัฐเคดาห์ ประเทศมาเลเซีย ซึ่งเป็นเส้นทางที่เชื่อมโยงกับท่าเรือปีนังและท่าเรือกลางของมาเลเซียได้ง่าย ซึ่งท่าเรือดังกล่าวเป็นเส้นทางที่สามารถขนส่งสินค้าประเทศสิงคโปร์และอินโดนีเซียได้อย่างสะดวก 2) สามารถกระจายสินค้าระหว่างประเทศสิงคโปร์และอินโดนีเซียได้ง่ายและสะดวก 3) การขนส่งทางบกมีค่าใช้จ่ายถูกกว่าการขนส่งทางอากาศ 4) เป็นช่องทางหลักในการขนส่งสินค้ากับประเทศมาเลเซีย สิงคโปร์ และอินโดนีเซีย 5) โรงงานผลิตสินค้าอยู่ใกล้กับโกดังเก็บสินค้าของมาเลเซีย ซึ่งสะดวกในการขนย้ายสินค้าทั้งนำเข้าและส่งออก อีกทั้งมีค่าใช้จ่ายถูกกว่าการขนส่งทางอากาศ 6) การขนส่งสินค้าจากต้นทางในประเทศ / หรือการขนส่งสินค้าไปยังปลายทางในประเทศ สามารถขนส่งได้สะดวก โดยใช้เส้นทาง AH2 และ 7) สะดวกในการขนถ่ายสินค้าท่าเรือปีนังและท่าเรือกลางมาเลเซีย รวมถึงท่าเรือสิงคโปร์

ในปัจจุบันท่านมีแนวทางเพื่อแก้ปัญหาหรือลดอุปสรรคที่มีอยู่ในการนำเข้าส่งออกสินค้าทางด้านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา ในแต่ละด้านอย่างไร พบว่า 1) ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่นำเข้า-ส่งออก รวมถึงกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออกสินค้านั้น ๆ ก่อนมีการนำเข้าส่งออกจริง 2) พยายามจัดสรรเวลาเข้าออกของรถบรรทุกสินค้า เพื่อลดปัญหาการจราจรและเพื่อความรวดเร็วในการตรวจสอบปล่อยสินค้า 3) ประสานงานกับผู้ประกอบการ/ตัวแทนออกของ ของประเทศมาเลเซียเพื่อทราบกำหนดเวลาที่ชัดเจน เพื่อจัดทำเอกสารต่าง ๆ ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น และ 4) ติดตามข่าวสารต่าง ๆ รวมถึงกฎหมายใหม่ ๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วขึ้น

ท่านต้องการให้ด่านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา ปรับปรุงกระบวนการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าส่งออกสินค้า ในด้านใดและอย่างไรบ้าง พบว่า 1) เพิ่มช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ 2) มีการจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับการนำเข้าส่งออกสินค้าให้กับผู้ประกอบการ ตัวแทนออกของ และประชาชนที่สนใจอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง 3) มีการจัดประชุมเพื่อหารือ/แนะนำหรือหาแนวทางปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างด่านศุลกากร ผู้ประกอบการ ตัวแทนออกของและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออก อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง 4) ควรเปิดไฟบริเวณหน่วยตรวจสอบสินค้าให้สว่างขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัย 5) ควรมีพื้นที่หรือห้องทำงานสำหรับตัวแทนออกของและคอมพิวเตอร์ไว้บริการ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการหาข้อมูลหรือติดต่อประสานงานกับผู้นำเข้าส่งออก เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น 6) ปรับปรุงพื้นผิวจราจรภายในด่านศุลกากร เนื่องจากมีสภาพทรุดโทรมจากการใช้งาน บางส่วนมีน้ำท่วมขัง ส่งผลให้การจราจรไม่คล่องตัว 7) มีการจัด

