

บทสรุปของงานวิจัย

การบริหารนโยบายของรัฐบาลจะประสบความสำเร็จอย่างราบรื่น ก็ต่อเมื่อรัฐบาลมีงบประมาณเพื่อการดำเนินตามนโยบายนั้น รายได้ของรัฐบาลมีที่มาหลายทาง ทางหนึ่งที่สำคัญก็คือ การจัดเก็บภาษีศุลกากรซึ่งเป็นภาษีสำหรับการค้าระหว่างประเทศ แต่ในทางปฏิบัติมีผู้ลักลอบหนีศุลกากรเป็นจำนวนมากไม่น้อยในปัจจุบัน และนับวันจะเป็นขบวนการที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้นเกินกว่าที่หน่วยราชการจะปราบปรามได้อย่างง่ายดาย กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานโดยตรงที่มีหน้าที่จัดเก็บรายได้ พร้อมทั้งตรวจจับหากมีการลักลอบและหลีกเลี่ยงภาษีศุลกากร จึงกล่าวได้ว่า กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานที่สำคัญหน่วยหนึ่งโดยเฉพาะสำนักงานศุลกากรภูมิภาค 4 ซึ่งเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนภูมิภาค ที่ทำหน้าที่ในเขตพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ติดต่อกับประเทศมาเลเซีย เซีย อันเป็นย่านที่มีการลักลอบหนีศุลกากรในปริมาณสูงมากที่สุดเมื่อเทียบกับสำนักงานศุลกากรภูมิภาคในเขตอื่น การมีภารกิจที่ต้องกระทำต่อเนื่องกับชายแดนประเทศเพื่อนบ้าน กับการลักลอบหนีศุลกากรที่มีปริมาณมากเช่นนี้ ทำให้หน้าศึกษาการทำงานของหน่วยงานศุลกากรหน่วยนี้ ทั้งนี้เพราะปัญหาการลักลอบหนีศุลกากรจะกลายเป็นปัญหาใหญ่ได้ง่าย ไม่ว่าจะเนื่องมาจากการที่อาจมีผลกระทบที่ติดตามมาต่อประเทศเพื่อนบ้าน หรือกิจกรรมการท่องเที่ยวที่หาได้ใหญ่ และเงินตราของชาติที่ต้องขาดรายได้ลงไปเป็นจำนวนมาก แม้ว่าที่ผ่านมาจะมีการจับกุมศุลกากรได้เป็นจำนวนมากไม่น้อยก็ตาม

ได้มีผู้ที่พยายามศึกษาบทบาทของศุลกากรหลายด้านไม่ว่าในแง่นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ หรือสังคมวิทยา ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อวงวิชาการและการปฏิบัติราชการเป็นอย่างยิ่ง แต่มุมมองในแง่ของการสื่อสารยังไม่ได้ได้รับความสนใจในส่วนนี้เท่าที่ควร โดยเฉพาะการนำกรอบความคิดทางด้านการสื่อสาร ไปอธิบายองค์การที่มีการทำงานในลักษณะชุดปฏิบัติการที่ต้องอยู่ทั้งในสำนักงาน และต้องออกพื้นที่เพื่อทำหน้าที่ป้องปรามการลักลอบหนีศุลกากร โดยเฉพาะในองค์การที่อยู่ชายแดนห่างไกลจากส่วนกลาง การสื่อสารเพื่อการทำงานและประสานการทำงานที่สนองต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจของชาติ จึงเป็นสิ่งที่ควรทำความเข้าใจเป็นอย่างยิ่ง

ในงานวิจัยชิ้นนี้จึงเป็นการศึกษาและค้นคว้าภายใต้กรอบความคิดในเรื่อง "เงื่อนไขความพอใจในการเปิดรับสื่อขององค์การชายแดนกึ่งเปิด" โดยมีความเชื่อทั่วไปที่ว่า ภูมิ

