

ศุลกากร 4.0 เพื่อรองรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce)

โดย

นางสาวนิตยา เทียงตรงภิญโญ
ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน
กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 62
ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช 2562-2563

หนังสือรับรอง

วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ได้อนุมัติให้เอกสารวิจัยส่วนบุคคล เรื่อง “ศุลกากร 4.0 เพื่อรองรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce)” ลักษณะวิชาการเศรษฐกิจ ของ นางสาวนิตยา เทียงตรงภิญโญ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 62 ประจำปีการศึกษา 2562-2563

พลโท

(พิสิทธิ์ ปฐมอม)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

บทคัดย่อ

เรื่อง ศุลกากร 4.0 เพื่อรองรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce)

ลักษณะวิชา การเศรษฐกิจ

ผู้วิจัย นางสาวนิตยา เทียงตรงภิญโญ

หลักสูตร วปอ.

รุ่นที่ 62

งานวิจัย เรื่อง ศุลกากร 4.0 เพื่อรองรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการด้านพิธีการศุลกากรในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศของประเทศไทยในปัจจุบัน เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคอันเกิดจากกระบวนการให้บริการดังกล่าว และนำเสนอแนวคิดที่เป็นนวัตกรรมโดยอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านพิธีการศุลกากรในการนำเข้าสินค้า e-Commerce ทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ

งานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ และพรรณนาที่ดำเนินการตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562- พฤษภาคม 2563 โดยผู้วิจัยได้มุ่งศึกษาเฉพาะกฎหมาย และขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการศุลกากรในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศร่วมกับการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ณ ศูนย์ไปรษณีย์หลักที่มีการปฏิบัติพิธีการศุลกากรนำเข้าสินค้า e-Commerce ตลอดจนการศึกษาแผนปฏิบัติการเร่งรัด (Quick Win) ของกรมศุลกากรในการปรับปรุงพิธีการศุลกากรทางไปรษณีย์ที่นำเสนอกระทรวงการคลัง แล้วจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์

ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการให้บริการด้านพิธีการศุลกากรสำหรับการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ประเภทที่ 2 ซึ่งเป็นของที่มีมูลค่ามากกว่า 1,500 บาท แต่ไม่เกิน 40,000 บาท เป็นไปด้วยความล่าช้า และผู้รับบริการต้องเดินทางไปดำเนินการด้วยตนเอง ที่ทำการไปรษณีย์ ซึ่งผู้รับบริการเห็นว่าควรมีการเชื่อมโยงระบบติดตามสถานะการผ่านพิธีการศุลกากร (e-Tracking) ของกรมศุลกากรเข้ากับระบบติดตามสถานะสิ่งของกับไปรษณีย์ไทย (Track & Trace) โดยให้ระบบดังกล่าวสามารถแสดงราคาประเมิน และภาษีอากร รวมถึงสามารถชำระเงินค่าภาษีอากรได้จากระบบดังกล่าวด้วยวิธีการหรือช่องทางที่หลากหลาย และผู้รับบริการสามารถรับสิ่งของที่เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์จะนำมาส่งให้ ณ ที่อยู่ของตนโดยไม่ต้องเดินทางไปรับด้วยตนเอง ผู้วิจัยจึงเสนอแนวคิดการจัดทำระบบ Trace & Tax เพื่อรองรับความต้องการข้างต้นของผู้ใช้บริการ

ในส่วนข้อเสนอแนะ งานวิจัยฉบับนี้เห็นควรให้มีการบูรณาการระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการซื้อสินค้า e-Commerce และนำเข้าทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ด้วยการคำนวณภาษีอากร และรวมเข้าไปในราคาขายของสินค้า เพื่อให้ผู้ซื้อได้ชำระภาษีอากรตั้งแต่ต้นทาง โดยผู้ขายมีหน้าที่นำส่งเงินค่าภาษีอากรที่ได้เรียกเก็บไว้แล้วจากผู้ซื้อแก่ภาครัฐ นอกจากนี้ งานวิจัยยังได้เสนอให้มีการจัดทำระบบออนไลน์เพื่อรองรับการสำแดงข้อมูลสินค้าล่วงหน้าก่อนสินค้ามาถึง และการโต้แย้งการประเมินราคา และภาษีอากร รวมทั้งเสนอแนะให้มีการศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบกระบวนการให้บริการด้านพิธีการศุลกากรในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศกับประเทศอื่น ๆ ซึ่งอาจช่วยให้การปรับปรุงกระบวนการให้บริการดังกล่าวของประเทศไทยมีประสิทธิภาพ และรองรับการเติบโตของ e-Commerce ได้ดียิ่งขึ้น

Abstract

Title Customs 4.0 for e-Commerce

Field Economics

Name Nitaya Teingtrongpinyo

Course NDC

Class 62

The research on Customs 4.0 for e-Commerce is aimed at examining Customs procedures and formalities for imported international parcels, identifying bottlenecks in such processes and suggesting digital innovation to enhance Customs services relating to such importation of e-Commerce parcels.

This research is a qualitative and descriptive study starting from December 2019 to May 2020. During the research, Customs laws and procedures for the importation of international parcels as well as “Quick Win” Operational Plan proposed by the Thai Customs Department to the Ministry of Finance were examined. Also, Customs clients at Laksi Mail Center were interviewed. The collected data was then analysed.

The research results reveal that the Customs procedure for the importation of the parcels under Category 2, which are of the value over 1,500 baht but not more than 40,000 baht, is often delayed and requires clients to undergo Customs formalities at post offices. The researcher, therefore, suggests that the Thai Customs Department’s e-Tracking system be interfaced with Thailand Post’s Track & Trace system and be enabled to provide Customs clients with the information on Customs value, duty and taxes as well as to receive payments of such liabilities. It is also suggested that the Customs clients be offered various choices of payment methods and international parcel delivery service. The researcher proposes that the Thai Customs Department and Thailand Post cooperate in creating such integrated system with the name “Trace and Tax” to help save time and costs for their clients.

Also, the researcher suggests that duty and taxes are calculated and included in the final price of the goods so that buyers/Customs clients can pay such liabilities at the time of purchase. With the proposed suggestion, merchants are liable for transferring the collected amount of duty and taxes to the government. In addition, an online system for goods declaration prior to arrival and for disputes with regard to Customs valuation and duty and taxes collection is recommended. Apart from that, a comparative study of Customs procedures for international parcel importation in different countries is suggested to help enhance Thai Customs’ procedures and consequently facilitate e-Commerce to an even greater extent.

คำนำ

ปริมาณ และมูลค่าของการค้าประเภทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) ที่เติบโตเพิ่มขึ้นทุกปี ทั้งในประเทศไทย และทั่วโลกสอดคล้องกับปริมาณการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศซึ่งเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี โดยเฉพาะของที่มีราคาสูงกว่า 1,500 บาท แต่ไม่เกิน 40,000 บาท ซึ่งสินค้า e-Commerce ที่มีการสั่งซื้อและนำเข้าจากต่างประเทศส่วนใหญ่มักจัดเป็นของที่มีราคาอยู่ในช่วงนี้ อย่างไรก็ตาม ทิศทางการเติบโตของ e-Commerce กลับสวนทางกับกระบวนการให้บริการด้านศุลกากรในการนำเข้าสิ่งของดังกล่าว เนื่องจากปัจจุบันผู้รับบริการจะต้องรอให้เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์นำจ่ายใบแจ้งให้ไปรับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศจึงจะสามารถทราบราคาประเมิน และค่าภาษีอากรขาเข้าได้ หรือบางกรณีผู้รับอาจไม่ทราบว่าสิ่งของนั้นมีค่าภาษีอากรขาเข้าจนกว่าจะได้รับใบแจ้งฯ และเมื่อผู้รับทราบราคาประเมิน และค่าภาษีอากรขาเข้าแล้วจะต้องเดินทางไปยังที่ทำการไปรษณีย์ตามที่ระบุไว้ในใบแจ้งฯ เพื่อชำระค่าภาษีอากร หรือยื่นคำร้องขอโต้แย้งการประเมินค่าภาษีอากรในกรณีที่เห็นว่าราคาสิ่งของและค่าภาษีอากรที่เจ้าหน้าที่ศุลกากรได้ประเมินนั้นไม่ถูกต้องตามข้อเท็จจริง สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นค่าใช้จ่ายที่ประชาชนต้องแบกรับ ซึ่งเกิดจากการขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงานของรัฐในการพัฒนานวัตกรรมบริการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ โดยอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเป็นเครื่องมือในการเพิ่มขีดความสามารถของการให้บริการที่มีอยู่เดิม

การพัฒนาระบบการให้บริการด้านศุลกากรในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศแบบออนไลน์จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการดังกล่าว และสอดคล้องกับแนวคิดศุลกากร 4.0 ภายใต้นโยบายระบบราชการ 4.0 และไทยแลนด์ 4.0 ของรัฐบาล ตลอดจนพฤติกรรมและวิถีชีวิตของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปสู่ความเป็นดิจิทัลมากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยใช้การเก็บข้อมูลทุติยภูมิจากการศึกษาทฤษฎีแบบ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการไปรษณีย์ระหว่างประเทศในเชิงลึก ตลอดจนการศึกษาแผนเร่งรัดปฏิบัติการ (Quick Win) ของกรมศุลกากรในการปรับปรุงพิธีการศุลกากรทางไปรษณีย์ที่นำเสนอกระทรวงการคลัง แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ รวมทั้งได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปกป้องผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและผลประโยชน์ทางการคลังของประเทศที่จะเป็นประโยชน์ต่อนักเรียน นักศึกษา ผู้ที่สนใจ และบุคคลทั่วไป

(นางสาวนิตยา เทียงตรงภิญโญ)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 62

ผู้วิจัย

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัย เรื่อง ศุลกากร 4.0 เพื่อรองรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ได้ โดยได้รับความช่วยเหลือและคำแนะนำจากหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คณาจารย์และวิทยากรทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความรู้อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและถ่ายทอดประสบการณ์ที่น่าสนใจ ตลอดจนผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักรทุกท่าน ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำการจัดทำรายงานอย่างใกล้ชิด และอำนวยความสะดวกอย่างดียิ่ง รวมทั้งขอขอบพระคุณผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านที่เสียสละเวลาในการให้สัมภาษณ์และให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษานี้ นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณนางกิจจาลักษณ์ ศรีนุชศาสตร์ ผู้อำนวยการสำนักงานศุลกากรกรุงเทพ (ในขณะดำเนินการศึกษานี้) ที่ได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในเรื่องการปรับปรุงระบบพิธีการศุลกากรทางไปรษณีย์

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอธิบดีกรมศุลกากร และผู้บังคับบัญชาทุกท่านที่ได้ให้โอกาสและอนุมัติให้ผู้วิจัยได้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 62 และหากรายงานการวิจัยมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ โอกาสนี้

(นางสาวนิตยา เทียงตรงภิญโญ)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 62

ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ข
คำนำ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย	6
วิธีดำเนินการวิจัย	7
ข้อจำกัดของการวิจัย	7
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	7
คำจำกัดความ	8
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580)	9
ยุทธศาสตร์กระทรวงการคลังตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี	14
แผนงานโครงการภายใต้แนวคิดมิติใหม่กรมศุลกากร (Customs 4.0)	16
แนวคิดระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0	18
กรอบมาตรฐานการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประเทศ	22
สถานะตลาดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) ในประเทศไทย	28
พฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัล	33
แนวคิดการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง	38
การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
กรอบแนวคิดของการวิจัย	47
สรุป	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 การนำเข้าสิ่งของทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ	50
หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการปฏิบัติพิธีการศุลกากร	
สำหรับการนำเข้าและการส่งของออกทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ	50
กระบวนการงานการให้บริการด้านการนำเข้าสิ่งของ	
ที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ	55
วิเคราะห์กระบวนการให้บริการด้านการนำเข้าสิ่งของ	
ที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศในปัจจุบัน	62
นโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Digital Economy)	64
การบริการภาครัฐ	69
ระบบติดตามสถานะสิ่งของกับไปรษณีย์ไทย (Track & Trace)	71
ระบบติดตามสถานะการผ่านพิธีการศุลกากร (e-Tracking)	75
ระบบการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร (e-Bill Payment)	76
สรุป	78
บทที่ 4 แนวทางเพิ่มขีดความสามารถของการให้บริการด้านพิธีการศุลกากร	
 สำหรับการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ	81
กระบวนการปรับปรุงการให้บริการด้านการนำเข้าสิ่งของ	
ที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ	81
พิธีการศุลกากรด้านการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ	
ที่ควรปรับปรุง	83
แนวคิดการพัฒนาระบบการให้บริการศุลกากรในการนำเข้า	
สิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศแบบอิเล็กทรอนิกส์	84
รูปแบบ และขั้นตอนการให้บริการของระบบการให้บริการศุลกากร	
ในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศแบบอิเล็กทรอนิกส์	87
แนวทาง	91
สรุป	92
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	95
สรุป	95
ข้อเสนอแนะ	99
บรรณานุกรม	101
ประวัติย่อผู้วิจัย	103

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 - 1 ตารางแสดงมูลค่า e-Commerce ในประเทศไทย ปี 2557 – 2560	1
1 - 2 ตารางแสดงปริมาณและมูลค่าการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ ระหว่างประเทศปี 2557 - 2561	3
2 - 1 ตารางแสดงองค์ประกอบของการก้าวไปสู่ระบบราชการ 4.0	20
2 - 2 แสดงมูลค่า e-Commerce แบบ B2C ของบางประเทศ ในภูมิภาคอาเซียน	28
2 - 3 แสดงร้อยละของปริมาณการค้าสินค้าและบริการจากนอกพื้นที่ กรุงเทพมหานคร	33
2 - 4 แสดงขั้นตอนการดำเนินงานของ QCC Six Sigma และ KM เทียบกับ PDCA	39

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1 - 1	แสดงพิธีการศุลกากรสำหรับการนำเข้าทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศในปัจจุบัน	3
1 - 2	แสดงขั้นตอนการรับสิ่งของประเภทที่ 2 ที่ส่งมาทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศในปัจจุบัน	4
1 - 3	แสดงตัวอย่างการแสดงความคิดเห็นในเชิงลบผ่านสื่อสังคมออนไลน์เกี่ยวกับการไม่ได้รับความสะดวกสบายในการชำระค่าภาษีอากร	5
2 - 1	แสดงมูลค่า e-Commerce ในประเทศไทย ปี 2558-2560 และคาดการณ์ปี 2561	28
2 - 2	แสดงร้อยละของมูลค่า e-Commerce ปี 2558-2560 จำแนกตามมูลค่าขายสินค้าภายในประเทศและต่างประเทศ	29
2 - 3	แสดงร้อยละของมูลค่า e-Commerce ปี 2560 รายภูมิภาค กลุ่มผู้ประกอบการ SMEs จำแนกตามขนาดของธุรกิจ e-Commerce	30
2 - 4	แสดงร้อยละของผู้ประกอบการ e-Commerce ปี 2560 จำแนกตามช่องทางการขนส่ง	31
2 - 5	แสดงร้อยละของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเปรียบเทียบตามกิจกรรมการใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต	36
2 - 6	แสดงร้อยละของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต เปรียบเทียบตามกิจกรรมการใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ตที่มีการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด 5 อันดับแรก ปี 2560-2561	37
2 - 7	แสดงร้อยละของการทำกิจกรรมต่าง ๆ เปรียบเทียบระหว่างวิธีการออนไลน์กับออฟไลน์	38
2 - 8	แสดงวงจร PDCA กับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	39
2 - 9	แสดงร้อยละของช่องทางการชำระเงินที่กลุ่มผู้ประกอบการ SMEs ใช้งานในปี 2560	41
2 - 10	แสดงร้อยละของช่องทางการชำระเงินทางออนไลน์ที่กลุ่มผู้ประกอบการ SMEs ใช้งานในปี 2560	42
3 - 1	แสดงประเภทของผู้นำเข้าทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศและกระบวนการทางศุลกากร	58
3 - 2	แสดงตัวอย่างใบแจ้งให้ไปรับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ (ด้านหน้า)	59
3 - 3	แสดงตัวอย่างใบแจ้งให้ไปรับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ (ด้านหลัง)	60

สารบัญแผนภาพ (ต่อ)

แผนภาพที่	หน้า
3 - 4 แสดงตัวอย่างคำร้องขอโต้แย้งการประเมินราคา/ ภาษีอากร	61
3 - 5 แสดงขั้นตอนการรับสิ่งของที่ส่งมาทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ประเภทที่ 2	63
3 - 6 แสดงตัวอย่างการค้นหาและติดตามสถานะการส่งสิ่งของผ่านเว็บไซต์	72
3 - 7 แสดงตัวอย่างการค้นหาและติดตามสถานะการส่งสิ่งของ ผ่านแอปพลิเคชัน	73
3 - 8 แสดงตัวอย่างสถานะการดำเนินพิธีการศุลกากรของสิ่งของที่ถูกส่ง มาจากต่างประเทศในระบบ Track&Trace	74
3 - 9 แสดงตัวอย่างผลการตรวจสอบสถานะพัสดุไปรษณีย์ หรือไปรษณีย์ต่างประเทศจากเว็บไซต์ e-Tracking	76
4 - 1 แสดงการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยอาศัยวงจรเดมมิ่ง	85
4 - 2 แสดงแนวคิดการใช้ระบบ Trace & Tax ในการติดตามและตรวจสอบ สถานะการนำจ่ายสิ่งของของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และค่าภาษีอากร รวมถึงการชำระค่าภาษีอากร โดยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	86
4 - 3 แสดงตัวอย่างช่องทางการชำระเงินค่าภาษีอากร ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	87
4 - 4 แสดงตัวอย่างผลการค้นหาสถานะสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ ระหว่างประเทศ ประเภทที่ 2 ภายหลังจากปรับปรุงกระบวนการ การให้บริการด้านศุลกากรในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ ระหว่างประเทศ	88
4 - 5 แสดงแบบจำลองหน้าจอรายการตรวจ และประเมินภาษีอากร ของศุลกากรในระบบ Trace & Tax	89
4 - 6 แสดงแบบจำลองหน้าจอการชำระเงินในระบบ Trace & Tax	90
4 - 7 แสดงแบบจำลองหน้าจอการพิมพ์ใบแจ้งการชำระเงิน ในระบบ Trace & Tax	90
4 - 8 แสดงขั้นตอนการรับสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ประเภทที่ 2 ในปัจจุบัน	91

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.) ได้มีการจัดทำรายงานผลการสำรวจมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ตั้งแต่ปี 2558 ซึ่งเป็นรายงานที่สำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) ใน 1 ปีก่อนหน้า และคาดการณ์มูลค่า e-Commerce ของปีที่จัดทำรายงาน โดยผลการสำรวจพบว่าในปี 2560 ประเทศไทยมีมูลค่า e-Commerce เป็นจำนวนทั้งสิ้น 2,762,503.22 ล้านบาท (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), สำนักยุทธศาสตร์, 2562 : 26) คิดเป็นอัตราการเติบโตร้อยละ 7.91 จากปี 2559 ซึ่งมีมูลค่าอยู่ที่ 2,560,103.36 ล้านบาท (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), สำนักยุทธศาสตร์, 2560 : 23) และร้อยละ 35.85 เมื่อเทียบกับปี 2557 ซึ่งเป็นปีแรกที่ สพธอ. ได้เริ่มดำเนินการสำรวจมูลค่า e-Commerce ในประเทศไทย โดยมีมูลค่าอยู่ที่ 2,033,493.36 ล้านบาท (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), สำนักยุทธศาสตร์, 2558 : 32)

ตารางที่ 1-1 ตารางแสดงมูลค่า e-Commerce ในประเทศไทย ปี 2557-2560

ปี (พ.ศ.)	มูลค่า (ล้านบาท)	อัตราการเติบโต (ร้อยละ YoY)
2560	2,762,503.22	7.91
2559	2,560,103.36	14.03
2558	2,245,147.02	10.41
2557	2,033,493.36	-

ที่มา : ประมวลโดยผู้วิจัย

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า e-Commerce มีทิศทางการเติบโตเพิ่มขึ้นทุกปี โดยมีแรงสนับสนุนมาจากปัจจัยสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ **1. การสนับสนุนและส่งเสริมจากภาครัฐบาล** เช่น สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.) สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงการคลัง กระทรวงมหาดไทย และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยหน่วยงานเหล่านี้ ได้มีการนำงบประมาณจากส่วนกลางมาใช้บูรณาการในการเตรียมความพร้อมสำหรับการค้าขายแบบ e-Commerce อย่างเต็มรูปแบบ นอกจากนี้ยังมี

การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามนโยบายรัฐบาลไทยแลนด์ 4.0 โดยมุ่งเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่ทันสมัย เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้อย่างเท่าเทียมกัน

2. ผู้ประกอบการเพิ่มช่องทางการขายสินค้าและบริการผ่านช่องทาง e-Commerce มากขึ้น เพื่อขยายฐานลูกค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยสามารถเพิ่มช่องทางการขายออนไลน์ (Online Channels) ได้หลากหลาย เช่น Website, Application และ Social Media ยิ่งผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงผู้ซื้อได้มากเท่าไรยิ่งเป็นการเพิ่มโอกาสในการขายให้สูงขึ้น และเป็นตัวช่วยในการเข้าถึงผู้บริโภคอย่างต่อเนื่องได้ง่าย และตรงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น รวมทั้งเป็นวิธีการที่ไม่ยากในการสร้างตราสินค้าให้เป็นที่รู้จักอีกทางหนึ่งด้วย

3. การเติบโตด้านตลาด e-Commerce ของไทย มีแนวโน้มและศักยภาพในการเติบโตได้อีกมากในอนาคต อันเนื่องมาจากพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของคนไทยที่เปลี่ยนแปลงและมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจากผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2560 พบว่า จำนวนชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ตปี 2560 มากกว่าปี 2559 รวมทั้งกิจกรรมการใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อซื้อสินค้าและบริการผ่าน e-Commerce มีมากขึ้น เนื่องจากการซื้อขายสินค้าและบริการผ่าน e-Commerce เป็นเรื่องง่าย ประหยัดเวลา และการเดินทางสามารถสั่งซื้อสินค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2560 อ้างถึงใน สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2560 : 27-28) และ

4. นักลงทุนจากต่างประเทศเข้ามาลงทุนในธุรกิจ e-Commerce มากขึ้น ยกตัวอย่าง นักลงทุนด้าน e-Marketplace, e-Logistics, e-Payment ชื่อดังจากทั้งจีน เกาหลีใต้ ญี่ปุ่น ไต้หวัน สิงคโปร์ และมาเลเซีย เข้ามาลงทุนในประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยทั้ง 4 ดังกล่าวจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ธุรกิจด้าน e-Commerce เติบโตอย่างรวดเร็ว และมีศักยภาพที่สามารถเติบโตได้อีกมากในอนาคต (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2560 : 26-29)

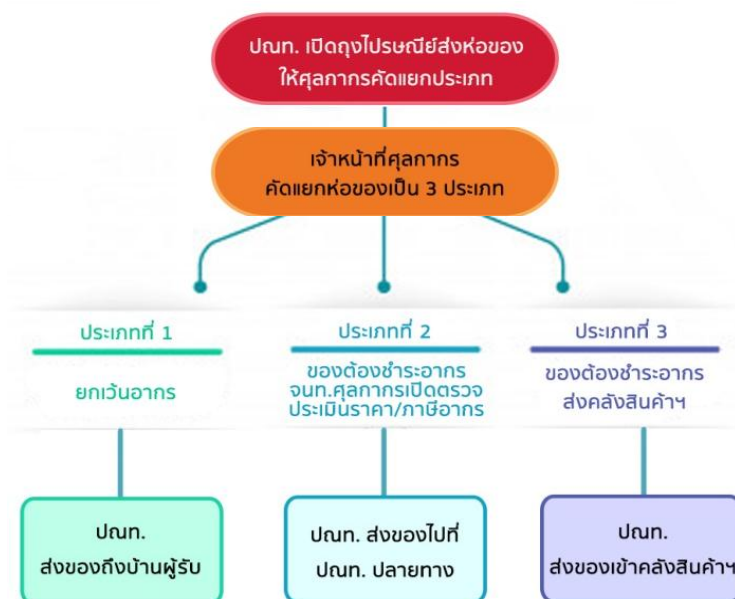
จากรายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2561 ยังพบว่าการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของผู้บริโภคแบบดั้งเดิมไปสู่ชีวิตดิจิทัลเพิ่มมากขึ้นเป็นอีกหนึ่งแรงขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้ธุรกิจ e-Commerce เติบโตอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ที่ยังคงเป็นกิจกรรมอันดับที่ 5 ของการใช้อินเทอร์เน็ตของคนไทยที่เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 50.8 ในปี 2560 เป็นร้อยละ 51.3 ในปี 2561 (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2562 : 51) ซึ่งช่องทางการชำระเงินในการซื้อสินค้าและบริการผ่านช่องทาง e-Commerce ที่ได้รับความนิยมสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ การชำระเงินผ่านบัตรเครดิต หรือบัตรเดบิตมากที่สุดอยู่ที่ร้อยละ 42.69 รองลงมาคือ แอปพลิเคชันของธนาคารหรือออนไลน์แบงก์กึ่งร้อยละ 27.23 QR Payment/ Purchase Order/ Cheque ร้อยละ 10.75 การชำระเงินหน้าเคาน์เตอร์ธนาคารร้อยละ 10.46 การเก็บเงินปลายทาง (Cash on Delivery) ร้อยละ 7.00 และอื่น ๆ อีกร้อยละ 1.87 จะเห็นได้ว่าการชำระเงินผ่านทางบัตรเครดิต หรือบัตรเดบิต ยังคงเป็นช่องทางที่ได้รับความนิยมสูงสุด อันเนื่องมาจากสถาบันการเงินต่าง ๆ เร่งส่งเสริม และออกรายการส่งเสริมการขายและเชิญชวนให้คนใช้บัตรมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงผู้คนไว้วางใจต่อการชำระเงินประเภทนี้มากขึ้น เนื่องจากความปลอดภัยของการชำระเงิน และความสะดวกในการใช้จ่าย (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2562 : 33) ซึ่งแนวโน้มการเติบโตของ e-Commerce สอดคล้องกับปริมาณการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศซึ่งเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี

ตารางที่ 1-2 ตารางแสดงปริมาณและมูลค่าการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ปี 2557-2561

ปี (พ.ศ.)	ปริมาณ (ชิ้น)	อัตราการเติบโต (ร้อยละ YoY)
2561	7,585,315	2.96
2560	7,367,027	23.42
2559	5,969,238	31.46
2558	4,540,584	37.63
2557	3,299,082	-

ที่มา : กรมศุลกากร, อัดสำเนา, 2562 : 1

ทั้งนี้ กรมศุลกากรได้กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสำหรับการนำเข้าและส่งออกทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ (กรมศุลกากร, ประกาศ, 2561) ซึ่งรวมถึงสิ่งของประเภทสินค้า e-Commerce ด้วย โดยเจ้าหน้าที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จะเปิดถุงไปรษณีย์ (ถุงแม่) และนำส่งหีบห่อพัสดุไปรษณีย์ให้แก่เจ้าหน้าที่ศุลกากรเพื่อคัดแยกออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ประเภทที่ 1 ของที่มีราคาต่ำกว่า 1,500 บาท หรือของที่เป็นเพียงตัวอย่างสินค้า ซึ่งของประเภทนี้จะได้รับยกเว้นค่าอากรศุลกากร โดยเจ้าหน้าที่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จะนำจ่ายให้แก่ผู้รับตามที่อยู่ปรากฏบนหีบห่อ ประเภทที่ 2 ของที่มีราคามากกว่า 1,500 บาท แต่ไม่เกิน 40,000 บาท ของประเภทนี้ เจ้าหน้าที่ศุลกากรจะเปิดหีบห่อและตรวจสอบสิ่งของที่อยู่ด้านในเพื่อประเมินภาษีอากร ก่อนฉีกหีบห่อกลับคืนตามเดิม และมอบให้แก่เจ้าหน้าที่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อนำจ่ายให้แก่ผู้รับและเรียกเก็บภาษีอากรแทนกรมศุลกากร และประเภทที่ 3 ของอื่น ๆ นอกจากประเภทที่ 1 และประเภทที่ 2 ให้ส่งมอบแก่เจ้าหน้าที่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อนำเข้าเก็บรักษาในโรงพักสินค้า หรือส่งไปที่สำนักงาน/ด่านศุลกากร แล้วแต่กรณี เพื่อปฏิบัติพิธีการศุลกากรให้ถูกต้องต่อไป แผนภาพที่ 1-1 แสดงพิธีการศุลกากรสำหรับการนำเข้าทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศในปัจจุบัน



ที่มา : ประมวลโดยผู้วิจัย

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาเฉพาะกรณีสิ่งของประเภทที่ 2 ซึ่งเป็นของที่มีราคามากกว่า 1,500 บาท แต่ไม่เกิน 40,000 บาท โดยสินค้า e-Commerce ที่สั่งซื้อและนำเข้าจากต่างประเทศ ส่วนใหญ่มักจัดอยู่ในของประเภทนี้ เนื่องจากราคาที่กรมศุลกากรใช้ในการคำนวณค่าภาษีอากร จะเป็นราคาที่นำค่าสินค้า (Cost) รวมกับค่าประกันภัย (Insurance) และค่าขนส่งระหว่างประเทศ (Freight) หรือที่เรียกว่า ราคา CIF ซึ่งการนำค่าสินค้านี้รวมกับค่าประกันภัย และค่าขนส่งดังกล่าว จะทำให้สินค้ามีราคาศุลกากรมากกว่า 1,500 บาท ทั้งนี้ สิ่งของประเภทที่ 2 นี้จะได้รับการตรวจคัด และประเมินจากพนักงานศุลกากรว่าเป็นสิ่งของที่มีภาษีอากรขาเข้า โดยผู้รับสินค้าจะต้องรอ เจ้าหน้าที่ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด นำจ่ายใบแจ้งให้ปรับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ให้แก่ตนเองตามที่อยู่ที่พักที่ปรากฏบนหีบห่อพัสดุเสียก่อนจึงจะสามารถทราบราคาประเมิน และค่าภาษีอากร ขาเข้าได้ หรือบางกรณีผู้รับสินค้าอาจไม่ทราบว่าสิ่งของนั้นมีค่าภาษีอากรขาเข้าจนกว่าจะได้รับใบแจ้งฯ เนื่องจากผู้รับในฐานะผู้นำเข้าตามกฎหมายศุลกากรไม่มีโอกาสแจ้งข้อมูลล่วงหน้าเกี่ยวกับการสั่งซื้อสินค้า ต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากร อีกทั้งเมื่อผู้รับทราบราคาประเมิน และค่าภาษีอากรขาเข้าแล้วยังต้องเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังที่ทำการไปรษณีย์ตามที่ระบุไว้ในใบแจ้งฯ เพื่อชำระค่าภาษีอากร หรือยื่นคำร้องขอโต้แย้งการประเมินค่าภาษีอากรในกรณีที่เห็นว่าราคาสินค้า และค่าภาษีอากร ที่เจ้าหน้าที่ศุลกากรได้ประเมินนั้นไม่ถูกต้องตามข้อเท็จจริง

แผนภาพที่ 1-2 แสดงขั้นตอนการรับสิ่งของประเภทที่ 2 ที่ส่งมาจากไปรษณีย์ระหว่างประเทศในปัจจุบัน



ที่มา : ประมวลโดยผู้วิจัย

ทั้งนี้ เมื่อวิเคราะห์ปริมาณการนำเข้าสินค้า e-Commerce ที่เพิ่มมากขึ้นร่วมกับพิธีการศุลกากรในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศในปัจจุบัน และนโยบายระบบราชการ 4.0 ที่มุ่งเน้น 1. การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม 2. การสร้างนวัตกรรม และ 3. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ออนไลน์, 2562) แล้วจะเห็นได้ว่ายังไม่สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการ และความคาดหวังของประชาชนได้ ทั้งในด้านการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เนื่องจากการให้บริการด้านศุลกากรไปรษณีย์ระหว่างประเทศในปัจจุบันยังเป็นการให้บริการโดยตรงจากหน่วยงานภาครัฐเพียงฝ่ายเดียว โดยขาดการร่วมมือกับภาคเอกชน หรือรับฟังความเห็นจากภาคประชาชน เพื่อร่วมกันออกแบบนวัตกรรมการให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือหลักที่สำคัญ สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นต้นทุนธุรกรรม (Transaction Cost) ที่ประชาชนต้องแบกรับ และกลายเป็นความคิดเห็นในเชิงลบอันเกิดจากการให้บริการที่ล่าช้าของหน่วยงานภาครัฐ และไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกในการชำระค่าภาษีอากร ซึ่งส่งผลให้รัฐสามารถจัดเก็บรายได้จากค่าภาษีอากรได้ล่าช้า และขาดประโยชน์จากการนำรายได้ดังกล่าวไปพัฒนาประเทศ อีกทั้งยังสร้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อกรมศุลกากร ซึ่งมักปรากฏให้เห็นผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ อยู่เสมอ

แผนภาพที่ 1-3 แสดงตัวอย่างการแสดงความเห็นในเชิงลบผ่านสื่อสังคมออนไลน์เกี่ยวกับการไม่ได้รับความสะดวกสบายในการชำระค่าภาษีอากร



ที่มา : สั่งของออนไลน์จากต่างประเทศ แต่ศุลกากรประเมินราคาเกินจริง ทำให้ต้องจ่ายอากรขาเข้าแพงเกือบเท่าค่าของ ต้องทำยังไงคะ?, ออนไลน์, 2562

ทั้งนี้ เมื่อวิเคราะห์การแสดงความเห็นดังกล่าวพบว่ามีคุณสมบัติสอดคล้องกับการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) ที่ต้องการ 1. ความสะดวกสบาย โดยลูกค้ายินดีจ่ายเงินเพิ่มเพื่อได้รับความสะดวกสบายจากการให้บริการ 2. ความรวดเร็วอย่างไม่สามารถรอได้ ในกรณีที่ผู้บริโภคเลือกได้หรือสามารถจ่ายได้ ผู้บริโภคจะไม่เข้าแถวรอคิวเพื่อรอรับบริการได้เป็นเวลานาน ๆ 3. ความมั่นคง ปลอดภัย 4. ความทันสมัย ทั้งที่เกิดจากการตกแต่งอันหรูหรา หรือเทคโนโลยีที่มีการนำเอาอุปกรณ์และระบบใหม่ ๆ มาใช้ในการให้บริการ 5. ความคุ้มค่าเงิน และ 6. การบริการแบบเบ็ดเสร็จ เนื่องจากผู้บริโภคต้องการบริการแบบครบวงจรในการติดต่อเพียงครั้งเดียว (One Stop Service) เพื่อประหยัดเวลา และลดค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ยังพบว่าผู้บริโภคมักมีความกล้าแสดงความคิดเห็น และ

เรียกร่องสิทธิที่ตนควรได้รับมากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันผู้บริโภคได้รับการศึกษามากขึ้น ได้พบประสบการณ์ใหม่ทั้งในและต่างประเทศ ทำให้กล้าคิดกล้าแสดงความเห็น และกล้าพอที่จะเรียกร่องสิทธิที่ตนควรจะได้รับ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2547 : 82 อ้างถึงใน อรชума จาปรุง, 2557 : 6-8)

ผู้วิจัยในฐานะผู้ให้บริการด้านการนำเข้า-ส่งออกจึงมองเห็นถึงความสำคัญของการคิดค้นและแสวงหาวิธีการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของการให้บริการด้านการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศที่จะช่วยประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชนไปยังที่ทำการไปรษณีย์เพื่อชำระค่าภาษีอากร หรือยื่นคำร้องขอโต้แย้งการประเมินค่าภาษีอากร โดยอาศัยการผสมผสานกันของการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล เพื่อให้แต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันได้อย่างเรียลไทม์ (Real Time) และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลอันสลับซับซ้อนต่าง ๆ ได้ล่วงหน้าตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งจะช่วยให้บริการของภาครัฐสามารถตอบสนองความคาดหวังของประชาชนที่ต้องการเข้าถึงบริการของรัฐได้ทุกที่ ทุกเวลา และทุกช่องทางบนพื้นฐานของความมั่นคงปลอดภัย และประหยัด อีกทั้งยังเป็นการยกระดับการทำงานของหน่วยงานภาครัฐให้สูงขึ้นไปกว่าการประสานงานกัน (Coordination) หรือทำงานด้วยกัน (Cooperation) ไปสู่การร่วมมือกัน (Collaboration) อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการศุลกากร และกระบวนการให้บริการของรัฐในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศของประเทศไทยในปัจจุบัน
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคอันเกิดจากกระบวนการให้บริการของรัฐในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ
3. เพื่อศึกษาแนวคิดนวัตกรรมการให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อรองรับการนำเข้าสินค้า e-Commerce จากต่างประเทศ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

- 1.1 การวิจัยนี้มุ่งเน้นการศึกษากฎหมาย และขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการศุลกากร ในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศเท่านั้น
- 1.2 การวิจัยนี้มุ่งเน้นการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคอันเกิดจากกระบวนการให้บริการของรัฐในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน
- 1.3 การวิจัยนี้มุ่งเน้นนำเสนอแนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพเฉพาะกรณีการให้บริการรับชำระภาษีอากรสินค้า e-Commerce ที่นำเข้าจากต่างประเทศ
- 1.4 การวิจัยจะเน้นเฉพาะข้อมูลที่เปิดเผยได้เท่านั้น

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการไปรษณีย์ระหว่างประเทศ

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562-พฤษภาคม 2563

วิธีดำเนินการวิจัย

ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ร่วมกับการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมีรายละเอียดการดำเนินการ ดังนี้

1. การรวบรวมข้อมูล

- 1.1 ข้อมูลทุติยภูมิ ดำเนินการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากกฏระเบียบ เอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ
- 1.2 ข้อมูลปฐมภูมิ ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ณ ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ จำนวน 5 รายที่มีการปฏิบัติพิธีการศุลกากรนำเข้าสินค้า e-Commerce

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ของข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร

3. การนำเสนอข้อมูล

สังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูลแบบรายงานการวิจัยเชิงพรรณนา และวิเคราะห์ เพื่อนำเสนอแนวคิดที่ได้จากการวิจัยผู้ใช้บริการไปรษณีย์ระหว่างประเทศ

ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยนี้ศึกษาวิเคราะห์เฉพาะกฏระเบียบของกรมศุลกากร เอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าสินค้า e-Commerce ทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ซึ่งไม่ครอบคลุมถึงกฏระเบียบของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และวิธีการอื่นในการนำเข้าสินค้า e-Commerce รวมถึงการใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการนำเข้าสินค้า e-Commerce ทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ซึ่งความเห็นของผู้ที่ให้สัมภาษณ์มิได้แสดงถึงความเห็นของผู้ใช้บริการนำเข้าสินค้า e-Commerce ทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศทั้งหมด

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการศุลกากร และภาพรวมของกระบวนการให้บริการของรัฐในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศของประเทศไทยในปัจจุบัน
2. ได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคอันเกิดจากกระบวนการให้บริการของรัฐในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ
3. ได้นำเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระภาษีอากรเพื่อรองรับสินค้า e-Commerce ที่นำเข้าจากต่างประเทศ

คำจำกัดความ

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	หมายถึง	การทำธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในทุกช่องทางที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์
ไปรษณีย์ระหว่างประเทศ	หมายถึง	บริการขนส่งข่าวสารและสิ่งของต่าง ๆ ทางไปรษณีย์จากประเทศหนึ่งไปยังอีกประเทศหนึ่งหรือหลายประเทศ
ภาษีอากรขาเข้า	หมายถึง	ภาษีที่เรียกเก็บจากสิ่งของที่นำเข้ามาในประเทศไทย ประกอบด้วยอากรศุลกากร ภาษีสรรพสามิต ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีเพื่อมหาดไทย
ศุลกากร 4.0	หมายถึง	แนวทางการดำเนินงาน แผนงาน หรือโครงการ ในการพัฒนา และปรับเปลี่ยนการทำงานของกรมศุลกากร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ผ่านการพัฒนาเทคโนโลยี และสร้างสรรค์นวัตกรรมต่าง ๆ รวมถึงการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การบรรลุเป้าหมายในการพัฒนาและกำหนดแนวคิดในการเป็นศุลกากร 4.0 เพื่อรองรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) จำเป็นต้องศึกษากรอบมาตรฐานสากล สภาพตลาด e-Commerce และพฤติกรรมของผู้บริโภคของประเทศไทยในยุคดิจิทัล ยุทธศาสตร์ชาติ และยุทธศาสตร์ของกระทรวงการคลังในระยะ 20 ปีข้างหน้า แนวคิดการพัฒนาระบบราชการ และการปรับปรุงกระบวนการทำงาน แผนงานของกรมศุลกากร กฎหมายและระเบียบด้านศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าสิ่งของทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ รวมถึงงานศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อจะสามารถนำเสนอแนวคิดในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือนวัตกรรมการให้บริการของรัฐโดยอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อรองรับการนำเข้าสินค้า e-Commerce ทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ โดยเฉพาะการให้บริการรับชำระค่าภาษีอากร

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580)

การพัฒนาประเทศไทยนับตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติฉบับที่ 1 เป็นต้นมาได้ส่งผลให้ประเทศมีการพัฒนาในทุกมิติ ทั้งในด้านเศรษฐกิจที่ประเทศไทยได้รับการยกระดับเป็นประเทศในกลุ่มบนของกลุ่มประเทศระดับรายได้ปานกลาง อย่างไรก็ตาม ประเทศไทยยังมีความท้าทายต่อการพัฒนาที่สำคัญ เช่น การขยายตัวทางเศรษฐกิจในระดับต่ำกว่าศักยภาพ การชะลอตัวของการลงทุนภายในประเทศ และสถานการณ์เศรษฐกิจโลกที่ยังไม่ฟื้นตัวได้เต็มที่ โครงสร้างเศรษฐกิจไทยที่ยังไม่สามารถขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ภาคบริการ และภาคเกษตรมีผลิตภาพการผลิตในระดับต่ำ ขาดการนำเทคโนโลยีเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต ทั้งนี้ ปัญหาดังกล่าวมีสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่ขาดความต่อเนื่องและความยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาของประชาชน นอกจากนี้ ความเปลี่ยนแปลงจากโลกาภิวัตน์ และความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ได้รับการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดจะก่อให้เกิดนวัตกรรมอย่างพลิกผัน เช่น เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ หุ่นยนต์และโดรน เทคโนโลยีพันธุกรรมสมัยใหม่ และเทคโนโลยีทางการเงินจะเป็นปัจจัยสนับสนุนหลักที่ช่วยทำให้เศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยมีแนวโน้มที่จะกลับมาขยายตัวได้เข้มแข็งขึ้น ขณะเดียวกันก็จะก่อให้เกิดความท้าทายต่อการพัฒนาประเทศในหลายมิติ ดังนั้น หากไม่มีมาตรการที่มีประสิทธิภาพในการป้องกันและรองรับผลกระทบต่าง ๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ซึ่งรวมถึงการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และนวัตกรรมแบบพลิกผันที่จะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ก็จะก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อความมั่นคงและคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ปรับตัวไม่ทันหรือขาดความรู้และทักษะที่ทันกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป

จากปัจจัยและแนวโน้มที่คาดว่าจะส่งผลต่อการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศในมิติต่าง ๆ ข้างต้น เห็นได้ว่า บริบทและสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีพลวัตสูง และมีความซับซ้อนหลากหลายมิติ ซึ่งจะส่งผลต่ออนาคต การพัฒนาประเทศอย่างมาก ดังนั้น การพัฒนาประเทศจึงจำเป็นต้องมียุทธศาสตร์การพัฒนา ที่ครอบคลุมทุกมิติและทุกด้านการพัฒนาที่เกี่ยวข้อง มีความร่วมมือในลักษณะประชารัฐจากภาคส่วนต่าง ๆ ในรูปแบบของหุ้นส่วนการพัฒนาที่เป็นการดำเนินงานอย่างบูรณาการ เนื่องจากทุกมิติการพัฒนา มีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วซึ่งจำเป็นต้องมีการพัฒนา ระบบและปัจจัยเสริมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องไปพร้อมกัน รวมทั้งการให้ความสำคัญกับการส่งเสริม เทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อให้ประเทศไทยสามารถยกระดับเป็นเจ้าของเทคโนโลยีและนวัตกรรม ก้าวทันโลก จากการพัฒนาต่อยอดการพัฒนามนุษย์บนพื้นฐานของนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ส่งผลให้เกิดการสร้าง ห่วงโซ่มูลค่าทางเศรษฐกิจ ทั้งในภาคอุตสาหกรรม ภาคเกษตร และภาคบริการ กระจายผลประโยชน์ จากการพัฒนา ลดปัญหาความเหลื่อมล้ำ และนำไปสู่การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชน ทุกภาคส่วน นอกจากนี้ ประเทศไทยยังต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและ ระบบโลจิสติกส์ กฎหมาย ระบบภาษีที่ต้องมีกลยุทธ์การพัฒนาซึ่งสามารถอำนวยความสะดวก และส่งเสริมให้ประเทศมีศักยภาพการแข่งขันที่สูงขึ้น โดยจำเป็นต้องสร้างความพร้อมในการที่จะ ยกระดับมาตรฐาน และมีการปฏิบัติ ให้เป็นไปตามระเบียบกติกาสากลในด้านต่าง ๆ ขณะเดียวกัน ประเทศไทยจำเป็นต้องเร่งให้มีการปฏิรูประบบราชการและการเมืองเพื่อให้เกิดการบริหารราชการที่ดี ดังนั้น การขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าไปในอนาคตจึงจำเป็นต้องกำหนดวิสัยทัศน์ ในระยะยาวที่ต้องบรรลุ พร้อมทั้งแนวยุทธศาสตร์หลักในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นกรอบในการขับเคลื่อน การพัฒนาอย่างเป็นบูรณาการ บนพื้นฐานประชารัฐ เพื่อยกระดับจุดแข็งและจุดเด่นของประเทศ และปรับปรุงแก้ไขจุดอ่อนและจุดด้อยต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ โดยยุทธศาสตร์ชาติจะเป็นเป้าหมายใหญ่ ในการขับเคลื่อนประเทศ และถ่ายทอดไปสู่แผนในระดับอื่น ๆ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติทั้งในระดับ ยุทธศาสตร์ ภารกิจ และพื้นที่ ซึ่งรวมถึงพื้นที่พิเศษต่าง ๆ เช่น เขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก เพื่อให้การพัฒนาประเทศสามารถดำเนินการได้อย่างมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ทั้งนี้ วิสัยทัศน์ของประเทศไทย คือ ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศ พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งความมั่นคงหมายถึง ความมั่นคง ปลอดภัยจากภัย และการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกประเทศ ในทุกระดับ ทุกมิติ ทั้งทางการทหาร เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และการเมือง ความมั่นคง หมายถึง ประเทศไทยมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ประชากรอยู่ดีมีสุข ได้รับผลประโยชน์จากการพัฒนา อย่างเท่าเทียมกันมากขึ้น มีการพัฒนาอย่างทั่วถึงทุกภาคส่วน เศรษฐกิจในประเทศมีความเข้มแข็ง ขณะเดียวกันต้องมีความสามารถในการแข่งขันกับประเทศต่างๆ ทั้งในตลาดโลก และตลาด ภายในประเทศ เพื่อให้สามารถสร้างรายได้ทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ และความยั่งยืน หมายถึง การพัฒนาที่สามารถสร้างความเจริญเติบโตของเศรษฐกิจที่อยู่บนหลักการใช้ การรักษา และการฟื้นฟูฐานทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน ไม่ใช่ทรัพยากรธรรมชาติจนเกินพอดี ไม่สร้าง มลภาวะต่อสิ่งแวดล้อมจนเกินความสามารถในการรองรับและเยียวยาของระบบนิเวศ โดยมีเป้าหมาย การพัฒนาประเทศ คือ ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เศรษฐกิจพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

สังคมเป็นธรรม ฐานทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน ดังนั้น เพื่อให้ประเทศไทยสามารถยกระดับการพัฒนาให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ และเป้าหมายการพัฒนาประเทศข้างต้น จึงจำเป็นต้องกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศในระยะยาวที่จะทำให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายในและภายนอกประเทศ ในทุกมิติ ทุกรูปแบบ และทุกระดับ การบริการของประเทศได้รับการพัฒนายกระดับไปสู่การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการสร้างมูลค่าเพิ่ม คนไทยได้รับการพัฒนาให้เป็นคนที่มีศักยภาพในการคิดวิเคราะห์ สามารถรู้ รับ ปรับใช้เทคโนโลยีใหม่ได้อย่างต่อเนื่อง สามารถเข้าถึงบริการพื้นฐานได้อย่างเท่าเทียมกัน โดยมุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนา ความมั่นคง เศรษฐกิจสังคม และสิ่งแวดล้อม ผ่านการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในรูปแบบประชารัฐ ทั้งนี้ ยุทธศาสตร์ของประเทศดังกล่าวประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ความมั่นคง การสร้างความสามารถในการแข่งขัน การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ การสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม การสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ (สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ, 2562 : 8)

ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขันเกิดจากในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมาประเทศไทยได้เผชิญกับความท้าทายในการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างความสามารถทางเศรษฐกิจของประเทศอย่างต่อเนื่อง เช่น กฏระเบียบระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขันทางการค้าและเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วอันส่งผลให้ภาคเกษตรกรรม อุตสาหกรรม และภาคบริการต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค รูปแบบการค้าที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงสถานการณ์ที่จะเปลี่ยนแปลงไปในอนาคต โดยเฉพาะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่จะทำให้ประเทศไทยเผชิญความท้าทายมากขึ้นในการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศในระยะต่อไป ดังนั้น ในการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างความสามารถของประเทศไทยในระยะ 20 ปีข้างหน้าจะมุ่งเน้นการวิจัยและพัฒนา นวัตกรรม นำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้และต่อยอดภาคการผลิตและบริการในปัจจุบัน เพื่อเพิ่มผลิตภาพและสร้างมูลค่าเพิ่ม รวมทั้งการปรับโครงสร้างภาคการผลิตและบริการในปัจจุบันไปสู่ภาคการผลิตและบริการใหม่ที่มีศักยภาพ พัฒนารูปแบบการค้าให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป บนพื้นฐานแนวคิด 3 ประการ (สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ, 2562 : 9) ได้แก่