ประชุมหารือหรือเสนอแนะแนวทางเพื่อการทำงานร่วมกันทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออก เช่น ด้านศุลกากรสะเดา ด้านตรวจคนเข้าเมืองสะเดา ด้านตรวจพืชสะเดา ด้านตรวจสัตว์น้ำ ด้านกักกันสัตว์สะเดา ด้านอาหารและยาสะเดา ผู้นำเข้าส่งออก ตัวแทนออกของ ก่อให้เกิดการทำงานแบบบูรณาการซึ่งจะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 8) ประสานงานกับผู้นำเข้าส่งออกหรือตัวแทนออกของของประเทศคู่ค้า เพื่อรู้เวลารถบรรทุกสินค้าเข้าออกที่แน่ชัด เพื่อให้สามารถจัดสรรเวลาในการเข้าออกของรถบรรทุกเพื่อหลีกเลี่ยงช่วงเวลาที่มีการจราจรหนาแน่น รวมถึงสามารถจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเรียบร้อย ไม่เสียเวลาในการแก้ไขเอกสารต่าง ๆ 9) จัดระเบียบการจอดรถภายในด่านศุลกากรให้เป็นระเบียบ ไม่ให้มีการจอดรถกีดขวางทางจราจร 10) มีป้ายบอกทิศทางการจราจรให้ชัดเจน ทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษามลายู และ 11) เพิ่มช่องทางการแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนต่าง ๆ

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา พบว่า

เจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรสะเดา คนที่ 1 ไม่ประสงค์ออกนาม พบว่า 1) ควรหลักการบริหาร 5S (5S Management System) ได้แก่ การสะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย มาปรับใช้ 2) สร้างองค์กรให้เกิดเป็น "องค์กรแห่งการเรียนรู้" ซึ่งเป็นการสร้างช่องทางให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกันภายในระหว่างบุคลากรควบคู่ไปกับการรับความรู้จากภายนอก

เจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรสะเดา คนที่ 2 ไม่ประสงค์ออกนาม พบว่า สามารถแยกพิจารณาออกเป็น 2 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ 1) ปัญหาการจราจรภายในด่านศุลกากรสะเดาที่ค่อนข้างแออัดไม่คล่องตัว ส่งผลให้ผู้ให้บริการไม่ได้รับความสะดวก เป็นผลสืบเนื่องมาจากข้อจำกัดทางด้านพื้นที่ให้บริการ ถนนเชื่อมต่อระหว่างด่านพรมแดนกับด่านศุลกากรมีเขตทางแคบค่อนข้างแคบ รวมถึงสภาพโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ มีความชำรุดทรุดโทรม การขาดการปรับปรุงภูมิทัศน์ต่าง ๆ บริเวณด่านศุลกากรสะเดา ในขณะที่เดียวกับต้องรองรับปริมาณการใช้บริการในจำนวนมาก โดยเห็นว่าปัญหาดังกล่าว สามารถแก้ไขได้ โดยแบ่งเป็น แบ่งเป็น 2 ระยะ คือ (1.1) การแก้ปัญหาระยะสั้น ได้แก่ ปรับปรุงสภาพพื้นผิวจราจร ไม่ให้เป็นหลุมเป็นบ่อและไม่ให้น้ำท่วมขัง จัดระเบียบลานจอดรถ เพื่อให้การจราจรเป็นระเบียบไม่กีดขวางทางจราจร จัดให้มีป้ายแสดงทิศทางการเดินรถเข้าออกที่ชัดเจน จัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน จัดไฟฟ้าแสงสว่างในเวลากลางคืนให้เพียงพอ และ (1.2) การแก้ปัญหาระยะยาว โดยรัฐบาลได้จัดสรรงบประมาณในการโครงการก่อสร้างด่านศุลกากรสะเดาแห่งใหม่ ซึ่งได้ศึกษาความเหมาะสมการใช้ประโยชน์พื้นที่ การวางแผนในการพัฒนาการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสมกับความต้องการด้านงานศุลกากรรวมทั้งให้สามารถรองรับปริมาณสินค้าที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคาดว่าโครงการก่อสร้างจะแล้วเสร็จในปี 2562 คาดว่าเมื่อโครงการก่อสร้างด่านศุลกากรสะเดาแห่งใหม่แล้วเสร็จ ปัญหาต่าง ๆ ที่มีอยู่เกี่ยวกับความแออัดของพื้นที่การให้บริการ การจราจรที่ไม่คล่องตัว หรือแม้แต่ปัญหาเรื่องฝุ่นละอองต่าง ๆ อันส่งผลต่อคุณภาพการบริการของด่านศุลกากรสะเดาจะหมดไป และ 2) ปัญหาการขาดการทำงานร่วมกันแบบบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกสินค้า ดังจะเห็นได้ว่า ในการให้บริการนำเข้าและส่งออกสินค้า นอกจากด่านศุลกากรสะเดาแล้วยังมีหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการนำเข้าและส่งออกสินค้าอีกหลายหน่วยงาน ซึ่งหากหน่วยงานต่าง ๆ ดังกล่าวนี้ออกมาทำงานร่วมกันแบบบูรณาการ ก็จะทำให้การบริการด้านการนำเข้าส่งออกสินค้ามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น

เจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรสะเดา คนที่ 3 และคนที่ 4 ไม่ประสงค์ออกนาม พบว่า เมื่อพิจารณาข้อมูลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าทางด้าน

ศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา แล้ว พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับความเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) ในระดับน้อย ซึ่งสามารถแก้ไขปรับปรุง 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ปรับปรุงสภาพพื้นผิวจราจร ไม่ให้เป็นหลุมเป็นบ่อ และไม่ให้น้ำท่วมขัง จัดระเบียบลานจอดรถ เพื่อให้การจราจรเป็นระเบียบไม่กีดขวางทางจราจร จัดให้มีป้ายแสดงทิศทางการเดินทางเข้าออกที่ชัดเจน จัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน และจัดไฟฟ้าแสงสว่างในเวลากลางคืนให้เพียงพอ 2) ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) จัดให้มีช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการรับบริการ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์แก่ผู้มาติดต่อราชการให้ทราบถึงกระบวนการนำเข้าและส่งออกสินค้า รวมถึงขั้นตอนและพิธีการศุลกากรที่ถูกต้อง จัดให้มีการประชุมหารือร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกสินค้าอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อหาแนวทางการทำงานร่วมกันแบบบูรณาการ อันจะส่งผลให้การผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น และจัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างศุลกากรกับผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างด้านศุลกากรสะเดากับผู้รับบริการ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการให้บริการของด่านฯ อันเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการทางศุลกากรที่รวดเร็ว และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อชี้แจงและให้ข้อมูลทางศุลกากรที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ และร่วมกันเสนอแนะ พัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขปัญหาร่วมกันระหว่างด้านศุลกากรกับภาคเอกชน เพื่อยกระดับการบริการทางศุลกากรให้เป็นมาตรฐานสากล 3) ด้านความไว้วางใจในมาตรฐานการให้บริการ (Reliability) จัดให้มีการประชุมหารือร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกสินค้าอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อหาแนวทางการทำงานร่วมกันแบบบูรณาการ อันจะส่งผลให้การผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น 4) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) นำมาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการที่ทางกรมศุลกากรกำหนดไว้มาปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจกับผู้รับบริการและผู้มาติดต่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และ 5) ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) จัดให้มีช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการรับบริการ มีโครงการการอบรมความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับการนำเข้าส่งออกสินค้า รวมถึงการเพิ่มช่องทางการสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการทราบอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และจัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างศุลกากรกับผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างด้านศุลกากรสะเดากับผู้รับบริการ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการให้บริการของด่านฯ เพื่อลดการร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของด่านศุลกากรสะเดา เพื่อชี้แจงและให้ข้อมูลทางศุลกากรที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ และร่วมกันเสนอแนะ พัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขปัญหาร่วมกันระหว่างด้านศุลกากรกับภาคเอกชน เพื่อยกระดับการบริการทางศุลกากรให้เป็นมาตรฐานสากล

ขณะที่ เจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรสะเดา คนที่ 5 และคนที่ 6 ไม่ประสงค์ออกนาม พบว่า เมื่อพิจารณาข้อมูลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าทางด่านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา แล้ว พบว่า สามารถปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการในด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้ 1) คุณภาพการบริการด้านที่ 1 รัฐบาลเล็งเห็นถึงศักยภาพและโอกาสของด่านศุลกากรสะเดาในการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งด่านศุลกากรสะเดาเป็นด่านทางบกที่มีมูลค่าการค้าชายแดนสูงสุดอันดับหนึ่งของประเทศ มีพื้นที่อยู่ใกล้ท่าเรือปีนังและท่าเรือกลางของมาเลเซีย มีฐานการผลิตในพื้นที่หลายอย่าง เช่น อุตสาหกรรมแปรรูปยางพารา อาหารทะเล และอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น อีกทั้งเป็นพื้นที่ภายใต้โครงการความร่วมมือเขตเศรษฐกิจ