หลังของเจ้าหน้าที่บุคลากรโดยเฉพาะในด้านข้อมูลประชากร (demographics) ซึ่งมีที่
มาที่แตกต่างกันย่อมมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและความพึงพอใจในสื่อที่ไม่เหมือนกันด้วย ทั้ง
นี้การเปิดรับสื่อและความพึงพอใจในสื่อที่เปิดรับมีบริบททางความคิด ที่เป็นระบบที่เริ่มต้นตั้ง
แต่ปัจจัยภายนอก และคุณลักษณะของปัจเจกชน ที่มีต่อการเลือกเปิดรับสื่อ และความพอใจ
ในสื่อ อันส่งผลกระทบต่อตนเอง และสังคมรอบข้างตน ยิ่งกว่านั้นแต่ละปัจจัยโดยตัวของมัน
เองในบริบทของแนวความคิดการเปิดรับสื่อและความพึงพอใจในสื่อที่เปิดรับ ก็ยังสามารถ
นำมาใช้จำแนกเจ้าหน้าที่บุคลากรได้ในทางกลับกัน ลึกทั้งกรอบความคิดดังกล่าวซึ่งถูกนำมา
ประยุกต์ใช้กับการสื่อสารในองค์การ น่าจะนำมาอธิบายการสื่อสารในองค์การได้อย่างครบ
วงจร ดังโครงสร้างของสมมติฐานตามแผนภาพ

แผนภาพที่ 6.1

โครงสร้างสมมติฐาน

ภูมิหลัง----->บริบทของการใช้และ----->การจัดกลุ่มจำพวก----->วงจรของ ความพึงพอใจในสื่อ บริบทฯ

หรืออาจเขียนเป็นข้อความในรูป สมมติฐาน ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1

"แม้กลุ่มเจ้าหน้าที่บุคลากรจะมีการปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกัน แต่การเลือกเปิดรับ
สื่อและความพอใจในสื่อที่เปิดรับ รวมทั้งปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการสื่อสารองค์การจะ
แตกต่างกันไปตามสภาพภูมิหลังของบุคคล"

สมมติฐานที่ 2

"อนึ่งจากสมมติฐานที่ 1 ทำให้การเลือกเปิดรับสื่อ ความพอใจในสื่อที่เปิดรับ
รวมทั้งปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำไปใช้จำแนกหรือจัดประเภทบุคลากรได้"

สมมติฐานที่ 3

"แบบจำลองของการใช้และความพอใจในสื่อที่เปิดรับ สามารถยืนยันต่อการนำไปอธิบายปรากฏการณ์ของการสื่อสารในองค์การชายแดนกึ่งเปิด"

จากสมมติฐานดังกล่าว ได้ทำการวิจัยโดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่บุคลากรที่มาประจำในพื้นที่ของสำนักงานศุลกากรภูมิภาค 4 ด้วยระเบียบวิธีการวิจัยซึ่งได้ระบุไว้ในบทที่ 1 ของงานนี้แล้วโดยพบ ข้อเสนอใหม่ เป็นดังนี้

ข้อเสนอใหม่ที่ 1

"เฉพาะพฤติกรรมเปิดรับสื่อเพื่อการปฏิบัติงานศุลกากร และรูปแบบการติดต่อสื่อสารระหว่างกันของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในองค์การชายแดนกึ่งเปิดเท่านั้นที่แตกต่างกันโดยจำแนกได้จากภูมิหลังที่เป็นภาพรวมของผลกระทบหลักอันประกอบด้วยประเภทของเจ้าหน้าที่ พื้นที่ปฏิบัติการ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ประจำ (อัตราเงินเดือน) และระยะเวลาปฏิบัติการในพื้นที่ปัจจุบัน"

ข้อเสนอใหม่ที่ 2

"องค์ประกอบตามทฤษฎีการใช้และความพึงพอใจในสื่อ รวมทั้งปัจจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้องในการสื่อสารองค์การ สามารถใช้จำแนกเจ้าหน้าที่ศุลกากรได้ โดยอาจจำแนกบุคลากรได้เป็น 3 ลักษณะจากกลุ่มของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีระดับสูง ปานกลาง และต่ำ ตามลำดับความกว้างไกลและความจริงจังในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์ประกอบดังกล่าว โดยจำนวนของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีคุณลักษณะตามกฎเกณฑ์ดังกล่าว มีปริมาณที่ลดหลั่นคล้ายโครงสร้างทางสังคมที่มีรูปทรงเป็นปิระมิด"

