

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของการวิจัย

กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานของรัฐหน่วยงานหนึ่งในสังกัดกระทรวงการคลังทำหน้าที่หารายได้ให้แก่รัฐด้วยการจัดเก็บภาษีอากรสำหรับสินค้าที่นำเข้าและส่งออกไปนอกราชอาณาจักร โดยในอดีตผลงานการจัดเก็บภาษีจะมีสถิติการหารายได้ให้แก่รัฐอยู่ในอันดับสองหรือสามของหน่วยงานทั้งหมดที่หารายได้ให้แก่รัฐ เป็นรองจากกรมสรรพากรและกรมสรรพสามิตเท่านั้น ซึ่งเป็นภาพที่สะท้อนถึงภารกิจหลักของกรมศุลกากรที่มีหน้าที่ในการหารายได้ให้แก่รัฐด้วยการจัดเก็บภาษีต่อมาเมื่อประเทศได้พัฒนามากขึ้น มีการเปลี่ยนระบบเศรษฐกิจจากประเทศเกษตรกรรมมาเป็นประเทศอุตสาหกรรม การนำสินค้าเข้ามาบริโภคก็เริ่มมีปริมาณลดลง ในขณะที่ภาษีอากรสำหรับสินค้าส่งออกก็จำเป็นต้องลดลง เพื่อสนับสนุนให้สินค้าของเราสามารถส่งไปแข่งขันกับต่างประเทศได้ และในที่สุดสินค้าส่วนใหญ่ก็ไม่ต้องชำระอากรในการส่งออก ประกอบกับการเปิดตลาดการค้าเสรีในระบบเศรษฐกิจของโลก ทำให้ประเทศเราจำเป็นต้องลดอัตราภาษีสำหรับสินค้านำเข้า เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันกับประเทศอื่น ๆ รายได้จากการจัดเก็บภาษีของกรมศุลกากรจึงน้อยลง ซึ่งการเปลี่ยนระบบเศรษฐกิจมาเป็นประเทศอุตสาหกรรมของไทยส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนภารกิจของกรมศุลกากรเป็นอย่างมาก ซึ่งในระยะแรก ๆ ได้มีการนำวัตถุดิบจากต่างประเทศเข้ามาผลิตเป็นสินค้าเพื่อใช้เองภายในประเทศเราจึงเริ่มส่งออก และประกอบกับนโยบายของรัฐได้สนับสนุนให้มีการผลิตเพื่อการส่งออกมากขึ้นด้วยการลดค่าหย่อนอัตราอากร สำหรับวัตถุดิบที่นำเข้ามาผลิตเพื่อการส่งออก พร้อมทั้งได้มีการจ่ายเงินชดเชยค่าภาษีอากรแก่สินค้าที่ได้ส่งออกนั้นด้วย จนในที่สุดระบบเศรษฐกิจของประเทศก็ขึ้นอยู่กับ “ การส่งออก ” ดังนั้นกรมศุลกากร ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทมากที่สุดต่อการส่งออก จึงได้มีการปรับเปลี่ยนภารกิจหลักจากการจัดเก็บภาษีอากร เพื่อเป็นรายได้รัฐมาเป็นการให้บริการแก่ผู้ประกอบการส่งออกและเนื่องจากวัตถุดิบส่วนใหญ่ที่นำมาผลิตเป็นสินค้าเป็นวัตถุดิบที่นำเข้ามาจากต่างประเทศทั้งสิ้น บทบาทของกรมศุลกากรจึงมีความสำคัญต่อกระบวนการผลิตของผู้ประกอบการส่งออก ซึ่งผู้ส่งออกจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ของกรมศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับสินค้าที่ส่งออก จึงจะ

สามารถส่งสินค้าไปต่างประเทศได้ ทั้งนี้ผู้ส่งออกทั้งหลายมักจะให้ตัวแทนออกของมาเป็นผู้ดำเนินการแทน ด้านศุลกากรจึงมีหน้าที่ในการให้บริการที่ดีแก่ผู้ส่งออกไม่ว่าจะเป็นเรื่องความสะดวก ความรวดเร็วและความโปร่งใสในการดำเนินงาน เพื่อประโยชน์แก่ผู้ประกอบการส่งออกในการนำสินค้าออกไปแข่งขันกับต่างประเทศได้