1. ต่อยอดอดีต โดยพิจารณาความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบของประเทศ และนำมาประยุกต์ผสมผสานกับเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของเศรษฐกิจและสังคมโลกสมัยใหม่
2. ปรับปัจจุบัน ด้วยการปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมและบริการอนาคต
3. สร้างคุณค่าใหม่ในอนาคต ด้วยการส่งเสริมและสนับสนุนจากภาครัฐให้แก่ผู้ประกอบการและคนรุ่นใหม่

อาจกล่าวได้ว่ายุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขันนี้ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนากลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่ออนาคตที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มได้ทั้งในภาคเกษตรอุตสาหกรรมและบริการและการท่องเที่ยว โดยให้ประเทศสามารถ

ยกระดับการผลิตทางการเกษตรเพื่อสร้างมูลค่าให้สูงขึ้นขณะที่มีอุตสาหกรรมและบริการแห่งอนาคตที่จะเป็นกลไกขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่ประเทศพัฒนาแล้วด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีแห่งอนาคต ในขณะเดียวกันจำเป็นต้องพัฒนาปัจจัยสนับสนุนต่าง ๆ ทั้งในส่วนของโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพ โครงข่ายคมนาคม รวมถึงเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจเพื่ออำนวยความสะดวกและลดต้นทุนในการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ เงินทุน บุคลากร และเชื่อมโยงประเทศไทยกับประชาคมโลกเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยในด้านการให้บริการมีประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญ ดังนี้

1. การบริการแห่งอนาคต ภาคบริการของประเทศไทยต้องพร้อม รับมือและสร้างโอกาสจากความท้าทายที่เกิดขึ้น อันเป็นผลมาจากการหล่นหลอมเทคโนโลยีในด้านต่าง ๆ เข้าด้วยกัน และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็วเป็นวงกว้าง และลึกซึ้งทั้งระบบ อย่างที่ไม่เคยปรากฏมาก่อน ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องสร้างการบริการแห่งอนาคตที่ขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่ประเทศพัฒนาแล้วด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีแห่งอนาคต สร้างระบบนิเวศการบริการที่เหมาะสมและสนับสนุนการบริการอย่างยั่งยืน

2. การบริการดิจิทัล ข้อมูล และปัญญาประดิษฐ์ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ข้อมูล และปัญญาประดิษฐ์ในการเพิ่มศักยภาพและความสามารถในการแข่งขันของภาคบริการ ครอบคลุมระบบอัตโนมัติและหุ่นยนต์อิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ และอินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของภาคบริการไทยทั้งระบบ สร้างแพลตฟอร์มสำหรับเศรษฐกิจในอนาคต และเพิ่มคุณภาพชีวิตให้แก่ประชาชน โดยการสร้างบริการดิจิทัล ข้อมูล และปัญญาประดิษฐ์ การสร้างความตระหนักและให้ความรู้แก่ประชาชน และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ข้อมูล และปัญญาประดิษฐ์สำหรับภาคบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การสร้างนวัตกรรม และความร่วมมือระหว่างภาครัฐเอกชน และสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เพื่อรองรับการเติบโตของการบริการดิจิทัล ข้อมูล และปัญญาประดิษฐ์

3. บริการขนส่งและโลจิสติกส์ ด้วยการลดต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์ ส่งเสริมและพัฒนาระบบขนส่งรูปแบบใหม่ที่สอดคล้องกับบริบทของไทยในอนาคต รวมถึงบริการที่เกี่ยวข้อง

4. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสมัยใหม่ ผ่านการเพิ่มประสิทธิภาพของงานบริการและบริหารของภาครัฐและเอกชน สร้างความมั่นคงในการเชื่อมโยงเครือข่ายดิจิทัลของประเทศเข้ากับเครือข่ายโลก ด้วยการออกแบบการให้บริการที่คำนึงถึงผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในรูปแบบที่ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างปลอดภัย

5. ปรับบทบาทและโอกาสการเข้าถึงบริการภาครัฐในการพัฒนาและบูรณาการกลไกภาครัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการส่งเสริม และพัฒนาการให้บริการภาครัฐ เช่น การขออนุญาตต่าง ๆ การจดทะเบียนทรัพย์สิน กระบวนการขอและได้รับสินเชื่อ การคุ้มครองผู้ลงทุน การชำระภาษี และการค้าระหว่างประเทศ โดยบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐ เอกชน สถาบันการศึกษา และสถาบันวิชาการ

นอกจากนี้ ในส่วนของยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐก็มีความสำคัญเช่นกัน เนื่องจากภาครัฐเป็นกลไกหนึ่งที่สำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศตามแนวทางนโยบาย และทิศทางการพัฒนาตามที่กำหนดไว้ในกรอบการบริหารราชการแผ่นดิน โดยระบบบริหารจัดการภาครัฐจะต้องสามารถขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนา

แบบบูรณาการ มีความต่อเนื่อง เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ และสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศในทุกมิติ โดยมีเป้าหมายการพัฒนาที่เน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการบริการสาธารณะ ตรวจสอบการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ และภาคส่วนอื่น ๆ ตลอดจนดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในสังคมได้อย่างเหมาะสม บนพื้นฐานของหลักการที่ว่า ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม (สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ, 2562 : 64) โดยหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ในการให้บริการในระบบเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันจะต้องมีขีดสมรรถนะสูง ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัยและพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ และระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้างเชื่อมโยงถึงกัน และเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส โดยมีประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญ ดังนี้

1. ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส หมายถึง หน่วยงานของรัฐจะต้องร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในการปฏิบัติหน้าที่ มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใสในการบริหารราชการแผ่นดิน ทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่นให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชน

2. การให้บริการสาธารณะของภาครัฐจะต้องได้มาตรฐานสากลและเป็นระดับแนวหน้าของภูมิภาค โดยการปรับรูปแบบและวิธีการดำเนินการของภาครัฐให้มีลักษณะเบ็ดเสร็จครบวงจร และหลากหลายรูปแบบตามความต้องการของผู้รับบริการ มีความร่วมมือกับภาคอื่น ๆ พร้อมทั้งปรับปรุงกลไกการปฏิบัติงานของภาครัฐให้มีลักษณะบูรณาการ สามารถส่งเสริมภารกิจของภาคส่วนต่าง ๆ โดยเฉพาะการปรับปรุงบทบาทและกลไกภาครัฐให้เป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการประกอบ การกำหนดกฎระเบียบที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจของภาคเอกชนทุกขนาด รวมทั้งสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศในระยะยาว

3. ภาครัฐจะต้องมีความเชื่อมโยงในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ โดยมีระบบการบริหารจัดการข้อมูลที่มีความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานและแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งจะนำไปสู่การวิเคราะห์ และจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อการพัฒนานโยบายและการให้บริการภาครัฐ มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการสาธารณะตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการเพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อราชการได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส เสียค่าใช้จ่ายน้อย และตรวจสอบได้

4. พัฒนาและปรับระบบวิธีการปฏิบัติราชการให้ทันสมัย ผ่านการกำหนดนโยบาย และการบริหารจัดการที่ตั้งอยู่บนข้อมูลและหลักฐานเชิงประจักษ์ มุ่งผลสัมฤทธิ์ มีความโปร่งใส ยืดหยุ่น และคล่องตัวสูง นำนวัตกรรมเทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลมาใช้

ในการบริหารและการตัดสินใจ รวมทั้งนำองค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างคุณค่าและแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา

ยุทธศาสตร์กระทรวงการคลังตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี

กระทรวงการคลังในฐานะหน่วยงานหลักของประเทศในการนำเสนอนโยบายและมาตรการ เพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมของประเทศมีพันธกิจ 4 ประการ (กระทรวงการคลัง, อัดสำเนา, 2561: 1) ประกอบด้วย

1. เสนอแนะนโยบายการคลังและเศรษฐกิจ
2. บริหารการจัดเก็บรายได้ภาครัฐ
3. บริหารการเงินแผ่นดิน
4. บริหารจัดการทรัพย์สินภาครัฐ

ภายใต้บริบททางเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงทั้งในระดับประเทศและระดับโลกอันนำมาซึ่งโอกาสและความท้าทายต่อประเทศไทยอย่างมีอาจหลีกเลี่ยงได้ในอนาคต 20 ปีข้างหน้า ดังนี้

1. ปัญหาการติดกับดักประเทศรายได้ปานกลาง (Middle Income Trap) เนื่องจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจยังไม่สูงพอที่จะยกระดับให้เป็นประเทศที่มีรายได้สูง ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องพัฒนาโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศผ่านการใช้นวัตกรรมและสร้างมูลค่าของการผลิตและบริการ รวมถึงการส่งเสริมให้ภาคเอกชนมีบทบาทเป็นแกนนำในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่อขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่การเป็นประเทศรายได้สูง

2. การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรผู้สูงอายุ ประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ในปี 2564 ซึ่งจะทำให้ประเทศไทยมีภาระทางการคลังเพิ่มขึ้นจากการดูแลผู้สูงอายุที่เพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็ว ในขณะที่กำลังคนในวัยเด็กและวัยแรงงานลดลง ก่อให้เกิดภาวะขาดแคลนแรงงาน ส่งผลต่อศักยภาพทางเศรษฐกิจ

3. ปัญหาความเหลื่อมล้ำของการกระจายรายได้ ประเทศไทยยังมีความแตกต่างระหว่างกลุ่มคนรวยที่สุดกับกลุ่มคนจนที่สุดในสัดส่วนที่สูงมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภูมิภาคที่พึ่งพาเกษตรกรรม ได้แก่ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนือ จะมีความยากจนและเหลื่อมล้ำมากกว่าภาคอื่น นอกจากนี้ การถือครองที่ดินยังกระจุกตัวอยู่เพียงกับคนกลุ่มน้อย

4. ปัญหาความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงปัญหาภัยธรรมชาติต่าง ๆ ส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนของการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ขณะที่อุปสงค์หรือความต้องการใช้ทรัพยากรมีมากขึ้นเรื่อย ๆ

5. ความผันผวนของเศรษฐกิจโลก โดยคาดว่าเศรษฐกิจโลกจะขยายตัวได้ในระดับต่ำกว่าช่วงก่อนวิกฤติเศรษฐกิจปี 2551 และความผันผวนที่เกิดจากการปรับทิศทางนโยบายการเงินของประเทศสำคัญ ๆ เช่น สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น และยูโรโซน

6. การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรไปสู่สังคมผู้สูงอายุในกลุ่มประเทศพัฒนาแล้ว จะส่งผลกระทบต่อความต้องการสินค้าและบริการ อัตราการออม ปริมาณเงินทุนและการเคลื่อนย้ายเงินทุนของโลก

7. ปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ จะส่งผลกระทบต่อระดับผลผลิต และราคาสินค้าโภคภัณฑ์ในตลาดโลก

8. การพัฒนาเทคโนโลยีที่ส่งผลให้รูปแบบการประกอบธุรกิจและพฤติกรรม การดำรงชีวิตของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้ประเทศต้องมีการปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจ ให้สอดคล้องและยืดหยุ่น เพื่อให้สามารถตอบรับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม โดยการส่งเสริม การวิจัยพัฒนาและนวัตกรรมที่สอดคล้องกับรูปแบบและความต้องการของภาคธุรกิจและประชาชน ที่เปลี่ยนแปลงไป

นอกจากนี้ ในระยะ 20 ปีข้างหน้า กระทรวงการคลังจะต้องเผชิญกับสถานการณ์การคลัง ที่มีความเสี่ยงรุนแรงอันเนื่องมาจากรายได้ที่จัดเก็บของรัฐบาลมีการขยายตัวต่ำกว่าการขยายตัว ของรายจ่าย ประกอบกับรัฐบาลจะมีภาระทางการคลัง ซึ่งส่งผลให้รัฐบาลยังไม่สามารถจัดทำ งบประมาณสมดุลได้ในระยะเวลาอันใกล้ กระทรวงการคลังจึงจำเป็นต้องมียุทธศาสตร์ ระยะ 20 ปี เพื่อเป็นเครื่องกำหนดทิศทางเพื่อรับมือกับความท้าทายที่จะเกิดขึ้นในระยะ 20 ปีข้างหน้า เพื่อส่งเสริมจุดแข็ง แก้ไขจุดอ่อน และรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้ กระทรวงการคลังมีจุดแข็งในด้านองค์กร เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีการบริหารจัดการที่เป็นมืออาชีพ มีวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดความถูกต้องและเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม บุคลากรมีประสิทธิภาพ มีความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์ รวมถึงหน่วยงานจัดเก็บภาษีมีความเข้มแข็ง อย่างไรก็ตาม กระทรวงการคลังก็มีจุดอ่อนในด้านนโยบาย คือ รายได้ที่ไม่เพียงพอต่อรายจ่ายอันเนื่องมาจาก รายจ่ายสวัสดิการเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ ในขณะที่ไม่มีการหารายได้ใหม่ ๆ เพิ่ม รายจ่ายภาษีจากการให้ สิทธิประโยชน์ทางภาษีต่าง ๆ และการดำเนินนโยบายของรัฐเพื่อบรรเทาภาระผู้เสียภาษีหรือเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันมีผลทำให้การจัดเก็บรายได้ลดลง รวมถึงภาวะเบียดเบียนที่ล้ำสมัย มีการบังคับใช้มาเป็นเวลานาน ไม่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้ ในด้านรายจ่ายยังพบว่าสัดส่วนรายจ่ายประจำสูงขึ้นเรื่อย ๆ จากค่าใช้จ่ายบุคลากรซึ่งก่อให้เกิดภาระ ทางการคลังที่เพิ่มสูงขึ้นต่อเนื่องและส่งผลกระทบต่อการทำงานงบประมาณขาดดุล ในขณะที่การหารายได้จาก ทรัพย์สินของรัฐยังไม่เต็มศักยภาพ ส่วนในด้านองค์กรพบปัญหาการบูรณาการเครื่องมือทางการคลัง และการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายใต้งบประมาณและบุคลากรที่จำกัด ทั้งนี้ เมื่อพิจารณา ปัจจัยภายนอกในด้านโอกาส และภัยคุกคามพบว่า ภาครัฐยังมีช่องทางในการเพิ่มรายได้ ทั้งในด้าน การปฏิรูประบบภาษีโครงสร้างภาษีและการบริหารจัดการจัดเก็บ รวมถึงการใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน นอกจากนี้ ยังสามารถส่งเสริมภาคเอกชนให้มีส่วนร่วม กับภาครัฐในการดำเนินโครงการลงทุนขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและประสิทธิผล ในขณะที่มีความผันผวนของเศรษฐกิจโลก ตลอดจนการฟื้นตัวของเศรษฐกิจที่ซาลงส่งผลกระทบต่อ การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของไทย ความเชื่อมั่นของภาคเอกชนในการประกอบกิจกรรม ทางเศรษฐกิจมีจำกัด ปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งส่งผลกระทบต่อระดับผลผลิต และราคาสินค้าโภคภัณฑ์ในตลาดโลกตลอดจนการแทรกแซงทางการเมือง

ทั้งนี้ ยุทธศาสตร์กระทรวงการคลังตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) ประกอบด้วยยุทธศาสตร์ในด้านต่าง ๆ จำนวนทั้งหมด 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ การสร้างเสริมความมั่นคงทางการคลัง การสนับสนุนศักยภาพและความสามารถในการแข่งขัน การพัฒนาศักยภาพบุคลากร กระทรวงการคลัง การลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม การคลังการเงินเพื่อสิ่งแวดล้อม และการเป็นองค์กรต้นแบบในการบริหารงานอย่างมีธรรมาภิบาลและเป็นมืออาชีพ โดยในแต่ละยุทธศาสตร์ประกอบด้วยกลยุทธ์ที่สำคัญต่าง ๆ ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างเสริมความมั่นคงทางการคลัง ประกอบด้วยกลยุทธ์ในการปฏิรูปโครงสร้างรายได้ ทั้งรายได้ภาษีและรายได้ที่ไม่ใช่ภาษี ด้วยการปรับอัตราภาษี และขยายฐานภาษีที่บังคับใช้อยู่ในปัจจุบันให้ครอบคลุมทุกฐานภาษี รวมถึงการเพิ่มแหล่งรายได้ใหม่ นอกจากนี้ยังมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บภาษีให้สะดวก ประหยัด รวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย และการลดต้นทุนการบริหารการจัดเก็บ

2. ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสนับสนุนศักยภาพและความสามารถในการแข่งขัน ประกอบด้วยกลยุทธ์การปรับปรุง/พัฒนากฎระเบียบเพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของภาคธุรกิจ และการลงทุนของประเทศ รวมถึงการปรับปรุงกฎหมายและระเบียบด้านการเงินการคลังต่าง ๆ ที่มีอยู่ให้ทันสมัย เป็นธรรม และเป็นสากล ตลอดจนการผลักดันระบบ National e-Payment

3. ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรกระทรวงการคลัง ประกอบด้วยกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ และคุณธรรม

4. ยุทธศาสตร์ที่ 4 การลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม ประกอบด้วยกลยุทธ์การยกระดับบริการทางการเงินฐานรากด้วยเทคโนโลยีทางการเงินสมัยใหม่ การเสริมสร้างความรู้ความสามารถทางการเงิน (Financial Literacy) โดยเฉพาะการใช้ผลิตภัณฑ์ และเทคโนโลยีทางการเงิน

5. ยุทธศาสตร์ที่ 5 การคลังการเงินเพื่อสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยกลยุทธ์การส่งเสริมเศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy) โดยการใช้มาตรการการเงินการคลังเพื่อสิ่งแวดล้อม

6. ยุทธศาสตร์ที่ 6 การเป็นองค์กรต้นแบบในการบริหารงานอย่างมีธรรมาภิบาลและเป็นมืออาชีพ ประกอบด้วยกลยุทธ์การป้องกัน ขจัดคอร์รัปชัน และเพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงานของกระทรวงการคลัง การปรับโครงสร้างการดำเนินงานของหน่วยงานในกระทรวงการคลัง เพื่อประสิทธิภาพ ความคล่องตัว และลดขั้นตอนและความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน

แผนงานโครงการภายใต้แนวคิดมิติใหม่กรมศุลกากร (Customs 4.0)

จากนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย หรือ ไทยแลนด์ 4.0 บนพื้นฐานของวิสัยทัศน์ที่ว่า มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน เพื่อปรับแก้ จัดระบบ ปรับทิศทาง และสร้างหนทางพัฒนาประเทศให้เจริญ สามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามแบบใหม่ ๆ รวมถึงสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และรุนแรงในศตวรรษที่ 21 มุ่งสู่การพัฒนาเป็นประเทศเศรษฐกิจใหม่ (New Engines of Growth) ที่ประชากรมีรายได้สูง โดยการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่สินค้าและบริการ (Value-Based Economy) ที่มีฐานคิดหลัก คือ เปลี่ยนจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ไปสู่สินค้าเชิงนวัตกรรม เปลี่ยนจาก

การขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม เปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้าไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น โดยใช้แนวทางสานพลังประชารัฐ เป็นกลไกในการขับเคลื่อน โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน ภาคการเงิน การธนาคาร ภาคประชาชน ภาคสถาบันการศึกษา มหาวิทยาลัยและสถาบันวิจัยต่าง ๆ ร่วมกันระดมความคิด ผนึกกำลังกันขับเคลื่อนผ่านโครงการ บันทึกความร่วมมือ กิจกรรม หรืองานวิจัยต่าง ๆ โดยการดำเนินงานของประชารัฐกลุ่มต่าง ๆ

เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและมีการดำเนินงานตามแนวทางของไทยแลนด์ 4.0 กรมศุลกากรจึงได้กำหนดการพัฒนาองค์กรภายใต้กรอบแนวคิด มิติใหม่กรมศุลกากร (Customs 4.0) โดยจะกำหนดแนวทางการดำเนินงาน แผนงาน/โครงการ ที่จะสามารถทำให้กรมศุลกากรมีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนการทำงานให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ด้วยการพัฒนาเทคโนโลยี และสร้างสรรค์นวัตกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ผ่านการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยเน้นการพัฒนาองค์กรใน 3 ด้าน เพื่อก้าวไปสู่การเป็น Customs 4.0 คือ

1. การเปิดกว้างพร้อมเชื่อมโยงการทำงานกับหน่วยงานอื่นในทุกมิติแบบบูรณาการผ่านเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง และผลักดันการสร้างพันธมิตรระหว่างศุลกากรในระดับนานาชาติให้มากยิ่งขึ้น โดยมีการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน แผนงาน/โครงการ ที่จะผลักดันให้บรรลุเป้าหมาย ดังนี้

1.1 การพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียวของประเทศ (National Single Window: NSW) และระบบเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียวของอาเซียน (ASEAN Single Window: ASW)

1.2 การจัดทำและลงนามบันทึกข้อตกลงยอมรับร่วมกัน (Mutual Recognition Arrangement: MRA) ภายใต้โครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ (MRA of AEOs) กับศุลกากรประเทศต่าง ๆ และการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลและสิทธิพิเศษภายหลังการลงนาม

1.3 การเพิ่มช่องทางการชำระภาษีที่สะดวกรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งปัจจุบันได้พัฒนาต่อยอด และเปิดให้บริการระบบ e-Bill Payment เรียบร้อยแล้ว

1.4 การจัดทำร่างระเบียบเกี่ยวกับ e-Commerce เพื่อรองรับปริมาณสินค้าที่จะเกิดขึ้นในเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: EEC) และรองรับผู้ประกอบการ e-Commerce ที่จะเข้ามาลงทุนในประเทศตามนโยบายของรัฐบาล

2. พัฒนาแนวทางการดำเนินงาน ระบบการทำงาน ตลอดจนเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก เปิดโอกาสให้มีช่องทางการแสดงความคิดเห็นและส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าสู่ระบบภาษีให้มากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มของผู้ประกอบการที่มีการดำเนินงานที่ถูกต้องตามกฎระเบียบ และแนวทางที่กรมศุลกากรกำหนดจะต้องได้รับการอำนวยความสะดวก และการช่วยเหลือกรณีมีปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง และจะต้องลดการดำเนินการที่เป็นการสร้างเงื่อนไขให้แก่ผู้ประกอบการในกลุ่มนี้ สำหรับผู้ประกอบการที่ยังมีความเสี่ยง กรมศุลกากรจะต้องเร่งให้คำแนะนำ และปรับความรู้ ความเข้าใจให้กลับมาเป็นผู้เสียภาษีที่ดีให้ได้ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและการแข่งขันอย่างเสมอภาค

ในผู้ประกอบการทุกกลุ่ม โดยมีการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน แผนงาน/โครงการ ที่จะผลักดันให้บรรลุเป้าหมาย ดังนี้

2.1 โครงการพันธมิตรศุลกากร (CA) เป็นความร่วมมือของภาคเอกชนและกรมศุลกากร ในการร่วมกันเฝ้าระวัง และสอดส่องดูแลให้มีการกระทำที่ไม่ถูกต้อง และส่อไปในทางทุจริต รวมถึงเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างภาคเอกชนกับกรมศุลกากร

2.2 Mobile Application ด้านพิกัดอัตราศุลกากร และการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา ซึ่งเป็นระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่ออกแบบมาเพื่อใช้บนโทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ตในการสืบค้น ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพิกัดอัตราศุลกากร และสินค้าในกลุ่มที่ได้รับการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา

2.3 บริการให้คำวินิจฉัยล่วงหน้า (Advance Ruling) ทั้งที่เป็นการตีความพิกัดอัตราศุลกากร ถิ่นกำเนิดสินค้า และราคาศุลกากร

2.4 โครงการ Voluntary Audit Program เป็นการกำหนดให้ผู้ประกอบการ ที่สุจริตแต่อาจชำระค่าภาษีอากรไว้ไม่ครบถ้วนได้ทบทวนตนเอง และชำระค่าภาษีอากรที่ขาดให้ครบถ้วน ด้วยความสมัครใจ

3. เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง มีหลักธรรมาภิบาล ลดการทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงาน ผลักดันให้คนกรมศุลกากรมีจิตบริการ โดยมุ่งเน้นการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน มากขึ้น เช่น การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำไปสู่การสามารถสร้างฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มาใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการประชาชน ตลอดจนสามารถพัฒนาไปสู่การนำระบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) เข้ามาวิเคราะห์ เพื่อช่วยลดดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ และส่งเสริมการอำนวยความสะดวกในการนำเข้าและส่งออก โดยมีการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน แผนงาน/โครงการ ที่จะผลักดันให้บรรลุเป้าหมาย ดังนี้

3.1 กระบวนการตรวจปล่อยสินค้าล่วงหน้า (Pre-arrival Processing) จากข้อมูลบัญชีสินค้าที่ถูกส่งเข้ามาในระบบคอมพิวเตอร์ (e-Manifest) ของกรมศุลกากรล่วงหน้าก่อนที่สินค้า จะมาถึงประเทศไทย ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการสามารถขนย้ายสินค้าออกจากท่าหรือที่ที่นำเข้าได้ทันที เมื่อสินค้ามาถึง

3.2 ระบบ e-Lock เป็นการนำเทคโนโลยี Radio Frequency Identification: RFID และ Global Positioning System : GPS มาช่วยในการควบคุมการขนส่งสินค้าจากต้นทาง ไปยังปลายทาง เพื่อให้การควบคุมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 โครงการปรับเปลี่ยนกระบวนการตรวจปล่อยสินค้าขาเข้าโดยการตรวจปล่อยสินค้าขาเข้าแบบเป็นทีม รวมทั้งพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์และเครื่องมือเพื่อรองรับการตรวจปล่อยสินค้าขาเข้าแบบเป็นทีม

แนวคิดระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0

ด้วยวิสัยทัศน์ของประเทศไทยที่ว่า ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง รัฐบาลจึงมีนโยบายที่จะใช้โมเดล การขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประเทศไทยไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

ภายใต้แนวคิดไทยแลนด์ 4.0 หรือประเทศไทย 4.0 ดังนั้น ระบบราชการจึงจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดรับและส่งเสริมแนวคิดดังกล่าว ด้วยการปฏิรูประบบราชการและข้าราชการซึ่งเป็นฟันเฟืองสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลให้สามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับทิศทางการบริหารของประเทศ

1. การปฏิรูประบบราชการไทย

คุณปริญญ์ บุญดีสกุลโชค (บรรยาย, 2559, อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2560 : 3) ได้อธิบายความสัมพันธ์ในช่วงเวลาของไทยแลนด์ 1.0-4.0 กับการปฏิรูประบบราชการไทย 1.0-4.0 ไว้ ดังนี้

1.1 ระบบราชการ 1.0 ถือกำเนิดขึ้นเป็นครั้งแรกในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 5) โดยพระองค์ทรงวางรากฐานประเทศและจัดโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินตามแนวทางนานอารยประเทศ ด้วยการเปลี่ยนแปลงระบบกรม กองเสียใหม่ พร้อมทั้งตั้งกระทรวง กรม ให้เหมาะสมกับเวลา และสถานการณ์แวดล้อม ต่อมาในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 7) พระองค์ได้ทรงวางระบบข้าราชการพลเรือนสมัยใหม่โดยมุ่งเน้นระบบคุณธรรม (Merit System)

1.2 ระบบราชการ 2.0 นับตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2504) เป็นต้นมา จนถึงรัฐบาลสมัยพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ ระบบราชการมีความเข้มแข็งและเป็นผู้นำในการพัฒนาประเทศ การบริหารราชการเป็นไปตามแนวทางคลาสสิกของ Max Weber ว่าด้วยความชอบธรรมทางการเมืองที่มาจากเหตุผลและกฎหมาย (Legal-Rational Legitimacy)

1.3 ระบบราชการ 3.0 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ซึ่งอยู่ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 เป็นต้นมา วิกฤตการณ์ทางการเงินต้มยำกุ้ง กระแส Democratization และการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ทำให้เกิดแนวคิดธรรมาภิบาล (Good Governance) โดยการปฏิรูประบบราชการปี พ.ศ. 2545 ซึ่งมุ่งเน้นการทำงานให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ เปิดกว้าง เพื่อสร้างการมีส่วนร่วม

1.4 ระบบราชการ 4.0 ประเทศไทยตั้งเป้าหมายในการมุ่งสู่ไทยแลนด์ 4.0 โดยมีการกำหนดยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี ซึ่งส่งผลให้ภาครัฐต้องปรับตัวให้สามารถอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและไม่สามารถคาดเดาได้ จึงต้องมุ่งเน้นความคล่องตัวเพื่อขับเคลื่อนภารกิจพิเศษ (Agenda-Based) และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาพลิกโฉมระบบราชการสู่ Government 4.0

2. ความท้าทายของการพัฒนาภาครัฐภายใต้บริบทระบบราชการ 3.0 ไปสู่ระบบราชการ 4.0

ในการพัฒนาระบบราชการ 3.0 ไปสู่ระบบราชการ 4.0 ภาครัฐมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเอาชนะความท้าทายต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการตอบโจทย์ด้านการบริการให้สามารถสนองความต้องการของประชาชนแบบเฉพาะบุคคล (Personalization) มากขึ้น ซึ่งต่างจากระบบราชการ 3.0 ที่ต้องการเพียงแค่ยกระดับการบริการให้มีมาตรฐานเท่านั้น นอกจากนี้ หน่วยงานภาครัฐจะต้องสามารถทำงานร่วมกับแบบบูรณาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการบริการที่สิ้นไหล

ซึ่งต่างจากเดิมที่มุ่งเน้นพัฒนาแต่ละหน่วยงานให้สามารถบริการได้ตามมาตรฐาน รวมทั้งภาครัฐจะต้องขับเคลื่อนประเทศได้ด้วยการยึดภารกิจเชิงประเด็น (Agenda-Based) โดยไม่เกิดความซ้ำซ้อนผ่านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพลิกโฉมทุกส่วนของภาครัฐอย่างเป็นองค์รวม (Holistic Transformation) และปรับสมดุลระหว่างความมีประสิทธิภาพและความโปร่งใส ซึ่งต่างจากเดิมที่ภาครัฐมุ่งส่งเสริมให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา (Functional Expertise) และการสร้างกลไกในการปฏิบัติงานให้มีความรัดกุมเพื่อป้องกันการทุจริต และเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทเพียงแค่สนับสนุนการพัฒนาเป็นครั้งคราวเท่านั้น ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ความท้าทายของระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0 คือ ทำอย่างไรการบริหารราชการจึงจะมีธรรมาภิบาลเพื่อให้ประชาชนมีความสุขจากการได้รับการบริการของภาครัฐ โดยมีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการประชาชน ซึ่งสุวิทย์ เมษินทรีย์ (ออนไลน์, 2560 อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2560 : 6) ได้ให้ความเห็นว่า การผลักดันภาครัฐไปสู่ระบบราชการ 4.0 ได้นั้น จะต้องมีการปฏิรูปในเรื่องของทัศนคติและพฤติกรรมควบคู่ไปกับการปฏิรูปโครงสร้างและกฎระเบียบเพื่อให้ระบบราชการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและเป็นเสาหลักในการขับเคลื่อนประเทศแบบเชิงรุกให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกในอนาคตได้

3. องค์ประกอบของการก้าวไปสู่ระบบราชการ 4.0

คุณปริญญ์ บุญดีสกุลโชค (บรรยาย, 2559, อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2560 : 7) ได้แบ่งองค์ประกอบของการก้าวไปสู่ระบบราชการ 4.0 ออกเป็น 3 มิติ 10 ด้าน ซึ่งเป็นที่มาของการวางระบบและวิธีการทำงานใหม่ของระบบราชการ 4.0 ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิรูประบบราชการ ดังนี้

ตารางที่ 2-1 ตารางแสดงองค์ประกอบของการก้าวไปสู่ระบบราชการ 4.0

Government 4.0 Capability Areas		
Open & Connected	Smart & High Performance	Citizen-centric & Service-oriented
Traceable	Data-driven	Personalized
Participative	Agile	Seamless
	Lean	Proactive
	Automated	
	Innovative	

ที่มา : คุณปริญญ์ บุญดีสกุลโชค, บรรยาย, 2559, อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2560 : 7

จากตารางที่ 2-1 แสดงให้เห็นถึงกรอบแนวทางการปฏิรูประบบราชการ เพื่อรองรับไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งประกอบไปด้วยการวางระบบและวิธีการทำงานใหม่ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงาน และการจัดระเบียบโครงสร้างใหม่

สำหรับการวางระบบและวิธีการทำงานใหม่ โดยยึดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการบริหารงานภาครัฐหรือหลักการบริหารราชการแผ่นดินที่ดีให้สามารถเป็นที่เชื่อถือ ไว้วางใจ และเป็นที่ยังของประชาชนได้อย่างแท้จริงมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

3.1 เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and Connected) หมายถึง ภาครัฐจะต้องทำงานอย่างเปิดเผยและมีความโปร่งใส โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการ และเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ มีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน เปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่น ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน โอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐไม่ควรดำเนินการเองไปให้ภาคส่วนอื่นดำเนินการแทน จัดโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานแนวระนาบ ในลักษณะเครือข่ายมากกว่าสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง รวมถึงเชื่อมโยงการทำงานราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นให้มีเอกภาพและสอดคล้องประสานกัน

3.2 ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและมุ่งเน้นการให้บริการประชาชนเป็นสำคัญ (Citizen-Centric and Service-Oriented) หมายถึง ภาครัฐจะต้องทำงานและให้บริการในเชิงรุก และมองไปข้างหน้า โดยมุ่งแก้ไขปัญหาให้ประชาชน ตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้เข้ามาติดต่อหรือร้องขอ นอกจากนี้ยังต้องใช้ประโยชน์จากข้อมูลภาครัฐ และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดการบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน

3.3 มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart and High Performance) หมายถึง ภาครัฐต้องทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรม หรือมีความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชา เพื่อตอบสนองกับการเปลี่ยนแปลง ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง ปรับตัวให้เป็นสำนักงานที่ทันสมัยและต้องทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับบทบาทของตนเอง

4. ปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดปัจจัยสำคัญอย่างน้อย 3 ประการต่อความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 โดยสรุป ดังนี้

4.1 การประสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม (Collaboration) เป็นการยกระดับการทำงานจากการประสานงานกัน (Coordination) หรือทำงานด้วยกัน (Cooperation) ไปสู่การร่วมมือกัน (Collaboration) เป็นการบริหารจัดการบ้านเมืองในรูปแบบประชารัฐ

4.2 การสร้างนวัตกรรม (Innovation) เป็นการคิดค้นและหาวิธีการ หรือศึกษาเรื่องใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดผลกระทบใหญ่ต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อสร้างความเข้าใจ การเข้าถึงความรู้สึกนึกคิด

4.3 การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitalization) เป็นการผสมผสานการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ อุปกรณ์สมาร์ทโฟน และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานร่วมกันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับการดำเนินการให้บริการของราชการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ในทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์ และทุกช่องทางได้อย่างมั่นคงปลอดภัย และประหยัด

นอกจากนี้ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนกรทางความคิด (Mindset) ให้ตนเองมีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship) เพิ่มทักษะ สมรรถนะที่จำเป็นและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งจะส่งผลต่อการแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Leader) เพื่อสร้างคุณค่า (Public Value)

กรอบมาตรฐานการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประเทศ

การเติบโตของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) ระหว่างประเทศได้ก่อให้เกิดโอกาสที่ตืออย่างมาต่อระบบเศรษฐกิจโลก เนื่องจากเป็นกลไกใหม่ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจโลกให้ก้าวไปข้างหน้าเป็นการพัฒนาวิธีการและรูปแบบใหม่ ๆ ในการประกอบธุรกิจการค้า ผลักดันให้เกิดแนวโนมการบริโภคใหม่ ๆ และก่อให้เกิดการจ้างงาน อันเป็นการปฏิวัติวิธีการประกอบธุรกิจตลาดผู้บริโภค และการซื้อขายสินค้า อีกทั้งยังสร้างทางเลือกที่หลากหลาย ก่อให้เกิดการพัฒนาวิธีการใหม่ในการขนส่ง และการชำระเงินที่ดียิ่งขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดย่อมได้มีโอกาสเข้าถึงตลาดโลก โดยมีต้นทุนต่ำ และมีอุปสรรคในการเข้าสู่ตลาดน้อย

อย่างไรก็ตาม e-Commerce โดยเฉพาะธุรกรรมประเภท Business-to-Consumer (B2C) และ Consumer-to-Consumer (C2C) นับเป็นความท้าทายใหม่ต่อภาครัฐและภาคเอกชนเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนต้องมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งต่อสถานการณ์ทางการค้าที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วนี้ โดยต้องมีการกำหนดมาตรการที่ผ่านการพิจารณาอย่างถี่ถ้วน และรอบด้านเพื่อรองรับสถานการณ์ดังกล่าว โดยเฉพาะหน่วยงานด้านศุลกากรซึ่งจะต้องจัดการกับปริมาณสินค้าที่นำเข้าและส่งออกที่เพิ่มมากขึ้น แก้ไขปัญหาการขาดมาตรฐานและแนวปฏิบัติที่เป็นสากล จัดการกับความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งต้องมีการบริหารจัดการโดยอาศัยวิธีการที่เป็นนวัตกรรมในระดับสากล มีความครอบคลุม มีกลยุทธ์ และเป็นการบูรณาการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กล่าวคือ รัฐบาลและภาคเอกชนมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องประสานงานและทำงานร่วมกันในการอำนวยความสะดวกทางการค้าให้แก่สินค้า e-Commerce อย่างถูกต้องตามกฎหมาย มีความเป็นธรรมต่อทุกภาคส่วน สามารถปกป้องสังคม และจัดเก็บภาษีอากรได้อย่างมีประสิทธิภาพไปพร้อมกัน โดยเฉพาะหน่วยงานด้านศุลกากรและหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจด้านการจัดการชายแดน ซึ่งมีบทบาทสำคัญในกระบวนการเคลื่อนย้ายสินค้า e-Commerce

จากบทบาทข้างต้นได้ส่งผลให้องค์การศุลกากรโลกจำเป็นต้องกำหนดมาตรการในการควบคุมการเคลื่อนย้ายสินค้า e-Commerce ระหว่างประเทศให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ด้วยการกำหนดกรอบมาตรฐานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประเทศ (Cross-Border e-Commerce Framework of Standard) โดยคาดหวังว่าประเทศสมาชิกองค์การศุลกากรโลกจะยึดถือเป็นมาตรฐานและแนวปฏิบัติบนพื้นฐานของความไว้วางใจ การสื่อสาร และความร่วมมือระหว่างกัน ตลอดจนมุ่งเน้นผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนเป็นที่ตั้ง และการอำนวยความสะดวกทางการค้าให้แก่สินค้า e-Commerce จะต้องไม่ส่งผลกระทบต่อการค้าในรูปแบบอื่น ๆ ทั้งนี้กรอบมาตรฐานดังกล่าวได้กำหนดแนวปฏิบัติที่ครอบคลุมในทุกมิติให้แก่รัฐบาล โดยเฉพาะหน่วยงานด้านศุลกากร ภาคเอกชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ในการบรรลุเป้าหมายทั้งในระดับส่วนบุคคล และส่วนรวม โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ลักษณะของ e-Commerce

บางประเทศ และบางองค์การระหว่างประเทศได้ให้นิยาม e-Commerce ว่า หมายถึง การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีการสื่อสารและอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร การทำธุรกรรม การเคลื่อนย้ายสินค้าข้ามพรมแดน และการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ตาม

Cross-Border e-Commerce Framework of Standard ได้กำหนดลักษณะของ e-Commerce ไว้ ดังนี้

1. มีการสั่งซื้อ จำหน่าย สื่อสาร แบบออนไลน์ ซึ่งอาจรวมถึงการชำระเงินด้วย
2. มีการทำธุรกรรมขนส่งข้ามพรมแดน
3. เป็นสินค้าที่จับต้องได้
4. มีเป้าหมายคือผู้บริโภค/ผู้ซื้อ (ทั้งที่ซื้อมาเพื่อการบริโภค และที่ซื้อมาเพื่อการค้า)

(องค์การศุลกากรโลก, 2561 : 8)

ทั้งนี้ กรอบมาตรฐานดังกล่าวมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการทำธุรกรรมประเภท B2C และ C2C อย่างไรก็ตาม ประเทศสมาชิกองค์การศุลกากรได้สนับสนุนให้มีการนำกรอบมาตรฐานนี้ ไปใช้กับการทำธุรกรรมประเภท Business-to-Business (B2B) ด้วย

2. สภาพการณ์ในปัจจุบัน

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาปรับใช้กับห่วงโซ่อุปทานของ e-Commerce ระหว่างประเทศเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจ และก่อให้เกิดความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจในระดับโลก นอกจากนี้ ปริมาณการขนส่งพัสดุภัณฑ์ขนาดเล็กที่เพิ่มมากขึ้นได้ก่อให้เกิดรูปแบบของธุรกิจและการค้าที่หลากหลาย การเปลี่ยนแปลงวิธีการซื้อสินค้า และการจัดส่งสินค้าจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคอย่างเร่งด่วน ขณะเดียวกันปริมาณการนำเข้า-ส่งออกสินค้า e-Commerce ประเภท B2C และ C2C ที่เพิ่มมากขึ้นเป็นความท้าทายอย่างยิ่งต่อหน่วยงานด้านศุลกากร หน่วยงานอื่นของรัฐที่เกี่ยวข้อง ภาคเอกชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน ในการสร้างสมดุลระหว่างการตรวจปล่อยสินค้าอย่างรวดเร็วกับการรักษาความปลอดภัย การบริหารความเสี่ยง การจัดการภาษีอากรอย่างมีประสิทธิภาพ และการวิเคราะห์ทางสถิติ ท่ามกลางความท้าทายในรูปแบบเดิมที่ยังคงปรากฏให้เห็นอยู่ เช่น การค้าที่ผิดกฎหมาย การเคลื่อนย้ายเงินที่ผิดกฎหมาย สินค้าที่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา สินค้าลอกเลียนแบบ และการละเมิดลิขสิทธิ์

อย่างไรก็ดี องค์การศุลกากรโลกได้รับการกำหนดให้เป็นหน่วยงานเพียงหนึ่งเดียว ในการทำหน้าที่ประสานงานกับภาคส่วนอื่น ๆ ในระดับสากล เพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้าอย่างถูกต้องตามกฎหมายให้แก่สินค้า e-Commerce ระหว่างประเทศ เนื่องจาก หน่วยงานด้านศุลกากรเป็นกำลังสำคัญของรัฐบาลในการทำหน้าที่ตรวจสอบสินค้า ทั้งที่นำเข้าในประเทศและส่งออกไปยังต่างประเทศ เพราะมีอำนาจสิทธิ์ขาดที่สามารถทำให้การนำเข้าสินค้าเป็นไปอย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น หรืออาจปฏิเสธการนำเข้าและขอให้ส่งสินค้านั้นกลับออกไป หรืออนุญาตให้มีการส่งสินค้าที่เคยนำเข้ามาก่อนกลับออกไปและคืนค่าภาษีอากรขาเข้าให้แก่ผู้ส่งสินค้านั้นกลับออกไปก็ได้ ซึ่งจากลักษณะงานดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานด้านศุลกากรจำเป็นต้องได้รับข้อมูลล่วงหน้าเกี่ยวกับสินค้า ที่จะมีการนำเข้าและส่งออกผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทานของ e-Commerce โดยจะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องตามข้อเท็จจริงและกฎหมาย ดังนั้น ในฐานะที่ศุลกากรเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจเฉพาะในการกำกับดูแลการเคลื่อนย้ายสินค้า ควรเป็นหน่วยงานหลักที่มีบทบาทในการบริหารจัดการ e-Commerce ระหว่างประเทศ ด้วยการยกระดับความตกลงระหว่างประเทศกฎหมาย และระเบียบปฏิบัติที่เป็นอยู่ รวมถึงเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น เพราะฉะนั้น แนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานและครอบคลุมในทุกมิติ จึงเป็นสิ่งจำเป็นในการสนับสนุนห่วงโซ่อุปทานของ e-Commerce ควบคู่ไปกับการบริหารจัดการความเสี่ยง

3. วัตถุประสงค์ หลักการ และกฎหมาย

Cross-Border e-Commerce Framework of Standard ประเทศมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และมาตรฐานในระดับสากล เพื่อช่วยเหลือศุลกากรและหน่วยงานอื่นของรัฐที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาคลุยก์ด้าน e-Commerce และกรอบการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วยแผนปฏิบัติงาน และกำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน นอกจากนี้ กรอบมาตรฐานดังกล่าวยังเป็นประโยชน์ต่อประเทศสมาชิกในการปรับปรุงและพัฒนากรอบการดำเนินงานในปัจจุบัน เพื่อรองรับ ธุรกิจรูปแบบใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการสนับสนุน และการบริหารจัดการกับสินค้า e-Commerce ระหว่างประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการอำนวยความสะดวกทางการค้า และการควบคุมทางศุลกากร โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

3.1 สร้างมาตรฐานในระดับสากลเพื่อส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมั่น ความสามารถในการคาดการณ์ได้ ความโปร่งใส ความมั่นคงปลอดภัย รวมถึงความมีประสิทธิภาพในห่วงโซ่อุปทานของ e-Commerce

3.2 ส่งเสริมวิธีการประเมินความเสี่ยง การตรวจปล่อยสินค้า การจัดเก็บรายได้ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันของประเทศสมาชิก ตลอดจนความร่วมมือระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับ e-Commerce

3.3 สร้างกรอบการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานเพื่อรองรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ล่วงหน้าระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่อุปทานของ e-Commerce กับหน่วยงานด้านศุลกากร และหน่วยงานอื่นของรัฐที่เกี่ยวข้อง โดยมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้าอย่างถูกต้องตามกฎหมาย

3.4 แสวงหาความร่วมมืออย่างใกล้ชิดระหว่างหน่วยงานด้านศุลกากร หน่วยงานอื่นของรัฐที่เกี่ยวข้อง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ e-Commerce ระหว่างประเทศ (องค์การศุลกากรโลก, 2561 : 9)

4. หลักการดำเนินงานด้าน e-Commerce ระหว่างประเทศ

Cross-Border e-Commerce Framework of Standard ได้กำหนดหลักการในเบื้องต้นไว้ 8 ประการ (องค์การศุลกากรโลก, 2561 : 11-16) ดังนี้

4.1 ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ล่วงหน้า และการบริหารจัดการความเสี่ยง

การนำข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับล่วงหน้ามาใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพเป็นความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และเป็นการสนับสนุนภารกิจของหน่วยงานด้านศุลกากรทั้งการอำนวยความสะดวกทางการค้า การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสังคม การจัดเก็บภาษีอากร การวัดและวิเคราะห์ผล เนื่องจาก e-Commerce เป็นกระบวนการทั้งที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล และที่รับข้อมูล ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะถูกนำมารวบรวมเข้าไว้ด้วยกันบนพื้นที่ที่ถูกสร้างไว้ในระบบอินเทอร์เน็ต และด้วยขีดความสามารถในการประมวลผลที่ชาญฉลาดและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในทุกวันนี้ ได้ส่งผลให้การเข้าถึง รวบรวม วิเคราะห์ และใช้ประโยชน์จากข้อมูลสามารถกระทำได้ง่ายขึ้นภายใต้สภาพการณ์ของการค้าแบบ e-Commerce ดังนั้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทานของ e-Commerce ควรมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ล่วงหน้ากับหน่วยงานด้านศุลกากรอย่างเหมาะสมบนพื้นที่ใช้งานร่วมกัน เช่น National Single Window (NSW)

เพื่อการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิผลอันมีความสำคัญอย่างยิ่งในการจัดการกับ e-Commerce ที่เติบโตอย่างรวดเร็วนี้ อย่างไรก็ตาม การแลกเปลี่ยนข้อมูลดังกล่าวจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ รวมถึงการจัดเก็บภาษีอากรอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ มาตรฐานด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ล่วงหน้า และการบริหารจัดการความเสี่ยงประกอบด้วย

4.1.1 กฎหมายและระเบียบสำหรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ล่วงหน้า

ควรมีการกำหนดกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทานของ e-Commerce หน่วยงานด้านศุลกากร และหน่วยงานอื่นของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อยกระดับมาตรฐานในการควบคุมทางศุลกากรและอำนวยความสะดวกทางการค้าให้แก่สินค้า e-Commerce ซึ่งกฎหมายที่จะนำมาใช้บังคับจะต้องครอบคลุมในทุกมิติ เช่น ต่อต้านการผูกขาด การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ความเป็นส่วนตัว การให้ความคุ้มครอง และสิทธิความเป็นเจ้าของ

4.1.2 การนำมาตรฐานสากลมาใช้กับการแลกเปลี่ยนข้อมูล

อิเล็กทรอนิกส์ล่วงหน้า แนวทางและมาตรฐานขององค์การศุลกากรโลกและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องควรได้รับการนำไปปฏิบัติโดยสอดคล้องกับนโยบายของรัฐอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่ออำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ล่วงหน้า

4.1.3 การบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อการอำนวยความสะดวก

ทางการค้าและการควบคุมทางศุลกากร หน่วยงานด้านศุลกากรควรพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคนิคการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสมกับสินค้า e-Commerce โดยเฉพาะ เพื่อให้สามารถระบุได้ว่าสินค้าใดเป็นสินค้าที่มีความเสี่ยง

4.1.4 การนำเทคโนโลยีการตรวจสอบที่ไม่ส่งผลกระทบต่อตัวสินค้า

มาใช้งาน และการวิเคราะห์ข้อมูล หน่วยงานด้านศุลกากรควรวิเคราะห์ข้อมูล และตรวจคัดสินค้าด้วยอุปกรณ์ตรวจสอบที่ไม่ส่งผลกระทบต่อตัวสินค้าในทุกช่องทางการนำเข้า-ส่งออก เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้า e-Commerce และเพิ่มขีดความสามารถในการควบคุมทางศุลกากร