ข้อเสนอใหม่ที่ 3

"การปฏิบัติงานศุลกากรโดยปรากฏการณ์ของการสื่อสารในองค์การ ไม่สามารถอธิบายได้อย่างครบวงจรด้วยแบบจำลองของการใช้และความพึงพอใจในสื่อ"

อย่างไรก็ตาม การพิสูจน์สมมติฐานเพื่อยืนยันข้อเสนอใหม่ข้างต้นนั้นได้มีการตรวจสอบข้อมูลในงานวิจัยนี้ ด้วยการอาศัยการคำนวณหลายวิธีในการตรวจสอบมาตรฐานวัดและมาตรา

ส่วนแบบ Bogardus ทั้งนี้เพื่อความแม่นยำของแบบสัมภาษณ์ คำถามที่ได้รับการตรวจสอบ
มาตรฐานแล้วถูกนำไปใช้ เพื่อเป็นเครื่องมือในการวัดตัวแปรต่าง ๆ ของงานวิจัย

ก่อนที่จะกล่าวถึงข้อสรุปใหม่ที่ค้นพบ จะกล่าวถึงสภาพข้อมูลทั่วไปก่อน โดยพบสภาพ
ข้อมูลขั้นต้นว่า เจ้าหน้าที่บุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาในเชิง
ประชากรที่ยังอยู่ในวัยฉกรรจ์และผ่านการมีคู่ครองแล้ว ทั้งนี้เนื่องจากการกิจในด้านศุล
กากรมีส่วนในการทำงานคล้ายคลึงกับงานรักษาความปลอดภัย จำเป็นต้องอาศัยผู้ที่อยู่ในวัย
ที่แข็งแรง นำสิ่งเกตุว่าบุคคลเหล่านี้มักจะแต่งงานเร็วกว่าคนในสังคมเมือง ซึ่งอาจเป็น
เพราะว่าการใช้ชีวิตการทำงานตามชายแดนเป็นวิถีชีวิตที่เหนงา

ในด้านสถานภาพเศรษฐกิจสังคม เจ้าหน้าที่บุคลากรส่วนใหญ่จะมีความศึกษาไม่ถึงระดับ
อุดมศึกษา และมีรายได้ประจำไม่ค่อยสูงนัก ทั้งนี้เพราะในทางราชการเงินเดือนของข้า
ราชการยังคงผูกพันกับวุฒิทางการศึกษามากกว่าความรับผิดชอบในตำแหน่งงาน กับทั้งเจ้า
หน้าที่บุคลากรส่วนมากจะสำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนศุลกากรของกรมศุลกากร ซึ่ง
เทียบเท่ากับระดับประโยควิชาชีพของกรมอาชีวศึกษาเท่านั้น ซึ่งส่งผลต่ออัตราเงินเดือน
หรือรายได้ของเจ้าหน้าที่

ส่วนภูมิลำเนาในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่บุคลากรได้รับคัดเลือกให้เป็นกลุ่มตัวอย่าง
โดยการสุ่มแบบโควตา กลุ่มตัวอย่างจึงเป็นเจ้าหน้าที่บุคลากรจากกรมศุลกากร มากกว่า
พนักงานที่มีหน้าที่ด้านศุลกากรจากกระทรวงมหาดไทย โดยกลุ่มตัวอย่างเหล่านี้มักมีระยะ
เวลาการปฏิบัติงานในพื้นที่ไม่นาน (ไม่ถึง 3 ปี) ทั้งนี้เนื่องจากว่า งานศุลกากรผูกพันกับ
ผลประโยชน์ของประเทศชาติอันอาจทำให้เจ้าหน้าที่ใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบได้ จึงต้อง
มีการหมุนเวียนเจ้าหน้าที่บุคลากรไม่ให้ประจำในท้องที่นานเกินไป นอกจากนี้ส่วนใหญ่
ของกลุ่มตัวอย่างจะถูกส่งมาประจำในพื้นที่จังหวัดสงขลา ทั้งนี้เนื่องจากสงขลาเป็นศูนย์
กลางและเป็นเป็นที่ตั้งของสำนักงานศุลกากรภูมิภาค

