



The Study of the Government Service Design Concept Applied to Develop an e-  
Advance Tariff Ruling Service Platform.



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2022

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์

การศึกษาแนวทางการประยุกต์แนวคิดการออกแบบบริการ (Service Design) ของภาครัฐ เพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling)

โดย

น.ส.กาญจนาพร ฉ่ำมณี

สาขาวิชา

รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ดร.ชฎิล โรจนานนท์

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
(ดร.ภาณุภัทร จิตเที่ยง)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(ดร.ชฎิล โรจนานนท์)

..... กรรมการ  
(ดร.พิมพ์สิริ อรุณศรี)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

กาญจนพร ฉ่ำมณี : การศึกษาแนวทางการประยุกต์แนวคิดการออกแบบบริการ (Service Design) ของภาครัฐ เพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) . ( The Study of the Government Service Design Concept Applied to Develop an e-Advance Tariff Ruling Service Platform.) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ดร.ชฎิล โจรนานนท์

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์แนวคิดการออกแบบบริการรวมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) ของกองมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากรกรมศุลกากร โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก จากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน, ระดับผู้บริหาร คณะทำงานพัฒนาฯ รวมทั้ง ผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ออกมาตามคุณสมบัติทางเทคนิคเป็นกระบวนการ 6 ขั้นตอน ได้แก่ การลงทะเบียน การยื่นเอกสาร การรอการตอบรับ การดำเนินการพิจารณาพิกัตอัตราศุลกากร การชำระเงิน และการแจ้งผล พบว่าแต่ละกระบวนการในแพลตฟอร์มยังมีข้อจำกัดในการใช้งาน

ผู้วิจัยจึงทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกค้นพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการทราบถึงความคืบหน้าของกระบวนการดำเนินการพิจารณาตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้า เพื่อการสามารถวางแผนการนำเข้า ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ออกแบบ “ระบบแสดงสถานะการดำเนินงานพิจารณาตีความล่วงหน้า” (ระบบย่อยที่ 2) อาจจะมีการกำหนดสถานะ “การพิจารณาขั้นต้น > การพิจารณาขั้นสุดท้าย” และการแสดงระยะเวลาการนับถอยหลังเพื่อให้ผู้นำเข้ามั่นใจได้ว่า จะแล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลา 30/60 วันทำการ ในการออกแบบระบบแสดงสถานะดังกล่าว ได้ประยุกต์ใช้แนวคิดการออกแบบบริการ (Service Design) ของภาครัฐ พบว่า หากต้องการพัฒนาแพลตฟอร์มระบบฯ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ควรเป็นการทำงานร่วมกันของระหว่าง 3 ฝ่ายคือ เจ้าหน้าที่ ผู้ใช้บริการ บริษัทผู้พัฒนาระบบ ทั้งใน 3 ขั้นตอน นับตั้งแต่ การสำรวจและเก็บข้อมูล การออกแบบแนวคิด และการทดสอบและลงมือทำจริง ซึ่งในแต่ละขั้นตอน โดยเฉพาะขั้นตอนที่ให้ผู้ใช้บริการร่วมออกแบบตามหลักผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ลายมือชื่อนิสิต .....

ปีการศึกษา 2565

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

# # 6480013724 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: Service Design, Tariff Ruling

Kanjanaporn Chammanee : The Study of the Government Service Design Concept Applied to Develop an e-Advance Tariff Ruling Service Platform.. Advisor: CHADIN ROCHANANONDA, Ph.D.

The purpose of this research was to study the application of service design concepts and factors affecting the development of electronic customs tariff interpretation service platform (e-Advance Tariff Ruling) of the Customs Tariff Standards Division, the Customs Department by using in-depth interviews. from operational staff, executive level development working group, including service users. The researcher has analyzed according to the technical characteristics into a 6-step process as follows: (1) registration (2) submission of documents (3) waiting for response (4) implementation of customs tariff determination (5) payment and (6) notification. However, it is found that each process still has limitations in use.

The researcher therefore collected data through in-depth interviews. Users want to know the progress of the customs tariff interpretation process in advance for import planning. Therefore, the researcher has designed the “Pre-interpretation Operational Situation Display System” (Subsystem 2), having a status setting “Pre consideration > Final consideration” and showing the countdown period to complete within the 30/60 business day. To develop the Subsystem 2 successfully, the 3 steps of service design, consisting of Exploration, Creation, and Implementation, should be implemented to meet the user need. To fulfill users’ preference, the Customs Tariff standards Division should encourage staffs, service users, and system developers to collaborate closely in each step of service design.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature .....

Academic Year: 2022

Advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างดีจากอาจารย์ ดร. ชฎิล โจนานนท์ อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้สละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลและบุคลากรในกองมาตรฐานพิกัดอัตราบุคลากรทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์จนสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณบิดามารดาที่สนับสนุนและให้กำลังใจ จนทำให้การศึกษาวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

กาญจนาพร ฉ่ำมณี



## สารบัญ

	หน้า
.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญรูปภาพ.....	1
สารบัญตาราง.....	2
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามในการวิจัย.....	9
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	9
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
1.5 ขอบเขตของการศึกษา.....	9
1.6 นิยามศัพท์.....	10
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
2.1 งานพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร.....	11
2.1.1 พิกัดศุลกากรระบบฮาร์โมนี.....	12
2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจำแนกพิกัดอัตราศุลกากร.....	14
2.1.3 การตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า (Advance Ruling on Tariff Classification) .....	17

2.1.4. กระบวนการบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling).....	26
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ e-service .....	31
2.3 กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) และการออกแบบบริการสาธารณะ (Service Design).....	35
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	43
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	44
3.1 ประเภทของงานวิจัย.....	44
3.2 การรวบรวมข้อมูล.....	44
3.3 กลุ่มตัวอย่าง .....	44
3.4 การวิเคราะห์.....	45
บทที่ 4 .....	46
ผลการศึกษา .....	46
4.1 ผลการศึกษาการพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling).....	46
4.1.1 การให้บริการภาครัฐผ่านระบบแพลตฟอร์มดิจิทัล .....	46
4.1.2 การให้บริการภาครัฐผ่านระบบแพลตฟอร์มดิจิทัลของกรมศุลกากร.....	51
4.1.3 คณะทำงานพัฒนาปรับปรุงระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า .....	64
4.1.4 สรุปผลการสัมภาษณ์ ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละกระบวนการของระบบตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ .....	66
4.2 สรุปประเด็นปัญหาที่พบว่าเป็นประเด็นสำคัญในการใช้งาน .....	72
4.3 แนวทางการประยุกต์ใช้แนวคิดกระบวนการออกแบบบริการ (Service Design) ภาครัฐ.....	77
4.4 ภาพรวมการดำเนินงานของคณะทำงานพัฒนาฯ ที่ต้องพัฒนาปรับปรุงแพลตฟอร์มระบบฯ ภายใต้แนวคิด Service design.....	94



4.5	ปัจจัยที่ส่งผลในการพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling).....	105
บทที่ 5	.....	107
	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	107
5.1	สรุปผลการศึกษา .....	107
5.1.1	ผลการศึกษาการให้บริการภาครัฐผ่านระบบแพลตฟอร์มดิจิทัล .....	107
5.1.2	ผลการศึกษาประเด็นปัญหาที่พบว่าเป็นประเด็นสำคัญในการใช้งาน.....	108
5.1.3	ผลการศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้แนวคิดกระบวนการออกแบบบริการ (Service Design) ภาครัฐ .....	111
5.1.4	ผลการศึกษาภาพรวมการดำเนินงานของคณะทำงานพัฒนาฯ ที่ต้องพัฒนาปรับปรุงแพลตฟอร์มระบบภายใต้แนวคิด Service design .....	113
	ตาราง 7 : สรุปกระบวนการดำเนินงานตามแนวคิดการออกแบบบริการภาครัฐ.....	113
5.2	อภิปรายผลการศึกษา .....	114
5.2.1	แนวทางในการประยุกต์แนวคิดการออกแบบบริการเพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) ของกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร.....	114
5.2.2	ปัจจัยที่ส่งผลในการพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) ของกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรกรมศุลกากร .....	115
5.3	ข้อเสนอแนะ .....	116
5.3.1	ข้อเสนอแนะด้านการประยุกต์ใช้ทางการประยุกต์แนวคิดการออกแบบบริการ (Service Design) ของภาครัฐ.....	116
5.3.2	ข้อเสนอแนะการพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) .....	118
5.3.3	ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับงานวิจัย .....	118
	บรรณานุกรม.....	120

ประวัติผู้เขียน..... 124



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**

## สารบัญรูปภาพ

### หน้า

ภาพ 1 ภาพแสดงส่วน Login ในหน้า Tariff e-service.....	4
ภาพ 2 อธิบายความหมายของตำแหน่งตัวเลขตามระบบฮาโมไนซ์ (Harmonized System:)	14
ภาพ 3 : แสดงกระบวนการงานการบริการจำแนกพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าตาม ป.17/2561.....	24
ภาพ 4 : รูปแสดงส่วน Login ในหน้า Tariff e-service .....	27
ภาพ 5 : Stanford D. School Design Thinking Process.....	36
ภาพ 6 : Stanford D. School Design Thinking Process.....	38
ภาพ 7 : แสดงจอภาพสำหรับเข้าใช้ระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า.....	53
ภาพ 8 : รูปแสดงจอภาพคำขอวินิจฉัย บันทึกคำร้อง .....	55
ภาพ 9: สถานะการดำเนินการบนระบบ Tariff e-service .....	56
ภาพ 10: ใบสั่งเก็บเงินผ่านระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Bill Payment).....	57
ภาพ 11: หน้าจอระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร (หน้าเขียว).....	59
ภาพ 12: สรุปประเด็นปัญหา “การอัปเดตสถานะตรงกับกระบวนการของเจ้าหน้าที่” .....	73
ภาพ 13: หน้าจอสถานการณ์ดำเนินการบนระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร .....	74
ภาพ 14: งานพัฒนาต่อยอดแพลตฟอร์มระบบล่วงหน้าฯ การอัปเดตสถานะให้ตรงกับกระบวนการ	76
ภาพ 15 : เครื่องมือ TOOL TEMPLATE REFRAMING ทบทวนนิยาม .....	80
ภาพ 16: แบบประเมินผลเพื่อการพัฒนากระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศ .....	81

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 : แพลตฟอร์มกลางตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562.....	49
ตาราง 2: Digital platform ของแพลตฟอร์มระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราบุคลากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์.....	61
ตาราง 3 : สรุปบทสัมภาษณ์ : ระดับผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ.....	70
ตาราง 4 : สรุปบทสัมภาษณ์ : ผู้ใช้บริการ/ผู้นำเข้า.....	71
ตาราง 5: สรุปเปรียบเทียบแนวทางประยุกต์ใช้เข้าแนวคิดกระบวนการออกแบบบริการ (Service Design) ภาครัฐ.....	85
ตาราง 6 สรุปการดำเนินงานของคณะทำงานพัฒนาฯ เปรียบเทียบภายใต้แนวคิด Service design.....	100
ตาราง 7 : สรุปกระบวนการดำเนินงานตามแนวคิดการออกแบบบริการภาครัฐ.....	113

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การนำเข้าสินค้าที่มีคุณสมบัติหน้าที่หลากหลายอันเป็นผลจากการพัฒนาทางเทคโนโลยีและนวัตกรรม ตัวอย่างเช่น นาฬิกาที่แต่เดิมถูกใช้เพื่อบอกเวลา พัฒนาการของเทคโนโลยีทำให้นาฬิกาสามารถจับเวลา จับชีพจร จนถึงการเป็นอุปกรณ์ในการสื่อสาร พัฒนาการของนาฬิกาเป็นตัวอย่างสินค้าที่ผู้นำเข้าผ่านกระบวนการตีความพิกัดศุลกากรล่วงหน้า เพื่อให้ได้พิกัดศุลกากรที่ถูกต้องและมีอัตราอากรนำเข้าที่เหมาะสมกับหน้าที่การใช้งาน ซึ่งลักษณะงานดังกล่าวอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบโดยกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร (กพก.) กรมศุลกากร ในการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า จะต้องใช้ข้อมูลและเอกสารต่างๆ หลายรายการ นับตั้งแต่เลขทะเบียนผู้นำเข้า คู่มือการใช้งาน แบบแปลนทางวิศวกรรม เป็นต้น หากการยื่นเอกสารไม่ครบก็ไม่สามารถดำเนินการตีความหาข้อสรุปพิกัดล่วงหน้าได้สำเร็จ จากประกาศกรมศุลกากรได้กำหนดให้ผู้นำเข้าสินค้าต้องมายื่นเอกสารคำร้องด้วยตนเอง หรือมีเอกสารมอบอำนาจให้ตัวแทนมายื่น ซึ่งทำให้กระบวนการตีความล่วงหน้ามีความยุ่งยาก กพก. จึงได้พัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อรองรับ “ระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์” (แพลตฟอร์มระบบบริการตีความล่วงหน้าฯ) (e-Advance Tariff Ruling) ที่มีกระบวนการ 6 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การลงทะเบียน 2) การส่งคำขอ/ยื่นเอกสาร 3) การรอการตอบรับ 4) การชำระเงิน 5) การดำเนินการพิจารณา และ 6) การแจ้งผล ทำให้ผู้ยื่นเอกสารไม่จำเป็นต้องมายื่นด้วยตนเองสามารถดำเนินการผ่านทางแพลตฟอร์มระบบฯ อย่างไรก็ตาม พบว่าแพลตฟอร์มระบบบริการตีความล่วงหน้าฯ ยังมีข้อจำกัดในการใช้งาน ทั้งด้านการยื่นเอกสาร (ขั้นตอนที่ 2) ที่แพลตฟอร์มดังกล่าวยังไม่สามารถรองรับไฟล์ข้อมูลขนาดใหญ่ได้ ผู้นำเข้าต้องส่งเอกสารที่มีข้อมูลผ่านระบบอีเมลแทนอีกทั้งไม่มีการแจ้งสถานะเอกสารครบถ้วน รวมถึงขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารที่อยู่ในกระบวนการ รอการตอบรับ (ขั้นตอนที่ 3) หากเกิดความผิดพลาดจนไปถึงขั้นตอนการชำระเงินแล้ว จะไม่สามารถดำเนินการแก้ไขเอกสารได้ ทั้งระบบไม่สอดคล้องกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ เกิดความล่าช้าของกระบวนการงานต่างๆ นอกจากนี้ปัญหายังอาจไม่ได้มีแค่ที่กล่าวข้างต้น เช่น ความต้องการทราบสถานการณ์ดำเนินการตีความพิกัดอัตราศุลกากรของผู้นำเข้า (ขั้นตอนที่ 5) จึงต้องมีกระบวนการในการขับเคลื่อนเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร (กพก.) จึงได้มีการแต่งตั้ง “คณะกรรมการพัฒนาปรับปรุงระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า” (คณะกรรมการพัฒนาฯ) เพื่อขับเคลื่อนในการหาแนวทางแก้ปัญหาและพัฒนาแพลตฟอร์มระบบฯ อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานแบบดั้งเดิมของคณะกรรมการพัฒนาฯ ยังขาดการมีส่วนร่วม

ร่วมจากผู้รับบริการ และยังคงมีแนวทางการดำเนินงานที่ขับเคลื่อนโดยภาครัฐเป็นหลัก ปัจจุบันการจัดบริการของภาครัฐควรให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งอยู่บนพื้นฐานการออกแบบบริการ (Service design) ที่ภาครัฐ จะสามารถจัดบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการนำแนวคิดการออกแบบบริการ (Service design) มาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาแพลตฟอร์มระบบฯ โดยคณะทำงานพัฒนาฯจะมีการปรับเปลี่ยนการดำเนินการจากการดำเนินการแบบดั้งเดิมอย่างไร

โดยกระบวนการตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้า (Advance Tariff Ruling) คือ การให้ได้มาซึ่งตัวเลขพิกัตอัตราศุลกากร โดยอาศัยคำวินิจฉัยที่มีผลผูกพันทางกฎหมาย ที่ออกเป็นเอกสารโดยกรมศุลกากร เพื่อให้เกิดความชัดเจน รวมทั้งช่วยให้ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ตัดสินใจได้ถูกต้องที่จะสำแดงต่อศุลกากร ในการผ่านพิธีการทางศุลกากรก่อนการนำเข้า ก่อนที่จะเข้าสู่กระบวนการตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้าดังกล่าว กพท.ที่รับผิดชอบจะต้องใช้ข้อมูลและเอกสารต่างๆ ของสินค้าจากผู้นำเข้าหลายรายการ นับตั้งแต่ ใบสั่งซื้อ (Purchase Order) หนังสือสัญญาซื้อขาย (Sale Contract) บัญชีราคาสินค้า (Invoice) คู่มือการใช้งาน สูตรการผลิต กรรมวิธีการผลิต ลักษณะการทำงาน แบบแปลนทางวิศวกรรม ฯลฯ ที่มีลักษณะของข้อมูลจำนวนมาก หากการยื่นเอกสารไม่ครบก็ไม่สามารถดำเนินการตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้า และไม่สามารถหาข้อสรุปพิกัตอัตราศุลกากรได้สำเร็จ ถือเป็นหนึ่งในกระบวนการที่มีความยุ่งยากซับซ้อน ต้องใช้ระยะเวลาและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการดำเนินการที่สูง นอกจากนี้ผู้ยื่นเอกสารจะต้องนำเอกสารมายื่นด้วยตนเอง ที่ต้องมีลายเซ็นและประทับตราของผู้มีอำนาจในบริษัทรับรองเอกสารทุกฉบับ หากไม่สามารถทำได้ก็ต้องมีการทำหนังสือมอบอำนาจตามแบบฟอร์มที่กรมศุลกากรได้กำหนด

ทั้งนี้ก่อนรับคำร้องขอให้ตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้า เจ้าหน้าที่ศุลกากรผู้มีหน้าที่พิจารณาเอกสารรายละเอียดของสินค้า และตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร หากเอกสารไม่ครบถ้วนก็จะทำหนังสือไปที่ผู้นำเข้ามาทำการยื่นเอกสารเพิ่มเติมภายใน 15 วัน ซึ่งหากเอกสารครบถ้วนแล้ว ก็จะชำระเงินเพื่อเข้าสู่การพิจารณาตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้าของเจ้าหน้าที่ ตามประกาศกรมศุลกากรที่ 17/2561 ที่กำหนดระยะเวลาพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 30/60 วันทำการ หากสินค้ามีความซับซ้อนจะมีการตั้งคณะกรรมการพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากรที่ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ เพื่อพิจารณาให้เสร็จสิ้นก็จะทำการแจ้งผลทางไปรษณีย์

เมื่อไม่กี่ปีที่ผ่านมาความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัลทำให้หน่วยงานภาครัฐ ต้องนำเทคโนโลยีและนวัตกรรม มาใช้เพื่อพัฒนาการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้

รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น กรมศุลกากรก็เป็นหน่วยงานภาครัฐที่ได้กำหนดยุทธศาสตร์โดยนำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีโครงการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) เพื่อพัฒนากระบวนการทางศุลกากรด้วยการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารโดยผู้ประกอบการ ต้องจัดทำเอกสารการผ่านพิธีการในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้ประกอบการไม่ต้องนำเอกสารมายื่นกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรในเบื้องต้น รวมถึงมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงถือเป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานเพื่อลดขั้นตอนการให้บริการ ลดการใช้กระดาษ อันจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและการบริหารจัดการภายใน ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งแก่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (ณัฐินี สวัสดิ์วอ, 2554) ซึ่งรวมถึงระบบตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์

ในปัจจุบัน กพก.มีการจัดทำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์สำหรับในส่วนของการยื่นเอกสารข้อมูลสินค้าของผู้นำเข้าและสินค้าที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมใหม่ เพื่อเข้าสู่กระบวนการตีความพิกัดศุลกากรล่วงหน้า โดยในปี พ.ศ. 2561 ได้ริเริ่มสร้างนวัตกรรมแพลตฟอร์มเพื่อมารองรับการยื่นเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อรองรับเอกสารในการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า หรือเรียกว่า “ระบบตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling)” (แพลตฟอร์มระบบบริการตีความล่วงหน้า) ที่มีกระบวนการ 6 ขั้นตอน ตั้งแต่ 1) การลงทะเบียน 2) การส่งคำขอ/การยื่นเอกสาร 3) การรอการตอบรับ 4) การดำเนินการพิจารณา 5) การชำระเงิน และ 6) การแจ้งผล ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การทำงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



ภาพ 1 : ภาพแสดงส่วน Login ในหน้า Tariff e-service

ที่มา : ระบบการให้บริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์

การยื่นคำร้องขอตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า ผ่านแพลตฟอร์มระบบบริการตีความล่วงหน้า เริ่มในขั้นตอนที่ 1 การลงทะเบียน ผู้นำเข้าจะทำการกรอกข้อมูลในแพลตฟอร์มระบบฯ ผู้ลงทะเบียนเป็น ในนามบุคคล หรือ ในนามนิติบุคคล และผู้นำเข้าส่งคำขอพร้อมอัปโหลดเอกสารเป็นขั้นตอนที่ 2 เมื่อเจ้าหน้าที่พิจารณาเอกสารครบถ้วน ในขั้นตอนที่ 3 การรอตอบรับ ซึ่งแต่เดิมการตรวจสอบเอกสารจะต้องตรวจรับเอกสารที่ต้องมีลายเซ็นและตราประทับจากบริษัท แต่การยื่นเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์เข้าทางแพลตฟอร์มระบบบริการตีความล่วงหน้า ถือเป็นการรับรองความถูกต้องของข้อมูลแล้ว โดยเจ้าหน้าที่ตอบรับพร้อมเลขรับชำระ และเมื่อผู้ใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมแล้ว (ขั้นตอนที่ 4) เมื่อเข้าสู่กระบวนการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ ที่กำหนดระยะเวลาพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 30-60 วันทำการ โดยการพิจารณาเจ้าหน้าที่ต้องอาศัยข้อมูลเอกสารตามที่ผู้นำเข้ายื่นเข้ามาในแพลตฟอร์มระบบบริการตีความล่วงหน้า เพื่อพิจารณาให้เสร็จสิ้น แล้วถึงกระบวนการแจ้งผลทางอีเมลและไปรษณีย์

ทั้งนี้ การยื่นเอกสารผ่านภายใต้แพลตฟอร์มระบบบริการตีความล่วงหน้า จึงทำให้ผู้ยื่นเอกสารไม่จำเป็นต้องมายื่นด้วยตนเอง หากผู้นำเข้าได้ลงทะเบียนในระบบ ก็สามารถดำเนินการยื่น



เอกสารผ่านในแพลตฟอร์มระบบฯ ซึ่งถือเป็นการลดขั้นตอนที่สำคัญโดยเฉพาะการยืนยันตัวตนของผู้ยื่นคำร้อง อย่างไรก็ตาม พบว่าแต่ละกระบวนการยังมีข้อจำกัดในการใช้งาน การลงทะเบียนของผู้นำเข้าที่ยังเกิดความสับสนในการกรอกข้อมูลลงทะเบียน, การยื่นเอกสารข้อมูลเข้าสู่ระบบที่ความผิดพลาดงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์มีข้อจำกัดในการรับเอกสารได้เพียงบางประเภท พบว่าแพลตฟอร์มดังกล่าวยังไม่สามารถรองรับได้ การนำส่งเอกสารที่มีข้อมูลจำนวนมากยังต้องส่งโดยผ่านระบบอีเมล, กระบวนการรอการตอบรับ ที่ระบบไม่สอดคล้องกับการทำงานของเจ้าหน้าที่, กระบวนการแจ้งผลที่ต้องรอการแจ้งผลทางอีเมลและการแจ้งผลทางไปรษณีย์ ที่เกิดการตกหล่นของเอกสาร รวมถึงเอกสารสูญหาย ทำให้เกิดความผิดพลาดและล่าช้าของกระบวนการงานต่างๆ

ปัญหาที่มักพบในแต่ละขั้นตอน ที่เกิดขึ้นของการนำเอาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความล่วงหน้ามาใช้ เพื่อให้การบริหารจัดการระบบการให้บริการพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้ามีความถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร จึงแต่งตั้ง “คณะทำงานพัฒนาปรับปรุงระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า” (คณะทำงานพัฒนา) (กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร 2565) เมื่อปี 2565 เพื่อศึกษารวบรวมและวิเคราะห์ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบการให้บริการพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาหรือสร้างบริการใหม่ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานและผู้รับบริการมากขึ้น ดูแล ติดตาม และประเมินผลการปรับปรุงหรือพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาและระบบที่เกี่ยวข้อง โดยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นการจัดตั้งคณะทำงานขององค์การภาครัฐที่ออกแบบมาเพื่อตอบรับบริการของประชาชน ที่อยู่บนพื้นฐานการออกแบบบริการ (Service design) ทั้งนี้ การจัดตั้งคณะทำงานพัฒนาปรับปรุงระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า (คณะทำงานพัฒนา) โดยหนึ่งในภารกิจที่สำคัญเป็นการเคลื่อนการพัฒนาปรับปรุงระบบแพลตฟอร์มระบบบริการตีความล่วงหน้า ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยรับฟังความเห็นของผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการตีความพิกัดล่วงหน้า ได้แก่ เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรและผู้ให้บริการ (ผู้นำเข้าสินค้า) และรวบรวมสภาพปัญหามาพัฒนาบริการซึ่งหากอยู่บนพื้นฐานการออกแบบบริการ (Service design) ของภาครัฐ ก็จะสร้างบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หลักแนวคิดการออกแบบบริการ (service design) คือวิธียการแขนงใหม่ที่สำคัญกับการออกแบบชุดประสบการณ์ อันเป็นส่วนผสมของทั้งสิ่งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ สามารถก่อคุณประโยชน์มากมายต่อผู้บริโภคเมื่อประยุกต์ใช้ (Stickdorn 2011) โดยมุ่งเน้นประโยชน์ของผู้บริการเป็นจุดศูนย์กลาง (Customer centric) เป้าหมายเป็นการสร้างคุณภาพของการบริการให้แก่

ผู้คนในสังคม นิตยสารคิด (ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) 2557) ได้ขยายความหลักแนวคิดการออกแบบบริการว่า ถือเป็นองค์ความรู้ทางด้านธุรกิจที่ช่วยให้ปฏิบัติสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความราบรื่นมากขึ้น เช่น อเมซอน ได้ใช้หลักแนวคิดดังกล่าวมาพัฒนาแพลตฟอร์มการซื้อขายจนเป็นที่ยอมรับในความสะดวกที่ผู้เป็นลูกค้าได้รับจากการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์

นอกจากนี้ การออกแบบบริการยังได้ถูกนำมาใช้ในการพัฒนาบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ โดยภาครัฐในหลายประเทศ เช่น โรงพยาบาล ระบบขนส่งมวลชน สนามบิน รถไฟ เส้นทางจักรยาน ก็ล้วนได้ใช้ประโยชน์จากการออกแบบบริการทั้งสิ้น จึงถือเป็นตัวอย่างที่อยู่ในกระบวนการออกแบบบริการที่มีขั้นตอนหลัก 3 ขั้นตอน ดังนี้ (1) การสำรวจและเก็บข้อมูล (Exploration) เป็นการค้นคว้ารวบรวม สังเกต และวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อระบุปัญหาและความต้องการ ที่แท้จริงของผู้ใช้ (2) การออกแบบแนวคิด (Creation) คือ นำปัญหา มาเป็นโจทย์ในการระดม ความคิดเพื่อหาแนวทางแก้ปัญหา/ตอบสนองความต้องการ (3) การทดสอบและลงมือทำจริง (Implementation) ทดสอบเข้าไปมาจนได้แนวคิด ที่เหมาะสมกับปัญหาที่สุดก่อนนำไปใช้จริง โดยขั้นตอนการทำงานของกระบวนการออกแบบบริการ (Service design) ก็จะคล้ายกับขั้นตอนของกระบวนการออกแบบทางความคิด (Design thinking) โดยมีการพัฒนาต่อยอดมาออกแบบบริการแทนการออกแบบสินค้า

กระบวนการออกแบบทางความคิด (Design thinking) คือ กระบวนการในการสร้างนวัตกรรม ซึ่งประยุกต์มาจากวิธีการคิดของนักออกแบบ โดยคำนึงถึงผู้ใช้เป็นหลัก และยึดคนเป็นศูนย์กลาง ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ขณะที่การออกแบบบริการ (Service design) เป็นกระบวนการออกแบบความคิดที่มุ่งเน้นด้านการให้บริการ โดยสามารถเชื่อมโยงกับทั้ง 2 แนวคิดนี้ที่มีหลักแนวคิดคล้ายกัน จะประกอบด้วย 3 ขั้นตอน โดยขั้นตอน 1) การสำรวจและเก็บข้อมูล (Exploration) (ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 1 และ 2 Empathize และ Define ของกระบวนการออกแบบทางความคิด เป็นขั้นตอนทำความเข้าใจบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายอย่าง และระบุปัญหาที่แท้จริง) ขั้นตอน 2) การออกแบบแนวคิด (Creation) (ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 3 คือขั้นตอนในการใช้ความคิดสร้างสรรค์และมุมมองจากหลาย ๆ ด้าน เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น) ขั้นตอน 3) การทดสอบและลงมือทำจริง (Implementation) (ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 4 และ 5 Prototype และ Test คือขั้นตอนในการทดสอบแนวคิดและพัฒนาต้นแบบที่เป็นตัวอย่างแนวคิด เพื่อให้ได้แนวทางหรือนวัตกรรมที่ตอบโจทย์กับสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้น) สำหรับประเทศไทย ไปรษณีย์ไทยได้นำแนวคิดมาใช้ในการปรับปรุงบริการแอปพลิเคชัน prompt post ให้ลูกค้าใช้งานได้สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น หรือศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ ที่ใช้ฐานความรู้กระบวนการคิดเชิง

ออกแบบในการสนับสนุนให้เกิดการนำความคิดสร้างสรรค์ไปใช้ในการพัฒนาธุรกิจของภาคเอกชน และบริการของภาครัฐ

งานศึกษาการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานราชการ มักพบว่า มีอุปสรรคและข้อจำกัดต่างๆ ซึ่งมาหลายปัจจัยทั้งด้านบุคลากร งบประมาณ วัฒนธรรมองค์กร วิสัยทัศน์ กลไกในการขับเคลื่อนที่ต้องมีการพัฒนาปรับปรุง กระบวนการในการขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาระบบ ไม่ใช่แค่การแก้ปัญหาการใช้งาน แต่หากเข้าสู่กระบวนการออกแบบบริการ (Service design) เพื่อพัฒนาตอบโจทย์และนำไปสู่แนวทางการแก้ปัญหาในอนาคต โดยงานศึกษาโครงการพัฒนาบริการสาธารณะเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่นด้วยกระบวนการออกแบบ (สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2563) มีวัตถุประสงค์ เพื่อนำเสนอกระบวนการออกแบบให้กับองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นและประชาชนในพื้นที่ในการพัฒนาบริการสาธารณะ ซึ่งมีเป้าหมายในการส่งเสริมเศรษฐกิจและสร้างรายได้ให้กับประชาชน โดยแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นด้วยการออกแบบ สามารถแบ่งออกเป็นขั้นตอนต่างๆ ดังนี้ (1) การสำรวจและเก็บข้อมูลเบื้องต้น (2) วางแผนและเตรียมงาน (3) เก็บข้อมูลเชิงลึก และการวิเคราะห์ข้อมูล จากนั้นใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูล จากการเก็บข้อมูลเชิงลึก ประกอบด้วย การวิเคราะห์ปัญหา โอกาส ศักยภาพ ต้นทุน ความต้องการ ประเด็นหรือแนวคิดในการพัฒนาที่น่าสนใจ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับโครงการ (4) การสร้างแนวคิดและการคัดเลือกแนวคิด (5) การพัฒนาและทดสอบแนวคิด

และจากงานศึกษา กระบวนการออกแบบบริการเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน (ธนกิจ โคกทอง 2561) โดยแบ่งกระบวนการออกแบบเป็น 3 ระยะ ดังนี้ เริ่มต้น (1) การสำรวจและการเก็บข้อมูล (Exploration Phase) (2) การสร้างแนวคิดงานออกแบบบริการ (Ideation & Creation Phase) และ (3) การนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริง (Reflection & Implementation Phase) ซึ่งแต่ละระยะในกระบวนการออกแบบบริการจะมีเครื่องมือ (Tools) โดยจะคำนึงถึงสภาพปัญหาที่แท้จริงที่เกิดขึ้นในชุมชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในชุมชน โดยมีหัวใจหลักอยู่ที่การทำงานแบบมีส่วนร่วม (Co-Creations) ของทุกฝ่ายในชุมชนเพื่อให้เกิดการแก้ปัญหาอย่างตรงจุดมีประสิทธิภาพและเป็นการแก้ปัญหาที่ยั่งยืน จากงานศึกษาพบว่ากระบวนการออกแบบภาครัฐยังต้องอาศัยการเก็บข้อมูลโดยประชาชนเป็นศูนย์กลางหรือการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การวางแผน และการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งการแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาปรับปรุงระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราบุคลากรล่วงหน้า