สามฝ่ายอินโดนีเซีย-มาเลเซีย-ไทย (IMT-GT) ซึ่งจะช่วยสนับสนุนกิจกรรม ทางเศรษฐกิจในพื้นที่ให้ขยายออกสู่ประเทศเพื่อนบ้านได้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะโอกาสการพัฒนาเป็นเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษร่วมระหว่างสะเดากับบูกิตกายูฮิตัม (มาเลเซีย) เพื่อการลงทุนในภาคอุตสาหกรรมและบริการ รัฐบาลจึงได้จัดสรรงบประมาณในการก่อสร้างด่านศุลกากรสะเดาแห่งใหม่ จำนวน 2,300 ล้านบาทบนพื้นที่ 596 ไร่ โดยคาดว่าจะก่อสร้างแล้วเสร็จภายในปี 2562 โดยกรมศุลกากรได้ว่าจ้างสถาบัน และให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สำรวจและออกแบบโครงการก่อสร้างด่านศุลกากรสะเดาแห่งใหม่ เพื่อศึกษาความเหมาะสมการใช้ประโยชน์พื้นที่ การวางแผนในการพัฒนาการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสมกับความต้องการด้านงานศุลกากร รวมทั้งให้สามารถรองรับปริมาณสินค้าที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเห็นว่าปัญหาต่าง ๆ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เช่น ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของด่านศุลกากรสะเดา สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ปัญหาการจราจรไม่คล่องตัวและด้านอื่น ๆ ที่อาจส่งผลให้ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวก โดยข้อจำกัดด้านการให้บริการต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นจะหมดไปทันทีที่มีการเปิดใช้ด่านศุลกากรสะเดาแห่งใหม่ และ 2) คุณภาพบริการด้านที่ 2 – 5 สำหรับการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบริการด้านที่ 2 ถึงด้านที่ 5 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการนำเข้าและส่งออกสินค้า สามารถทำได้โดยการทำงานร่วมกันทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกผ่านกิจกรรมต่าง ๆ

ขณะที่ เจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรสะเดา คนที่ 7 ไม่ประสงค์ออกนาม พบว่า จากข้อมูลการสำรวจระดับความเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าทางด่านศุลกากรสะเดา ดังกล่าวข้างต้น ในฐานะเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกสินค้า มีความเห็นว่า ในด้านของคุณภาพการให้บริการด้านที่ 1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) สามารถแก้ไขได้แต่ต้องใช้งบประมาณในการแก้ไขปรับปรุงจำนวนมาก แต่อย่างไรก็ดีภาครัฐได้เล็งเห็นถึงความสำคัญ ศักยภาพและโอกาสของด่านศุลกากรสะเดาในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ จึงได้จัดสรรงบประมาณในการก่อสร้างด่านศุลกากรสะเดาแห่งใหม่ ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2562 ซึ่งจะทำให้ปัญหาดังกล่าวข้างต้นซึ่งเป็นปัญหาที่สะสมมานานหมดไปในที่สุด แต่อย่างไรก็ดี สิ่งที่สำคัญกว่าเรื่องสถานที่ให้บริการ คือ เรื่องมาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งหากเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานก็จะส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับคุณภาพการบริการที่ดีตามไปด้วย ทั้งในด้านความถูกต้อง เชื่อถือได้ และความรวดเร็วในการบริการ อีกทั้งการปรับปรุงคุณภาพบริการในด้านนี้ ไม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก แต่จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่องจากผู้บริหารด่านศุลกากรสะเดาและต้องอาศัยความร่วมมือความเสียสละของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรสะเดา ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออก ต้องใช้ทั้งความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน ด้านศุลกากรสะเดามีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถมากมายที่หมุนเวียนผลัดเปลี่ยนกันเข้ามาทำงาน แต่เป็นที่น่าเสียดายที่ด่านศุลกากรสะเดาไม่มีระบบการจัดการบริหารความรู้จากบุคลากรเหล่านั้นก่อนที่จะมีการสับเปลี่ยนโยกย้ายหรือเกษียณอายุ จึงเห็นว่าหากด่านศุลกากรสะเดานำระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) มาใช้กับองค์กร ก็จะทำให้สามารถรวบรวมองค์ความรู้ต่าง ๆ ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพตามไปด้วย

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง กระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้า ด้านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