นอกเหนือจากภูมิลำเนาแล้ว ทิศนะของเจ้าหน้าที่บุคลากรในด้านการใช้สื่อและความพึง
พอใจในสื่อก็เป็นเรื่องที่น่าสนใจไม่น้อย โดยเฉพาะความต้องการพื้นฐานของเจ้าหน้าที่
บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ ที่มีความปรารถนาให้องค์การหรือหน่วยงานมีประสิทธิภาพทั้ง
ในการดำเนินนโยบายและระบบบริหารงาน ทั้งนี้เพื่อต้องการความแน่นอนในการตอบสนอง
ต่อสภาพปัญหาการทำงานในด้านการจับกุมว่า จะเอาแบบใดกันแน่ระหว่างการผ่อนปรนหรือ
ความเคร่งครัด (จนทุกวันนี้มีนโยบายศุลกากรที่ชายแดนภาคใต้ก็ยังไม่มีนโยบายระยะยาว
นอกจากจะแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นดังกรณีเหตุการณ์โนแวนส์แลนด์) อย่างไรก็ตามการ

ตรวจตลาดและร้านค้า ตลอดจนการป้องปรามการลักลอบหนีศุลกากรจากพวกนายทุนเจ้าพ่อ เป็นแนวทางในการแก้ไขที่กำลังดำเนินการอยู่ ซึ่งมักจะได้รับการตอบโต้ที่รุนแรงจากพ่อค้าแม่ค้าและนายทุนเจ้าพ่อไม่ว่าในทางการเมืองและในการก่อความรุนแรงโดยตรง โดยเจ้าหน้าที่ศุลกากรยอมรับว่า การทำงานด้านนี้ต้องใช้ความสามารถส่วนตัวค่อนข้างมาก เพื่อให้ทันกับความทันสมัยของกลุ่มผู้ลักลอบหนีศุลกากร โดยเฉพาะในด้านอุปกรณ์เครื่องมือ นำสิ่งเกิดว่า เจ้าหน้าที่ต้องแก้แค้นด้วยการที่ต้องออกไปสืบหาข่าวเองและรวมทั้งอาจใช้สายลับที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า หากเจ้าหน้าที่ศุลกากรใช้อุปกรณ์การสื่อสารแล้วจะถูกเฝ้าฟังและดักฟังเสมอ (อันที่จริงเจ้าหน้าที่ก็ได้มีอุปกรณ์มากและทันสมัยอย่างที่คิด) จากผู้ลักลอบหนีศุลกากรซึ่งมีเครื่องมือที่ทันสมัยกว่า (ทั้งนี้ไม่รวมการที่เคลื่อนเป็นหนอน) นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ศุลกากรยังอาศัยประสบการณ์ที่ชำนาญการในการวิเคราะห์ปัญหาการจับกุมการลักลอบหนีศุลกากรมาประกอบด้วย ซึ่งแนวทางการหาข่าวสารดังกล่าวนั้นเป็นที่พอใจของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในการนำมาใช้เพื่อการปฏิบัติงานศุลกากร ทั้งนี้เนื่องจากมีความสอดคล้องกับคุณลักษณะของข้าราชการที่อิงกับการทำงานแบบประเพณีนิยม ที่ต้องใช้เหตุผลประกอบกับระเบียบแบบแผนในการตัดสินใจ ฉะนั้นรวมทั้งการตระหนักถึงโครงสร้างของสังคมที่ยังไม่มีความปลอดภัย

สำหรับตัวแปรในเรื่องการสื่อสารในองค์การพบว่า มีลักษณะเช่นเดียวกับระบบราชการทั่วไป แต่ในงานศุลกากรจะเห็นการประสมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันในช่วงปฏิบัติการ ที่เกือบพอกันกับการรับฟังคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา ดังกรณีเหตุการณ์กวาดล้างพ่อค้าแม่ค้าตามชายแดนเมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2534 ที่ผ่านมานั้น อย่างไรก็ตามการทำงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร จำเป็นต้องอาศัยอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีการสื่อสารมาประกอบการทำงาน (แม้ว่าจะคลาดแคลน) ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะการทำงานในองค์การชายแดนที่เป็นองค์การกึ่งเปิด จำเป็นต้องออกพื้นที่เพื่อหาข้อมูลประกอบการทำงานในหน้าที่ของตน