ก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้กระบวนการออกแบบภาครัฐและการพัฒนาเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

การจัดทำและพัฒนาระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยคณะทำงานพัฒนาฯ ยังอยู่ในช่วงเริ่มต้นของการดำเนินงาน และยังมีอุปสรรคและมีข้อจำกัดต่างๆ ในการใช้งานระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีอยู่ 6 ขั้นตอน ที่จะต้องอาศัยกระบวนการออกแบบภาครัฐ ขณะที่การนำหลักแนวคิดการออกแบบบริการมาใช้ในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐไทยยังถือเป็นเรื่องที่ยังใหม่ ในทางปฏิบัติภาครัฐควรนำมาปรับใช้ให้เข้ากับระบบราชการไทย วัฒนธรรมองค์กร และรูปแบบของบริการที่หน่วยงานภาครัฐจัดให้แก่ประชาชน สิ่งสำคัญการออกแบบบริการภาครัฐยังครอบคลุมถึงการใช้งานของเจ้าหน้าที่ การพัฒนาแพลตฟอร์มระบบฯ จึงจะต้องตอบสนองความต้องการใช้บริการของทั้งเจ้าหน้าที่และผู้นำเข้า ดังนั้นเพื่อให้การพัฒนาแพลตฟอร์มได้เป็นเครื่องมือที่ใช้ให้เพิ่มประสิทธิภาพสามารถรองรับการดำเนินงานในกระบวนการตีความล่วงหน้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ทั้ง 6 ขั้นตอนอย่างสมบูรณ์

จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจว่าการดำเนินงานของคณะทำงานพัฒนาฯ เพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มระบบฯ รองรับบริการตีความพิกัดล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสอดคล้องกับหลักแนวคิดการออกแบบบริการอย่างไร หลักแนวคิดการออกแบบบริการที่จุดเริ่มต้นมาจากภาคเอกชนและถูกนำมาใช้ในการพัฒนาการบริการของภาครัฐ ถือเป็นแนวคิดใหม่และอาจจะต้องมีการนำมาปรับใช้ให้เข้ากับระบบงานของภาครัฐ ที่มีวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน ในแต่ละบริการของภาครัฐที่ประชาชนมีความต้องการแตกต่างกัน ซึ่งสะท้อนถึงหนึ่งในตัวอย่างของการนำเอาหลักแนวคิดการออกแบบ (Service design) การที่จะมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานภาครัฐจะต้องมีการปรับเปลี่ยนอย่างไรเพื่อให้เหมาะสมกับการจัดบริการภายใต้ระบบศุลกากร ได้ดำเนินการเป็นไปตาม 3 ขั้นตอนของการออกแบบบริการหรือไม่ หากนำหลักแนวคิดการออกแบบบริการมาประยุกต์ใช้กับการทำงานของคณะทำงานพัฒนาฯ จะสามารถทำให้การออกแบบแพลตฟอร์มระบบฯ มารองรับการใช้งานของเจ้าหน้าที่และผู้นำเข้า ได้รับประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด จึงเป็นที่มาของงานศึกษาวิจัยไต่บ้ำงที่ส่งผลในการพัฒนาแพลตฟอร์มระบบฯ รวมถึงแนวทางการประยุกต์แนวคิดการออกแบบบริการเพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) ของกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร จากประสบการณ์การทำงานและการเรียนรู้สภาพปัญหาที่ผ่านมา ของทั้งเจ้าหน้าที่ ผู้นำเข้า และคณะทำงานพัฒนาปรับปรุงระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า

## 1.2 คำถามในการวิจัย

1.2.1.ควรมีแนวทางในการประยุกต์แนวคิดการออกแบบบริการภาครัฐ (Service design) เพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) ของกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร อย่างไร

1.2.2.ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลในการพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) ของกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร

## 1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1.เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์แนวคิดการออกแบบบริการภาครัฐ (Service design) เพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) ของกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร

1.3.2.เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลในการพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) ของกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร

## 1.4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 เสนอแนะแนวทางการประยุกต์แนวคิดการออกแบบบริการเพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) ของกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร

1.4.2 ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลในการพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) ของกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร

## 1.5 ขอบเขตของการศึกษา

1.5.1 ศึกษาแนวทางการประยุกต์แนวคิดการออกแบบบริการภาครัฐ (Service design) เพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) ของกรมศุลกากร ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการที่ผ่านมา เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) ของกรมศุลกากร ที่เหมาะสม

1.5.2 เลือกรุ่นตัวอย่างจำนวน 8 คน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ทั้งระดับผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานในกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร คณะทำงานพัฒนาฯ รวมทั้ง ผู้ใช้บริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) ของกรมศุลกากร ได้แก่ ผู้ลงทะเบียนในนามบุคคล, ผู้ลงทะเบียนในนามนิติบุคคล

1.5.3 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ผล จำนวน 4 เดือน ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2566

## 1.6 นิยามศัพท์

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยให้คำนิยามศัพท์และจำกัดขอบเขตของศัพท์บางคำ เพื่อใช้ในการศึกษาไว้ดังนี้

**พิกัดอัตราศุลกากร** หมายถึง การกำหนดตัวเลขขึ้นมาเพื่อเป็นสื่อกลางในการเรียกสินค้าต่างๆ โดยชุดตัวเลขนั้นจะมีคำอธิบาย (Description) ว่าสินค้านั้นอยู่ในหมวดใดและมีลักษณะหรือคุณสมบัติอย่างไร

**การตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า** หมายถึง การจำแนกพิกัดอัตราศุลกากร โดยอาศัยคำวินิจฉัยที่มีผลผูกพันทางกฎหมาย ที่ออกเป็นเอกสารโดยกรมศุลกากร เพื่อให้เกิดความชัดเจนและสามารถคาดเดาได้ในบริบทการค้าระหว่างประเทศ รวมทั้งช่วยให้ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกตัดสินใจได้ถูกต้องที่จะสำแดงต่อศุลกากร ในการผ่านพิธีการทางศุลกากรก่อนการนำเข้า

**แพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์** หมายถึง การจำแนกพิกัดอัตราศุลกากร โดยอาศัยคำวินิจฉัยที่มีผลผูกพันทางกฎหมาย ที่ออกเป็นเอกสารโดยกรมศุลกากร โดยมีขั้นตอนการดำเนินการผ่านระบบ Tariff e-service

## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวทางการประยุกต์แนวคิดการออกแบบบริการภาครัฐ (Service Design) เพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) ของกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร ได้นำแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาใช้ประกอบการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

#### 2.1 งานพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร

##### 2.1.1 พิกัดศุลกากรระบบฮาร์โมนไนซ์

##### 2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจำแนกพิกัดอัตราศุลกากร

##### 2.1.3 การตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า (Advance Ruling on Tariff Classification)

##### 2.1.4 การตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling)

#### 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ e-service

#### 2.3 กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) และการออกแบบบริการสาธารณะ (Service Design)

#### 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

##### 2.1 งานพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร

กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรจากการนำสินค้าเข้าและส่งออกสินค้า และ การป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางศุลกากร โดยดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง การเสนอแนะนโยบายการจัดเก็บอากรต่อกระทรวง การส่งเสริมสนับสนุนการผลิตและการส่งออก และการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและประชาชน

โดยกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ (กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร 2565) ดังนี้

1. ดำเนินการกำหนดและพัฒนามาตรฐานการวินิจฉัยพิกัดอัตราศุลกากรเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลภายใต้ระบบฮาร์โมนีซ์ และพันธกรณีระหว่างประเทศ
2. พัฒนาระบบฐานข้อมูลพิกัด และบริหารฐานข้อมูลให้ทันสมัย
3. พิจารณาจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากร สำหรับการนำเข้าหรือส่งออก หรือมีการขอหารือพิกัดอัตราศุลกากร
4. ให้บริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า ก่อนการนำเข้าของหรือส่งออก
5. กำหนดมาตรฐานวิธีวิเคราะห์สินค้า และเป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลด้านวิเคราะห์สินค้า และข้อมูลเกี่ยวกับของต้องห้าม และของต้องจำกัดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ประสานงานให้ความร่วมมือกับองค์การศุลกากรโลกที่เกี่ยวข้องกับงานด้านวิทยาศาสตร์ ตลอดจนเผยแพร่และสนับสนุนข้อมูลความรู้ด้านการวิเคราะห์สินค้า
6. วิเคราะห์ตัวอย่างสินค้าจากหน่วยงานภายในกรมศุลกากรที่ไม่มีนักวิทยาศาสตร์ที่รับผิดชอบโดยตรง ให้คำปรึกษา แนะนำ สนับสนุน และตอบข้อหารือเกี่ยวกับการวิเคราะห์สินค้าเพื่อประกอบการจัดจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
7. ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร
8. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

### 2.1.1 พิกัดศุลกากรระบบฮาร์โมนีซ์

พิกัดอัตราศุลกากร คือ การกำหนดตัวเลขขึ้นมาเพื่อเป็นสื่อกลางในการเรียกสินค้าต่างๆ โดยตัวเลขนั้นจะมีคำอธิบาย (Description) ว่าสินค้านั้นอยู่ในหมวดใดและมีลักษณะหรือคุณสมบัติอย่างไร การจำแนกพิกัดของสินค้าออกเป็นประเภทต่าง ๆ โดยการจัดหมวดหมู่ให้เป็นระบบเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บภาษี ระบบสากลที่ใช้ในการจำแนกพิกัด คือ ระบบฮาร์โมนีซ์ (Harmonized System: HS) เป็นระบบมาตรฐานที่มีการกำหนดชื่อ และหมายเลข ในการจำแนกผลิตภัณฑ์ต่างๆ



โดยระบบฮาร์โมนายซ์ (Harmonized System: HS) ซึ่งประกาศใช้โดยองค์การศุลกากรโลก (World Customs Organization: WCO) เกิดจากความร่วมมือกันของสมาชิกระหว่างประเทศ โดยอนุสัญญาระหว่างประเทศว่าด้วยระบบฮาร์โมนายซ์เพื่อการจำแนกประเภทและการกำหนดรหัสสินค้า (The International Convention on the Harmonized Commodity Description and Coding System) หรืออนุสัญญา ระบบฮาร์โมนายซ์ (Harmonized System Convention) (WCO 2020) จัดทำขึ้น ณ กรุงบรัสเซลส์ ประเทศเบลเยียม เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ. 2526 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในกิจการด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการค้าระหว่างประเทศ เพื่อให้การปฏิบัติพิธีการและขั้นตอนทางการค้าดำเนินไปอย่างสอดคล้องกันองค์การศุลกากรโลกได้กำหนดให้มีการแก้ไขพิกัดศุลกากรระบบฮาร์โมนายซ์ทุก ๆ 5-6 ปี เพื่อให้ทันสมัยและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางรูปแบบการค้า และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

ประเทศไทยฐานะที่เป็นสมาชิกองค์การศุลกากรโลกได้เข้าเป็นภาคีอนุสัญญารับฮาร์โมนายซ์ เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2534 และได้ปฏิบัติตามพันธกรณีของอนุสัญญาฯ โดยได้นำภาคผนวกของอนุสัญญาฯ มาบัญญัติเป็นภาค 1 หลักเกณฑ์การตีความพิกัดอัตราศุลกากรและภาค 2 พิกัดอัตราอากรขอเข้า แห่งพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 (วันวิมล พึ่งประดิษฐ์ 2564)

โดยระบบฮาร์โมนายซ์ (Harmonized System: HS) มีลักษณะของตัวเลข 6 หลัก อธิบายสินค้าไว้ทั้งหมด 21 หมวด (Section) 97 ตอน (Chapter) ซึ่งตัวเลขจะอธิบายสินค้าไว้ ดังนี้ 2 หลักแรกคือ หลักที่ 1-2 ใช้อธิบาย ตอน (Chapter) ซึ่งมี 97 ตอน หลักที่ 3-4 ใช้อธิบายประเภท (Heading) ที่อยู่ในตอนนั้น 2 หลักถัดมาคือ หลักที่ 5-6 ใช้อธิบายประเภทย่อย (Sub-heading) ที่อยู่ในประเภานั้น



ภาพ 2 อธิบายความหมายของตำแหน่งตัวเลขตามระบบฮาร์โมนิซ (Harmonized System:)

ที่มา : <https://nextlogistics.co.th/>

ตัวเลข HS code ของประเทศไทยประกอบด้วยตัวเลข 11 หลัก โดย 6 หลักแรกกำหนดโดยองค์การศุลกากรโลก (World Customs Organization : WCO) เพื่อใช้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก ตัวเลขหลักที่ 7-8 คือพิกัดอัตราศุลกากรที่ตกลงกันในกลุ่มสมาชิกอาเซียน (ASEAN Harmonized Tariff Nomenclature : AHTN) เพื่อเป็นมาตรฐานที่ใช้ร่วมกันในกลุ่มสมาชิกอาเซียน 10 ประเทศ และตัวเลข 3 หลักสุดท้าย เป็นรหัสสถิติที่กำหนดโดยกรมศุลกากรของไทย เพื่อให้สามารถจำแนกสินค้าได้ละเอียดขึ้นเพื่อประโยชน์ในการจัดทำสถิติการค้าระหว่างประเทศ

### 2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจำแนกพิกัดอัตราศุลกากร

หลักเกณฑ์การตีความพิกัดอัตราศุลกากร (General Interpretative Rules: GIRs)

(บัญชีท้ายพระราชกำหนด พิกัดอัตราศุลกากร 2530)

การจำแนกประเภทของในพิกัดอัตราศุลกากรนี้ให้ถือหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

1. ชื่อของหมวด ตอน และตอนย่อย ได้กำหนดขึ้นเพื่อให้สะดวกแก่การอ้างอิงเท่านั้น ตามวัตถุประสงค์ของกฎหมาย การจำแนกประเภทให้จำแนกตามความของประเภทนั้น ๆ ตามหมายเหตุของหมวดหรือของตอนที่เกี่ยวข้องและตามข้อกำหนดดังต่อไปนี้ หากว่าประเภทหรือหมายเหตุดังกล่าวไม่ได้ระบุไว้เป็นอย่างอื่น

2. (ก) ประเภทที่ระบุถึงของใด ให้หมายรวมถึงของนั้นที่ยังไม่ครบสมบูรณ์หรือยังไม่สำเร็จ หากว่าในขณะที่นำเข้ามีลักษณะอันเป็นสาระสำคัญของของที่ครบสมบูรณ์หรือสำเร็จแล้วและให้หมายรวมถึงของที่สมบูรณ์หรือสำเร็จแล้ว (หรือที่จำแนกเข้าประเภทของที่ครบสมบูรณ์หรือสำเร็จแล้วตามนัยแห่งหลักเกณฑ์นี้) ที่นำเข้ามาโดยถอดแยกออกจากกันหรือยังไม่ได้ประกอบเข้าด้วยกัน

ของตามวรรคแรก จะนำเข้ามาต่างวาระกันได้ โดยต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่  
อธิบดีกรมศุลกากรกำหนด

(ข) ประเภทที่ระบุถึงวัตถุหรือสารใด ให้หมายรวมถึงของผสมหรือของรวมที่มีวัตถุหรือ  
สารนั้นรวมอยู่กับวัตถุหรือสารอื่น ความที่ระบุถึงของที่ทำด้วยวัตถุหรือสารใดให้หมายรวมถึงของที่  
ประกอบด้วยวัตถุหรือสารนั้นล้วน ๆ หรือเพียงบางส่วน การจำแนกประเภทของของที่ประกอบด้วย  
วัตถุหรือสารมากกว่าหนึ่งชนิดขึ้นไปให้จำแนกตามหลักเกณฑ์ข้อ 3

3. ของที่อาจจำแนกประเภทได้ตั้งแต่สองประเภทขึ้นไปตามหลักเกณฑ์ข้อ 2 (ข) หรือตาม  
เหตุผลอื่นใดก็ตาม ให้จำแนกประเภทโดยถือหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

(ก) ถ้าประเภทหนึ่งระบุลักษณะของของไว้โดยเฉพาะและประเภทอื่นระบุไว้อย่างกว้าง ๆ ให้  
จัดของนั้นเข้าประเภทที่ระบุไว้โดยเฉพาะ

อย่างไรก็ตามเมื่อมีประเภทตั้งแต่สองประเภทขึ้นไปต่างก็ระบุถึงวัตถุหรือสารส่วนหนึ่ง  
ส่วนใดที่มีอยู่ในของผสมหรือในของรวม หรือระบุถึงของบางชนิดในของที่ทำขึ้นเป็นชุดเพื่อการ  
ขายปลีก ให้ถือว่าประเภทเหล่านั้นระบุโดยเฉพาะถึงของดังกล่าวเท่าเทียมกัน ถึงแม้ว่าประเภทใดใน  
ประเภทต่าง ๆ เหล่านั้นระบุถึงลักษณะของของได้สมบูรณ์หรือตรงกว่าก็ตาม

(ข) ของผสม ของรวม ที่ประกอบด้วยวัตถุต่างชนิดกันหรือทำขึ้นจากองค์ประกอบต่างกัน  
และของที่ทำขึ้นเป็นชุดเพื่อการขายปลีก ซึ่งไม่อาจจำแนกประเภทตามหลักเกณฑ์ข้อ 3 (ก) ได้ ให้  
จำแนกประเภทโดยถือเสมือนว่าของนั้นประกอบด้วยวัตถุหรือองค์ประกอบที่แสดงลักษณะอันเป็น  
สาระสำคัญของของนั้นเท่าที่จะใช้หลักนี้ได้

(ค) เมื่อของใดไม่อาจจำแนกประเภทตามหลักเกณฑ์ข้อ 3 (ก) หรือ 3 (ข) ได้ ให้จำแนกเข้า  
ประเภทที่ลำดับไว้หลังสุด ในบรรดาประเภทที่อาจจำแนกเข้าได้โดยเท่าเทียมกัน

4. ของซึ่งไม่อาจจำแนกประเภทตามหลักเกณฑ์ข้างต้นได้ ให้จำแนกเข้าประเภทเดียวกันกับ  
ของซึ่งใกล้เคียงกับของนั้นมากที่สุด

5. นอกจากข้อกำหนดข้างต้นแล้ว หลักเกณฑ์ต่อไปนี้ให้ใช้กับของที่ระบุไว้

(ก) กระเป่ากล้องถ่ายรูป หีบเครื่องดนตรี กระเป๋าปืน กล่องอุปกรณ์เขียนแบบ กล่อง  
สร้อยคอ และภาชนะบรรจุที่คล้ายกัน ที่ทำรูปทรงหรือขนาดเป็นพิเศษเพื่อบรรจุของหรือชุดของของ  
โดยเฉพาะ ใช้ได้คงทนและนำเข้ามาด้วยกันกับของที่มีเจตนาใช้ร่วมกันให้จำแนกตามประเภทของของ  
ที่บรรจุ ถ้าตามปกติเป็นชนิดที่ต้องขายพร้อมกัน อย่างไรก็ตามหลักเกณฑ์นี้ไม่ให้ใช้กับภาชนะบรรจุที่  
เห็นได้ว่ามีลักษณะอันเป็นสาระสำคัญในตัวเอง

(ข) ภายใต้บังคับของหลักเกณฑ์ข้อ 5 (ก) ข้างต้น วัตถุและภาชนะสำหรับใช้ในการบรรจุที่  
บรรจุของเข้ามา ให้จำแนกเข้าประเภทเดียวกันกับของนั้นถ้าวัตถุและภาชนะนั้นเป็นชนิดที่ตามปกติ

ใช้สำหรับบรรจุของดังกล่าว อย่างไรก็ตามไม่ให้ใช้ข้อกำหนดนี้เมื่อเห็นได้ชัดว่าวัตถุและภาชนะสำหรับใช้ในการบรรจุนั้นเหมาะสมสำหรับใช้ซ้ำได้อีก

6. ตามวัตถุประสงค์ของกฎหมาย การจำแนกประเภทของของเข้าในประเภทย่อยของประเภทใดประเภทหนึ่งให้เป็นไปตามความของประเภทย่อยที่เกี่ยวข้องและตามหลักเกณฑ์ข้างต้น โดยอนุโลม โดยพิจารณาเปรียบเทียบในระหว่างประเภทย่อยที่อยู่ในระดับเดียวกัน ตามวัตถุประสงค์ของหลักเกณฑ์นี้ให้ใช้หมายเหตุของหมวดและของตอนที่เกี่ยวข้องด้วย เว้นแต่จะมีข้อความระบุไว้เป็นอย่างอื่น

### แนวคิดเกี่ยวกับการตีความพิกัดอัตราศุลกากร

การตีความประเภทพิกัดอัตราศุลกากรสำหรับของใด ต้องเป็นไปตามที่ได้กำหนดไว้ในภาค 2 พิกัดอัตราอากรขาเข้าท้ายพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 โดยให้พิจารณาจากข้อความที่เป็นตัวบทของแต่ละประเภทพิกัดศุลกากรเป็นสำคัญ ซึ่งตัวบทของแต่ละประเภทพิกัดศุลกากรดังกล่าวได้มีการกำหนดขึ้นตามชนิด วัตถุที่ใช้ทำหน้าที่การทำงาน/การใช้ประโยชน์ และลักษณะการนำเข้า เป็นต้น ในการจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากรมีหลักการพิจารณา (ประมวลระเบียบวิธีปฏิบัติ 2560) ดังต่อไปนี้

1. ต้องทราบข้อเท็จจริงของของที่พิจารณา อันเป็นสิ่งสำคัญที่ควรต้องทราบในเบื้องต้นก่อน สิ่งอื่นใด คือ

- 1.1 ของที่พิจารณาเป็นอะไร
- 1.2 ของที่พิจารณาทำด้วยอะไร
- 1.3 ของที่พิจารณาใช้ประโยชน์หรือใช้งาน อย่างไร
- 1.4 ของที่พิจารณาขณะนำเข้าอยู่ในสภาพอย่างไร

2. เมื่อทราบข้อเท็จจริงของของแล้วจึงนำข้อเท็จจริงดังกล่าวมาพิจารณาว่าควรจัดอยู่ในหมวดหรือในตอนใดมีประเภทใดบ้างที่เกี่ยวข้อง ก่อนการพิจารณาประเภทพิกัดอัตราศุลกากรในแต่ละประเภทพิกัดที่เกี่ยวข้อง ให้พิจารณาถึงหมายเหตุของหมวด และของต่อนั้นประกอบด้วย หมายเหตุเหล่านี้จะกำหนดข้อห้าม ข้อจำกัดขอบเขตของแต่ละประเภทพิกัดอัตราศุลกากรที่ครอบคลุมถึงหรือให้คำจำกัดความของถ้อยคำที่ปรากฏในแต่ละประเภทพิกัดอัตราศุลกากรนอกเหนือไปจากข้อความที่เป็นตัวบทของประเภทที่เกี่ยวข้องไว้แล้ว

3. การพิจารณาให้ถือตามหลักเกณฑ์การตีความพิกัดอัตราศุลกากรในภาค 1 ท้ายพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 และเอกสารข้อมูลอื่นประกอบการพิจารณา ดังนี้

3.1 คำอธิบายพิกัดศุลกากรระบบฮาร์โมนี หรือ Explanatory Note (EN)

3.2 คำวินิจฉัยพิกัดศุลกากรขององค์การศุลกากรโลก (Compendium of Classification Opinion)

3.3 คำวินิจฉัยอุทธรณ์ของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์

3.4 คำวินิจฉัยพิกัดศุลกากรของสำนักพิกัดอัตราศุลกากรที่เคยวินิจฉัยไว้แล้ว

### 2.1.3 การตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า (Advance Ruling on Tariff Classification)

การตีความประเภทพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า(World Customs Organization 2018) (Advance Ruling on Tariff Classification) เป็นการจำแนกพิกัดอัตราศุลกากร เพื่อให้เกิดความชัดเจนและสามารถคาดเดาได้ในบริบทการค้าระหว่างประเทศ (สำนักงานที่ปรึกษาการศุลกากร ประจำสถานเอกอัครราชทูตไทย ณ กรุงบรัสเซลส์ 2560) รวมทั้งช่วยให้ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ตัดสินใจได้ถูกต้องที่จะสำแดงต่อศุลกากร ในการผ่านพิธีการทางศุลกากร ก่อนการนำเข้า เพื่อผ่านพิธีการศุลกากร และออกของได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกทางการค้า โดยอาศัยคำวินิจฉัยที่มีผลผูกพันทางกฎหมาย นอกจากนี้กรมศุลกากรยังได้ข้อมูลสินค้าล่วงหน้าเพื่อประเมินความเสี่ยงด้วย

ตามหลักเกณฑ์การจำแนกพิกัดล่วงหน้าที่มีบัญญัติไว้ในมาตรา 3 เรื่อง Advance Rulings ของความตกลงว่าด้วยการอำนวยความสะดวกทางการค้าขององค์การการค้าโลก (WTO Agreement on Trade Facilitation) และ Standard 9.9 ใน General Annex ของอนุสัญญาเกียวโต (ฉบับปรับปรุง) (Revised Kyoto Convention)

## กระบวนการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า (Advance Ruling on Tariff Classification) (ประกาศกรมศุลกากร 2561)

การตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าเป็นการตีความพิกัดอัตราศุลกากร ตามกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากรเพื่อจำแนกประเภทแห่งของในพิกัดอัตราศุลกากรแก่ผู้ที่ต้องการทราบประเภทพิกัดอัตราศุลกากรตามที่ร้องขอ

### 1. การยื่นคำร้อง

1.1 ผู้ที่มีความประสงค์จะขอให้ตีความพิกัดอัตราศุลกากรของสินค้าล่วงหน้าสามารถยื่นคำร้องขอให้ตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าได้ 2 กรณี ดังนี้

1.1.1 กรณีมีความประสงค์จะขอให้ตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าโดยมีเอกสารอย่างหนึ่งอย่างใดที่แสดงว่าจะมีการนำเข้า คือ ใบสั่งซื้อ (Purchase Order) หนังสือสัญญาซื้อขาย (Sale Contract) บัญชีราคาสินค้า (Invoice) เลตเตอร์ออฟเครดิต (Letter of Credit) หรือบัญชีราคาสินค้าล่วงหน้า (Proforma Invoice) เป็นต้น ต้องยื่นคำร้องไม่น้อยกว่า 30 วันทำการ ก่อนที่จะมีการนำเข้าในราชอาณาจักร

1.1.2 กรณีมีความประสงค์จะขอให้ตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า โดยไม่มีเอกสารตามข้างต้น

1.2 การยื่นคำร้องสามารถดำเนินการได้ 2 วิธี ดังนี้

1.2.1 ยื่นตามแบบคำร้องขอให้ตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า (แบบที่ 3) ณ กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร ในกรณีที่ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถมายื่นคำร้องได้ด้วยตนเอง ให้ทำหนังสือมอบอำนาจให้บุคคลอื่นยื่นแทนตน และหนังสือมอบอำนาจดังกล่าวให้ใช้ได้เฉพาะการร้องขอให้ตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าแต่ละครั้งเท่านั้น

1.2.2 ยื่นคำร้องขอให้ตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งผู้ยื่นคำร้องจะต้องลงทะเบียนเพื่อแสดงตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ไว้ก่อนการยื่นคำร้องดังกล่าว

1.3 หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการยื่นคำร้องขอให้ตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1.3.1 คำร้อง 1 ฉบับใช้สำหรับสินค้า 1 ชนิด/ 1 รุ่น/ 1 ขนาด หากมีจำนวนสินค้ามากกว่า 1 ชนิด/ 1 รุ่น/ 1 ขนาด ให้แยกคำร้องตามจำนวนสินค้าที่ต้องการสอบถาม

1.3.2 การยื่นคำร้องต้องมีคำอธิบายรายละเอียดของสินค้าที่จำเป็นในการตีความพิกัตอัตราศุลกากรโดยสรุปเป็นภาษาไทยโดยระบุรายละเอียดของสินค้าตามแบบที่กำหนด (แบบที่ 3) การบันทึกรายละเอียดของสินค้าให้เป็นไปตามประกาศของพิกัตอัตราศุลกากรว่าด้วยเรื่องการบันทึกรายละเอียดสินค้า พร้อมแนบเอกสารประกอบอื่น ๆ และรับรองความถูกต้องของเอกสารทุกฉบับ กรณียื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ถือว่าการส่งข้อมูลเข้าทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นการรับรองความถูกต้องของข้อมูลแล้ว โดยมีรายละเอียด เช่น

- ชื่อ/ชื่อทางการค้า/ยี่ห้อ/รุ่น
- คุณลักษณะเฉพาะของสินค้า
- ส่วนผสม
- สูตรการผลิต
- โครงสร้างทางเคมี
- กรรมวิธีการผลิต
- ลักษณะการทำงาน
- ตัวอย่าง
- ภาพถ่าย
- แคตตาล็อก
- ผลวิเคราะห์
- ข้อมูลประเภทพิกัตเกี่ยวกับของที่เหมือนกัน/คล้ายกัน ที่เคยมีการจำแนกประเภทพิกัตไว้

1.4 กรมศุลกากรจะไม่พิจารณาตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้าสำหรับสินค้าที่มีลักษณะการนำเข้าหลายเที่ยวเรือ สินค้าชนิดเดียวกันหรือเป็นของลักษณะเดียวกับสินค้าที่อยู่ในระหว่างการอุทธรณ์ประเภทพิกัตอัตราศุลกากร หรืออยู่ในระหว่างการทำเนิการของหน่วยงานภายในกรม

ศุลกากรหรืออยู่ในกระบวนการพิจารณาในชั้นศาล หากมีการตรวจพบในภายหลัง กรมศุลกากรจะยกคำร้องดังกล่าวหรือยกเลิกผลการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า ทั้งนี้ ให้การยกเลิกมีผลตั้งแต่วันที่ออกหนังสือแจ้งผลการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า

## ข้อ 2 การรับคำร้อง

ก่อนรับคำร้องขอให้ตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า พนักงานศุลกากรผู้มีหน้าที่พิจารณาจะพิจารณารายละเอียดของสินค้าที่ระบุ และตรวจสอบความครบถ้วนของคำร้องพร้อมเอกสารและหลักฐานประกอบตามข้อ 1 โดยดำเนินการ ดังนี้

2.1 พนักงานศุลกากรผู้มีหน้าที่พิจารณาจะตรวจสอบว่า ผู้ยื่นคำร้องได้ยื่นคำร้องพร้อมข้อมูลรายละเอียดของสินค้าเบื้องต้นตามข้อ 1.3 แล้ว พนักงานศุลกากรจะประทับตรารับคำร้อง วันเดือนปีพร้อมลงนามกำกับ ในกรณียื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์ระบบจะออกเลขที่อ้างอิงให้

2.2 เมื่อพนักงานศุลกากรได้พิจารณาว่าเอกสารที่ได้รับแล้วตามข้อ 2.1 ครบถ้วน และมีรายละเอียดเบื้องต้นของสินค้าเพียงพอที่จะรับดำเนินการตีความพิกัดอัตราศุลกากรได้ พนักงานศุลกากรจะแจ้งให้ผู้ยื่นคำร้องทราบภายใน 7 วันนับแต่วันที่รับคำร้องทางโทรศัพท์หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ยื่นคำร้องได้แจ้งไว้ พร้อมออกใบสั่งเก็บเงินทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ให้ผู้ยื่นคำร้องไปชำระค่าธรรมเนียม เมื่อผู้ยื่นคำร้องได้ชำระค่าธรรมเนียมและนำหลักฐานการชำระค่าธรรมเนียมมาแสดงต่อพนักงานศุลกากรแล้ว พนักงานศุลกากรจะดำเนินการลงทะเบียนรับคำร้องไว้พิจารณา

2.3 กรณีพนักงานศุลกากรเห็นว่าเอกสารที่รับไว้ตาม 1.3 ไม่ครบถ้วนหรือไม่เพียงพอที่จะรับดำเนินการตีความพิกัดอัตราศุลกากรได้ พนักงานศุลกากรจะแจ้งให้ผู้ยื่นคำร้องดำเนินการให้ถูกต้องครบถ้วนภายใน 7 วันนับแต่วันที่รับคำร้องทางโทรศัพท์หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ยื่นคำร้องได้แจ้งไว้

2.4 กรณีผู้ยื่นคำร้องต้องยื่นเอกสารและ/หรือข้อมูลรายละเอียดที่พนักงานศุลกากร แจ้งตามที่ปรากฏในข้อ 1.3 ให้ดำเนินการ ดังนี้

2.4.1 ให้ผู้ยื่นคำร้องส่งเอกสารดังกล่าวมายังกองพิกัดอัตราศุลกากรหรือในกรณียื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ส่งข้อมูลเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 15 วันทำการนับแต่วันที่รับแจ้ง



2.4.2 ผู้ยื่นคำร้องอาจขอขยายเวลายื่นเอกสารเพิ่มเติม และ/หรือข้อมูล รายละเอียดสินค้าเพิ่มเติมออกไปโดยให้มีหนังสือแจ้งเหตุผลความจำเป็นและกำหนดเวลาที่แน่นอน กองพิกัตอัตราศุลกากร