4.2 การอำนวยความสะดวก และการปรับปรุงพิธีการศุลกากร

ให้เรียบง่าย หน่วยงานด้านศุลกากรในหลายประเทศได้มีพัฒนาการที่สำคัญในการอำนวยความสะดวกทางการค้า และปรับปรุงพิธีการศุลกากรให้เรียบง่าย อย่างไรก็ตาม ปริมาณการค้าประเภท e-Commerce ระหว่างประเทศที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วทั่วโลกได้ส่งผลให้หน่วยงานด้านศุลกากรจำเป็นต้องพิจารณาทบทวนยุทธศาสตร์ของตนเองว่าจะนำเครื่องมือต่าง ๆ ขององค์การศุลกากรโลกที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น Revised Kyoto Convention และ SAFE Framework of Standards and the Immediate Release Guidelines มาประยุกต์ใช้ได้อย่างไร รวมทั้งต้องแสวงหามาตรการที่เหมาะสมทันสมัย มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ผลิตและผู้บริโภคทั้งในด้านความมั่นคงปลอดภัย การเคลื่อนย้ายและจัดส่งสินค้า e-Commerce ระหว่างประเทศอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ มาตรฐานด้านการอำนวยความสะดวก และปรับปรุงพิธีการศุลกากรให้เรียบง่าย คือ การปรับปรุงพิธีการตรวจปล่อยสินค้าให้เรียบง่าย โดยหน่วยงานด้านศุลกากรจะต้องร่วมมือ

อย่างเหมาะสมกับหน่วยงานอื่นของรัฐที่เกี่ยวข้องในการริเริ่มและคงไว้ซึ่งความเรียบง่ายของพิธีการศุลกากร ในการตรวจปล่อยสินค้า ด้วยการนำกระบวนการทางศุลกากรล่วงหน้าก่อนสินค้ามาถึง (Pre-Arrival Processing) และการประเมินความเสี่ยงมาใช้กับสินค้า e-Commerce รวมถึงการตรวจปล่อยสินค้าที่มีความเสี่ยงต่ำโดยทันทีที่สินค้ามาถึงท่าหรือที่ที่นำเข้าหรือส่งออก ทั้งนี้ พิธีการศุลกากรในการตรวจปล่อยสินค้าอย่างเรียบง่ายควรมีการนำระบบการจัดเก็บภาษีตามรายบุคคลมาใช้ที่เหมาะสมเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บภาษีอากร และการส่งสินค้ากลับคืนผู้ส่งต้นทางได้อย่างถูกต้อง

4.3 การจัดเก็บภาษีอากรอย่างเป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การจัดการกับความท้าทายใหม่ที่เกิดขึ้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการจัดเก็บรายได้จากภาษีอากรสินค้า e-Commerce ระหว่างประเทศขนาดเล็กและมีมูลค่าต่ำ หน่วยงานด้านศุลกากรควรร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับหน่วยงานอื่นของรัฐที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี เพื่อพิจารณากำหนดทางเลือกในการจัดเก็บภาษีอากร เช่น เก็บจากผู้ขาย เก็บจากพ่อค้าคนกลาง หรือเก็บจากผู้ซื้อ เพื่อเปลี่ยนแปลงวิธีการเก็บภาษีอากรจากเดิมที่มีการประเมินและจัดเก็บจากสินค้าตามแต่ละครั้งของการนำเข้า ณ สำนักงานหรือด่านศุลกากร เป็นการจัดเก็บจากผู้ซื้อเป็นรายบุคคลก่อนที่สินค้าจะถูกจัดส่งจากประเทศต้นทาง หรือก่อนสินค้ามาถึงยังประเทศปลายทาง นอกจากนี้ ยังควรร่วมกันพิจารณาในประเด็นอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น บทบาทและหน้าที่ทางกฎหมาย ขอบเขตอำนาจของศุลกากร ความร่วมมือระหว่างประเทศ การควบคุมและตรวจสอบหลังการตรวจปล่อยสินค้า โดยในการพิจารณากำหนดทางเลือกในการจัดเก็บภาษีอากรต้องคำนึงถึงข้อดีและข้อเสียต่อภาครัฐ และภาคเอกชน โดยเฉพาะต้นทุนที่ผู้ประกอบการต้องแบกรับในการปฏิบัติตามนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรที่กำหนด ทั้งนี้ รูปแบบในการจัดเก็บภาษีอากรที่เป็นมาตรฐาน คือ การจัดเก็บอย่างเป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ ซึ่งหน่วยงานด้านศุลกากรต้องร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการพิจารณารูปแบบการจัดเก็บภาษีอากรมาใช้ที่เหมาะสม ด้วยการสร้างระบบการรับชำระค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องผ่านระบบออนไลน์ ปรับปรุงวิธีการรับชำระค่าภาษีอากรให้มีความยืดหยุ่น เป็นธรรม และโปร่งใส โดยรูปแบบการจัดเก็บภาษีที่นำมาใช้ควรมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ประเมินผลได้ สนับสนุนภาคธุรกิจ และสร้างความเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4.4 ความมั่นคงปลอดภัย ประเทศสมาชิกองค์การศุลกากรโลกมีมุมมองที่หลากหลายต่อประเด็นด้านความเสี่ยง และความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งรวมถึงความปลอดภัยของสินค้า ดังนั้น หน่วยงานด้านศุลกากรจึงมีความจำเป็นต้องร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการกำหนดลักษณะของความเสี่ยง เพื่อกำหนดประเภทสินค้าที่มีความเสี่ยงสูงซึ่งเป็นภัยคุกคามต่อความปลอดภัยของ e-Commerce นอกจากนี้ หน่วยงานด้านศุลกากรยังจำเป็นต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านความเสี่ยงระหว่างกันอย่างเหมาะสม เพื่อยกระดับความสามารถในการกำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยง และวิเคราะห์ความเสี่ยง รวมถึงการปราบปรามการลักลอบขนส่งสินค้าที่ผิดกฎหมายผ่านช่องทาง e-Commerce ซึ่งข้อมูลที่มีการแลกเปลี่ยนระหว่างกันจะช่วยให้หน่วยงานด้านศุลกากรมีเข็มมุ่งในการตรวจสอบสินค้าที่มีความเสี่ยงสูง และอำนวยความสะดวกแก่สินค้าที่มีความเสี่ยงต่ำ นอกจากนี้ หน่วยงานด้านศุลกากรควรแบ่งปันข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่สามารถเผยแพร่ได้ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่อุปทานของ e-Commerce เพื่อส่งเสริมความเป็นหุ้นส่วนระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ มาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัย คือ การแลกเปลี่ยนข้อมูลและร่วมมือกัน

ระหว่างหน่วยงาน โดยภาครัฐควรกำหนดกรอบความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐผ่านกลไกของระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม ซึ่งรวมถึงระบบเชื่อมโยงข้อมูล ณ จุดเดียว หรือ Single Window เพื่อประสานงานระหว่างกันอย่างใกล้ชิดในการป้องกันความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจาก e-Commerce ระหว่างประเทศ และอำนวยความสะดวกทางการค้าให้แก่ผู้ประกอบการที่ปฏิบัติตามกฎหมาย

4.5 ความเป็นหุ้นส่วน สภาวการณ์ e-Commerce ระหว่างประเทศที่วิวัฒนาการไปอย่างรวดเร็วส่งผลให้จำเป็นต้องมีความร่วมมือและความเป็นหุ้นส่วนใหม่ ๆ รวมทั้งส่งเสริมความร่วมมือและความเป็นหุ้นส่วนที่มีอยู่ในปัจจุบันให้แข็งแกร่งมากยิ่งขึ้นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่อุปทานของ e-Commerce เพื่อร่วมกันจัดการกับปัญหาหรือความท้าทายที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีมาตรฐานที่สำคัญ ดังนี้

4.5.1 ความเป็นหุ้นส่วนระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน หน่วยงานด้านศุลกากรควรมีการริเริ่ม รวมทั้งส่งเสริมความร่วมมือและความเป็นหุ้นส่วนกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่อุปทานของ e-Commerce เพื่อพัฒนาและขยายขอบเขตการสื่อสาร การประสานงาน และความร่วมมือระหว่างกัน โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านั้นปฏิบัติตามกฎหมายมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกทางการค้า

4.5.2 ความร่วมมือระหว่างประเทศ หน่วยงานด้านศุลกากรควรขยายความร่วมมือและความเป็นหุ้นส่วนทางด้านศุลกากรให้ครอบคลุมประเด็น e-Commerce ระหว่างประเทศด้วย เพื่อส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติตามกฎหมาย และอำนวยความสะดวกทางการค้า

4.6 การพัฒนาความรู้ ความสามารถ การเผยแพร่ข้อมูล และการรับรู้ของประชาชน ในยุคที่การค้าถูกขับเคลื่อนด้วย e-Commerce ระหว่างประเทศ ยุคที่ทุกคนสามารถเป็นได้ทั้งผู้ซื้อและผู้ขายจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ของประชาชนในวงกว้าง โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ค้ารายใหม่ เพื่อให้กลุ่มคนดังกล่าวมีความเข้าใจในเรื่องกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ e-Commerce ได้ดีมากยิ่งขึ้น และสามารถดำเนินกิจการได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย โดยการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ดังกล่าวควรได้รับการสนับสนุนอย่างจริงจัง และควรมีกิจกรรมเผยแพร่ข้อมูลความรู้ให้แก่ประชาชนควบคู่ไปกับการพัฒนาขีดความสามารถให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน ทั้งนี้ มาตรฐานด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถ การเผยแพร่ข้อมูล และการรับรู้ของประชาชน คือ หน่วยงานด้านศุลกากรควรทำให้ผู้บริโภค สาธารณชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตระหนักถึงกฎระเบียบ ความเสี่ยง และความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับ e-Commerce ที่ครอบคลุมในทุกมิติ ผ่านโครงการต่าง ๆ

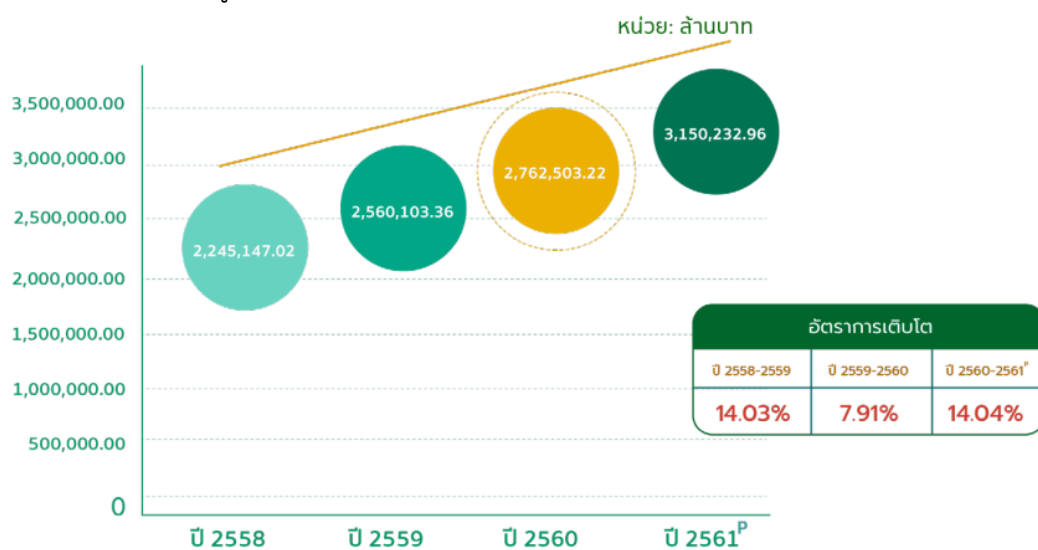
4.7 การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีประยุกต์ ลักษณะของ e-Commerce ที่มีพลวัตและเป็นสากลส่งผลให้รัฐบาลจำเป็นต้องดำเนินการเชิงรุก และมีการคาดการณ์ล่วงหน้า โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีในอนาคตเพื่อนำเสนอวิธีการในการรองรับความท้าทายใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นในห่วงโซ่อุปทานของ e-Commerce ผ่านการพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง รวมถึงความร่วมมือกับภาคเอกชน และภาคการศึกษา ทั้งนี้ มาตรฐานที่สำคัญ คือ การสำรวจการพัฒนาทางเทคโนโลยีและนวัตกรรม โดยหน่วยงานด้านศุลกากรด้วยความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐที่เกี่ยวข้อง

ภาคเอกชน และภาคการศึกษาสำรวจการพัฒนาทางเทคโนโลยีที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ พร้อมทั้งพิจารณาว่าการพัฒนาเหล่านี้สามารถควบคุม และการอำนวยความสะดวกทางการค้าให้แก่สินค้า e-Commerce ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นหรือไม่

สถานะตลาดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) ในประเทศไทย

1. มูลค่า e-Commerce ในประเทศไทย

แผนภาพที่ 2-1 แสดงมูลค่า e-Commerce ในประเทศไทย ปี 2558-2560 และคาดการณ์ปี 2561



ที่มา : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2562 : 37

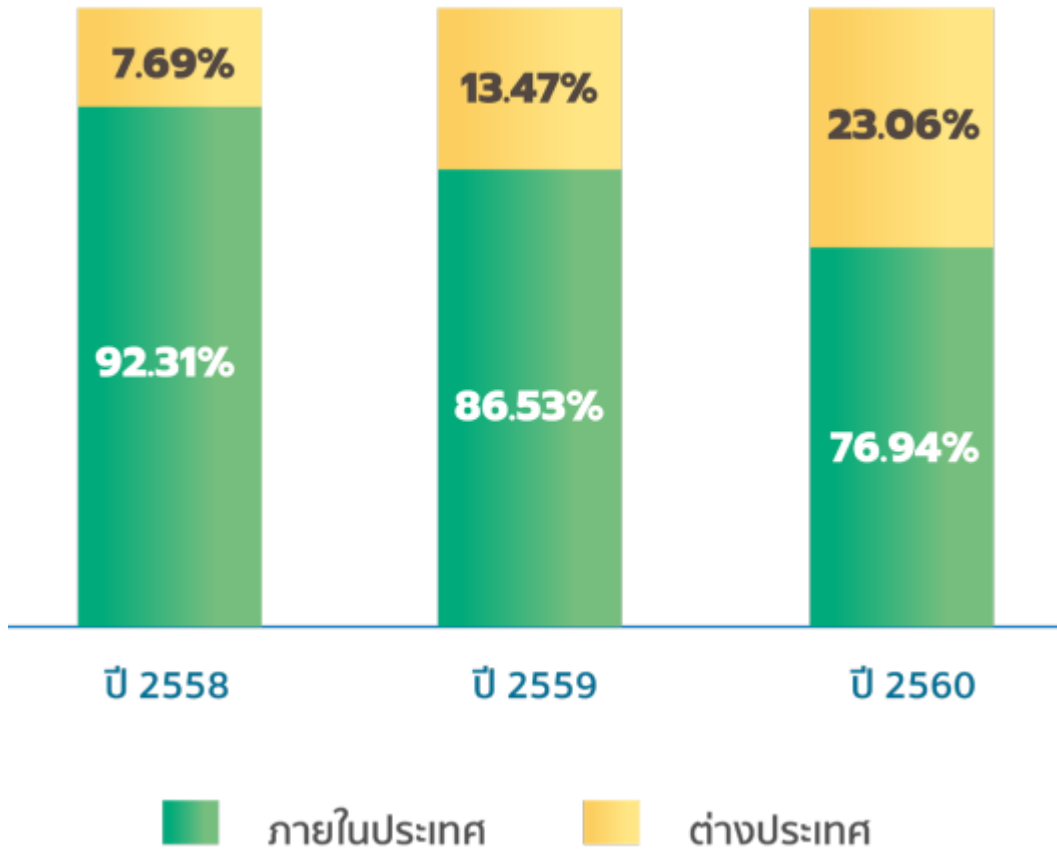
จากแผนภาพที่ 2-1 ข้างต้น ในปี 2560 ประเทศไทยมีมูลค่า e-Commerce จำนวนทั้งสิ้น 2,762,503.22 ล้านบาท ซึ่งเติบโตเพิ่มขึ้นจากปี 2559 สูงถึงร้อยละ 7.91 ในขณะที่ปี 2561 สามารถคาดการณ์มูลค่า e-Commerce ได้เป็นจำนวนทั้งสิ้น 3,150,232.96 ล้านบาท ซึ่งจะมีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นจากปี 2560 คิดเป็นร้อยละ 14.04 ในขณะที่มูลค่า e-Commerce แบบ B2C ของบางประเทศในภูมิภาคอาเซียนเรียงตามลำดับ ได้แก่ ไทย มาเลเซีย อินโดนีเซีย เวียดนาม สิงคโปร์ และฟิลิปปินส์ มีมูลค่าปรากฏตามตารางที่ 2-2

ตารางที่ 2-2 แสดงมูลค่า e-Commerce แบบ B2C ของบางประเทศในภูมิภาคอาเซียน

ประเทศ	มูลค่า (พันล้านดอลลาร์สหรัฐฯ)	มูลค่า (แสนล้านบาท)
ไทย	23.30	7.59
มาเลเซีย	19.40	6.32
อินโดนีเซีย	8.21	2.67
เวียดนาม	6.71	2.18
สิงคโปร์	4.61	1.50
ฟิลิปปินส์	1.84	0.60

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย, ออนไลน์, 2561, อ้างถึงใน สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2562 : 40)

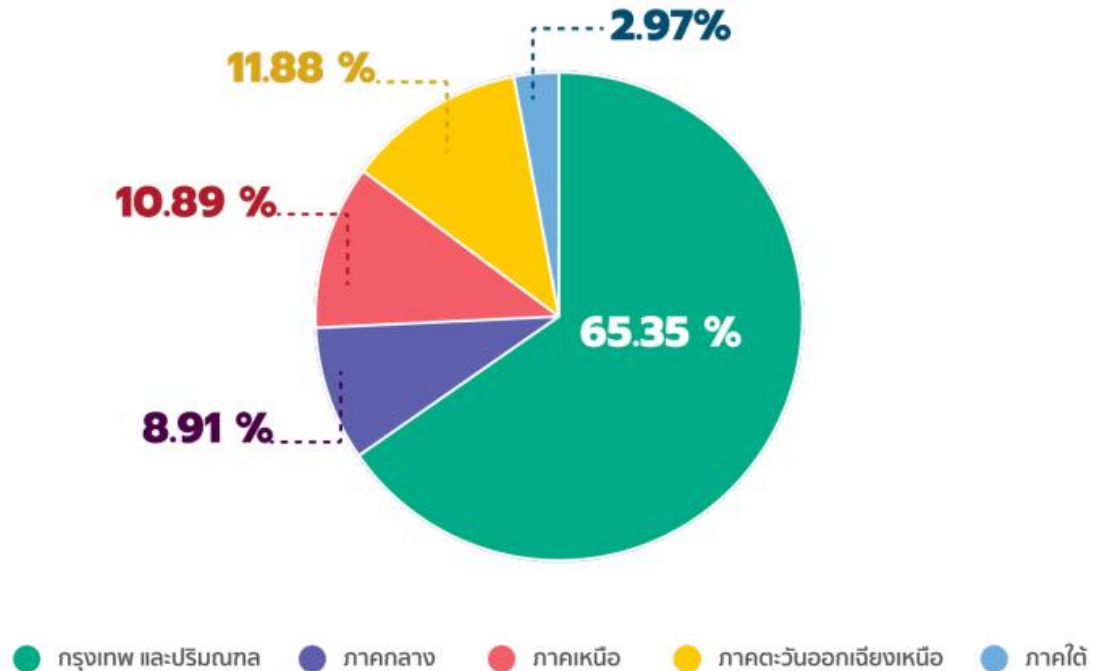
แผนภาพที่ 2-2 แสดงร้อยละของมูลค่า e-Commerce ปี 2558-2560 จำแนกตามมูลค่าขายสินค้า ภายในประเทศและต่างประเทศ



จากแผนภาพที่ 2-2 แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการ e-Commerce ของไทยมุ่งเน้นการขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ภายในประเทศ โดยในปี 2560 ร้อยละ 76.94 ของมูลค่าการขายสินค้าและบริการผ่านทางออนไลน์ทั้งหมดมาจากการขายให้แก่ผู้บริโภคภายในประเทศเป็นหลัก และมีเพียงร้อยละ 23.06 เท่านั้นที่มาจากการขายสินค้าและบริการให้แก่ผู้บริโภคในตลาดต่างประเทศ จะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการ e-Commerce ของไทยมีแนวโน้มในการขยายการขายสินค้าและบริการออนไลน์กับต่างประเทศมากขึ้น โดยในปี 2559 มูลค่าการขายสินค้าและบริการผ่านทางออนไลน์ให้แก่ต่างประเทศมีเพียงร้อยละ 13.47 ในปี 2560 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 23.06 โดยสาเหตุที่มูลค่าการขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ออกสู่ต่างประเทศเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปีน่าจะเกิดจากนโยบายรัฐบาลที่สนับสนุนและส่งเสริมให้ธุรกิจ e-Commerce ของไทยขยายตลาดออกสู่ภูมิภาคอาเซียนและภูมิภาคอื่น ๆ ทั่วโลก นอกจากนี้ การเข้ามาลงทุนของผู้ประกอบการ e-Commerce จากต่างประเทศยังส่งผลให้ผู้ผลิตสินค้าและบริการสามารถส่งออกไปยังตลาดใหญ่ของโลกได้ง่ายขึ้น

หากพิจารณามูลค่า e-Commerce ปี 2560 รายภูมิภาคจำแนกตามขนาดของธุรกิจ e-Commerce พบว่า มูลค่าการขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ของกลุ่มผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ร้อยละ 65.35 มาจากการขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ให้แก่ผู้บริโภคในกรุงเทพฯ และปริมณฑลเป็นหลัก รองลงมาคือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ร้อยละ 11.88) ภาคเหนือ (ร้อยละ 10.89) ภาคกลาง (ร้อยละ 8.91) และภาคใต้ (ร้อยละ 2.97) ตามลำดับ

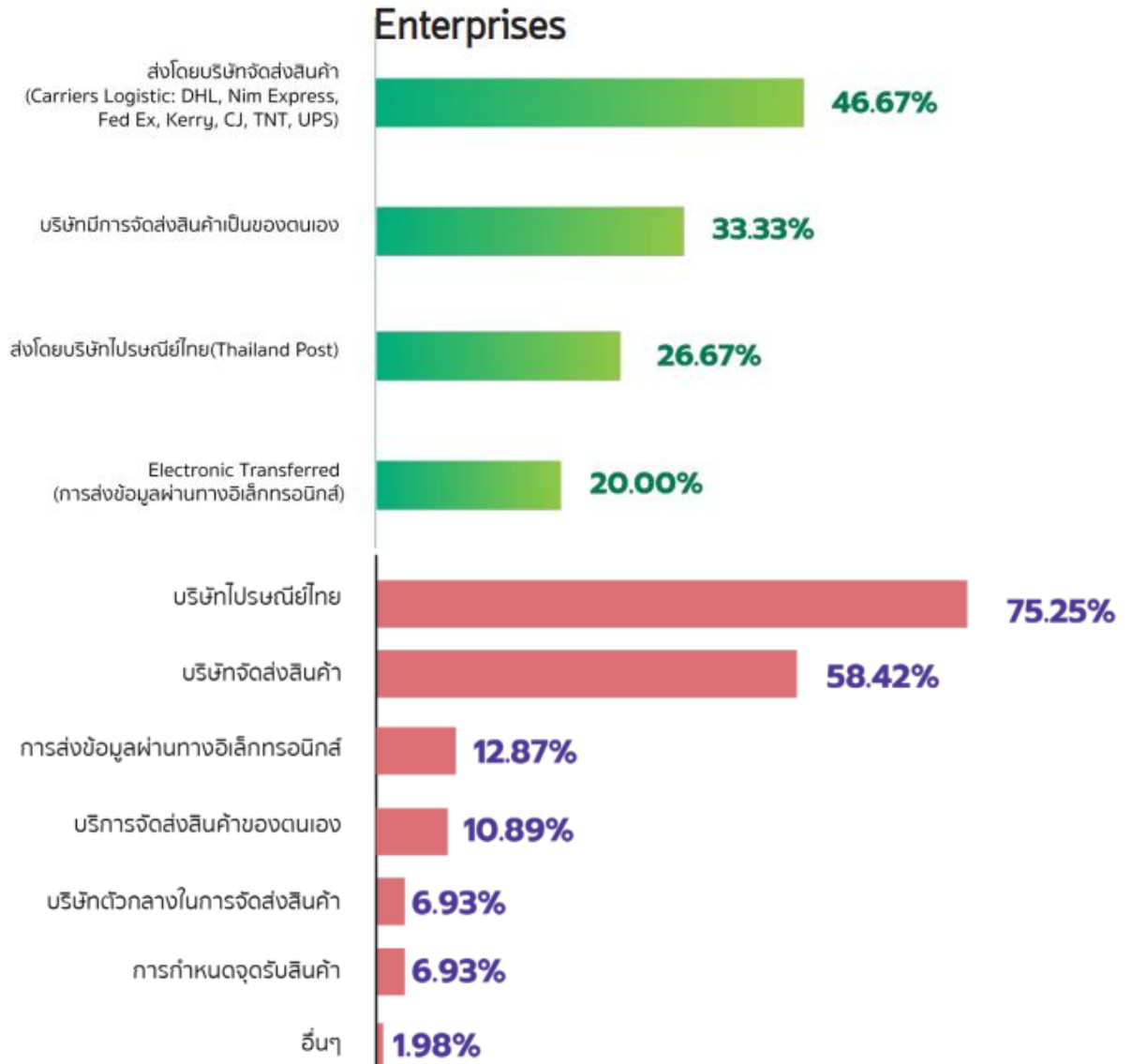
แผนภาพที่ 2-3 แสดงร้อยละของมูลค่า e-Commerce ปี 2560 รายภูมิภาค กลุ่มผู้ประกอบการ SMEs จำแนกตามขนาดของธุรกิจ e-Commerce



ที่มา : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2562 : 47

ทั้งนี้ ปัจจัยหลักที่ทำให้ธุรกิจ e-Commerce มีศูนย์กลางการเติบโตอยู่ในพื้นที่ภาคกลางของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรุงเทพฯ และปริมณฑล เนื่องจากพื้นที่ดังกล่าวเป็นเขตเศรษฐกิจหลักและมีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ พร้อมมากกว่าภาคอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นโครงสร้างพื้นฐานทั้งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง รวมไปถึงระบบการชำระเงินที่ทันสมัยและมีความปลอดภัยสูง การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการ ตลอดจนระบบการขนส่งที่ได้รับการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Year in Search Thailand: Insights for Brands Report 2020 (online, 2019) ที่พบว่ามูลค่าการใช้จ่ายบนเศรษฐกิจอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยส่วนใหญ่ยังมาจากประชากรในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยประชากรกลุ่มนี้ใช้จ่ายบนโลกออนไลน์มากกว่าประชากรในต่างจังหวัดถึง 3.5 เท่า อย่างไรก็ตาม ผู้บริโภคนอกเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลกำลังเข้ามาจับตลาดบนเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างรวดเร็ว โดยมูลค่าการใช้จ่ายบนอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคกลุ่มนี้เติบโตเร็วกว่าผู้บริโภคในเขตเมืองหลัก และโดยรวมถึงสองเท่า อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาภาพรวมทั้งประเทศพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ได้เห็นมาขายสินค้าและบริการผ่านทางออนไลน์มากขึ้น อันเนื่องจากรัฐบาลได้มีโครงการในการส่งเสริมการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของชุมชนที่อยู่ห่างไกล เช่น โครงการเน็ตประชารัฐที่ส่งผลให้ชุมชนเหล่านั้นสามารถขายสินค้าและบริการผ่านทางออนไลน์ได้มากขึ้น และการมีบริการพร้อมเพย์ (PromptPay) ยังถือเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินระหว่างธนาคารลดลงอันเป็นการเอื้อต่อการเติบโตของ e-Commerce เป็นอย่างมาก

2. ช่องทางการขนส่งสินค้าที่ผู้ประกอบการใช้งานในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล
 แผนภาพที่ 2-4 แสดงร้อยละของผู้ประกอบการ e-Commerce ปี 2560 จำแนกตามช่องทางการขนส่ง



ที่มา : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2562 : 83

จากแผนภาพที่ 2-4 แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการขนาดใหญ่ (Enterprise) ใช้ช่องทางการขนส่งสินค้าโดยบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นอันดับ 3 คิดเป็นร้อยละ 26.67 ส่วนผู้ประกอบการ SMEs ส่วนใหญ่ใช้การขนส่งสินค้าผ่านทางบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 75.25

3. ประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการ e-Commerce ไทย

3.1 กลุ่มผู้ประกอบการ Enterprise

3.1.1 มาตรการทางภาษีอากร ผู้ประกอบการ e-Commerce ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับนโยบายการเก็บภาษี เมื่อมีรายได้มากกว่า 1.8 ล้านบาทต่อปี ซึ่งถือเป็นหน้าที่หลักของผู้ประกอบการทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ที่ต้องเสียภาษีเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศ เช่น การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของชุมชนที่อยู่ห่างไกล

อันจะเป็นผลดีต่อตลาด e-Commerce ของประเทศ การพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยด้านระบบออนไลน์ของประเทศ เพื่อเพิ่มความมั่นใจในการลงทุนของผู้ประกอบการทั้งภายในและต่างประเทศ นอกจากนี้ ผู้ประกอบการบางส่วนยังมีความกังวลต่อการให้บริการของผู้ประกอบการต่างชาติที่ไม่มีบริษัทในประเทศไทย ซึ่งผู้ประกอบการเหล่านี้ไม่มีความจำเป็นต้องแบกรับการเสียภาษีให้แก่ภาครัฐของไทย ส่งผลให้ต้นทุนของผู้ประกอบการต่างชาติต่ำกว่าผู้ประกอบการภายใน

3.1.2 มาตรการทางกฎหมาย ภาครัฐต้องบังคับใช้กฎหมายและข้อกำหนดต่าง ๆ ต่อผู้ประกอบการรายใหญ่ที่มาจากต่างประเทศ เพื่อป้องกันการทุ่มตลาดและปกป้องผู้ประกอบการไทยในตลาด e-Commerce

3.1.3 มาตรการทางนโยบายส่งเสริมธุรกิจ e-Commerce ภาครัฐต้องส่งเสริมและจัดหาแหล่งเงินทุนเพื่อเสริมสภาพคล่องในการพัฒนาระบบ e-Commerce ให้มากขึ้น เช่น การให้งบประมาณเพื่อพัฒนาธุรกิจของบริษัท Tech Startup รวมไปถึงการสนับสนุนส่งเสริมผู้ประกอบการไทยที่มีผลการดำเนินงาน หรือมีการพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อต่อยอดในทางการค้า และสร้างความสามารถในการแข่งขันแก่ผู้ประกอบการไทย นอกจากนี้ ภาครัฐควรส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรในสายงานที่จำเป็นต่อการพัฒนา e-Commerce ให้มากขึ้น เช่น Online Marketing, Developer, Information Technology, Computer Graphic เนื่องจากสภาพตลาดแรงงานในปัจจุบันยังขาดแคลนบุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะด้านเหล่านี้ ตลอดจนพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านอินเทอร์เน็ตให้มีเสถียรภาพ และครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ อันจะเป็นการสร้างช่องทางการเข้าถึงระบบการซื้อขายสินค้า และบริการผ่านช่องทางออนไลน์สำหรับชุมชนที่อยู่ห่างไกล

3.2 กลุ่มผู้ประกอบการ SMEs

3.2.1 มาตรการทางภาษีอากร ภาครัฐควรมีมาตรการในการสนับสนุนผู้ประกอบการที่เริ่มดำเนินธุรกิจ e-Commerce เช่น การชะลอ หรือการลดหย่อนภาษีให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการ SMEs และ Start Up ในระยะแรกของการดำเนินกิจการ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการเหล่านั้นได้เข้าสู่ตลาดที่มีการแข่งขันสูงของ e-Commerce อีกทั้งยังเป็นการช่วยให้ผู้ประกอบการได้มีการพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้ของตนให้เกิดเป็นนวัตกรรมทางเทคโนโลยีในอนาคต นอกจากนี้ ภาครัฐยังควรลดหย่อนภาษีที่เกี่ยวกับการซื้อ/เช่าอุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ ที่ต้องนำเข้าจากต่างประเทศ เช่น Software เฉพาะด้าน ฯลฯ เพื่อให้ผู้ประกอบการเหล่านั้นสามารถเข้าถึงเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังก่อให้เกิดการถ่ายโอน และเกิดกระบวนการเรียนรู้ทางด้านเทคโนโลยีอันจำเป็นอีกด้วย

3.2.2 มาตรการทางกฎหมาย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรผลักดันกฎหมายเพื่อรองรับการคุ้มครองผู้บริโภคทางออนไลน์ และกฎหมายการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ เนื่องจาก e-Commerce เป็นการขายสินค้าและบริการที่ไม่มีหน้าร้าน ผู้บริโภคไม่สามารถจับต้องสินค้าและบริการที่แท้จริงได้ ตลอดจนการผลักดันกฎหมายรองรับการคุ้มครองการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภค เพื่อระงับข้อพิพาทและคุ้มครองผู้บริโภคหากเกิดความผิดพลาด หรือเกิดการฉ้อโกงผ่านช่องทางออนไลน์ นอกจากนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรลดเงื่อนไขการจ้างแรงงานชาวต่างชาติที่มีทักษะเฉพาะด้าน เช่น Online Marketing Specialist, Programmer, Data Analyst

เพื่อให้ผู้ประกอบการไทยสามารถสร้างข้อได้เปรียบด้านการแข่งขัน ทั้งในด้านการพัฒนาระบบ การตลาดออนไลน์ อีกทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้ตลาดแรงงานไทยได้มีโอกาสเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ เหล่านี้อีกด้วย

3.2.3 มาตรการทางนโยบายส่งเสริมธุรกิจ e-Commerce ภาครัฐควรส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูล และองค์ความรู้เกี่ยวกับการทำ e-Commerce ให้แก่นักศึกษา หรือผู้ที่สนใจทั่วไป อันจะเป็นการดีต่อกระบวนการสร้างแรงงานที่มีคุณภาพ และความสามารถเฉพาะด้าน เพื่อป้องกันเข้าสู่ตลาดแรงงาน e-Commerce ที่มีความต้องการสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ภาครัฐยังควรส่งเสริมการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ต ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการเข้าถึง e-Commerce ของชุมชนที่อยู่ห่างไกล เพื่อเปิดโอกาสให้ชุมชนเหล่านั้นสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการที่เท่าเทียมกับชุมชนเมือง อีกทั้ง e-Commerce ยังถือเป็นช่องทางที่สำคัญที่สุดในการจำหน่ายสินค้าและบริการของชุมชนเหล่านั้นให้สามารถเข้าถึงตลาดที่ใหญ่กว่า และลดการกดราคาจากพ่อค้าคนกลางอีกด้วย

พฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัล

1. เศรษฐกิจดิจิทัลไม่ได้อยู่แค่ในหัวเมือง

รายงานการวิจัย Year in Search Thailand: Insights for Brands Report 2020 (online, 2019) ได้ศึกษาแนวโน้มพฤติกรรมผู้บริโภคไทยในยุคดิจิทัล ซึ่งพบว่า ในปี 2562 เศรษฐกิจอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยมีมูลค่าสินค้ารวมต่อจำนวนประชากรทั้งสิ้น 701 ดอลลาร์สหรัฐฯ โดยแบ่งเป็นพื้นที่หัวเมือง 549 ดอลลาร์สหรัฐฯ และพื้นที่นอกหัวเมือง 152 ดอลลาร์สหรัฐฯ ซึ่งสิ่งนี้ ผู้บริโภคในหัวเมืองแสวงหาคือความสะดวกสบายที่เพิ่มมากขึ้นและคุณค่าที่มาจากประสบการณ์ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ ส่วนผู้บริโภคนอกหัวเมืองค้นหาผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เคยเข้าถึงได้ก่อนหน้านี้ ทั้งนี้ เนื่องจากอินเทอร์เน็ตได้กลายเป็นทางเชื่อมสู่อุปสงค์และความฝันของผู้บริโภคในต่างจังหวัด หรืออาจกล่าวได้ว่าผู้บริโภคในต่างจังหวัดทุกวันนี้ไม่ได้ถูกจำกัดด้วยความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยีอีกต่อไป สะท้อนผ่านปริมาณการค้นหาจำนวนมากที่มาจากนอกพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2-3 แสดงร้อยละของปริมาณการค้นหาสินค้าและบริการจากนอกพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ประเภทสินค้าหรือบริการ	ร้อยละ
ยานยนต์	80
อาหารและของใช้	80
สินค้าความงามและการดูแลตัวเอง	75
สถานที่ท่องเที่ยว	74

ที่มา : Year in Search Thailand: Insights for Brands Report 2020, online, 2019

2. ธุรกิจแบบ On-demand กำลังเติบโต

นอกจากจะพบว่าเศรษฐกิจดิจิทัลไม่ได้จำกัดอยู่แค่ในหัวเมืองแล้ว รายงานการวิจัยดังกล่าวยังชี้ให้เห็นว่าธุรกิจแบบ On-demand กำลังเติบโต เนื่องจากการแข่งขันกันนำเสนอ

ผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีกว่า เร็วกว่า และถูกกว่าถูกขับเคลื่อนด้วยแนวความคิดแบบ On-demand และความคาดหวังของผู้บริโภคที่เพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะเรื่องความสะดวกสบายจากธุรกิจที่พวกเขาติดต่อและทำธุรกรรมด้วย ซึ่งความสะดวกสบายดังกล่าวไม่ใช่แค่เรื่องความเร็ว และการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างทันท่วงทีเท่านั้น แต่ยังหมายถึงราคาที่จับต้องได้อีกด้วย เช่น บริการเรียกรถออนไลน์ บริการส่งของโดยไม่มีค่าจัดส่งหรือได้รับส่วนลดจากรายการส่งเสริมการขาย ซึ่งความต้องการเข้าถึงสินค้าและบริการอย่างรวดเร็วนำไปสู่การแสวงหาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ทำให้พวกเขาเข้าถึงเงินทุนได้ทันที และโอกาสในการผ่อนชำระค่าสินค้า สะท้อนผ่านชั่วโมงการรับชมวิดีโอที่เกี่ยวข้องกับการเงินบน YouTube ในประเทศไทยที่เพิ่มขึ้นกว่า 4 เท่าในปี 2562 เมื่อเทียบกับปี 2561 (Year in Search Thailand: Insights for Brands Report 2020, online, 2019) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในด้านอุปสงค์ของผู้บริโภคพบว่า การค้นหาของผู้บริโภคชาวไทยมีความเฉพาะตัวและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น โดยผู้บริโภคใช้คำค้นหาที่เจาะจงและมีความเฉพาะตัวมากขึ้นในการค้นหาสิ่งที่ตนเองต้องการ แสดงให้เห็นว่าเว็บไซต์ให้บริการโปรแกรมค้นหา (Search Engine Website) มีประโยชน์กับผู้ใช้มากขึ้น เพราะสามารถให้คำตอบที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้บริโภคกลับมาค้นหาสิ่งที่ต้องการให้ลึกซึ้งไปอีก

3. Omnichannel กลายเป็นวิถีชีวิตของผู้บริโภคไทย

Omnichannel หรือการเข้าถึงลูกค้าทั้งทางออนไลน์และออฟไลน์ทำให้ประสบการณ์การซื้อสินค้าของผู้บริโภคราบรื่น ไม่มีสะดุด และทำให้ธุรกิจบรรลุศักยภาพสูงสุดของตัวเอง เนื่องจากก่อนตัดสินใจซื้อสินค้า ผู้บริโภคไทยโดยเฉลี่ยผ่าน 8 ขั้นตอนการรับรู้และพิจารณาสินค้า ทั้งบนช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ ซึ่งในจำนวนนี้ 6 ขั้นตอนอยู่บนช่องทางออนไลน์ ซึ่งจากการสำรวจพบว่า ผู้บริโภคค้นหาวิธีผลิตภัณฑ์บน YouTube 5 อันดับแรก ได้แก่ รถยนต์ บ้าน กล้อง โทรศัพท์มือถือ ลิปสติค นอกจากนี้ยังพบว่าผู้บริโภคชาวไทยจำนวน 1 ใน 5 คน ใช้บริการ Google Search ขณะตัดสินใจซื้อสินค้าที่หน้าร้าน สอดคล้องกับผลการสำรวจจำนวนผู้ใช้สมาร์ทโฟนในการค้นหาสถานที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างทันทีที่ต้องการ โดยเฉพาะการค้นหาคำว่า ใกล้ฉัน ที่เติบโตสูงจนถึงร้อยละ 104 โดยเฉลี่ย ในทุกหมวดหมู่ เช่น ร้านอาหาร แหล่งเงินทุน วิธีการเดินทาง การดูแลสุขภาพและคุณภาพชีวิต การสำรวจสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ ๆ (Year in Search Thailand: Insights for Brands Report 2020, online, 2019)

4. ผู้บริโภคไทยใช้จ่ายอย่างมีจิตสำนึก

เมื่อประสบกับผลจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศโดยตรง ผู้บริโภคไทยหลายคนจึงหันมาให้ความสนใจประเด็นการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การรักษาสิ่งแวดล้อม และความยั่งยืนเพิ่มมากขึ้น สะท้อนผ่านการค้นหาข้อมูลด้วยคำว่า มลพิษทางอากาศ และ PM 2.5 ซึ่งรวมไปถึงการค้นหาวิธีการแก้ปัญหาเพื่อปกป้องตนเองจากมลพิษ เช่น คำว่า หน้ากาก N95 เครื่องกรองอากาศ ส่วนภาครัฐและภาคเอกชนต่างร่วมมือกันเพื่อก้าวสู่ความยั่งยืน โดยรัฐบาลไทยตั้งเป้าหมายงดการใช้พลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวทั้งหมดภายในปี 2565 ในขณะที่เดียวกันผู้ค้าปลีกรายใหญ่ในประเทศต่างก็ให้ความร่วมมือหยุดแจกถุงพลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวแล้วในปี 2563 ซึ่งการริเริ่มดังกล่าวช่วยกระตุ้นให้ผู้บริโภคชาวไทยตระหนักถึงผลกระทบของพฤติกรรมบริโภคของตนเอง และมองหาผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพิ่มมากขึ้น สะท้อนผ่านการค้นหาข้อมูลด้วยคำว่า ประหยัดไฟ ถูงผ้า และ ลดถุงพลาสติก ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการรับชมวิดีโอที่เกี่ยวข้องกับการทำสวน

ใน YouTube ที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 70 และการค้นหาที่เกี่ยวข้องกับการรับประทานอาหารมังสวิรัติประเภทวีแกน (Vegan) ที่เพิ่มสูงขึ้นถึงร้อยละ 104 นอกจากนี้ ผู้บริโภคยังพยายามลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ปล่อยออกมาจากผลิตภัณฑ์ (Carbon Footprint) และหันมาให้ความสนใจสินค้าประเภทรถยนต์ไฟฟ้า สกูตเตอร์ หรือจักรยานยนต์ไฟฟ้าเพิ่มมากขึ้น (Year in Search Thailand: Insights for Brands Report 2020, online, 2019)

5. การเปลี่ยนผ่านไปสู่ชีวิตดิจิทัล (Digital Transformation)

จากรายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้บริโภคอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2561 พบว่า ในยุคสังคมดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่การนำดิจิทัลเข้ามาใช้ในชีวิตประจำวันเพิ่มมากขึ้น เห็นได้จากตัวเลขผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในช่วงปี 2555-2560 ที่จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเติบโตอย่างก้าวกระโดด กล่าวคือ ในปี 2555 มีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั้งสิ้น 23,056,712 คน ต่อมาในปี 2560 จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มสูงขึ้นเป็น 45,189,944 คน หรือคิดเป็นอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้น ร้อยละ 96.0 ในขณะที่จำนวนประชากรไทยในปี 2560 มีจำนวนทั้งสิ้น 66,188,503 คน และในจำนวนดังกล่าวมีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตสูงถึง 45,189,944 คน หรืออาจกล่าวได้ว่าปัจจุบันนี้ประเทศไทยมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่า 2 ใน 3 ของจำนวนประชากรทั้งประเทศ ทั้งนี้ปัจจัยหลักที่ช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องนอกเหนือไปจากนโยบายของภาครัฐ โดยเฉพาะโครงการเน็ตประชารัฐ ได้แก่

5.1 จำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Subscribers) ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยคาดการณ์ว่าในปี 2561 จะมีจากจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 124.8 ล้านเลขหมาย จากเดิมที่มีเพียง 77.5 ล้านเลขหมาย ในปี 2554 ซึ่งคิดเป็นอัตราการเติบโตกว่าร้อยละ 60 และเมื่อนำเอาจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปี 2561 มาเทียบกับจำนวนประชากรในปี 2561 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 66,294,064 คน เพื่อดูอัตราส่วนจำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อประชากรรวม (Mobile Penetration Rate) พบว่า อัตราส่วนดังกล่าวอยู่ที่ 188.25 ซึ่งหมายความว่า ประชากร 1 คนครอบครองเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 1 เลขหมาย

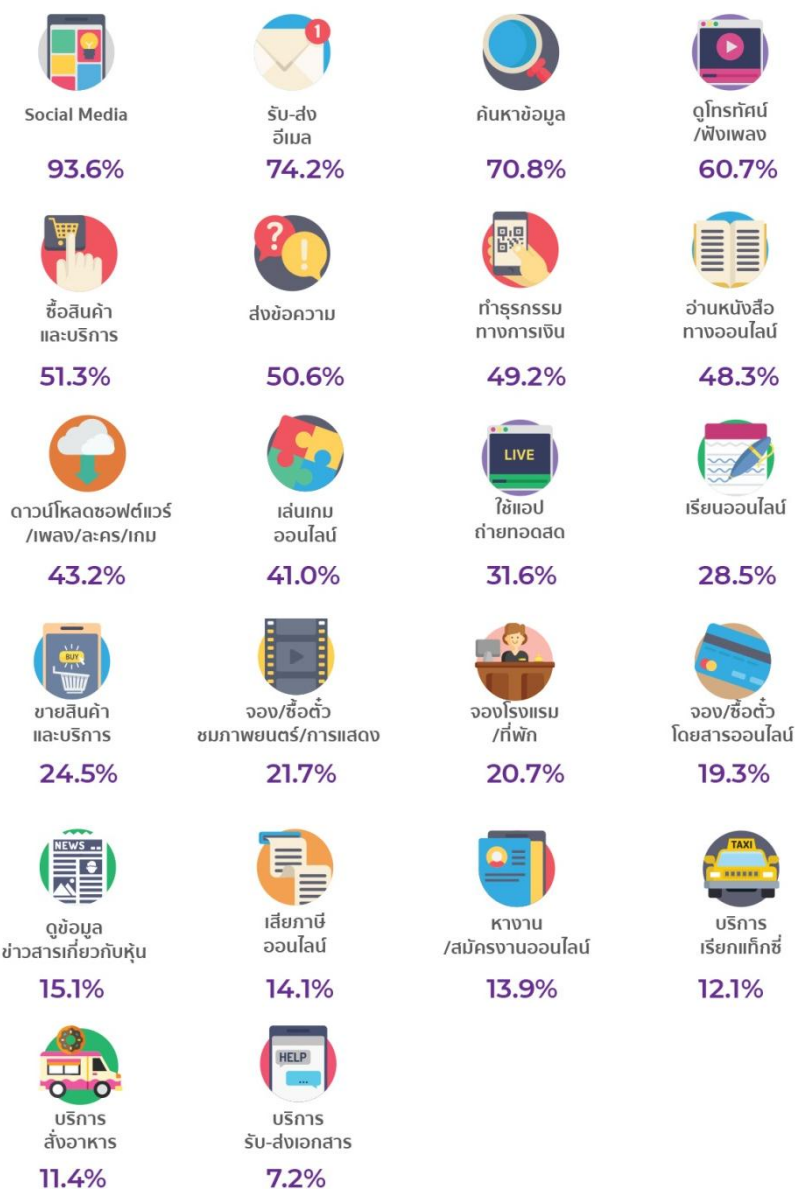
5.2 การพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย รวดเร็ว สามารถตอบสนองการใช้งานของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ไม่ได้มีไว้ใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารเท่านั้น หากแต่รวมถึงการใช้งานอินเทอร์เน็ต (NonVoice/Data Service) ด้วย เทคโนโลยีที่ทันสมัยจึงช่วยกระตุ้นให้คนไทยมีความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะเมื่อมีการเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา ส่งผลให้ปริมาณความต้องการใช้งานเพิ่มสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด

5.3 การที่ชีวิตคนไทยเริ่มเปลี่ยนผ่านไปสู่ดิจิทัล (Digital Life) เพิ่มมากขึ้น ทำให้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ผ่านทางออนไลน์มากกว่าแบบดั้งเดิม เช่น การอ่านหนังสือ การขายสินค้าและบริการ การจองโรงแรม การบริการเรียกแท็กซี่ และการจอง/ซื้อตั๋วชมภาพยนตร์

5.4 การที่อุปกรณ์เคลื่อนที่ทั้งหลายไม่ว่าจะเป็นสมาร์ทโฟน แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์ มีราคาถูกลงมาก ทุกเพศทุกวัยสามารถจับจองเป็นเจ้าของได้โดยง่าย รวมทั้งแพคเกจอินเทอร์เน็ตก็มีหลากหลายรูปแบบที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้เลือกสรรในราคาที่ยอมรับได้ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (2562 : 37-41)

นอกจากนี้ จากการสำรวจกิจกรรมการใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อติดตามดูว่าในปี 2561 มีกิจกรรมใดที่คนส่วนใหญ่นิยมทำผ่านทางออนไลน์ พบว่า 5 อันดับยอดนิยมของกิจกรรมการใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ การรับ-ส่งอีเมล การค้นหาข้อมูล การดูโทรทัศน์ หรือดูคลิปวิดีโอ หรือฟังเพลง และการซื้อสินค้า หรือบริการทางออนไลน์ยังคงเป็นกิจกรรมที่คนส่วนใหญ่นิยมใช้งานผ่านทางออนไลน์