กรมศุลกากรเป็นเสมือนประตูส่งออกของประเทศ ทำหน้าที่ตรวจสอบสินค้าที่ส่งออกว่าได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบถูกต้องหรือไม่ เช่น กรณีที่สินค้านั้นจะต้องมีใบอนุญาตส่งออกจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องควรมีใบอนุญาตถูกต้องหรือไม่ธุรกิจส่งออก เป็นธุรกิจที่นำรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศเข้าประเทศมีความสำคัญต่อทางเศรษฐกิจของประเทศอย่างมากในขณะนี้ การปฏิบัติงานศุลกากรแนวใหม่ มีหลักการดังนี้ (1) กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่โปร่งใส (2) มีกลไกตรวจสอบการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน (3) รับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ (4) กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน (5) พัฒนาความรู้ในส่วนราชการอย่างสม่ำเสมอ (6) จัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ (7) ลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ (8) จัดให้มีผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน คุณภาพการให้บริการความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

จากการปฏิบัติงานของด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ที่ผ่านมา มีสถิติในการรับปฏิบัติพิธีการสินค้าที่นำเข้าและส่งออกมีปริมาณเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก โดยในปีงบประมาณ 2546 (ตุลาคม 2545 - มิถุนายน 2546) มีมูลค่าสินค้านำเข้ามากถึง 18,314.86 ล้านบาท ขณะเดียวกันก็มีมูลค่าสินค้าที่ส่งออกสูงถึง 33,772.91 ล้านบาท ซึ่งถือเป็นด่านศุลกากรที่มีการนำเข้าและส่งออกมากที่สุดหนึ่งในสามด่านศุลกากรของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 คือ ด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ ด่านศุลกากรสะเดาและด่านศุลกากรสงขลา ปัจจุบันด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ ได้เปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคการสื่อสารไร้พรมแดน จึงทำให้การแข่งขันในทางการค้าระหว่างประเทศทวีความรุนแรงยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะการพัฒนาความเจริญของเทคโนโลยีไม่หยุดนิ่ง เป็นเหตุให้การติดต่อค้าขายและการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศได้รับความสะดวกรวดเร็ว อันเป็นผลทำให้ด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ ต้องปรับเปลี่ยนระบบงานศุลกากรของด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ เพื่อให้ทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงของโลก เช่น พันธกรณีต่างๆ ที่ประเทศไทยต้องเข้าไปผูกพันด้วยอย่าง WTO AFTA GATT SILES หรือการทูลตลาด เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาหาแบบการบริการจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการผู้ส่งออกของด่านศุลกากรปาดังเบซาร์

ปัญหาการวิจัย

เนื่องจากด้านศุลกากรป่าดงเบขาร์ มีปริมาณงานด้านพิธีการศุลกากรที่เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว และในอนาคตจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนบทบาทจากด้านๆ ปราบปรามมาเป็นด้านๆ พิธีการจากการที่ด้านๆ มีปริมาณงานพิธีการเพิ่มมากขึ้นนี้เอง และด้านๆ ยังต้องบริการผู้ประกอบการ ผู้ขนส่ง ผู้นำเข้าและส่งออก รวมถึงตัวแทนออกของ โดยเฉพาะผู้ผ่านพิธีการหรือตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) ไม่มีบัตรผ่านพิธีการและไม่มีความรู้ในเรื่องการปฏิบัติพิธีการศุลกากรเพียงพอ ก่อให้เกิดความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้ผ่านพิธีการ ผู้ประกอบการ ผู้นำเข้าและผู้ส่งออก ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานระหว่างตัวแทนออกของกับเจ้าหน้าที่ที่ก่อให้เกิดความล่าช้าในการผ่านพิธีการ ทำให้เกิดผลตรงกันข้ามในขณะที่ด้านศุลกากรป่าดงเบขาร์มีปริมาณงานเพิ่มขึ้น แต่การปฏิบัติงานพิธีการในการส่งออกซึ่งไม่สามารถกำหนดระยะเวลาในการขนส่งสินค้าออกไปต่างประเทศภายในเวลาที่กำหนดได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรตลอดจนการให้บริการในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศในปัจจุบัน
2. ศึกษาความพึงพอใจของตัวแทนออกของหรือผู้ประกอบการส่งออกที่มีต่อการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ
3. ศึกษาปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของตัวแทนออกของต่อการให้บริการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ณ ด้านศุลกากรป่าดงเบขาร์
4. ศึกษาปัญหาและสาเหตุของปัญหาการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ
5. เสนอแนะแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศของด้านศุลกากรป่าดงเบขาร์ที่มีประสิทธิภาพ