2.4.3 เมื่อผู้ยื่นคำร้องยื่นเอกสารเพิ่มเติมครบถ้วนและมีรายละเอียดเบื้องต้นของ สินค้าเพียงพอที่จะรับดำเนินการตีความพิกัตอัตราศุลกากร พนักงานศุลกากรต้องแจ้งให้ผู้ยื่นคำร้อง ทราบทางโทรศัพท์หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ยื่นคำร้องได้แจ้งไว้ พร้อมออกไปส่งเก็บเงินทาง ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรให้ผู้ยื่นคำร้องไปชำระค่าธรรมเนียม เมื่อผู้ยื่นคำร้องได้ชำระ ค่าธรรมเนียมและนำหลักฐานการชำระค่าธรรมเนียมมาแสดงต่อพนักงานศุลกากรแล้ว พนักงาน ศุลกากรจะดำเนินการลงทะเบียนรับคำร้องไว้พิจารณา

2.5 เมื่อพ้นกำหนดเวลาตามข้อ 2.4 หากผู้ยื่นคำร้องไม่ยื่นเอกสารเพิ่มเติม และ/หรือให้ ข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมไม่ครบถ้วนหรือไม่เพียงพอ ให้ถือว่าผู้ยื่นคำร้องไม่ประสงค์ ที่จะขอให้ ตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้า พนักงานศุลกากรจะบันทึกการดำเนินการและแจ้งให้ผู้ยื่นคำร้อง ทราบต่อไป

2.6 เมื่อพนักงานศุลกากรลงทะเบียนรับคำร้องไว้พิจารณาแล้วตามข้อ 2.2 หรือ 2.4 แล้วแต่ กรณี ในระหว่างการพิจารณาอาจแจ้งให้ผู้ยื่นคำร้องให้ข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม หากเห็นว่า ยังขาด ข้อมูลรายละเอียดที่จำเป็นในการตีความพิกัตอัตราศุลกากร โดยจะแจ้งเหตุผลความจำเป็นให้ผู้ยื่นคำ ร้องทราบ

### ข้อ 3 การพิจารณาตีความพิกัตอัตราศุลกากร

3.1 กรณีข้อมูลรายละเอียดเพียงพอที่จะตีความพิกัตอัตราศุลกากรได้

3.1.1 ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการนับแต่วันที่รับคำร้องไว้ พิจารณาสำหรับ คำร้องที่ยื่นตามข้อ 1.1.1

3.1.2 ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 60 วันทำการนับแต่วันที่รับคำร้องไว้ พิจารณาสำหรับ คำร้องที่ยื่นตามข้อ 1.1.2

หากเป็นการยื่นคำร้องขอให้ตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์พนักงาน ศุลกากรจะแจ้งให้ผู้ยื่นคำร้องทราบถึงการพิจารณาแล้วเสร็จทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และแจ้งผล

การพิจารณาเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำร้องทราบ ทั้งนี้ การนับเวลาดำเนินการดังกล่าวจะไม่นับรวมระยะเวลาที่รอข้อมูลเพิ่มเติมตามข้อ 3.2

3.2 กรณีข้อมูลรายละเอียดไม่เพียงพอที่จะตีความพิกัตอัตราศุลกากรได้ พนักงานศุลกากรจะแจ้งให้ผู้ยื่นคำร้องทราบเป็นหนังสือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับหรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในกรณีผู้ยื่นคำร้องขอให้ตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ หากไม่ได้รับข้อมูลเพิ่มเติมภายใน 15 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง หรือข้อมูลรายละเอียดที่ได้รับเพิ่มเติมไม่เพียงพอที่จะตีความพิกัตอัตราศุลกากรได้ พนักงานศุลกากรจะแจ้งผู้ยื่นคำร้องส่งรายละเอียดเพิ่มเติมภายใน 15 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง และหากยังไม่ได้รับข้อมูลอีกให้ถือว่าผู้ยื่นคำร้องไม่ประสงค์จะขอให้ตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้า พนักงานศุลกากรจะยกคำร้องและมีหนังสือแจ้งพร้อมเหตุผลของการยกคำร้องให้ผู้ยื่นคำร้องทราบ

หากผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถให้ข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมภายในเวลาที่กำหนด ผู้ยื่นคำร้องอาจขอขยายเวลาการให้ข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมได้โดยให้มีหนังสือแจ้งเหตุผลความจำเป็นและกำหนดเวลาที่แน่นอนต่อสำนักพิกัตอัตราศุลกากร เมื่อพ้นกำหนดการขอขยายเวลา พนักงานศุลกากรจะยกคำร้องและมีหนังสือแจ้งพร้อมเหตุผลของการยกคำร้องให้ผู้ยื่นคำร้องทราบ

3.3 กรณีไม่สามารถพิจารณาตีความพิกัตอัตราศุลกากรได้เมื่อมีข้อมูลรายละเอียดเพียงพอ พนักงานศุลกากรจะมีหนังสือแจ้งพร้อมเหตุผลและระยะเวลาที่คาดว่าจะสามารถดำเนินการแล้วเสร็จให้ผู้ยื่นคำร้องทราบเป็นหนังสือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับหรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในกรณี ผู้ยื่นคำร้องขอให้ตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์

#### **ข้อ 4 ผลการตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้า**

หนังสือแจ้งผลการตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้ามีผลต่อกระบวนการทางศุลกากร ดังนี้

4.1 ใช้อ้างอิงในการสำแดงประเภทพิกัตอัตราศุลกากรในใบขนสินค้าสำหรับสินค้าที่นำเข้ามาในราชอาณาจักร

4.2 พนักงานศุลกากรถือปฏิบัติตามหนังสือแจ้งผลการตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้า

4.3 ใช้บังคับภายในกำหนดเวลา 3 ปี นับแต่วันที่ออกหนังสือแจ้งผลการตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้าสำหรับการนำเข้าสินค้าที่สอบถาม

4.4 ใช้เฉพาะรายผู้ยื่นคำร้อง สำหรับของที่เหมือนกันทุกประการกับของที่ได้มีการยื่นคำร้อง ขอให้ตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้าไว้เท่านั้น

#### ข้อ 5 การยกเลิก/การสิ้นผล/การเปลี่ยนแปลง ผลการตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้า

5.1 ผลการตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้าเป็นอันยกเลิกนับแต่วันที่ออกหนังสือแจ้งผลการตีความพิกัตศุลกากรล่วงหน้า หากผู้ยื่นคำร้องให้ข้อมูลของสินค้าที่ไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์

5.2 ผลการตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้าจะสิ้นผล ในกรณีดังต่อไปนี้

5.2.1 มีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายว่าด้วยพิกัตอัตราศุลกากรอันมีผลให้การตีความพิกัตอัตราศุลกากรเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ให้ผลการตีความพิกัตอัตราศุลกากรเดิมสิ้นสุดลงนับแต่วันที่กฎหมายนั้นมีผลใช้บังคับ

5.2.2 ผลการตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้าถูกเพิกถอน ถูกบอกเลิกถูกเรียกกลับ หรือมีการแก้ไข เพราะเหตุว่าได้รับข้อมูลอื่นเพิ่มเติม หรือปรากฏข้อมูลใหม่ เช่น คำวินิจฉัยของคณะมนตรีความร่วมมือทางศุลกากร เป็นต้น อันมีผลให้การตีความพิกัตอัตราศุลกากร เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ให้ผลการตีความพิกัตอัตราศุลกากรเดิมสิ้นสุดลง และให้ใช้ผลการตีความ พิกัตอัตราศุลกากรที่ออกใหม่ ภายหลังแทน โดยนับเวลาการใช้บังคับต่อเนื่องจากหนังสือแจ้งผลฉบับเดิม ทั้งนี้ มิให้มีผลย้อนหลังสำหรับสินค้าที่ได้รับแจ้งผลการพิจารณาที่ได้มีการนำเข้าและชำระค่าภาษีอากรครบถ้วนแล้ว

5.3 ผลการตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้า เฉพาะกรณีที่มีประกาศกระทรวงการคลังเปลี่ยนแปลงอัตราอากร ให้อัตราอากรเป็นไปตามประกาศกระทรวงการคลัง ณ วันนำเข้า

#### ข้อ 6 การร้องขอให้ทบทวน ให้ดำเนินการ ดังนี้

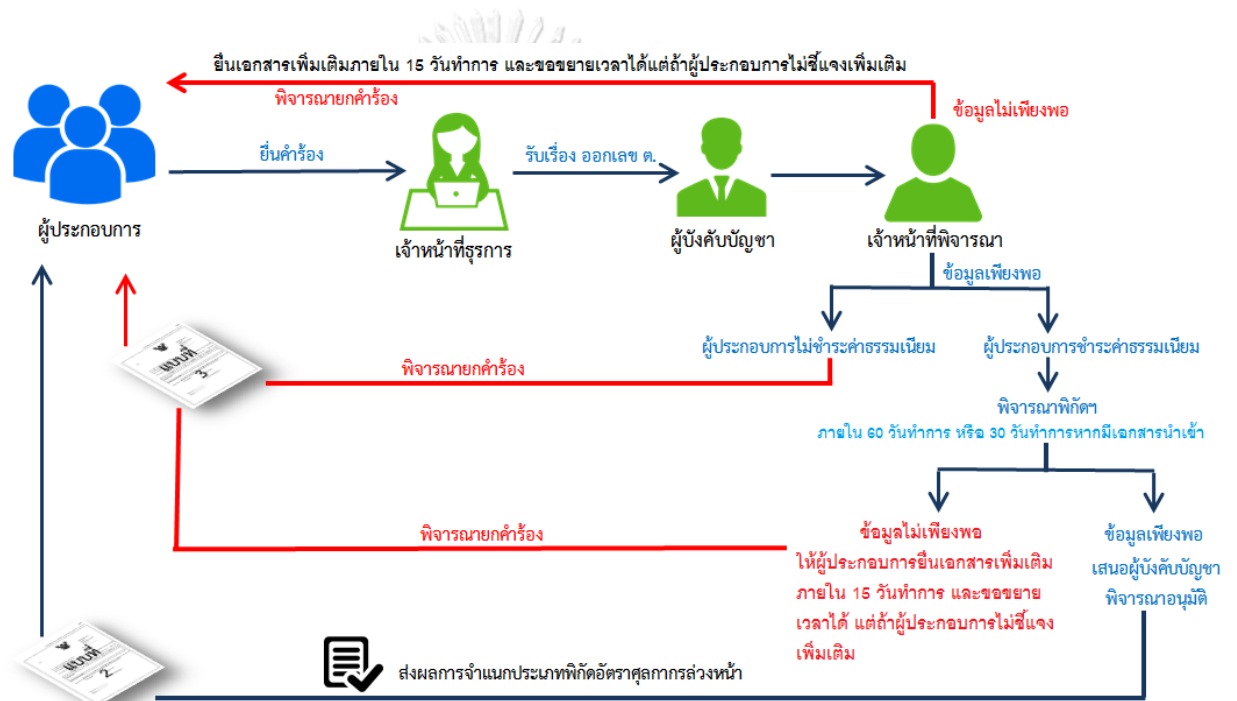
6.1 กรณีร้องขอให้ทบทวนการตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้า ให้ยื่นแบบคำร้องขอให้ทบทวนการตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้า (แบบที่ 6) ณ กองพิกัตอัตราศุลกากร ภายใน 15 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้งผลการตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้า ทั้งนี้ ภายใต้งบของข้อมูลรายละเอียดสินค้าเดิม

### ข้อ 7 การพิจารณาทบทวน จะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ

นับแต่วันที่ประทับตรารับคำร้อง และมีหนังสือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับแจ้งผลการทบทวนให้ทราบ

### ข้อ 8 ผลการทบทวนให้ถือเป็นที่สุด และให้มีผลใช้บังคับภายในกำหนดระยะเวลา 2 ปี

นับแต่วันที่ออกหนังสือแจ้งผลการกำหนดราคาบุคลากรล่วงหน้า หนังสือแจ้งผลการกำหนดถิ่นกำเนิดสินค้าล่วงหน้า และหนังสือแจ้งผลการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า ฉบับแรก ไม่ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงคำวินิจฉัยเดิมหรือไม่



ภาพ 3 : แสดงกระบวนการบริการจำแนกพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าตาม ป.17/2561

ที่มา : เว็บไซต์ Tariff e-service

### ความเป็นมาของการจัดทำระบบ Tariff e-Service ของกรมศุลกากร

ระบบการบริการพิกัดศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (Tariff e-Service)” คือ บริการสอบถามข้อมูลการวินิจฉัยพิกัดอัตราศุลกากรทางอินเทอร์เน็ต และการบริการจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) (ข่าวกรมศุลกากร 2561) แบ่งออกเป็น

1. บริการสอบถามข้อมูลการวินิจฉัยพิกัดอัตราศุลกากรทางอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการให้สามารถสืบค้นผลการจำแนกประเภทพิกัดฯ ที่มีผลคำวินิจฉัยแล้วของกรมศุลกากรด้วยตนเองผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นระบบบริการที่รองรับเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลาย ในขณะเดียวกันยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้วินิจฉัยพิกัดอัตราศุลกากร แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากระบบงานปัจจุบัน อาทิ ความซ้ำซ้อนของงานและความผิดพลาดในการนำเข้าข้อมูล มีเวลาเพียงพอที่จะคัดกรองข้อมูลที่เป็นความลับทางการค้า และสามารถนำข้อมูลการวินิจฉัยพิกัดฯ ขึ้นเผยแพร่เพื่อให้บริการสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวกรวดเร็ว และทันสมัย สำหรับข้อมูลที่สามารถสืบค้นได้มีทั้งหมด 4 ฐานข้อมูล ประกอบด้วย

1. คำวินิจฉัยการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากร
2. ผลการพิจารณาอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร
3. ผลคำวินิจฉัยขององค์การศุลกากรโลก ( WCO )
4. ข้อมูลคำวินิจฉัยพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า Pre-classification หรือ Advance Tariff Ruling) ซึ่งแต่เดิมยังไม่เคยมีการเผยแพร่ข้อมูล และหากสืบค้นได้แต่อาจต้องใช้ความพยายามในการนำข้อมูลที่มาจากรฐานข้อมูลที่แตกต่างกันมาดำเนินการประมวลผลเพื่อประกอบการพิจารณา ซึ่งผู้ใช้งานหรือผู้ประกอบการไม่ได้รับความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล

2. การบริการจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการที่มีความพร้อมด้านข้อมูล สามารถส่งข้อมูลสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมายื่นคำร้องเพื่อสอบถาม ณ กรมศุลกากร ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายและเวลาของประชาชนผู้รับบริการ ข้อมูลที่ส่งมาในระบบจะถูกใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณา ช่วยลดภาระงานและข้อผิดพลาดคลาดเคลื่อนในการนำเข้าข้อมูลซ้ำ ๆ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของสำนักพิกัดอัตราศุลกากร นอกจากนี้ยังมีระบบแจ้งเตือนและติดตามการพิจารณาให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ และเมื่อเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาดำเนินการแล้วเสร็จจะแจ้งผู้ขอรับบริการผ่านทางระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทราบ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดตามสถานะผลการดำเนินงาน สร้างความโปร่งใสของการให้บริการ

### 2.1.4. กระบวนการบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling)

การให้บริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) โดยผ่านระบบ Tariff e-service มีขั้นตอนดังนี้

**1.ลงทะเบียน :** ผู้ใช้บริการลงทะเบียน และ Log in เข้าสู่ระบบ e-Advance Tariff Ruling  
ขั้นตอนการลงทะเบียนขอใช้บริการ

1.1 การเข้าระบบงานสืบค้นคำวินิจฉัยพิกัดอัตราศุลกากร

1.2 เลือก เข้าสู่ระบบ/Advance Tariff Ruling/ลงทะเบียนเข้าใช้งาน

1.3 ระบบจะแสดงจอภาพรายละเอียดข้อตกลงและเงื่อนไขการลงทะเบียนสำหรับผู้ให้บริการ

- เลือก Check box ฉันทยอมรับข้อตกลงและเงื่อนไขการใช้บริการ จากนั้นกดปุ่ม (ทำรายการต่อไป) เพื่อ  
ระบุข้อมูลผู้ให้บริการ

1.4 ระบุข้อมูลให้ถูกต้องและครบถ้วน

1.4.1 ข้อมูลสมาชิก

- เลือก Radio ประเภทผู้ลงทะเบียนเป็น ในนามบุคคล หรือ ในนามนิติบุคคล
- ระบุรายละเอียดผู้ลงทะเบียน ชื่อ-นามสกุล หมายเลขบัตรประชาชน ที่อยู่ แขวง/ตำบล เขต/อำเภอ  
จังหวัด รหัสไปรษณีย์ และอีเมล

หมายเหตุ : หากเลือกประเภทผู้ลงทะเบียน เป็น ในนามนิติบุคคล ระบบจะแสดงส่วนบันทึก  
รายละเอียดข้อมูลนิติบุคคล

1.4.2 ข้อมูลนิติบุคคล

- กรณีเป็นตัวแทนให้เลือกประเภท เป็น Customs Broker (ตัวแทนผู้นำเข้า – ส่งออก) หรือ  
ตัวแทน  
บริษัท/บริษัทในเครือ
- ระบุเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร สาขา ชื่อบริษัท และที่อยู่บริษัท

### 1.4.3 ข้อมูลรหัสผ่าน

- ระบุรหัสผ่าน และยืนยันรหัสผ่าน (รหัสผ่านต้องมีความยาวไม่น้อยกว่า 8 หลัก)
- ระบุตัวอักษรหรือตัวเลขตามภาพที่แสดง เพื่อยืนยันตัวตนการลงทะเบียน

1.5 กดปุ่ม (ลงทะเบียน) ระบบแสดงข้อความ “การลงทะเบียนเรียบร้อย และส่งรายละเอียดไปยังอีเมลที่ได้

ลงทะเบียนไว้” กรณีลงทะเบียนไม่สำเร็จระบบจะแสดงข้อความ “กรุณาระบุ...” ตามด้วยข้อความแจ้งเตือน

หมายเหตุ : เมื่อยืนยันการลงทะเบียนที่อีเมลเรียบร้อยแล้ว จะสามารถเข้าใช้บริการระบบงานได้

### 1.6 ต้องการ Clear ข้อมูล กดปุ่ม (ล้างจอภาพ)

The screenshot displays the Tariff e-Service interface. At the top, there is a search bar and a 'Preclass Online' button (callout 2.1). Below this is a login form with fields for 'ชื่อและที่ลงทะเบียนไว้' and 'รหัสผ่าน' (callout 2.2), and a 'เข้าสู่ระบบ' button. The main content area features a 5-step process flow for 'การให้บริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling)'. The steps are: 01. ลงทะเบียน (ลงทะเบียน) - ผู้ใช้บริการลงทะเบียน และ Log in เข้าสู่ระบบ (callout 2.3); 02. ส่งคำขอ (ส่งคำขอ) - ผู้ใช้บริการส่งคำขอ หรือยื่นข้อสงสัยเอกสาร; 03. รอดอกรับ (รอดอกรับ) - กรมศุลกากรตอบรับ หรือแจ้งแจ้งการดำเนินการ หรือขอเอกสารเพิ่มเติม (ถ้ามี) ผ่านอีเมลที่ติดต่อมายังผู้ใช้; 04. ชำระเงิน (ชำระเงิน) - ผู้ใช้บริการ ชำระค่าธรรมเนียม; 05. รอแจ้งผล (รอแจ้งผล) - แจ้งผลการพิจารณา ทางอีเมล และขอพิจารณา เป็นฉบับสื่อทางไปรษณีย์.

รูปแสดงส่วน Login

ภาพ 4 : รูปแสดงส่วน Login ในหน้า Tariff e-service

ที่มา : ระบบการให้บริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์

2.ส่งคำขอ : ผู้ใช้บริการส่งคำขอพร้อมอัปโหลดเอกสารเข้าสู่ระบบ

ขั้นตอนการบันทึกข้อมูลคำร้องขอวินิจฉัย (Insert)

2.1 ผู้ใช้บริการเข้าสู่ระบบงาน สำหรับเลือกผู้เข้าใช้ระบบงาน 2 ประเภท ได้แก่

ผู้ให้บริการ (Advance Tariff Ruling) และเจ้าหน้าที่ศุลกากร

2.2 จัดการข้อมูลการเข้าใช้งาน - สำหรับจัดการข้อมูลเข้าใช้ ได้แก่ ลืมรหัสผ่าน และลงทะเบียนเพื่อเข้าใช้งาน

เลือกเมนู PreClass ผู้บริการ/คำขอวินิจฉัย ระบบจะแสดงจอภาพบันทึกข้อมูลคำร้องขอวินิจฉัย

2.3 กดปุ่ม (คำแนะนำการบันทึกข้อมูล) เพื่อสอบถามข้อมูลพิกัดสินค้า

2.4 ระบุรายละเอียดข้อมูลคำขอวินิจฉัยให้ถูกต้องและครบถ้วน

2.4.1 กรณีเป็นตัวแทนผู้นำเข้า – ส่งออก หรือตัวแทนบริษัท/บริษัทในเครือ ที่ต้องการยื่นคำร้องให้บริษัทอื่น ระบบจะแสดงส่วนรายละเอียดของบริษัทเพื่อระบุข้อมูล

- ระบุเลขประจำตัวผู้เสียภาษี และสาขาที่ต้องการยื่นคำร้อง หากพบข้อมูลระบบจะแสดงชื่อบริษัทให้โดยอัตโนมัติ

หมายเหตุ : ข้อมูลเลขประจำตัวผู้เสียภาษีและสาขาของบริษัทต้องผ่านการลงทะเบียนที่ระบบทะเบียนของกรมศุลกากรแล้วเท่านั้น (Customs Registration)

2.4.2 ระบุรายละเอียดข้อมูล

- ชื่อสินค้า (ไทย, อังกฤษ) รุ่น (Model) ยี่ห้อ (Brand)

- ประเภทสินค้า/ชนิดสินค้า ลักษณะทางกายภาพ วิธีการทำงาน การใช้งาน (ประโยชน์) กรรมวิธีการผลิต

ลักษณะอื่นๆ (ถ้ามี)

- ประเภทสินค้า และพิกัดที่คาดว่าจะจัดเข้า

2.5 กดปุ่ม (ทำรายการต่อไป) ระบบจะแสดงข้อความ “บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว” และแสดงส่วนบันทึกรูปภาพสินค้าและเอกสารแนบ



2.6 กดปุ่ม (+เพิ่ม) ระบบจะแสดงจอภาพเพื่อบันทึกรูปภาพสินค้าและเอกสารแนบ

- เลือกประเภทเอกสารแนบ คำอธิบาย และเลือกไฟล์เอกสารที่ต้องการ

- กดปุ่ม ระบบจะแสดงข้อความ “บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว”

2.7 กดปุ่ม (ทำรายการต่อไป) ระบบจะแสดงข้อความ “บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว” และแสดงขั้นตอนถัดไป

2.8 ส่วนยืนยันข้อมูล

- ระบุตัวอักษรหรือตัวเลขที่ปรากฏ เพื่อยืนยันข้อมูล

- เลือก Check Box เพื่อยอมรับข้อตกลงและเงื่อนไขการใช้บริการ

2.9 กดปุ่ม (ยืนยัน) เพื่อยืนยันการบันทึกและส่งข้อมูลคำร้องขอวินิจฉัย ระบบจะแสดงข้อมูลเลขที่คำร้องและแจ้งผลดำเนินการให้ทราบทางอีเมล

ขั้นตอนการติดตามสถานะคำร้อง

1. เลือกจอภาพ PreClass ผู้ใช้บริการ/ติดตามสถานะคำร้อง ระบบจะแสดงจอภาพติดตามสถานะคำร้อง

2. การค้นหาข้อมูล

2.1 ค้นหาข้อมูลตามสถานะคำร้องขอวินิจฉัย

- กดเลือก Tab วงกลมที่ต้องการ ระบบจะแสดงรายการข้อมูลคำร้องตามสถานะที่เลือก

2.2 ค้นหาข้อมูลคำร้องขอวินิจฉัย

- เลือก ระบบจะแสดงส่วนเงื่อนไขในการค้นหาข้อมูล

- ระบุเงื่อนไขที่ต้องการค้นหา เลขที่คำร้อง วันที่ซื้อสินค้า หรือไม่ระบุที่ส่วนค้นหาข้อมูล

- กดปุ่ม เพื่อค้นหาข้อมูล ระบบจะแสดงรายการข้อมูลตามเงื่อนไข

- หากไม่พบข้อมูล ระบบจะแสดงข้อความ “ไม่พบข้อมูล”

3. กดปุ่ม หน้าแถวรายการที่ต้องการ ระบบจะแสดงจอภาพรายละเอียดข้อมูลคำร้องขอวินิจฉัย

หมายเหตุ : สามารถเลือกดูข้อมูลได้ตาม Tab ได้แก่ รายละเอียดคำร้อง รายละเอียดสินค้า ลักษณะสินค้าเอกสาร ประกอบการพิจารณา หรือการขอข้อมูลเพิ่มเติม

#### 4. ต้องการ Clear ข้อมูล กดปุ่ม (ล้างจอภาพ)

#### ขั้นตอนการส่งรายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติม

1. เข้าใช้ระบบงานสืบค้นคำวินิจฉัยพิกต์อัตราศาลการ
2. เลือก Notification จะแสดงจอภาพแจ้งเตือนคำร้องและรายการข้อมูลคำร้อง

หมายเหตุ : Notification จะแสดงการแจ้งเตือน 2 สถานะคำร้อง ดังนี้

- สถานะ “บันทึกคำร้อง” คือ ข้อมูลคำร้องขอวินิจฉัยที่บันทึกไว้ แต่ยังไม่ยืนยันการส่งข้อมูลไปยังเจ้าหน้าที่ศาลการ

- สถานะ “ขอรายละเอียดเพิ่มเติม” คือ ข้อมูลคำร้องขอวินิจฉัยที่ทางเจ้าหน้าที่ศาลการขอข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณา

3. ระบุเลขที่คำร้อง เพื่อค้นหาข้อมูล
4. กดปุ่ม (ค้นหา) หากพบข้อมูล ระบบจะแสดงรายการแจ้งเตือนข้อมูลคำร้อง กรณีไม่พบข้อมูล ระบบจะแสดงข้อความ “ไม่พบข้อมูล”

**3.รอตตอบรับ :** กรมศาลการตอบรับพร้อมเลขรับชำระ หรือขอเอกสารเพิ่มเติม(ถ้ามี) ผ่านอีเมลที่ลงทะเบียนไว้

**4.ชำระเงิน :** ผู้ใช้บริการชำระค่าธรรมเนียม สามารถใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Bill Payment) ในการชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม รายได้อื่นๆ และ/หรือเงินประกัน โดยมี 3 ขั้นตอน ดังนี้

4.1 จัดเตรียมเอกสาร : ใช้เอกสารใบขนสินค้า ใบส่งเก็บเงิน หรือเอกสารอื่นๆ ซึ่งกรมศาลการ จัดให้มี QR code Barcode และเลขอ้างอิง 1 (Reference 1) และเลขอ้างอิง 2 (Reference 2)

4.2 จ่ายเงินผ่านตัวแทนรับชำระ : สามารถชำระผ่านระบบ Internet Banking

4.3 Print ใบเสร็จรับเงิน

**5. รอยง้ำผล :** กรมศุลกากรแจ้งสถานการณ์พิจารณาทางอีเมล และผลการพิจารณาเป็นหนังสือทางไปรษณีย์

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ e-service

“รัฐบาลดิจิทัล” (Digital government) หมายความว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภาครัฐและการบริการสาธารณะ โดยปรับปรุงการบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูลภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณชน และสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน (พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล 2562)

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Digital government) คือ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นส่วนบูรณาการของกลยุทธ์ การทำให้รัฐบาลมีความทันสมัย และเกิดคุณค่าสาธารณะ โดยจำเป็นต้องอาศัยระบบนิเวศของรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Ecosystem) ในการสร้างและเข้าถึงข้อมูล (Data) บริการ (Service) และเนื้อหาต่าง ๆ (Content) ผ่านการปฏิสัมพันธ์กับรัฐบาล โดยผู้เล่นหลักประกอบไปด้วย องค์กรรัฐ องค์กรที่ไม่ใช่ภาครัฐ (NGOs) ภาคเอกชน สมาคมต่าง ๆ และปัจเจกชน (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) 2564)

การให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Service) คือ การจัดการบริการภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมของประชาชนและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างก้าวหน้าทันสมัย (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ [สพธอ.] 2563)

รัฐบาลไทยในปัจจุบันจึงได้ให้ความสำคัญกับการยกระดับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ เป็นอย่างยิ่ง โดยมุ่งหวังให้งานบริการของส่วนราชการได้รับการยกระดับไปสู่การให้บริการแบบออนไลน์ เพื่อลดภาระการเดินทางมาติดต่อราชการของประชาชน ตามแนวทางของการพัฒนาเพื่อเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดให้ประเด็น การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงกระบวนการหรือการให้บริการ (e-Service) กลายเป็นหนึ่งใน ประเด็น ตัวเลือกของการประเมินส่วนราชการด้านการพัฒนาองค์กรสู่ดิจิทัล ตามกรอบการประเมิน ส่วนราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 เพื่อส่งเสริมให้เกิดการยกระดับงานบริการ e-Service ของส่วนราชการ โดยได้กำหนดเป้าหมายการยกระดับเป็น 3 ระดับ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา ระบบราชการ, 2563) ดังนี้

ระดับ 1 (Level 1 : L1) หมายถึง งานบริการนั้นสามารถยื่นคำขอและเอกสารที่เกี่ยวข้องผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้

ระดับ 2 (Level 2 : L2) หมายถึง งานบริการนั้นสามารถยื่นคำขอและชำระค่าธรรมเนียมผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือช่องทางอื่นๆ และมีการออกใบเสร็จรับเงินทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้

ระดับ 3 (Level 3 : L3) หมายถึง งานบริการนั้นสามารถยื่นคำขอ ชำระค่าธรรมเนียม และออก ใบอนุมัติ ใบอนุญาต หรือเอกสารทางราชการได้ทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการอนุมัติผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้

**ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่จะนำไปสู่การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล** (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ [สพธอ.] 2563)

1) **ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น** (Change Leadership and Commitment) ผู้นำเข้าใจยอมรับให้ความสำคัญต่อการพัฒนาโครงการ และให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในการดำเนินงานเชิงบูรณาการที่ต้องได้รับความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน นอกจากนี้ การมีผู้นำที่มุ่งมั่นจะเป็นสำหรับการจัดการกับความซับซ้อนในการเปลี่ยนแปลงและสร้างวิสัยทัศน์ สำหรับการวางแผนและนโยบายในอนาคต เพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรม

2) **การร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง** (Inter-agency Collaboration) การมีกรอบปฏิบัติงานร่วมกัน ทำให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน นอกจากนี้ จำเป็นต้องมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ใช้ร่วมกัน เพื่อเป็นกรอบสำหรับหน่วยงานแต่ละแห่งในการดำเนินการ

3) **แหล่งทุน (Funding)** การใช้จ่ายด้าน ICT ควรถือเป็นการลงทุน และควรมีการคาดการณ์ผลตอบแทนในช่วงต่างๆ ซึ่งการดำเนินการด้านรัฐบาลดิจิทัลจำเป็นต้องมีความแน่นอนของเงินทุนในอนาคตเพื่อให้เกิดการพัฒนาโครงการยั่งยืน ป้องกันการสิ้นเปลืองของทรัพยากร และเกิดผลประโยชน์สูงสุดจากเงินทุน การระดมทุนจากส่วนกลางอาจจะช่วยให้เกิดการสนับสนุนนวัตกรรมและโครงการนำร่องต่างๆ

4) **การเตรียมความพร้อมของคน** (Citizen Competence) การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลจำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมของบุคลากรภาครัฐ เอกชน และ ประชาชน ให้พร้อมสู่การเปลี่ยนแปลงสู่รัฐบาลดิจิทัล ทั้งในเชิงการเพิ่มศักยภาพด้านดิจิทัลของบุคลากรให้สามารถรับมือการเปลี่ยนแปลง และการปรับแนวคิดและทัศนคติของบุคลากรโดยสร้างความเข้าใจให้ยอมรับการ

เปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงการปรับวัฒนธรรมของข้าราชการ ซึ่งการเปลี่ยนวัฒนธรรมขององค์กรและการปรับโครงสร้างกระบวนการ เกิดจากทั้งการปฏิรูปภาครัฐ และ e-Government อาทิการปรับโครงสร้างการกระตุ้นและแรงจูงใจของข้าราชการ การจัดให้มีระบบแรงจูงใจ (Incentive Compatible System) และ หรือ การปฏิรูปพฤติกรรมที่มีมานานให้เป็นทางการมากขึ้น

**5) การติดตามและประเมินผล (Monitoring and Evaluation)** การติดตามการดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องและจริงจัง โดยตอบสนองอย่างรวดเร็วเพื่อผลักดันโครงการให้เกิดผลตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ รวมถึงการผลักดันมาตรการเร่งด่วนให้มีผลเป็นรูปธรรมและเป็นแรงขับเคลื่อนโครงการ

**6) การสื่อสารและประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และการมีส่วนร่วมของประชาชน (Key Focus & Message and Citizen Engagement)** การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลควรมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์และรับฟังความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน โดยทุกฝ่ายต้องมีส่วนร่วมในการผลักดันโครงการและมีความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน เพื่อเพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงานตลอดทั้งโครงการและลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