ผู้ประกอบการหรือตัวแทนออกของส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี จำนวน 18 คน ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ความถี่ในการมารับบริการ ณ ด้านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา มากกว่า 20 ครั้ง/เดือน สินค้านำเข้าหลัก ได้แก่ อาหารทะเลแช่แข็ง ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ อุปกรณ์ไฟฟ้าสำหรับตัดต่อส่วนประกอบคอมพิวเตอร์ แผงวงจรไฟฟ้า สื่อบันทึกข้อมูลภาพ/เสียง ซีดีลื่อยอัดแท่ง เม็ดพลาสติก ยางรถยนต์ ถู่มือยาง เทปแม่เหล็ก งานแม่เหล็กสำหรับคอมพิวเตอร์ เครื่องจักรที่ใช้ในอุตสาหกรรม สินค้าส่งออกหลัก ได้แก่ อาหารทะเลแช่แข็ง แผงวงจรไฟฟ้า ไม้ยางพาราแปรรูป ไม้อัดปาติเกิลบอร์ด ไม้อัดเรียงแถวปลายวูด น้ำยาง ยางแท่ง ยางก้อนถ้วย ถูยาง อนามัย อุปกรณ์ และส่วนประกอบรถยนต์ โดยด้านศุลกากรสะเดามีความสำคัญและมีบทบาทต่อเศรษฐกิจชายแดนเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นด่านทางบกที่มีมูลค่าการค้าชายแดนสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งของมูลค่าการค้าชายแดนไทย-มาเลเซีย จากข้อมูลสถิติการค้าชายแดนและการค้าผ่านแดนของประเทศไทย ปี 2559 - 2561 (มกราคม-กันยายน) สำหรับช่วง 9 เดือนแรกของปี 2561 (มกราคม - กันยายน) การค้าชายแดนไทยกับมาเลเซียมีมูลค่าการค้ารวม 426,192.72 ล้านบาท ด้านการค้าสำคัญที่มีมูลค่าการค้าสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ด้านศุลกากรสะเดา มีมูลค่าการค้ารวม 278,964.24 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 65.45 ของการค้าชายแดนไทย-มาเลเซีย รองลงมาได้แก่ ด้านศุลกากรปางเบซาร์ ด้านศุลกากรเบตง ด้านศุลกากร สุโหง-โก-ลก และด้านศุลกากรบ้านประกอบ (กรมการค้าต่างประเทศ, ม.ป.ป.) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุระพรรณ จุลสุวรรณ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาด่านชายแดนสะเดา เป็นด่านชายแดนที่สำคัญที่มีมูลค่าการค้าชายแดนสูงสุดของประเทศ ผลการศึกษาพบว่า ด่านชายแดนสะเดามีความสำคัญและมีบทบาทต่อเศรษฐกิจชายแดนเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นด่านที่มีมูลค่าการค้าข้ามแดนมากที่สุดของประเทศ และมีแนวโน้มขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ด่านชายแดนสะเดาค่อนข้างมีศักยภาพในการเข้าสู่ระบบ NSW เนื่องจากมีจุดแข็งในเรื่องของบุคลากร งบประมาณ และด้านกายภาพ มีโอกาสในเรื่องของกรอบความร่วมมือต่าง ๆ งบประมาณสนับสนุนด้านการพัฒนาระบบ ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ตัวแทนออกของที่พบว่า ปัจจัยหรือเหตุผลที่เลือกใช้บริการนำเข้าและส่งออกสินค้าทางด้านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา คือ มีฐานการผลิตอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงกับด้านศุลกากรสะเดาและมีเครือข่ายการผลิตที่เชื่อมโยงกันระหว่างไทย-มาเลเซียมีเขตแดนติดต่อกับประเทศมาเลเซีย (ตรงข้ามกับด้านศุลกากรบูกิต กายูอิตัม รัฐเคดาห์ ประเทศมาเลเซีย) ซึ่งเป็นเส้นทางที่เชื่อมโยงกับท่าเรือปีนังและท่าเรือแกลงของมาเลเซียได้ง่าย ซึ่งท่าเรือดังกล่าวเป็นเส้นทางที่สามารถขนส่งสินค้าประเทศสิงคโปร์ และอินโดนีเซียได้อย่างสะดวก / สามารถกระจายสินค้าระหว่างประเทศสิงคโปร์และอินโดนีเซียได้ง่ายและสะดวก / การขนส่งทางบกมีค่าใช้จ่ายถูกกว่าการขนส่งทางอากาศ เป็นช่องทางหลักในการขนส่งสินค้ากับประเทศมาเลเซีย สิงคโปร์ และอินโดนีเซีย / โรงงานผลิตสินค้าอยู่ใกล้กับโกดังเก็บสินค้าของมาเลเซีย ซึ่งสะดวกในการขนย้ายสินค้าทั้งนำเข้าและส่งออก อีกทั้งมีค่าใช้จ่ายถูกกว่าการขนส่งทางอากาศ / การขนส่งสินค้าจากต้นทางในประเทศ หรือการขนส่งสินค้าไปยังปลายทางในประเทศ สามารถขนส่งได้สะดวก โดยใช้เส้นทาง AH2 / สะดวกในการขนถ่ายสินค้าท่าเรือปีนังและท่าเรือกลางมาเลเซีย รวมถึงท่าเรือสิงคโปร์ จากการสัมภาษณ์ตัวแทนออกของต้องการให้ด้านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา ปรับปรุงกระบวนการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าส่งออกสินค้า ได้แก่ เพิ่มช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ / มีการจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับการนำเข้าส่งออกสินค้าให้กับผู้ประกอบการ ตัวแทน