จากสภาพข้อมูลข้างต้น เมื่อจำแนกด้วยภูมิหลังของเจ้าหน้าที่ศุลกากรเพื่อจะพิจารณาว่าเจ้าหน้าที่แบบใดมีการใช้และความพึงพอใจในสื่อ รวมทั้งปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการสื่อสารองค์การเป็นอย่างไร ซึ่งโดยสรุปพบว่า การจำแนกด้วยภูมิหลังอาจไม่ใช่เป็นเรื่องที่สำคัญในการสื่อพฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจในสื่อ รวมทั้งปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการสื่อสารองค์การ เพราะส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ศุลกากรจะมีลักษณะที่เรียกได้ว่าเป็นแบบพิมพ์เดียวกัน ความขัดแย้งภายในโดยเฉพาะในระดับล่างจะไม่ลึกซึ้งและมีมากเช่นในระดับผู้ใหญ่หรือเจ้าหน้าที่ในส่วนกลาง ปัญหาที่มันและรุนแรงมักจะมาจากปัจจัยภายนอกมากกว่า ภูมิ

หลังที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการเปิดรับสื่อและความพึงพอใจในสื่อที่เปิดรับ รวมทั้งปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการสื่อสารองค์การก็มีเฉพาะแต่พฤติกรรมเปิดรับสื่อเพื่อการปฏิบัติงานบุคลากร และรูปแบบการติดต่อสื่อสารเท่านั้น นอกนั้นจะมีภูมิหลังที่เป็นภาพรวมของประเภทหลักไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ไม่ว่าจะมีภูมิหลังเป็นอย่างไรก็จะมีทัศนคติและพฤติกรรมคล้ายกันในภูมิหลังนั้น ๆ ยกเว้นหากพิจารณาในรายละเอียดของผลกระทบหลักแล้ว ความต้องการพื้นฐานของบุคลากรในการปฏิบัติงานและสื่อที่พึงพอใจ จะมีความแตกต่างกันหรือจำแนกได้ด้วยภูมิหลังด้านการศึกษา ส่วนแนวทางการแก้ไขปัญหาการที่บุคลากรและโครงสร้างสังคมที่เชื่อมโยงกับการสื่อสารจะแตกต่างกันหรือจำแนกได้โดยในภูมิหลังของประเภทเจ้าหน้าที่

นอกจากนั้นสภาพปัญหาการที่บุคลากร แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนี้ พฤติกรรมประกอบการเปิดรับสื่อเพื่อปฏิบัติงานบุคลากร คุณลักษณะของบุคลากร รวมทั้งแบบแผนการปฏิบัติงานบุคลากร ก็ไม่สามารถจำแนกได้โดยภูมิหลังใดใดทั้งสิ้น กล่าวคือ ในแต่ละภูมิหลังของเจ้าหน้าที่บุคลากรก็จะมีทัศนคติและพฤติกรรมข้างต้นคล้ายคลึงกัน ซึ่งลักษณะดังกล่าวกลายเป็นภาพรวมที่ทำให้เจ้าหน้าที่บุคลากรมีแบบพิมพ์ของทัศนคติและพฤติกรรมที่คล้ายกัน จึงทำให้ไม่ค่อยมีปัญหายุ่งยากนักอันเนื่องมาจากการบริหารงานภายใน