**7) การเข้าถึง (Accessibility)** รัฐบาลควรส่งเสริมนโยบาย และดำเนินการปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศและการเข้าถึงบริการต่างๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและการให้บริการของภาครัฐ

**8) แผนการดำเนินงานที่ขับเคลื่อนได้จริง (Actionable Plan and Accountability)** การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลควรมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนขับเคลื่อนได้จริง โดยมีการระบุผู้รับผิดชอบหลักที่ชัดเจน รวมถึงการแบ่งบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งด้านการจัดสรรงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การติดตามและชี้วัดความสำเร็จ และการมอบหมายบุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

**9) กฎหมาย (Regulation)** กฎหมายและกฎระเบียบควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขเพื่ออำนวยความสะดวกในการพัฒนาสู่รัฐบาลดิจิทัล โดยเฉพาะการแลกเปลี่ยนและการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

**10) การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)** เนื่องจากการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเกี่ยวข้องกับการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานขององค์กร มากกว่าการเปลี่ยนแปลงทางเฉพาะด้าน

เทคโนโลยี เพียงด้านเดียว ด้วยเหตุนี้ ผู้นำรัฐบาลควรมีการเตรียมการวางแผนกลยุทธ์ซึ่งรวมถึงการบริหารการเปลี่ยนแปลงสำหรับทั้งองค์กร มิใช่เฉพาะการโอนความรับผิดชอบให้ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเท่านั้น

**11) การปรับตัว (Adaptability)** ท้ายที่สุด ปัจจัยสำคัญสำหรับการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลให้เป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุเป้าหมาย คือ การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่จะเกิดจากการมุ่งไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล การยอมรับการเปลี่ยนแปลงและปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน และการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมทั้งการพัฒนาทักษะที่จำเป็นด้านดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐตามการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ภาครัฐควรมีหลักการและองค์ประกอบในการออกแบบระบบ e-Service ที่ครอบคลุม 5 ลักษณะ ดังนี้ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ [สพธอ.] 2563)

**1) Digital by Default:** การออกแบบระบบการให้บริการสาธารณะด้วยช่องทางดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบและมีประสิทธิภาพ ซึ่งไม่ใช่เพียงการเชื่อมต่อทุกอย่างผ่านระบบดิจิทัลที่คำนึงถึงทักษะและค่าใช้จ่ายของประชาชนเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการก้าวไปข้างหน้าด้วยความคาดหวังว่าการจัดบริการสาธารณะในอนาคตจะถูกส่งผ่านระบบ e-Service อย่างครอบคลุมมากขึ้น แม้กระทั่งผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการ หรือผู้ที่ไม่สามารถใช้งานได้ด้วยตนเองก็ตาม ดังนั้น การออกแบบระบบ e-Service ในบริบทนี้จึงต้องคำนึงถึงบริการที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกกลุ่มให้สามารถเข้าถึงบริการภาครัฐต่าง ๆ ที่ส่งผ่านด้วยระบบดิจิทัลหรือออนไลน์อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง

**2) Device-agnostic and Mobile-Centric:** การออกแบบให้ประชาชนสามารถเข้าใช้งานผ่านมือถือและอุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก ซึ่งภาครัฐจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการเข้าถึงบริการสาธารณะจากแบบดั้งเดิม ณ สำนักงาน ให้กลายเป็นระบบดิจิทัลที่ใช้งานได้อย่างราบรื่น

**3) User-Centered Service Design:** การออกแบบที่คำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้งานเป็นหลัก โดยพิจารณาว่าเมื่อเข้าสู่ระบบ e-Service แล้ว พวกเขาต้องการเห็นหรือได้รับบริการอะไร ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ ในภาครัฐ ต้องเชื่อมผสานข้อมูลระหว่างกัน เพื่อช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถดำเนินการเรื่องใด ๆ ให้เสร็จสมบูรณ์ได้ในคราวเดียว ตลอดจนหากภาครัฐสามารถพัฒนาระบบ e-Service ให้ก้าวไกลไปอีกขั้นหนึ่งในลักษณะของการบริการเฉพาะบุคคลได้ โดยภาครัฐ

อาจจะไม่จำเป็นจะต้องดำเนินการให้บริการเองหรือเข้าไปแทรกแซงการให้บริการดังกล่าว ก็จะมีถึง  
 ตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนและยังช่วยลดภาระการบริหารจัดการภาครัฐลงได้ ยกตัวอย่าง  
 เช่น ระบบภาษีของประเทศนอร์เวย์ ที่คำนวณและจัดเก็บอัตโนมัติผ่านนายจ้างและสถาบันกองทุน  
 แทนการรับบริการผ่านกรมสรรพากร

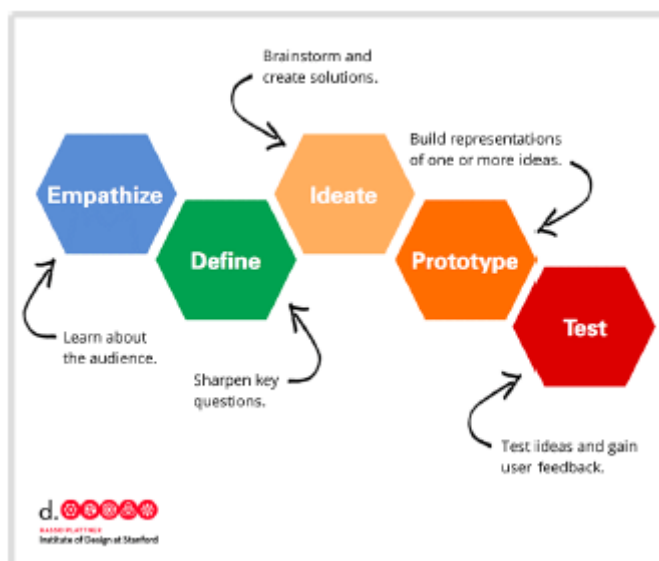
4) Digital from End to End: การออกแบบและปรับเปลี่ยนกระบวนการรับบริการ  
 ภาครัฐให้อยู่ในรูปของ e-Service ตั้งแต่ต้นจนจบ ซึ่งไม่ใช่เพียงการดาวน์โหลดแบบฟอร์มมากรอก  
 ข้อมูล แล้วส่งกลับเข้าสู่ระบบเท่านั้น แต่ยังรวมถึงกรณีที่ผู้ใช้งานต้องการยื่นใบรับรองหรือเอกสาร  
 ยืนยันคุณสมบัติจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นจึงควรจัดให้มีระบบเชื่อมต่อข้อมูลกลาง เพื่อขอรับ  
 และส่งใบรับรองหรือเอกสารที่สามารถยืนยันภายในระบบได้ทันที ยกตัวอย่างเช่น e-Visa ในหลาย ๆ  
 ประเทศ อาทิ ตุรกี และสหรัฐอเมริกา ที่สามารถทำเรื่องขอวีซ่าและชำระเงินด้วยระบบดิจิทัลทั้งหมด  
 โดยไม่จำเป็นจะต้องมีตราประทับบนหนังสือเดินทางแบบเดิม ๆ อีกต่อไป

5) Government as a Platform: รัฐบาลจะเป็นช่องทางเชื่อมประสานความร่วมมือของ  
 ภาคส่วนต่าง ๆ ให้เข้ามาร่วมกันพัฒนาระบบ e-Service ให้มีความหลากหลายและตอบสนองต่อ  
 ความต้องการของประชาชนมากขึ้น โดยมุ่งเน้นการเพิ่มผลลัพธ์ของบริการที่ประชาชนจะได้รับเป็น  
 หลัก เช่น การสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชนที่มีศักยภาพสูง เพื่อพัฒนานวัตกรรม แอปพลิเคชัน หรือ  
 โมเดลการโต้ตอบของระบบ e-Service

### 2.3 กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) และการออกแบบบริการ สาธารณะ (Service Design)

#### กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)

กระบวนการคิดเชิงออกแบบ คือ กระบวนการในการสร้างนวัตกรรม ซึ่งประยุกต์มาจาก  
 วิธีการคิดของนักออกแบบ โดยคำนึงถึงผู้ใช้เป็นหลัก และยึดคนเป็นศูนย์กลาง (Human-Centered  
 Design) ให้มีความสำคัญกับการเก็บข้อมูลเชิงลึก การร่วมรังสรรค์กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและทีมที่มี  
 ความเชี่ยวชาญที่หลากหลาย รวมทั้งการสร้างแบบจำลองเพื่อทดสอบแนวคิดก่อนที่จะนำไปปฏิบัติ  
 จริง



ภาพ 5 : Stanford D. School Design Thinking Process

ที่มา : Hasso Plattner Institute of Design at Stanford University, n.d.

### กระบวนการคิดเชิงออกแบบของมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด (Stanford d. school) ประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน

ขั้นที่ 1 คือ Empathize หรือเป็นการทำความเข้าใจต่อกลุ่มเป้าหมายอย่างถ่องแท้ เพื่อแสวงหาปัญหาที่แท้จริงของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ดังนั้น การเข้าใจกลุ่มเป้าหมายนั้นสามารถทำได้โดยการสัมภาษณ์ การสังเกต จำลองตนเองอยู่ในสถานการณ์นั้น เป็นต้น

ขั้นที่ 2 คือ Define เป็นขั้นตอนที่จะเกิดขึ้นเมื่อได้ทำความเข้าใจต่อกลุ่มเป้าหมายแล้ว คือการกำหนดปัญหาที่แท้จริง (Point of View/Pain Points)

ขั้นที่ 3 คือ Ideate หรือการสร้างความคิดต่าง ๆ ให้เกิดขึ้น เพื่อหาแนวคิดและแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้มากที่สุด หลากหลายที่สุด เพื่อตอบโจทย์ปัญหาหลักที่เกิดขึ้นในขั้นที่สอง โดยสามารถแยกเป็น 2 การพิจารณาเพื่อทำให้เกิดการจำแนกความคิดได้ชัดเจน คือ 1) การสร้างความคิดใหม่ ๆ กับ 2) การประเมินหรือวิพากษ์ความคิดใหม่ ๆ



ขั้นที่ 4 คือ Prototype หรือแบบจำลองขึ้นจากการสร้างความคิดใหม่ ๆ เพื่อแสวงหาความเป็นไปได้ของแนวทางการแก้ไขปัญหาให้สามารถจับต้องได้ โดยแบบจำลองสามารถออกมาในรูปแบบสินค้า บริการ หรือประสบการณ์ (Experience)

ขั้นที่ 5 คือ Test หรือการทดสอบ เป็นขั้นตอนการนำแบบจำลองที่สร้างขึ้นมาทดสอบกับกลุ่มเป้าหมายจริง ๆ เพื่อรับข้อเสนอแนะ (Feedback) มาปรับปรุงแบบจำลองใหม่เพื่อสร้างเครื่องมือหรือแนวทางที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาที่สุด

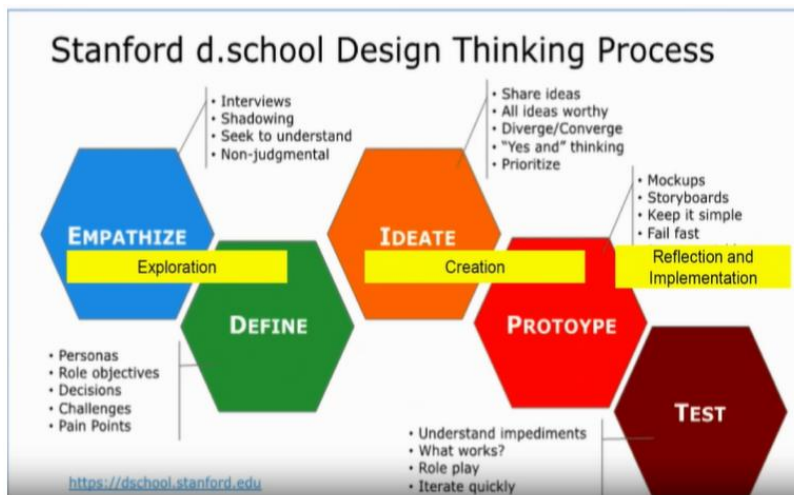
### การออกแบบบริการสาธารณะ (Service Design)

เป็นกระบวนการคิดแบบวนกลับ (Loop) ทุกขั้นตอนเป็นการทำงานอย่างต่อเนื่องที่ต้องทำซ้ำ ๆ เพื่อสร้างความยืดหยุ่นในการตอบสนอง จนสามารถแก้ไขสถานการณ์หรือปัญหาที่เปลี่ยนแปลงตามบริบทต่าง ๆ ได้ โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนหลัก (ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ, 2559) ได้แก่

1. การสำรวจและเก็บข้อมูล (Exploration) การศึกษาค้นคว้าและเก็บข้อมูลเชิงลึก เป็นการค้นคว้า รวบรวม สังเกต และวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อระบุปัญหาและความต้องการ ที่แท้จริงของผู้ใช้ ซึ่งเป็นข้อมูลนำไปสู่การหาช่องว่างหรือโอกาสใหม่ๆ สำหรับการออกแบบบริการที่เหมาะสมที่สุดได้

2. การออกแบบแนวคิด (Creation) คือ นำปัญหา มาเป็นโจทย์ในการระดม ความคิดเพื่อหาแนวทางแก้ ปัญหา/ตอบสนองความต้องการ การนำผลวิจัยที่ได้จากขั้นตอนแรกมาออกแบบแนวคิดงานบริการ ซึ่งจะเน้นให้ผู้เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้มีส่วนได้หรือผู้มีส่วนเสียมีส่วนร่วมในกระบวนการออกแบบด้วย (Co-creation)

3. การทดสอบและลงมือทำจริง (Implementation) ทดสอบเข้าไปมาจนได้แนวคิดที่เหมาะสมกับปัญหาที่สุดก่อนนำไปใช้จริง การนำบทสรุปแนวคิดในขั้นตอนการสร้างแนวคิดงานบริการมาสร้างแบบจำลองเพื่อศึกษา ความเป็นไปได้ (Prototype) และทดสอบการทำงานของระบบการบริการ โดยจะเปิดรับความเห็นจาก ทุกฝ่าย เพื่อนำมาวิเคราะห์ปรับปรุงรูปแบบการบริการให้สอดคล้องกับเป้าหมาย รวมทั้งสร้างความสะดวกและความพึงพอใจให้เกิดขึ้นสูงสุด



ภาพ 6 : Stanford D. School Design Thinking Process

ที่มา : ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ

การผสมผสาน Design Thinking ของมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด (Stanford D. School) และ The Double Diamond Design Process ของ UK Design Council เข้ากับกระบวนการออกแบบบริการ (Service Design Process) ที่มีแนวคิดการออกแบบโดยยึดหลักการวนกลับเพื่อสร้างความคล่องตัวในการตอบสนองความต้องการของประชาชน พบว่า 5 ขั้นตอน Design thinking ของมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด (Empathize, Define, Ideate, Prototype, และ Test) สามารถเชื่อมโยงกับทั้ง 2 แนวคิด ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 และ 2 (Empathize และ Define) เป็นขั้นตอนทำความเข้าใจบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายอย่าง และระบุปัญหาที่แท้จริง (Pain Points) สัมพันธ์กับขั้นตอน Discovery และ Define ของ Double Diamond Design Process เมื่อพิจารณาร่วมกับ Service Design Process จะอยู่ในขั้นตอน Exploration

ขั้นตอนที่ 3 (Ideate) คือขั้นตอนในการใช้ความคิดสร้างสรรค์และมุมมองจากหลาย ๆ ด้าน เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยเน้นการหาแนวคิดและแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้มากที่สุด หลากหลายที่สุด ภายใต้เงื่อนไขที่อาจเกิดขึ้นจากปัญหาที่ได้กำหนดไว้ สัมพันธ์กับขั้นตอน Develop ของ Double Diamond Design Process และเมื่อพิจารณาร่วมกับ Service Design Process จะอยู่ในขั้นตอน Creation

ขั้นตอนที่ 4 และ 5 (Prototype และ Test) คือขั้นตอนในการทดสอบแนวคิดและพัฒนาต้นแบบที่เป็นตัวอย่างแนวคิด เพื่อให้ได้แนวทางหรือนวัตกรรมที่ตอบโจทย์กับสถานการณ์หรือปัญหา

ที่เกิดขึ้น โดยสามารถจำลองเป็นสินค้า บริการ หรือประสบการณ์ ก็สามารถนำมาจำลองเป็นตัวแบบ ในการแก้ไขปัญหาได้เช่นกัน หลังจากนั้นจึงนำแบบจำลองที่สร้างขึ้นมานั้นทดสอบกับผู้ใช้หรือกลุ่ม บุคคลเป้าหมายจริง ๆ เพื่อรับข้อเสนอแนะมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงแบบจำลองใหม่อีกครั้ง สัมพันธ์ กับขั้นตอน Deliver และเมื่อพิจารณาพร้อมกับ Service Design Process จะอยู่ในขั้นตอน Implementation

### หลักของการออกแบบบริการ

1) คำนึงถึงผู้ใช้เป็นหลัก (user-centered) – การออกแบบบริการมีเป้าหมายที่จะตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้ ทั้งลูกค้า ผู้ให้บริการ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ อีกทั้งระหว่างการบริการยัง เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้และผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการสร้างรูปแบบ แนวคิด (mindset) ของผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบบริการให้คำนึงถึงผู้ที่มีเข้าส่วนเกี่ยวข้องกับ บริการเป็นหลัก

2) คิดเป็นลำดับ ขั้นตอน (sequential) – บริการประกอบไปด้วยขั้นตอนที่หลากหลาย เรียง ต่อเนื่องกัน โดยจังหวะของขั้นตอนดังกล่าว ส่งผลกระทบเป็นอย่างมากต่อประสบการณ์ของผู้ใช้และผู้ ให้บริการ การออกแบบบริการจะต้องมีการแบ่งประสบการณ์เป็นขั้นตอนและช่วงย่อย ๆ เปรียบได้ กับการแบ่งตอนของภาพยนตร์เป็นภาพจำนวนมาก อีกทั้งต้องคำนึงถึงช่วงก่อน-ระหว่าง-หลังการใช้/ ให้บริการ รวมทั้งช่องทาง/จุดเชื่อมต่อที่เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้ให้บริการ (touchpoint) โดย จะต้องมีการออกแบบก่อน-หลังอย่างเป็นลำดับ และมีความเชื่อมโยงสอดคล้องกันของการบริการหน้า บ้านและการบริหารจัดการหลังบ้าน

3) เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ (qualitative) – เนื่องจากประชาชนแต่ละคนมีความแตกต่างกัน จึงไม่ควรที่จะออกแบบบริการโดยยึดค่ามาตรฐานเป็นเกณฑ์ แต่จำเป็นที่ต้องเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์และการสังเกต เพื่อให้สามารถเข้าใจถึงความต้องการเชิงลึกและสาเหตุที่แท้จริงที่ เข้าใช้บริการ

4) การทำซ้ำ (iterative) – การออกแบบบริการมักจะต้องมีการทำซ้ำหลายครั้ง ต้องมีการ เก็บข้อมูลและประเมินผลของการออกแบบเพื่อพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่อง (feedback loop) อาจทำได้โดยการสร้างแบบจำลอง (prototype) เพื่อทดสอบและประเมินแนวคิด ลองผิดลองถูก ก่อนที่ จะนำไปปฏิบัติจริง

5) คำนึกถึงความเป็นองค์รวม (holistic) – ในการออกแบบบริการ ต้องคำนึงถึงบริการอย่างเป็นองค์รวม ไม่ได้แยกเป็นส่วน ๆ ตามแผนกนี้ทำหน้าที่รับผิดชอบเหมือนแบ่งงานในองค์กร เพื่อสร้างความเชื่อมโยงของแต่ละช่องทาง/จุดเชื่อม (touchpoint) ส่งผลให้ผู้ผู้ใช้ได้รับประสบการณ์ที่ไร้รอยต่อ

6) ร่วมรังสรรค์ (co-creative) กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง - การเกิดขึ้นของบริการใดบริการหนึ่ง มักมีผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจำนวนมาก ซึ่งมีความต้องการและความคาดหวังที่ต่างกัน ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องระบุผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดและเชิญตัวแทนจากทุกกลุ่มให้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการออกแบบบริการ อีกหน้าที่หนึ่งที่สำคัญในการร่วมรังสรรค์ คือ วิทยากรกระบวนการ (facilitator) ซึ่งจะเป็นผู้เชื่อมทุกคนเข้าด้วยกัน สร้างบรรยากาศที่เอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนสร้างแนวคิดใหม่ ๆ และประเมินแนวคิด ผ่านการใช้เครื่องมือต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการเชิงลึกของผู้ที่มีมุมมองต่างกัน นอกจากนี้ การเข้าร่วมกระบวนการร่วมรังสรรค์ยังเป็นช่วยให้เกิดความเป็นเจ้าของบริการและเกิดความผูกพันในระยะยาว (long-term engagement) อีกด้วย

7) มีหลักฐาน (evidencing) – เนื่องจากบริการและประสบการณ์เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และบ่อยครั้งเกิดขึ้นเบื้องหลังโดยที่ผู้รับบริการมองไม่เห็น จึงมีความจำเป็นในการสร้างหลักฐานเพื่อเป็นเครื่องยืนยันการเกิดขึ้นของบริการและทำให้ประสบการณ์เป็นสิ่งที่จับต้องได้ หลักฐานของการให้บริการมีหลายรูปแบบ เช่น อีเมลยืนยัน ตัว ใบเสร็จ ของที่ระลึก บ่อยครั้งที่หลักฐานเหล่านี้ทำให้ผู้ใช้งานไปนึกถึงประสบการณ์ที่เคยเกิดขึ้น เป็นการยืดระยะเวลาของการบริการ แม้การบริการจะสิ้นสุดไปแล้ว ตัวอย่างเช่น การเห็นของที่ระลึกที่ซื้อจากสถานที่ท่องเที่ยว จะทำให้เรานึกถึงวันและเวลาที่เราไปเที่ยวสถานที่แห่งนั้น ถึงแม้ตอนนี้จะกลับมาแล้วก็ตาม การออกแบบหลักฐานต้องคำนึงถึงลักษณะและลำดับขั้นตอนการใช้บริการนั้น ๆ

หลักการของการออกแบบบริการในข้างต้น เป็นหลักการโดยทั่วไปไม่ได้จำเพาะเจาะจงถึงบริการประเภทใดเป็นหลัก ดังนั้น เมื่อนำหลักการดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบบริการ อิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีการพิจารณาในมิติอื่น ๆ เพิ่มเติม

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคม รวมทั้งปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคม พบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ การมีนโยบายที่ชัดเจนของรัฐบาลในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ปัจจัยรองลงมา ได้แก่ ภาวะผู้นำ งบประมาณ ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก และการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในสำนักงานประกันสังคม โดยการพัฒนาจะอยู่บนพื้นฐานของการใช้งานง่าย การเข้าถึงง่าย มีความเสถียร มีความ น่าเชื่อถือ และมีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน (กมลวรรณ สัมพันธ์กุล 2563)

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ กรณีศึกษา งานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร โดยใช้การวิจัยแบบผสมผสาน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณและคุณภาพคือผู้ใช้งานระบบ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการยอมรับของผู้ใช้งานอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกัน ทำให้ผู้ใช้งานมีระดับการยอมรับระบบที่แตกต่างกัน 3) ปัจจัยหลัก ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ความ น่าเชื่อถือของระบบ และการสนับสนุนจากองค์กร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับของผู้ใช้งาน ส่วนการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน ในเชิงปริมาณพบว่าไม่มีผล แต่ในเชิงคุณภาพพบว่ามีผล 4) ในการพัฒนาระบบ ต้องคำนึงถึงผู้ใช้งานทุกกลุ่ม ให้ข้อมูลวิธีใช้งานอย่างง่ายและข้อมูลด้านความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือ ประชาสัมพันธ์ถึงประโยชน์ของระบบ ตลอดจนผลักดันให้องค์กรของผู้ใช้สนับสนุนระบบ (สโรชา สาตร์บำรุง 2563)

การศึกษาประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิจัยแบบผสม เครื่องมือในการเก็บข้อมูล คือแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร และเก็บข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ และปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบการยื่นแบบฯ ส่วนปัญหาและข้อเสนอแนะของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ที่มีความสำคัญและจำเป็นที่สุด คือ ด้านคุณภาพของระบบ

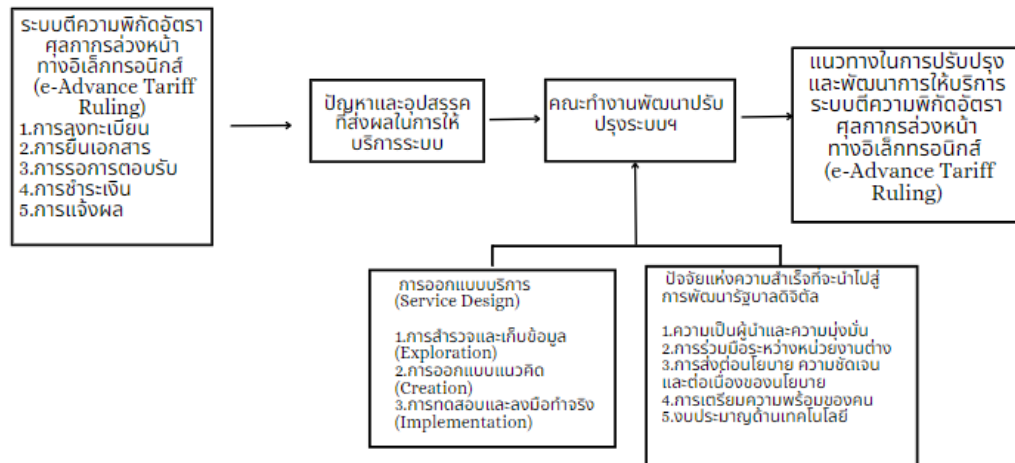
ให้สามารถใช้งานได้ง่าย มีความเสถียร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ให้มากยิ่งขึ้น (ธนวัฒน์ ไช้หนู 2564)

งานศึกษาโครงการพัฒนาบริการสาธารณะเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่นด้วยกระบวนการออกแบบ มีวัตถุประสงค์ เพื่อนำเสนอกระบวนการออกแบบให้กับองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นและประชาชนในพื้นที่ในการพัฒนาบริการสาธารณะ ซึ่งมีเป้าหมายในการส่งเสริมเศรษฐกิจและสร้างรายได้ให้กับประชาชน โดยแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นด้วยการออกแบบ สามารถแบ่งออกเป็นขั้นตอนต่างๆ ดังนี้ (1) การสำรวจและเก็บข้อมูลเบื้องต้น (2) วางแผนและเตรียมงาน (3) เก็บข้อมูลเชิงลึก และการวิเคราะห์ข้อมูล จากนั้นใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูล จากการเก็บข้อมูลเชิงลึก ประกอบด้วย การวิเคราะห์ปัญหา โอกาส ศักยภาพ ต้นทุน ความต้องการ ประเด็นหรือแนวคิดในการพัฒนาที่น่าสนใจ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับโครงการ (4) การสร้างแนวคิดและการคัดเลือกแนวคิด (5) การพัฒนาและทดสอบแนวคิด (สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2563)

งานศึกษา กระบวนการออกแบบบริการเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน โดยแบ่งกระบวนการออกแบบเป็น 3 ระยะเวลา คือ ระยะเวลาที่ 1 การสำรวจและการเก็บข้อมูล (Exploration Phase) ระยะเวลาที่ 2 การสร้างแนวคิดงานออกแบบบริการ (Ideation & Creation Phase) และระยะเวลาที่ 3 การนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริง (Reflection & Implementation Phase) ซึ่งแต่ละระยะในกระบวนการออกแบบบริการจะมีเครื่องมือ (Tools) โดยจะคำนึงถึงสภาพปัญหาที่แท้จริงที่เกิดขึ้นในชุมชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในชุมชน โดยมีหัวใจหลักอยู่ที่การทำงานแบบมีส่วนร่วม (Co-Creations) ของทุกฝ่ายในชุมชนเพื่อให้เกิดการแก้ปัญหาอย่างตรงจุดมีประสิทธิภาพและเป็นการแก้ปัญหาที่ยั่งยืน

## 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมในข้างต้นในที่นี้ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปแผนภาพความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิด/คำสำคัญต่าง ๆ ในลักษณะกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแผนภาพ



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 3.1 ประเภทของงานวิจัย

การศึกษาแนวทางการประยุกต์แนวคิดการออกแบบบริการภาครัฐ (Service Design) เพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) ของกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร โดยศึกษาปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลในการพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) และควรมีแนวทางในการประยุกต์แนวคิดการออกแบบบริการเพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) ของกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

#### 3.2 การรวบรวมข้อมูล

3.2.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ดำเนินการเก็บข้อมูลจากเอกสาร บทความ รายงาน หรือบันทึกประชุม รวมทั้งรวบรวมข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เจ้าหน้าที่ของกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบ e-Service ของกรมศุลกากร และผู้ใช้บริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) ได้แก่ ผู้ลงทะเบียนในนามบุคคล, ผู้ลงทะเบียนในนามนิติบุคคล

#### 3.3 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์-เดือนพฤษภาคม 2566 ประกอบด้วย ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาการยื่นเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า (e-Advance Tariff Ruling) ทั้งเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ได้แก่ ระดับผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ คณะทำงานพัฒนา, ผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ใช้งานระบบ ดังต่อไปนี้

3.3.1 ผู้ปฏิบัติงานในกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 4 คน



3.3.2 ผู้ใช้งานในระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ผู้ลงทะเบียนในนามบุคคล, ผู้ลงทะเบียนในนามนิติบุคคล จำนวน 4 คน

### 3.4 การวิเคราะห์

วิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบแนวทางการดำเนินการแบบดั้งเดิม (หน่วยงานราชการ) กับ แนวทางการออกแบบบริการ (Service Design) ที่ขับเคลื่อนโดยคณะทำงานพัฒนาฯ



## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาแนวทางการประยุกต์แนวคิดการออกแบบบริการของภาครัฐ (Service Design) เพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) สามารถอภิปรายผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้แก่ แนวทางการประยุกต์ใช้แนวคิดกระบวนการออกแบบบริการ (Service Design) ของภาครัฐ เพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) และ ปัจจัยที่ส่งผลในการพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling)

#### 4.1 ผลการศึกษาการพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling)

##### 4.1.1 การให้บริการภาครัฐผ่านระบบแพลตฟอร์มดิจิทัล

“แพลตฟอร์มดิจิทัล” ครอบคลุมความหมายและการใช้งานที่หลากหลาย โดยหลักแล้ว แพลตฟอร์มหมายถึงรากฐานหรือกรอบการทำงานที่อำนวยความสะดวกในการโต้ตอบ ธุรกิจ หรือ การแลกเปลี่ยนสินค้า บริการ หรือข้อมูล แพลตฟอร์มทำหน้าที่เป็นตัวกลางเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันและเปิดใช้งานการทำงานร่วมกัน มีโครงสร้างที่รองรับฟังก์ชันและบริการต่างๆ โดยมักอาศัยเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดการโต้ตอบที่ราบรื่น (WACHIRA THONGSUK 2022)

ดร.กฤษฎา เสกตระกูล จาก รองผู้จัดการ หัวหน้าสายงานพัฒนาความยั่งยืนตลาดทุน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้กล่าวถึงการสร้าง Digital platform ในภาครัฐกิจ ซึ่งมีส่วนประกอบสำคัญ 2 ประการคือ

**Technical functionality** บน Digital platform จะต้องมี core function เพื่อทำหน้าที่ให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงแพลตฟอร์ม และมีส่วนที่ให้บริการ เก็บข้อมูล ส่วนที่ดูแลการปฏิสัมพันธ์ ซึ่งในการสร้างแพลตฟอร์มช่วงเริ่มแรก แพลตฟอร์มอาจยังไม่สมบูรณ์แบบ และอาจเกิดความล้มเหลวเมื่อนำไปทดสอบนับครั้งไม่ถ้วน จนกว่าจะได้ Core technical functionality ที่ผ่านการทดสอบยืนยันจากผู้ใช้งาน รวมถึงมีการพัฒนาประสบการณ์ของผู้ใช้งานในด้านความรู้สึกที่ตอบสนองต่อการใช้งานผลิตภัณฑ์ หรือระบบต่าง ๆ (user experience) เป็นอย่างดี ก็จะสามารถนำไปเริ่มนำไปใช้ในธุรกิจ และขยายขนาดต่อไป

**Network effects** ส่วนสำคัญของเทคโนโลยีบน core function อีกประการ คือ การทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกที่เข้ามาใช้แพลตฟอร์มในหลายลักษณะ เช่น one-to-one, one-to-many และ many-to-many ซึ่งนอกจากจะทำให้เกิดธุรกรรม (Transactions) ที่หลากหลายบนแพลตฟอร์มแล้วยังสามารถดึงดูดสมาชิกใหม่ๆ เข้ามาได้อีกด้วย ดังนั้น การเกิด Network effects จะช่วยเร่งปฏิริยาการเติบโตของแพลตฟอร์มแบบก้าวกระโดด ซึ่งเป็นผลดีต่อธุรกิจที่อาศัยบนแพลตฟอร์มลักษณะนี้ สามารถขยายเครือข่ายได้มากกว่ารูปแบบการทำธุรกิจแบบเดิม