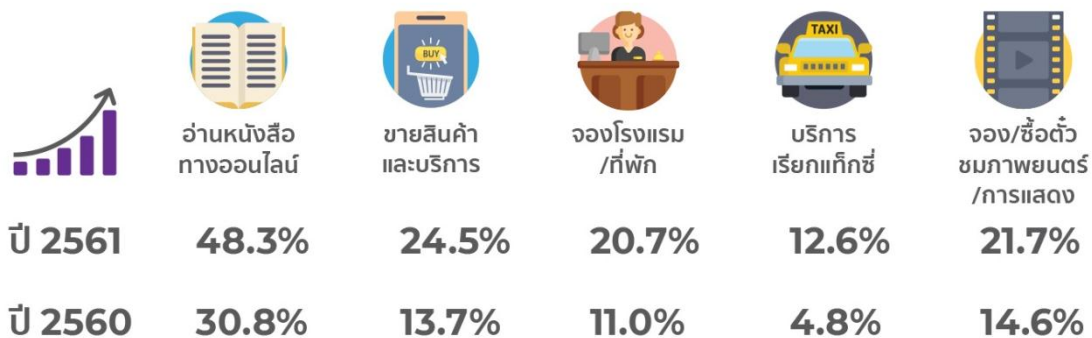
แผนภาพที่ 2-5 แสดงร้อยละของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเปรียบเทียบตามกิจกรรมการใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต



ที่มา : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2562 :50

และเมื่อพิจารณาสัดส่วนของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่เลือกทำกิจกรรมต่าง ๆ ผ่านทางออนไลน์ในปี 2561 เปรียบเทียบกับปี 2560 เพื่อดูว่ามีกิจกรรมใดที่มีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัดบ้าง พบว่า กิจกรรมการใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ตที่มีการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด 5 อันดับแรก

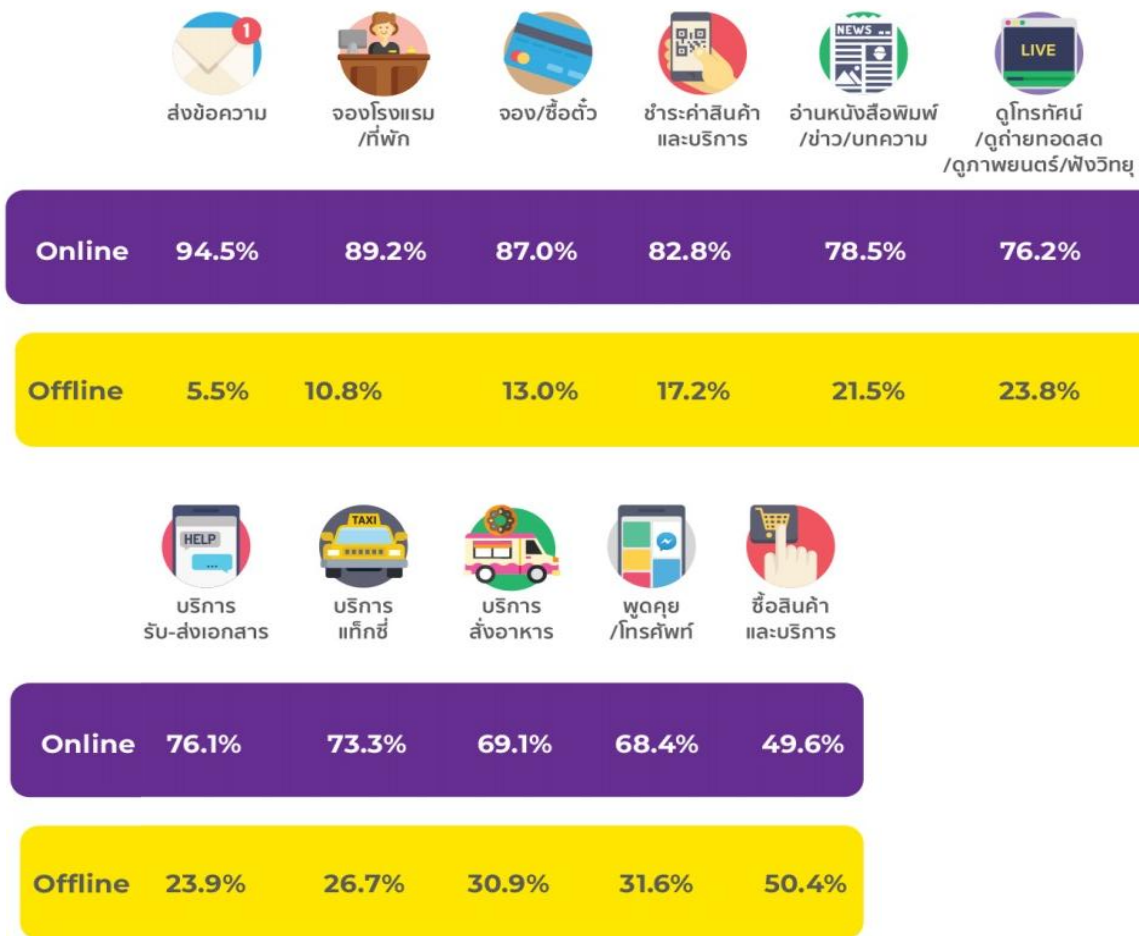
ได้แก่ การอ่านหนังสือทางออนไลน์ การขายสินค้าและบริการ การจองโรงแรม/ที่พัก บริการเรียกรถแท็กซี่ และการจอง/ซื้อตั๋วชมภาพยนตร์/การแสดง ดังปรากฏในแผนภาพที่ 2-6
แผนภาพที่ 2-6 แสดงร้อยละของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต เปรียบเทียบตามกิจกรรมการใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต ที่มีการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด 5 อันดับแรก ปี 2560-2561



ที่มา : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2562 :52

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการใช้ชีวิตแบบดั้งเดิมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในแง่มุมต่าง ๆ เช่น การส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือ (Short Message Service: SMS) การจองโรงแรม/ที่พัก การจอง/ซื้อตั๋วโดยสาร การชำระค่าสินค้าและบริการ การอ่านหนังสือ การดูโทรทัศน์ ดูลิขสิทธิ์วิดีโอ ถ่ายทอดสด ฟังเพลง การรับ-ส่งเอกสาร บริการเรียกรถแท็กซี่ บริการโทรศัพท์สั่งอาหาร การพูดคุย/โทรศัพท์ และการซื้อสินค้าและบริการ เปรียบเทียบกับการทำกิจกรรมต่าง ๆ ดังกล่าวผ่านทางเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน ว่ามีการเปลี่ยนผ่านไปสู่วิจิตดิจิทัลมากน้อยแค่ไหน พบว่า ปัจจุบันคนไทย โดยเฉพาะผู้ใช้อินเทอร์เน็ตได้ทำกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ผ่านทางออนไลน์มากกว่าแบบดั้งเดิมทั้งสิ้น โดยมีสัดส่วนของการทำกิจกรรมแต่ละกิจกรรมผ่านทางออนไลน์มากกว่าร้อยละ 68 ยกเว้นการซื้อสินค้าและบริการที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตโดยส่วนใหญ่ยังนิยมซื้อสินค้าและบริการผ่านทางออฟไลน์มากกว่า การซื้อผ่านทางออนไลน์ ด้วยสัดส่วนที่แตกต่างกันเพียงเล็กน้อย กล่าวคือ มีการซื้อสินค้าและบริการผ่านทางออฟไลน์คิดเป็นร้อยละ 50.4 ในขณะที่ซื้อผ่านช่องทางออนไลน์คิดเป็นร้อยละ 49.6 ส่วนกิจกรรมที่มีการเปลี่ยนผ่านไปสู่วิจิตดิจิทัลมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ การส่งข้อความ การจองโรงแรม/ที่พัก การจอง/ซื้อตั๋วโดยสาร การชำระค่าสินค้าและบริการ และการอ่านหนังสือพิมพ์/ข่าว/บทความ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2562 :55-56)

แผนภาพที่ 2-7 แสดงร้อยละของการทำกิจกรรมต่าง ๆ เปรียบเทียบระหว่างวิธีการออนไลน์กับออฟไลน์



ที่มา : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2562 :54

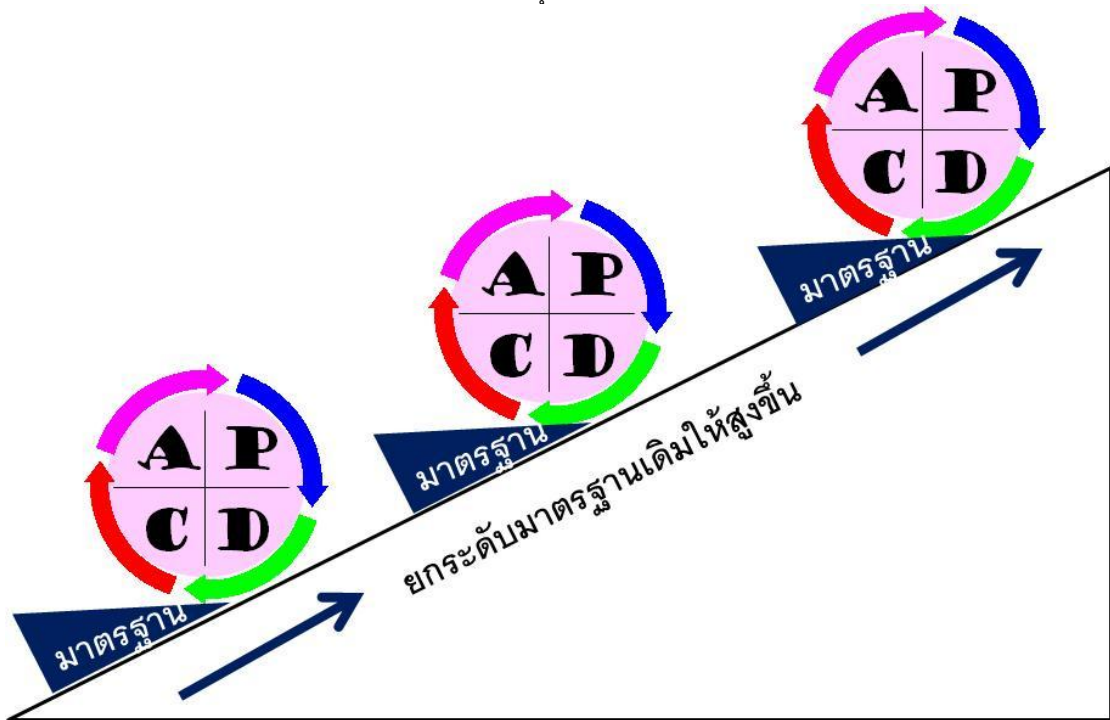
แนวคิดการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

สุธาสิณี โพรจินทร์ (ออนไลน์, 2558) ได้ศึกษาวงจรเดมมิง (Deming Cycle) ซึ่งเป็นแนวคิดหนึ่งที่ไม่ได้ให้ความสำคัญเพียงแค่การวางแผน แต่แนวคิดนี้เน้นให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ โดยมีเป้าหมายให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แนวคิดนี้ได้รับการพัฒนาขึ้นเป็นครั้งแรกโดย Walter Shewhart ซึ่งถือเป็นผู้บุกเบิกการใช้สถิติสำหรับวงการอุตสาหกรรม และต่อมาวงจรเดมมิงได้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายมากขึ้น เมื่อ W.Edwards Deming ได้นำมาเผยแพร่ ให้เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการ วงจรนี้จึงมีอีกชื่อหนึ่งว่า PDCA ซึ่งประกอบด้วย

1. Plan คือ การวางแผน
2. DO คือ การปฏิบัติตามแผน
3. Check คือ การตรวจสอบ
4. Act คือ การปรับปรุงการดำเนินการอย่างเหมาะสม หรือ การจัดทำมาตรฐานใหม่

ซึ่งถือเป็นพื้นฐานของการยกระดับคุณภาพ

ทั้งนี้ ทุกครั้งที่การดำเนินงานตามวงจร PDCA หมุนครบรอบจะเป็นแรงส่งสำหรับการดำเนินงานในรอบต่อไป และก่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ดังแสดงในแผนภาพที่ 2-8 แผนภาพที่ 2-8 แสดงวงจร PDCA กับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง



ที่มา : สุธาสิณี โพธิจันทร์, ออนไลน์, 2558

จากหลักการของวงจร PDCA หากพิจารณาเทียบกับหลาย ๆ เครื่องมือ หรือเทคนิคการปรับปรุงงานต่างๆ ที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็น เครื่องมือด้านคุณภาพอย่าง QCC เครื่องมือที่ต้องใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติขั้นสูง อย่าง Six Sigma หรือแม้แต่เครื่องมือที่เน้นเรื่องการจัดการความรู้อย่าง KM พบว่า เครื่องมื่อดังกล่าวล้วนแต่มีพื้นฐานของแนวคิด PDCA ทั้งสิ้น ตารางที่ 2-4 แสดงขั้นตอนการดำเนินงานของ QCC Six Sigma และ KM เทียบกับ PDCA

QCC		Six Sigma		KM	
P	- กำหนดหัวข้อปัญหา - สืบเสาะสภาพปัจจุบัน และตั้งเป้าหมาย - วางแผนดำเนินงาน - วิเคราะห์สาเหตุ และกำหนดแนวทางแก้ไข	P Define	- ระบุหัวข้อในการดำเนินงาน	P	- บ่งชี้ความรู้
D	- ลงมือปฏิบัติแก้ไข	Measure	- วัดสภาพปัจจุบันของกระบวนการ	D	- สร้างและแสวงหาความรู้ - จัดความรู้ให้เป็นระบบ
C	- ติดตามผลการแก้ไข	Analyze	- วิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยหลักการทางสถิติ เพื่อหาตัวแปรที่เป็นสาเหตุของปัญหา	C	- ประมวลและกลั่นกรองความรู้ - เข้าถึงความรู้
A	- ทำให้เป็นมาตรฐาน	D Improve	- ปรับปรุง หรือออกแบบกระบวนการใหม่ เพื่อควบคุมตัวแปร ที่เป็นสาเหตุของปัญหา	A	- แบ่งปันแลกเปลี่ยน และเรียนรู้
		C Control	- ออกแบบระบบควบคุมกระบวนการ เพื่อให้มั่นใจว่า ตัวแปรที่เป็นสาเหตุหลักของปัญหาได้ถูกควบคุม หรือกำจัดออก ทำให้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขแล้วไม่กลับมาเกิดซ้ำได้อีก		

ที่มา : สุธาสิณี โพธิจันทร์, ออนไลน์, 2558

จากตารางที่ 2-4 จะเห็นได้ว่า ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือพื้นฐาน หรือเครื่องมือระดับสูงที่มีเป้าหมายมุ่งเน้นให้เกิดการยกระดับ คุณภาพ ปรับปรุง และพัฒนาต่อยอดล้วนจำเป็นที่จะต้องมีการดำเนินงานอย่างครบถ้วน ตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติการตรวจสอบ จนถึงการทำให้เป็นมาตรฐาน เพราะจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบถูกต้อง และหากพบปัญหา หรืออุปสรรคระหว่างทาง ก็จะมีวิธีแก้ปัญหามาก่อน สามารถปรับปรุงแก้ไขและหาทางรับมือได้ทัน เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้ตามต้องการและเป็นพื้นฐานที่ดีของการต่อยอดการปรับปรุงได้

อย่างไรก็ตาม การทำกิจกรรมการเพิ่มผลิตภาพ หรือกิจกรรมปรับปรุงงานเพื่อยกระดับคุณภาพงานภายในองค์กรนั้น ไม่ว่าจะใช้เครื่องมือระดับพื้นฐาน หรือระดับสูงก็ตาม มักประสบกับปัญหาการขาดการมีส่วนร่วมของคนในองค์กร หรือเป็นการทำที่ยังไม่ถึงระดับปฏิบัติการ และการดำเนินงานที่ขาดความต่อเนื่อง ซึ่งแนวทางหนึ่งที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าว คือ การวางระบบบริหารกิจกรรมอย่างเหมาะสม ด้วยการดำเนินงานตามแนวทางของ PDCA ให้ครบวงจร เนื่องจากจะทำให้การดำเนินงานสามารถตอบโจทย์ขององค์กรได้ตรงจุดประสงค์ สอดคล้องกับธรรมชาติของคนในองค์กร โดยอาศัยการวางแผนอย่างเหมาะสม และการใช้ข้อมูลของสถานการณ์จริง รวมถึงการเฝ้าติดตามอย่างเป็นระยะ ซึ่งจะทำให้สามารถปรับเปลี่ยนแผนงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังจำเป็นต้องดำเนินการสรุปบทเรียนภายหลังจากจบโครงการ เพื่อให้สามารถเรียนรู้รูปแบบที่เหมาะสมสำหรับองค์กรของตน และนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานรอบใหม่ ซึ่งจะส่งผลให้กิจกรรมการเพิ่มผลิตภาพได้รับการพัฒนาและยกระดับอย่างต่อเนื่อง กล่าวได้ว่า การดำเนินการที่สอดคล้องกับแผนจะเป็นเส้นทางที่นำไปสู่ ความสำเร็จ และบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

ดังนั้น การดำเนินงานทั้งที่เป็นปรับปรุงผ่านเครื่องมือการเพิ่มผลิตภาพ หรือการปรับปรุงคุณภาพ หรือการบริหารกิจกรรมภายในองค์กร หากมีการวางแผนงานอย่างเหมาะสม จากการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องรอบด้านถือเป็นจุดเริ่มต้นที่ดี รวมทั้งหากมีการดำเนินการที่สอดคล้องกับแผนจะเป็นเส้นทางที่นำไปสู่ความสำเร็จ และบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ แต่จำเป็นต้องมีการตรวจสอบความคืบหน้า หรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเป็นระยะ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ในการปรับแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้ และที่สำคัญเมื่อการดำเนินงานเสร็จสิ้นแต่ละครั้ง บทเรียนต่างๆ ที่ได้รับก็ถือเป็นสิ่งสำคัญ หากได้มีการนำมาทบทวน และสรุปข้อดี ข้อด้อย หรือ หาจุดปรับปรุง เพื่อให้การดำเนินงานในรอบต่อไปทำได้ง่ายขึ้น และนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

1. ประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงินสด

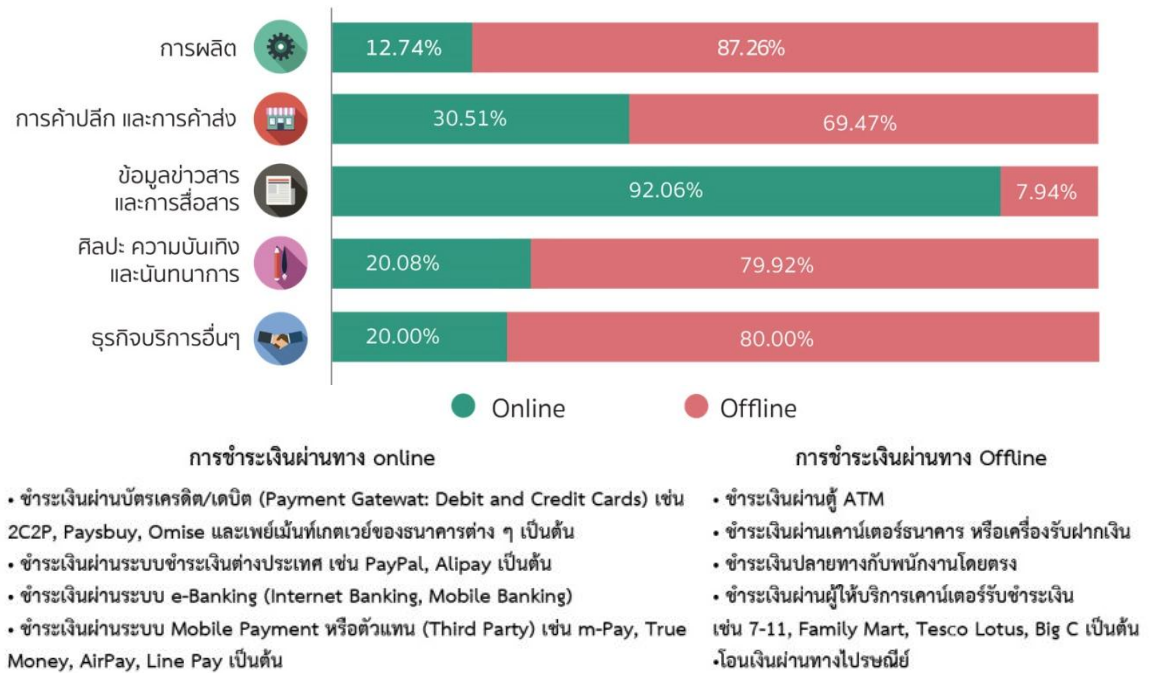
การเข้าถึงสมาร์ตโฟนที่เพิ่มขึ้น ความมีเสถียรภาพของธุรกรรมออนไลน์ ความไว้วางใจของผู้บริโภค และการสนับสนุนจากภาครัฐเป็นตัวขับเคลื่อนให้ประเทศไทยมุ่งหน้าสู่การเป็นสังคมไร้เงินสดอย่างรวดเร็ว โดยในช่วงระหว่างเดือนตุลาคม 2561-กันยายน 2562 มีจำนวนธุรกรรมบนธนาคารออนไลน์มากถึง 4,800 ล้านครั้ง คิดเป็นอัตราการเติบโตสูงถึงร้อยละ 94 โดยเรายังคงเห็นความสนใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์การชำระเงินแบบดิจิทัลที่เพิ่มขึ้น เพราะผู้บริโภคชาวไทยต่างก็รู้จักผลิตภัณฑ์การชำระเงินดิจิทัล และกระตือรือร้นที่จะแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งของ

สังคมไร้เงินสดในประเทศ สะท้อนผ่านการค้นหาคำว่า บัตรเครดิต บัตรเดบิต และแอปธนาคารมือถือที่มีผู้ใช้มากที่สุด 5 อันดับแรก ซึ่งมีอัตราการค้นหาเพิ่มมากขึ้นร้อยละ 32 37 และ 33 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม นอกจากบัตรเครดิต บัตรเดบิต และธนาคารมือถือแล้ว ผู้บริโภคชาวไทยยังแสดงความสนใจกระเป๋าตังค์ดิจิทัลกันมากขึ้นด้วย โดยมีการค้นหาคำว่า กระเป๋าตังค์ดิจิทัล เพิ่มสูงขึ้นร้อยละ 67 อันเป็นผลมาจากความพยายามของรัฐบาลในการกระตุ้นการใช้จ่ายและท่องเที่ยวในประเทศด้วยการออกผลิตภัณฑ์ G-Wallet (Year in Search Thailand: Insights for Brands Report 2020, online, 2019)

2. ช่องทางการชำระเงินที่กลุ่มผู้ประกอบการ SMEs ใช้งานในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

หากพิจารณาร้อยละของช่องทางการชำระเงินทางออนไลน์ที่ผู้ประกอบการ e-Commerce ใช้งานในปี 2560 พบว่า อุตสาหกรรมค้าปลีกและการค้าส่งมีมูลค่าการชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์คิดเป็นร้อยละ 30.51 รองจากอุตสาหกรรมข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารที่มีมูลค่าการชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์คิดเป็นร้อยละ 92.06 ของมูลค่าการชำระเงินทุกช่องทางที่ผู้ประกอบการใช้งาน

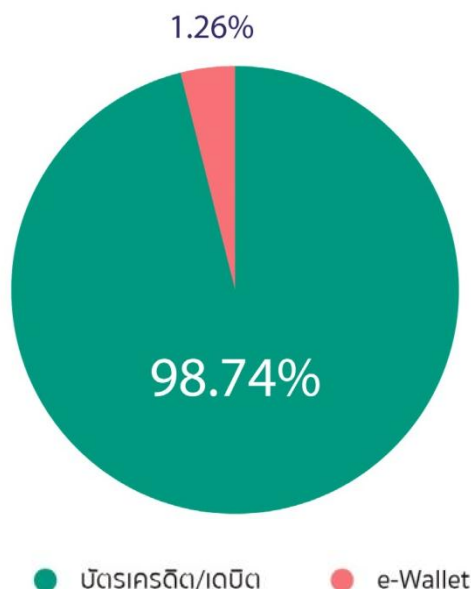
แผนภาพที่ 2-9 แสดงร้อยละของช่องทางการชำระเงินที่กลุ่มผู้ประกอบการ SMEs ใช้งานในปี 2560



ที่มา : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2562 : 80

ทั้งนี้ หากพิจารณาเฉพาะช่องทางการชำระเงินผ่านทางออนไลน์ที่ผู้ประกอบการ SMEs ใช้ในการให้บริการ ดังแผนภาพที่ 2-10 พบว่า ผู้บริโภคชำระเงินผ่านทางบัตรเครดิต/เดบิตมากที่สุด โดยมีมูลค่าการชำระเงินคิดเป็นร้อยละ 98.74 ของมูลค่าการชำระเงินทางออนไลน์ทั้งหมด

แผนภาพที่ 2-10 แสดงร้อยละของช่องทางการชำระเงินทางออนไลน์ที่กลุ่มผู้ประกอบการ SMEs ใช้งานในปี 2560



ที่มา : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2562 : 81

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การนำเทคโนโลยีคลาวด์มาใช้กับระบบการจัดการในสถาบันการศึกษา

เศรษฐพงศ์ วงษ์อินทร์ และ จิตตภัทร บุญนาก (2560 : 1392-1396) ได้ศึกษาการใช้สถาปัตยกรรมเอ็มวีซีในการสร้างตัวแบบระบบการจัดการในสถาบันการศึกษานเทคโนโลยีคลาวด์ อันเนื่องมาจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 มีความมุ่งหมายที่จะผลักดันประเทศไทยให้ก้าวไปสู่ประเทศไทย 4.0 ด้วยการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ Value-Based Economy หรือเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม โดยมุ่งเน้นให้ทุกหน่วยงานมีการใช้นวัตกรรมในการบริหารงานของตนเอง ซึ่งรวมถึงสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ที่จำเป็นจะต้องมีระบบสารสนเทศเป็นพื้นฐานเพื่อก้าวไปสู่การสร้างนวัตกรรมได้ อย่างไรก็ตามในปัจจุบันมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในหลายด้าน รวมถึงทางด้านการจัดการภายในสถานศึกษาที่ประกอบด้วยระบบงานย่อยหลายระบบ บางสถานศึกษามีระบบการทำงานที่เหมือนกัน บางแห่งก็แตกต่างกันออกไปตามกฎระเบียบของแต่ละแห่ง บางสถานศึกษาไม่มีทรัพยากรทั้งในด้านบุคลากรและงบประมาณ ดังนั้น การสร้างต้นแบบของระบบการจัดการในสถานศึกษาโดยใช้สถาปัตยกรรมเอ็มวีซี ซึ่งประกอบด้วย 3 โมดูล ได้แก่ การจัดเก็บการทำงานหลักของระบบ การแสดงข้อมูลสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้งาน และการจัดการกับข้อมูลนำเข้า (Input) ที่ได้มาจากผู้ใช้งาน เพื่อรองรับรูปแบบความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละสถานศึกษา ผ่านการนำเทคโนโลยีคลาวด์มาใช้เพื่อลดต้นทุนในการจัดหาฮาร์ดแวร์และการดูแลระบบ ทั้งนี้ ผลการศึกษาพบว่า การใช้สถาปัตยกรรมเอ็มวีซีในการสร้างตัวแบบระบบการจัดการในสถาบันการศึกษานเทคโนโลยีคลาวด์มีข้อดี 3 ประการ

คือ 1) การใช้ระบบการจัดการสถาบันการศึกษาสามารถช่วยให้การดำเนินการต่าง ๆ ในสถานศึกษามีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งในเชิงปฏิบัติการและในเชิงบริหาร 2) สถาปัตยกรรมเอ็มวีซีนั้นเป็นโครงสร้างในการออกแบบและพัฒนาซอฟต์แวร์ที่มีความสามารถรองรับการพัฒนาาระบบที่มีคุณสมบัติมีความยืดหยุ่นได้ และเพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบที่มีความหลากหลายรวมถึงกฎเกณฑ์ที่แตกต่างกันของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ซึ่งในการสร้างตัวแบบของระบบการจัดการสถานศึกษานั้น ผู้พัฒนาย่อมต้องพบกับสถาบันการศึกษาหลากหลายรูปแบบ หลากหลายกฎเกณฑ์ และ 3) การใช้เทคโนโลยีคลาวด์เป็นการลดต้นทุนที่ใช้ในการติดตั้งและใช้งานระบบได้อย่างชัดเจน โดยระบบคลาวด์มีต้นทุน 485,298 บาท ต่อปี ในขณะที่ระบบที่ใช้ Server มีต้นทุน 1,548,000 และ 1,044,000 บาท ต่อปี อีกทั้งถ้าพิจารณาในด้านการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี การที่สถาบันศึกษาลงทุนซื้อ Server เก็บไว้ยังมีค่าดูแลรักษาที่ยังนานวันจะยิ่งสูงขึ้นตามสภาพการใช้งาน และเมื่อมีเครื่อง Server ที่มีคุณภาพสูง ก็จะไม่สามารถเปลี่ยนเครื่องได้ตราบดีที่เครื่องเดิมยังไม่ชำรุดตามกฎเกณฑ์ของสถาบัน

2. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยในการบริหารงานขาย

ชัชชัชชัญ โปธิสาชา (2560 : 26, 36-38) ได้ศึกษาการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์กับหุ่นยนต์สนทนาบนระบบส่งข้อความของ Facebook เพื่อช่วยในการบริหารงานขายออนไลน์สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุค 4.0 ให้ผู้ประกอบการสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการทำธุรกิจเพื่อเป็นเครื่องทุ่นแรง ลดต้นทุนทางด้านแรงงาน และเวลา สามารถสื่อสารและตอบสนองลูกค้าได้อย่างทันท่วงทีตลอดเวลา ซึ่งถือเป็นการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และยังเป็นเครื่องมือในการทำการตลาดแบบดิจิทัลที่สอดคล้องกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของรัฐบาลในการขับเคลื่อนแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมในประเทศไทยให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำการเรียนรู้แบบมีผู้สอนของเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการเรียนรู้บทสนทนาของลูกค้าในปริมาณมาก ใช้เทคนิคการจำแนกข้อมูลเพื่อจำแนกคุณลักษณะของคำหรือรูปประโยค ด้วยแบบจำลองที่ใช้คำนวณค่าความน่าจะเป็นของชุดอักขระ และนำไปประมวลผลเป็นภาษาธรรมชาติ จากนั้นวิเคราะห์ด้วยอัลกอริทึมออกมาเป็นโมเดลเพื่อพยากรณ์ในแต่ละประโยคว่าลูกค้าต้องการจะสื่อสารอะไร ควรมีการตอบกลับ และดำเนินการต่อไปอย่างไร หรือกล่าวได้ว่าเป็นการออกแบบพีเจเจอร์ Chatbot และฟังก์ชันการทำงาน ซึ่งสามารถทดสอบด้วยวิธีการแบ่งข้อมูลเพื่อนำไปทดสอบประสิทธิภาพของโมเดลที่ถูกสร้างขึ้น

ทั้งนี้ จากผลการทดสอบกับชุดข้อมูลตัวอย่างพบว่า โมเดลมีประสิทธิภาพการทำนายที่ค่าความถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 96.61 โดยสามารถแสดงรายการสินค้า ชื่อ สี ขนาด และราคาของสินค้าได้ รวมทั้งสามารถเรียงลำดับจากสินค้าใหม่ล่าสุดขึ้นมาแสดงผลก่อน 10 รายการได้ สามารถรับคำสั่งซื้อ (สี ขนาด จำนวน ประเภทการจัดส่ง) สอบถามชื่อ-ที่อยู่ของผู้รับสินค้า แจ้งยอดรวม การสั่งซื้อและเลขที่บัญชีในการชำระเงิน ตลอดจนแสดงรายการสั่งซื้อของลูกค้า เมื่อรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าสำเร็จ สามารถแสดงผลให้ลูกค้าตรวจสอบประวัติการทำรายการย้อนหลังได้ โดยมีการแสดงข้อมูลของรายการที่ถูกสั่งซื้อ สถานะการชำระเงินและการจัดส่งสินค้า

3. การตลาดสมัยใหม่ของผู้ประกอบการใหม่บนพื้นฐานประเทศไทย 4.0

สุพัทธรา คำแหง, ศิวรัตน์ ณ ปทุม และ ปริญ ลักษิตามาต (2561 : 45-53) ได้ศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการบริหารการตลาดสมัยใหม่ของผู้ประกอบการใหม่ภายใต้การขับเคลื่อนสู่แนวคิดประเทศไทย 4.0 เนื่องจากเห็นว่า การประกอบธุรกิจในภาคอุตสาหกรรมของประเทศไทย

ที่ผ่านมายังขาดความชัดเจนของกรอบทิศทางนโยบายและกลไกในการพัฒนาอุตสาหกรรมโดยรวมที่สามารถใช้จุดแข็งและโอกาสที่มีอยู่ อีกทั้งสภาพแวดล้อมภายในประเทศยังไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจของภาคเอกชนทั้งด้านกฎระเบียบและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น การวิจัยและพัฒนาเพื่อให้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ที่มีไม่มากนัก ผู้ประกอบการรายย่อยส่วนใหญ่ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจการตลาดเท่าที่ควร ขาดแหล่งเงินทุน ขาดแคลนแรงงาน รวมถึงขาดความพร้อมในการสร้างนวัตกรรมจากการใช้เทคโนโลยีต่อยอดธุรกิจเป็นสำคัญ ดังนั้น ความมุ่งมั่นจากรัฐบาลโดยอาศัยพลังประชารัฐสู่การขับเคลื่อนนโยบายการผลักดันประเทศไทยครั้งใหม่เข้าสู่โมเดลประเทศไทย 4.0 เพื่อปรับโครงสร้างไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (Value Based Economy) ถือเป็นจุดเปลี่ยนครั้งสำคัญในภาคอุตสาหกรรมเพื่อให้ก้าวเข้าสู่ยุคที่ให้ความสำคัญกับการผลิตด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีขั้นสูง โดยเฉพาะภาคอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นส่วนสำคัญ รวมทั้งเป็นหัวใจในการขับเคลื่อนและทำหน้าที่ต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพในอุตสาหกรรมอื่น ๆ ได้อย่างหลากหลาย ซึ่งจะทวีความสำคัญในด้านบทบาทและมูลค่าที่เพิ่มสูงขึ้นต่อไปในอนาคต นอกจากนี้ หากพิจารณาในด้านผู้ประกอบการ โดยเฉพาะผู้ประกอบการใหม่ (New Startup) ที่เกิดจากการผันตัวจากลูกจ้างหรือจากการประกอบธุรกิจเดิมมาเริ่มกิจการใหม่ ซึ่งผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จเป็นเพราะมีบุคลิกลักษณะเฉพาะของผู้ประกอบการ การรู้วิธี (Know How) หรือการนำความคิดสร้างสรรค์มาใช้ร่วมกับเทคโนโลยีต่าง ๆ การบริหารการตลาดสมัยใหม่ (Modern Marketing Management) โดยเน้นการเชื่อมโยง (Connecting) ผลิตภัณฑตามความต้องการของผู้บริโภคด้วยวิธีการสร้างมูลค่า รวมถึงการดำเนินการและเทคโนโลยี ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ล้วนมีส่วนสำคัญที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จและอยู่รอดได้ ด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่มาของการเกิดผู้ประกอบการใหม่ตามแนวคิดประเทศไทย 4.0 ซึ่งเป็นผู้ประกอบการที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีในการขับเคลื่อนธุรกิจ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่ออุตสาหกรรมจากโมเดลธุรกิจ (Business Model) ใหม่ ๆ และสามารถทำซ้ำแบบไม่จำกัด (Unlimited) ด้วยต้นทุนต่ำ เช่น Facebook Line Google Airbnb การยอมให้ธุรกิจขาดทุนในช่วงเริ่มต้น เพื่อให้ผู้บริโภคทดลองใช้จนรู้สึกขาดไม่ได้เพื่อหวังผลการเติบโตอย่างก้าวกระโดด เช่น กรณี Google หรือ Facebook ที่ปล่อยให้ผู้บริโภคทั่วโลกใช้งานฟรี โดยอาศัยพนักงานทำงานเพียงไม่กี่คน แต่เมื่อสามารถสร้างรายได้ได้แล้ว พนักงานเหล่านั้นจะมีมูลค่าต่อหัว (Value Per Head) สูง

ทั้งนี้ จากผลการศึกษาลักษณะพื้นฐานของผู้ประกอบการใหม่ภายใต้การขับเคลื่อนสู่ประเทศไทย 4.0 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจะจดทะเบียนในรูปแบบบริษัท เพื่อประกอบธุรกิจในกลุ่มดิจิทัลเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อและบังคับอุปกรณ์ต่าง ๆ ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) และเทคโนโลยีสมองกลฝังตัว (Embedded System) โดยเจ้าของจะถือสิทธิ์ธุรกิจผ่านการถือหุ้นที่มีการร่วมลงทุนจากบุคคลอื่นที่เป็นหุ้นส่วนซึ่งมิใช่เครือญาติ เพราะมีข้อดีคือ สามารถหาทุนเพิ่มจากการขายหุ้นหรือระดมเงินจากผู้ถือหุ้นได้ จะขอวงเงินสินเชื่อจากสถาบันการเงินหรือธนาคารก็มีความน่าเชื่อถือมากกว่าการจดทะเบียนในรูปแบบบุคคลธรรมดา อีกทั้งเมื่อธุรกิจเติบโตมีรายได้มากขึ้นสามารถนำรายจ่ายต่าง ๆ ทั้งค่าเสื่อมราคา ภาษีมูลค่าเพิ่ม เงินบริจาคมาหักลดหย่อนภาษีได้ด้วย อย่างไรก็ตาม บริษัทเหล่านี้ส่วนใหญ่มีพนักงานโดยเฉลี่ยประมาณ 4-5 คน และมีที่ตั้งของสำนักงานอยู่ในต่างจังหวัด นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่าปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารการตลาด

สมัยใหม่ประกอบด้วย การจัดการองค์ความรู้ การทำการตลาดเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอด การดำเนินการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ

4. การบริหารจัดการระบบสารสนเทศเพื่อให้บริการ

ราณี จินสุทธิ์ (2561 : 1-4) ได้ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการระบบสารสนเทศเพื่อให้บริการงานด้านวิชาชีพทางการศึกษาของครูสภาที่สอดคล้องกับแนวคิดประเทศไทย 4.0 เนื่องจากเห็นว่า วิวัฒนาการของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งด้านอุตสาหกรรม เกษตรกรรม เศรษฐกิจ สังคม การสื่อสาร การศึกษา ตลอดจนด้านการบริการมีผลต่อการดำเนินชีวิต โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้ามามีบทบาทต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นวงการธุรกิจ หรือระบบราชการ การตัดสินใจอย่างรวดเร็วและถูกต้อง คือ การมีฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพและเป็นปัจจุบัน สามารถเรียกใช้และปรับปรุงได้ตลอดเวลา ระบบสารสนเทศจึงเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพที่องค์กรต่าง ๆ ได้นำมาใช้ในการบริหารและพัฒนาองค์กร เพราะระบบสารสนเทศ คือ ระบบงานคอมพิวเตอร์ที่มีกระบวนการในการจัดเก็บ รวบรวม สร้าง ผลิต และเผยแพร่ข้อมูลประเภทต่าง ๆ ที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองต่อการใช้สารสนเทศเพื่อการวางแผนการตัดสินใจ ซึ่งถือเป็นงานหลักขององค์กรที่จะนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์กรจึงจำเป็นต้องมีระบบสารสนเทศที่ดีและมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของผู้บริหาร ดังนั้น ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System: MIS) จึงเป็นระบบที่ตอบโจทย์การบริหารจัดการ และการตัดสินใจของผู้บริหาร เพราะเป็นระบบที่ให้สารสนเทศที่ผู้บริหารต้องการ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะรวมทั้งสารสนเทศจากภายในและภายนอก สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งในอดีตและปัจจุบัน รวมทั้งสิ่งที่คาดว่าจะในอนาคตซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของรัฐบาลที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับงานบริการ โดยการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของภาครัฐ การยกระดับคุณภาพบริการ การพัฒนาและส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และจัดให้มีศูนย์กลางการบริการภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการเปิดเผยข้อมูลให้ทุกภาคส่วนราชการสามารถเข้าถึงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ และทำงานประสานเชื่อมโยงกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนทุกระดับได้เรียนรู้และได้รับข้อมูลเพื่อนำไปพัฒนาการดำรงชีวิตได้อย่างเท่าเทียม ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ของภาครัฐได้ง่าย สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพ รวมทั้งการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน บนพื้นฐานขององค์ประกอบหลักสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. การบูรณาการภาครัฐ (Government Integration)
2. การดำเนินงานแบบอัจฉริยะ (Smart Operations)
3. การให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric Services)
4. การสนับสนุนให้เกิดการขับเคลื่อนไปสู่การเปลี่ยนแปลง (Driven Transformation)

สำหรับครูสภาซึ่งเป็นสภาของผู้ประกอบวิชาชีพครูและบุคลากรทางการศึกษาได้พัฒนาระบบสารสนเทศ ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา (Teachers Educational and Personal Information System: TEPIIS) เป็นระบบงานหลัก (Core Process) ที่ประกอบด้วยระบบงานย่อย 5 ระบบงาน ได้แก่

1. ระบบมาตรฐานวิชาชีพ
2. ระบบใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ
3. ระบบพัฒนาวิชาชีพ
4. ระบบยกย่องวิชาชีพ
5. ระบบจรรยาบรรณของวิชาชีพ

โดยจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล และใช้แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา พ.ศ. 2558-2562 ซึ่งเป็นแผนแม่บทฉบับที่ 3 เป็นกรอบแนวทางในการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งแผนแม่บทฉบับดังกล่าวได้กำหนดวิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบสารสนเทศและการสื่อสาร ตลอดจนพันธกิจการพัฒนา ระบบสารสนเทศและระบบฐานข้อมูล และการอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมให้แก่ผู้ขอประกอบวิชาชีพทางการศึกษาผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร นอกจากนี้ สำนักงานเลขาธิการคุรุสภายังได้กำหนดนโยบายในการมุ่งยกระดับคุณภาพครูสู่คุณภาพการศึกษาไทย เช่น การพัฒนาระบบงานบริการที่ตอบสนองความพึงพอใจของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา จึงอาจกล่าวได้ว่า ระบบ TEPIS เป็นเครื่องมือสำคัญต่อการบริหารจัดการและการให้บริการงานด้านวิชาชีพทางการศึกษาของคุรุสภา

อย่างไรก็ดี จากการศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาของการบริหารจัดการระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการงานด้านวิชาชีพทางการศึกษาของคุรุสภา จากแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา พ.ศ. 2558-2562 ฉบับที่ 3 และจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของคุรุสภาที่บริหารงานด้านวิชาชีพทางการศึกษา และผู้ปฏิบัติงานของคุรุสภาที่ปฏิบัติงานด้านวิชาชีพทางการศึกษา พบว่า สภาพและแนวทางการบริหารจัดการระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการงานด้านวิชาชีพทางการศึกษาของคุรุสภาสอดคล้องกับประเทศไทย 4.0 เนื่องจากคุรุสภาได้กำหนดแนวทางใน 3 องค์ประกอบหลัก ดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ การวางแผน การจัดการ การนำ และการควบคุม
2. ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ ได้แก่ การจัดเก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การนำข้อมูลไปใช้ และการจัดการคลังข้อมูล/การสำรองข้อมูล
3. ด้านการให้บริการงานด้านวิชาชีพทางการศึกษา ได้แก่ การจัดบริการที่มีคุณภาพ การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ การเพิ่มคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการ และการปรับปรุงการบริการให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ด้วยการดำเนินการดังนี้
 - 3.1 เสริมสร้างความรู้ และพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ และมีความสามารถในการบริหารจัดการระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการงานด้านวิชาชีพทางการศึกษา
 - 3.2 ปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานบริการด้านวิชาชีพทางการศึกษาให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาชาติดิจิทัลและรูปแบบประเทศไทย 4.0

3.3 กำหนดทิศทางการพัฒนาระบบสารสนเทศให้รองรับภารกิจการดำเนินงาน การให้บริการด้านวิชาชีพทางการศึกษาของครุสภาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อการเปลี่ยนแปลง

3.4 จัดวางระบบการบริการงานด้านวิชาชีพทางการศึกษาออกไปตามจุดบริการงานครุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษา

3.5 พัฒนาระบบบริการให้สามารถเชื่อมโยงบูรณาการข้อมูลเพื่อลดการใช้สำเนาเอกสารในทุกขั้นตอนด้วยระบบที่สามารถเชื่อมโยงบูรณาการข้อมูลเพื่อใช้ประโยชน์ข้อมูลร่วมกันได้ อันจะนำไปสู่ครุสภาดิจิทัลและเป็นสำนักงานไร้กระดาษในอนาคต

3.6 มุ่งเน้นให้บริการในรูปแบบออนไลน์ (e-Service) และผ่านแอปพลิเคชัน (Application) ให้มากยิ่งขึ้น

3.7 นำเสนอรายงานสถิติข้อมูลการประกอบวิชาชีพทางการศึกษาทั้งในระดับสถานศึกษา ระดับจังหวัด และในภาพรวมของครุสภา อันจะนำไปสู่ Big Data ของครุสภาในอนาคต

3.8 จัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลของครุสภาเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการงานด้านวิชาชีพทางการศึกษา

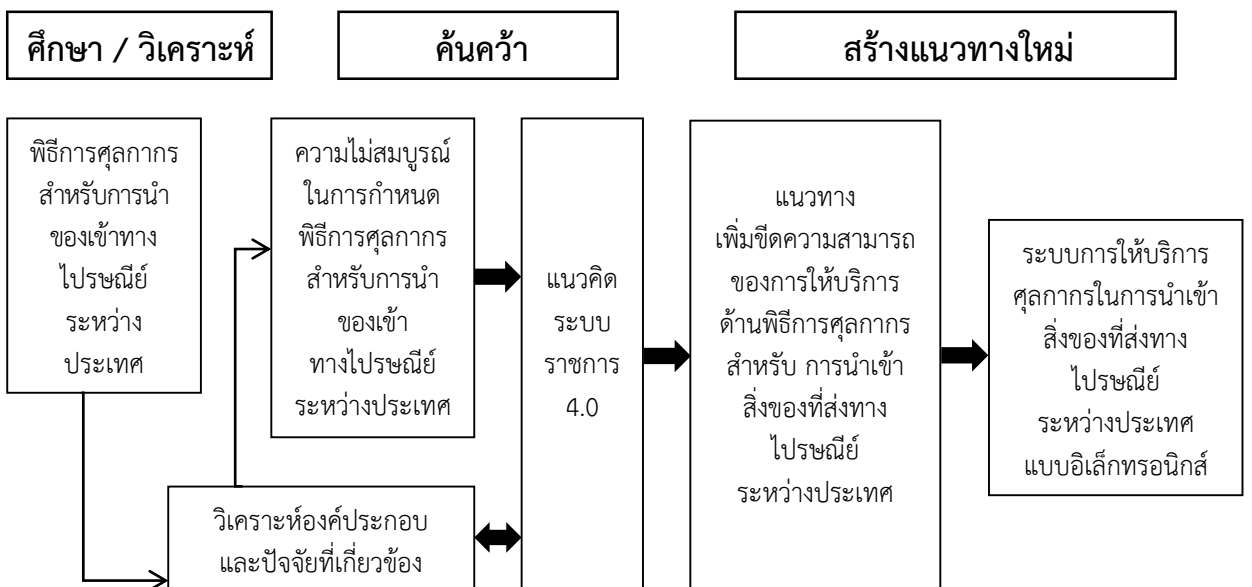
3.9 พัฒนาประสิทธิภาพระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการงานด้านวิชาชีพทางการศึกษาให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย

3.10 จัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาระบบดิจิทัลเพื่อบริการงานด้านวิชาชีพทางการศึกษา

3.11 สสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการงานด้านวิชาชีพทางการศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.12 อบรมบุคลากรให้มีความรู้ และความเข้าใจในการให้บริการงานด้านวิชาชีพทางการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ

กรอบแนวคิดของการวิจัย



โครงการวิจัย เรื่อง ศุลกากร 4.0 เพื่อรองรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) มีกรอบแนวคิดของการวิจัย คือ การศึกษาพิธีการศุลกากรสำหรับการนำเข้าของเข้าทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศในปัจจุบัน เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความไม่สมบูรณ์ในการกำหนดพิธีการศุลกากรสำหรับการนำเข้าของเข้าทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ร่วมกับการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวคิดระบบราชการ 4.0 เพื่อสร้างแนวทางเพิ่มขีดความสามารถของการให้บริการด้านพิธีการศุลกากรสำหรับ การนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ อันนำไปสู่การพัฒนากระบวนการให้บริการศุลกากรในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศแบบอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