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรสำหรับการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศเป็นปัญหาที่ควรจะได้รับการศึกษาและวิจัยอย่างละเอียดจริงจัง ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ซึ่งได้แก่ ตัวแทนออกของ (Customs Broker) ที่มีหน้าที่ติดต่อดำเนินงานเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรในการส่งออกสินค้าโดยตรง ตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ โดยทำการศึกษาจากกลุ่มประชากร คือ ตัวแทนออกของ (Customs Broker) จำนวน 110 คน ซึ่งส่งสินค้าออกในช่วงระหว่างเดือน ธันวาคม 2546 ถึงเดือน กรกฎาคม 2547 และเจ้าหน้าที่ศุลกากรในด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ จำนวน 10 คน

สมมติฐานในการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ณ ด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ อำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการศึกษาไว้ดังนี้

1. เพศชายและเพศหญิงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของตัวแทนออกของในการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ในประเด็นเกี่ยวกับขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ความพร้อมของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2. อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของตัวแทนออกของในการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ในประเด็นเกี่ยวกับขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ความพร้อมของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

3. ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของตัวแทนออกของในการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ในประเด็นเกี่ยวกับขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ความพร้อมของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

4. อายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของตัวแทนออกของในการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ในประเด็นเกี่ยวกับขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ความพร้อมของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

5. รายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของตัวแทนออกของในการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ในประเด็นเกี่ยวกับขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ความพร้อมของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

6. ความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนพิธีการศุลกากรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของตัวแทนออกของในการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ในประเด็นเกี่ยวกับขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ความพร้อมของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

7. การผ่านการอบรมหลักสูตรพิธีการศุลกากรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของตัวแทนออกของในการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ในประเด็นเกี่ยวกับขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ความพร้อมของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

8. จำนวนใบขนสินค้าขาออกที่ขึ้นผ่านพิธีการศุลกากรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของตัวแทนออกของในการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ในประเด็นเกี่ยวกับขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ความพร้อมของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของตัวแทนออกของต่อพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

2. เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่งออกให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

3. เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ในด้านการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

4. เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางยุทธศาสตร์การบริหารจัดการและการวางแผนการปฏิบัติงานด้านการส่งออกของด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

ตัวแทนออกของ หมายถึง ผู้ส่งออกสินค้าที่มีหน้าที่ติดต่อที่ติดต่อดำเนินงานเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของตัวแทนออกของที่มีต่อการได้รับบริการพิธีการศุลกากรในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้ คือ การให้บริการเท่าเทียมกันและการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

การปฏิบัติพิธีการศุลกากร หมายถึง พิธีการศุลกากรในการส่งออกสินค้าไปต่างประเทศเป็นหน้าที่โดยตรงของกรมศุลกากร แบ่งได้เป็น 2 ขั้นตอน คือการผ่านพิธีการศุลกากรใบขนสินค้าขาออก และการตรวจปล่อยสินค้า

ระบบ EDI (Electronic Data Interchange) หมายถึง การยื่นใบขนสินค้าด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างหน่วยงาน 2 หน่วยงานขึ้นไป โดยเครื่องทำอัตโนมัติ ตลอด 24 ชั่วโมง

ระบบ Manual หมายถึง การยื่นใบขนสินค้าโดยใช้ระบบเจ้าหน้าที่ตรวจสอบทำได้เฉพาะในเวลาทำการ