อย่างไรก็ดีแพลตฟอร์มเป็นรูปแบบธุรกิจ (Business model) ไม่ใช่ลักษณะของเทคโนโลยีที่ยังเกิดการเข้าใจผิดถึงว่าแพลตฟอร์ม คือ Mobile App หรือเว็บไซต์ แท้จริงแล้วมันคือรูปแบบของการบริการภาคธุรกิจที่ช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มจากการเชื่อมโยงให้เกิดการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้ผลิตและผู้บริโภค เพียงแต่การเชื่อมโยงดังกล่าวต้องอาศัยเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งไม่ต่างจากแพลตฟอร์มดิจิทัลของภาครัฐที่เชื่อมโยงการเข้าถึงข้อมูลไม่เพียงแค่ว่าประชาชนแต่ยังเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการรูปแบบดิจิทัลของภาครัฐอีกด้วย

รัฐบาลไทยในปัจจุบันจึงได้ให้ความสำคัญกับการยกระดับระบบบริการดิจิทัลภาครัฐเป็นอย่างยิ่ง โดยมุ่งหวังให้งานบริการของส่วนราชการได้รับการยกระดับไปสู่การให้บริการแบบออนไลน์ เพื่อลดภาระการเดินทางมาติดต่อราชการของประชาชน ด้วยสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้มีการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนและสาธารณชน โดยในประเด็นการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลเพื่อเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของภาครัฐทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต กำหนดให้คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนา “แพลตฟอร์มกลาง” (ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล 2566) หรือโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลกลางภาครัฐ และการให้บริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลผ่านแพลตฟอร์มบริการแบบเบ็ดเสร็จและตอบสนองตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

ทั้งนี้ “แพลตฟอร์มกลาง” หมายความว่า เครื่องมืออำนวยความสะดวกแก่หน่วยงานของรัฐในการเชื่อมโยงและการแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัล เพื่อรองรับการให้บริการประชาชนและการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน สำหรับแพลตฟอร์มกลางตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ได้แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 การบริหารงานภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่บริการจัดการเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างภาครัฐด้วยกันเพื่อให้การทำงานมีความคล่องตัวมากขึ้น เช่น ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (GDX), Linkage Center โดยกรมการปกครอง, Thailand National Single Window (NSW) โดยกรมศุลกากร, ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกระบวนการยุติธรรม (Data Exchange Center: DXC) โดยสำนักงานกิจการยุติธรรม และระบบเชื่อมโยงข้อมูลกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นต้น

**กลุ่มที่ 2 การให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล** เป็นการให้บริการแก่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐได้อย่างสะดวก ได้แก่ ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (data.go.th), ช่องทางในการเข้าถึงบริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ (Portal) เช่น Citizen Portal (แอปพลิเคชันทางรัฐ), Biz Portal และ Foreigner Portal และระบบดิจิทัลที่ต้องรองรับการทำงานร่วมกันจากหลายหน่วยงาน เพื่อให้บริการประชาชนในบางเรื่อง เช่น ระบบชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง, แพลตฟอร์มระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร ก็เป็นแพลตฟอร์มกลางเช่นกัน

กลุ่มที่ 3 เครื่องมือกลางสำหรับใช้ในกระบวนการสำคัญ (Microservices) เช่น Digital ID/ e-Payment / e-Receipt / e-Document / Tracking System / GDCC เป็นต้น ทั้งนี้ แพลตฟอร์มกลางต้องสอดคล้องกับมาตรฐานในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการดูแลเรื่องความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ด้วย

ตาราง 1 : แพลตฟอร์มกลางตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

แพลตฟอร์มกลางตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562	ลักษณะของแพลตฟอร์ม	รูปแบบแพลตฟอร์ม
<p>กลุ่มที่ 1 การบริหารงานภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล</p>	<p>กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่บริการจัดการเกี่ยวกับ การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างภาครัฐด้วยกัน เพื่อให้การทำงานมีความคล่องตัวมากขึ้น</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (GDx)</li> <li>- Linkage Center โดยกรมการปกครอง</li> <li>- Thailand National Single Window (NSW) โดยกรมศุลกากร</li> <li>- ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกระบวนการยุติธรรม (Data Exchange Center: DXC) โดยสำนักงานกิจการยุติธรรม</li> <li>- ระบบเชื่อมโยงข้อมูลกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า</li> </ul>
<p>กลุ่มที่ 2 การให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล</p>	<p>กลุ่มนี้เป็นบริการให้บริการแก่ประชาชน สามารถเข้าถึงบริการภาครัฐได้อย่างสะดวก</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (data.go.th)</li> <li>- ช่องทางในการเข้าถึงบริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ (Portal) เช่น Citizen Portal (แอปพลิเคชันทางรัฐ) Biz Portal (ศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ) Foreigner Portal</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบดิจิทัลที่ต้องรองรับการทำงานร่วมกันจากหลายหน่วยงาน เพื่อให้บริการประชาชนในบางเรื่อง เช่น ระบบข้าราชการที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง</li> <li>- แพลตฟอร์มระบบพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้า กองมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากร</li> </ul>
<p><b>กลุ่มที่ 3 เครื่องมือกลางสำหรับใช้ในกระบวนการการค้า (Microservices)</b></p>	<p>กลุ่มนี้เป็นตัวกลางในการแลกเปลี่ยนบริการ ข้อมูล เอกสาร ค่าบริการ การชำระเงิน ระหว่างองค์กรทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Digital ID</li> <li>- e-Payment</li> <li>- e-Receipt</li> <li>- e-Document</li> <li>- Tracking System</li> <li>- GDCC</li> </ul>

#### 4.1.2 การให้บริการภาครัฐผ่านระบบแพลตฟอร์มดิจิทัลของกรมศุลกากร

##### 1.) แพลตฟอร์มหลักของกรมศุลกากร

กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องมีการปรับปรุงและปรับเปลี่ยน กระบวนการให้บริการ พิธีการศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า การส่งออก โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาเป็นเครื่องมือสำคัญเพื่อใช้ในการขับเคลื่อนองค์กร โดยนำมาปรับใช้กับกระบวนการทางศุลกากรให้มีความคล่องตัว สะดวก และรวดเร็วในการให้บริการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนำเข้าส่งออกสินค้าของประเทศ รวมถึงได้มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

การลงทะเบียนเป็นผู้นำเข้า/ส่งออก (Customs Trader Portal/ Customs Registration) เป็นระบบลงทะเบียนผู้นำเข้า/ส่งออกออนไลน์ การเพิ่มประสิทธิภาพสำหรับการลงทะเบียนผู้ปฏิบัติพิธีการศุลกากรหรือดำเนินการในกระบวนการทางศุลกากร ตัวแทนออกของ และผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกของ โดยเพิ่มช่องทางให้สามารถลงทะเบียนต่ออายุ และรวมถึงบริการอื่น ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เป็นกระบวนการให้บริการชำระเงินหรือการสั่งโอนเงินค่าภาษีอากรและรายจ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางศุลกากรสำหรับการนำเข้า-ส่งออกสินค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ให้กับกรมศุลกากรได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่ต้องนำเงินสดมาชำระที่กรมศุลกากร

ระบบติดตามสถานะการผ่านพิธีการศุลกากร (e-Tracking) เป็นระบบที่ให้บริการการติดตามสถานะการผ่านพิธีการศุลกากรทางอินเทอร์เน็ตว่าอยู่ในสถานะใด เช่น ข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้า ใบขนสินค้าขาออก ข้อมูลบัญชีสินค้าและข้อมูลใบกำกับการขนย้ายสินค้า รวมถึง การส่งพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน ที่ชำระค่าภาษีอากร/ค่าธรรมเนียม โดยวิธีตัดบัญชี ธนาकारและ/หรือที่ชำระผ่านระบบธนาकारตัวเอง โดยไม่ต้องมารับใบเสร็จรับเงินที่กรมศุลกากร เป็นต้น

##### 2.) แพลตฟอร์มระบบตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า

โครงการระบบการบริการพิกัดศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (Tariff e-Service) คือ การจัดทำบริการฐานข้อมูลสืบค้นผลคำวินิจฉัยประเภทพิกัดอัตราศุลกากรขึ้นเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต และการบริการจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) การดำเนินโครงการเริ่มขึ้นตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2557 - 30 กันยายน 2558 ในขั้นตอนการสำรวจและจัดทำร่างขอบเขตงาน (Term of Reference: TOR) เสนอให้คณะกรรมการคอมพิวเตอร์

กระทรวงการคลัง (คคค.) พิจารณาและประสานกับสำนักบริหารกลาง เพื่อดำเนินการ ด้านงบประมาณและจัดหาผู้พัฒนาระบบ โดยผู้ชนะการประมูลจัดซื้อจัดจ้างได้รับการคัดเลือกแล้ว เสร็จในปี 2559 ระยะเวลาดำเนินการ ตามสัญญา คือ 330 วัน สำนักพิกัตอัตราศุลกากรในฐานะ หน่วยงานรับผิดชอบในช่วงเวลานั้น นางกิจจาลักษณ์ ศรีนุชศาสตร์ ผู้อำนวยการสำนักพิกัตอัตรา ศุลกากร กรมศุลกากร ดำเนินการจัดตั้งคณะทำงานขึ้นชุดหนึ่ง เรียกว่า “คณะทำงานออกแบบ ระบบงานจัดทำฐานข้อมูลสืบค้นผลคำวินิจฉัยประเภทพิกัตขึ้นเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต” ทำหน้าที่ ศึกษาพัฒนา ตลอดจนประสานการทำงานระหว่างผู้ใช้และผู้รับจ้างในการพัฒนาปรับปรุงระบบงาน ให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้งานเพื่อให้โครงการฯ สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ภายในระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา

ทั้งนี้ กรมศุลกากรได้พัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อให้บริการทางศุลกากรเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้า มีการจัดทำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์สำหรับในส่วนของการยื่นเอกสารข้อมูล สินค้าของผู้นำเข้าและสินค้าที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมใหม่ เพื่อเข้าสู่กระบวนการตีความพิกัตศุลกากร ล่วงหน้า โดยในปี พ.ศ. 2560 ได้ริเริ่มแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้า ทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) ของกองมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากร ตามรูปแบบ ลักษณะแพลตฟอร์มกลางตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบ ดิจิทัล พ.ศ. 2562 กลุ่มที่ 2 การให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล เป็นการให้บริการแก่ประชาชน สามารถเข้าถึงบริการภาครัฐได้อย่างสะดวก ทั้งนี้การนำเอาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความล่วงหน้า ๆ มาใช้ พบว่าแต่ละกระบวนการในแพลตฟอร์มยังมีข้อจำกัดในการใช้งาน หากมองไปที่หลักการ สร้าง Digital platform ในภาคธุรกิจ ซึ่งหากประยุกต์ใช้กับแพลตฟอร์มในรูปแบบบริการภาครัฐ ซึ่งมีส่วนประกอบสำคัญ 2 ประการ คือ

**Technical functionality คุณสมบัติทางเทคนิค** ซึ่งจากการดำเนินการที่ผ่านมา ก็อาจจะกล่าวได้ว่าแพลตฟอร์ม ระบบบริการตีความล่วงหน้าฯ มีหน้าที่ให้ผู้ใช้/ผู้นำเข้าสามารถเข้าถึง แพลตฟอร์ม และมีส่วนที่ให้บริการ เก็บข้อมูล รวมถึงส่วนที่ดูแลการปฏิสัมพันธ์ ซึ่งช่วงการใช้งาน เริ่มต้นอาจจะยังไม่สมบูรณ์แบบ ต้องผ่านการทดสอบยืนยันจากผู้ใช้งานหรือมีการแก้ไขเพื่อให้การ สร้างแพลตฟอร์มสามารถตอบสนองการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Technical functionality ของแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้า (Advance Tariff Ruling) บนหน้าเว็บไซต์ Tariff e-service วิเคราะห์ได้ออกมาเป็น 6 คุณสมบัต



ทางเทคนิค ตามระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ 6 กระบวนการ ดังนี้

### กระบวนการที่ 1 การลงทะเบียนผู้นำเข้า

ผู้นำเข้าจะทำการกรอกข้อมูลในแพลตฟอร์มระบบฯ ผู้ลงทะเบียนเป็น ในนามบุคคล หรือ ในนามนิติบุคคล

- หากเลือกประเภทผู้ลงทะเบียน เป็น ในนามบุคคล จะต้องกรอกเลขบัตรประจำตัวประชาชน (Digital ID)

- หากเลือกประเภทผู้ลงทะเบียน เป็น ในนามนิติบุคคล กรณีเป็นตัวแทนให้เลือกประเภทเป็น Customs Broker (ตัวแทนผู้นำเข้า – ส่งออก) โดยเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบการลงทะเบียนผู้นำเข้า/ส่งออก (Customs Trader Portal) หรือตัวแทน บริษัท/บริษัทในเครือ ต้องระบุเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (Tax ID) สาขา ชื่อบริษัท และที่อยู่บริษัท โดยข้อมูลเลขประจำตัวผู้เสียภาษีและสาขาของบริษัทต้องผ่านการลงทะเบียนที่ระบบทะเบียนของกรมศุลกากรแล้วเท่านั้น (Customs Registration)



รูปแสดงจอภาพสำหรับเข้าใช้ระบบสืบค้นผลคำวินิจฉัยประเภทพิกัดอัตราศุลกากร

ภาพ 7 : แสดงจอภาพสำหรับเข้าใช้ระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า  
ที่มา : เว็บไซต์ Tariff e- service

## กระบวนการที่ 2 การยื่นเอกสาร

มีขั้นตอนการระบุรายละเอียดข้อมูลสินค้า บนระบบการตีความอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling)

### 1.กรอกข้อมูลรายละเอียดสินค้า

- ชื่อสินค้า (ไทย, อังกฤษ) รุ่น (Model) ยี่ห้อ (Brand)
- ประเภทสินค้า/ชนิดสินค้า ลักษณะทางกายภาพ วิธีการทำงาน การใช้งาน (ประโยชน์) กรรมวิธีการผลิต ลักษณะอื่น ๆ (ถ้ามี)
- ประเภทสินค้า และพิกัดที่คาดว่าจะจัดเข้า

2.ระบบจะแสดงข้อความ “บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว” และแสดงส่วนบันทึกรูปภาพสินค้า และเอกสารแนบ

### 3.กดปุ่ม (+เพิ่ม) ระบบจะแสดงจอภาพเพื่อบันทึกรูปภาพสินค้าและเอกสารแนบ

- เลือกประเภทเอกสารแนบ คำอธิบาย และเลือกไฟล์เอกสารที่ต้องการ (Upload File) ซึ่งแพลตฟอร์มระบบล่วงหน้าฯ ก็จะถูกจำกัดขนาดไฟล์ที่สามารถยื่นเอกสารข้อมูล

### 4.ส่วนยืนยันข้อมูล

- ระบุตัวอักษรหรือตัวเลขที่ปรากฏ เพื่อยืนยันข้อมูล เพื่อยืนยันการบันทึกและส่งข้อมูลคำร้องขอวินิจฉัย ระบบจะแสดงข้อมูลเลขที่คำร้องและแจ้งผลดำเนินการให้ทราบทางอีเมล

รูปแสดงจอภาพคำขอวินิจฉัย : บันทึกคำร้อง

ภาพ 8 : รูปแสดงจอภาพคำขอวินิจฉัย บันทึกคำร้อง

ที่มา : เว็บไซต์ Tariff e- service

### กระบวนการที่ 3 การรอการตอบรับ

กรมศุลกากรตอบรับพร้อมเลขรับชำระ หรือขอเอกสารเพิ่มเติม(ถ้ามี) ผ่านอีเมลที่ลงทะเบียนไว้ ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่ต้องอาศัยระยะเวลาการพิจารณาเอกสารข้อมูลของสินค้าว่ามีความครบถ้วนหรือข้อมูลเพียงพอต่อการพิจารณาพิทักษ์อัตราศุลกากรล่วงหน้า โดยจะทำการแจ้งเตือนเป็น

รูปกระดิ่ง “**Notification**”



จะแสดงจอภาพแจ้งเตือนคำร้องและรายการข้อมูลคำร้อง เพื่อให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของสถานะการดำเนินงาน

หมายเหตุ : Notification จะแสดงการแจ้งเตือน 2 สถานะคำร้อง ดังนี้

- สถานะ “บันทึกคำร้อง” คือ ข้อมูลคำร้องขอวินิจฉัยที่บันทึกไว้ แต่ยังไม่ยืนยันการส่งข้อมูลไปยังเจ้าหน้าที่ศุลกากร

- สถานะ “ขอรายละเอียดเพิ่มเติม” คือ ข้อมูลคำร้องขอวินิจฉัยที่ทางเจ้าหน้าที่ศุลกากรขอข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณา

โดยระบบจะแสดงสถานะ “**ยื่นคำร้อง**” และหากเจ้าหน้าที่พิจารณาข้อมูลเอกสารแล้วยังขาดข้อมูลในบางส่วนไม่ครบถ้วนหรือไม่เพียงพอที่จะรับดำเนินการตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้าได้ เจ้าหน้าที่จะทำการร้องขอเอกสารข้อมูล โดยระบบจะแสดงสถานะ “**ขอรายละเอียดเพิ่มเติม**” กรณีผู้ยื่นคำร้องต้องยื่นเอกสารและ/หรือข้อมูลรายละเอียดที่เจ้าหน้าที่แจ้งให้ส่งข้อมูลเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 15 วันทำการ ผู้ยื่นคำร้องอาจขอขยายเวลายื่นเอกสารเพิ่มเติมโดยให้มีหนังสือแจ้งเหตุความจำเป็นและกำหนดเวลาที่แน่นอน ณ กองมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากร

The screenshot shows the Tariff e-service interface with a search bar and a list of items. The interface is in Thai and displays a table of tariff items with columns for item number, date, status, and agent information.

ลำดับ	วันที่บันทึก	เวลาที่บันทึก	สถานะ	รายละเอียด	ผู้บันทึก
1	22/03/2566	14:04:40	ยื่นคำร้อง	สร้างคำร้องขอจำนวนพิกัตศุลกากรล่วงหน้า	นณิษฐา เชมเกียรติ
2	22/03/2566	14:15:08	ยื่นคำร้อง	ยื่นเอกสารข้อมูลของจำนวนพิกัตศุลกากรล่วงหน้า	นณิษฐา เชมเกียรติ
3	29/03/2566	17:54:36	ยื่นคำร้อง	กำหนดเจ้าหน้าที่พิจารณา : น.ส.กาญจนาพร จันทร์	นวิศน์ ผลการ
4	12/04/2566	13:51:34	ขอรายละเอียดเพิ่มเติม	ขอเอกสารเพิ่มเติม ครั้งที่ 1	กาญจนาพร จันทร์
5	12/04/2566	13:51:37	ยื่นคำร้อง	ส่ง e-Mail แจ้งขอเอกสารรายละเอียดสินค้าเพิ่มเติม	กาญจนาพร จันทร์
6	20/04/2566	11:38:15	ยื่นคำร้อง	ยื่นเอกสารข้อมูลของจำนวนพิกัตศุลกากรล่วงหน้า	นณิษฐา เชมเกียรติ
7	24/04/2566	10:25:31	รับเรื่องเพื่อดำเนินการ	รับเรื่องเพื่อดำเนินการ	กาญจนาพร จันทร์
8	24/04/2566	10:25:44	แจ้งชำระค่าธรรมเนียม	บันทึกใบเสร็จเลขที่ 660400032056 วันที่ 24/04/2566 ชำระภายในวันที่ 24/05/2566	กาญจนาพร จันทร์
9	24/04/2566	10:25:47	รับเรื่องเพื่อดำเนินการ	ส่ง e-Mail แจ้งชำระค่าธรรมเนียม	กาญจนาพร จันทร์
10	27/04/2566	11:39:24	ชำระเงิน	บันทึกใบเสร็จเลขที่ 90004 วันที่ 27/04/2566 รหัสสถานะชำระ 195	AGTRCV
11	27/04/2566	11:39:24	ส่งดำเนินการพิจารณา	ดำเนินการพิจารณา	AGTRCV
12	03/05/2566	07:30:11	แจ้งผลการพิจารณา	แจ้งผลการพิจารณา (เลขที่แจ้งรับระบบพิจารณา : 660931)	TCSEXM

ภาพ 9: สถานะการดำเนินการบนระบบ Tariff e-service

ที่มา : เว็บไซต์ Tariff e- service

#### กระบวนการที่ 4 การชำระเงิน

เมื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องเพื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้วทำการเรียกชำระค่าธรรมเนียม โดยระบบจะแสดงสถานะ “**แจ้งชำระค่าธรรมเนียม**” ที่หน้าคำร้องของผู้ใช้บริการ/ผู้นำเข้า ผู้ใช้บริการทำการชำระค่าธรรมเนียม สามารถใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Bill Payment) ในการชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม รายได้อื่น ๆ และ/หรือเงินประกัน โดยมี 3 ขั้นตอน ดังนี้

1 จัดเตรียมเอกสาร : ใช้เอกสารใบขนสินค้า ใบสั่งเก็บเงิน หรือเอกสารอื่น ๆ ซึ่งกรมศุลกากรจัดให้มี QR code Barcode และเลขอ้างอิง 1 (Reference 1) และเลขอ้างอิง 2 (Reference 2)

2 จ่ายเงินผ่านตัวแทนรับชำระ : สามารถชำระผ่านระบบ Internet Banking เคาน์เตอร์ธนาคาร / เครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติของธนาคาร (Automatic Teller Machine : ATM) / Mobile Banking / Internet Banking หรือช่องทางอื่น ๆ ของธนาคาร และชำระผ่านตัวแทนรับชำระที่ทำการตกลงไว้กับกรมศุลกากร

3 Print ใบเสร็จรับเงิน : เมื่อระบบรับชำระเงินสำเร็จแล้ว ผู้ประกอบการสามารถพิมพ์ใบเสร็จ รับเงินตามใบขนสินค้าหรือใบสั่งเก็บเงินรายนั้นได้จากระบบ E-Tracking บนหน้าเว็บไซต์ของกรมศุลกากรได้ ณ สถานประกอบการของตนเอง เก็บไว้เป็นหลักฐานได้ภายในระยะเวลา 5 ปี

ซึ่งกระบวนการชำระเงินจะเชื่อมโยงกับระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Bill Payment) และระบบใบเสร็จรับเงิน E-Tracking ของกรมศุลกากร

**ใบสั่งเก็บเงิน**

แบบที่ 150ค. เลขที่ใบสั่งเก็บเงิน 81070000220/23-07-2561 IMPORD

**ใบสั่งเก็บเงิน**

ถึง : หัวหน้าด่านการเงิน  
โปรดแนบใบสั่งเก็บเงินจาก  
เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร  
หมายเหตุ

บริษัท XXXXXX จำกัด  
11 หมู่ 1000 ต. ไร่ 1 อ. บางบาล  
4 Test Barcode 23-07-61

ตามรายการต่อไปนี้:

ชนิดรายการ	คำอธิบาย	จำนวนเงิน (บาท)
14.08	ค่าปรับอื่นๆ	3,000.00
เป็นจำนวนเงิน (บาท)		3,000.00

จำนวนเงินที่ชำระ :  บาท

สถานที่ตั้งเก็บเงิน : 2801 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง  
บันทึกโดย : น.ส. ชวิศา ตั้งณี

Bar Code

QR Code

เลขอ้างอิง

เลขที่อ้างอิง 1 (Reference 1) : 2061070000220  
เลขที่อ้างอิง 2 (Reference 2) : 0000011AD01885  
จำนวนเงินที่ชำระ : 3,000.00 บาท

ภาพ 10: ใบสั่งเก็บเงินผ่านระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Bill Payment)

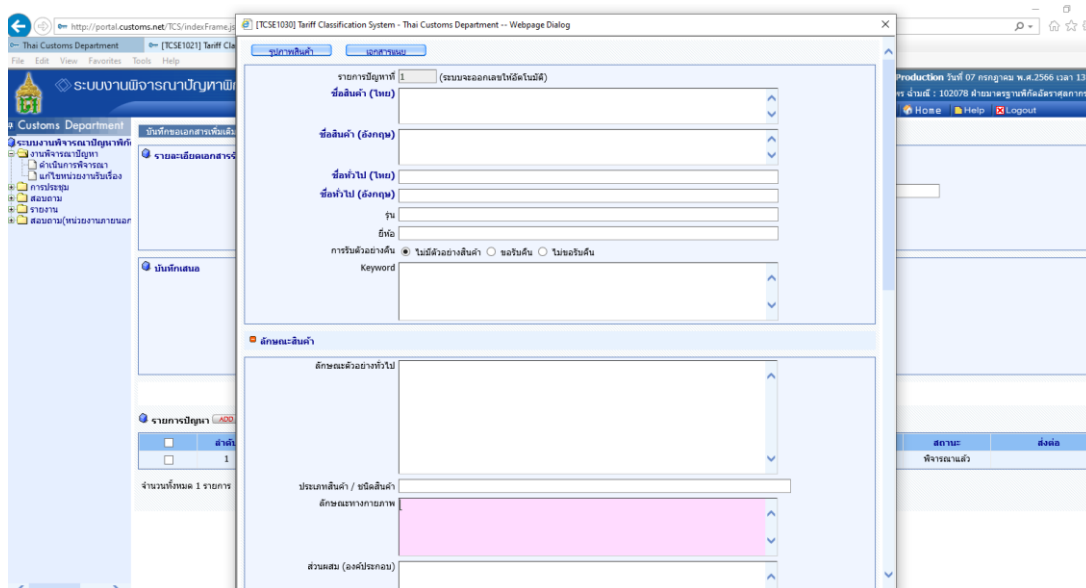
ที่มา : เว็บไซต์ Tariff e- service

### กระบวนการที่ 5 การดำเนินการพิจารณาพิกัตอัตราศุลกากร

เมื่อผู้นำเข้า/ผู้ให้บริการทำการชำระค่าธรรมเนียมตามใบสั่งเก็บเงินของเจ้าหน้าที่ หลังจากชำระค่าธรรมเนียมแล้ว ระบบจะแสดงสถานะ **“ส่งดำเนินการพิจารณา”** ที่หน้าคำร้องของผู้ใช้บริการ/ผู้นำเข้า ข้อมูลรายละเอียดของสินค้าที่ผู้เข้าเข้า/ผู้ให้บริการ กรอกข้อมูลทั้ง ชื่อสินค้า รุ่น ยี่ห้อ เอกสารแสดงการนำเข้า ประเภทของสินค้า ลักษณะทางกายภาพ ส่วนผสม องค์ประกอบ วิธีการทำงาน การใช้งาน กรรมวิธีการผลิต รวมถึงไฟล์เอกสารข้อมูลที่แนบไว้ในแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้า (Advance Tariff Ruling) บนหน้าเว็บไซต์ Tariff e-service หลังจากชำระค่าธรรมเนียมแล้วข้อมูลจะถูกเชื่อมโยงมายัง **“ระบบพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากร (หน้าเขียว)”** ที่เป็นการดำเนินงานการพิจารณาตีความปัญหาพิกัตอัตราศุลกากรของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนกำลังเข้าสู่กระบวนการพิจารณา ตามระยะเวลาที่กำหนดที่ 60 วันทำการ หรือ 30 วันทำการ หากมีเอกสารนำเข้า ซึ่งจะแสดงสถานะการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ตามขั้นตอนการดำเนินงานพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากรภายในคือ **“อยู่ระหว่างการพิจารณา > เสนอหัวหน้า > แจ้งเจ้าหน้าที่ทบทวน (หากหัวหน้าต้องการแก้ไขงาน) > เสนอผอ.ส่วนอนุมัติ > แจ้งผลการพิจารณาเรียบร้อยแล้ว”**

หากบางคำร้องที่ไม่สามารถดำเนินการพิจารณาได้ เนื่องจากได้มีความเห็นในการพิจารณาที่แตกต่างกันระหว่างส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากร จะเข้าสู่กระบวนการของคณะกรรมการแก้ไข ปัญหาข้อขัดข้องในการพิจารณาพิกัตศุลกากร (กปพ.) ซึ่งผู้ให้บริการ/ผู้นำเข้าจะทราบสถานะเพียง **“ส่งดำเนินการพิจารณา > แจ้งผลการพิจารณา”** ซึ่งเป็นการดำเนินงานที่ต้องใช้ระยะเวลาซึ่งก็จะคงเพียงสถานะการดำเนินการพิจารณาเท่านั้น

เมื่อดำเนินการพิจารณาเรียบร้อยแล้วจนถึงขั้นตอนสุดท้ายเสนอผู้บังคับบัญชาอนุมัติ/ผอ. ส่วนอนุมัติ ระบบพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากร (หน้าเขียว) จะสามารถดึงไฟล์ที่เป็นเอกสารผลการพิจารณาพิกัตอัตราศุลกากรได้เลย



ภาพ 11: หน้าจอระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร (หน้าเขียว)  
ที่มา : ระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร (หน้าเขียว)

### กระบวนการที่ 6 การแจ้งผล

กรมศุลกากรแจ้งสถานการณ์พิจารณาทางอีเมล และผลการพิจารณาเป็นหนังสือทางไปรษณีย์ทางแพลตฟอร์มระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า จะทำการแสดงสถานะ “แจ้งผลการพิจารณา” บนหน้าคำร้องของผู้ใช้บริการ/ผู้นำเข้าเท่านั้น ผลการพิจารณาจะยังไม่สามารถดาวน์โหลดจากทางแพลตฟอร์มระบบบริการตีความล่วงหน้า จะได้รับจากการแจ้งผลทางอีเมลและทางไปรษณีย์จากการดำเนินการของเจ้าหน้าที่

**Network effects** การทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกที่เข้ามาใช้แพลตฟอร์มในหลายลักษณะ การออกแบบแพลตฟอร์มภาครัฐไม่ได้มุ่งเน้นไปที่การเติบโตหรือการขยายเครือข่ายเหมือนกับภาคเอกชน แต่มุ่งเน้นการเข้าถึงบริการของประชาชน/ผู้นำเข้า ที่สามารถเข้าถึงบริการและได้รับการตอบสนองต่อบริการหรือการแก้ไขปัญหาต่างๆที่ผู้ใช้บริการ/ผู้นำเข้าได้รับจากบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แพลตฟอร์มระบบบริการตีความล่วงหน้า สามารถแบ่งออกเป็นประเด็นในการปฏิสัมพันธ์ในส่วนของผู้เกี่ยวข้อง ทั้งส่วนของการใช้งานระบบ จากการระบุข้อมูลไปทางหน้าเว็บไซต์ในส่วนของการติดต่อ-สอบถาม” โดยการระบุ ชื่อ นามสกุล อีเมล เบอร์โทรศัพท์ ประเภทปัญหา ปัญหาการใช้

งาน/ข้อเสนอแนะ และรายละเอียด ซึ่งเป็นการตอบกลับข้อสอบถามในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบ Tariff e-Service เท่านั้น เพื่อลดภาระในการบริหารจัดการคำถามที่ไม่เกี่ยวข้องของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ ส่วนประเด็นปัญหาด้านอื่น ๆ เช่น ข้อมูลของสินค้า รายละเอียดการพิจารณา เป็นต้น ก็สามารถติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของกรมศุลกากร 0-2667-6000, 0-2667-7000, Call Center 1164





ตาราง 2: Digital platform ของแพลตฟอร์มระบบพิจารณาปัญหาที่คัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์

Digital platform	สิ่งที่ได้รับ (output)	จุดเด่น	ข้อจำกัด
<b>Technical functionality</b>			
1. การลงทะเบียน	ผู้ใช้บริการลงทะเบียนและ Log in เข้าสู่ระบบ โดย User ID	มีระบบการลงทะเบียนเข้าใช้งานสำหรับผู้ใช้บริการที่หลากหลาย : - เลขประจำตัวประชาชน (Digital ID) - ตัวแทนออกของ Customs Trader Portal/ Customs Registration - บริษัทนามนิติบุคคล (Tax ID)	ผู้ใช้บริการจะต้องทำการลงทะเบียนใหม่เพื่อ Log in เข้าสู่ระบบ โดย User ID ใหม่เฉพาะกับระบบ Tariff e-service ระบบจะไม่สามารถใช้ฐานข้อมูลเลขทะเบียน Customs Registration ของกรมศุลกากร
2. การยื่นเอกสาร	ผู้ใช้บริการส่งคำขอพร้อมอัปโหลดเอกสารสินค้าเข้าไปในระบบ	Upload File สามารถอัปโหลดเอกสารไฟล์อิเล็กทรอนิกส์	จำกัดขนาดไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีระบบตรวจสอบเอกสาร (Checklist)
3. การรอการตอบรับ/ขั้นตอนการตรวจเอกสาร	การยืนยันความครบถ้วนของเอกสารที่เพียงพอในการตีความฯ หรือขอเอกสารเพิ่มเติม (ถ้ามี) เจ้าหน้าที่ตอบรับพร้อมแจ้งชำระค่าธรรมเนียม	มีระบบแจ้งเตือน (Notification) มีระบบติดตามสถานะ “ยื่นคำร้อง” และ “ขอรายละเอียดเพิ่มเติม”	ไม่มีระบบติดตามสถานะของเอกสาร ว่าครบถ้วน/ไม่ครบถ้วน