แม้ว่าพฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจในสื่อ รวมทั้งปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการสื่อสารองค์การ จะไม่แตกต่างกันจนสามารถจำแนกได้ด้วยภูมิหลังต่าง ๆ ได้เป็นส่วนใหญ่ แต่พฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจในสื่อ รวมทั้งปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการสื่อสารองค์การ สามารถใช้จำแนกกลุ่มจำพวกของเจ้าหน้าที่บุคลากรได้ ทั้งนี้เพราะจากองค์ประกอบทั้งสิ้น 11 ปัจจัย สามารถนำมาใช้จำแนกบุคลากรได้ถึง 8 ปัจจัยอย่างมีนัยสำคัญต่อการจำแนกกลุ่มกลุ่มจำพวก และแต่ละองค์ประกอบก็มีเจ้าหน้าที่บุคลากรที่มีลักษณะตามกลุ่มจำพวกที่สังเคราะห์ขึ้นใหม่เป็นสมาชิกมากขึ้นตามลำดับจากร้อยละ 13, 40, และ 47 ของสมาชิกทั้งหมดโดยประมาณ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าในแง่ของโครงสร้างทางการสื่อสารแล้ว ก็ไม่ได้แตกต่างไปจากโครงสร้างทางสังคมหรือโครงสร้างทางการบริหาร (สายการบังคับบัญชา) ซึ่งเจ้าหน้าที่บุคลากรที่มีความสอดคล้องกับกรอบความคิดในเรื่องการใช้และความพึงพอใจในสื่อเป็นอংশมากนั้น มีเป็นจำนวนน้อยหรือมีสัดส่วนที่เป็นปฏิกภาคผกผันกัน กล่าวคือ แม้ในแง่ของการสื่อสาร บุคคลก็ยังประกอบกันขึ้นเป็นชั้นชั้นทางการสื่อสารถึงแม้ว่าความแตกต่างทางชั้นชั้นการสื่อสารจะไม่รุนแรง เช่นเดียวกับชั้นชั้นทางสังคมหรือชั้นชั้นทางการบริหาร (ปกครอง) ก็ตาม ทั้งนี้เพราะสัดส่วนของจำนวนบุคคล ที่ประกอบกันเข้าเป็นชั้นชั้นการสื่อสารในระดับกลางและต่ำ มีจำนวนที่ไล่เรี่ยกันมากกว่าชั้นชั้นทางสังคม

และชั้นชั้นทางการบริหาร ด้วยเหตุนี้ แม้จะมีความแตกต่างกันทางการสื่อสาร (ตามกรอบความคิดนี้) แต่ก็ไม่น่าจะนำมาซึ่งความขัดแย้งหรือความไม่เข้าใจกันระหว่างเจ้าหน้าที่ในองค์กร

ความแตกต่างกันของบุคคลในทางการสื่อสารดังกล่าว ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่บุคลากรเกือบร้อยละ 90 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ที่มีระดับของการสื่อสารไม่สมบูรณ์ตามกรอบความคิดการใช้และความพึงพอใจในสื่อ จึงย่อมส่งผลต่อการทำให้วงจรของการสื่อสารตามทฤษฎีหรือแบบจำลองการใช้และความพึงพอใจในสื่อมีการไหลเวียนที่ไม่อาจราบรื่นได้ ทั้งนี้ก็เพราะว่า แบบจำลองของการใช้และความพึงพอใจในสื่อสามารถนำไปอธิบายหรือยืนยันได้เฉพาะบางส่วนบางเส้นทางของแบบจำลองเท่านั้น แม้ว่าในบางส่วนหรือบางเส้นทางนั้น จะมีความสัมพันธ์ที่มีความสำคัญ โดยเฉพาะความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อและความพอใจในสื่อที่ได้เลือกเปิดรับของเจ้าหน้าที่บุคลากรก็ตาม แต่ในบริบทของตัวแปรอื่นนั้นไม่สามารถยืนยันได้ด้วยแบบจำลองดังกล่าว ดังนั้นวงจรของแบบจำลองการสื่อสารนี้ ที่นำมาใช้กับสังคมไทย โดยเฉพาะกับบุคคลที่ทำงานในองค์กรชายแดนกึ่งเปิดอาจไม่สอดคล้องกับสภาพการณ์ในสังคมแบบไทย ๆ

กล่าวโดยสรุป การสื่อสารซึ่งในที่นี้หมายถึงการสื่อสารตามกรอบความคิดการใช้และความพึงพอใจในสื่อที่นำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร จะสามารถสะท้อนภาพได้ในระดับหนึ่ง โดยเฉพาะเมื่อนำมาอธิบายหน่วยงานซึ่งมีที่ตั้งที่อยู่ห่างไกลถึงชายแดน และเป็นองค์กรซึ่งมีสภาพกึ่งเปิด โดยจะพบว่า แม้ปัญหาพื้นฐานที่จำเป็นต้องแก้ไขปรับปรุงจะมีหลายประการ แต่ปัญหาเฉพาะหน้าและเป็นความจำเป็นร่วมกัน อันได้แก่ การเพิ่มพูนระดับการศึกษาให้กับเจ้าหน้าที่บุคลากร ทั้งนี้เพราะว่าระดับการศึกษามีส่วนทำให้บุคคลมีแนวความคิดและพฤติกรรมที่แตกต่างกันโดยเฉพาะในแง่ของการสื่อสารในองค์กร ทั้งนี้เจ้าหน้าที่บุคลากรที่ผู้วิจัยได้สนทนาค้นคว้า ส่วนใหญ่มุ่งมั่นที่จะเรียนต่อในระดับที่สูงขึ้น ทั้งที่สภาพการทำงานเป็นข้อจำกัดในการยกระดับการศึกษา