สรุป

การพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งไปสู่การเป็นศุลกากร 4.0 เพื่อรองรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) จำเป็นต้องศึกษากรอบมาตรฐานการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประเทศ (Cross-Border E-Commerce Framework of Standards) ขององค์การศุลกากรโลก (World Customs Organization: WCO) เพื่อให้ทราบถึงหลักการในระดับสากลที่องค์การระหว่างประเทศกำหนดไว้ในเบื้องต้นและเป็นแนวทางให้แก่ประเทศสมาชิกใช้ในการดำเนินงานด้าน e-Commerce ระหว่างประเทศ รวมทั้งศึกษายุทธศาสตร์หรือแผนงานการพัฒนาประเทศที่รัฐบาลมุ่งให้ความสำคัญ ได้แก่ 1) ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ซึ่งมุ่งเน้นการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้และต่อยอดภาคการผลิตและบริการในปัจจุบัน เพื่อเพิ่มผลิตภาพและสร้างมูลค่าเพิ่ม รวมทั้งการปรับโครงสร้างภาคการผลิตและบริการในปัจจุบันไปสู่ภาคการผลิตและบริการใหม่ที่มีศักยภาพ พัฒนารูปแบบการค้าให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป 2) ยุทธศาสตร์กระทรวงการคลังตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี ซึ่งมุ่งเน้นการสร้างเสริมความมั่นคงทางการคลัง การสนับสนุนศักยภาพและความสามารถในการแข่งขัน การพัฒนาศักยภาพบุคลากรกระทรวงการคลัง การลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม การคลังการเงินเพื่อสิ่งแวดล้อม และการเป็นองค์กรต้นแบบในการบริหารงานอย่างมีธรรมาภิบาลและเป็นมืออาชีพ 3) แนวคิดระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งมุ่งเน้นการประสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม การสร้างนวัตกรรม และการปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล และ 4) แผนงานโครงการภายใต้แนวคิดมิติใหม่กรมศุลกากร (Customs 4.0) ที่มุ่งเน้นการเปิดกว้างพร้อมเชื่อมโยงการทำงานกับหน่วยงานอื่นในทุกมิติแบบบูรณาการ การคำนึงถึงความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก และการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง มีหลักธรรมาภิบาล ลดการทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงาน ผลักดันให้คนกรมศุลกากรมีจิตบริการ โดยมุ่งเน้นการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน ทั้งนี้ เพื่อค้นหาประเด็นที่มีความสำคัญและสอดคล้องกันทั้งในระดับสากลและระดับประเทศ สำหรับนำมาเป็นปัจจัยสนับสนุนโครงการวิจัยนี้ นอกจากนี้ยังจำเป็นต้องศึกษาสถานะตลาดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย พฤติกรรมผู้บริโภคและการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในยุคดิจิทัล เพื่อทราบถึงแนวโน้มการเติบโตของตลาดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยในแต่ละปี และพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์ และการชำระเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจกำหนดแนวทางเพิ่มขีดความสามารถ

ของการให้บริการด้านพิธีการศุลกากรสำหรับการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ซึ่งต้องสามารถตอบสนองความต้องการและช่วยแก้ไข้ปัญหาของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันนำไปสู่การพัฒนากระบวนการให้บริการศุลกากรในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ แบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความคุ้มค่า ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อทางราชการ และสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้แก่ประเทศ

บทที่ 3

การนำเข้าสิ่งของทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ

ในปัจจุบันการค้าและการลงทุนของโลกเปิดเสรีมากขึ้น ประกอบกับมีการพัฒนา ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศที่ทันสมัย ทำให้การค้าและการลงทุนของโลกขยายตัวอย่างรวดเร็ว มีการเคลื่อนย้ายสินค้าและการลงทุนอย่างเสรี ส่งผลให้ปริมาณการนำเข้าและส่งออกสินค้าทั่วโลก มีมากขึ้น ผลจากการพัฒนาเทคโนโลยีและสารสนเทศ ทำให้ธุรกิจ e-Commerce มีการขยายตัว และมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่องทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ส่งผลให้ปริมาณการใช้บริการ พัสดุไปรษณีย์ (Parcels) เติบโตเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ซึ่งการนำเข้าและส่งออกทางไปรษณีย์มีความเกี่ยวข้องกับ กระบวนการศุลกากร ดังนั้น เพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บอากรและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และกรมศุลกากรจึงได้ทำข้อตกลงร่วมกันในการดำเนินการกับสิ่งของ ที่นำเข้าและส่งออกทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2555

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสำหรับการนำเข้า และการส่งของออกทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ

1. หลักการทั่วไป

ในการรับของผู้ส่งจากต่างประเทศส่งเข้ามาถึงผู้รับ (ผู้รับถือว่าเป็นผู้นำของเข้า) รวมทั้งในการส่งของออกไปต่างประเทศ (ผู้ส่งถือว่าเป็นผู้ส่งออก) ผู้นำของเข้าและผู้ส่งของออกต้องศึกษา กฎหมายและประกาศของหน่วยงานที่รับผิดชอบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อปฏิบัติพิธีการศุลกากร ให้ครบถ้วนตามพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 และตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งยื่นใบขนสินค้า ให้ถูกต้องและเสียอากรจนครบถ้วน ทั้งนี้ กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการศุลกากรจะเป็นกฎหมาย ที่ควบคุมการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนั้น ๆ โดยของ ที่ถูกควบคุมการนำเข้าและส่งออกมี 2 ประเภท คือ ของต้องห้าม และของต้องจำกัด

ของต้องห้าม (Prohibited Goods) คือของที่มีกฎหมายกำหนดห้ามมิให้นำเข้าหรือ ส่งออกโดยเด็ดขาด ผู้นำเข้าหรือส่งออกจะมีความผิดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และของนั้นจะถูกยึด และดำเนินคดีตามกฎหมาย ตัวอย่างของต้องห้าม เช่น

1. บารากูและบารากูไฟฟ้าหรือบุหรีไฟฟ้า มีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พระราชบัญญัติการส่งออกไปนอกและการนำเข้ามาในราชอาณาจักรซึ่งสินค้า พ.ศ. 2522 และ ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่อง กำหนดให้บารากูและบารากูไฟฟ้าหรือบุหรีไฟฟ้าเป็นสินค้า ที่ต้องห้ามในการนำเข้ามาในราชอาณาจักร พ.ศ. 2557

2. ยาเสพติดให้โทษ มีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง คือ พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. 2522

3. ของละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา มีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 พระราชบัญญัติเครื่องหมายการค้า พ.ศ. 2534 พระราชบัญญัติสิทธิบัตร พ.ศ. 2522 ประกาศกระทรวงพาณิชย์ (ฉบับที่ 94) พ.ศ. 2536 และประกาศกระทรวงพาณิชย์ว่าด้วยการส่งสินค้าออกไปนอกและการนำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร พ.ศ. 2530

4. วัตถุ หรือสื่อลามก มีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง คือ ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 287

5. เครื่องเล่นเกม มีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง คือ พระราชบัญญัติการส่งออกป็นอกและการนำเข้ามาในราชอาณาจักรซึ่งสินค้า พ.ศ. 2522 และประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่อง การนำเครื่องเล่นเกมเข้ามาในราชอาณาจักร พ.ศ. 2548

6. เงินตรา พันธบัตร เหรียญกษาปณ์ ใบสำคัญรับดอกเบี้ยพันธบัตร อันเป็นของปลอมหรือแปลง มีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง คือ ประมวลกฎหมายอาญา

ของต้องจำกัด (Restricted Goods) คือ ของบางชนิดที่กฎหมายกำหนดให้มีการขออนุญาตนำเข้าหรือส่งออกป็นอกราชอาณาจักร ดังนั้น การนำเข้าและการส่งออกของต้องจำกัดต้องได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะต้องนำมาแสดงในเวลาปฏิบัติพิธีการศุลกากร หรือต้องส่งข้อมูลการอนุญาตในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตัวอย่างของต้องจำกัด เช่น

1. อาหาร โดยมีสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาทำหน้าที่เป็นหน่วยงานควบคุมตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522

2. ยา โดยมีสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาทำหน้าที่เป็นหน่วยงานควบคุมตามพระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510

3. เครื่องสำอาง โดยมีสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาทำหน้าที่เป็นหน่วยงานควบคุม ตามพระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2535

4. เครื่องมือแพทย์ โดยมีสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาทำหน้าที่เป็นหน่วยงานควบคุม ตามพระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ. 2551

5. พืชและส่วนต่าง ๆ ของพืช โดยมีกรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานควบคุม ตามพระราชบัญญัติกักพืช พ.ศ. 2507

6. ปุ๋ยเคมี โดยมีกรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานควบคุม ตามพระราชบัญญัติปุ๋ย พ.ศ. 2518

7. สัตว์ป่า สัตว์สงวน สัตว์ป่าคุ้มครอง และซากของสัตว์ป่าดังกล่าว โดยมีกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และกรมประมง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานควบคุม ตามพระราชบัญญัติสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า พ.ศ. 2535 และพระราชกำหนดการประมง พ.ศ. 2558 ตามลำดับ

8. สัตว์มีชีวิต และซากสัตว์ โดยมีกรมปศุสัตว์ และกรมประมง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานควบคุม ตามพระราชบัญญัติโรคระบาดสัตว์ พ.ศ. 2499 และพระราชกำหนดการประมง พ.ศ. 2558 ตามลำดับ

9. อาหารสัตว์ โดยมีกรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานควบคุม ตามพระราชบัญญัติควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ พ.ศ. 2525

10. ยาสูบ ยาเส้น บุหรี่ ซิการ์ โดยมีกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลังทำหน้าที่เป็นหน่วยงานควบคุม ตามพระราชบัญญัติสรรพสามิต พ.ศ. 2560

11. สุรา โดยมีกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลังทำหน้าที่เป็นหน่วยงานควบคุม ตามพระราชบัญญัติสรรพสามิต พ.ศ. 2560

12. โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ โดยมีกรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรมทำหน้าที่เป็นหน่วยงานควบคุม ตามพระราชบัญญัติโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พ.ศ. 2504

13. เครื่องชั่งตวงวัด โดยมีกรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานควบคุม ตามพระราชบัญญัติมาตราชั่งตวงวัด พ.ศ. 2542

14. อาวุธปืน เครื่องกระสุนปืน วัตถุระเบิด ดอกไม้เพลิง สิ่งเทียมอาวุธปืน โดยมีกระทรวงมหาดไทยทำหน้าที่เป็นหน่วยงานควบคุม ตามพระราชบัญญัติอาวุธปืน เครื่องกระสุนปืน วัตถุระเบิด ดอกไม้เพลิง และสิ่งเทียมอาวุธปืน พ.ศ. 2490

15. ขงเล่น โดยมีสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานควบคุม ตามพระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2511

16. วิทยุสื่อสาร โดยมีสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานควบคุม ตามพระราชบัญญัติวิทยุคมนาคม พ.ศ. 2498

ทั้งนี้ เมื่อสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศมาถึงประเทศไทย บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัดจะรับมอบของไปรษณีย์จากผู้ขนส่ง ณ ที่ทำการแลกเปลี่ยนของไปรษณีย์กับต่างประเทศ โดยมีสำนักงานหรือด่านศุลกากรประจำที่ทำการไปรษณีย์อันเป็นที่ทำการแลกเปลี่ยนของไปรษณีย์ระหว่างประเทศเป็นผู้กำกับ ตรวจสอบ และควบคุมสิ่งของที่นำเข้า ได้แก่

1. สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประจำที่ศูนย์ไปรษณีย์สุวรรณภูมิ

2. ด่านศุลกากรท่าอากาศยานหาดใหญ่ ประจำที่ศูนย์ไปรษณีย์หาดใหญ่

3. ด่านศุลกากรหนองคาย ประจำที่ศูนย์ไปรษณีย์อุดรธานี

4. ด่านศุลกากรอรัญประเทศ ประจำที่ทำการไปรษณีย์อำเภออรัญประเทศ

หลังจากนั้น บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด จะลำเลียงของไปรษณีย์ไปที่ศูนย์ไปรษณีย์ โดยพัสดุไปรษณีย์ทางอากาศ และทางภาคพื้นจะถูกลำเลียงไปที่ศูนย์ไปรษณีย์กรุงเทพ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน และไปรษณีย์ภัณฑ์ธรรมดาจะถูกลำเลียงไปที่ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ หลังจากนั้นของที่นำเข้าจะถูกเปิดตรวจโดยเจ้าหน้าที่ศุลกากรและพนักงานของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อคัดแยกประเภทสิ่งของในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร โดยถือว่าวันที่เปิดของไปรษณีย์คือวันที่นำเข้าสำเร็จ (พระราชบัญญัติศุลกากร, 2560 อ้างถึงใน ศูนย์บริการศุลกากร, อัดสำเนา, ม.ป.ป. : 1)

การแยกประเภทสิ่งของที่นำเข้าทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรและจัดเก็บอากร เจ้าหน้าที่ศุลกากรจะคัดแยกสิ่งของที่นำเข้าทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ประเภทที่ 1 ของยกเว้นอากร คือ ของที่นำเข้าโดยทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ซึ่งแต่ละหีบห่อมีราคารวมค่าขนส่งและค่าประกันภัยไม่เกิน 1,500 บาท ตามพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ภาค 4 ประเภทที่ 12 หรือตัวอย่างสินค้าที่ใช้ได้แต่เพียงเป็นตัวอย่าง และไม่มีราคาทางการค้า ตามพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ภาค 4 ประเภทที่ 12 และไม่เป็นของต้องห้ามต้องจำกัด (กรมศุลกากร, ประกาศ, 2561 อ้างถึงใน ศูนย์บริการศุลกากร, อัลดำเนา, ม.ป.ป : 5)

2. ประเภทที่ 2 ของซึ่งมีราคารวมกันไม่เกิน 40,000 บาท ของประเภทนี้หมายถึง ของซึ่งส่งจากผู้ส่งคนหนึ่งถึงผู้รับคนหนึ่งในคราวเดียวกัน หรือเข้ามาถึงพร้อมกันไม่ว่าจะมีจำนวนกี่หีบห่อ มีราคารวมกันไม่เกิน 40,000 บาท และไม่เป็นของต้องห้ามต้องจำกัด หรือของที่ต้องส่งตัวอย่างไปวิเคราะห์ก่อนปล่อยไปจากอารักขาของศุลกากร

3. ของประเภทที่ 3 ของอื่น ๆ นอกจากประเภทที่ 1 และประเภทที่ 2 จะถูกเก็บรักษาในโรงพักสินค้าของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด หรือส่งไปที่สำนักงานหรือด่านศุลกากร เพื่อปฏิบัติพิธีการศุลกากรให้ครบถ้วนและถูกต้องต่อไป

2. หลักเกณฑ์การคำนวณอากรขาเข้าและภาษีอื่น ๆ สำหรับของที่นำเข้าทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ

2.1 อากรขาเข้า

ความรับผิดชอบในอันจะต้องเสียอากรเกิดขึ้นในเวลาที่น่าของเข้าสำเร็จ สำหรับของที่นำเข้าทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศถือว่าการนำเข้าสำเร็จเมื่อเปิดถุงไปรษณีย์ การคำนวณอากรขาเข้าจะคำนวณตามสภาพแห่งของราคาศุลกากร และพิกัดอัตราศุลกากรที่เป็นอยู่ในเวลาที่น่าเข้าสำเร็จ ราคาศุลกากรสำหรับการคำนวณอากรขาเข้าจะต้องเป็นราคาที่รวมค่าประกันภัย ค่าขนส่งของ ค่าขนส่งของลง ค่าขนส่งของขึ้น และค่าจัดการต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการขนส่งของที่นำเข้ามายังด่านศุลกากร หรือราคา INCOTERM ประเภท CIF ซึ่งประกอบด้วย

2.1.1 มูลค่าของสินค้า (Cost) ที่นำเข้าไปใน INCOTERM ประเภท FOB (Free on Board)

2.1.2 ค่าประกันภัย (Insurance) ที่ใช้กำหนดราคาศุลกากรในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสำหรับของที่นำเข้าทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ให้ปฏิบัติตามลำดับ ดังนี้

2.1.2.1 ใช้ค่าประกันภัยตามที่ปรากฏในบัญชีราคาสินค้าหรือเอกสารหลักฐานการจ่ายค่าประกันภัย

2.1.2.2 ในกรณีบัญชีราคาสินค้าไม่มีค่าประกันภัย หรือไม่มีเอกสารหลักฐานการจ่ายค่าประกันภัย ให้บวกค่าประกันภัยขึ้นอีกร้อยละ 1 ของมูลค่าของสินค้านำเข้าใน INCOTERM ประเภท FOB

2.1.3 ค่าขนส่งของ (Freight) ที่ใช้กำหนดราคาศุลกากรในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสำหรับของที่นำเข้าทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ให้ปฏิบัติตามลำดับ ดังนี้

2.1.3.1 ใช้ค่าขนส่งตามที่ปรากฏในบัญชีราคาสินค้าหรือเอกสารหลักฐานการจ่ายค่าขนส่งของดังกล่าว

2.1.3.2 ในกรณีบัญชีราคาสินค้าไม่มีค่าขนส่งของ หรือไม่มีเอกสารหลักฐานการจ่ายค่าขนส่งของ ให้บวกค่าขนส่งตามอัตราค่าไปรษณียากรสำหรับพัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ใช้อยู่ขณะนำเข้า

พิกัดอัตราศุลกากรสำหรับการคำนวณอากรขาเข้าจะใช้พิกัดอัตราอากรตามพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530

2.2 ภาษีสรรพสามิต

สำหรับสินค้าที่นำเข้าและระบุไว้ในบัญชีพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ แบตเตอรี่ ผลิตภัณฑ์เครื่องหอมและเครื่องสำอาง น้ำมัน สุรา เครื่องดื่ม ยาสูบ ต้องเสียภาษีสรรพสามิตด้วย การคำนวณภาษีสรรพสามิตขึ้นอยู่กับชนิดสินค้าตามบัญชีพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต ดังนี้

2.2.1 การคำนวณภาษีตามมูลค่า เช่น รถยนต์

ภาษีตามมูลค่า = ราคาขายปลีกแนะนำไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) × อัตราภาษีตามมูลค่า (%)

2.2.2 การคำนวณภาษีตามปริมาณ เช่น น้ำมัน

ภาษีตามปริมาณ = ปริมาณ (ลิตรหรือกิโลกรัม) × อัตราภาษีตามปริมาณ

2.2.3 การคำนวณภาษีตามมูลค่าและตามปริมาณ เช่น สุรา ยาสูบ

ภาระภาษี = ภาษีตามมูลค่า + ภาษีตามปริมาณ

2.3 ภาษีมูลค่าเพิ่ม

ภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) = (ราคา CIF + อากรขาเข้า + ภาษีสรรพสามิตตามที่กำหนดในมาตรา 77/1(19) แห่งประมวลรัษฎากร + ค่าธรรมเนียมพิเศษตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุน + ภาษีและค่าธรรมเนียมอื่นตามที่กำหนดโดยพระราชกฤษฎีกา) × VAT

2.4 ตัวอย่างการคำนวณอากรขาเข้า

ถ้านางสาว A ซื้อกระเป๋าจากประเทศญี่ปุ่น ราคา 30,000 บาท โดยมีค่าขนส่ง 1,000 บาท นางสาว A จะต้องชำระค่าภาษีอากรขาเข้าของกระเป๋าเป็นจำนวนเท่าไร

วิธีการคำนวณ

1. คำนวณราคาของกระเป๋าใน INCOTERM ประเภท CIF โดยนำมูลค่าของกระเป๋าใน INCOTERM ประเภท FOB รวมกับค่าประกันภัยและค่าขนส่ง

$$= 30,000 + (30,000 \times 1\%) + 1,000$$

$$= 31,300 \text{ บาท}$$

2. คำนวณอากรขาเข้าของกระเป๋าซึ่งเป็นสินค้าที่จัดเข้าประเภทพิกัด 4202.21.00 ตามพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ซึ่งมีอัตราอากรขาเข้าร้อยละ 20 ดังนั้น สามารถคำนวณอากรขาเข้าได้ โดยนำราคาของกระเป๋าใน INCOTERM ประเภท CIF คูณด้วยอัตราอากรขาเข้าของกระเป๋า

$$= 31,300 \times 20\%$$

$$= 6,260 \text{ บาท}$$

3. คำนวณ VAT โดยนำราคาของกระเป๋าใน INCOTERM ประเภท CIF รวมกับอากรขาเข้าของกระเป๋า แล้วนำผลลัพธ์ที่ได้ไปคูณกับ VAT

$$= (31,300 + 6,260) \times 7\%$$

$$= 2,629 \text{ บาท}$$

ดังนั้น ค่าภาษีอากรนำเข้าของกระเป๋า คือ $6,260 + 2,629 = 8,889$ บาท

3. การส่งของออกทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ

3.1 กรณีที่ไม่ต้องผ่านการตรวจสอบจากพนักงานศุลกากรก่อนส่งออก
ผู้ส่งออกสามารถส่งออกได้ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ทุกแห่ง หากเข้าหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

3.1.1 ไม่เป็นของต้องห้าม

3.1.2 ไม่เป็นของต้องมีใบอนุญาตส่งออก

3.1.3 ไม่เป็นของต้องเสียอากรขาออก

3.1.4 ของส่งจากผู้ส่งคนหนึ่งไปถึงผู้รับคนหนึ่ง ไม่ว่าจะมียอดรวมก็ห่อมิราคารวมกันคราวหนึ่งไม่เกิน 10,000 บาท สำหรับของทั่วไป หรือไม่เกิน 50,000 บาท สำหรับเพชรพลอย เครื่องรูปพรรณทองคำ และเครื่องรูปพรรณทองคำขาว

3.1.5 ไม่เป็นของที่ขอคืนอากร

3.1.6 ไม่เป็นของที่ขอรับเงินชดเชยค่าภาษีอากร

3.1.7 ไม่เป็นของที่ขอใบสุทธินำกลับ

3.1.8 ไม่เป็นของผู้ส่งออกเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และประสงค์จะใช้ใบขนสินค้าเป็นหลักฐานสำหรับการใช้ภาษีมูลค่าเพิ่มอัตราศูนย์

3.2 กรณีที่ต้องผ่านการตรวจสอบจากพนักงานศุลกากรก่อนส่งออก

หากไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ในข้อ 3.1 ผู้ส่งออกต้องทำใบขนสินค้าขาออก สำหรับผู้ส่งออกที่ยังมิได้ลงทะเบียนเป็นผู้ปฏิบัติพิธีการศุลกากร จะต้องดำเนินการลงทะเบียนเป็นผู้ผ่านพิธีการศุลกากร และส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาออกทางอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมกับนำของมาให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรตรวจสอบ

กระบวนการให้บริการด้านการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ

เมื่อเจ้าหน้าที่ศุลกากรได้ตัดแยกของที่นำเข้าทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศออกเป็น 3 ประเภทแล้วจะปฏิบัติกับสิ่งของที่ตัดแยกไว้ ดังนี้

1. ประเภทที่ 1 ของยกเว้นอากร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จะนำส่งที่บ้านของผู้รับ

2. ประเภทที่ 2 ของซึ่งมีราคารวมกันไม่เกิน 40,000 บาท เจ้าหน้าที่ศุลกากรจะเปิดตรวจและประเมินอากรต่อหน้าพนักงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร โดยพนักงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จะจัดทำและส่งใบแจ้งให้ไปรษณีย์ของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศไปให้ผู้รับ โดยหีบห่อที่ถูกเปิดตรวจจะมีเทปกาพลาสติกปิดรอยเปิดและประทับข้อความไว้ว่า “เปิดตรวจ/ปิดผนึก โดยพนักงานศุลกากร ร่วมกับเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ EXAMINED/SEALED BY CUSTOMS AND POSTAL OFFICERS” และเมื่อผู้รับได้รับใบแจ้งฯ ให้ผู้รับนำใบแจ้งฯ ไปติดต่อ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ที่ระบุไว้ในใบแจ้งฯ เพื่อชำระอากรและรับของ

หากผู้รับเห็นว่าเจ้าหน้าที่ศุลกากรประเมินราคาของสูงกว่าราคาที่ซื้อจริง และผู้รับมีเอกสารหลักฐานยืนยัน เช่น หลักฐานการซื้อขาย หลักฐานการชำระเงิน ผู้รับสามารถโต้แย้งการประเมินภาษีอากรได้ โดยมีกระบวนการ ดังนี้

2.1 ผู้รับทำคำร้องขอโต้แย้งการประเมินภาษีอากร โดยพิมพ์แบบคำร้องจาก www.postalcustoms.com หรือขอรับแบบคำร้องได้ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ และสามารถยื่นคำร้อง ณ ที่ทำการไปรษณีย์ปลายทาง หรือยื่นต่อส่วนบริการศุลกากรไปรษณีย์ โดยเตรียมเอกสารดังนี้

2.1.1 คำร้องขอโต้แย้งการประเมินภาษีอากร

2.1.2 ใบแจ้งให้ปรับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ

2.1.3 เอกสารหลักฐาน เช่น หลักฐานการซื้อขาย หลักฐานการชำระเงิน

กรณีที่ยื่นคำร้องโต้แย้งการประเมินภาษีอากรต่อส่วนบริการศุลกากรไปรษณีย์ ให้ผู้รับสำเนาแจ้งให้ที่ทำการไปรษณีย์ทราบด้วย

ทั้งนี้ ผู้รับต้องยังไม่ชำระค่าภาษีอากร และระบุความประสงค์ขอทราบผลการพิจารณา ในคำร้องว่าจะรอรับแจ้งผลการพิจารณาจากบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และปรับสิ่งของ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ปลายทาง หรือติดต่อขอทราบผลและรับสิ่งของด้วยตนเองที่ฝ่ายตรวจคัดไปรษณีย์ภัณฑ์ ส่วนบริการศุลกากรไปรษณีย์แจ้งวัฒนะ

2.2 พนักงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ณ ที่ทำการไปรษณีย์ปลายทางจะส่งหีบห่อที่ขอโต้แย้งการประเมินภาษีอากร พร้อมคำร้องขอโต้แย้งการประเมินภาษีอากร ใบแจ้งให้ปรับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ และเอกสารหลักฐานให้กับส่วนบริการศุลกากรไปรษณีย์ เพื่อพิจารณา

2.3 ส่วนบริการศุลกากรไปรษณีย์จะพิจารณาและแจ้งผลการพิจารณาตามวิธีที่ผู้ยื่นคำร้องแจ้งความประสงค์ไว้ต่อไป

3. ประเภทที่ 3 ของอื่น ๆ นอกจากของประเภทที่ 1 และประเภทที่ 2 จะถูกเก็บรักษาในโรงพักสินค้าของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด หรือส่งไปที่สำนักงานหรือด่านศุลกากรเพื่อปฏิบัติพิธีการศุลกากร

ทั้งนี้ สำหรับของประเภทที่ 3 กรมศุลกากรได้กำหนดให้ผู้รับของต้องมาติดต่อกับส่วนบริการศุลกากรไปรษณีย์ หรือสำนักงานหรือด่านศุลกากรตามที่ระบุไว้ในใบแจ้งฯ เพื่อตรวจสอบของของตนเองพร้อมกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร โดยเจ้าหน้าที่ศุลกากรจะประเมินอากรขาเข้าและภาษีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และหากพบว่าเป็นของต้องมีใบอนุญาตนำเข้า ผู้รับของต้องจัดเตรียมใบอนุญาตหรือได้รับอนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อผู้รับของปฏิบัติครบถ้วนตามกฎหมายอื่นและชำระค่าภาษีอากรครบถ้วนแล้ว ผู้รับสามารถรับของไปจากอาคารศุลกากรได้ โดยมีเอกสารที่ต้องใช้ในการติดต่อขอรับของ ดังนี้

3.1 กรณีขอรับสิ่งของด้วยตนเอง

3.1.1 ใบแจ้งให้ปรับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ

3.1.2 บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่ทางราชการออกให้ หรือหนังสือเดินทาง

(กรณีผู้รับของเป็นชาวต่างชาติ) ของผู้มีชื่อรับของตามที่ระบุในใบแจ้งฯ

3.2 กรณีมอบอำนาจให้ผู้อื่นรับสิ่งของแทน

3.2.1 ใบแจ้งให้ไปรับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ โดยให้ผู้มีชื่อรับของบันทึกรายละเอียดการมอบอำนาจให้แก่ผู้รับมอบอำนาจ พร้อมลงลายมือชื่อรับรองทั้ง 2 ฝ่ายที่ด้านหลังใบแจ้งฯ

3.2.2 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจ และลงนามรับรองสำเนา

3.2.3 บัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ

3.3 กรณีผู้รับสิ่งของเป็นนิติบุคคล เช่น บริษัท ห้างหุ้นส่วนจำกัด

3.3.1 ใบแจ้งให้ไปรับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ โดยให้ผู้มีอำนาจลงนาม พร้อมประทับตราบริษัทที่ด้านหลังใบแจ้งฯ เพื่อมอบอำนาจให้ผู้รับมอบอำนาจไปดำเนินการแทน

3.3.2 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าของ หรือผู้จัดการ หรือสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีอำนาจลงนามในเอกสารผูกพันนิติบุคคลนั้น ๆ และลงนามรับรองสำเนา

3.3.3 สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนบริษัท ห้างหุ้นส่วน ร้าน (ที่มีอายุไม่เกิน 6 เดือน) และลงนามรับรองสำเนาพร้อมประทับตราบริษัท

3.3.4 บัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ

ทั้งนี้ ในขณะเปิดตรวจสินค้า เจ้าหน้าที่ศุลกากรจะพิจารณาคัดแยกของที่จัดอยู่ในประเภทที่ 3 ออกเป็น 3 ประเภทย่อย ดังนี้

1. ของที่มีราคาไม่เกิน 40,000 บาท และไม่ใช้ของต้องจำกัด เจ้าหน้าที่ศุลกากรจะประเมินอากรขาเข้าและออกใบเสร็จรับเงิน เมื่อผู้รับของชำระอากรครบถ้วน สามารถรับของออกไปจากอาร์กาศุลกากร ซึ่งวิธีการนี้เรียกว่า การเก็บอากรปากกระวาง

2. ของที่มีราคาไม่เกิน 40,000 บาท แต่เป็นของต้องจำกัด ผู้รับต้องติดต่อที่ส่วนบริการศุลกากรไปรษณีย์ หรือด่านศุลกากรตามที่ระบุไว้ในใบแจ้งฯ เพื่อทำใบขนสินค้าขาเข้า โดยส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เข้าระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

2.1 กรณีที่ยังไม่เคยลงทะเบียนเป็นผู้ผ่านพิธีการศุลกากร ผู้รับของต้องลงทะเบียนเป็นผู้ผ่านพิธีการศุลกากรที่ฝ่ายบริการศุลกากรไปรษณีย์

2.2 ผู้รับของส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถใช้บริการ Service Counter ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

2.3 ผู้รับของชำระภาษีอากร

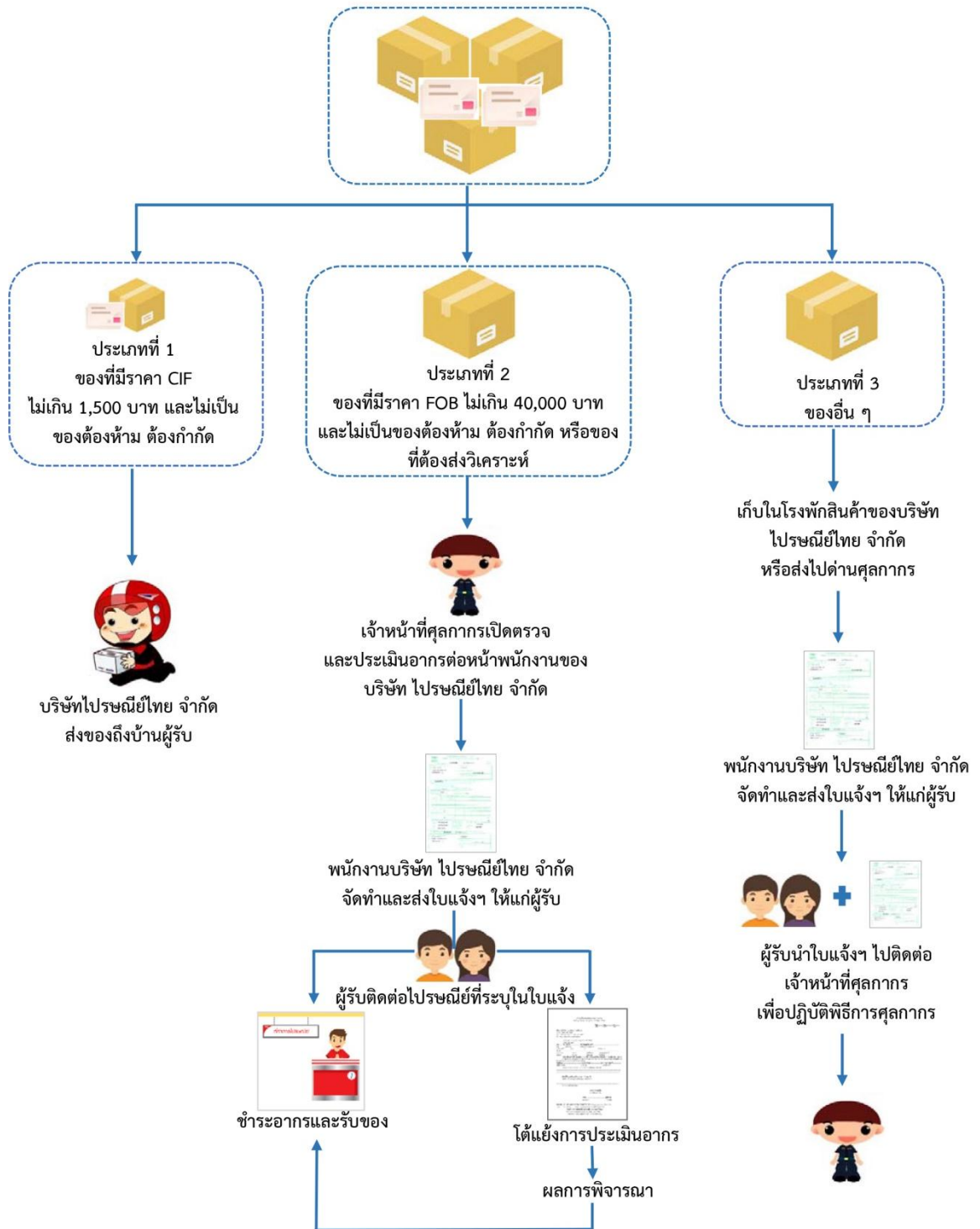
2.4 ผู้รับของติดต่อคลังสินค้าเพื่อนำของมาตรวจปล่อย

2.5 เจ้าหน้าที่ศุลกากรตรวจของและบันทึกการตรวจปล่อยในระบบคอมพิวเตอร์

2.6 ผู้รับของนำของไปจากอาร์กาศของศุลกากร


3. ของที่มีราคาเกิน 40,000 บาท และ/หรือเป็นของต้องจำกัด ผู้รับต้องติดต่อที่ส่วนบริการศุลกากรไปรษณีย์ หรือด่านศุลกากรตามที่ระบุไว้ในใบแจ้งฯ เพื่อทำใบขนสินค้าขาเข้า โดยส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เข้าระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร ซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติเช่นเดียวกับของที่มีราคาไม่เกิน 40,000 บาท แต่เป็นของต้องจำกัด ตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

แผนภาพที่ 3-1 แสดงประเภทของที่นำเข้าทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศและกระบวนการทางศุลกากร



ที่มา : ประมวลโดยผู้วิจัย

แผนภาพที่ 3-2 แสดงตัวอย่างใบแจ้งให้ปรับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ (ด้านหน้า)



ใบแจ้งให้ปรับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ
NOTIFICATION TO COLLECT INTERNATIONAL POSTAL ITEMS

ศป.EMS
ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ(EMS)

ใบแจ้งเลขที่ (Notification No.) **33-61-08-0- 00000** เลขที่รายการศุลกากร

ชื่อ ที่อยู่ผู้รับ Name and address of addressee: **ABC CO.,LTD
123 BANGPONGPANG
YANNAWA
BANGKOK 10120**

หมายเลขของ/ของ Item No.: **EA123456789CN** หมายเลขที่ใช้ในการตรวจสอบสถานะ

ประเทศต้นทาง Country of origin: **CN CHINA**

ชื่อที่อยู่ผู้ฝากส่ง Name and address of sender: **ANNIE HONG**

ไปรษณีย์ไทย มีไปรษณีย์รับของ (โปรดดูคำแนะนำด้านหลังใบแจ้ง) Delivery can be taken by presenting this notification to (See Instructions on the back of this notice)

ที่ทำการ The Office: **ฝ่ายบริการศุลกากรไปรษณีย์ สปฉ. สกท.
111 ซอย 5 ถนนแจ้งวัฒนะ กรุงเทพฯ
โทร. 0-2575-1002-3 (ในวันและเวลาดำเนินการ)** สถานที่ติดต่อรับของ

วัน เดือน ปี ที่ออกใบแจ้ง: **23/8/2561**

น้ำหนัก Gross weight: **0.50 KGM** ราคาค่าขนส่ง Declared Value: **0 USD**

รายละเอียดของสินค้า Description of goods: **รายละเอียดของสินค้า**

รายการที่	ปริมาณ	น้ำหนักสุทธิ กก.	รายละเอียดของ			
Item no.	Quantity	Net weight (kg)	Description of goods			
รายการที่	ราคาประเมิน	อากรขาเข้า	ค่าธรรมเนียมภาษีอื่น	ภาษีสรรพสามิต	ภาษีท้องถิ่นไทย	ภาษีมูลค่าเพิ่ม
Item no.	Assessed value for duty	Import duty	Fee/Other taxes	Excise tax	Local government tax	Value added tax
รวม (Total)						

รวมค่าภาษีอากรทั้งสิ้น (บาท) **33-61-08-0- 00000**

ลายเซ็น: **นายโอบนิธิ ป่าสัก** (เจ้าหน้าที่ศุลกากร ผู้ตรวจประเมิน) **21-08-2561**

ใบรับ ใบแจ้งให้ปรับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ RECEIPT OF NOTIFICATION TO COLLECT INTERNATIONAL POSTAL ITEMS

ใบแจ้งเลขที่ (Notification No.) **33-61-08-0-00000** ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ(EMS)

ชื่อ ที่อยู่ผู้รับ Name and address of addressee: **ABC CO.,LTD
123 BANGPONGPANG
YANNAWA
BANGKOK 10120**

หมายเลขของ/ของ Item No.: **EA123456789CN**

ประเทศต้นทาง Country of origin: **CN CHINA**

ชื่อที่อยู่ผู้ฝากส่ง Name and address of sender: **ANNIE HONG**

ที่มา : ศูนย์บริการศุลกากร, อัดสำเนา, ม.ป.ป : 11

แผนภาพที่ 3-3 แสดงตัวอย่างใบแจ้งให้ปรับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ (ด้านหลัง)

คำแนะนำ
Instructions

- เมื่อไปรษณียบัตรของไปรษณีย์ไทยมาถึง กรุณารับขึ้น
 - บุคคลธรรมดา** : ไปรษณียบัตรประจำตัวหรือหลักฐานสำคัญประจำตัวอื่นมาแสดงด้วย
 - นิติบุคคล** : ไปรษณียบัตรหรือหลักฐาน 1.1 และหนังสือรับรองการลงทะเบียนนิติบุคคลซึ่งผู้รับของจำเป็นต้องเป็นผู้มีอำนาจลงนามมาแสดงด้วย
- In order to take delivery of the article mentioned in this notification : please
 - Person** : present an official identity card or other identification
 - Juristic person** : present an official certificate of registration of the juristic person
- ถ้าหากผู้รับไปรษณีย์ไม่มารับของตามที่ทางไปรษณีย์กำหนด จะต้องเสียค่าธรรมเนียมเก็บรักษาตามอัตราซึ่งกำหนดไว้ดังนี้
If the delivery is not taken in due time, storage charge must be paid as follows:
 - รับของ ณ ที่ทำการศุลกากร** ถ้าหากผู้รับไม่ไปรับของภายในหนึ่งสัปดาห์นับแต่วันที่เก็บรักษา ต้องเสียค่าธรรมเนียมเก็บรักษาตามอัตราที่กรมศุลกากรกำหนดในแบบ ศ.1
At the Customs House : If delivery of goods is not taken within one week counting from the date of commencing the storage, storage fee must be charged in accordance with the rates specified by the Customs Department as per schedule "sor 1"
 - รับของ ณ ที่ทำการไปรษณีย์** ถ้าหากผู้รับไม่ไปรับของภายใน 7 วันนับแต่วันที่ได้รับใบแจ้ง จะต้องเสียค่าธรรมเนียมเก็บรักษาตามอัตราที่ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด กำหนด
At the Post Office : If the delivery is not taken within 7 days counting from the date of receipt of this notice, a storage charge must be paid in accordance with the rate specified by Thailand Post Co., Ltd.
- ถ้าผู้รับไปรษณีย์ของตัวตนเองไม่ได้ ให้ลงนามมอบอำนาจในด้านข้างนี้ และให้ผู้รับมอบอำนาจไปแสดงต่อเจ้าหน้าที่พร้อมบัตรประจำตัวหรือหนังสือเดินทางทั้งของผู้อนุมัติมอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ
If the delivery cannot be taken by the addressee in person, authorized person may be given to a proxy by completing the space provided below. In this case, the proxy is requested to present this notification as well as the identity card or passport of both the addressee and the employee concerned.

หลักอำนาจมอบอำนาจ
Authorization

ข้าพเจ้า..... ชื่อบัตร..... เลขที่.....
I, the undersigned..... Card holder..... No.....

ออกโดย..... เมื่อ..... อยู่บ้านเลขที่..... ถนน..... ตำบล.....
Issued by..... on..... Address.....

อำเภอ..... จังหวัด..... โทร..... ขอมอบอำนาจให้..... ผู้ถือใบแจ้งนี้เป็นผู้รับสิ่งของแทน
Tel..... authorize to..... who has possession of this notification to receive the articles.

ลงนามผู้มอบอำนาจ.....
Signature of Addressee

- ถ้ารับของแล้วได้รับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์
Acknowledgement of receipt

ข้าพเจ้า..... ชื่อบัตร..... เลขที่.....
I, the undersigned..... Card holder..... No.....

ออกโดย..... เมื่อ..... อยู่บ้านเลขที่..... ถนน..... ตำบล.....
Issued by..... on..... Address.....

อำเภอ..... จังหวัด..... โทร..... ได้รับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ดังกล่าวพร้อมทั้งสิ่งบรรจุภายในไว้แล้วในสภาพเรียบร้อยครบถ้วน
Tel..... duly received the above-mentioned articles including the contents in good condition.

ลงนามผู้รับสิ่งของ.....
Signature of person taking delivery

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....
Date

ลงนามพนักงานผู้จ่าย.....
Signature of Employee-in-charge

- ถ้าต้องการใบกำกับภาษีหรือแจ้งพนักงานไปรษณีย์เพื่อส่งสิ่งของฯ ทั้งหมดกลับคืนไปปฏิบัติพิธีการศุลกากรที่ด่านศุลกากรไปรษณีย์
If the addressee would like to obtain a tax invoice for crediting value added tax, please inform the officer to send all parcels to the Postal Customs House for further procedure.

บันทึกการรับใบแจ้งฯ RECORD RECEIPT OF NOTIFICATION	บันทึกของเจ้าหน้าที่นำจ่าย RECORD OF POSTMAN
<p>ได้รับใบแจ้งฯ ไว้เรียบร้อยแล้ว I acknowledge the receipt of notification</p> <p>เมื่อวันที่..... เดือน..... พ.ศ..... on.....</p> <p>ลายมือชื่อผู้รับ..... Signature of Addressee</p>	<p>ได้นำจ่ายใบแจ้งฯ ให้ผู้รับเรียบร้อยแล้ว Notification has already been delivered to the addressee for acknowledgement</p> <p>ผู้รับหนังสือ..... นามสกุล..... Name of receiver for addressee..... Family name.....</p> <p>ตราประจำวัน ที่อยู่ซึ่งเป็นอะไรกับผู้รับ (Relationship).....</p> <hr/> <p>ลายมือชื่อผู้จ่าย..... ตำแหน่ง..... Signature of Postman..... Position.....</p>

แผนภาพที่ 3-4 แสดงตัวอย่างคำร้องขอโต้แย้งการประเมินราคา/ ภาษีอากร

คำร้องขอโต้แย้งการประเมินราคา/ ภาษีอากร
(Petition for Reassessment of Customs Duties and Taxes)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
(Date) (Month) (Year)

เรื่อง ขอโต้แย้งการประเมินราคา/ ภาษีอากร
(Subject : Reassessment Request)

เรียน ผู้อำนวยการส่วนบริการศุลกากรไปรษณีย์
(To Director of Postal Customs Service Division)

ด้วยข้าพเจ้า นาย (Mr.) นาง (Mrs.) นางสาว (Miss).....
(I, the undersigned,)

ถือบัตรประจำตัวเลขที่.....
(Identity card /Passport no.)

อยู่บ้านเลขที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....
(Address).....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
(District) (Province) (Postal code)

หมายเลขโทรศัพท์.....อีเมล.....
(Tel/Mobile) (Email)

ใบแจ้งให้ปรับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศเลขที่.....
(Notification no.)

ชื่อผู้รับของ.....หมายเลขหีบห่อ.....
(Receiver's name) (Tracking no.)

ขอยื่นคำร้องขอโต้แย้งการประเมินราคา/ภาษีอากรตามใบแจ้งให้ปรับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ
(With reference to the Notification to Collect International Postal Items, I would like to file a petition for a
reassessment of the imported goods' value and customs duties and taxes.)

เหตุผลที่ขอโต้แย้งการประเมินราคา/ ภาษีอากร (Reasons for the petition :)

.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

Yours Respectfully,

ทั้งนี้ได้แนบหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณา ดังนี้ (Please attach the following documents for consideration)

- สำเนาใบแจ้งให้ปรับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ
- หลักฐานการสั่งซื้อ (Order Confirmation/ Purchase Order/ Invoice, etc.)
- หลักฐานการชำระเงิน (Receipt/ Payment)
- หลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Other Related Documents) (ระบุ).....