Digital platform	สิ่งที่ได้รับ (output)	จุดเด่น	ข้อจำกัด
<b>Technical functionality</b>			
4. การชำระเงิน	ผู้ใช้บริการชำระค่าธรรมเนียม 2,000 บาท ต่อหนึ่งค่าง	มีระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Bill Payment) และระบบใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tracking) <b>มีระบบติดตามสถานะ “แจ้งชำระค่าธรรมเนียม”</b>	-
5. การดำเนินการพิจารณา/ ตีความพิท้วงหน้า	เจ้าหน้าที่ดำเนินการตีความล่วงหน้า /ขอข้อมูลเพิ่มเติม	มีการเชื่อมโยงกับระบบพิจารณาตีความล่วงหน้า (หน้าเขียว) <b>มีระบบติดตามสถานะ “ส่งดำเนินการพิจารณา”</b>	<b>ไม่มีระบบติดตามสถานะการตีความของเจ้าหน้าที่</b> -การพิจารณาขั้นต้น -การพิจารณาขั้นสุดท้าย <b>ไม่มีระบบติดตามระยะเวลาการดำเนินการ 30/60 วันทำการ</b>
6. การแจ้งผล	ผู้ใช้บริการได้รับการแจ้งสถานะว่าการพิจารณาคำเนินการแล้วเสร็จทางอีเมลและผลการพิจารณาเป็นหนังสือทางไปรษณีย์	<b>มีระบบติดตามสถานะ “แจ้งผลการพิจารณา”</b>	ไม่มีระบบการออกเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ขาดการอนุมัติด้วยลายเซ็น (e-Signature)

Digital platform	สิ่งที่ได้รับ (output)	จุดเด่น	ข้อจำกัด
<u>Network effects</u>			
การปฏิสัมพันธ์ในส่วนของ ผู้เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ /ผู้นำเข้า	ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อ-สอบถาม กับเจ้าหน้าที่ผ่าน เบอร์กลาง/ Call Center	เบอร์กลาง/ Call Center / เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	แจ้งหมายเลขติดต่อของหน่วยงานที่ รับผิดชอบ หรือของเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง กับการพิจารณาตีความล่วงหน้า



ซึ่งจากการดำเนินการของแพลตฟอร์มระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ยังอยู่ในช่วงเริ่มต้นของการใช้งานเพื่อหาแนวทางการแก้ไข ปรับปรุงระบบงานพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรให้สามารถตอบสนองต่อการใช้งานและรองรับการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเกิดเป็นโครงการ “โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร” ภายใต้แผนปฏิบัติการรายปี (พ.ศ.2566) กรมศุลกากร และการจัดตั้ง “คณะทำงานพัฒนาปรับปรุงระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า” เพื่อทำหน้าที่ดำเนินการในตอบรับต่อโครงการที่เกิดขึ้น

#### 4.1.3 คณะทำงานพัฒนาปรับปรุงระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า

ในปี พ.ศ. 2560 กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร (กพก.) ได้มีการจัดทำระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) หลังจากที่กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรได้ใช้ระบบงานพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรผ่านมาช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา พบปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานแพลตฟอร์มระบบบริการตีความล่วงหน้าฯ เพื่อหาแนวทางการแก้ไข ปรับปรุงระบบงานพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรให้สามารถตอบสนองต่อการใช้งานและรองรับการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเกิดเป็นโครงการ “โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร” ภายใต้แผนปฏิบัติการรายปี (พ.ศ.2566) กรมศุลกากร

เพื่อให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการรายปี (พ.ศ.2566) กรมศุลกากร จึงเกิดเป็น “คณะทำงานพัฒนาปรับปรุงระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า” ตามคำสั่งกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรที่ 21/2565 ที่มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1.ศึกษา รวบรวม และวิเคราะห์ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบการให้บริการพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ระบบ Tariff e-Service (งานสืบค้นพิกัดอัตราศุลกากร และงานตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า) ระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุง พัฒนาหรือสร้างบริการใหม่ที่สอดคล้องกับความต้องการผู้ใช้งานและผู้รับบริการมากขึ้น

2.ปรับปรุงรูปแบบ และเนื้อหาข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านระบบ Tariff e-Service ให้มีเนื้อหาทันสมัย

3.ดูแล ติดตาม และประเมินผล การปรับปรุงหรือการพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาและระบบที่เกี่ยวข้อง โดยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

คณะทำงานพัฒนาปรับปรุงระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า ได้มีการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการรายปี (พ.ศ.2566) กรมศุลกากร ดังนี้

1.ศึกษากระบวนการและขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร

1.1 รวบรวมกระบวนการและขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง

1.2 ศึกษากระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ภายในระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร

2.รวบรวมปัญหาที่ต้องการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมจากระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร

2.1 จากประชาชน

2.2 จาก กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร และหน่วยงานอื่นภายในกรมศุลกากร

3.สรุปประเด็นที่ต้องการปรับปรุงในระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร

คณะทำงานพัฒนาปรับปรุงระบบฯ ได้มีการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการรายปี (พ.ศ.2566) โดยศึกษากระบวนการและขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร และ รวบรวมปัญหาที่ต้องการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมจากระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร ทั้งจากประชาชน และ จากเจ้าหน้าที่กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร และหน่วยงานอื่นภายในกรมศุลกากร โดยได้ทำการสรุปประเด็นที่ต้องการปรับปรุงในระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรและทำการแก้ไขเบื้องต้น

หลังจากพบปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบให้บริการตีความพิกัดฯ กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรได้จัดตั้งคณะทำงานปรับปรุงระบบฯ และได้มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ศูนย์เทคโนโลยีและสารสนเทศ) เพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจำเป็นต้องรองบประมาณและเป็นไปตามแผนปฏิบัติการ ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในส่วนที่ดำเนินการได้ไปก่อน จึงใช้วิธีดังต่อไปนี้ (อธิบายตามกระบวนการ)

- การลงทะเบียนผู้นำเข้า ตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์หรือแคปภาพหน้าจอเพื่อชี้แจงการยื่นคำร้องส่งให้แก่ ผู้ยื่นคำร้องทางอีเมล

- การยื่นเอกสาร ได้มีการทำเอกสารระบุถึงข้อมูลที่ต้องการเบื้องต้นในรูปแบบ infographic ว่าสินค้าแต่ละแบบ ต้องการรายละเอียดของสินค้าแบบใดบ้าง

- การรอการตอบรับ ส่งอีเมลล์ อัปเดตสถานะการดำเนินการของคำร้องให้ผู้ยื่นคำร้องทราบ เป็นระยะ

ซึ่งจากการดำเนินงานของคณะทำงานพัฒนาระบบฯจากการรวบรวมปัญหาที่ต้องการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมจากประชาชน ในการเก็บข้อมูลรูปแบบการ จัดทำแบบประเมินเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยขอความอนุเคราะห์ไปยังผู้ใช้บริการข้อมูลพิกัดอัตราศุลกากรผ่านเว็บไซต์ Tariff e-Service ร่วมทำแบบประเมินเพื่อการพัฒนาาระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการข้อมูลพิกัดอัตราศุลกากร ผ่านการสแกน QR CODE ที่หน้าระบบของเว็บไซต์ Tariff e-Service และการรวบรวมปัญหาที่ต้องการปรับปรุงจากเจ้าหน้าที่กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร และหน่วยงานอื่นภายในกรมศุลกากร โดยการพูดคุยสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลเชิงลึกในด้านปัญหาที่เกิดจากการใช้งาน ซึ่งผู้วิจัยมองว่าการเก็บข้อมูลในรูปแบบทางเดียวจากการกรอกปัญหาเข้ามาผ่าน QR CODE อาจจะยังขาดข้อมูลบางประเด็นจึงได้ทำการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลจากทั้งผู้ใช้บริการ/ผู้นำเข้า และจากเจ้าหน้าที่ดังต่อไปนี้

#### 4.1.4 สรุปผลการสัมภาษณ์ ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละกระบวนการของระบบตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย 6 กระบวนการ

**คำถาม** ท่านทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของระบบให้บริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) ของกรมศุลกากร หรือไม่อย่างไร

##### กระบวนการที่ 1 การลงทะเบียนผู้นำเข้า

สรุปประเด็นปัญหาเป็นแต่ละกระบวนการพบว่าปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรฯ

: **เจ้าหน้าที่** (เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์) คือ ในส่วนนี้ ไม่พบปัญหาเรื่องของระบบการลงทะเบียนก่อนการยื่นคำร้องแต่อย่างใด อาจมีในส่วนของผู้ยื่นคำร้องที่ไม่ถนัดใช้คอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีที่อาจเกิดความสับสนในการยื่นคำร้อง อย่างไรก็ตาม ในหน้าเว็บไซต์ระบบให้บริการตีความพิกัดฯ มีคู่มือผู้ใช้งานพร้อมเบอร์โทรติดต่อผู้ดูแลระบบไว้

ขั้นตอนการลงทะเบียนจะเป็นหน้าที่ที่ผู้ใช้บริการ/ผู้นำเข้า ดำเนินการกรอกข้อมูลในระบบ หากมีการผิดพลาดเจ้าหน้าที่จะไม่สามารถตรวจสอบได้ จากการทำหน้าที่ผู้ใช้บริการ/ผู้นำเข้า กรอก

ข้อมูลในลักษณะของผู้ลงทะเบียนในนามบุคคล แต่ต้องการดำเนินการในลักษณะในนิติบุคคล หากเข้าสู่ขั้นตอนของการชำระเงินแล้วจะไม่สามารถ ดำเนินการแก้ไขได้ ต้องมีการยื่นคำร้องเข้ามาใหม่

เมื่อเกิดการพบปัญหาของผู้ใช้บริการ/ผู้นำเข้า จากขั้นตอนของการลงทะเบียน เจ้าหน้าที่จะไม่สามารถมองเห็นลักษณะหน้าจอหรือขั้นตอนที่ผู้นำเข้าติดปัญหาได้

**: ผู้ใช้บริการ/ผู้นำเข้า** (ผู้นำเข้าที่ใช้บริการจากการสัมภาษณ์) คือ ต้องการให้สามารถแก้ไขข้อมูลอีเมลผู้ลงทะเบียนได้

ระบบไม่มีปัญหา แต่บางครั้งกรอกข้อมูลผิดพลาด ทำให้ต้องกรอกข้อมูลใหม่

## กระบวนการที่ 2 การยื่นเอกสาร

พบว่าปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรฯ

**: เจ้าหน้าที่** (เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์) คือ ช่องในการกรอกเพื่อการขอข้อมูลเพิ่มเติม มีการจำกัดจำนวนตัวอักษร ทำให้เกิดการที่ต้องแก้ปัญหาเองของทางตัวเจ้าหน้าที่ โดยหากมีรายละเอียดที่ขอข้อมูลจำนวนมากต้องใช้อีเมลที่เป็นการแก้ปัญหาเบื้องต้น และทำการบันทึกข้อมูลเพิ่มเติม จากการลงนามรับที่เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ธุรการที่ต้องออกเลขเพื่อลงรับ ทำให้เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อน

พบปัญหาในเรื่องข้อจำกัดของขนาดไฟล์ที่ยื่นผ่านระบบฯ มีขนาดเล็กเกินไป ทำให้ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถยื่นเป็นไฟล์วิดีโอหรือรูปภาพการทำงานหรือลักษณะของสินค้าได้

**: ผู้ใช้บริการ/ผู้นำเข้า** (ผู้นำเข้าที่ใช้บริการจากการสัมภาษณ์) คือ ต้องการให้กำหนดหน้าจอการกรอกข้อมูลรายละเอียดสินค้าที่เฉพาะเจาะจงมากกว่านี้ เนื่องจากในหน้าจอในปัจจุบัน ทำให้ผู้ยื่นคำร้องไม่แน่ใจว่าจะต้องกรอกรายละเอียดมากน้อยแค่ไหน ทำให้บางครั้งกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน และต้องยื่นเอกสารเพิ่มเติมบ่อยครั้ง

ทราบเพียงข้อมูลเบื้องต้นที่ต้องยื่นเข้าไปในระบบ แต่ไม่ทราบว่าข้อมูลเพียงพอหรือไม่ หรือเจ้าหน้าที่ได้รับข้อมูลเรียบร้อยแล้วหรือไม่ ต้องมีการโทรเข้าไปสอบถามถึงการยื่นเอกสารครบถ้วนหรือไม่

ไม่สามารถยื่นเอกสารที่มีขนาดไฟล์เกินกว่าที่กำหนด ทำให้ต้องตัดเนื้อหาบางส่วนออกเพื่อให้สามารถยื่นเข้ามาในระบบได้ รวมถึงเมื่อเจ้าหน้าที่ทำการขอไฟล์วิดีโอที่ต้องแสดงลักษณะการทำงานของเครื่องจักร ต้องแนบเข้าที่อีเมลแทน

### กระบวนการที่ 3 การรอการตอบรับ

กรมศุลกากรตอบรับพร้อมเลขรับชำระ หรือขอเอกสารเพิ่มเติม(ถ้ามี) ผ่านอีเมลที่ลงทะเบียนไว้ ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่ต้องอาศัยระยะเวลาการพิจารณาพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้า

พบว่าปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากรฯ

**: เจ้าหน้าที่** (เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์) คือ ภายหลังจากที่ยื่นคำร้องสร้างคำร้องและยืนยันการส่งคำร้อง เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรระดับหัวหน้าฝ่ายจะกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณา ซึ่งในส่วนนี้ไม่มีระบบส่งอีเมลตอบรับอัตโนมัติเพื่อยืนยันว่าได้มีการกำหนดเจ้าหน้าที่แล้ว (แต่ระบบจะแสดงสถานะการยื่นคำร้องในช่องประวัติการดำเนินการ) นอกจากนี้ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาจะดำเนินการตรวจสอบคำร้องและเอกสารประกอบการพิจารณา ระบบให้บริการตีความพิกัตฯ ไม่ได้ตอบรับหรือแสดงสถานะให้ผู้ยื่นคำร้องทราบ (ระบบแสดงสถานะ “ยื่นคำร้อง”) ทำให้ผู้ยื่นคำร้องเข้าใจว่า เจ้าหน้าที่ไม่ได้ดำเนินการหรือไม่มีความคืบหน้าแต่อย่างใด

**: ผู้ใช้บริการ/ผู้นำเข้า** (ผู้นำเข้าที่ใช้บริการจากการสัมภาษณ์) คือ ภายหลังจากการยื่นคำร้องและส่งคำร้องแล้ว ระบบจะคงสถานะไว้เพียง (ระบบแสดงสถานะ “ยื่นคำร้อง”) ทำให้ไม่ทราบถึงว่าทางเจ้าหน้าที่ได้รับข้อมูลครบถ้วนแล้วหรือไม่ ต้องคอยการตอบรับจากการเข้าหน้าเว็บไซต์เพื่อเช็คสถานะ ทำให้เกิดความไม่สะดวก

และเพิ่มช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาภายหลังกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณา

### กระบวนการที่ 4 การชำระเงิน

พบว่าปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากรฯ

**: เจ้าหน้าที่** (เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์) คือ ในส่วนนี้ พบปัญหาเพียงเรื่องของการส่งพิมพ์ใบเสร็จภายหลังการชำระเงินกรณีที่ยื่นคำร้องไม่ได้มาชำระด้วยตนเองที่กรมศุลกากร ซึ่งจะต้องลงทะเบียนและสั่งพิมพ์ผ่านระบบ e-Tracking ซึ่งเป็นอีกระบบหนึ่งนอกเหนือจากระบบให้บริการตีความพิกัตฯ

พบปัญหาจากการชำระเงินเพียงบางครั้ง ที่ ผู้ใช้บริการ/ผู้นำเข้า ทำการชำระเงินที่ธนาคารแล้ว ตัวระบบ Tariff e service เกิดการผิดพลาดทำให้คำร้องไม่ได้ไปสู่หน้าการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ ทราบจากการที่ผู้ให้บริการต้องโทรเข้ามาสอบถามถึงขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่



**: ผู้ใช้บริการ/ผู้นำเข้า** (ผู้นำเข้าที่ใช้บริการจากการสัมภาษณ์) คือ ระบบมีความสะดวกในการชำระเงิน สามารถสแกน QR code Barcode ในการชำระเงินได้เลย เพียงแค่จะมีบางครั้งที่เกิดจากความผิดพลาดของระบบคือเมื่อชำระเงินแล้วระบบไม่แสดงสถานะการชำระเงินให้

#### **กระบวนการที่ 5 การดำเนินการพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร**

พบว่าปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรฯ

**: เจ้าหน้าที่** (เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์) คือ การดำเนินการพิจารณานั้น หลักจากผู้ยื่นคำร้องชำระเงิน ระบบจะทำการดึงข้อมูลสินค้าที่ผู้ยื่นคำร้องแนบเอกสารไว้มาที่ ระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร (หน้าเขียว) ซึ่งในระบบ Tariff e-service นั้นจะแสดงสถานะ “ส่งดำเนินการพิจารณา” ซึ่งเป็นกระบวนการตีความพิกัดอัตราศุลกากรที่ต้องอาศัยระยะเวลาการดำเนินงาน ซึ่งผู้ยื่นคำร้องจะได้รับทราบการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่จากการติดต่อสอบถามเข้ามายังกรมศุลกากรผ่านการโทรศัพท์

**: ผู้ใช้บริการ/ผู้นำเข้า** (ผู้นำเข้าที่ใช้บริการจากการสัมภาษณ์) คือ หลังจากการชำระเงินแล้วในระบบ Tariff e-service นั้นจะแสดงสถานะ “ส่งดำเนินการพิจารณา” การดำเนินงานมีความล่าช้าใช้ระยะเวลานาน บางครั้งมีการขอข้อมูลเพิ่มเติมหลังการรับเรื่องเพื่อการดำเนินงานแล้ว ต้องตามเรื่องที่ยื่นคำร้องไว้ ไม่ทราบว่าคำร้องที่ยื่นเข้ามานั้นจะแล้วเสร็จเมื่อใด

#### **กระบวนการที่ 6 การแจ้งผล**

กรมศุลกากรแจ้งสถานการณพิจารณาทางอีเมล และผลการพิจารณาเป็นหนังสือทางไปรษณีย์

พบว่าปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรฯ

**: เจ้าหน้าที่** (เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์) คือ การแจ้งผลบนหน้าระบบ Tariff e-service เป็นเพียงการแจ้งเตือนว่าได้ทำการพิจารณาเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้วเท่านั้น แต่การได้มาซึ่งผลการพิจารณาสามารถโหลดไฟล์ออกมาจากระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร แต่ก็ไม่สามารถนำไปใช้ได้เลยจึงมีการดึงไฟล์ข้อมูลออกมาแก้ไขให้ตรงกับการจัดรูปแบบหน้าตามเอกสารราชการ และต้องมีการเซ็นลายเซ็นเพื่อรับรองจากทั้ง เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณา หัวหน้าฝ่ายฯ และ อำนวยการส่วนฯ แล้วจึงทำการสแกนส่งให้ผู้ยื่นคำร้องจะได้รับทางอีเมล และเอกสารตัวจริงทางไปรษณีย์ มองว่ายังเป็นปัญหาที่ระบบ โดยผู้นำเข้าไม่สามารถได้รับไฟล์หรือดาวโหลดจากตัวระบบ Tariff e-service ได้เลย

**: ผู้ใช้บริการ/ผู้นำเข้า** (ผู้นำเข้าที่ใช้บริการจากการสัมภาษณ์) คือ ต้องการมีทางเลือกในการออกหนังสือแจ้งผลการตีความฯ เป็นฉบับภาษาอังกฤษด้วย

ตาราง 3 : สรุปบทสัมภาษณ์ : ระดับผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ

กระบวนการ/ ผู้ให้สัมภาษณ์	เจ้าหน้าที่ คนที่ 1	เจ้าหน้าที่ คนที่ 2	เจ้าหน้าที่ คนที่ 3	เจ้าหน้าที่ คนที่ 4	บทสรุป
1. การลงทะเบียน ผู้นำเข้า	ระบบไม่มีปัญหา/เกิด จากการสำเนาของผู้ใช้	เกิดการกรอกรหัสข้อมูล ผิดพลาดของผู้ใช้	ระบบไม่มีปัญหา	ระบบไม่มีปัญหา	ระบบไม่มีปัญหา/เกิดจากการสำเนาของ ผู้ใช้
2. การยื่นเอกสาร	ข้อจำกัดของขนาดไฟล์	ข้อจำกัดของขนาดไฟล์	ข้อจำกัดของขนาดไฟล์ และรูปแบบไฟล์	ผู้นำเข้าไม่ทราบว่าแต่ ละสินค้าต้องยื่น เอกสารใดบ้าง	ข้อจำกัดของขนาดไฟล์/ไม่ทราบว่ายื่น ข้อมูลครบถ้วนหรือไม่
3. การรอการตอบรับ	ไม่ได้ตอบรับหรือแสดง สถานะให้ผู้ยื่นคำร้อง ทราบ	มีสถานะเพียงยื่น คำร้อง	ทราบถึงปัญหาที่ผู้ยื่น ไม่ทราบสถานะแจ้ง เตือน	ทราบถึงปัญหาที่ผู้ยื่น ไม่ทราบสถานะแจ้ง เตือน	ไม่ได้ตอบรับหรือแสดงสถานะให้ผู้ยื่นคำ ร้องทราบ
4. การชำระเงิน	ต้องพิมพ์ใบเสร็จอีก ระบบ	ระบบผิดพลาดบางครั้ง	ระบบชำระเงินไม่มี ปัญหา	ระบบชำระเงินไม่มี ปัญหา	ระบบการชำระเงินไม่มีปัญหา/ต้องพิมพ์ ใบเสร็จอีกระบบ
5. การดำเนินการ พิจารณา/ตีความพิกัด ล่วงหน้า	มีปัญหาที่ระบบ พิจารณา(หน้าเชื่อม)กับ การจัดหน้ากระดาษ	ระบบแสดงสถานะ เพียง “ส่งดำเนินการ พิจารณา”	ผู้ยื่นคำร้องต้องการ ติดตามสถานะงาน/ ระบบไม่สอดคล้อง	ระบบแสดงสถานะไม่ ตรงกับกระบวนการงาน	ไม่ได้แสดงสถานะให้ผู้ยื่นคำร้องทราบ/ สถานะไม่ตรงกับกระบวนการงาน
6.การแจ้งผล	ต้องพิมพ์แจ้งผลอีก ระบบ จัดหน้าให้ตรง ตามระเบียบสารบัญ	ต้องส่งไฟล์แจ้งผลที่ สแกนจากกระดาษเข้า อีเมล	อยากให้สามารถ ออกแบบแจ้งรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์ได้	ไม่มีปัญหา	ต้องพิมพ์แจ้งผลอีกระบบ/ไม่สามารถ โหลดใบแจ้งแจ้งจากระบบได้

ตาราง 4 : สรุปบทสัมภาษณ์ : ผู้ใช้บริการ/ผู้นำเข้า

กระบวนการ/ ผู้สัมภาษณ์	ผู้ให้บริการ คนที่ 1	ผู้ให้บริการ คนที่ 2	ผู้ให้บริการ คนที่ 3	ผู้ให้บริการ คนที่ 4	บทสรุป
1. การลงทะเบียน ผู้นำเข้า	ไม่สามารถแก้ไขอีเมล ได้	ไม่มีปัญหา	บางครั้งกรอกข้อมูล ผิดพลาด ต้องกรอกใหม่	ลงทะเบียนโดย การศึกษาจากคู่มือ	ระบบไม่มีปัญหา/เกิดจากการสับสนของ ผู้ใช้
2. การยื่นเอกสาร	ไม่ทราบว่ายื่นข้อมูล ครบถ้วนหรือไม่	ต้องยื่นข้อมูลหลาย รอบ	ต้องการให้กำหนด หน้าจอกำหนดข้อมูล เฉพาะเจาะจงมากกว่านี้	ไม่ทราบว่าเจ้าหน้าที่ ได้รับข้อมูลแล้ว หรือไม่	ข้อจำกัดของขนาดไฟล์/ไม่ทราบว่ายื่น ข้อมูลครบถ้วนหรือไม่
3. การรอการตอบรับ	ไม่ทราบว่า กระบวนการต่อไปคือ เมื่อไร	ไม่มีการแจ้งเตือน ทางอีเมล	มีความล่าช้า ไม่ทราบว่า เมื่อไรจะได้รับการตอบ รับ	ไม่ทราบว่าเมื่อไรจะ ได้รับการตอบรับ	ไม่ได้ตอบรับหรือแสดงสถานะให้ผู้นำเข้า ร้องทราบ/ความล่าช้า ไม่ทราบว่าเมื่อไร จะได้รับการตอบรับ
4. การชำระเงิน	ไม่มีปัญหา	หากจะขอใบเสร็จ ต้องไปกรอกข้อมูล อีกระบบ	ไม่มีปัญหา สามารถ สแกนจ่ายได้	ไม่มีปัญหา การชำระ เงินสะดวก เนื่องจาก มีหลายช่องทาง	ระบบการชำระเงินไม่มีปัญหา
5. การดำเนินการ พิจารณา/ตีความพิกัด ล่วงหน้า	ไม่ทราบนับเวลาการ ดำเนินการ/เมื่อไรจะ แล้วเสร็จ	ระบบแสดงสถานะ เพียงดำเนินการ พิจารณา	การพิจารณามีความ ล่าช้า	การพิจารณามีความ ล่าช้า	ไม่ได้ตอบรับหรือแสดงสถานะให้ผู้นำเข้า ร้องทราบ/ความล่าช้า ไม่ทราบว่าเมื่อไร จะได้ผลการพิจารณา
6. การแจ้งผล	ไปรษณีย์ตกหล่น	หนังสือแจ้งผล ภาษาอังกฤษ	ไม่สามารถโหลดใบแจ้ง จากระบบได้	ได้รับการแจ้งผล ล่าช้า	ต้องพิมพ์แจ้งผลอีกระบบ/ไม่สามารถ โหลดใบแจ้งจากระบบได้

## 4.2 สรุปประเด็นปัญหาที่พบว่าเป็นประเด็นสำคัญในการใช้งาน

ประเด็นปัญหาที่พบว่าเป็นประเด็นสำคัญในการใช้งานที่ทางผู้นำเข้า/ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และทางคณะทำงานพัฒนาฯ ได้รวบรวมมา คือ จากปัญหาที่ได้พบทั้งจาก 6 กระบวนการ นั้น แบ่งออกเป็นประเด็นที่พบปัญหาเล็กน้อยทั้งจากการสับสนของผู้ใช้งานเอง และจากตัวระบบ ทั้งนี้สามารถดำเนินการแก้ไขจากการแก้ปัญหาของจากเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องได้เลย อธิบายตามกระบวนการงาน ดังนี้

กระบวนการที่ 1 : ความสับสนของผู้ใช้บริการในขั้นตอนการลงทะเบียน โดยเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์หรือแคปภาพหน้าจอเพื่อชี้แจงการยื่นคำร้องส่งให้แก่ ผู้ยื่นคำร้องทางอีเมล และจากปัญหาที่ต้องมีการออกแบบเพื่อแก้ไขเปลี่ยนแปลงให้ตัวระบบสามารถใช้งานได้สอดคล้องทั้งกับการดำเนินการของเจ้าหน้าที่และการทำงานของตัวระบบเอง

กระบวนการที่ 2 : การยื่นเอกสาร จากขั้นตอนของการแนบไฟล์ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ที่ผู้ให้บริการไม่ทราบว่าข้อมูลครบถ้วนหรือไม่

กระบวนการที่ 3 : การรอการตอบรับ/ขั้นตอนการตรวจเอกสาร : ไม่ได้ตอบรับหรือแสดงสถานะให้ผู้ยื่นคำร้องทราบ/ความล่าช้า ไม่ทราบว่าเมื่อไรจะได้รับการตอบรับ

ทั้งนี้จากสรุปประเด็นปัญหา พบว่ามีความต้องการให้มีการอัปเดตสถานะตรงกับกระบวนการของเจ้าหน้าที่ รวมถึงระยะเวลาการดำเนินการ เพราะว่าจากเหตุผลของผู้ใช้บริการที่ไม่ทราบถึงระยะเวลาการดำเนินการทำให้รู้สึกว่าการดำเนินงานมีความล่าช้า เนื่องจากภายหลังจากการยื่นคำร้องและส่งคำร้องแล้ว ระบบจะคงสถานะไว้เพียง (ระบบแสดงสถานะ “ยื่นคำร้อง”) ทั้งทำให้ไม่ทราบถึงว่าทางเจ้าหน้าที่ได้รับข้อมูลครบถ้วนแล้วหรือไม่ ต้องคอยการตอบรับจากการเข้าหน้าเว็บไซต์เพื่อเช็คสถานะ ทำให้เกิดความไม่สะดวก รวมถึงระบบการติดต่อ-สอบถาม ระหว่างผู้ให้บริการกับเจ้าหน้าที่ เนื่องจากระบบจะแจ้งเพียงเบอร์หลักของกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรเท่านั้น และควรเพิ่มช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาภายหลังกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณา รวมถึงไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ภายหลังการชำระเงินของผู้ใช้บริการ ในขั้นตอนการพิจารณาตีความพิกัดล่วงหน้า

กระบวนการที่ 4 : การชำระเงิน ถ้าระบบมองว่าไม่พบปัญหา จากการที่มีระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Bill Payment) สามารถชำระเงินได้หลากหลายช่องทาง และระบบใบเสร็จจับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tracking) สามารถพิมพ์ใบเสร็จทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้เลย

กระบวนการที่ 5 : การดำเนินการพิจารณา/ตีความพิกัดล่วงหน้าฯ ที่ยังไม่เชื่อมโยงสอดคล้องกับระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร โดยหลังจากการชำระเงินแล้ว ระบบจะแสดง

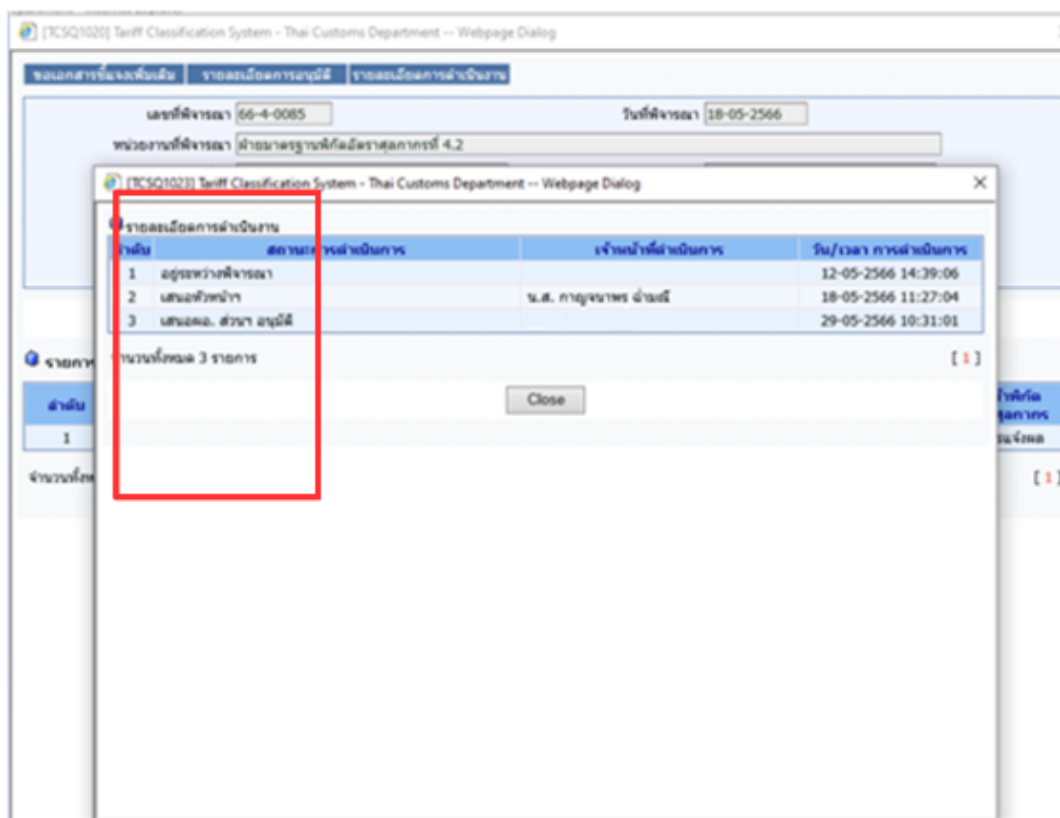
สถานะ **“ส่งดำเนินการพิจารณา”** ซึ่งก็พบประเด็นปัญหาสำคัญ คือผู้ใช้บริการ/ผู้นำเข้าจะทราบเพียงว่า ขั้นตอนกำลังเข้าสู่กระบวนการพิจารณา ตามระยะเวลาที่กำหนดที่ 60 วันทำการ หรือ 30 วันทำการหากมีเอกสารนำเข้า ซึ่งก็ยังคงต้องการทราบถึงการที่คำร้องมีความคืบหน้าของขั้นตอนการดำเนินงาน โดยปัจจุบันจะเป็นการสอบถามเข้ามาทางการโทรศัพท์ ติดตามสถานะการดำเนินการ ซึ่งก็จะเป็นขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผ่าน **“ระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร”** ที่ จะแสดงสถานการณ์ดำเนินการของเจ้าหน้าที่ตามขั้นตอนการดำเนินงานภายในคือ **“อยู่ระหว่างการพิจารณา > เสนอหัวหน้าฯ > แจ้งเจ้าหน้าที่ทบทวน (หากหัวหน้าฯต้องการแก้ไขงาน) > เสนอผอ.ส่วนอนุมัติ > แจ้งผลการพิจารณาเรียบร้อยแล้ว”**