ออกของ และประชาชนที่สนใจอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง / มีการจัดประชุมเพื่อหารือ/แนะนำหรือหาแนวทางปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างด้านศุลกากร ผู้ประกอบการ ตัวแทนออกของและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า ส่งออกอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง / ควรเปิดไฟบริเวณหน่วยตรวจสอบสินค้าให้สว่างขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัย / ควรมีพื้นที่หรือห้องทำงานสำหรับตัวแทนออกของและคอมพิวเตอร์ไว้บริการ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการหาข้อมูลหรือติดต่อประสานงานกับผู้นำเข้าส่งออก เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น / ปรับปรุงพื้นผิวจราจรภายในด้านศุลกากร เนื่องจากมีสภาพทรุดโทรมจากการใช้งาน บางส่วนมีน้ำท่วมขัง ส่งผลให้การจราจรไม่คล่องตัว / มีการจัดประชุมหารือหรือเสนอแนะแนวทางเพื่อการทำงานร่วมกันทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า ส่งออก เช่น ด้านศุลกากรสะเดา ด้านตรวจคนเข้าเมืองสะเดา ด้านตรวจพืชสะเดา ด้านตรวจสัตว์น้ำ ด้านกักกันสัตว์สะเดา ด้านอาหารและยาสะเดา ผู้นำเข้าส่งออก ตัวแทนออกของ ก่อให้เกิดการทำงานแบบบูรณาการซึ่งจะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น / ประสานงานกับผู้นำเข้าส่งออกหรือตัวแทนออกของของประเทศคู่ค้า เพื่อรู้เวลาบรรทุกสินค้าเข้าออกที่แน่ชัด เพื่อให้สามารถจัดสรรเวลาในการเข้าออกของบรรทุกเพื่อหลีกเลี่ยงช่วงเวลาที่มีการจราจรหนาแน่น รวมถึงสามารถจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเรียบร้อย ไม่เสียเวลาในการแก้ไขเอกสารต่าง ๆ / จัดระเบียบการจอดรถภายในด้านศุลกากรให้เป็นระเบียบ ไม่ให้มีการจอดรถกีดขวางทางจราจร / มีป้ายบอกทิศทางการจราจรให้ชัดเจน ทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษามลายู

ขณะที่ระดับความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าของด้านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา ใน 5 ด้าน ของผู้รับบริการ (ตัวแทนออกของ) โดยภาพรวมเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ตัวแทนออกของเห็นด้วยในด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจในมาตรฐานการให้บริการ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ข้อเสนอแนะ