กรณีเจ้าหน้าที่ศุลกากรถ่ายภาพภายในหีบห่อเพื่อประกอบการพิจารณา (โปรดเลือก)

- ยินยอมให้เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์เปิดเพื่อถ่ายภาพ
- ต้องการเปิดร่วมกับเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์

ที่มา : ส่วนบริการศุลกากรไปรษณีย์, ออนไลน์, 2563

วิเคราะห์กระบวนการงานการให้บริการด้านการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศในปัจจุบัน

งานบริการศุลกากรไปรษณีย์ในปัจจุบันมีหลักเกณฑ์การปฏิบัติพิธีการศุลกากรสำหรับของที่นำเข้ามาในประเทศไทยโดยทางไปรษณีย์ ดังนี้

1. ประเภทที่ 1 ของยกเว้นอากร คือ ของที่นำเข้าโดยทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ซึ่งแต่ละหีบห่อมีราคารวมค่าขนส่งและค่าประกันภัยไม่เกิน 1,500 บาท หรือตัวอย่างสินค้า และไม่เป็นของต้องห้ามหรือต้องจำกัดในการนำเข้า เจ้าหน้าที่ศุลกากรจะมอบให้บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อนำจ่ายให้แก่ผู้รับ

2. ประเภทที่ 2 ของต้องชำระอากร คือ ของที่นำเข้าโดยทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ หากมีราคาไม่เกิน 40,000 บาท และไม่เป็นของต้องห้ามหรือต้องจำกัด เจ้าหน้าที่ศุลกากรประเมินราคาและค่าภาษีอากร แล้วส่งมอบให้ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด นำจ่ายและเรียกเก็บภาษีอากรแทนกรมศุลกากร ซึ่งผู้รับของตามเจ้าหน้าที่จะได้รับ “ใบแจ้งให้ไปรับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ” ที่แจ้งค่าภาษีอากร จากนั้นผู้รับจะต้องเดินทางไปติดต่อรับของ และชำระค่าภาษีอากร ณ ที่ทำการไปรษณีย์ตามที่ระบุไว้ในใบแจ้งฯ

3. ประเภทที่ 3 ของอื่น ๆ นอกจากประเภทที่ 1 และ 2 จะถูกเก็บรักษาในโรงพักสินค้าของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด หรือส่งไปที่ด่านศุลกากรแล้วแต่กรณี ซึ่งผู้รับจะได้รับ “ใบแจ้งให้ไปรับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ” ที่ยังไม่แจ้งค่าภาษีอากร แต่กำหนดให้ต้องเดินทางไปรับของและชำระค่าภาษีอากร ณ ส่วนบริการศุลกากรไปรษณีย์ หลักสี่ ถนนแจ้งวัฒนะ หรือด่านศุลกากรตามใบแจ้งฯ

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาเฉพาะกรณีสิ่งของประเภทที่ 2 ซึ่งเป็นของที่มีราคามากกว่า 1,500 บาท แต่ไม่เกิน 40,000 บาท เจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจคัดและประเมินว่าเป็นสิ่งของที่มีภาษีอากรขาเข้าหรือไม่ และหากเป็นสิ่งของที่มีภาษีอากรขาเข้า ผู้รับจะต้องรอเจ้าหน้าที่ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด นำจ่ายใบแจ้งให้ไปรับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ (ใบแจ้งฯ) ให้แก่ตนเองตามที่อยู่ซึ่งปรากฏบนหีบห่อพัสดุเสียก่อนจึงจะสามารถทราบราคาประเมินและภาษีอากรขาเข้าได้ จากนั้นผู้รับจะต้องเดินทางไปยังที่ทำการไปรษณีย์ตามที่ระบุไว้ในใบแจ้งฯ เพื่อชำระค่าภาษีอากร และรับสิ่งนั้นออกไปด้วยตนเอง หรือยื่นคำร้องขอโต้แย้งการประเมินค่าภาษีอากรในกรณีที่เห็นว่าราคาประเมิน และภาษีอากรไม่ถูกต้องตามราคาที่ตนได้จ่ายไปจริง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรพิจารณาประเมินราคาและภาษีอากรใหม่อีกครั้งหนึ่ง ก่อนแจ้งผลการพิจารณาให้ที่ทำการไปรษณีย์ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อแจ้งผู้รับต่อไป และในกรณีที่เจ้าหน้าที่พิจารณาแล้วเห็นควรให้ลดหย่อน หรือยกเว้นภาษีอากรที่ประเมินไว้ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแก้ไขจำนวนเงินค่าภาษีอากรในใบแจ้งฯ พร้อมทั้งส่งใบแจ้งฯ และหีบห่อสิ่งของให้แก่ที่ทำการไปรษณีย์ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำจ่ายให้แก่ผู้รับต่อไป

แผนภาพที่ 3-5 แสดงขั้นตอนการรับสิ่งของที่ส่งมาทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ประเภทที่ 2



ที่มา : ประมวลโดยผู้วิจัย

จากกระบวนการให้บริการด้านการนำเข้าสู่สิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศข้างต้น พบว่า กระบวนการดังกล่าวยังใช้เอกสารที่เป็นกระดาษในการให้บริการเป็นหลัก เช่น ใบแจ้งให้ไปรษณีย์ของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ คำร้องขอโต้แย้งการประเมินราคา/ ภาษีอากร รวมถึงใบเสร็จรับเงินค่าภาษีอากร นอกจากนี้ ผู้รับยังจำเป็นต้องเดินทางไปชำระค่าภาษีอากร และรับพัสดุไปรษณีย์

ของตนเอง หรือโต้แย้งค่าภาษีอากร ณ ที่ทำการไปรษณีย์ตามที่ระบุไว้ในใบแจ้งฯ ภายในเวลาทำการ ของที่ทำการไปรษณีย์แต่ละแห่งที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งโดยทั่วไปจะเปิดให้บริการเปิดทุกวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 น. – 16.30 น. และในวันเสาร์ตั้งแต่เวลา 09.00 น. - 12.00 น. แต่ในบางแห่ง เปิดให้บริการจนถึงเวลา 19.00 น. หรือ 20.00 น. และดึกที่สุดถึงเวลา 24.00 น. นอกจากนี้บางแห่ง อาจสามารถให้บริการได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง เช่น ศูนย์ไปรษณีย์อีเอ็มเอส ถนนแจ้งวัฒนะ และที่ทำการไปรษณีย์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, ออนไลน์, 2563)

นโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Digital Economy)

1. นิยามและความเป็นมาของ Digital Economy

Digital Economy หรือ เศรษฐกิจดิจิทัล สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ออนไลน์, 2558) ได้ให้นิยามไว้ว่า หมายถึง เศรษฐกิจที่อาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศหรืออินเทอร์เน็ต เข้ามาสร้างอาชีพหรือกิจกรรมทางเศรษฐกิจ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและโทรคมนาคม เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาธุรกิจหรืออุตสาหกรรมประเภทต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง โดยผู้ที่ บัญญัติศัพท์นี้ขึ้นเป็นคนแรก คือ Don Tapscott ซึ่ง Tapscott ได้ชี้ให้เห็นว่าอินเทอร์เน็ตจะเปลี่ยน วิถีชีวิตของการค้าขายอย่างชนิดที่โลกไม่เคยเห็นมาก่อน ซึ่งจำเป็นต้องมีโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กฎหมาย การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการปรับตัว และปรับทัศนคติของประชาชนด้วย อาจกล่าวได้ว่า Digital Economy เป็นเศรษฐกิจที่มีการนำเทคโนโลยี ที่หลากหลาย เช่น เทคโนโลยีการสื่อสาร เทคโนโลยีการขนส่ง และเทคโนโลยีการผลิตมาประยุกต์ใช้ ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งระบบ ตั้งแต่ภาคการผลิตจนถึงภาคการค้า อย่างไรก็ตาม Digital Economy สามารถอธิบายได้ในหลายมิติ ดังนี้

1.1 เศรษฐกิจที่อยู่บนพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการขับเคลื่อนในทุกมิติไปสู่ เป้าหมาย ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการเงิน การผลิต และการบริการ

1.2 เศรษฐกิจภายใต้สภาพแวดล้อมใหม่ที่มีฐานรากและการขับเคลื่อน/ผลักดันจาก เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อสร้างคุณค่าเพิ่มและศักยภาพการแข่งขันในระดับสากล

1.3 เศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและการบริการ รวมทั้งการเงิน และกระบวนการ การบริหารจัดการที่ดีภายใต้มาตรฐาน และเป็นสากล

1.4 เศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริหารแบบบูรณาการในลักษณะ Integrated Single Framework ซึ่งเชื่อมโยงทุกเป้าประสงค์ของรัฐ และเอกชนที่มีกระบวนการบริหารในแบบบูรณาการ (Integrated Management)

1.5 เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนโดยผู้มีผลประโยชน์ร่วม ภายใต้สภาพแวดล้อมทางด้าน เทคโนโลยีและการสื่อสารที่ผลักดันให้ประเทศ รัฐบาล และเอกชนมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีมาตรฐานจากการใช้เทคโนโลยีเพื่อขับเคลื่อนเป้าหมายในทุกมิติ

ทั้งนี้ ก่อนที่จะเป็น Digital Economy นั้น ประเทศไทยได้ดำเนินนโยบายซึ่งมีรากฐานและเป้าหมายเดียวกันในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศให้ทันกับโลกในยุคปัจจุบันมาก่อนหน้านี้แล้ว คือ นโยบาย Creative Economy หรือ การพัฒนาเศรษฐกิจบนพื้นฐานความคิดสร้างสรรค์ โดยคำว่าเศรษฐกิจสร้างสรรค์นี้ หมายถึง การสร้างมูลค่าที่เกิดจากความคิดของมนุษย์ กล่าวคือ เป็นแนวทางการขับเคลื่อนเศรษฐกิจบนพื้นฐานของการใช้องค์ความรู้ การศึกษา การสร้างสรรค์งาน และการใช้ทรัพย์สินทางปัญญาที่เชื่อมโยงกับพื้นฐานทางวัฒนธรรม การส่งสมความรู้ของสังคม และเทคโนโลยีนวัตกรรมสมัยใหม่ เนื่องจากการจะนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจย่อมต้องใช้ความรู้เป็นพื้นฐาน โดย Creative Economy มีเป้าหมายในการสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ ด้วยการเพิ่มมูลค่าให้แก่สินค้าและบริการผ่านนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ ดังนั้น Digital Economy จึงเป็นการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผลผลิตมวลรวมของประเทศ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าแนวทางเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่ประเทศไทยต้องการ แต่ด้วยการขาดเสถียรภาพทางการเมืองทำให้การขับเคลื่อนนโยบายเหล่านี้ขาดความต่อเนื่องและไม่ปรากฏผลที่เป็นรูปธรรม

2. ความสำคัญของ Digital Economy

แนวทางการนำนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจใหม่ ๆ มาใช้ ทั้ง Creative Economy และ Digital Economy มีเหตุผลมาจากการปรับเปลี่ยนทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศจากยุคที่ขับเคลื่อนด้วยปัจจัยการผลิตและทรัพยากรธรรมชาติไปสู่การขับเคลื่อนด้วยความรู้และความคิดสร้างสรรค์อันเป็นสิ่งที่หลายประเทศพึงปรารถนาถึงผลลัพธ์ในหลายด้าน โดยเฉพาะด้านรายได้และการกระจายความมั่งคั่ง เนื่องจากประเทศที่ปรับเปลี่ยนไปสู่ Creative Economy แล้ว มักเป็นประเทศที่มีรายได้สูง เช่น ญี่ปุ่น อิตาลี ฝรั่งเศส และกลุ่มประเทศในแถบสแกนดิเนเวียที่จะเห็นโอกาสของธุรกิจเล็ก ๆ ในชุมชน หรือผู้ประกอบการอิสระในยุคโลกาภิวัตน์ที่พัฒนาสินค้าและบริการของตนด้วยความคิดสร้างสรรค์และเชื่อมโยงกับตลาดโลกได้โดยตรงมากขึ้น และแม้ว่า Creative Economy อาจดูเหมือนไม่บรรลุเป้าหมายของเศรษฐกิจในด้านภูมิเสถียรภาพ เนื่องจากราคาสินค้าสร้างสรรค์ในหลายประเภทสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้อย่างรวดเร็ว หากแต่ในด้านความผันผวนของภาวะเศรษฐกิจยังน้อยกว่าการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจที่จำเป็นต้องพึ่งพาดีนฟ้าอากาศเท่านั้น ซึ่งมีความเสี่ยงอันเกิดจากภัยธรรมชาติ ต่อมาโลกได้เปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุคของการแข่งขันทางดิจิทัลอย่างรุนแรง ดังนั้นการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผลผลิตมวลรวมของประเทศจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น เนื่องจากมีความสำคัญหรือส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจ ดังนี้

2.1 ลดต้นทุนในการประกอบการ ทั้งในด้านการผลิตและการขายสินค้า ทั้งนี้เนื่องจากสังคมในอดีตไม่มีการติดต่อสื่อสารผ่านเทคโนโลยีหรือระบบอินเทอร์เน็ต เช่น อีเมล โทรศัพท์มือถือ การประชุมทางไกลผ่านทางจอภาพ (Video Conference) ซึ่งส่งผลให้มีต้นทุนทางธุรกรรม (Transaction Cost) สูงกว่าในปัจจุบัน

2.2 อำนวยให้เกิดการต่อยอดการผลิตสินค้าและบริการใหม่ออกสู่ตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค เช่น การนำข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ จากแหล่งต่าง ๆ ทั่วโลกมาช่วยออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ

2.3 อำนวยให้ e-Commerce ขยายตัวอย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น ในขณะที่ต้นทุนการดำเนินการลดต่ำลง เช่น การขายสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตโดยไม่ต้องมีหน้าร้าน อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ซื้อโดยที่ผู้ซื้อไม่ต้องเดินทางไปหาซื้อสินค้า เกษตรกรสามารถใช้แอปพลิเคชัน (Application) ที่มีระบบกำหนดตำแหน่งบนโลก (Global Positioning System: GPS) เพื่อสำรวจและศึกษาว่าพื้นที่ที่ตนอาศัยอยู่นั้นควรปลูกพืชชนิดใดในแต่ละปี

2.4 ขยายการจ้างงานและสร้างการจ้างงานในลักษณะใหม่ ๆ อันเป็นผลมาจากการเกิดสินค้าการตลาดและรูปแบบการค้าขายใหม่ เช่น นักกลยุทธ์การตลาดทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ที่ปรึกษา e-Commerce และนักโฆษณาสินค้าทาง Social Media

2.5 อำนวยให้เกิดการลงทุนในธุรกิจข้ามพรมแดนมากยิ่งขึ้น เช่น การจองโรงแรมและการท่องเที่ยว การลงทุนซื้อหุ้นต่างประเทศ และการค้าเงินตราต่างประเทศ

2.6 สนับสนุนการเรียนรู้ของประชาชนซึ่งช่วยส่งเสริมคุณภาพของมนุษย์และแรงงาน เช่น สื่อการเรียนการสอนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Learning)

2.7 อำนวยให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจของภาคต่าง ๆ มีมูลค่าสูงขึ้น และมีประสิทธิภาพสูงขึ้นด้วย นอกจากนี้ ยังสนับสนุนความแข็งแกร่งในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด อันเนื่องมาจากการมีข้อมูลข่าวสารที่กว้างขวางและลึกซึ้งมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

3. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินนโยบาย Digital Economy

การพัฒนาเศรษฐกิจแบบ Digital Economy จำเป็นต้องมีการวางรากฐานด้วยการพัฒนาปัจจัยพื้นฐานหลักของประเทศในหลายประการ ดังนี้

3.1 โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีและการเชื่อมโยง (Connectivity and Technology Infrastructure) โดยต้องพัฒนาให้ประชาชนและภาคธุรกิจสามารถเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์ด้วยอัตราค่าบริการที่สมเหตุสมผล สะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพดี ซึ่งหากพิจารณาเทียบเคียงกับประเทศสิงคโปร์ หรือฮ่องกงแล้ว ประเทศไทยยังถือว่ามีการช้ากว่าประเทศดังกล่าวอยู่มาก เนื่องจากระบบดาวนำไหลข้อมูล หรือระบบความเร็วอินเทอร์เน็ต 3G/4G ของประเทศไทยยังคงมีปัญหาด้านความเร็ว การเข้าถึงสัญญาณค่าบริการที่สูงเกินกว่าคุณภาพที่ได้รับ ดังนั้น การตั้งหน่วยงานแห่งชาติด้านเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่สามารถรับส่งข้อมูลจำนวนมาก หรือ Broadband อาจจะไม่สำคัญเท่ากับการวางแผนการดำเนินงานด้านเครือข่าย Broadband รวมถึงการผลักดันให้เกิดการแข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรมของภาคเอกชนในการให้บริการ Broadband ความเร็วสูงกับภาคประชาชนอย่างทั่วถึง นอกจากนี้ การให้บริการของภาครัฐเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มีรายได้น้อยสามารถเข้าถึง Broadband ความเร็วสูงจะช่วยลดช่องว่างของการเข้าสู่วิถีชีวิตแบบดิจิทัล และการลดความซ้ำซ้อนของการสร้างเครือข่ายหน่วยงานภาครัฐและเอกชน จะช่วยให้ประเทศไทยมีเครือข่ายที่มีคุณภาพและประหยัดการลงทุน

3.2 ความมีเสถียรภาพทางการเมือง และการมีพื้นฐานเศรษฐกิจมหภาคที่ดี ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการลงทุนและพัฒนาทางดิจิทัลจากภาคเอกชน คือ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ได้แก่ ความมีเสถียรภาพทางการเมือง และการมีพื้นฐานเศรษฐกิจมหภาคที่ดีแต่เป็นที่ทราบดีว่าประเทศไทยขาดเสถียรภาพทางการเมืองมาร่วมทศวรรษ ทั้งจากการเปลี่ยนแปลงรัฐบาลบ่อยครั้ง

และปัญหาความขัดแย้งทางการเมืองภายใน ส่งผลให้เกิดการทำรัฐประหารในปี 2549 และ 2557 ส่วนพื้นฐานเศรษฐกิจมหภาคของประเทศไทยในปัจจุบันก็อ่อนแอมาก โดยในปี 2557 เศรษฐกิจมีการขยายตัวเพียงร้อยละ 0.7 ในขณะที่หนี้ครัวเรือนสูงกว่าร้อยละ 80 ของ GDP ก่อให้เกิดการกระจุกตัวของรายได้ที่สูงมาก ส่งผลให้อำนาจซื้อของตลาดภายในไม่เข้มแข็ง พื้นฐานเศรษฐกิจและการเมืองเช่นนี้จึงไม่ใช่บรรยากาศที่ดีในการขยายการลงทุนของภาคเอกชน

3.3 การศึกษา คุณภาพการศึกษาของประเทศจะเป็นอีกปัจจัยในการวางรากฐานเศรษฐกิจดิจิทัล เนื่องจากการศึกษาเป็นเงื่อนไขสำคัญอย่างหนึ่งที่น่าไปสู่การใช้ประโยชน์สูงสุดจากอินเทอร์เน็ต ทั้งในเรื่องความเข้าใจเกี่ยวกับระบบดิจิทัล การใช้โปรแกรมและแอปพลิเคชันต่าง ๆ ตลอดจนการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อเข้าถึงข้อมูลและองค์ความรู้บนโลกออนไลน์ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาคุณภาพการศึกษาของประเทศไทยพบว่าอยู่ในระดับต่ำกว่าประเทศเพื่อนบ้าน เช่น ลาว และกัมพูชา ทั้งนี้ อาจมีสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากประเทศไทยมีการลงทุนเพื่อการวิจัยและพัฒนาด้านการขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะทางด้านเทคนิค (Technical Skill) เนื่องจากแรงงานไทยกว่าร้อยละ 50 ได้รับการศึกษาเพียงในระดับชั้นประถมศึกษา

3.4 การพัฒนากฎหมาย รัฐบาลจำเป็นต้องพัฒนากฎหมายให้ทันสมัยสอดคล้องกับการเติบโตของธุรกิจที่ต้องพึ่งพาระบบอินเทอร์เน็ต และต้องสร้างกลไกป้องกันอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ (Cyber-crime) ที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากที่ผ่านมาเกิดคดีโจรกรรมรหัสบัตรเครดิต เพื่อนำไปซื้อสินค้าออนไลน์อยู่บ่อยครั้ง รวมถึงการเจาะเว็บไซต์ของหน่วยงานรัฐเพื่อเข้าถึงข้อมูล ดังนั้น การขาดมาตรการที่ดีในการป้องกันการกระทำความผิดในรูปแบบต่าง ๆ บนโลกดิจิทัลย่อมส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของนักลงทุน นักธุรกิจ และผู้บริโภค

3.5 แผนการดำเนินงานที่ชัดเจน นอกจาก 4 ปัจจัยหลักข้างต้นแล้ว รัฐบาลจะต้องแสดงแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบดิจิทัล (Digital Development Strategy) ให้ชัดเจน เช่น แผนการปรับปรุงเทคโนโลยีด้านการสื่อสารในอนาคต โครงการลงทุนพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อเป็นการบริการสาธารณะ การมีแผนพัฒนาระบบดิจิทัลที่ชัดเจนของรัฐบาลเพื่อรองรับการมุ่งสู่เศรษฐกิจดิจิทัลจะเป็นตัวแปรสำคัญให้ภาคเอกชนสามารถกำหนดทิศทางการลงทุน และปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีได้

กล่าวโดยสรุป เศรษฐกิจดิจิทัลจะมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ แต่การพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศไทยที่ผ่านมาก็เป็นไปอย่างเชื่องช้า โดยมีสาเหตุมาจากข้อจำกัดด้านต่าง ๆ ดังนั้น การจะบรรลุผลสำเร็จของการพัฒนาจำเป็นต้องมีแผนงานที่ชัดเจนมากขึ้น

4. ความคืบหน้าของ Digital Economy

รัฐบาลได้ให้ความสำคัญต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ภายใต้นโยบาย Digital Economy เพื่อมุ่งหวังให้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเชื่อมโยงกับทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน ในทุกธุรกิจตั้งแต่ระดับใหญ่ไปจนถึงธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม โดยใช้ระบบดิจิทัลในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์กร และเครือข่ายระหว่างองค์กร ซึ่งนโยบายดังกล่าวจะส่งผลให้องค์กรสามารถบริหารจัดการกระบวนการแบบสมัยใหม่ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งที่ผ่านมากกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้มีการจัดทำยุทธศาสตร์ครอบคลุม Digital Economy ในด้านต่าง ๆ ได้แก่

1. Hard Infrastructure
2. Soft Infrastructure
3. Service Infrastructure
4. Digital Economy Promotion
5. Digital Society และ Knowledge Resource

นอกจากนี้ ยังให้หน่วยงานในสังกัดทบวงภารกิจให้สอดคล้องกับนโยบาย Digital Economy และจัดทำแผนงาน (Roadmap) การขับเคลื่อน Digital Economy ระยะ 3 ปี รวมทั้งจัดทำโครงการนำร่องที่สามารถดำเนินการได้ทันทีเพื่อผลักดันนโยบายดังกล่าว เช่น

1. ระบบ Enterprise Resource Planning (ERP)
2. ระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV)
3. Application Program Interface (API)
4. e-Marketplace
5. เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต และลดความเหลื่อมล้ำสำหรับผู้พิการ
6. อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Broadband)

ตลอดจนการจัดทำข้อมูลการบูรณาการโครงข่ายไฟเบอร์ออปติกส์ภาครัฐ นอกจากนี้ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้เร่งรัดแผนการดำเนินโครงการความร่วมมือขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัล โดยมีเป้าหมายในการให้บริการโครงข่ายในจุดพื้นที่เศรษฐกิจสำคัญเพื่อส่งเสริมการประกอบธุรกิจ Data Center ของภาคเอกชนเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับแรก รวมถึงโครงข่ายสำหรับบริการสาธารณะในจุดที่อยู่ห่างไกล และการดำเนินการอื่น ๆ ตามนโยบายที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งการดำเนินการตามภารกิจ และกำหนดแผนงาน/โครงการเพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจของโครงสร้างกระทรวง

5. ข้อเสนอของภาคเอกชน

นโยบาย Digital Economy ของรัฐบาลได้รับการตอบสนองจากภาคธุรกิจอย่างดี โดยเฉพาะข้อเสนอแนะทางด้านนโยบายและโครงการ ภาคเอกชนต่างพากันให้กระแสบริบทที่ดี อย่างไรก็ตาม ได้มีข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อการดำเนินนโยบายของรัฐบาล ดังนี้

5.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรรวมโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะการใช้โครงข่ายร่วมกัน (Network Sharing)

5.2 ด้านธุรกิจพาณิชย์และอิเล็กทรอนิกส์ ต้องสามารถให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่ 100 Mbps. ครอบคลุมพื้นที่ร้อยละ 95 ภายในปี 2563 สร้างโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงแห่งชาติที่ครอบคลุมทั่วประเทศ และสนับสนุนการสร้าง Gateway หรือเครือข่ายใยแก้วสำหรับเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไปต่างประเทศ โดยไม่ต้องผ่าน Gateway ของมาเลเซีย สิงคโปร์ และฮ่องกง

5.3 การพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับความต้องการแรงงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เสนอจัดตั้งกองทุนส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร

5.4 ภาครัฐบาล ปฏิรูประบบและกระบวนการทำงานของราชการ บูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศกับระบบงานให้เข้ากันเป็นระบบดิจิทัล เพื่อใช้เทคโนโลยีได้อย่างที่ต้องการ การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายและระเบียบของทางราชการ เพื่อเพิ่มความสามารถในการทำงาน เร่งทำมาตรการแลกเปลี่ยนข้อมูลและมาตรฐานข้อมูลของรัฐ ให้ทุกหน่วยงานใช้ทำงานร่วมกัน เพื่อลดขั้นตอน ลดความล่าช้า แก้ปัญหาความซ้ำซ้อน และข้อมูลไม่ตรงกัน

5.5 วางยุทธศาสตร์ให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลาง (Hub) ด้านดิจิทัล
ในภูมิภาค เพิ่มศักยภาพการสื่อสาร และอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจผ่านอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูง และคุณภาพดี เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในประเทศ และทำให้ประเทศไทยกลายเป็นศูนย์กลาง (Hub) ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และแลกเปลี่ยนข้อมูลจำนวนมากภายในประเทศ เชื่อมต่อสู่ประเทศต่าง ๆ ในอาเซียนและภูมิภาคในอนาคต

โดยสรุป นโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นนโยบายที่ยืนบนฐานความรู้อันเป็นผลผลิตจากการค้าเสรีและการปฏิวัติเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงที่ผ่านมา จากเดิมเป็นยุคที่ขับเคลื่อนด้วยปัจจัยการผลิตและทรัพยากรธรรมชาติไปสู่การขับเคลื่อนด้วยความรู้และความคิดสร้างสรรค์ โดยใช้เทคโนโลยีเป็นตัวช่วย หรือเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับนานาชาติ โดยระบบเศรษฐกิจใหม่จะเน้นเทคโนโลยีกับความรู้ของบุคคลทำให้สามารถผลิตสินค้ามีคุณภาพกว่าระบบเศรษฐกิจปัจจุบัน โดยมุ่งลดต้นทุนเป็นสำคัญ เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศจะเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผลผลิตมวลรวมของประเทศ และส่งผลให้ทุกภาคอุตสาหกรรมต้องเร่งปรับแนวทางในการบริหารธุรกิจ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว และเป็นโอกาสให้การพัฒนาประเทศ เนื่องจากสามารถเปลี่ยนภาคธุรกิจให้มีลูกค้ากลุ่มใหม่ ๆ รวมทั้งเป็นโอกาสในการขยายการซื้อขายไปยังตลาดต่างประเทศ นโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมจึงเปรียบเสมือนประตูที่ช่วยกระตุ้นให้ภาคธุรกิจเล็งเห็นโอกาสเหล่านี้

การบริการภาครัฐ

1. แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ

ภาครัฐของประเทศไทยกำลังเผชิญกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างรวดเร็ว รุนแรง และผันผวน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม และการบริหารจัดการภายในองค์กร โดยการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้ภาครัฐต้องเร่งพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการประชาชนให้เป็นรูปแบบดิจิทัลอย่างสมบูรณ์ มีการปฏิรูปโครงสร้างและระบบบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นและเหมาะสมกับบริบทการพัฒนาประเทศ หน่วยงานภาครัฐในยุคใหม่จำเป็นต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการ และพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้สามารถแข่งขันในระดับสากลได้ หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องทำงานในเชิงรุก และจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญที่เน้นการมองภาพกว้างและมองไกลในทุกมิติ ดังนั้น หน่วยงานรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย

มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐที่เกี่ยวข้องเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และสร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชน รวมทั้งต้องปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการใช้ข้อมูลการวิเคราะห์สำหรับการกำหนดนโยบาย การบริการประชาชน การบริหารจัดการภายใน รวมทั้งต้องสามารถแข่งขันกับภาคส่วนอื่นโดยเฉพาะภาคเอกชน มีความสามารถในการดึงดูดและรักษา ผู้มีความรู้ความสามารถ สำหรับการขับเคลื่อนภารกิจที่มีผลกระทบต่อชีวิตประชาชน อันจะนำมาสู่ ภาครัฐที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่วิคุณและความคาดหวัง ที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น กลไกภาครัฐจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะสามารถช่วยขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ ตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติทุกประเด็น เพื่อบูรณาการทั้งในเชิงประเด็น เชิงภารกิจ และ เชิงพื้นที่ที่มีการเชื่อมโยงการทำงานทุกระดับให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ และการพัฒนาดังกล่าวจะต้องบูรณาการกันอย่างมีเอกภาพและสอดคล้องกัน มีการประสานงาน บนความร่วมมือของภาคส่วนต่าง ๆ ตั้งแต่ภาครัฐ เอกชน ภาคประชาสังคม ภาควิชาการ ภาคประชาชน และภาคส่วนอื่นในสังคม ระบบการเงินการคลังของประเทศจะต้องสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ ระบบงบประมาณและการจัดสรรงบประมาณตอบสนองความเร่งด่วน และมีเป้าหมายร่วมกันทั้งใน ระดับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ภารกิจ และพื้นที่ ซึ่งสามารถติดตามประเมินผลสำเร็จของ การบรรลุเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติทุกระดับ เพื่อให้การพัฒนาประสิทธิภาพภาครัฐเข้าสู่ความสมดุล ในความสัมพันธ์ของพื้นที่ ทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น รวมทั้งประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมได้ ในการติดตามประเมินผลและในการพัฒนาบริการสาธารณะ

2. แผนย่อยด้านการพัฒนาบริการประชาชนของแผนแม่บทภายใต้ ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ

การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ มุ่งเน้นการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพ การบริการภาครัฐให้มีความทันสมัย ทันความเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและสามารถแก้ไขปัญหาที่มีอยู่อย่างเป็นลำดับขั้นตอน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพของภาครัฐให้เกิดความเชื่อมโยงและบูรณาการเป้าหมายยุทธศาสตร์ ผ่านการกำหนดความสัมพันธ์ในเชิงภารกิจตามยุทธศาสตร์ทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และท้องถิ่น เพื่อให้การทำงานร่วมกันในระดับพื้นที่เกิดความเข้มแข็ง ไม่ซ้ำซ้อน ชัดเจนภายใต้ขนาดของรัฐ ที่เหมาะสม ทุกฝ่ายถือเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพ มีการติดตามประเมินผลให้ครอบคลุม ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ ระหว่างการดำเนินการ และหลังการดำเนินการ ทั้งในระดับยุทธศาสตร์ และ ผลสัมฤทธิ์ระดับโครงการ โดยระบบงบประมาณ และระบบการตรวจสอบต้องส่งเสริมแรงขับเคลื่อน การดำเนินการตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติทั้งในมิติภารกิจพื้นฐาน ภารกิจยุทธศาสตร์ และภารกิจพื้นที่ โดยบุคลากรภาครัฐต้องมีความมุ่งมั่น มีคุณธรรม จริยธรรม เป็นมืออาชีพ มีสมรรถนะสูง มีระบบค่าตอบแทนที่เป็นระบบ มีมาตรฐาน และสอดคล้องกับภาระงาน โดยมีค่านิยม และวัฒนธรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐเพื่อประชาชน มีความมุ่งมั่น และมีแรงบันดาลใจ ในการที่จะร่วมกันพลิกโฉมประเทศไปสู่เป้าหมายที่พึงประสงค์ ทั้งนี้ เป้าหมายสำคัญของการบริการภาครัฐ คือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส มีความพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำ

นวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศ การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ และระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกัน ดำเนินการพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการบริการภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส หลากหลายช่องทาง ตรวจสอบได้ เสียค่าใช้จ่ายน้อย ไม่มีข้อจำกัดของเวลา พื้นที่ และกลุ่มคน รวมทั้งผู้ใช้งานไม่ต้องร้องขอหรือยื่นเรื่องต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้วยการออกแบบแนวทาง ขั้นตอน รูปแบบการให้บริการของภาครัฐให้เป็นรูปแบบดิจิทัลและวางแผนให้มีการเชื่อมโยงหลายหน่วยงาน และสร้างความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการประชาชน สามารถพัฒนานวัตกรรมมาใช้สร้างสรรค์และพัฒนาบริการเดิม รวมทั้งสร้างบริการใหม่ที่เป็นพลวัตสอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์และขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชน ภาคธุรกิจ และผู้ใช้บริการ โดยมีแนวทางในการพัฒนา 3 แนวทาง ดังนี้

2.1 พัฒนารูปแบบบริการภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ผู้ประกอบการ และภาคธุรกิจ โดยภาครัฐจัดสรรรูปแบบบริการให้มีความสะดวก มีการเชื่อมโยงหลายหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจร และหลากหลายรูปแบบตามความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งอำนวยความสะดวกทางการค้า การลงทุน และการดำเนินธุรกิจ เช่น การบูรณาการขั้นตอนการออกใบอนุญาตต่าง ๆ การให้บริการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล

2.2 พัฒนาการให้บริการภาครัฐผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากลอย่างคุ้มค่า มีความรวดเร็ว โปร่งใส เสียค่าใช้จ่ายน้อย ลดข้อจำกัดทางกายภาพ เวลา พื้นที่ และตรวจสอบได้ ตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล เพื่อให้บริการภาครัฐเป็นไปอย่างปลอดภัย สร้างสรรค์ มีธรรมาภิบาล และเกิดประโยชน์สูงสุด

2.3 ปรับวิธีการทำงาน จากการทำงานตามภารกิจที่กฎหมายกำหนดเป็นการให้บริการที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อสนับสนุนการพัฒนาบริการภาครัฐที่มีคุณค่าและได้มาตรฐานสากล โดยเปลี่ยนจากการทำงานด้วยมือเป็นการทำงานบนระบบดิจิทัลทั้งหมด เชื่อมโยงและบูรณาการการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกันเสมือนเป็นองค์กรเดียว มีการพัฒนาบริการเดิมและสร้างบริการใหม่ที่เป็นพลวัตสอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์และขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชน ภาคธุรกิจ และผู้ใช้บริการ และเปิดโอกาสให้เสนอความเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐได้อย่างสะดวก ทันต่อสถานการณ์

ระบบติดตามสถานะสิ่งของกับไปรษณีย์ไทย (Track & Trace)

ระบบติดตามสถานะสิ่งของกับไปรษณีย์ไทย (Track & Trace) เป็นระบบที่ให้บริการสืบค้นสถานะการจัดส่งสิ่งของ และพัสดุของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด แก่ผู้ใช้บริการทั้งที่เป็นผู้ส่งและผู้รับ โดยให้บริการผ่านทั้งหน้าเว็บไซต์ track.thailandpost.co.th และแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ทโฟน (Smart Phone) ซึ่งรองรับระบบปฏิบัติการทั้งไอโอเอส (iOS) และแอนดรอยด์ (Android) โดยให้บริการตรวจสอบสถานะไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ในประเทศ

ไปรษณีย์ลงทะเบียนในประเทศ บริการส่งประหยัดในประเทศ (eCo-Post) บริการรับฝากสิ่งของขนาดใหญ่ในประเทศ และระหว่างประเทศ (Logispost) ไปรษณีย์ด่วนพิเศษระหว่างประเทศ (EMS World) บริการฝากส่งสิ่งของขนาดเล็กด่วนพิเศษระหว่างประเทศ (Courier Post) ไปรษณีย์ลงทะเบียนระหว่างประเทศ พัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ไปรษณีย์รับประกันระหว่างประเทศ บริการส่งพัสดุไปต่างประเทศในราคาประหยัด (E-packet) โดยผู้ใช้บริการสามารถติดตามสถานะการส่งสิ่งของได้สูงสุด 10 รายการต่อครั้ง และสำหรับผู้ใช้บริการที่สมัครเป็นสมาชิกของระบบจะสามารถติดตามสถานะแบบจำนวนมากได้สูงสุดถึง 300 รายการต่อครั้ง นอกจากนี้ยังสามารถติดตามสถานะด้วยเลขที่ใบเสร็จสืบค้นประวัติการค้นหาสถานะ รวมทั้งสามารถจัดทำรูปแบบรายงานที่ง่ายต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการขนส่ง ทั้งนี้ ในการติดตามสถานะการส่งสิ่งของสามารถดำเนินการได้ ดังนี้

1. กรอกรหัสสำหรับการติดตามสถานะ (Tracking Number) 13 หลัก เช่น EA473124280TH ลงในช่องว่างรูปสี่เหลี่ยมที่กำหนดไว้ โดยผู้ใช้บริการสามารถกรอกตัวอักษรภาษาอังกฤษที่ปรากฏอยู่ในรหัสดังกล่าวได้ทั้งตัวพิมพ์ใหญ่ หรือตัวพิมพ์เล็ก
 2. กดปุ่ม ค้นหา
 3. กรณี Tracking Number ที่พิมพ์ถูกต้อง ระบบจะแสดงหน้าจอผลการค้นหา ดังแผนภาพที่ 3-6 และแผนภาพที่ 3-7
- แผนภาพที่ 3-6 แสดงตัวอย่างการค้นหาและติดตามสถานะการส่งสิ่งของผ่านเว็บไซต์

The screenshot shows the Thailand Post website interface for tracking a parcel. The tracking number RX193647279TH is entered in the search field. The tracking status is 'ปำจ่ายสำเร็จ' (Delivered). The timeline shows the following steps:

- 03/01/2563 12:14 น. - รับฝาก (Received)
- 04/01/2563 08:45 น. - ปร-โอนง (Transfer)
- 06/01/2563 12:13 น. - ปร-โอนง (Transfer)
- ปำจ่ายสำเร็จ (จากบาท เก็บเงิน/รับ/จ่าย) (Delivered (from bank collection/withdrawal/transfer))

The page also includes a sidebar with navigation options like 'ติดตามสถานะสิ่งของ' and 'ประวัติการค้นหา'. The footer shows '© Thailand Post Co., Ltd. Privacy & Terms'.

ที่มา : บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, ออนไลน์, 2563

แผนภาพที่ 3-7 แสดงตัวอย่างการค้นหาและติดตามสถานะการส่งสิ่งของผ่านแอปพลิเคชัน



ที่มา : บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, ออนไลน์, 2563

ทั้งนี้ แต่ละสีในระบบจะแสดงความหมายของสถานะการส่งสิ่งของ ดังนี้

1. สีเทา คือ สถานะที่ยังไม่เกิดขึ้น
2. สีแดง คือ สถานะที่เกิดขึ้น/สำเร็จแล้ว
3. สีส้ม คือ สถานะนำจ่ายไม่สำเร็จ
4. สีเขียว คือ สถานะสิ้นสุดการส่งสิ่งของ (ผู้รับได้รับการส่งของเรียบร้อยแล้ว)

นอกจากนี้ในหน้าต่างแสดงผลการค้นหาจะแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับวันที่ เวลา ที่ทำการไปรษณีย์หรือศูนย์ไปรษณีย์ ที่ทำการบันทึกสถานะต่าง ๆ เข้าสู่ระบบ Track&Trace รวมถึงคำอธิบายหรือรายละเอียดของแต่ละสถานะ ดังนี้

1. รับเข้าระบบ หมายถึง สิ่งของที่ฝากส่งถูกบันทึกข้อมูลเพื่อรับเข้าระบบไปรษณีย์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์หรือศูนย์ไปรษณีย์ต้นทางที่รับฝากสิ่งของ
2. ระหว่างขนส่ง หมายถึง สิ่งของอยู่ระหว่างการขนส่งของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จากที่ทำการไปรษณีย์หรือศูนย์ไปรษณีย์ต้นทางที่รับฝากสิ่งของจนถึงที่ทำการปลายทางที่จะรับสิ่งของเป็นที่สุดท้ายก่อนนำสิ่งของออกนำไปจ่าย
3. ออกไปนำจ่าย หมายถึง ที่ทำการไปรษณีย์หรือศูนย์ไปรษณีย์ที่รับสิ่งของเป็นที่สุดท้ายอยู่ระหว่างดำเนินการนำสิ่งของออกนำไปจ่ายให้แก่ผู้รับ

4. นำจ่ายสำเร็จ หมายถึง สิ่งของที่ฝากส่งได้ถูกนำจ่ายให้แก่ผู้รับเรียบร้อยแล้ว โดยผู้ใช้บริการระบบสามารถตรวจสอบชื่อ สกุล และลายมือชื่อของผู้รับสิ่งของได้ด้วย อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่พนักงานไปรษณีย์ไม่สามารถนำจ่ายให้แก่ผู้รับได้สำเร็จจะปรากฏสถานะอื่น ดังนี้

4.1 ออกใบแจ้ง หมายถึง ไม่สามารถนำจ่ายสิ่งของที่ฝากส่งให้แก่ผู้รับได้ ที่ทำการไปรษณีย์หรือศูนย์ไปรษณีย์ที่รับสิ่งของเป็นที่สุดท้ายจึงได้ออกใบแจ้งไว้ให้ผู้รับทราบ เพื่อให้ผู้รับติดต่อกลับไปยังที่ทำการไปรษณีย์หรือศูนย์ไปรษณีย์ดังกล่าว

4.2 ส่งต่อตามตัวผู้รับ หมายถึง สิ่งของที่ฝากส่งนั้นถูกส่งต่อไปที่อยู่อื่นที่ผู้รับนั้นอาศัยอยู่จริง

4.3 ส่งคืนผู้ฝาก หมายถึง สิ่งของที่ฝากส่งนั้นจะถูกส่งกลับคืนผู้ฝากส่ง

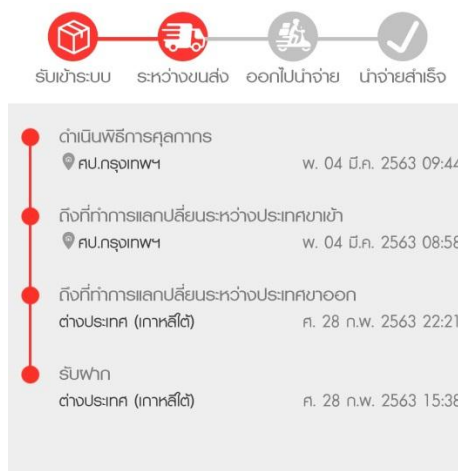
4.4 ไม่ยอมรับ หมายถึง ผู้รับปฏิเสธที่จะรับสิ่งของที่ฝากส่ง

4.5 ส่งที่ทำการปณ. คืน หมายถึง สิ่งของที่ฝากส่งนั้นไม่สามารถนำจ่ายให้แก่ผู้รับ และไม่ทราบที่อยู่ผู้ฝากส่งจะถูกนำส่งคืนไปยังที่ทำการไปรษณีย์

4.6 เก็บไว้รอจ่าย หมายถึง สิ่งของที่ฝากส่งนั้นถูกเก็บไว้ ณ ที่ทำการไปรษณีย์เพื่อรอให้ผู้รับมารับ

4.7 ส่งคืนศุลกากร หมายถึง สิ่งของที่ฝากส่งนั้นถูกส่งกลับคืนศุลกากร (กรณีสิ่งของที่ถูกส่งมาจากต่างประเทศ)

สำหรับสิ่งของที่ถูกส่งมาจากต่างประเทศจำเป็นต้องผ่านพิธีการศุลกากร เพื่อตรวจคัดว่าเป็นสิ่งของที่มีค่าภาษีอากรหรือไม่ ก่อนนำส่งให้แก่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อนำจ่ายให้แก่ผู้รับ หรือนำเข้าเก็บรักษาในโรงพักสินค้าของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด หรือส่งไปที่สำนักงานหรือด่านศุลกากร เพื่อปฏิบัติพิธีการศุลกากรให้ครบถ้วนและถูกต้องต่อไป ซึ่งระบบ Track&Trace จะแสดงสถานะว่า ดำเนินพิธีการศุลกากรแต่เพียงเท่านั้น โดยผู้ใช้บริการระบบจะไม่สามารถเรียกดูรายละเอียดของสถานะดังกล่าวได้จากระบบ เนื่องจากระบบ Track&Trace ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มิได้เชื่อมโยงเข้ากับระบบติดตามสถานะการผ่านพิธีการศุลกากร (e-Tracking) ของกรมศุลกากร แผนภาพที่ 3-8 แสดงตัวอย่างสถานะการดำเนินพิธีการศุลกากรของสิ่งของที่ถูกส่งมาจากต่างประเทศ ในระบบ Track&Trace



ที่มา : HPJK⁷, ออนไลน์, 2563

ระบบติดตามสถานะการผ่านพิธีการศุลกากร (e-Tracking)

ระบบติดตามสถานะการผ่านพิธีการศุลกากร (e-Tracking) เป็นระบบที่ให้บริการติดตามสถานะการผ่านพิธีการศุลกากรทางอินเทอร์เน็ตว่าอยู่ในสถานะใด เช่น ข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้า ใบขนสินค้าขาออก ข้อมูลบัญชีสินค้าและข้อมูลใบกำกับการขนย้ายสินค้า เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการทำงานในขั้นต่อไปได้รวดเร็วขึ้น รวมทั้งสามารถติดตามสถานะทางการเงินที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เช่น การชำระภาษีอากร ค่าธรรมเนียมในการดำเนินพิธีการ การคืนเงิน ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ ไม่ว่าจะอยู่ ณ สถานที่แห่งใดก็สามารถสอบถามข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลา ทั้งนี้ ผู้ลงทะเบียนเพื่อสมัครใช้ระบบ e-Tracking สามารถตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ เช่น

1. ตรวจสอบสถานะใบขนสินค้าขาเข้า ใบขนสินค้าขาออก ข้อมูลบัญชีสินค้า และข้อมูลใบกำกับการขนย้ายสินค้าว่าปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนใด
2. สามารถตรวจสอบข้อมูลการชำระเงินค่าภาษีอากรตามใบขนสินค้าฯ ซึ่งบริษัทสามารถตรวจสอบได้ว่าใบเสร็จรับเงินที่ได้รับถูกต้องหรือไม่ (ปัจจุบันสามารถตรวจสอบได้เฉพาะใบเสร็จรับเงินที่ชำระตามใบขนสินค้าฯ และอยู่ระหว่างพัฒนาเพิ่มเติมให้สามารถตรวจสอบใบเสร็จรับเงินทุกประเภทที่ออกโดยกรมศุลกากร เช่น ค่าล่วงเวลา)
3. ตรวจสอบข้อมูลค่าธรรมเนียมในการดำเนินพิธีการศุลกากร ได้แก่ ค่าธรรมเนียมคั่งค้างของแต่ละเดือน พร้อมทั้งพิมพ์ใบแจ้งหนี้เพื่อนำไปชำระที่จุดบริการรับชำระต่าง ๆ ได้เลย โดยไม่ต้องรอใบแจ้งหนี้ที่กรมศุลกากรจัดส่งให้ทางไปรษณีย์ นอกจากนี้ยังสามารถตรวจสอบได้ว่าในแต่ละเดือนบริษัทมีการผ่านพิธีการใบขนสินค้าขาเข้า และใบขนสินค้าขาออก จำนวนกี่ฉบับ เลขที่ใบขนสินค้าฯ ใดบ้าง ซึ่งทำให้บริษัทสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการได้สะดวก รวดเร็วขึ้น รวมทั้งสามารถตรวจสอบได้ว่าเป็นใบขนสินค้าฯ ของบริษัทหรือไม่ หรือมีการแอบอ้างนำชื่อบริษัทฯ ไปใช้ รวมทั้งสามารถเรียกดูประวัติการชำระค่าธรรมเนียมในการดำเนินพิธีการที่ผ่านมาได้
4. ตรวจสอบข้อมูลการคืนเงิน เช่น การคืนอากรทั่วไป และการคืนเงินตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 ว่าได้รับโอนเงินคืนเข้าบัญชีวันที่เท่าใด และเป็นการคืนตามชุดคำขอที่เท่าใดบ้าง
5. ผู้ประกอบการสามารถสั่งพิมพ์ใบเสร็จรับเงินที่ชำระค่าภาษีอากรโดยวิธีตัดบัญชีธนาคารและ/หรือที่ชำระผ่านระบบธนาคาร (e-payment) ได้เอง โดยไม่ต้องมารับใบเสร็จรับเงินที่กรมศุลกากร

โดยผู้ประกอบการสามารถลงทะเบียนขอใช้บริการระบบ e-Tracking และติดตามสถานะการผ่านพิธีการศุลกากรของสินค้าผ่านทาง <http://e-tracking.customs.go.th> ได้โดยตรงเท่านั้น โดยกดเลือกหัวข้อ ตรวจสอบสถานะพัสดุไปรษณีย์หรือไปรษณีย์ต่างประเทศ จากนั้นกรอก Tracking Number 13 หลัก และกดปุ่มค้นหา โดยระบบจะแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งของ ได้แก่ Tracking Number รายการศุลกากร ชื่อผู้รับสิ่งของ สถานที่รับสิ่งของ รวมถึงลำดับขั้นตอนการดำเนินการกับสิ่งของนั้น โดยเรียงลำดับตามวัน และเวลา

แผนภาพที่ 3-9 แสดงตัวอย่างผลการตรวจสอบสถานะพัสดุไปรษณีย์หรือไปรษณีย์ต่างประเทศ จากเว็บไซต์ e-Tracking

หน้าหลัก เกี่ยวกับ e-Tracking

ระบบการติดตามสถานะ: การพาณิชย์การศุลกากร

Help

พัสดุไปรษณีย์/ไปรษณีย์ยกเว้นต่างประเทศ

ระบุนหมายเลขสิ่งของ (Tracking Number) 13 หลัก และกลุ่ม "คันทา"

หมายเลขสิ่งของ: คันทา

หมายเลขสิ่งของ : CD145224726JP
 รายการศุลกากร : 31-57-06-0-00476
 ชื่อผู้รับสิ่งของ : MR. METHAS VIMUKTANADA
 สถานที่รับสิ่งของ : 1201 ส่วนบริการศุลกากรไปรษณีย์ สกท.