ภาพ 12: สรุปประเด็นปัญหา “การอัปเดตสถานะตรงกับกระบวนการของเจ้าหน้าที่”

ที่มา : ผู้วิจัย

หากบางคำร้องที่ไม่สามารถดำเนินการพิจารณาได้ เนื่องจากได้มีความเห็นในการพิจารณาที่แตกต่างกันระหว่างส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร จะเข้าสู่กระบวนการของคณะกรรมการแก้ไข ปัญหาข้อขัดข้องในการพิจารณาพิกัดศุลกากร (กปพ.) ซึ่งผู้ใช้บริการ/ผู้นำเข้าจะทราบสถานะเพียง **“ส่งดำเนินการพิจารณา > แจ้งผลการพิจารณา”** ซึ่งเป็นการดำเนินงานที่ต้องใช้ระยะเวลาซึ่งก็คงเพียงสถานะการดำเนินการพิจารณาเท่านั้น ไม่สอดคล้องกับการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ที่มีหลายขั้นตอน



ภาพ 13: หน้าจอสถานการณ์ดำเนินการบนระบบพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากร  
ที่มา : ระบบพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากร (หน้าเขียว)

กระบวนการที่ 6 : การแจ้งผล มีการดำเนินการแจ้งผลทางไปรษณีย์ และรูปแบบการสแกนไฟล์ PDF ทางอีเมล

ทั้งนี้กรมศุลกากรควรมีการดำเนินงานพัฒนาต่อยอดแพลตฟอร์มระบบล่องหน้าฯ เพื่อบ่งบอกถึง (“ระบบแสดงสถานะ”) ผู้วิจัยได้ยกตัวอย่างแนวคิดการออกแบบต่อยอดแพลตฟอร์มระบบล่องหน้าฯ ซึ่งแบ่งออกเป็นระบบแสดงสถานะ 2 จุดย่อย ประกอบด้วย

**ระบบแสดงสถานะ 1 : “ระบบแสดงสถานะเอกสารเพื่อพิจารณา”** ซึ่งเป็นกลไกที่เจ้าหน้าที่ก.พ.ก. ดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารที่สำคัญ 4 ประเภทได้แก่ (1) ตัวอย่าง/ภาพถ่าย (2) ลักษณะการทำงานของสินค้า (3) วิธีการใช้งานของสินค้า และ (4) กรรมวิธีการผลิตสินค้า กล่าวคือ เมื่อผู้นำเข้าได้ยื่นคำร้องขั้นตอนที่ 2 และแนบเอกสารเพื่อใช้ประกอบการพิจารณา หากเอกสารที่ใช้ในการพิจารณาครบ ก็จะเข้าสู่ขั้นตอนที่ 3 รับเรื่องเพื่อดำเนินการ

อย่างไรก็ดี ในปัจจุบันเมื่อได้ยื่นคำร้องและแนบเอกสารเพื่อพิจารณาในขั้นตอนที่ 2 ผู้นำเข้าจะรอการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลเอกสาร แต่ไม่มีการแสดงสถานะแจ้งเตือนให้แก่ผู้นำเข้า/ผู้ให้บริการ รับทราบว่าจะเอกสารเบื้องต้นที่ยื่นมาครบถ้วนแล้วหรือไม่ จะเป็นเพียงการแสดงสถานะ **“ยื่นคำร้อง”** ดังนั้น หาก กพก. หรือคณะทำงานพัฒนาได้มีการพัฒนาระบบแสดงสถานะ 1 ในรูปแบบของ Check list ในการแนบไฟล์เอกสาร เพื่อแสดงสถานะความครบถ้วนของเอกสารในแต่ละประเภทพร้อมแสดงสถานะ **“อยู่ระหว่างตรวจสอบเอกสาร”** ก็จะทำให้ผู้นำเข้าได้รับทราบสถานะของเอกสาร สามารถวางแผนเตรียมความพร้อมของเอกสารที่ขาด เพื่อให้สามารถดำเนินการในขั้นตอนที่ 3 รับเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

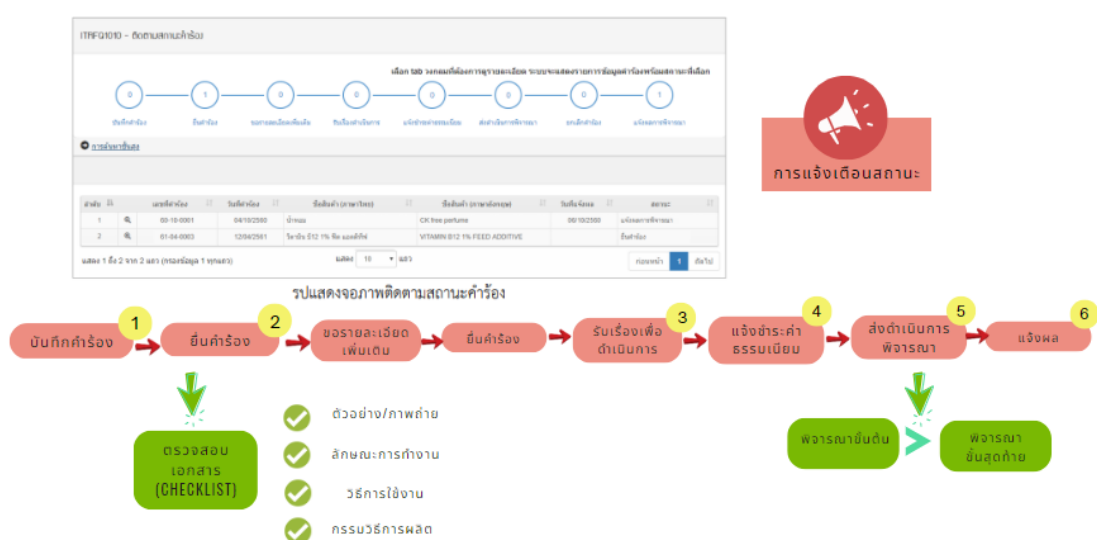
**ระบบแสดงสถานะย่อย 2 : “ระบบแสดงสถานะการดำเนินงานพิจารณาตีความล่วงหน้า”** เป็นระบบที่แสดงสถานะการดำเนินการตีความล่วงหน้าของ กพก. ว่าอยู่ในสถานะใด กล่าวคือ เมื่อผู้นำเข้าได้ยื่นเอกสารสำคัญทั้ง 4 เพื่อการตีความพิกัดล่วงหน้าได้ครบถ้วน จึงนำไปสู่ขั้นตอนที่ 3 รับเรื่องเพื่อดำเนินการ จากนั้นเจ้าหน้าที่ กพก. จะเรียกชำระค่าธรรมเนียม 2000 บาท ซึ่งอยู่ในขั้นตอนที่ 4 แจ้งชำระค่าธรรมเนียม เมื่อได้ชำระค่าธรรมเนียมสำเร็จจะนำไปสู่ขั้นตอนที่ 5 **“ส่งดำเนินการพิจารณา”** ซึ่งในขั้นตอนนี้ กพก. จะดำเนินการพิจารณาตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า ภายในระยะเวลาที่กำหนดตามประกาศกรมศุลกากรที่ 17/2561 ได้กำหนดระยะเวลาดำเนินการไว้ 2 กรณี โดยกรณีที่ไม่มีเอกสารนำเข้าให้ กพก. ดำเนินการภายใน 60 วันทำการ และกรณีที่มีเอกสารนำเข้า ให้ กพก. ดำเนินการภายใน 30 วันทำการ

ในการดำเนินการตีความพิกัดศุลกากรล่วงหน้าที่ถูกกำหนดไว้ที่ระหว่าง 30 ถึง 60 วันทำการ ซึ่งใช้ระยะเวลาที่ยาวนานถึง 1 -2 เดือน หากผู้นำเข้าได้ทราบสถานะการดำเนินการตีความพิกัดล่วงหน้าว่าได้ผ่านการดำเนินการถึงขั้นตอนใด เช่น ขั้นตอนการพิจารณาขั้นต้น หรือขั้นตอนการพิจารณาขั้นสุดท้าย ก็จะทำให้ผู้นำเข้าทราบว่าการดำเนินการตีความพิกัดจะเสร็จในระยะเวลาใด และสามารถวางแผนการดำเนินการนำเข้าสินค้าที่สอดคล้องกับสถานการณ์การตีความ เช่น ถ้าระบบแจ้งเตือนสถานะยังอยู่ในขั้นต้นแสดงว่าอาจจะต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ หรือหากอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาขั้นสุดท้ายก็จะแสดงว่าการดำเนินการตีความจะเสร็จสิ้นภายในเร็ววัน เพื่อเข้าสู่ขั้นตอนสุดท้ายคือ ขั้นตอนที่ 6 “การแจ้งผล”

อย่างไรก็ดี ปัจจุบันยังไม่มีระบบแสดงสถานะการตีความล่วงหน้าว่าอยู่ในขั้นตอนกระบวนการพิจารณาขั้นต้นโดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการหรือขั้นตอนกระบวนการพิจารณาขั้นสุดท้ายโดยหัวหน้างานหรือผู้อำนวยการส่วน หากจะมีการออกแบบเพื่อให้ผู้ยื่นคำร้องทราบถึงว่ามีการดำเนินการในขั้นต่อไป อาจจะมีการกำหนดสถานะ **“การพิจารณาขั้นต้น > การพิจารณาขั้นสุดท้าย”** รวมทั้งการแสดงระยะเวลาการนับถอยหลังเพื่อให้ผู้นำเข้า/ผู้ให้บริการมั่นใจได้ว่า การ

ดำเนินงานจะแล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด และสามารถประเมินสถานการณ์การพิจารณาตีความล่วงหน้าได้

ดังนั้น หาก กพก. หรือคณะกรรมการฯ ได้ดำริที่จะพัฒนาระบบแสดงสถานการณ์ดำเนินงานพิจารณาตีความล่วงหน้า ก็จะทำให้ผู้นำเข้าไม่ต้องโทรศัพท์ติดต่อสอบถามเข้ายังหน่วยงาน เมื่อมีระบบแสดงสถานะการดำเนินงานว่าอยู่ในขั้นตอนใด ก็จะทำให้ผู้นำเข้าสามารถตรวจสอบสถานะการตีความล่วงหน้าว่าอยู่ในขั้นตอนใด สามารถวางแผนและเตรียมความพร้อมในขั้นตอนอื่น เพื่อให้สามารถนำเข้าสินค้าที่ต้องได้รับการตีความล่วงหน้าได้สำเร็จลุล่วง



ภาพ 14: งานพัฒนาต่อยอดแพลตฟอร์มระบบล่วงหน้า การอัปเดตสถานะให้ตรงกับกระบวนการ  
ที่มา : ผู้วิจัย

ซึ่งหลังจากที่กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร (กพก.) ได้ใช้ระบบงานพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรผ่านมาช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา ก็พบปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานแพลตฟอร์มระบบบริการตีความล่วงหน้า จากที่ได้กล่าวมาเบื้องต้นแล้ว ซึ่งแพลตฟอร์มระบบยังขาดกลไก “**ระบบแสดงสถานะเอกสารเพื่อพิจารณา**” (ระบบแสดงสถานะย่อย 1) และ “**ระบบแสดงสถานะการดำเนินงานพิจารณาตีความล่วงหน้า**” (ระบบแสดงสถานะย่อย 2) เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปรับปรุงระบบงานพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรฯ และตอบสนองความต้องการของผู้นำเข้า/ผู้ให้บริการ ในปี พ.ศ. 2565 จึงเกิด “คณะกรรมการปรับปรุงระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า” หรือเรียกย่อว่า (คณะกรรมการพัฒนาระบบฯ) เพื่อดำเนินการหาทางแก้ไขปัญหา รวมถึงการพัฒนาและปรับปรุงระบบฯ



ทั้งนี้ยังเป็นประเด็นที่ทางคณะทำงานพัฒนาฯ การดำเนินงานทั้งปัญหาที่สามารถแก้ไขได้เองเบื้องต้น รวมถึงปัญหาที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ศูนย์เทคโนโลยีและสารสนเทศ) เนื่องจากเป็นการแก้ไขปัญหาที่ตัวระบบการดำเนินการดังกล่าว จึงอยู่ในขั้นตอนการดำเนินงานในรูปแบบราชการแบบดั้งเดิม (Traditional approach) ที่ต้องปฏิบัติตามแผนราชการ ตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสะท้อนถึงการดำเนินการที่ระบบราชการเป็นศูนย์กลางในการดำเนินงานที่แตกต่างจากการออกแบบบริการภาครัฐ (Service Design approach) ที่ประชาชนหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางในการออกแบบบริการ (customer centric) ทั้งนี้การดำเนินงานของคณะทำงานพัฒนาฯ ในเชิงรุกในการเข้าถึงข้อมูลเชิงลึก การดำเนินการดังกล่าวยังไม่เกิดขึ้นจริงในการดำเนินงานของกรมศุลกากร หรือระบบราชการส่วนใหญ่

ในการแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาฯ ถือเป็นความพยายามของ กพท. ที่จะพัฒนาระบบแพลตฟอร์มฯ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการผู้นำเข้าที่ต้องการให้มีการตีความพิศดล่งหน้า ซึ่งการดำเนินการของคณะทำงานพัฒนาฯ ได้ถูกกำหนดอำนาจหน้าที่ในดำเนินการที่มีลักษณะเป็นการดำเนินการที่ภาครัฐเป็นศูนย์กลางในการกำหนดทิศทางการพัฒนา ทั้งนี้ หากได้นำเอาแนวคิดการออกแบบบริการของภาครัฐมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบฯ จึงถือเป็นสิ่งท้าทายที่ภาครัฐควรที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบพัฒนาระบบการพัฒนาระบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้นำเข้าได้ดียิ่งขึ้นกล่าวแนวทางแบบดั้งเดิม นำมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการจัดบริการของภาครัฐที่ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น องค์กรที่ดี เพื่อให้เกิดผลในเชิงการพัฒนาการให้บริการแก่ผู้นำเข้า ดังนั้น ผู้วิจัยสนใจที่จะดำเนินการวิเคราะห์ การพัฒนาระบบแสดงสถานะ “**ความครบถ้วนของเอกสารและสถานะระบบการพิจารณาตีความ**” โดยเปรียบเทียบระหว่างแนวทางดำเนินงานแบบดั้งเดิมกับการดำเนินการภายใต้แนวคิดการออกแบบบริการ ความเหมือนและความแตกต่างที่ได้จากการเปรียบเทียบ จะทำให้สะท้อนว่า คณะทำงานพัฒนาฯ ขาดการดำเนินการในส่วนใดเพื่อให้ได้ครบถ้วนตามหลักแนวคิดการออกแบบบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการดำเนินงานแบบ (customer centric)

#### 4.3 แนวทางการประยุกต์ใช้แนวคิดกระบวนการออกแบบบริการ (Service Design)

##### ภาครัฐ

จากการดำเนินการของผู้วิจัยที่ผ่านมาข้างต้น โดยการรวบรวมข้อมูลเชิงลึก จากการสัมภาษณ์ประเด็นปัญหาที่เกิดจากการใช้งานของทั้งประชาชน เจ้าหน้าที่กพท. และคณะทำงานพัฒนาฯ ได้สรุปประเด็นสำคัญถึงกลไกที่จะออกแบบพัฒนาต่อยอดเพื่อตอบสนองกับความต้องการที่

แท้จริงของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน ผู้วิจัยจึงได้สนใจการออกแบบพัฒนาระบบแสดงสถานะย่อยที่ 2 คือ “ระบบแสดงสถานะการดำเนินงานพิจารณาตีความล่วงหน้า” ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญที่จะพัฒนาระบบ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้นำเข้าในการที่จะทำให้ผู้นำเข้าสามารถตรวจสอบสถานะการตีความล่วงหน้าว่าอยู่ในขั้นตอนใด สามารถวางแผนและเตรียมความพร้อมในขั้นตอนอื่น ๆ ของการนำเข้าสินค้าเพื่อผ่านพิธีการศุลกากร

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เปรียบเทียบทิศทางการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มระบบพิจารณาตีความพิคตอัตราศุลกากรล่วงหน้าตามการดำเนินงานของคณะทำงานพัฒนาฯ ที่มีการดำเนินงานภายใต้แผนปฏิบัติการรายปี (พ.ศ.2566) กรมศุลกากร จากการดำเนินงานในรูปแบบราชการแบบดั้งเดิม (Traditional approach) โดยผู้วิจัยได้อธิบายเปรียบเทียบตามขั้นตอนกระบวนการออกแบบบริการภาครัฐ (Service Design) ซึ่งหลักแนวคิดการออกแบบบริการ (service design) คือวิสาหกิจแห่งใหม่ที่ให้ความสำคัญกับการออกแบบชุดประสบการณ์ อันเป็นส่วนผสมของทั้งสิ่งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ สามารถก่อคุณประโยชน์มากมายต่อผู้บริโภคเมื่อประยุกต์ใช้ (Stickdorn & Schneider, 2554) โดยมุ่งเน้นประโยชน์ของผู้บริการเป็นจุดศูนย์กลาง (customer centric) เป้าหมายเป็นการสร้างคุณภาพของการบริการให้แก่ผู้คนในสังคม นอกจากนี้ การออกแบบบริการยังได้ถูกนำมาใช้ในการพัฒนาบริการสาธารณะที่มีคุณภาพโดยภาครัฐในหลายประเทศ เช่น โรงพยาบาล ระบบขนส่งมวลชน สนามบิน รถไฟ เส้นทางจักรยาน ก็ล้วนได้ใช้ประโยชน์จากการออกแบบบริการทั้งสิ้น จึงถือเป็นตัวอย่างที่อยู่ในกระบวนการออกแบบบริการภาครัฐ ที่มีขั้นตอนหลัก 3 ขั้นตอน คือ “ขั้นตอนที่ 1 การสำรวจและเก็บข้อมูล (Exploration) ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบแนวคิด (Creation) ขั้นตอนที่ 3 การทดสอบและลงมือทำจริง (Implementation)”

หากดำเนินการวิเคราะห์เปรียบเทียบการดำเนินงานของคณะทำงานพัฒนาฯ ในรูปแบบดั้งเดิม กับกระบวนการออกแบบบริการภาครัฐที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางความเหมือนและความแตกต่างที่ได้จากการเปรียบเทียบ จะทำให้สะท้อนว่า คณะทำงานพัฒนาฯ ขาดการดำเนินการในส่วนใดเพื่อให้ได้ครบถ้วนตามหลักแนวคิดการออกแบบบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการดำเนินงานแบบ (customer centric) ดังนี้

**กระบวนการออกแบบบริการภาครัฐ (Service Design) ที่มีขั้นตอนหลัก 3 ขั้นตอน คือ**

**ขั้นตอนที่ 1 การสำรวจและเก็บข้อมูล (Exploration)** การศึกษาค้นคว้าและเก็บข้อมูลเชิงลึก เป็นการค้นคว้า รวบรวม สังเกต และวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อระบุปัญหาและความต้องการ ที่แท้จริง

ของผู้ใช้ ซึ่งจะ เป็นข้อมูลที่น่าไปสู่การหาช่องว่างหรือโอกาสใหม่ๆ สำหรับการออกแบบบริการที่เหมาะสมที่สุดได้

ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่

### 1.1 Understand the Challenge : ทำความเข้าใจปัญหา

การทำความเข้าใจปัญหาก่อนเป็นสาเหตุที่สำคัญที่จะทำให้มองเห็นสาเหตุที่แท้จริง ไม่ใช่การใช้แนวคิดที่มีความคิดล่วงหน้าหรือทางออกในใจเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ก่อนที่จะลงมือสืบหาข้อมูลหรือสำรวจปัญหานั้น

แนวทางของคณะทำงานพัฒนาฯ ได้มีแนวทางดำเนินกิจกรรม ตามแผนปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 จากกิจกรรมที่ 1.การศึกษากระบวนการละขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับระบบพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากร โดยรวบรวมกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ศึกษากระบวนการและขั้นตอนต่างๆ ภายในระบบพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากร

หากประยุกต์ใช้เข้าแนวคิดกระบวนการออกแบบบริการ (Service Design) ภาครัฐ เพื่อการทำความเข้าใจถึงปัญหาที่แท้จริง การทบทวนนิยาม (Reframing) เป็นวิธีพื้นฐานที่จะกำหนดขอบเขตและสร้างความเข้าใจที่ตรงกันให้เกิดขึ้นในกลุ่มคนทำงานเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ การทบทวนนี้จะช่วยให้การออกแบบการทำงานอยู่ในขอบเขตที่แน่ชัด และสามารถแก้ปัญหาที่ตรงจุด

#### PROJECT / โครงการที่กำลังทำอยู่คืออะไร ?

โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากร

#### END GOALS / เป้าหมายสุดท้ายของโครงการคืออะไร? โครงการนี้จะก่อให้เกิดอะไรขึ้น?

ตามวัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อปรับปรุงระบบงานพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากรให้สามารถตอบสนองต่อการใช้งานและรองรับต่อการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด

#### ISSUES / อะไรคือปัญหาที่กำลังพยายามแก้ไข

ตามกิจกรรม / แผนปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 เนื่องจาก ระบบพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) มีการเริ่มการใช้งานในช่วงปีพ.ศ. 2560 ทำให้ช่วงระยะเวลาการใช้งานทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ทั้งในการ

ทำงานของเจ้าหน้าที่และการใช้บริการของผู้ใช้งาน/ผู้นำเข้า เช่น ระบบไม่มีการอัปเดตสถานะตรงกับ กระบวนการของเจ้าหน้าที่

<b>TOOL TEMPLATE 01 REFRAMING</b> ทบทวนนิยาม	<b>CLARIFY THE CHALLENGE</b> / อย่าพยายามตีความถึงวิธีการแก้ไขปัญหาหรือ คำตอบของปัญหา แต่ให้พยายามอธิบายถึงความท้าทายที่กำลังเผชิญอยู่ในแบบฉบับ ง่ายๆ ให้อธิบายให้ชัดเจนเหมือนกับว่าเราส่งต่อความท้าทายนี้ให้กับนักออกแบบ เพื่อออกแบบต่อไป  ตัวอย่าง : ออกแบบเพื่อปรับปรุงประสบการณ์เมื่อก่อนพบแพทย์ของคลินิก เพื่อให้ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของคลินิก
<b>PROJECT</b> / โครงการที่กำลังทำอยู่คืออะไร?	
<b>END GOALS</b> / เป้าหมายสุดท้ายของโครงการคืออะไร? โครงการนี้จะก่อให้เกิดอะไร?	
<b>ISSUES</b> / อะไรคือปัญหาที่กำลังพยายามแก้ไข  ตัวอย่าง : ความแออัดบริเวณที่เมื่อรอของคลินิก	

ภาพ 15 : เครื่องมือ TOOL TEMPLATE REFRAMING ทบทวนนิยาม

ที่มา : ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ หรือ Thailand Creative & Design Center (TCDC)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

## 1.2 Gather Insights : เก็บข้อมูลเชิงลึก

เก็บข้อมูลปัญหาที่เกิดจากการใช้งาน การเก็บข้อมูลเชิงลึกนี้เป็นหัวใจสำคัญของขั้นตอนการสำรวจและเก็บข้อมูล การสังเกตสิ่งรอบตัวและพฤติกรรมของผู้คน

แนวทางของคณะทำงานพัฒนาฯ ได้มีแนวทางดำเนินกิจกรรม ตามแผนปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 กิจกรรมที่ 2.การรวบรวมปัญหาที่ต้องการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมจากระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร ทั้งจากประชาชน จากเจ้าหน้าที่กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร และหน่วยงานอื่นภายในกรมศุลกากร

จากที่คณะทำงานพัฒนาฯ เริ่มต้นเก็บข้อมูลในส่วนของผู้ให้บริการระบบ (เจ้าหน้าที่) จากการประชุมเพื่อรับฟังปัญหาที่เจ้าหน้าที่ได้รับจากการใช้งานแพลตฟอร์มระบบบริการตีความล่วงหน้า โดยรับฟังปัญหาจากเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานโดยตรง มีการพูดคุยสอบถามเพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่แท้จริง

รวมถึงเจ้าหน้าที่ได้มีการรับฟังถึงปัญหาจากการให้ความเห็นตอบกลับจากประชาชนผ่านการพูดคุยทางโทรศัพท์

การเก็บข้อมูลในส่วนของผู้ใช้บริการระบบ (ผู้ใช้บริการ/ผู้นำเข้า) คณะทำงานพัฒนาฯ ได้จัดทำ แบบประเมินเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยขอความอนุเคราะห์ไปยังผู้ใช้บริการข้อมูลพิกัดอัตราศุลกากรผ่านเว็บไซต์ Tariff e-Service ร่วมทำแบบประเมินเพื่อการพัฒนาพัฒนาระบบสารสนเทศ สำหรับการให้บริการข้อมูลพิกัดอัตราศุลกากร ผ่านการสแกน QR CODE ที่หน้าระบบของเว็บไซต์ Tariff e-Service



ภาพ 16: แบบประเมินผลเพื่อการพัฒนาพัฒนาระบบสารสนเทศ

ที่มา : กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร (กพท.) แบบประเมินเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศ

หากประยุกต์ใช้เข้าแนวคิดกระบวนการออกแบบบริการ (Service Design) ภาครัฐ เพื่อการเก็บข้อมูลเชิงลึกอย่างแท้จริง มองว่าการเก็บข้อมูลนั้นต้องมาจากการเข้าใจพฤติกรรมที่แท้จริงของทั้งผู้ให้บริการหรือก็คือเจ้าหน้าที่ ทั้งผู้ใช้บริการ/ผู้นำเข้า รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ การจะเก็บ

รวบรวมข้อมูลนั้นทำได้หลากหลายวิธีการ แต่หากจะต้องการผลลัพธ์สูงสุด ในภาคปฏิบัติ รายละเอียดของการสำรวจและเก็บข้อมูลจะประกอบไปด้วย 3 ส่วนสำคัญ อันได้แก่

1. DESK RESEARCH การทำวิจัยขั้นต้น หากจะประยุกต์แนวคิดให้เชื่อมโยงกับการบริการของภาครัฐ ซึ่งครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้ ตัวอย่างเช่น

- ตัวเปรียบเทียบ สํารวจงานของผู้ให้บริการรายอื่น ๆ ในท้องตลาด และนำมาตั้งเป็นตัวเปรียบเทียบ ไม่ใช่แค่การเปรียบเทียบงานบริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของทางภาครัฐเท่านั้น รวมถึงสามารถเปรียบเทียบกับการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของทั้งทางรัฐวิสาหกิจและภาคเอกชน เพื่อให้เกิดการตอบสนองความต้องการบริการของประชาชน

2. INTERVIEW การสัมภาษณ์ผู้ใช้ จากการดำเนินงานของคณะทำงานพัฒนาฯ ที่มีการรวบรวมและวิเคราะห์ปัญหา ทั้งจากการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และการรับข้อมูลประเด็นปัญหาจากผู้ใช้บริการ/ผู้นำเข้าผ่านแบบประเมินผลทางเว็บไซต์ Tariff e-service ที่ควรที่จะเพิ่มเติมการพูดคุยหรือการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการใช้งานแพลตฟอร์มระบบบริการตีความล่วงหน้าฯ ทั้งจากผู้ใช้บริการในนามบุคคลหรือในนามนิติบุคคล รวมถึงที่เคยใช้ระบบงานมาแล้ว ผู้ที่เริ่มต้นใช้งาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ ยกตัวอย่างเช่น

- การสัมภาษณ์เชิงคุณภาพแบบเปิด เป็นการสัมภาษณ์ที่ไม่เน้นคำถามเจาะจง แต่ถามเพื่อเปิดโอกาสให้เจอสิ่งใหม่ๆ เช่น ช่วยเล่าให้ฟังเพิ่มเติม เกี่ยวกับปัญหาการใช้งานแพลตฟอร์มระบบบริการตีความล่วงหน้าฯ ช่วยยกตัวอย่างแนวทางที่จะแก้ปัญหานั้น การสัมภาษณ์ลักษณะนี้จะช่วยให้ผู้สัมภาษณ์ได้เรียนรู้มากขึ้นว่าแท้จริงแล้วผู้รับบริการต้องการอะไร

- การสัมภาษณ์ตามบริบทเป็นการสัมภาษณ์ในสถานการณ์จริง โดยยึดพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเป็นหลัก วิธีการนี้จะต้องกำหนดตัวผู้ให้บริการที่จะให้สัมภาษณ์ก่อน (Identify the users) จากนั้น จึงอธิบายให้เขาเข้าใจถึงงานวิจัยที่ทำ ซึ่งในกรณีนี้ ตัวผู้ให้สัมภาษณ์เองต้องยินดีให้สอบถามความเห็นหรือความพึงพอใจที่มีต่อบริการด้วย ยกตัวอย่างเช่น ในการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มระบบบริการตีความล่วงหน้าฯ ผู้สัมภาษณ์จะอยู่ที่หน้าจอกับผู้ให้บริการ และจะมีการถามตอบกันระหว่างนั้น

3. EMPATHETICAL JOURNEYS การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ใช้บริการ คือ การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ใช้บริการแบบเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) ทั้งนี้เพื่อนักออกแบบบริการเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ ว่าความต้องการของผู้ใช้บริการ/ผู้นำเข้าเป็นแบบใด

### 1.3 Synthesis : สังเคราะห์ข้อมูล ปัญหาที่นั้นว่าเกิดจากอะไร

หากประยุกต์ใช้เข้าแนวคิดกระบวนการออกแบบบริการ (Service Design) ภาครัฐ ในขั้นตอนการสำรวจและเก็บข้อมูล จะพบว่ามีข้อมูลที่รวบรวมมาได้มากมาย ดังนั้นการวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative data) จึงเป็นเรื่องที่สำคัญมาก โดยจะต้องตีความข้อมูลที่รวบรวมมาให้เป็นข้อมูลเชิงลึก (Insights) ที่เป็นประโยชน์กับโครงการที่กำลังทำอยู่ ซึ่งมีวิธีการที่แตกต่างกันไป ดังนี้

- สร้างผู้ใช้จำลอง (Persona) เป็นการสร้างเรื่องราวหรือประวัติของกลุ่มผู้ใช้บริการ บ่อยครั้งจะเป็นการบรรยายถึงสถานการณ์ที่ผู้ใช้จำลองนั้นอยู่ด้วย เพื่อให้เข้าใจกลุ่มลูกค้ามากขึ้น การสร้างผู้ใช้จำลองนี้จะช่วยให้เข้าใจว่าลูกค้าประเภทใดที่จะมาใช้บริการ และพวกเขามีความต้องการอย่างไร เพื่อนำไปสู่การออกแบบบริการที่เหมาะสมกับพวกเขาเหล่านั้น ด้วยวิธีการนี้จะทำให้นักออกแบบบริการมั่นใจว่าได้พิจารณาความต้องการที่หลากหลายของกลุ่มผู้ใช้บริการอย่างครอบคลุมทุกมุมมองแล้ว ตัวอย่างเช่น หลายครั้งที่ผู้ใช้บริการเข้ามาสอบถามถึงการใช้งานระบบ อาจจะมีปัญหาในบางส่วนหนึ่งของกระบวนการ ซึ่งตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนั้น จะไม่เห็นถึงหน้าจอฝั่งของผู้ใช้บริการ/ผู้นำเข้า การที่เจ้าหน้าที่ได้จำลองสถานการณ์การเป็นผู้ใช้งานเอง ก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยในการสังเคราะห์ข้อมูลออกมา ว่าปัญหานั้นแท้จริงแล้วเกิดขึ้นจากสาเหตุใด