- 1) ปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพิ่มความรู้ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับคุณภาพการบริการที่ดี ซึ่งต้องได้รับการสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่องจากผู้บริหารของด้านศุลกากรสะเดา และต้องอาศัยความร่วมมือความเสียสละของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรสะเดา
- 2) พัฒนาปรับปรุงระบบ Local Profile ซึ่งเป็นเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงที่กรมศุลกากรนำมาใช้ในการตรวจสอบสินค้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 3) พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ เพิ่มทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อยกระดับมาตรฐานการในการปฏิบัติงาน
- 4) จัดให้มีโครงการการอบรมความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับการนำเข้าส่งออกสินค้าแก่ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
- 5) จัดให้มีการประชุมหารือร่วมกันระหว่างด้านศุลกากรสะเดา หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกสินค้า และผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ อันจะส่งผลให้การให้บริการด้านนำเข้าส่งออกสินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 6) ปรับปรุงการทำงานร่วมกันแบบบูรณาการ เพื่อยกระดับมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับคุณภาพการบริการที่ดียิ่งขึ้น
- 7) ควรนำหลักการบริหาร 5ส มาปรับใช้ เป็นการสร้างทัศนคติที่ดีของพนักงานต่อองค์กรและทำให้พนักงานสามารถทำงานได้เต็มศักยภาพยิ่งขึ้น และเป็นการเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ และ

8) สร้างองค์กรให้เกิดเป็น “องค์กรแห่งการเรียนรู้” เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและสร้างเป็นฐานความรู้ที่เข้มแข็ง เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรพัฒนาอย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้ความกรุณาความอนุเคราะห์และการสนับสนุนจากหลายฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.กฤติยา ยงวณิชย์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้ คำปรึกษาคำแนะนำ ตลอดจนคณาจารย์โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ได้ประสิทธิ์ประสาท วิชาถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ และผู้ให้การสัมภาษณ์ทุกท่านที่เอื้อเฟื้อข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัย ซึ่งทำให้ ผู้วิจัยสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยได้อย่างเป็นรูปธรรม จนทำให้งานวิจัยนี้เสร็จสมบูรณ์

เอกสารอ้างอิง

กรมการค้าต่างประเทศ. (ม.ป.ป.). คำนิยามการค้าชายแดน. ค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2561, จาก <http://www.dft.go.th/bts/bts-trader>

กรมศุลกากร. (2561). การลงทะเบียนเป็นผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออก. สืบค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2561, จาก http://www.customs.go.th/cont_strc_simple.php?ini_menu=menu_business_160421_01_160421_01&ni_content=business_160426_01_160426_01&lang=th&left_menu=menu_business_160421_01_160421_01.

दनัย เทียนพุ่ม. (2545). ว่าด้วยเรื่อง KPIs และ BSC The Balance Scorecard เวอร์ชัน 3.0. กรุงเทพฯ : นาโกต้า.

นิพนธ์ บัวแก้ว. (2547). รู้จักระบบการผลิตแบบลีน (Introduction to Lean Manufacturing. กรุงเทพมหานคร, สมาคม ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น).

บุญสรวง จากตุลสวัสดิ์. (2549). ความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่ศุลกากรด่านพิธีการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ ตามการรับรู้ของตัวแทนออกของปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เบญจภา แจ้งเวชฉาย. (2561). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ.2560. (2560, 17 พฤษภาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 134 ตอนที่ 53 ก. หน้า 26 - 78.

ภาวิณี ทองแย้ม. (2560, มกราคม – มิถุนายน). ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จ ของธุรกิจ. วารสารเกษมบัณฑิต, 18(1), หน้า 219 - 232.

ยุพาวดี สมบูรณ์กุล และคณะ. (2556). รูปแบบระบบการจัดการพรมแดนสะเดา จังหวัดสงขลา. สำนักงานกองทุน สนับสนุนการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.

วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2553). ไคเซนเฟลิดเฟลีนเป็น 100 เท่ากับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ : ที.เอส.บี.โปรดักส์.

สุทาศิณี สายสินธุ์. (2556, พฤษภาคม - สิงหาคม). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญ ประเทศ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร. วารสารการเมือง การบริหารและกฎหมาย, 5(2), หน้า 209 – 228.

สุระพรรณ จุลสุวรรณ. (2558). แนวทางการพัฒนาด่านชายแดนสะเดา. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.

อรุณ บริรักษ์. (2547, ตุลาคม). การลดต้นทุนด้วย Outsourcing. โลจิสติกส์ไทยแลนด์, 3(47), 63-64.

Zeithaml, Valerie A., Parasuraman, A. & Berry, Leonard L. (1990) *Delivering Quality Service*, The Free Press, New York, N.Y