

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมศุลกากรเป็นส่วนราชการสังกัดกระทรวงการคลัง มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีศุลกากรและจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต และภาษีอื่นๆ แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รัฐสำหรับพัฒนาและป้องกันประเทศ ส่งเสริมสนับสนุน การส่งออก การลงทุน การผลิต กำกับดูแลการนำเข้าและส่งออกและป้องกันปราบปราม การกระทำผิดทางศุลกากร บทบาทด้านการปราบปรามของศุลกากรนับว่าเป็นบทบาทที่สำคัญยิ่งบทบาทหนึ่ง ทั้งในอดีต ปัจจุบัน และในอนาคต เนื่องจากการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางศุลกากรที่มีประสิทธิภาพนั้น ช่วยสนับสนุนให้การจัดเก็บรายได้บรรลุตามเป้าหมาย และสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้ประกอบการที่สุจริต

หน่วยงานของกรมศุลกากรที่รับผิดชอบโดยตรงในการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องคือ สำนักสืบสวนและปราบปราม ในอดีตการป้องกันและปราบปรามของศุลกากรไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อนดังเช่นในปัจจุบัน เนื่องจากการลักลอบหนีศุลกากรส่วนใหญ่จะกระทำกันทางทะเลและทางบก การปราบปรามทางทะเลทำได้โดยการใช้เรือ ตรวจการณ์ศุลกากร สกัดกั้นและปราบปราม ส่วนการปราบปรามทางบกดำเนินการโดยตั้งจุดสกัดตามเส้นทางลำเลียง คุ่มแฝงจุดตามแหล่งที่มีการลักลอบตามแนวชายแดน การปราบปรามการหลีกเลี่ยงภาษีศุลกากรจะดำเนินการโดยสืบสวนข้อมูลจากภายในหน่วยงานหรือมีสายลับแจ้งความ นำจับ ก็จะขอหมายค้นจากศาลเข้าทำการตรวจค้น บริษัท ห้างร้านของผู้ต้องสงสัย เพื่อหาหลักฐานการกระทำผิด

ในอดีตกรมศุลกากรมีบทบาทในการหารายได้เป็นหลัก เนื่องจากรัฐบาลต้องพึ่งรายได้จากการจัดเก็บภาษีที่เก็บจากสินค้านำเข้าและส่งออก ซึ่งนับว่าเป็นรายได้หลักของประเทศ

บทบาทในการป้องกันและปราบปรามจึงเน้นด้านการตรวจสอบอย่างเคร่งครัด

เพื่อให้สามารถเก็บภาษีได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย
 ต่อมาบทบาทในการหารายได้จากภาษีศุลกากรเริ่มลดลงตามลำดับ
 รัฐบาลได้ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนโยบายเพื่อมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจประเทศ
 โดยการส่งเสริมการผลิตสินค้าเพื่อส่งออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศด้วยมาตรการทางภาษีอากรต่าง
 ๆ รวมทั้งต้องปฏิบัติตามพันธกรณีระหว่างประเทศ เพื่อให้การค้าเป็นไปโดยเสรี ด้วยเหตุนี้
 นโยบายด้านปราบปรามจึงเปลี่ยนแนวทางจากการควบคุมตรวจสอบอย่างเคร่งครัดมาเป็นกำกับ
 ดูแล ส่งเสริม และอำนวยความสะดวก
 การปฏิบัติงานด้านปราบปรามในปัจจุบันจึงต้องเน้นเรื่องการสืบสวนและการข่าวเป็นหลัก
 เพื่อให้ทราบกลุ่มเป้าหมายและผู้กระทำผิดที่แน่นอนจึงทำการค้น – จับกุม
 ทั้งนี้เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อผู้นำเข้า – ผู้ส่งออก และประชาชนที่สุจริต
 ในปัจจุบันการป้องกันและปราบปรามของศุลกากรจำเป็นต้องมีเทคโนโลยี
 สมัยใหม่เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เนื่องจากกรมศุลกากรได้มีการปรับปรุงงานศุลกากรให้สะดวกรวดเร็ว
 มีขั้นตอนน้อยที่สุด เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว
 นอกจากนี้กรมศุลกากรยังได้มีการจัดระดับตัวแทนออกของโดยได้จัดระดับตัวแทนออกของเป็น 2
 ระดับคือ ตัวแทนออกของระดับพิเศษและระดับดี
 ซึ่งตัวแทนออกของระดับพิเศษจะได้รับสิทธิพิเศษสำหรับการตรวจปล่อยของ
 ตามคำสั่งทั่วไปกรมศุลกากร
 โดยการตรวจปล่อยของนำเข้าที่ตัวแทนออกของระดับพิเศษเป็นผู้ปฏิบัติพิธีการศุลกากร
 ให้ลดอัตราการเปิดตรวจลงกึ่งหนึ่งของอัตราปกติ
 และไม่ต้องผ่านการตรวจสอบของงานสืบสวนและปราบปราม สำนักสืบสวนและปราบปราม
 เว้นแต่มีข้อมูลโดยชัดเจนว่ามีกรกระทำผิดตามกฎหมายศุลกากร
 ทำให้การปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามของเจ้าหน้าที่ศุลกากรกระทำได้อย่างยิ่งขึ้น
 จากการที่กรมศุลกากรต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในหลายๆ บทบาท จึงทำให้
 บทบาทในด้านการหารายได้ลดลง และเน้นบทบาทในด้านการส่งเสริมการส่งออก เพิ่มขึ้น
 แต่อย่างไรก็ตาม บทบาทด้านการป้องกันและปราบปรามก็ยังมีความสำคัญอยู่
 เพราะเป็นการสนับสนุนงานด้านการจัดเก็บภาษี และสนับสนุนมาตรการส่งเสริมการส่งออก
 จึงต้องทำการศึกษาว่าในสภาพปัจจุบันเจ้าหน้าที่ศุลกากรของสำนักสืบสวนและปราบปรามมีความ
 พึงพอใจในการบริหารจัดการและปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอยู่หรือไม่
 และอยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด มีสภาพปัญหาอะไรบ้าง ในการปฏิบัติงาน
 และเพื่อทราบว่ามิใช่จะอะไรบางอย่างที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการบริหารจัดการ

และปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในปัจจุบัน
 ซึ่งผลที่ได้สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการเสริมสร้างความพึงพอใจให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรสามารถ
 ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นด้วย
 ทำให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ
 ซึ่งจะส่งผลทำให้การจัดเก็บภาษีศุลกากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
 ประกอบสามารถพัฒนางานป้องกันและปราบปรามให้มีขีดสมรรถนะเพียงพอ
 ทันท้องสถานการณ์ต่างๆ การแข่งขันทางการค้าระหว่างประเทศ
 ตลอดจนข้อตกลงทางการค้าระหว่างประเทศต่างๆ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามของเจ้าหน้าที่ศุลกากร
 สำนักสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร

2.

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบ
 ปรามของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร

3.

เพื่อศึกษาหาแนวทางการแก้ไขปรับปรุงและสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบ
 ปรามของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร

1.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

1. อายุ
2. ระดับการศึกษา
3. สถานภาพการสมรส
4. ระดับตำแหน่ง
5. ระดับเงินเดือน
6. อายุราชการ
7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการบริหาร

จัดการและปฏิบัติการ

1. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
2. ลักษณะงาน
3. สภาพและเงื่อนไขในการทำงาน
4. นโยบายของหน่วยงาน
5. ความก้าวหน้าในงาน
6. ความมั่นคงในงาน
7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

1.4 สมมติฐานของการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่สุตถาภรณ์สำนักสืบสวนและปราบปราม

มีความพึงพอใจในการบริหารจัดการและปฏิบัติงานในระดับกลาง

2. อายุของเจ้าหน้าที่

มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารจัดการและปฏิบัติงาน

3. สถานภาพสมรสของเจ้าหน้าที่

มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารจัดการและปฏิบัติงาน

4. ระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่

มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารจัดการและปฏิบัติงาน

5. ระดับตำแหน่งของเจ้าหน้าที่

มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารจัดการและปฏิบัติงาน

6. อายุราชการของเจ้าหน้าที่

มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารจัดการและปฏิบัติงาน

7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารจัดการและปฏิบัติงาน

8. ระดับเงินเดือนของเจ้าหน้าที่

มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารจัดการและปฏิบัติงาน

9. ฝ่าย/ส่วนที่สังกัดของเจ้าหน้าที่

มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารจัดการและปฏิบัติงาน

1.5 วิธีการดำเนินการศึกษา

ศึกษาจากเจ้าหน้าที่บุคลากรสำนักสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร

โดยการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method)

โดยรวบรวมรายชื่อเจ้าหน้าที่บุคลากรสำนักสืบสวนและปราบปรามทั้งหมดจากสำนักบริหารและพัฒนากุลกร ซึ่งแต่ละส่วนและฝ่ายมีเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามดังนี้ ส่วนปราบปรามทางบก ส่วนปราบปรามทางทะเล ส่วนตรวจสอบและติดตาม ฝ่ายปราบปรามยาเสพติด ฝ่ายประมวลข่าว และให้แบบสอบถาม

1.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ข้อมูล และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา และผู้วิจัยจะเป็นผู้แจกแบบสอบถาม จำนวน 100 ชุด

1.7 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหารจัดการและปฏิบัติงานป้องกันและปราบปราม

1.8 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยคือ เจ้าหน้าที่บุคลากรสังกัด
สำนักสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร
ที่มีหน้าที่ป้องกันและปราบปรามการ-กระทำผิดกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