ลำดับ	ขั้นตอน	วันที่/เวลา
1	ไปรษณีย์บันทึกชื่อ ที่อยู่ของผู้รับ ส่งเข้าระบบศุลกากร	10-06-2557 14:53:31
2	ศุลกากรดำเนินการเสร็จ ส่งสิ่งของไปรษณีย์	10-06-2557 16:03:46
3	ส่งมอบสิ่งของให้ผู้รับของ	16-06-2557 09:00:49

เมนู

พัสดุไปรษณีย์/ไปรษณีย์ยกเว้นต่างประเทศ

ระบบสำหรับตรวจสอบสถานะสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ ประเภท

- ไปรษณีย์ค้ำคั่วระหว่างประเทศ (หมายเลขสิ่งของขึ้นต้นด้วย E)
- ไปรษณีย์ลงทะเบียนระหว่างประเทศ (หมายเลขสิ่งของขึ้นต้นด้วย R)
- พัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศ (หมายเลขสิ่งของขึ้นต้นด้วย C)

ใช้ตรวจสอบสถานะสิ่งของ ที่ผ่านขั้นตอนการตรวจคัดแยกโดยเจ้าหน้าที่ศุลกากรแล้ว

ที่มา : กรมศุลกากร, ออนไลน์, 2563

ระบบการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร (e-Bill Payment)

1. หลักการและเหตุผล

ตามนโยบายประเทศไทย 4.0 ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) และนโยบายหลัก 12 ด้านของรัฐบาลในการบริหารราชการแผ่นดิน ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและความสามารถในการแข่งขันของไทย ข้อ 5.7.3 การส่งเสริมการค้าในรูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มโอกาสให้ผู้ประกอบการรายย่อยทั้งในภาคการผลิตและบริการในการเข้าถึงตลาด โดยให้มีการพัฒนาระบบการชำระเงินให้อยู่ในมาตรฐานระดับสากล เชื่อมโยงและบูรณาการฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ ประกอบกับนโยบายของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานด้านการเงินที่ให้ส่วนราชการกระทรวงการคลังร่วมกันผลักดันให้สังคมไทยเข้าสู่การเป็นสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) โดยเฉพาะการต่อยอดระบบ e-Payment เพื่อให้ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสอดคล้องกับมาตรฐานสากล และเป็นการเพิ่มช่องทางการชำระเงินที่สะดวก และมีต้นทุนต่ำให้แก่ประชาชน

กรมศุลกากรได้พัฒนาระบบการรับชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม รายได้อื่น และ/หรือเงินประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Payment โดยวิธีตัดบัญชีผู้ประกอบการและผ่านระบบธนาคาร ตั้งแต่ปี 2550 โดยมีธนาคารที่เข้าร่วมโครงการจำนวน 18 ธนาคาร และมีการพัฒนาระบบ e-Bill Payment โดยผ่านช่องทางการให้บริการของธนาคารและตัวแทนรับชำระ เพื่อเพิ่มช่องทางการชำระเงินให้รองรับผู้ประกอบการและประชาชนทุกกลุ่ม รวมทั้งสามารถพิมพ์ใบเสร็จรับเงินที่สถานประกอบการได้ด้วยตนเอง เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนในการชำระเงิน

ของผู้ประกอบการ ลดการรับเงินรายได้ที่เกิดขึ้นด้วยเงินสด เพื่อป้องกันการทุจริตของเจ้าหน้าที่ และส่งเสริมให้เจ้าพนักงานของกรมศุลกากรบริการประชาชนตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยไม่คำนึงถึงอามิสสินจ้าง รวมทั้งลดต้นทุนในการให้บริการแก่ประชาชน นอกจากนี้ กรมศุลกากร ได้ดำเนินโครงการอื่น ๆ เพื่อรองรับมาตรการดังกล่าว เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพการชำระเงิน ด้วยเครื่องรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (EDC) การคืนเงินประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ การรับชำระ และจ่ายเงินชดเชยค่าภาษีอากรด้วยบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Tax Compensation)

2. แนวทางการดำเนินงาน

การให้บริการรับชำระค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านช่องทาง e-Bill Payment เพื่อเพิ่มช่องทางการชำระเงินให้ผู้ประกอบการมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น และลดต้นทุน ในการติดต่อกับกรมศุลกากร และธนาคาร โดยมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

2.1 ศึกษา ออกแบบ และพัฒนาระบบการรับชำระค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านช่องทางการให้บริการของธนาคารและตัวแทนรับชำระ รวมทั้งออกประกาศกรมศุลกากร ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบและถือปฏิบัติ

2.2 ต่อยอดการให้บริการ โดยการเชิญชวนธนาคารและตัวแทนรับชำระให้เข้าร่วม โครงการการให้บริการรับชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม รายได้อื่น และ/หรือเงินประกัน ทางอิเล็กทรอนิกส์ (Bill Payment) และร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลง (MOU) เพิ่มเติม โดยมีเป้าหมาย ให้ธนาคารที่เป็นพันธมิตรกับกรมศุลกากรทั้ง 18 แห่งเข้าร่วมโครงการ

2.3 ศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลผู้ประกอบการที่มีการชำระด้วยแคชเชียร์เช็ค ที่มีปริมาณสูงสุดตามลำดับ และจัดประชุมเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ประกอบการให้เห็นถึง ความสำคัญและประโยชน์ของการชำระผ่านระบบ Bill Payment และเน้นย้ำในเรื่องของระยะเวลา และต้นทุน โดยจัดให้มีธนาคารเข้าร่วมประชุมและเปิดให้ผู้ประกอบการสมัครใช้บริการในคราวเดียวกัน

2.4 วิเคราะห์การใช้เงินสด เพื่อประชาสัมพันธ์และสร้างความเข้าใจให้รับทราบ นโยบายของรัฐบาลและนโยบายของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง และการปฏิบัติตามระเบียบ กระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงินและการนำเงิน ส่งคลัง พ.ศ. 2562

2.5 ศึกษา ออกแบบ และพัฒนาระบบการพิมพ์ใบเสร็จรับเงินให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับปริมาณการพิมพ์ใบเสร็จรับเงินที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 อำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการ ให้สามารถชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมศุลกากร รายได้อื่น และ/หรือเงินประกัน ผ่านธนาคารได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ลดภาระ ในการถือเงินสด

3.2 ผู้ประกอบการสามารถพิมพ์ใบเสร็จรับเงินได้ด้วยตนเองภายในระยะเวลา 5 ปี และใช้แสดงกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องได้ตามกฎหมาย

3.3 ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกสามารถประหยัดเวลา ลดขั้นตอน และลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อกับกรมศุลกากรและธนาคาร ได้แก่ ค่าเช็คของบริษัท ค่าธรรมเนียมการซื้อแคชเชียร์เช็ค ค่าเดินทางไปรับเช็คที่บริษัท ค่าเดินทางไปซื้อแคชเชียร์เช็ค และค่าเดินทางมาชำระ/รับใบเสร็จรับเงินที่กรมศุลกากร

3.4 ประหยัดต้นทุนของกรมศุลกากรในการพิมพ์ใบเสร็จรับเงินโดยเจ้าหน้าที่ เช่น ค่ากระดาษ ค่าหมึกพิมพ์ ค่าบำรุงรักษาเครื่องพิมพ์ ต้นทุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ และค่าพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน

3.5 ช่วยลดระยะเวลา ลดขั้นตอน และลดปัญหาการทุจริตและการประพฤติมิชอบจากการจัดซื้อจัดจ้างและการปลอมแปลงใบเสร็จรับเงินของกรมศุลกากร

3.6 ส่วนราชการอื่นสามารถตรวจสอบข้อมูลใบเสร็จรับเงินผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างรวดเร็ว

3.7 เพิ่มฐานลูกค้าและมีการทำรายการ (Transaction) ในระบบ ทำให้เงินหมุนเวียนในระบบของธนาคารเพิ่มมากขึ้น และมีรายได้ค่าธรรมเนียมจากการให้บริการเพิ่มขึ้น

สรุป

นโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Digital Economy) เป็นนโยบายที่อยู่บนพื้นฐานของความรู้อันเป็นผลผลิตจากการค้าเสรีและการปฏิวัติเทคโนโลยีสารสนเทศ จากเดิมที่ขับเคลื่อนด้วยปัจจัยการผลิตและทรัพยากรธรรมชาติไปสู่การขับเคลื่อนด้วยความรู้และความคิดสร้างสรรค์ โดยใช้เทคโนโลยีเป็นตัวช่วย หรือเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับนานาอารยประเทศ โดยระบบเศรษฐกิจใหม่จะเน้นเทคโนโลยีกับความรู้ของบุคคลทำให้สามารถผลิตสินค้ามีคุณภาพกว่าระบบเศรษฐกิจปัจจุบัน โดยมุ่งลดต้นทุนเป็นสำคัญ เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศจะเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผลผลิตมวลรวมของประเทศ ตลอดจนเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Commerce เติบโตอย่างต่อเนื่องและก้าวกระโดดนำมาซึ่งปริมาณการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย โดยเฉพาะการนำเข้าสินค้าทางไปรษณีย์ที่พบว่ามีปริมาณการใช้บริการพัสดุไปรษณีย์ (Parcels) เติบโตเพิ่มขึ้นในทิศทางที่สอดคล้องกับการเติบโตของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งส่งผลให้กรมศุลกากรจำเป็นต้องพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ ตลอดจนการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่ จากเดิมที่ทำงานด้วยมือเป็นการทำงานบนระบบดิจิทัล ภายใต้เป้าหมายสำคัญของการบริการภาครัฐ คือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส มีความพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศ การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ และระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งดำเนินงานอย่างเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกัน ตลอดจนการพัฒนากระบวนการอำนวยความสะดวกในการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส หลากหลายช่องทาง ตรวจสอบได้ เสียค่าใช้จ่ายน้อย ไม่มีข้อจำกัดของเวลา พื้นที่ และกลุ่มคนรวมทั้งผู้ใช้งานไม่ต้องร้องขอ หรือยื่นเรื่องต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้วยการออกแบบแนวทาง ขั้นตอน

รูปแบบการให้บริการให้เป็นรูปแบบดิจิทัล และวางแผนให้มีการเชื่อมโยงหลายหน่วยงาน และสร้างความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการประชาชน สามารถพัฒนานวัตกรรมมาใช้สร้างสรรคและพัฒนาบริการเดิม รวมทั้งสร้างบริการใหม่ที่เป็นพลวัตสอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์ และขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชน ภาคธุรกิจ และผู้ใช้บริการ เช่น บริการระบบติดตามสถานะสิ่งของกับไปรษณีย์ไทย (Track & Trace) ที่ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นสถานะการจัดส่งสิ่งของ และพัสดุที่ถูกส่งผ่านระบบไปรษณีย์ระหว่างประเทศได้ตั้งแต่เวลาที่สิ่งของ/พัสดุถูกบันทึกเข้าระบบไปรษณีย์ของประเทศต้นทางจนกระทั่งผู้รับได้รับสินค้า

ทั้งนี้ กระบวนการให้บริการด้านการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ จะเริ่มต้นขึ้นเมื่อสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศมาถึงประเทศไทย ซึ่งบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จะรับมอบของไปรษณีย์จากผู้ขนส่ง ณ ที่ทำการแลกเปลี่ยนของไปรษณีย์กับต่างประเทศ โดยมีสำนักงานหรือด่านศุลกากรประจำที่ทำการไปรษณีย์อันเป็นที่ทำการแลกเปลี่ยนของไปรษณีย์ระหว่างประเทศเป็นผู้กำกับ ตรวจสอบ และควบคุมสิ่งของที่นำเข้าหลังจากนั้น บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จะลำเลียงของไปรษณีย์ไปที่ศูนย์ไปรษณีย์ หลังจากนั้นของที่นำเข้าจะถูกเปิดตรวจโดยเจ้าหน้าที่ศุลกากร และพนักงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อคัดแยกประเภทสิ่งของในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ประเภทที่ 1 ของยกเว้นอากร คือ ของที่นำเข้าโดยทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ซึ่งแต่ละหีบห่อมีราคารวมค่าขนส่งและค่าประกันภัยไม่เกิน 1,500 บาท หรือตัวอย่างสินค้า และไม่จำเป็นต้องห้ามต้องจำกัด ซึ่งเจ้าหน้าที่ศุลกากรจะมอบให้บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อนำจ่ายให้แก่ผู้รับ

2. ประเภทที่ 2 ของซึ่งมีราคารวมกันไม่เกิน 40,000 บาท ซึ่งส่งจากผู้ส่งคนหนึ่งถึงผู้รับคนหนึ่งในคราวเดียวกัน หรือเข้ามาถึงพร้อมกันไม่ว่าจะมีจำนวนกี่หีบห่อ มีราคารวมกันไม่เกิน 40,000 บาท และไม่เป็นของต้องห้ามต้องจำกัด หรือของที่ต้องส่งตัวอย่างไปวิเคราะห์ก่อนปล่อยไปจากอารักขาของศุลกากร ซึ่งเจ้าหน้าที่ศุลกากรจะประเมินราคาและค่าภาษีอากร แล้วส่งมอบให้บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด นำจ่ายและเรียกเก็บภาษีอากรแทนกรมศุลกากร โดยผู้รับของตามจำหน่าจะได้รับ “ใบแจ้งให้ไปรับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ” ที่แจ้งค่าภาษีอากร จากนั้นผู้รับจะต้องเดินทางไปติดต่อรับของ และชำระค่าภาษีอากร ณ ที่ทำการไปรษณีย์ตามที่ระบุไว้ในใบแจ้งฯ

3. ของประเภทที่ 3 ของอื่น ๆ นอกจากประเภทที่ 1 และประเภทที่ 2 จะถูกเก็บรักษาในโรงพักสินค้าของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด หรือส่งไปที่สำนักงานหรือด่านศุลกากร ซึ่งผู้รับจะได้รับ “ใบแจ้งให้ไปรับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ” ที่ยังไม่แจ้งค่าภาษีอากร แต่กำหนดให้ต้องเดินทางไปยัง ส่วนบริการศุลกากรไปรษณีย์ หลักสี่ ถนนแจ้งวัฒนะ หรือด่านศุลกากรตามใบแจ้งฯ เพื่อปฏิบัติพิธีการศุลกากรให้ครบถ้วนและถูกต้องต่อไป

โดยตลอดเวลาที่สิ่งของอยู่ในขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการศุลกากรนำเข้า ผู้รับสิ่งของซึ่งเป็นผู้นำเข้าตามกฎหมายศุลกากรสามารถติดตามสถานะของสิ่งของนั้นผ่านระบบติดตามสถานะการผ่านพิธีการศุลกากร (e-Tracking) โดยโดยเข้าถึงได้จาก <http://e-tracking.customs.go.th> โดยตรงเท่านั้น ซึ่งระบบจะแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งของ ได้แก่ Tracking Number รายการศุลกากร ชื่อผู้รับสิ่งของ สถานที่รับสิ่งของ รวมถึงลำดับขั้นตอนการดำเนินการกับสิ่งของนั้น โดยเรียงลำดับตามวัน และเวลา

นอกจากนี้ยังสามารถเรียกดูข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสิ่งของนั้น เช่น ข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้า ใบขนสินค้าขาออก ข้อมูลบัญชีสินค้าและข้อมูลใบกำกับภาษีสำหรับนำเข้าเพื่อใช้ในการวางแผนการทำงานในขั้นต่อไปได้รวดเร็วขึ้น รวมทั้งสามารถติดตามสถานะทางการเงินที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เช่น การชำระภาษีอากร ค่าธรรมเนียมในการดำเนินพิธีการ การคืนเงิน

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาเฉพาะกรณีสิ่งของประเภทที่ 2 ซึ่งเป็นของที่มีราคามากกว่า 1,500 บาท แต่ไม่เกิน 40,000 บาท เจ้าหน้าที่ที่จะดำเนินการตรวจคัดและประเมินว่าเป็นสิ่งของที่มีภาษีอากรขาเข้าหรือไม่ และหากเป็นสิ่งของที่มีภาษีอากรขาเข้า ผู้รับจะต้องรอเจ้าหน้าที่ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด นำจ่ายใบแจ้งให้ปรับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ (ใบแจ้งฯ) ให้แก่ตนเองตามที่อยู่ซึ่งปรากฏบนหีบห่อพัสดุเสียก่อนจึงจะสามารถทราบราคาประเมินและภาษีอากรขาเข้าได้ จากนั้นผู้รับจะต้องเดินทางไปยังที่ทำการไปรษณีย์ตามที่ระบุไว้ในใบแจ้งฯ เพื่อชำระค่าภาษีอากร และรับสิ่งนั้นออกไปด้วยตนเอง หรือยื่นคำร้องขอโต้แย้งการประเมินค่าภาษีอากรในกรณีที่เห็นว่าราคาประเมิน และภาษีอากรไม่ถูกต้องตามราคาที่ได้จ่ายไปจริง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรพิจารณาประเมินราคาและภาษีอากรใหม่อีกครั้งหนึ่ง ก่อนแจ้งผลการพิจารณาให้ที่ทำการไปรษณีย์ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อแจ้งผู้รับต่อไป และในกรณีที่เจ้าหน้าที่พิจารณาแล้วเห็นควรให้ลดหย่อน หรือยกเว้นภาษีอากรที่ประเมินไว้ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแก้ไขจำนวนเงินค่าภาษีอากรในใบแจ้งฯ พร้อมทั้งส่งใบแจ้งฯ และหีบห่อสิ่งของให้แก่ที่ทำการไปรษณีย์ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำจ่ายให้แก่ผู้รับต่อไป

ทั้งนี้ ในการชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม รายได้อื่น และ/หรือเงินประกัน ผู้นำเข้าสามารถชำระผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Payment ของกรมศุลกากรได้ โดยวิธีตัดบัญชีผู้ประกอบการ และผ่านระบบธนาคาร ซึ่งได้ให้บริการมาตั้งแต่ปี 2550 นอกจากนี้ยังสามารถชำระผ่านระบบ e-Bill Payment โดยผ่านช่องทางการให้บริการของธนาคารและตัวแทนรับชำระ รวมทั้งสามารถพิมพ์ใบเสร็จรับเงินได้ด้วยตนเอง เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนในการชำระเงินของผู้ประกอบการ ลดการรับเงินรายได้ที่เกิดขึ้นด้วยเงินสด เพื่อป้องกันการทุจริตของเจ้าหน้าที่ และส่งเสริมให้เจ้าพนักงานของกรมศุลกากรบริการประชาชนตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายโดยไม่คำนึงถึงอามิสสินจ้าง รวมทั้งลดต้นทุนในการให้บริการแก่ประชาชนอีกด้วย

บทที่ 4

แนวทางเพิ่มขีดความสามารถของการให้บริการ ด้านพิธีการศุลกากรสำหรับการนำเข้าสิ่งของ ที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ศุลกากร 4.0 เพื่อรองรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ร่วมกับการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิ เช่น กฎระเบียบ เอกสาร รวมถึงงานวิจัยต่าง ๆ และจากข้อมูลปฐมภูมิ คือการสัมภาษณ์ในเชิงลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ณ ศูนย์ไปรษณีย์ หลักสี่ จำนวน 5 ราย เพื่อนำคำตอบที่ได้มาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคอันเกิดจากกระบวนการให้บริการของรัฐในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ และนำเสนอแนวคิดนวัตกรรมการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในวัตถุประสงค์สำคัญของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยมีรายละเอียดของผลการศึกษา ดังนี้

กระบวนการปรับปรุงการให้บริการด้านการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ

ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการความคิด (Thinking Process) ซึ่งประกอบด้วย การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจในทุกขั้นตอน เนื่องจากงานที่ซ้ำที่ซ้ำที่สุดจะเป็นตัวกำหนดอัตราความเร็วของทั้งกระบวนการ หรือเรียกว่า คอขวด (Bottle Neck) ที่อัตราการไหลของน้ำจะขึ้นกับส่วนที่แคบที่สุดของขวด คือบริเวณคอขวด ดังนั้น การเพิ่มอัตราเร็วในส่วนอื่นที่ไม่ใช่คอขวดของกระบวนการจะไม่มีผลต่ออัตราเร็วของทั้งระบบ แต่ต้องเน้นการมองภาพแบบองค์รวม คำนึงถึงหลักของเหตุและผล ความสัมพันธ์และเกี่ยวโยงระหว่างขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการ ต้องมองแต่ละขั้นตอนเป็นห่วงโซ่ต่างขนาดที่เชื่อมโยงต่อกัน ดังนั้น ความแข็งแรงของสายโซ่ที่ย่อมเท่ากับความแข็งแรงของข้อที่เล็กที่สุด และด้วยเหตุนี้ สิ่งที่ต้องทำเพื่อเพิ่มความแข็งแรงของสายโซ่ก็คือเพิ่มความแข็งแรงของห่วงโซ่ข้อที่อ่อนที่สุด ตัวอย่างเช่น กระบวนการให้บริการมี 3 ขั้นตอน ซึ่งมีขั้นตอนที่ 2 เป็นขั้นตอนที่ผลิตงานได้ช้าที่สุดและเป็นคอขวดของกระบวนการ หากเราเพิ่มประสิทธิภาพของขั้นตอนที่ 1 ผลก็คือจะมีงานที่ผลิตออกมาได้จำนวนมากค้างค้ำที่ขั้นตอนที่ 2 ส่วนการเพิ่มประสิทธิภาพในขั้นตอนที่ 3 ก็เพียงแต่เป็นการเพิ่มเวลารอทำงานเท่านั้นเนื่องจากต้องรองานจากขั้นตอนที่ 2 ดังนั้น สิ่งที่ต้องทำคือแก้ปัญหาตรงจุดที่เป็นคอขวดของกระบวนการด้วยการมองภาพแบบองค์รวมทั้งองค์กร กล่าวคือ

การจะเพิ่มประสิทธิภาพให้กระบวนการให้บริการจะต้องรู้ว่าอะไรคือจุดอ่อนของระบบ และหาทางจัดการกับจุดอ่อนนั้น ๆ ด้วยการหาทางเพิ่มประสิทธิภาพของทั้งกระบวนการ ไม่ใช่ทำให้เกิดผลดีเฉพาะจุดย่อย ๆ เพราะการทำเช่นนั้นผลที่ออกมาแทบจะไม่ได้เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของทั้งกระบวนการ

ดังนั้น ในการกำหนดแนวทางการปรับปรุงกระบวนการให้บริการด้านการนำเข้าสู่สิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ สามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ลำดับ ดังนี้

1. หาขั้นตอนที่เป็นคอขวดของกระบวนการ โดยขั้นตอนที่เป็นข้อจำกัดของกระบวนการก็คือขั้นตอนที่มีงานรอผลิตหรือรอจัดการอยู่มาก

2. คิดว่าจะเพิ่มประสิทธิภาพของขั้นตอนที่เป็นคอขวดนั้น ๆ อย่างไรเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุด ซึ่งการที่จะให้ขั้นตอนนั้น ๆ ผลิตงานได้ประโยชน์สูงสุด คือต้องพยายามลดเวลาที่สูญเสียบนส่วนของคนหรือเครื่องจักรที่ไม่ได้ผลิตงานให้มากที่สุด โดยเฉพาะเวลาในการรอรับบริการ

3. นำวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพที่ได้จากลำดับที่ 2 มาสร้างเป็นมาตรฐานการทำงานให้แก่ขั้นตอนที่เป็นคอขวดนั้น ๆ

4. หาทางเพิ่มประสิทธิภาพของขั้นตอนที่เป็นคอขวดซึ่งสามารถทำได้โดยการให้ขั้นตอนดังกล่าวเป็นการดำเนินการเฉพาะงานที่จะเกิดประโยชน์ เช่น กระจายภาระของขั้นตอนที่เป็นคอขวดไปให้เครื่องมืออื่นที่ไม่ใช่เครื่องมือที่ก่อให้เกิดภาวะคอขวด หรือการจ้างให้บุคคลภายนอกทำ (Outsourcing) หรืออาจเพิ่มจำนวนเครื่องมือที่ทำงานเช่นเดียวกันกับเครื่องมือที่ก่อให้เกิดภาวะคอขวด แต่ทั้งนี้ต้องมีการศึกษา วิเคราะห์โครงการให้ดีเสียก่อนจะลงทุนจัดหาเครื่องมือใหม่เพิ่มเติม

5. ถ้าขั้นตอนที่เป็นคอขวดได้รับการปรับปรุงจนกลายเป็นขั้นตอนปกติที่ไม่ใช่คอขวดแล้วให้กลับไปทำลำดับที่ 1 ใหม่

อย่างไรก็ตาม สิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง คือความร่วมมือของผู้บริหารระดับสูง เพราะการแก้ไขปัญหามันต้องแก้ที่ภาพรวม ไม่ใช่จุดย่อย ๆ ในองค์กร การค้นหาว่าที่จริงแล้วคอขวดของกระบวนการคืออะไร และพยายามหาทางจัดการกับคอขวดนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะเพิ่มศักยภาพให้องค์กร องค์กรที่ประสบความสำเร็จจะต้องรู้ว่าทำอย่างไรจึงจะรู้ว่าต้องเปลี่ยนแปลงอะไร อะไรที่ต้องเปลี่ยน และควรจะเปลี่ยนแปลงอย่างไร

เมื่อกำหนดแนวทางการปรับปรุงกระบวนการให้บริการเรียบร้อยแล้ว ในขั้นต่อมาจะเป็นการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความชัดเจน ดังนี้

1. สืบรวจขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการแก่ประชาชนในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการให้บริการด้านการนำเข้าสู่สิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ

2. แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อทำหน้าที่พิจารณากระบวนการให้บริการด้านพิธีการศุลกากรสำหรับการนำเข้าสู่สิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศในปัจจุบัน และดำเนินการเกี่ยวกับการปรับปรุงขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการแก่ประชาชน รวมถึงการเพิ่มคุณภาพการให้บริการ

3. คณะทำงานพิจารณาคัดเลือกขั้นตอนภายใต้กระบวนการให้บริการด้านพิธีการศุลกากรสำหรับการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศที่จะเพิ่มคุณภาพการให้บริการจากการพิจารณาระเบียบปฏิบัติและกฎหมายที่เกี่ยวข้องในปัจจุบัน ร่วมกับการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4. คณะทำงานพิจารณากำหนดขั้นตอนย่อย และระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอนย่อย แล้วมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้

4.1 จัดทำหรือปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ และคู่มือบริการประชาชนในทุกขั้นตอนย่อย

4.2 ปรับปรุงหรือจัดทำระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรองรับการให้บริการแบบออนไลน์ในแต่ละขั้นตอนย่อย รวมทั้งจัดทำคู่มือเพื่อรองรับการใช้งานระบบออนไลน์ดังกล่าว ทั้งในส่วนของผู้ใช้งานที่เป็นเจ้าหน้าที่ และผู้ใช้งานที่เป็นประชาชน

5. แจ้งหน่วยงานปฏิบัติงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคดำเนินการให้เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ปรับปรุงใหม่ และกำหนดให้มีการบันทึกระยะเวลาของการให้บริการในแต่ละขั้นตอน เพื่อประโยชน์ในการติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงการปฏิบัติงานตลอดจนมอบหมายให้แต่ละหน่วยงานจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

6. ประชาสัมพันธ์การดำเนินการในเรื่องการปรับปรุงขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการด้านพิธีการศุลกากรสำหรับการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศให้แก่เจ้าหน้าที่และประชาชนได้รับทราบ

7. ติดตาม และประเมินผลการดำเนินการในเรื่องการปรับปรุงขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ เพื่อดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป

พิธีการศุลกากรด้านการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศที่ควรปรับปรุง

จากการวิจัยเอกสารที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์ความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ณ ศูนย์ไปรษณีย์ หลักสี่ ในประเด็นพิธีการศุลกากรนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศที่ควรปรับปรุง รวมทั้งศึกษาจากแผนเร่งรัดปฏิบัติการ (Quick Win) ของกรมศุลกากรในการปรับปรุงพิธีการศุลกากรทางไปรษณีย์ที่นำเสนอกระทรวงการคลัง โดยสามารถสรุปเป็นประเด็นได้ ดังนี้

1. การเชื่อมโยงระบบระบบติดตามสถานะการผ่านพิธีการศุลกากร (e-Tracking) เข้ากับระบบติดตามสถานะสิ่งของกับไปรษณีย์ไทย (Track & Trace)

ปัจจุบันเมื่อมีการส่งของทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศผู้นำเข้า (ผู้รับสิ่งของ) สามารถติดตามสถานะการส่งสิ่งของได้จากระบบติดตามสถานะสิ่งของกับไปรษณีย์ไทย (Track & Trace) ว่าสิ่งของของตนอยู่ในขั้นตอนการดำเนินการใดแล้ว ซึ่งเมื่อสิ่งของนั้นเข้ามาถึงยังประเทศไทยจะต้องผ่านขั้นตอนการตรวจประเมินราคาและค่าภาษีอากรจากเจ้าหน้าที่ศุลกากร โดยระบบ Track & Trace

จะแสดงข้อความเพื่อแจ้งสถานะแก่ผู้ใช้งานว่า “ดำเนินพิธีการศุลกากร” แต่เพียงเท่านั้น โดยที่ผู้ใช้งานไม่สามารถเรียกดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ หากผู้ใช้งานต้องการทราบรายละเอียดของการดำเนินพิธีการศุลกากรเพิ่มเติมจะต้องสืบค้นจากระบบการเชื่อมโยงระบบระบบติดตามสถานะการผ่านพิธีการศุลกากร (e-Tracking) ของกรมศุลกากรโดยต่างหาก เนื่องจากระบบ Track & Trace และระบบ e-Tracking มิได้เชื่อมโยงถึงกัน ดังนั้น จึงควรมีการเชื่อมโยงระบบ e-Tracking เข้ากับระบบ Track & Trace เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการระบบ Track & Trace ให้สามารถกดเลือกที่ข้อความ “ดำเนินพิธีการศุลกากร” และเข้าสู่ระบบ e-Tracking ได้ทันที

2. ช่องทางการชำระเงินค่าภาษีอากรที่หลากหลาย

เนื่องจากปัจจุบันกรมศุลกากรได้กำหนดวิธีการชำระค่าภาษีอากรสิ่งของที่นำเข้าทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศด้วยเงินสด หรือการจ่ายผ่านบัตรเครดิต ณ ที่ทำการไปรษณีย์ โดยไม่สามารถชำระด้วยวิธีการอื่นนอกเหนือไปจากวิธีการดังกล่าวได้ ส่งผลให้ผู้นำเข้าต้องเดินทางไปยังที่ทำการไปรษณีย์ตามที่ระบุไว้ในใบแจ้งให้ไปรับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ เพื่อชำระค่าภาษีอากรและรับสิ่งของด้วยตนเอง ซึ่งส่วนใหญ่จะเปิดทำการในช่วงเวลาเดียวกันกับที่ผู้นำเข้า (ผู้รับ) ต้องทำงาน ก่อให้เกิดความไม่สะดวก เนื่องจากจะต้องลาหรือขาดงานเพื่อเดินทางไปยังที่ทำการไปรษณีย์ และนอกจากนี้ ยังไม่สามารถชำระผ่านช่องทางอื่นโดยเฉพาะทางระบบออนไลน์ได้ ดังนั้น จึงควรเพิ่มช่องทางการชำระเงินให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น เช่น การชำระผ่านตู้ถอนเงินสดอัตโนมัติ (ATM) และเคาน์เตอร์บริการของธนาคารและตัวแทนรับชำระต่าง ๆ การหักจากบัญชีผ่านระบบ Internet Banking และ Mobile Banking ตลอดจนการหักจากวงเงินบัตรเครดิตผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของตัวแทนรับชำระต่าง ๆ

กล่าวโดยสรุป ระบบการให้บริการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศต่าง ๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบันสามารถให้บริการพื้นฐานที่จำเป็นแก่ผู้นำเข้า และรองรับการดำเนินการตามมาตรฐานของกระบวนการในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศที่กำหนดไว้ได้ หากแต่ควรมีการเชื่อมโยงระบบต่าง ๆ เหล่านี้เข้าด้วยกัน เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกัน และบริการประชาชนได้โดยเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)

แนวคิดการพัฒนาระบบการให้บริการศุลกากรในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศแบบอิเล็กทรอนิกส์

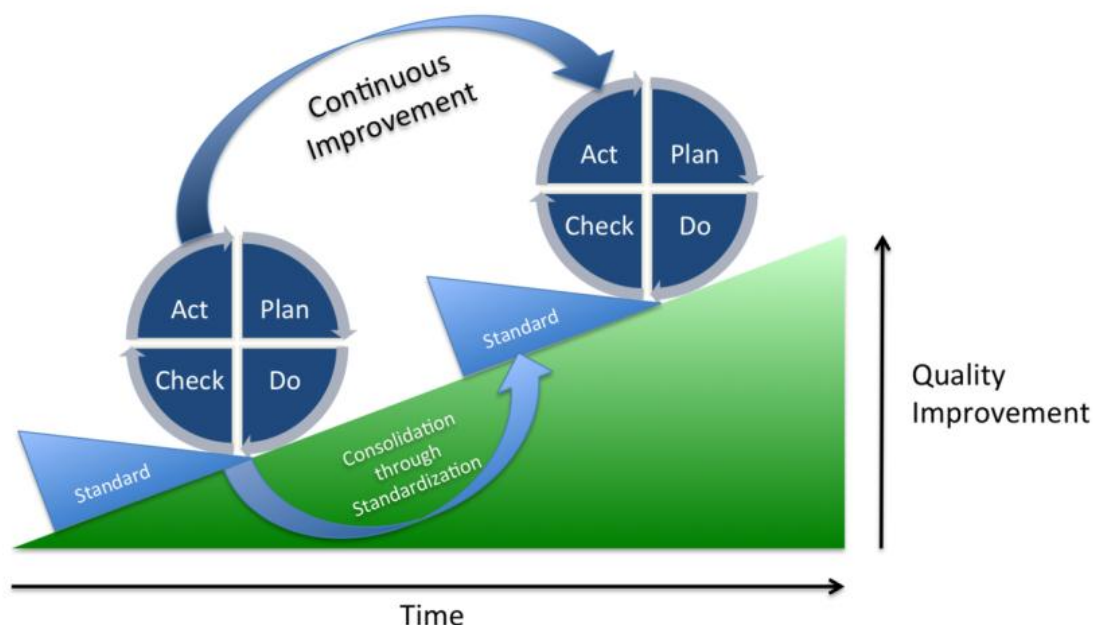
จากการศึกษาวิจัยพบว่า วิธีการรับชำระค่าภาษีอากรสินค้าที่นำเข้าทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศในรูปแบบที่ให้ประชาชนเดินทางไปจ่ายภาษีแล้วรับของ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ หรือการเดินทางไปยื่นเอกสารเพื่อชำระภาษีอากร หรือรับทราบผลการโต้แย้งค่าภาษีอากร ณ ส่วนบริการศุลกากรไปรษณีย์ สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ (เขตหลักสี่ ถนนแจ้งวัฒนะ) ในเวลาราชการดังที่เป็นอยู่ ไม่ตอบสนองความต้องการและรูปแบบการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน ที่ต้องการความสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส ประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่าย แม้ว่าได้มีการปรับปรุงกระบวนการด้านช่องทางการชำระภาษี ด้วยการติดตั้งเครื่องรูดบัตรสำหรับการชำระภาษีอากรปากกระวาง เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการชำระค่าภาษีอากร ซึ่งการติดตั้งเครื่องรูดบัตรดังกล่าว ผู้รับบริการยังคงต้อง

เดินทางเพื่อไปจ่ายภาษีแล้วรับของ ณ ส่วนบริการศุลกากรไปรษณีย์ ดังนั้น แม้จะเพิ่มช่องทางการให้บริการในการชำระภาษีด้วยการติดตั้งเครื่องรูดบัตรดังกล่าว แต่ระยะทางและระยะเวลายังเป็นอุปสรรค หรือเป็นต้นทุนค่าใช้จ่ายของผู้รับบริการอยู่นั่นเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภค (ผู้รับบริการ) ที่ต้องการความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความทันสมัย เน้นความคุ้มค่าเงิน และความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เนื่องจากเทคโนโลยีและรูปแบบชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเห็นควรมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการศุลกากรในการนำเข้าสู่ของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ โดยเฉพาะของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ประเภทที่ 2 ซึ่งเป็นของที่มีราคาไม่เกิน 40,000 บาท และไม่เป็นของต้องห้ามหรือต้องกักักัด หรือของที่ต้องส่งตัวอย่างวิเคราะห์ก่อนปล่อยไปจากอารักขาของศุลกากร โดยอาศัยหลักการของวงจรมะมิง (Deming Cycle) มาใช้ในการเริ่มต้นปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการศุลกากรไปรษณีย์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งโครงสร้างของวงจรมะมิงประกอบด้วย

1. P: Plan คือ การวางแผน
2. D: Do คือ การปฏิบัติตามแผน
3. C: Check คือ การตรวจสอบ
4. A: Act คือ การปรับปรุงการดำเนินการอย่างเหมาะสม หรือ การกำหนดเป็นมาตรฐาน

และปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

ทั้งนี้ ในทุกครั้งที่การดำเนินงานตามวงจรมะมิงครบรอบจะเป็นแรงส่งสำหรับการดำเนินงานในรอบต่อไป และก่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ดังแสดงในแผนภาพที่ 4-1 แผนภาพที่ 4-1 แสดงการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยอาศัยวงจรมะมิง



ที่มา : Johannes Vietze, Online, 2013.

จากขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) ตามหลักการของวงจรมะมิงข้างต้นที่พบว่าการติดตั้งเครื่องรูดบัตรเครดิตยังมีข้อจำกัดของระยะเวลาและการเดินทาง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควร

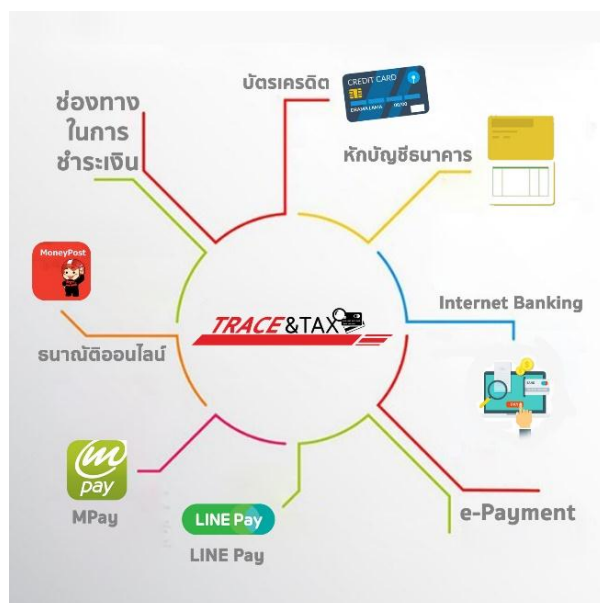
แสวงหาวิธีการและขั้นตอนในการแก้ไขด้วยการค้นหาสาเหตุที่เกิดขึ้น และใช้วิธีการแก้ไขที่ดีที่สุดในการแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำขึ้นอีก และควรมีวิธีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้บริการเพื่อให้งานนั้นเกิดประสิทธิภาพที่ดีกว่าเดิม ด้วยเหตุนี้ จึงเกิดแนวทางการจัดทำระบบ “Trace and Tax” เพื่อรองรับการชำระภาษีอากรสิ่งของที่นำเข้าทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ (Act) เพื่อให้ผู้นำเข้าได้รับความสะดวกสบาย และลดระยะเวลาการเดินทาง รวมทั้งลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานซึ่งไม่ใช่เป็นการเร่งการทำงานให้เร็วขึ้น หรือเป็นการผลักดันบางอย่างให้ประชาชนผู้รับบริการเป็นผู้รับภาระแทน แต่เป็นการดำเนินการเพื่อให้ส่วนราชการดำเนินการปรับปรุงการทำงาน หรือพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น โดยเน้นให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับประโยชน์ จึงเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน (Productivity Improvement) รวมถึงการให้บริการ ซึ่งองค์ประกอบหนึ่งที่น่ามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง คือ การรับฟังความเห็นจากผู้รับบริการเพื่อนำเอาความเห็นและข้อเสนอแนะมาใช้ในการวิเคราะห์ วางแผนเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป โดยมีเป้าหมายเพื่อเป็นการให้บริการศุลกากรทางไปรษณีย์แบบครบวงจรอย่างแท้จริง ซึ่งหากแนวคิดนี้สามารถนำไปปรับใช้ได้ตามที่กำหนดไว้ (Plan & Do) ก็สามารถนำเอาผลตอบรับของผู้รับบริการ ทั้งในส่วนที่เป็นความเห็นและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงสำหรับการดำเนินงานในรอบต่อไป ซึ่งจะก่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตามทฤษฎีวงจรมะมิง ทั้งนี้ ระบบ Trace and Tax เป็นระบบที่ให้บริการติดตามและตรวจสอบสถานะการนำจ่ายสิ่งของของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และค่าภาษีอากร รวมทั้งสามารถชำระค่าภาษีอากรโดยผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ที่ใช้งานง่าย สะดวก และปลอดภัย โดยผู้นำเข้าสามารถรับสิ่งของที่เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์จะนำมาส่ง ณ ที่อยู่ปลายทางที่ปรากฏบนหีบห่อโดยไม่ต้องเดินทางไปยังที่ทำการไปรษณีย์

แผนภาพที่ 4-2 แสดงแนวทางการใช้ระบบ Trace & Tax ในการติดตามและตรวจสอบสถานะการนำจ่ายสิ่งของของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และค่าภาษีอากร รวมถึงการชำระค่าภาษีอากรโดยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์



ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย

แผนภาพที่ 4-3 แสดงตัวอย่างช่องทางการชำระเงินค่าภาษีอากรผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์



ที่มา : ประมวลโดยผู้วิจัย

ทั้งนี้ เพื่อเป็นการตอบโจทย์การพัฒนากระบวนการให้บริการศุลกากรไปรษณีย์เพื่อให้ผู้เสียภาษีมีความสะดวก และเตรียมการอำนวยความสะดวกรองรับการเข้าสู่สังคมดิจิทัล นอกจากนี้ แนวคิดดังกล่าวยังสอดคล้องแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ และสอดคล้องกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 และระบบราชการ 4.0 ที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการการเติบโตของ e-Commerce และภาครัฐสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลการเสียภาษี ซึ่งจะสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดนโยบายต่าง ๆ ในอนาคต โดยมีเป้าหมาย คือ การบูรณาการระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์เพื่ออำนวยความสะดวกและลดต้นทุนในการประกอบธุรกิจให้กับภาคเอกชนหรือประชาชน

รูปแบบ และขั้นตอนการให้บริการของระบบการให้บริการศุลกากรในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศแบบอิเล็กทรอนิกส์

ในการพัฒนาบริการติดตามและตรวจสอบสถานะการนำจ่ายสิ่งของ และค่าภาษีอากรจะเป็นการพัฒนาด้วยการบูรณาการระบบ Track & Trace ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เข้ากับระบบ e-Tracking ของกรมศุลกากร โดยมีขั้นตอนการใช้งาน ดังนี้

1. เข้าสู่เว็บไซต์ track.thailandpost.co.th ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และค้นหาสถานะการจัดส่งสิ่งของของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยใช้หมายเลขสิ่งของ 13 หลัก ซึ่งหากเป็นสิ่งของในประเภทที่ 2 ซึ่งเป็นของที่มีราคาไม่เกิน 40,000 บาท และไม่เป็นของต้องห้ามหรือต้องจำกัด หรือของที่ต้องส่งตัวอย่างเพื่อวิเคราะห์ก่อนปล่อยไปจากอารักขาของศุลกากร ระบบจะแสดงข้อความ “ดำเนินพิธีการศุลกากร” ในลักษณะตัวอักษรสีน้ำเงินที่มีการขีดเส้นใต้ ซึ่งผู้ใช้งานระบบสามารถกดเลือกที่ข้อความดังกล่าวและเข้าสู่หน้าแรกของระบบ Trace & Tax ได้ทันที หรือสามารถเข้าสู่ระบบดังกล่าวได้โดยตรงจาก www.postalcustoms.com

แผนภาพที่ 4-4 แสดงตัวอย่างผลการค้นหาสถานะสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ประเภทที่ 2 ภายหลังจากการปรับปรุงกระบวนการให้บริการด้านศุลกากรในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ



ที่มา : ประมวลโดยผู้วิจัย

2. ระบบจะนำผู้ใช้เข้าสู่หน้าจอรายการตรวจ และประเมินภาษีอากรของศุลกากร ซึ่งจะแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับ Tracking Number เลขที่รายการสิ่งของ ปริมาณ น้ำหนักสุทธิ ชนิดของ ราคาประเมิน อากรขาเข้า ค่าธรรมเนียม/ภาษีอื่น ภาษีสรรพสามิต ภาษีเพื่อมหาดไทย ภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนค่าภาษีอากรรวมที่ผู้นำเข้าจะต้องชำระทั้งสิ้น ซึ่งผู้นำเข้าสามารถตัดสินใจได้ว่าจะกดยกเลิกพัสดุ หรือตกลง ซึ่งเมื่อกดยกเลิกแต่ละพัสดุจะแสดงผล ดังนี้

2.1 พัสดุยกเลิกจะเป็นการกลับสู่หน้าจอหลักของระบบ Trace & Tax

2.2 พัสดุตกลงจะเป็นการยอมรับการประเมินราคา ค่าภาษีอากร และเข้าสู่หน้าจอ

การชำระเงิน

แผนภาพที่ 4-5 แสดงแบบจำลองหน้าจอรายการตรวจ และประเมินภาษีอากรของศุลกากรในระบบ Trace & Tax





WWW.POSTALCUSTOMS.COM

หน้าหลัก
บริการของเรา
ข้อมูลน่ารู้
ติดต่อเรา
Tracking Number
CD145224726JP
Q

รายการตรวจ และประเมินภาษีอากรของศุลกากร

Tracking Number: CD145224726JP			
รายการที่: 1	ปริมาณ: 1 LO	น้ำหนักสุทธิ: 0.830 KGM	ชนิดของ: SHOE
ราคาประเมิน: 1,500.00	อากรขาเข้า: 450.00	ภาษีพ้อมหาศไทย:	ค่าธรรมเนียม/ภาษีอื่น: 137.00
ภาษีสรรพสามิต:	ภาษีพ้อมหาศไทย:	ภาษีพ้อมหาศไทย:	ภาษีมูลค่าเพิ่ม: 137.00
รายการที่:	ปริมาณ:	น้ำหนักสุทธิ:	ชนิดของ:
ราคาประเมิน:	อากรขาเข้า:	อากรขาเข้า:	ค่าธรรมเนียม/ภาษีอื่น:
ภาษีสรรพสามิต:	ภาษีพ้อมหาศไทย:	ภาษีพ้อมหาศไทย:	ภาษีมูลค่าเพิ่ม:
รายการที่:	ปริมาณ:	น้ำหนักสุทธิ:	ชนิดของ:
ราคาประเมิน:	อากรขาเข้า:	อากรขาเข้า:	ค่าธรรมเนียม/ภาษีอื่น:
ภาษีสรรพสามิต:	ภาษีพ้อมหาศไทย:	ภาษีพ้อมหาศไทย:	ภาษีมูลค่าเพิ่ม:
รวมราคาประเมิน: 1,500.00	รวมอากรขาเข้า: 450.00	รวมค่าธรรมเนียม/ภาษีอื่น: 137.00	
รวมภาษีสรรพสามิต:	รวมภาษีพ้อมหาศไทย:	รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม: 137.00	
รวมค่าภาษีอากรทั้งสิ้น (บาท): 587.00			

ยกเลิก
ตกลง

ที่มา : ประมวลโดยผู้วิจัย

3. เมื่อเข้าสู่หน้าจอการชำระเงิน ผู้นำเข้าจะต้องเลือกวิธีการชำระเงินค่าภาษีอากรแบบออนไลน์ผ่านตัวแทนรับชำระต่าง ๆ หรือหากผู้นำเข้าประสงค์จะพิมพ์ใบแจ้งการชำระเงินก็สามารถทำได้โดยการกดเลือกในวงกลมหน้าข้อความ “พิมพ์ใบแจ้งการชำระเงิน” จากนั้นให้ผู้นำเข้ากรอกหมายเลขโทรศัพท์ และ/หรืออีเมลเพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ พร้อมทั้งระบุช่วงเวลาที่จะสะดวกรับสิ่งของ และกดปุ่มตกลงเพื่อเข้าสู่หน้าจอระบบรับชำระเงินของตัวแทนรับชำระต่าง ๆ หรือหน้าจอสำหรับพิมพ์ใบแจ้งการชำระเงิน ดังตัวอย่างที่ปรากฏในแผนภาพที่ 4-6 และแผนภาพที่ 4-7 ซึ่งหากผู้นำเข้าเลือกพิมพ์ใบแจ้งการชำระเงินจะต้องชำระเงินให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 72 ชั่วโมงนับแต่วันและเวลาที่ทำการ มิเช่นนั้นรายการจะถูกยกเลิก และผู้นำเข้าจะต้องเริ่มต้นทำการใหม่

แนวทาง

จากที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นว่า แนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถของการให้บริการด้านพิธีการศุลกากรสำหรับการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศตั้งอยู่บนสมมติฐานของสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ประเภทที่ 2 คือ เป็นของที่มีราคาไม่เกิน 40,000 บาท และไม่เป็นของต้องห้าม หรือของที่ต้องมีใบอนุญาตในการนำเข้า หรือของที่ต้องส่งตัวอย่างไปวิเคราะห์ก่อนจึงจะสามารถปล่อยไปจากอารักขาของศุลกากรได้ ซึ่งปัจจุบันมีกระบวนการให้บริการตามแผนภาพที่ 4-8

แผนภาพที่ 4-8 แสดงขั้นตอนการรับสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศประเภทที่ 2 ในปัจจุบัน



ที่มา : ประมวลโดยผู้วิจัย

จากแผนภาพที่ 4-8 จะเห็นได้ว่า เมื่อประชาชนได้รับใบแจ้งให้ไปรับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศจากเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์แล้วจะต้องเดินทางไปชำระค่าภาษีอากรและรับสิ่งของ ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบตามที่ระบุในการจัดส่ง หรือการเดินทางไปยังเอกสารเพื่อชำระภาษี หรือรับทราบผลการโต้แย้งค่าภาษีอากร ณ ส่วนบริการศุลกากรไปรษณีย์ ภายในศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ ในวันและเวลาราชการซึ่งก่อให้เกิดเป็นต้นทุนในการทำธุรกรรม ไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทาง หรือระยะเวลาในการติดต่อเพื่อขอชำระค่าภาษีอากรในวันและเวลาราชการ โดยผู้นำเข้า (ผู้รับ) บางรายอาจต้องลงนามเพื่อยืนยันการดังกล่าว ดังนั้น ผู้วิจัยจึงอาศัยหลักการของวงจรเดมมิ่ง (Deming Cycle) มาใช้ในการเริ่มต้นปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการศุลกากรไปรษณีย์อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังอาศัยการรวบรวมความคิดเห็นจากผู้รับบริการด้านพิธีการศุลกากร สำหรับการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ เพื่อนำเอาความเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับมาใช้ในการวิเคราะห์ วางแผนเพื่อการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการดังกล่าว โดยสามารถสรุปความคิดเห็นที่ได้รับออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ควรมีการเชื่อมโยงระบบระบบติดตามสถานะการผ่านพิธีการศุลกากร (e-Tracking) เข้ากับระบบติดตามสถานะสิ่งของกับไปรษณีย์ไทย (Track & Trace)

2. ควรมีช่องทางการชำระเงินค่าภาษีอากรที่หลากหลาย

จากหลักการของวงจรเดมมิ่ง และความคิดเห็นของผู้รับบริการข้างต้นจึงนำไปสู่การกำหนดแนวทาง และขั้นตอนการดำเนินงานในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการด้านพิธีการศุลกากร สำหรับการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศตามที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้นก่อนดำเนินการแปลงนโยบาย หรือแนวคิดไปสู่การปฏิบัติด้วยการจัดทำระบบ “Trace and Tax” เพื่อเป็นเครื่องมือในการเพิ่มขีดความสามารถของกระบวนการให้บริการด้านพิธีการศุลกากรสำหรับการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ซึ่งระบบดังกล่าวจะให้บริการติดตามและตรวจสอบสถานะการนำจ่ายสิ่งของของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และจำนวนค่าภาษีอากร รวมทั้งสามารถชำระค่าภาษีอากรโดยผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ที่ใช้งานง่าย สะดวก และปลอดภัย เนื่องจากผู้นำเข้าสามารถชำระค่าภาษีอากรได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตตลอด 24 ชั่วโมง และยังสามารถรับสิ่งของที่เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์จะนำมาส่ง ณ ที่อยู่ปลายทางที่ปรากฏบนหีบห่อ โดยไม่ต้องเดินทางไปยังที่ทำการไปรษณีย์ นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้นำเข้าเกิดความสบายใจ และลดความกังวลเกี่ยวกับสิ่งของของตนเองได้

สรุป

ในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการด้านการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศจำเป็นต้องอาศัยการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจในทุกขั้นตอน เนื่องจากงานที่ซ้ำที่สุดจะเป็นคอขวด (Bottle Neck) ดังนั้น การแก้ไขปัญหาหรือเพิ่มอัตราเร็วของกระบวนการจึงต้องแก้ปัญหาตรงจุดที่เป็นคอขวดของกระบวนการ โดยเน้นการมองภาพแบบองค์รวม คำนึงถึงหลักของเหตุและผล ความสัมพันธ์และเกี่ยวโยงระหว่างขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการ ซึ่งในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานปรับปรุงกระบวนการสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ลำดับ ดังนี้

1. หาขั้นตอนที่เป็นคอขวดของกระบวนการ
2. พยายามลดเวลาที่สูญหายไปในส่วนของคนหรือเครื่องจักรที่ไม่ได้ผลิตงานให้มากที่สุด
3. นำวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพที่ได้จากลำดับที่ 2 มาสร้างเป็นมาตรฐานการทำงานให้แก่ขั้นตอนที่เป็นคอขวดนั้น ๆ
4. หาทางเพิ่มประสิทธิภาพของขั้นตอนที่เป็นคอขวดซึ่งสามารถทำได้โดยการให้ขั้นตอนดังกล่าวเป็นการดำเนินการเฉพาะงานที่จะเกิดประโยชน์
5. ถ้าขั้นตอนที่เป็นคอขวดได้รับการปรับปรุงจนกลายเป็นขั้นตอนปกติที่ไม่ใช่คอขวดแล้วให้กลับไปทำลำดับที่ 1 ใหม่