อย่างไรก็ตามแม้ว่าการศึกษาจะช่วยเสริมสร้างสภาพของตำแหน่งงานในอนาคตได้ตามทัศนะของเจ้าหน้าที่บุคลากร แต่ในแง่ส่วนรวมแล้วระดับการศึกษาซึ่งอาจช่วยผลักดันและส่งเสริมการทำงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นแม้ว่าระบบการสื่อสารจะมีความสำคัญโดยตรงต่อการทำงานมากกว่าก็ตาม น่าพิจารณาว่าชั้นชั้นทางการสื่อสารอาจเกิดขึ้นได้เช่นเดียวกับธรรมชาติในแง่อื่น ๆ ของมนุษย์ และยังคงเป็นความจริงกับประชาคมของเจ้าหน้าที่บุคลากร ที่ต้องอาศัยการสื่อสารในการประสานงานองค์กร

ในขณะที่ต้องออกไปยังพื้นที่อยู่เสมอ แต่น่าสังเกตว่าการสื่อสารในหมู่บุคลากรคำนึงถึงการสื่อสารภายในเป็นสำคัญ จนละเลยด้านมวลชนสัมพันธ์ซึ่งเป็นการสื่อสารที่จำเป็นและสำคัญมากเหมือนกัน การหันหน้าเข้าหากันที่เริ่มต้นจากฝ่ายราชการอาจช่วยบรรเทาปัญหาต่างๆ ลงได้ระดับหนึ่งเมื่อต่างฝ่ายต่างเข้าอกเข้าใจกัน อันจะเห็นได้ชัดเจนว่า วงจรของการสื่อสารตามแนวความคิดการใช้และความพึงพอใจในสื่อของเจ้าหน้าที่บุคลากร มิได้ครบวงจรและราบรื่น ก็เพราะเนื่องมาจากความเชื่อมต่อนี้ระหว่างเจ้าหน้าที่บุคลากรกับโครงสร้างสังคมรวมทั้งการสื่อสารในวงจรการสื่อสารต้องสะดุดลง โดยเฉพาะทัศนคติและพฤติกรรมของพ่อค้าแม่ค้าตลอดจนนายทุนเจ้าพ่อ ที่สังเกตเห็นว่าการลักลอบหนีศุลกากรเป็นอาชีพที่ถูกต้องและสามารถส่งเสริมการท่องเที่ยวในภูมิภาค ในขณะที่เจ้าหน้าที่ศุลกากรมองว่าการลักลอบหนีศุลกากรเป็นอันตรายต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของชาติในระยะยาว ทำให้ต้องเสียงบประมาณในการปราบปราม แทนที่จะนำงบประมาณส่วนนี้ไปส่งเสริมหรือพัฒนาอุตสาหกรรมและการผลิตส่งออก รวมทั้งการพัฒนาอาชีพให้กับประชาชนมากกว่า

เป็นที่เชื่อกันว่าการลักลอบหนีศุลกากรเป็นปัญหาที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ในระยะอันใกล้ ดังนั้น การทำวงจรการสื่อสารให้ครบวงจร อันเนื่องมาจากการทำความเข้าใจอย่างมีดุลยภาพกับสังคม อาจบรรเทาปัญหาการลักลอบหนีศุลกากรลงได้ระดับหนึ่งในขอบเขตที่รับได้ วงจรของขอบเขตจะเป็นอย่างไร จึงเป็นการศึกษาและวิจัยที่น่าติดตามและกระทำในอนาคตเป็นอย่างยิ่ง

ชำนาญกหอสมุด