1.9 นิยามศัพท์

1. เจ้าหน้าที่ศุลกากร หมายถึง ข้าราชการที่ปฏิบัติงานป้องกันและปราบปราม
สังกัดสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร
2. อายุ หมายถึง อายุเต็มของเจ้าหน้าที่ศุลกากร
นับตั้งแต่ปีที่เกิดจนถึงปิดแบบสอบถาม และในกรณีที่เศษของอายุเกิน 6 เดือนให้คิดเป็น 1 ปี
3. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดของเจ้าหน้าที่ศุลกากร
แต่ละคน โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ
 - 3.1 ต่ำกว่า ปวช. – ปวส.
 - 3.2 ปวส.
 - 3.3 ตั้งแต่ระดับปริญญาขึ้นไป
4. ระดับตำแหน่ง หมายถึง
ตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ศุลกากรแต่ละคนที่ดำรงตำแหน่งในปัจจุบัน โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ได้แก่
 - 4.1 ระดับผู้บริหาร หมายถึง เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ดำรงตำแหน่งทางบริหาร
ตั้งแต่หัวหน้างานขึ้นไป
 - 4.2 ระดับปฏิบัติ หมายถึง เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ดำรงตำแหน่งการปฏิบัติการ
ต่ำกว่าหัวหน้างาน
5. ระดับเงินเดือน หมายถึง
เงินเดือนที่เจ้าหน้าที่ศุลกากรแต่ละคนได้รับตามบัญชีอัตราเงินเดือนข้าราชการพลเรือน บัญชี 1
6. อายุราชการ หมายถึง ระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่บรรจุเข้ารับราชการ
จนถึงปิดแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่ศุลกากร และในกรณีที่เศษของอายุเกิน 6 เดือนให้คิดเป็น 1
ปี
7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปราม หมายถึง
ระยะเวลาที่ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามตั้งแต่ครั้งแรกจนถึงปิดแบบส
อบ-ถามของเจ้าหน้าที่ศุลกากรและในกรณีที่เศษของระยะเวลาเกิน 6 เดือนให้คิดเป็น 1 ปี

8. ฝ่าย / ส่วนสังกัด หมายถึง หน่วยงานที่เจ้าหน้าที่บุคลากรปฏิบัติงานอยู่ โดยแบ่งเป็น 5 กลุ่มคือ

- ส่วนปราบปรามทางบก
- ส่วนปราบปรามทางทะเล
- ส่วนตรวจสอบและติดตาม
- ฝ่ายปราบปรามยาเสพติด
- ฝ่ายประมวลข่าว

9. ความหลากหลายทักษะ หมายถึง

การปฏิบัติงานตามหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งต้องใช้ทักษะความชำนาญและความสามารถหลายๆ อย่างในอันที่จะปฏิบัติงานให้เป็นผล

10. เอกลักษณะของงาน หมายถึง การปฏิบัติงานตามหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานนั้นๆ ตั้งแต่ต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการและเห็นผลงานอย่างชัดเจน

11. ความสำคัญของงาน หมายถึง

การปฏิบัติงานตามหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งผลของงานกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่ของบุคคลอื่นทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

12. ความมีอิสระในการตัดสินใจงาน หมายถึง

การปฏิบัติงานตามหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งได้มีการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการรับผิดชอบหรือแก้ปัญหาได้อย่างเต็มที่

13. ผลสะท้อนจากงาน หมายถึง

การปฏิบัติงานตามหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานทราบถึงผลลัพธ์ที่ชัดเจน โดยตรงจากการปฏิบัติงานว่ามีประสิทธิผลหรือไม่

14. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง

ความรู้สึกที่ดีของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เป็นความรู้สึกพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือน สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทนและสภาพการทำงาน

15. ความรับผิดชอบในการทำงาน หมายถึง

การปฏิบัติงานตามหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมีอำนาจรับผิดชอบในงานนั้นๆ อย่างเต็มที่

16. ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานตามหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายเสร็จสิ้นและบรรลุเป้าหมายทั้งตนเองและหน่วยงาน

17. ความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง โอกาสที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้นเงินเดือน การฝึกอบรมและดูงานการศึกษาต่อในระดับสูง

18. สัมพันธภาพในการทำงาน หมายถึง การต่อทั้งกิริยาหรือวาจาระหว่าง ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

19. การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน

20. เงินเดือน สวัสดิการ และผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง เงินเดือนและผลประโยชน์ต่างๆ ที่หน่วยงานจัดหาไว้ให้ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ที่พักอาศัย ค่ารักษาพยาบาลและเงินรางวัล

21. สภาพการทำงาน หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น อาคารสถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์การทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน

1.10 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.

ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามของเจ้าหน้าที่สุลตการ สำนักสืบสวนและปราบปราม กรมสุลตการ

2.

ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารจัดการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามของเจ้าหน้าที่สุลตการ

3. ทำให้สามารถหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุง

และสร้างความพึงพอใจในการบริหารจัดการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามของเจ้าหน้าที่สุลตการ