เมื่อกำหนดแนวทางการปรับปรุงกระบวนการให้บริการเรียบร้อยแล้ว ในขั้นต่อมาจะเป็นการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความชัดเจน ดังนี้

1. สำรวจขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการแก่ประชาชนในแต่ละขั้นตอน
2. แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อทำหน้าที่พิจารณากระบวนการดำเนินงานในปัจจุบัน และดำเนินการเกี่ยวกับการปรับปรุงขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการแก่ประชาชน รวมถึงการเพิ่มคุณภาพการให้บริการ

3. คณะทำงานพิจารณาคัดเลือกขั้นตอนภายใต้กระบวนการที่จะเพิ่มคุณภาพจากการพิจารณาระเบียบปฏิบัติและกฎหมายที่เกี่ยวข้องในปัจจุบัน ร่วมกับการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศุลกากรไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ศูนย์บริการไปรษณีย์ หลักสี่ ในประเด็นพิธีการศุลกากรนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ที่ควรปรับปรุง รวมทั้งศึกษาจากแผนเร่งรัดปฏิบัติการ (Quick Win) ของกรมศุลกากรในการปรับปรุงพิธีการศุลกากรทางไปรษณีย์ที่นำเสนอกระทรวงการคลัง สามารถสรุปได้ว่าควรมีการเชื่อมโยงระบบ e-Tracking เข้ากับระบบ Track & Trace เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการระบบ Track & Trace รวมทั้งควรเพิ่มช่องทางการชำระเงินให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น

4. คณะทำงานพิจารณากำหนดขั้นตอนย่อย และระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอนย่อย แล้วมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำหรือปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ และคู่มือบริการประชาชนในทุกขั้นตอนย่อย รวมถึงระบบอิเล็กทรอนิกส์ และคู่มือเพื่อรองรับการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์

5. แจ้งหน่วยงานปฏิบัติงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคดำเนินการให้เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ปรับปรุงใหม่

6. ประชาสัมพันธ์การดำเนินการให้แก่เจ้าหน้าที่และประชาชนได้รับทราบ

7. ติดตาม และประเมินผลการดำเนินการ

ทั้งนี้ จากการพิจารณากระบวนการให้บริการด้านศุลกากรในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ พบว่า วิธีการรับชำระค่าภาษีอากรสินค้าที่นำเข้าทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ดังที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไม่สามารถตอบสนองความต้องการและรูปแบบการดำเนินชีวิตของประชาชนที่ต้องการความสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส ประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่าย เนื่องจากระยะทางและระยะเวลายังเป็นต้นทุนค่าใช้จ่ายของผู้รับบริการ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเห็นควรมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการศุลกากรในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ

โดยเฉพาะสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ประเภทที่ 2 ซึ่งเป็นของที่มีราคาไม่เกิน 40,000 บาท และไม่เป็นของต้องห้ามหรือต้องจำกัด หรือของที่ต้องส่งตัวอย่างวิเคราะห์ก่อนปล่อยให้จากอารักขาของศุลกากร โดยอาศัยหลักการของวงจรเดมมิง (Deming Cycle) มาใช้ในการเริ่มต้นปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการศุลกากรไปรษณีย์อย่างต่อเนื่อง เพื่อจัดทำระบบ “Trace and Tax” ซึ่งเป็นระบบที่ให้บริการติดตามและตรวจสอบสถานะการนำจ่ายสิ่งของของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และค่าภาษีอากร รวมทั้งสามารถชำระค่าภาษีอากรโดยผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ที่ใช้งานง่าย สะดวก และปลอดภัย โดยผู้นำเข้าสามารถรองรับสิ่งของที่เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์จะนำมาส่ง ณ ที่อยู่ปลายทางที่ปรากฏบนหีบห่อ โดยไม่ต้องเดินทางไปยังที่ทำการไปรษณีย์ ซึ่งจะทำให้ผู้นำเข้าได้รับความสะดวกสบาย และลดระยะเวลาการเดินทาง รวมทั้งลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ แนวคิดดังกล่าวยังสอดคล้องแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ และสอดคล้องกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 และระบบราชการ 4.0

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการด้านพิธีการศุลกากร สำหรับการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ เพื่อแสวงหาแนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถของการให้บริการด้านพิธีการศุลกากรสำหรับการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศเพื่อรองรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) ภายใต้แนวคิดศุลกากร 4.0 ผู้วิจัยขอเสนอสรุป และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุป

ปริมาณ และมูลค่าของการค้าประเภท e-Commerce ทั่วโลก และในประเทศไทย มีทิศทางการเติบโตเพิ่มขึ้นทุกปี อันมีปัจจัยสนับสนุนมาจาก

1. การสนับสนุนและส่งเสริมจากภาครัฐบาล
2. ผู้ประกอบการเพิ่มช่องทางการขายสินค้าและบริการผ่านช่องทาง e-Commerce มากขึ้น เพื่อขยายฐานลูกค้า
3. พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของคนไทยที่เปลี่ยนแปลงและมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น
4. นักลงทุนจากต่างประเทศเข้ามาลงทุนในธุรกิจ e-Commerce มากขึ้น

นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของผู้บริโภคแบบดั้งเดิมไปสู่ชีวิตดิจิทัลเพิ่มมากขึ้นยังเป็นอีกหนึ่งแรงขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้ธุรกิจ e-Commerce เติบโตอย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับปริมาณการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศซึ่งเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี ด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ว่าหน่วยงานของรัฐมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการศุลกากร และกระบวนการให้บริการในการนำเข้าสิ่งของโดยเฉพาะสินค้า e-Commerce ที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศไว้อย่างไรบ้างในปัจจุบัน ผู้รับบริการยังมีปัญหาหรืออุปสรรคอะไรในการเข้ารับบริการ และจะมีนวัตกรรมทางเทคโนโลยีใดบ้างที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการดังกล่าว

จากการศึกษาของผู้วิจัยพบว่า ปัจจุบันกรมศุลกากรได้กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการปฏิบัติพิธีการศุลกากรในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศซึ่งแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ของประเภทที่ 1 คือ ของที่มีราคาต่ำกว่า 1,500 บาท หรือของที่เป็นเพียงตัวอย่างสินค้า โดยของประเภทนี้จะได้รับยกเว้นค่าอากรศุลกากร และเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์จะนำจ่ายให้แก่ผู้รับตามที่อยู่ที่ปรากฏบนหีบห่อ

2. ของประเภทที่ 2 ของที่มีราคามากกว่า 1,500 บาท แต่ไม่เกิน 40,000 บาท ซึ่งสินค้า e-Commerce ที่มีการสั่งซื้อและนำเข้าจากต่างประเทศส่วนใหญ่มักจัดอยู่ในของประเภทนี้ โดยเจ้าหน้าที่ศุลกากรจะเปิดหีบห่อและตรวจดูสิ่งของที่อยู่ด้านในเพื่อประเมินราคาและภาษีอากร ก่อนผนึกหีบห่อกลับคืนตามเดิม และมอบไปพร้อมกับข้อมูลราคา และค่าภาษีอากรที่ได้ประเมินไว้ให้แก่เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์นำข้อมูลดังกล่าวไปออกใบแจ้งให้ไปรับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศให้แก่ผู้รับตามชื่อ และที่อยู่ที่ยื่นที่ปรากฏบนหน้าหีบห่อ รวมทั้งนำจ่ายสิ่งของดังกล่าวให้แก่ผู้รับและเรียกเก็บภาษีอากรแทนกรมศุลกากร

3. ของประเภทที่ 3 ของอื่น ๆ นอกจากของประเภทที่ 1 และประเภทที่ 2 เจ้าหน้าที่ศุลกากรจะส่งมอบแก่เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ เพื่อนำเข้าเก็บรักษาในโรงพักสินค้า หรือส่งไปที่สำนักงาน/ด่านศุลกากร แล้วแต่กรณี เพื่อปฏิบัติพิธีการศุลกากรให้ถูกต้องต่อไป

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาเฉพาะกระบวนการให้บริการในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ประเภทที่ 2 พบว่า ผู้รับจะต้องรอให้เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์นำจ่ายใบแจ้งฯ ให้แก่ตนเองเสียก่อนจึงจะสามารถทราบราคาประเมิน และค่าภาษีอากรขาเข้าได้ หรือบางกรณีผู้รับอาจไม่ทราบว่าสิ่งของนั้นมีค่าภาษีอากรขาเข้าจนกว่าจะได้รับใบแจ้งฯ อีกทั้งเมื่อผู้รับทราบราคาประเมิน และค่าภาษีอากรขาเข้าแล้วยังต้องเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังที่ทำการไปรษณีย์ตามทีละบูไว้นับใบแจ้งฯ เพื่อชำระค่าภาษีอากร หรือยื่นคำร้องขอโต้แย้งการประเมินค่าภาษีอากรในกรณีที่เห็นว่าราคาส่งของและค่าภาษีอากรที่เจ้าหน้าที่ศุลกากรได้ประเมินนั้นไม่ถูกต้องตามข้อเท็จจริง สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นต้นทุนธุรกรรม (Transaction Cost) ที่ประชาชนต้องแบกรับ และกลายเป็นความคิดเห็นในเชิงลบที่ปรากฏตามสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้ เมื่อวิเคราะห์ปัญหาดังกล่าวในเชิงลึกพบว่า กระบวนการให้บริการด้านพิธีการศุลกากรสำหรับการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศในปัจจุบันยังเป็นการให้บริการโดยใช้เอกสารในรูปแบบกระดาษเป็นหลัก จึงทำให้การบริการเป็นไปด้วยความล่าช้า และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของรัฐ รวมถึงโอกาสในการนำรายได้ดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาประเทศ นอกจากนี้ยังเป็นกระบวนการให้บริการที่ได้รับการกำหนดขึ้นจากหน่วยงานภาครัฐเพียงฝ่ายเดียว โดยขาดการรับฟังความเห็นจากภาคเอกชน และประชาชน โดยเฉพาะประชาชนผู้รับบริการด้านพิธีการศุลกากรในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ซึ่งเห็นว่าการปรับปรุงกระบวนการให้บริการดังกล่าว ในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ควรมีการเชื่อมโยงระบบระบบติดตามสถานะการผ่านพิธีการศุลกากร (e-Tracking) เข้ากับระบบติดตามสถานะสิ่งของกับไปรษณีย์ไทย (Track & Trace) เนื่องจากระบบดังกล่าวมิได้เชื่อมโยงถึงกัน ส่งผลให้ระบบ Track & Trace แสดงข้อความเพื่อแจ้งสถานะแก่ผู้ใช้งานว่าสิ่งของที่นำเข้าอยู่ระหว่าง “ดำเนินพิธีการศุลกากร” แต่เพียงเท่านั้น โดยที่ผู้ใช้งานไม่สามารถเรียกดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ ดังนั้น จึงควรอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการระบบ Track & Trace ให้สามารถกดเลือกที่ข้อความ “ดำเนินพิธีการศุลกากร” และเข้าสู่ระบบ e-Tracking ได้ทันที

2. ควรเพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าภาษีอากรให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจุบันผู้นำเข้า (ผู้รับ) จะต้องเดินทางไปชำระค่าภาษีอากรด้วยเงินสด หรือการจ่ายผ่านบัตรเครดิต และรับสิ่งของที่นำเข้ามาทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ณ ที่ทำการไปรษณีย์เท่านั้น โดยไม่สามารถชำระด้วยวิธีการอื่นนอกเหนือไปจากวิธีการดังกล่าวได้โดยเฉพาะวิธีการแบบออนไลน์

เมื่อนำปัญหาของผู้รับบริการด้านพิธีการศุลกากรในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศมาวิเคราะห์ ร่วมกับแผนเร่งรัดปฏิบัติการ (Quick Win) ของกรมศุลกากรในการปรับปรุงพิธีการศุลกากรทางไปรษณีย์ที่นำเสนอกระทรวงการคลังแล้วพบว่า ผู้รับบริการเห็นว่ากระบวนการให้บริการดังกล่าวในปัจจุบันเป็นไปด้วยความล่าช้า ขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงานของรัฐ ผู้รับบริการยังต้องเดินทางเพื่อไปทำธุรกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเอง และที่สำคัญคือยังขาดนวัตกรรม การให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเป็นเครื่องมือในการเพิ่มขีดความสามารถของการให้บริการดังกล่าว ดังนั้น ในการแสวงหาวิธีการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของการให้บริการด้านพิธีการศุลกากรสำหรับการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ผู้วิจัยได้ดำเนินการบนพื้นฐานของนโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Digital Economy) ซึ่งเป็นเศรษฐกิจที่อาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศหรืออินเทอร์เน็ตเข้ามาสร้างอาชีพหรือกิจกรรมทางเศรษฐกิจ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและโทรคมนาคมเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาธุรกิจหรืออุตสาหกรรมประเภทต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง นับเป็นการขับเคลื่อนทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศด้วยความรู้และความคิดสร้างสรรค์อันเป็นสิ่งที่หลายประเทศพึงปรารถนาถึงผลลัพธ์ในหลายด้าน โดยเฉพาะด้านรายได้ และการกระจายความมั่งคั่งที่จำเป็นต้องมีการพัฒนาปัจจัยพื้นฐานหลักของประเทศในหลายประการ ดังนี้

1. ประชาชนและภาคธุรกิจต้องสามารถเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์ด้วยอัตราค่าบริการที่สมเหตุสมผล สะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพดี
2. ความมีเสถียรภาพทางการเมือง และการมีพื้นฐานเศรษฐกิจมหภาคที่ดี เพื่อเอื้ออำนวยให้เกิดสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่น่าลงทุน
3. คุณภาพการศึกษาที่ดีของประเทศ โดยเฉพาะความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบดิจิทัล การใช้โปรแกรมและแอปพลิเคชันต่าง ๆ ตลอดจนการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อเข้าถึงข้อมูล และองค์ความรู้บนโลกออนไลน์
4. การพัฒนากฎหมายให้ทันสมัย และสอดคล้องกับการเติบโตของธุรกิจที่ต้องพึ่งพาระบบอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะการสร้างกลไกป้องกันอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ (Cyber-crime) ที่มีประสิทธิภาพ
5. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบดิจิทัล (Digital Development Strategy) ที่ชัดเจน เพื่อรองรับการมุ่งสู่เศรษฐกิจดิจิทัลจะเป็นตัวแปรสำคัญให้ภาคเอกชนสามารถกำหนดทิศทางการลงทุน และปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีได้

นอกจากพื้นฐานของนโยบาย Digital Economy แล้ว การบริการภาครัฐก็เป็นอีกหนึ่งประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญเช่นกัน เนื่องจากภาครัฐของประเทศไทยกำลังเผชิญกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างรวดเร็ว รุนแรง และผันผวน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้ภาครัฐต้องเร่งพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะ ปรับเปลี่ยนรูปแบบ

การบริการประชาชนให้เป็นรูปแบบดิจิทัลอย่างสมบูรณ์ มีการปฏิรูปโครงสร้างและระบบบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นและเหมาะสมกับบริบทการพัฒนาประเทศ หน่วยงานภาครัฐในยุคใหม่จำเป็นต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการ และพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้สามารถแข่งขันในระดับสากลได้ หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องทำงานในเชิงรุก และจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญที่เน้นการมองภาพกว้างและมองไกลในทุกมิติ ดังนั้น หน่วยงานรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐที่เกี่ยวข้องเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และสร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชน รวมทั้งต้องปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการใช้ข้อมูลการวิเคราะห์สำหรับการกำหนดนโยบาย การบริการประชาชน การบริหารจัดการภายใน เพื่อให้การทำงานร่วมกันในระดับพื้นที่เกิดความเข้มแข็ง ไม่ซ้ำซ้อน ชัดเจน โดยที่ทุกฝ่ายถือเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพ มีการติดตามประเมินผลให้ครอบคลุม ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ ระหว่างการดำเนินการ และหลังการดำเนินการ บนพื้นฐานของการมีค่านิยมและวัฒนธรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐเพื่อประชาชน มีความมุ่งมั่น และมีแรงบันดาลใจในการที่จะร่วมกันพลิกโฉมประเทศไปสู่เป้าหมายที่พึงประสงค์ผ่านการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศ การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ และระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกัน เพื่อนำไปสู่การพัฒนา ระบบอำนวยความสะดวกในการบริการภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส หลากหลายช่องทาง ตรวจสอบได้ เสียค่าใช้จ่ายน้อย ไม่มีข้อจำกัดของเวลา พื้นที่ และกลุ่มคน รวมทั้งผู้ใช้งานไม่ต้องร้องขอ หรือยื่นเรื่องต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้วยการออกแบบแนวทาง ขั้นตอน รูปแบบการให้บริการของภาครัฐให้เป็นรูปแบบดิจิทัลและวางแผนให้มีการเชื่อมโยงหลายหน่วยงาน และสร้างความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการประชาชน สามารถพัฒนานวัตกรรมมาใช้สร้างสรรค์และพัฒนาบริการเดิม รวมทั้งสร้างบริการใหม่ที่เป็นพลวัตสอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์และขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชน ภาคธุรกิจ และผู้ใช้บริการ ภายใต้แนวทางในการพัฒนา 3 แนวทาง ดังนี้

1. พัฒนารูปแบบบริการภาครัฐที่มีความสะดวก เชื่อมโยงหลายหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร และหลากหลายรูปแบบตามความต้องการของผู้รับบริการ
 2. พัฒนาการให้บริการภาครัฐผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ
 3. ปรับวิธีการโดยเปลี่ยนจากการทำงานด้วยมือเป็นการทำงานบนระบบดิจิทัลทั้งหมด
- ทั้งนี้ เมื่อได้ทราบถึงความจำเป็นและความสำคัญของการปรับปรุงการให้บริการภาครัฐแล้ว ในขั้นตอนของการลงมือปฏิบัติ ผู้วิจัยได้อาศัยหลักการของวงจรเดมมิง (Deming Cycle) ซึ่งเป็นหลักการของการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการด้านพิธีการศุลกากรสำหรับการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ โดยวงจรดังกล่าวประกอบด้วย การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบ และการปรับปรุงการดำเนินการอย่างเหมาะสม หรือ การกำหนดเป็นมาตรฐานและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ก่อนที่จะดำเนินการกำหนดแนวทาง และขั้นตอนการดำเนินงานการปรับปรุงกระบวนการดังกล่าว เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการของ

วงจรมี และเป็นกรอบในการดำเนินงานสำหรับการจัดทำระบบที่ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นเครื่องมือที่จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถของการให้บริการด้านพิธีการศุลกากรสำหรับการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ซึ่งก็คือ ระบบ “Trace and Tax” ที่ผู้วิจัยได้นำเสนอ โดยระบบดังกล่าวจะให้บริการติดตามและตรวจสอบสถานะการนำจ่ายสิ่งของของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และจำนวนค่าภาษีอากรรวมทั้งสามารถชำระค่าภาษีอากรโดยผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ที่ใช้งานง่าย สะดวกและปลอดภัย เนื่องจากผู้นำเข้าสามารถชำระค่าภาษีอากรได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตตลอด 24 ชั่วโมง และยังสามารถรับสิ่งของที่เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์จะนำมาส่ง ณ ที่อยู่ปลายทางที่ปรากฏบนหีบห่อโดยไม่ต้องเดินทางไปยังที่ทำการไปรษณีย์

ข้อเสนอแนะ

เพื่อเป็นการยกระดับกระบวนการให้บริการด้านพิธีการศุลกากรในการนำเข้าสินค้า e-Commerce ทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศไปสู่ความเป็นดิจิทัลภายใต้แนวคิดศุลกากร 4.0 และสอดคล้องกับนโยบายระบบราชการ 4.0 ซึ่งมุ่งเน้นการสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม การสร้างนวัตกรรม และการปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล ตลอดจนเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้เพื่อสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้แก่ประเทศ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผู้วิจัยเห็นควรมีการบูรณาการระหว่างร้านค้าออนไลน์ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรมศุลกากร และตัวแทนรับชำระเงิน โดยร้านค้าออนไลน์จะคำนวณภาษีอากรขาเข้าและรวมเข้าไปในราคาขายของสินค้า ซึ่งร้านค้าออนไลน์มีหน้าที่นำส่งเงินส่วนที่เป็นค่าภาษีอากรแก่กรมศุลกากรซึ่งจะเป็นการลดภาระแก่ประชาชนในการเดินทางไปจ่ายภาษีอากรในการนำเข้าสินค้า e-Commerce ที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ และจะได้รับทราบราคาสินค้าที่รวมค่าภาษีอากรอันเป็นจำนวนที่แน่นอน ซึ่งตนจะต้องจ่ายหากตกลงใจที่จะซื้อสินค้านั้นอันเป็นการลดข้อร้องเรียนหากมีแยกเก็บภาษีอากรจากหน่วยงานอื่นซึ่งแยกจ่ายภายหลังที่ชำระค่าสินค้าไปแล้ว

อย่างไรก็ดี การจัดเก็บภาษีอากรจากร้านค้าออนไลน์ ซึ่งผู้ขายจะเรียกเก็บจากผู้ซื้อและนำส่งกรมศุลกากรนั้น ในส่วนของช่องทางการจัดส่งผ่าน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จะมีข้อกังวลระหว่างสินค้า e-Commerce กับสิ่งของที่บุคคลในต่างประเทศส่งมาให้แก่บุคคลที่เป็นผู้รับภายในประเทศ เพราะการส่งของมาทาง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จะยังไม่ได้แยกความแตกต่างระหว่างสิ่งของสองชนิดนี้ไว้ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าจะต้องเพิ่มจำนวนเครื่องเอ็กซ์เรย์ และจัดทำระบบคัดแยกที่สามารถคัดแยกระหว่างสินค้า e-Commerce กับสิ่งของที่บุคคลในต่างประเทศส่งมาให้แก่บุคคลที่เป็นผู้รับภายในประเทศออกจากกันโดยใช้ระบบการอ่านบาร์โค้ดเพื่อคัดแยก ซึ่งจะทำให้กระบวนการประเมินราคาส่งของที่นำเข้าทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศได้สัดส่วนที่มีการจัดเก็บภาษีอากรจากร้านค้าออนไลน์ไว้แล้วออกจากสิ่งของที่ส่งจากบุคคลในต่างประเทศที่ยังไม่มีการจัดเก็บภาษีอากรซึ่งจะทำให้สิ่งของที่จะต้องนำมาประเมินโดยเจ้าหน้าที่ศุลกากรมีจำนวนลดลง อีกทั้งยังเป็นการอำนวยความสะดวกทางการค้า และเป็นการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานแทนบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ให้แก่รัฐ และปกป้องผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจของประเทศได้เป็นอย่างดี

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ผู้วิจัยเห็นควรมีการพัฒนาระบบเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านพิธีการศุลกากรสำหรับการนำเข้าสินค้า e-Commerce ที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศเพิ่มเติม ดังนี้

2.1 ระบบสำแดงข้อมูลสินค้าล่วงหน้าก่อนสินค้ามาถึง (Pre-Arrival Processing)

ปัจจุบันกรมศุลกากรได้อนุญาตให้ผู้นำเข้าสามารถสำแดงข้อมูลสินค้าล่วงหน้า เรียกว่ากระบวนการทางศุลกากรล่วงหน้าก่อนสินค้ามาถึง (Pre-Arrival Processing) ซึ่งจะช่วยให้ผู้นำเข้าสามารถรับสินค้าได้ทันทีเมื่อเรือ หรืออากาศยานมาถึงยังประเทศไทย หากแต่กระบวนการดังกล่าวจำกัดอยู่เฉพาะการนำเข้าทางเรือ และอากาศยานแต่เพียงเท่านั้น โดยไม่ครอบคลุมถึงการนำเข้าทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศที่ไม่มีข้อมูลล่วงหน้าเกี่ยวกับสิ่งของที่อยู่ในหีบห่อ ทำให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรต้องอาศัยการตรวจคัดทางกายภาพรวมกับการพิจารณาข้อมูลที่ระบุไว้ในใบปฏิญญา (CN22/CN23) ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำแดงโดยผู้ส่ง ส่วนผู้นำเข้า (ผู้รับ) แม้จะเป็นผู้รับผิดชอบค่าภาษีอากรแต่ยังไม่มีโอกาสสำแดงข้อมูลใด ๆ ต่อกรมศุลกากร เป็นเหตุให้เกิดการโต้แย้งเกี่ยวกับราคาและค่าภาษีอากร ดังนั้นจึงควรมีระบบออนไลน์ให้ผู้นำเข้าสามารถสำแดงข้อมูลที่เป็นรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า เช่น ภาพถ่ายของสินค้า คุณสมบัติของสินค้า สำเนาใบเสร็จรับเงิน ใบตราส่งสินค้า เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรสามารถประเมินราคา และค่าภาษีอากรล่วงหน้าได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ผู้นำเข้ายังสามารถวางแผนได้ล่วงหน้าในการรับมอบของเมื่อเรือ หรืออากาศยานมาถึงได้ทันที ซึ่งจะตอบโจทยความต้องการของผู้นำเข้ากรณีมีความจำเป็นเร่งด่วน ลดปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความขัดแย้งระหว่างผู้นำเข้าและเจ้าหน้าที่

2.2 ระบบโต้แย้งการประเมินราคา และค่าภาษีอากร

การขอโต้แย้งการประเมินราคา และค่าภาษีอากรของสินค้าที่นำเข้าทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศในปัจจุบันสามารถดำเนินการได้โดยผู้นำเข้ากรอกข้อมูลในแบบคำร้องขอโต้แย้งการประเมินภาษีอากร พร้อมแนบใบแจ้งให้ไปรับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ และเดินทางไปยังที่ทำการไปรษณีย์ปลายทาง หรือส่วนบริการศุลกากรไปรษณีย์ ณ ศูนย์ไปรษณีย์ หลักสี่ เพื่อยื่นเอกสารดังกล่าวต่อเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ หรือผู้อำนวยการส่วนบริการศุลกากรไปรษณีย์ด้วยตนเอง ก่อให้เกิดความสับสนเปลืองทั้งในด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และเวลา ดังนั้น จึงควรมีระบบให้ผู้นำเข้าสามารถยื่นคำร้องผ่านทางออนไลน์ เพื่อขอโต้แย้งการประเมินราคา และค่าภาษีอากรของสิ่งของที่นำเข้าทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศได้ ในกรณีที่ผู้นำเข้าเห็นว่าราคา และค่าภาษีอากรที่เจ้าหน้าที่ประเมินนั้นไม่ถูกต้องตามราคาที่ได้ซื้อขายจริง และแจ้งผลการพิจารณาคำร้องผ่านระบบดังกล่าว

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ขอบเขตของการวิจัยในครั้งนี้ ครอบคลุมเฉพาะการศึกษากระบวนการให้บริการด้านพิธีการศุลกากรในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศของประเทศไทยเท่านั้น อย่างไรก็ตาม สำหรับการศึกษาวิจัยเพิ่มในอนาคต ผู้วิจัยเห็นว่า การศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการให้บริการด้านพิธีการศุลกากรในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศกับประเทศอื่น ๆ อาจช่วยให้การปรับปรุงกระบวนการให้บริการดังกล่าวของประเทศไทยมีประสิทธิภาพ และรองรับการเติบโตของ e-Commerce ได้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- การคลัง, กระทรวง. “ยุทธศาสตร์กระทรวงการคลังตามร่างกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579)”. อัดสำเนา. 2561.
- กุลธิดา ท่วมสุข. “อีคอมเมิร์ซกับงานห้องสมุดและสารสนเทศ”. สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2543.
- คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สำนักงาน. “ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0”. 2560.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักงาน. “ระบบราชการ 4.0 เพื่อรองรับต่อยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://opdc.go.th/file/reader/cWxtfHw0M3x8ZmlsZV91cGxvYWQ>, 2562.
- ชัชชัชชัญ โปธิสาขา. “การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์กับหุ่นยนต์สนทนา บนระบบส่งข้อความของเฟสบุ๊ก เพื่อช่วยในการบริหารงานขายสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมยุค 4.0”. ปัญหาพิเศษวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2560.
- ศูนย์บริการศุลกากร. “พิธีการศุลกากรนำเข้า-ส่งของออกทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ”. อัดสำเนา. ม.ป.ป..
- ส่วนบริการศุลกากรไปรษณีย์. “แบบฟอร์มคำร้องขอโต้แย้งการประเมินราคา/ภาษีอากร”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.postalcustoms.com/index.php?lay=show&ac=article&id=538637059>, 2563.
- บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. “ขยายเพิ่มไปรษณีย์ 24 ชม.-ไม่มีวันหยุด เปิดนอกเวลาถึงหนึ่งทุ่มขึ้นไป 177 แห่ง”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : https://www.thailandpost.co.th/un/article_detail/article/11/11095, 2563.
- บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. “ติดตามสถานะสิ่งของ”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://track.thailandpost.co.th>, 2563.
- พัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, สำนักงาน. “รายงานผลการสำรวจมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ปี 2558”. 2558.
- พัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, สำนักงาน. “รายงานผลการสำรวจมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ปี 2560”. 2560.
- พัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, สำนักงาน. “รายงานผลการสำรวจมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ปี 2561 (ฉบับปรับปรุง)”. 2562.
- ราณี จินสุทธิ. “รูปแบบการบริหารจัดการระบบสารสนเทศเพื่อทำให้บริการงานด้านวิชาชีพทางการศึกษาของครูสภาที่สอดคล้องกับประเทศไทย 4.0”. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, 2561.

- เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, สำนักงาน. “เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) : นโยบายขับเคลื่อนเศรษฐกิจใหม่”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : https://library2.parliament.go.th/ejournal/content_af/2558/mar2558-2.pdf, 2558.
- เลขานุการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ, สำนักงาน. ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ, 2562.
- ศุลกากร, กรม. “การตรวจคัดไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ปีงบประมาณ 2557-2562”. อัดสำเนา. 2562
- เศรษฐกิจ วงษ์อินทร์ และ จิตตภัทร บุญนาก. “การใช้สถาปัตยกรรมเอ็มวีซีในการสร้างตัวแบบระบบการจัดการในสถาบันการศึกษานเทคโนโลยีคลาวด์”. สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2560.
- ศุลกากร, กรม. “ตรวจสอบสถานะพัสดุ พัสดุไปรษณีย์/ไปรษณีย์ต่างประเทศ”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://e-tracking.customs.go.th/ETS/Ent/ETSQ2040.jsp>, 2563.
- ศุลกากร, กรม. “ประกาศที่ 105/2561 เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสำหรับการนำของเข้าและการส่งของออกทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ”. ลงวันที่ 8 พฤษภาคม 2561.
- “สิ่งของออนไลน์จากต่างประเทศ แต่ศุลกากรประเมินราคาเกินจริง ทำให้ต้องจ่ายอากรขาเข้าแพงเกือบเท่าค่าของ ต้องทำยังไงคะ?”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://pantip.com/topic/38957187>, 2562.
- สุธาสินี โพธิจันทร์. “PDCA หัวใจสำคัญของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.ftpi.or.th/2015/2125>, 2558.
- สุพัตรา คำแหง, ศิวรัตน์ ณ ปทุม และ ปริญ ลักษิตามาศ. “การตลาดสมัยใหม่ของผู้ประกอบการใหม่บนพื้นฐานประเทศไทย 4.0”, วารสารวิชาการมหาลัยธนบุรี. 12 (29), กันยายน – ธันวาคม 2561. 45 – 53.
- อรชума จาปรุง. “คุณภาพการบริการธนาคารออมสินกรณีศึกษาสาขาม่านเมฆ”. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2557.

ภาษาต่างประเทศ

- HPJK⁷. “7 set of the first album has arrived at Thailand already, and is on process of Customs. I’m expecting that other albums will be gradually imported to Thailand soon”. (Online). Available : https://twitter.com/happy_jkth/status/1233984536771383296, 2563.
- Vietze, Johannes. “Depiction of the PDCA cycle (or Deming cycle)”. (Online). Available : https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/a/a8/PDCA_Process.png/800px-PDCA_Process.png, 2013.
- Mekanand, Piya, Chitranondh, Piyaparn and Boonwikrom, Irene. “Year in Search Thailand: Insights for Brands Report 2020”. (Online). Available : <https://www.thinkwithgoogle.com/intl/th-th/consumer-insights/year-search-2020-thailand>, 2019.
- World Customs Organization. “Cross-Border E-Commerce Framework of Standards”. 2018.

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวนิตยา เทียงตรงภิญโญ
วัน เดือน ปีเกิด	22 กันยายน 2507
การศึกษา	- Master of Science (International Business) The University of Manchester (ปี 2540) - อักษรศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ปี 2533) - ศีษศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตมหาสารคาม (ปี 2530)
ประวัติการทำงานโดยย่อ	- ผู้อำนวยการสำนักแผนและการต่างประเทศ กรมศุลกากร (พฤศจิกายน 2561-พฤษภาคม 2562) - นายด่านศุลกากรชุมพร สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร (กุมภาพันธ์ 2561-พฤศจิกายน 2561) - ผู้อำนวยการส่วนความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักแผนและการต่างประเทศ กรมศุลกากร (ตุลาคม 2555-กุมภาพันธ์ 2561)
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมศุลกากร (พฤษภาคม 2562-ปัจจุบัน)

สรุปย่อ

ลักษณะวิชา การเศรษฐกิจ

เรื่อง ศุลกากร 4.0 เพื่อรองรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce)

ผู้วิจัย นางสาวนิตยา เทียงตรงภิญโญ หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 62

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปริมาณ และมูลค่าของการค้าประเภทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) ที่เติบโตเพิ่มขึ้นทุกปี ทั้งในประเทศไทย และทั่วโลกสอดคล้องกับปริมาณการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศซึ่งเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี โดยเฉพาะของประเภทที่ 2 ซึ่งเป็นของที่มีราคามากกว่า 1,500 บาท แต่ไม่เกิน 40,000 บาท ซึ่งสินค้า e-Commerce ที่มีการสั่งซื้อและนำเข้าจากต่างประเทศส่วนใหญ่มักจัดเป็นของประเภทนี้ อย่างไรก็ตาม ทิศทางการเติบโตของ e-Commerce กลับสวนทางกับกระบวนการให้บริการด้านศุลกากรในการนำเข้าสิ่งของดังกล่าว เนื่องจากปัจจุบันผู้รับบริการจะต้องรอให้เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์นำจ่ายใบแจ้งให้ไปรับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศจึงจะสามารถทราบราคาประเมิน และค่าภาษีอากรขาเข้าได้ หรือบางกรณีผู้รับอาจไม่ทราบว่าสิ่งของนั้นมีค่าภาษีอากรขาเข้าจนกว่าจะได้รับใบแจ้งฯ และเมื่อผู้รับทราบราคาประเมิน และค่าภาษีอากรขาเข้าแล้วจะต้องเดินทางไปยื่นที่ทำการไปรษณีย์ตามที่ได้รับใบแจ้งฯ เพื่อชำระค่าภาษีอากร ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นต้นทุนธุรกรรม (Transaction Cost) ที่ประชาชนต้องแบกรับ ซึ่งเกิดจากการขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงานของรัฐในการพัฒนาวัตกรรมการให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเป็นเครื่องมือในการเพิ่มขีดความสามารถของการให้บริการที่มีอยู่เดิม ด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ว่าปัจจุบันหน่วยงานของรัฐมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการศุลกากร และกระบวนการให้บริการในการนำเข้าสิ่งของโดยเฉพาะสินค้า e-Commerce ที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศไว้อย่างไรบ้าง และผู้รับบริการยังมีปัญหาหรืออุปสรรคอะไรในการเข้ารับบริการ รวมถึงหน่วยงานของรัฐจะมีนวัตกรรมทางเทคโนโลยีใดบ้างที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ หรือขีดความสามารถของการให้บริการดังกล่าวที่สอดคล้องกับแนวคิดศุลกากร 4.0 ภายใต้นโยบายระบบราชการ 4.0 และไทยแลนด์ 4.0 ตลอดจนพฤติกรรมและวิถีชีวิตของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปสู่ความเป็นดิจิทัลมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- เพื่อศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการศุลกากร และกระบวนการให้บริการของรัฐในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศของประเทศไทยในปัจจุบัน
- วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคอันเกิดจากกระบวนการให้บริการของรัฐในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ
- เพื่อนำเสนอแนวคิดนวัตกรรมการให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อรองรับการนำเข้าสินค้า e-Commerce จากต่างประเทศ

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยนี้มุ่งเน้นการศึกษากฎหมาย และขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการศุลกากร ในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศในปัจจุบัน เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากกระบวนการให้บริการของรัฐในการนำเข้าสิ่งของดังกล่าว และนำเสนอแนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระภาษีอากรสินค้า e-Commerce ที่นำเข้าทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ
2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการไปรษณีย์ระหว่างประเทศ

วิธีดำเนินการวิจัย

ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากการศึกษาการเปรียบเทียบ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการไปรษณีย์ระหว่างประเทศในเชิงลึกเพื่อรวบรวมเป็นข้อมูลปฐมภูมิ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และสังเคราะห์ขึ้นเป็นแนวคิดที่ได้จากการวิจัยก่อนนำเสนอในรูปแบบของรายงานการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาของผู้วิจัยพบว่า ปัจจุบันกรมศุลกากรได้กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการปฏิบัติพิธีการศุลกากรในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศซึ่งแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ของประเภทที่ 1 คือ ของที่มีราคาต่ำกว่า 1,500 บาท หรือของที่เป็นเพียงตัวอย่างสินค้า โดยของประเภทนี้จะได้รับยกเว้นค่าอากรศุลกากร และเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์จะนำจ่ายให้แก่ผู้รับตามที่อยู่ที่ปรากฏบนหีบห่อ
2. ของประเภทที่ 2 ของที่มีราคามากกว่า 1,500 บาท แต่ไม่เกิน 40,000 บาท ซึ่งสินค้า e-Commerce ที่มีการสั่งซื้อและนำเข้าจากต่างประเทศส่วนใหญ่มักจัดอยู่ในของประเภทนี้ โดยเจ้าหน้าที่ศุลกากรจะเปิดหีบห่อและตรวจดูสิ่งของที่อยู่ด้านในเพื่อประเมินราคาและภาษีอากร ก่อนผนึกหีบห่อกลับคืนตามเดิม และมอบไปพร้อมกับข้อมูลราคา และค่าภาษีอากรที่ได้ประเมินไว้ให้แก่เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์นำข้อมูลดังกล่าวไปออกใบแจ้งให้ปรับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศให้แก่ผู้รับตามที่อยู่ที่ปรากฏบนหน้าหีบห่อ รวมทั้งนำจ่ายสิ่งของดังกล่าวให้แก่ผู้รับและเรียกเก็บภาษีอากรแทนกรมศุลกากร
3. ของประเภทที่ 3 ของอื่น ๆ นอกจากของประเภทที่ 1 และประเภทที่ 2 เจ้าหน้าที่ศุลกากรจะส่งมอบแก่เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ เพื่อนำเข้าเก็บรักษาในโรงพักสินค้า หรือส่งไปที่สำนักงาน/ด่านศุลกากรแล้วแต่กรณี เพื่อปฏิบัติพิธีการศุลกากรให้ถูกต้องต่อไป

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาเฉพาะกระบวนการให้บริการในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ประเภทที่ 2 พบว่า ผู้รับจะต้องรอให้เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์นำจ่ายใบแจ้งฯ

ให้แก่ตนเองเสียก่อนจึงจะสามารถทราบราคาประเมิน และค่าภาษีอากรขาเข้าได้ หรือบางกรณีผู้รับอาจไม่ทราบว่าสิ่งของนั้นมีค่าภาษีอากรขาเข้าจนกว่าจะได้รับใบแจ้งฯ อีกทั้งเมื่อผู้รับทราบราคาประเมิน และค่าภาษีอากรขาเข้าแล้วยังต้องเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังที่ทำการไปรษณีย์ตามที่ระบุไว้ในใบแจ้งฯ เพื่อชำระค่าภาษีอากร สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นต้นทุนธุรกรรม (Transaction Cost) ที่ประชาชนต้องแบกรับ ทั้งนี้ เมื่อวิเคราะห์ปัญหาดังกล่าวในเชิงลึกพบว่า กระบวนการให้บริการด้านพิธีการศุลกากรสำหรับการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศในปัจจุบันยังเป็นการให้บริการโดยใช้เอกสารในรูปแบบกระดาษเป็นหลัก และเป็นกระบวนการให้บริการที่ได้รับ การกำหนดขึ้นจากหน่วยงานภาครัฐเพียงฝ่ายเดียว โดยขาดการรับฟังความเห็นจากภาคเอกชน และประชาชนที่เห็นว่าควรมีการปรับปรุงกระบวนการให้บริการดังกล่าว ในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ควรมีการเชื่อมโยงระบบระบบติดตามสถานะการผ่านพิธีการศุลกากร (e-Tracking) เข้ากับระบบติดตามสถานะสิ่งของกับไปรษณีย์ไทย (Track & Trace) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการระบบ Track & Trace ให้สามารถกดเลือกที่ข้อความ “ดำเนินพิธีการศุลกากร” และเข้าสู่ระบบ e-Tracking ได้ทันที

2. ควรมีการแสดงราคาประเมิน และค่าภาษีอากรในหน้าจอแสดงผลการตรวจสอบสถานะพัสดุไปรษณีย์หรือไปรษณีย์ต่างประเทศของระบบ e-Tracking เพื่อให้ผู้นำเข้าสามารถทราบค่าภาษีอากรล่วงหน้า และตรวจสอบราคาของสิ่งของที่เจ้าหน้าที่ศุลกากรได้ประเมินว่าถูกต้องตามราคาที่ซื้อขายจริงหรือไม่ รวมทั้งเป็นการเผื่อเวลาให้แก่ผู้นำเข้าในการจัดเตรียมค่าภาษีอากร

3. ควรเพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าภาษีอากรให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจุบันผู้นำเข้า (ผู้รับ) จะต้องเดินทางไปชำระค่าภาษีอากรด้วยเงินสด หรือการจ่ายผ่านบัตรเครดิต และรับสิ่งของที่นำเข้ามาทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ณ ที่ทำการไปรษณีย์เท่านั้น โดยไม่สามารถชำระด้วยวิธีการอื่นนอกเหนือไปจากวิธีการดังกล่าวได้โดยเฉพาะวิธีการแบบออนไลน์

เมื่อนำข้อคิดเห็นของผู้รับบริการด้านพิธีการศุลกากรในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศมาวิเคราะห์แล้วพบว่า กระบวนการให้บริการดังกล่าวในปัจจุบันเป็นไปด้วยความล่าช้า ขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงานของรัฐ ผู้รับบริการยังต้องเดินทางไปทำธุรกรรมด้วยตนเอง และยังขาดนวัตกรรมการให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเป็นเครื่องมือในการเพิ่มขีดความสามารถของการให้บริการดังกล่าว ดังนั้น ในการแสวงหาวิธีการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของการให้บริการด้านพิธีการศุลกากรสำหรับการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ผู้วิจัยได้ดำเนินการบนพื้นฐานของนโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Digital Economy) และการบริการภาครัฐที่ต้องเร่งพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะ โดยการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการประชาชนให้เป็นรูปแบบดิจิทัลอย่างสมบูรณ์ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ ส่วนในขั้นตอนของการลงมือปฏิบัติ ผู้วิจัยได้อาศัยหลักการของวงจรมีมิง (Deming Cycle) ซึ่งเป็นหลักการของการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการด้านพิธีการศุลกากรสำหรับการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ โดยวงจรดังกล่าวประกอบด้วย การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบ และการปรับปรุงการดำเนินการอย่างเหมาะสม จากนั้นจึงกำหนดแนวทาง และขั้นตอนการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการดังกล่าว เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินงานสำหรับการพัฒนาระบบที่ผู้วิจัยเห็นว่า เป็นเครื่องมือที่จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถของการให้บริการด้านพิธีการศุลกากรสำหรับการนำเข้า

สิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ซึ่งก็คือ ระบบ “Trace and Tax” โดยระบบดังกล่าว จะให้บริการติดตามและตรวจสอบสถานะการนำจ่ายสิ่งของของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และ จำนวนค่าภาษีอากร รวมทั้งสามารถชำระค่าภาษีอากรโดยผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ที่ใช้งานง่าย สะดวก และปลอดภัย เนื่องจากผู้นำเข้าสามารถชำระค่าภาษีอากรได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ตลอด 24 ชั่วโมง และยังสามารถรอรับสิ่งของที่เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์จะนำมาส่ง ณ ที่อยู่ปลายทาง ที่ปรากฏบนหีบห่อ โดยไม่ต้องเดินทางไปยังที่ทำการไปรษณีย์

ข้อเสนอแนะ

เพื่อเป็นการยกระดับกระบวนการให้บริการด้านพิธีการศุลกากรในการนำเข้าสินค้า e-Commerce ทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศไปสู่ความเป็นดิจิทัลภายใต้แนวคิดศุลกากร 4.0 และ สอดรับกับนโยบายระบบราชการ 4.0 ซึ่งมุ่งเน้นการสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม การสร้างนวัตกรรม และการปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล ตลอดจนเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการจัดเก็บรายได้เพื่อสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้แก่ประเทศ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผู้วิจัยเห็นควรมีการบูรณาการระหว่างร้านค้าออนไลน์ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรมศุลกากร และตัวแทนรับชำระเงิน โดยร้านค้าออนไลน์จะคำนวณภาษีอากรขาเข้าและรวมเข้าไป ในราคาขายของสินค้า ซึ่งร้านค้าออนไลน์มีหน้าที่นำส่งเงินส่วนที่เป็นค่าภาษีอากรแก่กรมศุลกากร ซึ่งจะเป็นการลดภาระแก่ประชาชนในการเดินทางไปจ่ายภาษีอากรในการนำเข้าสินค้า e-Commerce ที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ และจะได้รับทราบราคาสินค้าที่รวมค่าภาษีอากร อันเป็นจำนวนที่แน่นอนซึ่งตนจะต้องจ่ายหากตกลงใจที่จะซื้อสินค้านั้น นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังเห็นว่า จะต้องเพิ่มจำนวนเครื่องเอ็กซ์เรย์ และจัดทำระบบคัดแยกที่สามารถคัดแยกระหว่างสินค้า e-Commerce กับสิ่งของที่บุคคลในต่างประเทศส่งมาให้แก่บุคคลที่เป็นผู้รับภายในประเทศออกจากกัน โดยใช้ระบบการอ่านบาร์โค้ดเพื่อคัดแยก ซึ่งจะทำให้กระบวนการประเมินราคาสินค้าที่นำเข้า ทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศได้คัดส่วนที่มีการจัดเก็บภาษีอากรจากร้านค้าออนไลน์ไว้แล้วออกจาก สิ่งของที่ส่งจากบุคคลในต่างประเทศที่ยังไม่มีการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งจะทำให้สิ่งของที่จะต้อง นำมาประเมินโดยเจ้าหน้าที่ศุลกากรมีจำนวนลดลง อีกทั้งยังเป็นการอำนวยความสะดวกทางการค้า และเป็นการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ผู้วิจัยเห็นควรมีการพัฒนากระบวนการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านพิธีการ ศุลกากรสำหรับการนำเข้าสินค้า e-Commerce ที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศเพิ่มเติม ดังนี้

2.1 ระบบสำแดงข้อมูลสินค้าล่วงหน้าก่อนสินค้านำมาถึง (Pre-Arrival Processing)

ควรมีระบบออนไลน์ให้ผู้นำเข้าสามารถสำแดงข้อมูลที่เป็นรายละเอียดเกี่ยวกับ สินค้า เช่น ภาพถ่ายของสินค้า คุณสมบัติของสินค้า สำเนาใบเสร็จรับเงิน ใบตราส่งสินค้า เพื่อให้ เจ้าหน้าที่ศุลกากรสามารถประเมินราคา และค่าภาษีอากรล่วงหน้าได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ผู้นำเข้า ยังจะสามารถวางแผนได้ล่วงหน้าในการรับมือของเมื่อเรือ หรืออากาศยานมาถึงได้ทันที ซึ่งจะตอบโจทย์

ความต้องการของผู้นำเข้ากรณีมีความจำเป็นเร่งด่วน ลดปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความขัดแย้งระหว่างผู้นำเข้าและเจ้าหน้าที่

2.2 ระบบโต้แย้งการประเมินราคา และค่าภาษีอากร

ควรพัฒนาระบบออนไลน์ให้ผู้นำเข้าสามารถยื่นคำร้องผ่านทางระบบดังกล่าว เพื่อขอโต้แย้งการประเมินราคา และค่าภาษีอากรของสิ่งของที่นำเข้าทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศได้ ในกรณีที่ผู้นำเข้าเห็นว่าราคา และค่าภาษีอากรที่เจ้าหน้าที่ประเมินนั้นไม่ถูกต้องตามราคาที่ได้ซื้อขายจริง และแจ้งผลการพิจารณาคำร้องผ่านระบบดังกล่าว โดยที่ผู้ยื่นคำร้องไม่ต้องเดินทางไปยังที่ทำการไปรษณีย์ด้วยตนเอง

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ขอบเขตของการวิจัยในครั้งนี้ ครอบคลุมเฉพาะการศึกษากระบวนการให้บริการด้านพิธีการศุลกากรในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศของประเทศไทยเท่านั้น อย่างไรก็ตาม สำหรับการศึกษาวิจัยเพิ่มในอนาคต ผู้วิจัยเห็นว่า การศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการให้บริการด้านพิธีการศุลกากรในการนำเข้าสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศกับประเทศอื่น ๆ อาจช่วยให้การปรับปรุงกระบวนการให้บริการดังกล่าวของประเทศไทยมีประสิทธิภาพ และรองรับการเติบโตของ e-Commerce ได้ดียิ่งขึ้น