- จุดปะทะ (TOUCHPOINT) เป็นจุดที่ลูกค้าและผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ซึ่งก็คือผู้ใช้บริการ/ผู้นำเข้าและระหว่างผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่ ตัวอย่างเช่น การตรวจสอบยอดเงินคงเหลือในบัญชีที่สามารถทำได้หลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางไปสอบถามที่ธนาคาร การโทรศัพท์ไปที่ธนาคารและสอบถามจากพนักงาน หรือแม้กระทั่งการตรวจสอบผ่านเครื่องตอบรับอัตโนมัติหรือตู้เอทีเอ็ม ทั้งหมดนี้คือจุดปะทะระหว่างเราในฐานะลูกค้า และธนาคารในฐานะผู้ให้บริการ (Marc Stickdorn ) การออกแบบบริการที่ดีนั้นจะช่วยนำมาซึ่งโอกาสใหม่ๆ ในการสร้างจุดปะทะที่มีประสิทธิภาพ สามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าได้ และในขณะเดียวกัน ก็เป็นการคัดกรองจุดปะทะที่ไม่มีประสิทธิภาพออกไป เพื่อให้สอดคล้องกับภาพลักษณ์ขององค์กร หากจะประยุกต์ใช้แนวคิดกระบวนการออกแบบบริการ (Service Design) ภาครัฐ กับปัญหาความต้องการในการใช้งานที่ผู้ใช้บริการต้องการทราบสถานะตรงกับกระบวนการงานของเจ้าหน้าที่ รวมถึงปัญหาการใช้งานระบบด้านอื่น ๆ กรมศุลกากรมีเบอร์ติดต่อ, อีเมล เพื่อสอบถามจากทางเจ้าหน้าที่ ซึ่งควรจะเพิ่มช่องทางให้หลายช่องทาง เป็นจุดปะทะ (TOUCHPOINT) ระหว่างผู้ใช้บริการ/ผู้นำเข้า กับผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่

การดำเนินงานของคณะทำงานพัฒนาฯ ยังอยู่ในระยะเวลาที่ถูกกำหนดตามตามกิจกรรม / แผนปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 คือขั้นตอนของการรวบรวมปัญหาที่ต้องการปรับปรุง หรือเพิ่มเติมจากระบบพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากร จากประชาชน, กพก. และหน่วยงานอื่น ภายในกรมศุลกากร ซึ่งตามแผนงาน/ตัวชี้วัดความสำเร็จ จะเป็นการดำเนินงานสรุปประเด็นที่ ต้องการปรับปรุงในระบบพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้า (Tariff e-Service) ซึ่งหาก ขั้นตอนต่อไปเพื่อการดำเนินการหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ต้องการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมจากระบบพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากร เพื่อการออกแบบที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน และเสนอแนวทางการประยุกต์ใช้เข้าแนวคิดกระบวนการออกแบบบริการ (Service Design) ภาครัฐ ดังต่อไปนี้



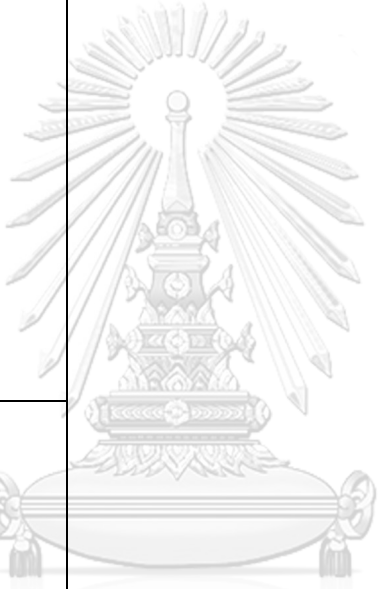


ตาราง 5: สรุปเปรียบเทียบแนวทางการประยุกต์ใช้เข้าแนวคิดกระบวนการออกแบบบริการ (Service Design) ภาครัฐ

ระบบงานออกแบบบริการ (Service Design)	การดำเนินงานของคณะทำงานพัฒนา
<p><b>ขั้นตอนที่ 1 : การสำรวจและเก็บข้อมูล (Exploration)</b></p> <p><b>1.1 Understand the Challenge : ทำความเข้าใจปัญหา</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-PROJECT / โครงการที่กำลังทำอยู่คืออะไร</li> <li>-END GOALS / เป้าหมายสุดท้ายของโครงการคืออะไร? โครงการนี้จะก่อให้เกิดอะไรขึ้น</li> <li>- ISSUES / อะไรคือปัญหาที่กำลังพยายามแก้ไข</li> </ul>	<p><b>ตามแผนปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566</b></p> <p><b>1.ศึกษากระบวนการและขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับระบบพิจารณาปัญหาที่กีดอัตราตุลาการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-รวบรวมกระบวนการและขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง (end goals)</li> <li>-ศึกษากระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ภายในระบบพิจารณาปัญหาที่กีดอัตราตุลาการ</li> </ul>
<p><b>1.2 Gather Insights : เก็บข้อมูลเชิงลึก</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การทำวิจัยขั้นต้น ตัวเปรียบเทียบ : สำรวจงานของผู้ให้บริการรายอื่น ๆ ในท้องตลาด และนำมาตั้งเป็นตัวเปรียบเทียบ</li> <li>- การสัมภาษณ์ : การสัมภาษณ์ตามบริบทในสถานการณ์จริง</li> <li>- การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ใช้บริการ</li> </ul>	<p><b>2.รวบรวมปัญหาที่ต้องการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมจากระบบพิจารณาปัญหาที่กีดอัตราตุลาการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จากประชาชน : เก็บข้อมูลผ่าน QR CODE บนหน้าเว็บไซต์ (ควรวพัฒนา)</li> <li>- จาก กองมาตรฐานพิทักษ์อัตราตุลาการ และหน่วยงานอื่นภายในกรมตุลาการ : สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ภายใน</li> </ul>
<p><b>1.3 Synthesis : สังเคราะห์ข้อมูล ปัญหาอื่นๆ ว่าเกิดจากอะไร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างผู้ใช้จำลอง (Persona) การที่เจ้าหน้าที่ได้จำลองสถานการณ์การเป็นผู้ใช้งานเอง</li> <li>- จุดปะทะ (TOUCHPOINT) เป็นจุดที่ลูกค้าและผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน</li> </ul>	<p><b>3.สรุปประเด็นที่ต้องการปรับปรุงในระบบพิจารณาปัญหาที่กีดอัตราตุลาการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-สรุปประเด็นปัญหาที่ต้องการปรับปรุงแก้ไขจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจความต้องการของเจ้าหน้าที่ กพท. หน่วยงานภายนอก และประชาชน</li> </ul>

ระบบงานออกแบบบริการ (Service Design)	การดำเนินงานของคณะทำงานพัฒนา
<p><b>ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบแนวคิด (Creation)</b></p> <p><b>2.1 Idea Development : ค้นหาแนวคิด</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระดมแนวคิดที่หลากหลาย เพื่อหาแนวคิดที่เหมาะสมที่สุดในการออกแบบบริการก่อนจะลงมือทำจริง</li> </ul> <p><b>2.2 Co-Creation : สร้างสรรค์ร่วมกัน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การนำความคิดเห็นของคนจากหลากหลายฝ่าย ไม่ใช่แค่เจ้าหน้าที่ แต่ทั้งผู้ใช้บริการและกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องกับระบบ ไม่ว่าจะในทางตรงหรือทางอ้อมด้วยในบริบทของการออกแบบบริการ</li> </ul> <p><b>2.3 Conceptualisation : สรุปแนวคิดหลัก</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ใช่แค่ตัวสินค้า/แพลตฟอร์มระบบบริการที่ความสวยงามเท่านั้น แต่ยังรวมถึง “งานบริการ” “ประสบการณ์” และ “ความผูกพัน” ที่จะเกิดขึ้นกับกรมศุลกากรหรืองานบริการภาครัฐ</li> </ul>	<p><b>แผนการดำเนินงานในอนาคต</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ออกแบบแนวคิดที่จะตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้ระบบทั้งเจ้าหน้าที่และประชาชน</li> <li>- สรุปโครงสร้างส่ง ส่วนพัฒนาระบบนำเข้า (สพข.) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.) กรมศุลกากร</li> <li>- วิเคราะห์และกำหนดโครงสร้างร่วมกับบริษัทผู้พัฒนา</li> </ul>
<p><b>ขั้นตอนที่ 3 : การทดสอบและลงมือทำจริง</b></p> <p><b>3.1 Design the Test : สร้างบททดสอบ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ออกแบบบททดสอบแนวคิด ณ จุดปะทะ และออกแบบคำถาม ที่จะใช้ในสถานการณ์จำลอง</li> </ul>	<p><b>แผนการดำเนินงานในอนาคต</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.) กรมศุลกากร เสนอของบประมาณเข้าระบบ</li> <li>- ขั้นตอนพิจารณาจัดสรรงบประมาณ</li> </ul>

<p><b>3.2 Test the Interaction : ทดสอบระบบปฏิสัมพันธ์</b></p> <p>- การทดสอบการใช้งานเบื้องต้นถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่จะทำให้เห็นถึงสิ่งที่ถูกออกแบบมาเพื่อตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด</p> <p><b>3.3 Evaluate the Test : ประเมินผลการทดสอบ</b></p> <p>- ไม่ใช่เพียงแค่การทำแบบประเมินความพึงพอใจทั่วไป แต่ต้องลงรายละเอียดถึงความพึงพอใจในด้านใดให้ทราบถึงการรับผลตอบรับที่ได้จากการออกแบบมากที่สุด</p>	<p>- จัดตั้งคณะทำงานสำหรับจัดทำ TOR / จัดซื้อจัดจ้าง</p> <p>- ออกแบบระบบ/หน้าจอการใช้งาน</p> <p>- กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร ยกร่างและออกประกาศใหม่</p> <p>- ทดสอบระบบ/ปรับปรุงระบบ</p>
---	--



**ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบแนวคิด (Creation)** คือ นำปัญหา มาเป็นโจทย์ในการระดมความคิดเพื่อหาแนวทางแก้ ปัญหา/ตอบสนองความต้องการ หลังจากได้ข้อมูลจากขั้นตอนการสำรวจและเก็บข้อมูล (Exploration) แล้ว ขั้นตอนต่อไปในกระบวนการออกแบบบริการ ก็คือการนำผลวิเคราะห์ที่ได้มาใช้สร้างสรรค์งานบริการ โดยการสร้างสรรค์ที่ว่านี้ไม่ใช่แค่สร้างระบบบริการภาครัฐออกมาเท่านั้น แต่หมายถึงการสร้าง “ประสบการณ์ร่วม” ที่ผู้บริโภคมองจะเชื่อมต่อกับงานบริการภาครัฐได้ในทุกจุดปะทะ (Touchpoint) ไม่ว่าจะเป็นก่อนการใช้บริการ ระหว่างที่ใช้บริการ หรือหลังจากใช้บริการแล้วก็ตาม

กระบวนการสร้างสรรค์งานบริการ ประกอบด้วย 3 แนวคิด คือ

### 2.1 Idea Development : ค้นหาแนวคิด

กระบวนการค้นหาแนวคิดสำหรับงานบริการมีความสำคัญมากในกระบวนการคิดสร้างสรรค์ เนื่องจากเป็นการพัฒนาความคิดอย่างเป็นขั้นเป็นตอน และเป็นการสร้างทางเลือกให้พิจารณา ระดมแนวคิดที่หลากหลาย เพื่อหาแนวคิดที่เหมาะสมที่สุดในการออกแบบบริการก่อนจะลงมือทำจริง

### 2.2 Co-Creation : สร้างสรรค์ร่วมกัน

หัวใจสำคัญของการออกแบบบริการ คือการนำความคิดเห็นของคนจากหลากหลายฝ่ายมาใช้งานร่วมกัน โดยในที่นี้ไม่ได้หมายรวมแค่เฉพาะเจ้าหน้าที่หรือผู้เชี่ยวชาญจากแผนกต่างๆ เท่านั้น แต่ยังรวมถึงตัวผู้ให้บริการและกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ ไม่ว่าจะในทางตรงหรือทางอ้อมด้วย ในบริบทของการออกแบบบริการ การสร้างสรรค์ร่วมกันสามารถทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องทุกกลุ่ม

ปฏิบัติการออกแบบร่วมกัน (Co-Design Workshop) คือการร่วมงานกันของกลุ่มคนที่มี ความหลากหลาย แต่เข้าใจในปัญหาและพร้อมที่จะแก้ไขร่วมกัน การทำงานในลักษณะนี้จะช่วยให้ทุกฝ่ายรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของโครงการ และพร้อมใจกันค้นหาทางออกสู่งานบริการใหม่ๆ จากแนวคิดนี้ การจะออกแบบบริการภาครัฐไม่เพียงแต่แค่การทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติที่รวบรวมปัญหาและแนวคิดเพื่อให้ส่วนที่เกี่ยวข้องเช่น ศูนย์เทคโนโลยีและสารสนเทศ เป็นผู้ออกแบบแพลตฟอร์มระบบ บริการตีความล่วงหน้าเท่านั้น แต่ควรเกิดจากการสร้างสรรค์งานร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทั้งผู้ให้บริการระบบ/ผู้นำเข้า ที่เคยใช้บริการระบบ, ประชาชนที่มีแนวโน้มจะมาใช้ระบบ ผู้ที่ไม่เคยใช้ บริการเลย, ผู้ให้บริการระบบ/เจ้าหน้าที่ การออกแบบบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกันจะเห็นถึงความ ต้องการที่อาจจะแตกต่างกันหรือเหมือนกันก็ได้ การที่จะพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความ

ล่วงหน้าให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้นต้องเกิดจากการรับฟังความคิดเห็น หรือแนวคิดของทุกฝ่ายร่วมกัน

### 2.3 Conceptualization : สรุปแนวคิดหลัก

หัวใจสำคัญของกระบวนการนี้ คือ “แนวคิด” (Concept) ที่ดีจะต้องสร้าง “คุณค่า” (Value) ให้เกิดขึ้นกับงานบริการหนึ่งๆ ได้ การออกแบบระบบและขั้นตอนการบริการ (Service System) จึงเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในการสร้าง “ความสัมพันธ์อันดี” ระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ซึ่งถือเป็นการนำแนวคิดแบบ Inside-Out และ Outside-In มาทำงานควบคู่กัน การทำงานลักษณะนี้ สิ่งที่ใช้บริการจะสัมผัสได้จึงไม่ใช่แค่ตัวสินค้า/แพลตฟอร์มระบบบริการที่ความล่วงหน้าเท่านั้น แต่ยังรวมถึง “งานบริการ” “ประสบการณ์” และ “ความผูกพัน” ที่เกิดขึ้นกับกรมศุลกากรหรืองานบริการภาครัฐ ที่ได้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข โดยวิธีการจะสรุปแนวคิดหลักของงานออกแบบบริการจะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อ

มองรายละเอียดการปฏิสัมพันธ์ เปรียบเสมือนการมองลึกลงไปในทุกจุดปะทะของระบบบริการ เนื่องจากงานบริการใดก็ตามจะประสบความสำเร็จไม่ได้หากมองข้าม “การปฏิสัมพันธ์” (Interactions) ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ อาจจะภาพแสดงลำดับขั้นตอน (Story Board) จากโครงร่างแผนการ (Scenario) จะช่วยให้เข้าใจมากขึ้นว่าขั้นตอนงานบริการในแต่ละส่วนนั้นยังต้องการข้อมูลหรือภาพแสดงเพื่อสื่อสารกับผู้รับบริการอย่างไรบ้าง ตัวอย่างเช่น ปัญหาที่พบจากการที่ผู้ใช้บริการ/ผู้นำเข้า งานที่ทำการยื่นคำร้องนั้น มีความล่าช้า หรือทราบเพียงแค่สถานะ “ส่งดำเนินการพิจารณา” ซึ่งผู้รับบริการต้องการติดตามในขั้นตอนของกระบวนการ การออกแบบบริการนั้นอาจจะออกแบบในลักษณะของการแสดงสถานะที่เชื่อมโยงกับการทำงาน โดยเชื่อมโยงการแสดงผลสถานะในระบบ แพลตฟอร์มระบบบริการที่ความล่วงหน้า กับระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร พร้อมทั้งการที่มีกระดิ่งแจ้งเตือน ร่วมกับการแจ้งเตือนการเปลี่ยนสถานะคำร้องทางอีเมล

ทั้งนี้คณะทำงานพัฒนาฯ ได้มีการค้นหาแนวคิดจากบุคคลหลายฝ่ายในคณะทำงานโดยการเปรียบเทียบกับกรอบหนังสือแบบอิเล็กทรอนิกส์ ตัวอย่างเช่น สำนักงานอาหารและยา เพื่อดำเนินการออกแบบเบื้องต้นตามแผนการดำเนินงานในแผนปฏิบัติการ 2566 การสรุปประเด็นปัญหาที่ต้องการปรับปรุงแก้ไขจากการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการสำรวจความต้องการของเจ้าหน้าที่ กพก. หน่วยงานภายนอก และประชาชน เพื่อให้สามารถสื่อสารความต้องการ / ถ่ายทอดความ

ต้องการไปยัง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.) กรมศุลกากร และบริษัทผู้พัฒนาแพลตฟอร์ม

ทางคณะทำงานพัฒนาฯ ได้มีแนวทางปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาแพลตฟอร์มระบบฯ เบื้องต้นสำหรับในอนาคตให้เป็นรูปแบบ e-service โดยจำเป็นต้องมีการศึกษาระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่างเช่น พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 เป็นต้น โดยนำเสนอแนวทางการปฏิบัติและประเด็นที่ต้องพิจารณาตั้งแต่การลงทะเบียน การรับเรื่อง การดำเนินการ การออกเอกสาร การทำฐานข้อมูล รวมถึงการทำประกาศและคำสั่งที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

### 1. ขั้นตอนการลงทะเบียน มีประเด็นที่ต้องพิจารณา ตัวอย่างเช่น

- การปฏิบัติที่เกี่ยวกับการงดเว้นการรับรองสำเนาหรือการขอสำเนาเพิ่มเติม
- ระดับการพิสูจน์ยืนยันตัวตน
- เงื่อนไขการใช้ข้อมูลและการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล
- จำเป็นต้องมีการเชื่อมโยงกับระบบลงทะเบียน e-registration ด้วยหรือไม่เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการที่เคยลงทะเบียนในระบบ e-registration ไม่ต้องลงทะเบียนในระบบ Tariff e-service อีกครั้ง และลดปัญหาการชำระค่าธรรมเนียม ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับประกาศกรมศุลกากร 17/2561 กรณีผู้ประกอบการหรือบุคคลทั่วไปที่ไม่ได้ลงทะเบียน e-registration สามารถลงทะเบียนผ่าน e-registration ได้ด้วย

### 2. ขั้นตอนการลงรับเรื่อง มีประเด็นที่ต้องพิจารณา ตัวอย่างเช่น

- การลงทะเบียนรับเรื่องในฐานระบบข้อมูล ณ วันทำการ
- กรณีการส่งคำร้องผิดหน่วยงานให้แจ้งหน่วยงานที่ถูกต้องแก่ผู้ยื่นคำร้อง
- การแจ้งหมายเลขติดต่อของหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

### 3. ขั้นตอนการดำเนินการ

- พัฒนาระบบขั้นตอนการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม เพิ่มช่องทางการสื่อสารโดยให้มีเมนูรับส่งข้อความที่มีการโต้ตอบทันทีระหว่างผู้ยื่นคำร้องและเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณา ซึ่งเป็นการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นที่มีเงื่อนไขแจ้งให้ผู้ยื่นคำร้องทราบว่าการส่งข้อมูลผ่านช่องทางดังกล่าวไม่มีผลผูกพันตามกฎหมายแต่

อย่างไร การส่งข้อมูลเพิ่มเติมประกอบการพิจารณาจึงต้องเป็นการส่งไฟล์เอกสารแนบมาในคำร้อง เช่นเดิม ทั้งนี้ให้เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาสามารถเลือกได้ว่าจะสื่อสารผ่านข้อความหรือผ่านภาพวิดีโอ

-เห็นควรปรับปรุงการแจ้งสถานะในการยื่นคำร้องหลังจากที่หัวหน้ามอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแล้วหรือหลังจากการส่งข้อมูลเพิ่มเติมของผู้ยื่นคำร้องกลับมาในระบบ โดยระบุเพิ่มเติมในสถานะคำร้องว่า “อยู่ระหว่างการตรวจสอบข้อมูล”

-การดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ เช่น e-Payment และ e-Tracking

#### 4.การออกเอกสาร

-การออกหนังสือแจ้งการตีความพิกัดล่วงหน้า ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ควรมีรูปแบบการลงนามอย่างไร ตัวอย่างเช่น e-signature หรืออาจไม่จำเป็นต้องลงนามแต่เป็นการลงชื่อของผู้มีอำนาจในการเข้าถึงระบบการอนุมัติเอกสารแทน

-การขอคัดสำเนา ควรมีข้อกำหนดหรือรูปแบบอย่างไร

-การสร้างไฟล์การออกเอกสารควรรูปแบบใด เช่น ไฟล์ PDF และอาจสร้างรหัสการเข้าถึงเอกสารได้สำหรับผู้ยื่นคำร้องเท่านั้น

-ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล หรือข้อมูลสูตรการผลิตของสินค้า และข้อมูลอื่นๆที่เป็นความลับของบริษัท

#### 5.การทำฐานข้อมูล

-การทำฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงกับระบบ e-import เพื่อแสดงผลการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า โดยไม่ต้องเปิดหน้าจอใหม่ มีการเข้าใช้งานเหมือนหนึ่งใบอนุญาตที่สามารถอ้างอิงในแต่ละรายการของใบขนสินค้าได้

-การกำหนดระยะเวลาการเผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์ เช่น การกำหนดให้มีการเผยแพร่ตามอายุผูกพันของเอกสารนั้นๆ หรือตามระยะเวลาที่กำหนด เช่น 5 ปี เพื่อลดภาระการตรวจสอบข้อมูลที่มีแนวทางพิจารณาเปลี่ยนแปลงไปอาจมีเหตุเกิดจากการเปลี่ยนแปลงคำอธิบายพิกัดศุลกากรฮาร์โมนี หรือ ฮาร์โมนีอาเซียน

**ขั้นตอนที่ 3 การทดสอบและลงมือทำจริง (Implementation)** เมื่อได้แนวคิดที่พัฒนาจากขั้นตอนการสร้างแนวคิดงานบริการ (Creation) มาแล้วนั้น ขั้นตอนสุดท้ายคือการนำแนวคิดดังกล่าวมาทดสอบเพื่อศึกษาว่าแต่ละแนวคิดมีประสิทธิภาพหรือไม่ และทดสอบซ้ำๆ ไปมาจนได้แนวคิดที่เหมาะสมที่สุดกับปัญหาที่ระบุไว้ตั้งแต่ต้น จากนั้นจึงนำแนวคิดนั้นไปใช้จริง

ซึ่งคณะทำงานพัฒนาอยู่ในขั้นตอนการรวบรวมปัญหาที่ต้องการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมจากระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร จากประชาชน จากกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร และหน่วยงานอื่นภายในกรมศุลกากร รายละเอียดดังต่อไปนี้จึงจะเป็นการอธิบายถึงการประยุกต์ใช้แนวคิดกระบวนการออกแบบบริการ (Service Design) ภาครัฐ หากเกิดการดำเนินงานถึงขั้นตอนของการทดสอบและลงมือทำจริง (Implementation) เพื่อเป็นแนวทางในอนาคตที่จะสามารถช่วยให้การดำเนินงานของทั้งคณะกรรมการพัฒนาฯ รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ มีกระบวนการทำงานที่จะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่

### 3.1 Design the Test : สร้างบททดสอบ

ก่อนจะนำแนวคิดหนึ่งๆ ไปปฏิบัติจริง จะต้องออกแบบบททดสอบแนวคิด ณ จุดปะทะ (Prototype Approach & Touchpoints) และออกแบบคำถาม (Prototype Questions) ที่จะใช้ในสถานการณ์จำลองเสียก่อน ตัวอย่างเช่นการตั้งคำถาม หากมีการทำระบบแบบนี้มีการแจ้งเตือนของสถานะ ช่วยเพิ่มความสะดวกสบายให้คุณบ้างหรือไม่/อย่างไร” ซึ่งผลลัพธ์จากคำถามลักษณะนี้ จะทำให้ทราบว่า ในท้ายที่สุดแล้ว แนวคิดงานบริการที่ออกแบบขึ้นสามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้ได้จริงหรือไม่

การทดสอบแนวคิดด้วยแบบจำลองสถานการณ์ จะเป็นการวิเคราะห์ว่ากลุ่มผู้ใช้บริการ กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ/หรือกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดงานบริการภาครัฐ/แพลตฟอร์มระบบนั้นมีปฏิสัมพันธ์อย่างไรบ้างกับแนวคิดดังกล่าว โดย

แนวทางการสร้างบททดสอบควรครอบคลุม 3 ปัจจัย ได้แก่

Who : แบบจำลองที่ใช้ในการทดสอบนี้จะทดสอบกับใคร เช่น ทดสอบโดยตรงกับผู้ใช้บริการ/ผู้นำเข้า ทดสอบกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ หรือทดสอบกับกลุ่มคนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการภาครัฐ/แพลตฟอร์มระบบ



How : วิธีการทดสอบจะเป็นอย่างไร เช่น ไปทดสอบ ณ สถานที่จริง โดยเชิญกลุ่มผู้ให้บริการเป้าหมายไปทดลองใช้ หรือใช้วิธีการจำลองรูปแบบบริการ/การเข้าใช้แพลตฟอร์มระบบฯ ขึ้นมา แล้วเชิญผู้เกี่ยวข้องมาทดสอบ เป็นต้น

What : เครื่องมือหรืออุปกรณ์ใดบ้างที่จะใช้สร้างแบบทดสอบนี้ เช่น แพลตฟอร์มระบบ e-payment e-tracking e-signature ฯลฯ

### 3.2 Test the Interaction : ทดสอบระบบปฏิสัมพันธ์

เมื่อได้แบบจำลอง (Prototype) พร้อมคำถาม (Prototype Question) ที่จะใช้ในการทดสอบแนวคิดแล้ว ขั้นตอนคือการลงมือทดสอบจริง ณ สถานที่ที่จัดเตรียมไว้ โดยสิ่งสำคัญอีกข้อนอกเหนือจากคำตอบที่จะได้รับคือการสังเกตปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น ณ จุดปะทะ ข้อมูลส่วนนี้สามารถนำมาใช้ประกอบในการวิเคราะห์และประเมินผลได้ด้วย ซึ่งแต่เดิมแพลตฟอร์มระบบบริการตีความล่องหนฯ ที่ถูกนำมาใช้โดยการนำร่องก่อนการใช้งานจริง ถือเป็นงานที่เห็นถึงการดำเนินงาน ที่มีประสิทธิภาพ หากแพลตฟอร์มระบบบริการตีความล่องหนฯ ถูกปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว การทดสอบการใช้งานเบื้องต้นก็ถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่จะทำให้เห็นถึงสิ่งที่ถูกออกแบบมาเพื่อตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

### 3.3 Evaluate the Test : ประเมินผลการทดสอบ

ขั้นตอนของการประเมินผลการทดสอบจะให้ข้อมูลที่ตอบสนองการวัดถึงวัตถุประสงค์ที่แท้จริงว่า การออกแบบบริการภาครัฐมานั้น ได้ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนมากเพียงใด ไม่ใช่เพียงแค่การทำแบบประเมินความพึงพอใจทั่วไป แต่ต้องลงรายละเอียดถึงความพึงพอใจในด้านใดให้ทราบถึงการรับผลตอบรับที่ได้จากการออกแบบแพลตฟอร์มระบบบริการตีความล่องหนฯ ให้ได้มากที่สุด

ทั้งนี้การออกแบบแพลตฟอร์มระบบยังไม่เกิดการดำเนินการขั้นตอนการทดสอบและลงมือทำจริง (Implementation) ของแนวคิดการออกแบบบริการภาครัฐข้างต้นจึงเป็นการเสนอแนวคิดในการปฏิบัติเท่านั้น

#### 4.4 ภาพรวมการดำเนินงานของคณะทำงานพัฒนาฯ ที่ต้องพัฒนาปรับปรุงแพลตฟอร์มระบบภายใต้แนวคิด Service design

ในภาพรวมของการออกแบบบริการภาครัฐ เป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของภาครัฐ คณะทำงานพัฒนาฯ ได้ทราบถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานแพลตฟอร์มระบบบริการตีความล่วงหน้า แต่หากจะดำเนินการแก้ไขในทางปฏิบัติไม่สามารถทำได้ด้วยตนเอง ต้องมีการดำเนินการร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ / บริษัทผู้ผลิต ดังนั้นการออกแบบบริการภาครัฐ จึงเป็นการทำงานร่วมกันทั้ง 3 ฝ่าย คือ เจ้าหน้าที่ (คณะทำงานพัฒนาฯ), ผู้ใช้บริการ (ผู้ใช้แพลตฟอร์มฯ), บริษัทผู้พัฒนาระบบ (บริษัทผู้ออกแบบแพลตฟอร์ม) ภายใต้แนวคิดการออกแบบบริการ (Service design) ภาครัฐ เป็นการทำงานร่วมกันออกแบบทุกขั้นตอน จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่อยู่ในคณะทำงานพัฒนาฯ ผู้วิจัยต้องการนำเสนอแนวคิดการออกแบบเพื่อวิเคราะห์การทำงานปัจจุบันของคณะทำงานพัฒนาฯ ว่ามีแนวทางในการทำงานในลักษณะใดเมื่อเปรียบเทียบกับกระบวนการในแนวคิดการออกแบบบริการ (Service design) ระหว่างแนวทางการพัฒนาแพลตฟอร์มระบบที่ดำเนินการอยู่ กับระบบงานภาครัฐในปัจจุบัน มีกระบวนการใดบ้างที่พัฒนาเพิ่มเติมจากที่ดำเนินการอยู่

ทั้งนี้ กระบวนการออกแบบบริการ (Service design) มี 3 ขั้นตอน คือ (1). การสำรวจและเก็บข้อมูล (Exploration) (2). การออกแบบแนวคิด (Creation) (3). การทดสอบและลงมือทำจริง (Implementation) โดยผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง (customer centric) และกระบวนการออกแบบบริการดังกล่าวที่ต้องทำงานร่วมกัน หากเปรียบเทียบกับการทำงานในปัจจุบันของคณะทำงานพัฒนาฯ เพื่อหาแนวทางในการออกแบบบริการของภาครัฐเพื่อตอบสนองต่อโจทย์การให้บริการได้ดียิ่งขึ้น จะทำให้เห็นว่าคณะทำงานยังขาดขั้นตอนใด จะมีขั้นตอนใดในการพัฒนาเพิ่มขึ้น ซึ่งจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง จากแบบสอบถามที่ออกแบบตามขั้นตอนของแนวคิดการออกแบบบริการ (Service design) มีการดำเนินงานดังนี้

การดำเนินงานของ “คณะทำงานพัฒนาปรับปรุงระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศาลากลางล่วงหน้า” ได้ดำเนินงานสอดคล้องตามโครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศาลากลาง ภายใต้แผนปฏิบัติราชการรายปี (พ.ศ.2566) กรมศาลากลาง โดยตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการนั้นคือ มีสรุปปัญหาที่ต้องการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมจากระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศาลากลาง ดังนั้นการดำเนินงานของคณะทำงานพัฒนาฯ จึงเกิดการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการรายปี พ.ศ.2566 ที่มีการดำเนินงาน 3 ขั้นตอนหลัก คือ 1.ศึกษากระบวนการและขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศาลากลาง 2. รวบรวมปัญหาที่ต้องการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมจาก

ระบบพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากร 3. สรุปประเด็นที่ต้องการปรับปรุงในระบบพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากร หากเปรียบเทียบกับกระบวนการของแนวคิดการออกแบบบริการภาครัฐ (Service design) จะอยู่ในขั้นตอนที่ 1 : การสำรวจและเก็บข้อมูล (Exploration) โดยมีขั้นตอนย่อย ดังนี้

**ขั้นตอน 1.1 Understand the Challenge : ทำความเข้าใจปัญหา** โดยขั้นตอนการทำความเข้าใจปัญหานั้น จะมุ่งไปที่โครงการที่กำลังทำอยู่คืออะไร เป้าหมายสุดท้ายของโครงการคืออะไร โครงการนี้จะก่อให้เกิดอะไรขึ้น อะไรคือปัญหาที่พยายามแก้ไข หากเปรียบเทียบกับการดำเนินงานของคณะทำงานพัฒนาฯ **ในขั้นตอนที่ 1.การศึกษากระบวนการแต่ละขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับระบบพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากร** โดยรวบรวมกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ศึกษากระบวนการและขั้นตอนต่างๆ ภายในระบบพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากร เป็นการทำความเข้าใจกับระบบฯ ที่มีการใช้งานอยู่ ที่เก็บรวบรวมข้อมูลในการทำงานเพื่อเสนอปรับปรุงแก้ไขกับบริษัทผู้พัฒนา มองว่ามีความสอดคล้องกันกับกระบวนการของแนวคิดการออกแบบบริการภาครัฐ (Service design) โดยตามวัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อปรับปรุงระบบงานพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากรให้สามารถตอบสนองต่อการใช้งานและรองรับต่อการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด คณะทำงานพัฒนาฯ ทำการศึกษาทำความเข้าใจระบบอย่างแท้จริงก่อน ว่ากระบวนการในระบบเป็นอย่างไรสอดคล้องกับการดำเนินงานจริงหรือไม่อย่างไร เพื่อทำความเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งสรุปว่าเป็นการดำเนินงานโดยเจ้าหน้าที่/คณะทำงานพัฒนาฯ (ผู้ใช้บริการ บริษัทผู้พัฒนาไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้อง) ทำได้ครอบคลุมกับกระบวนการออกแบบบริการในขั้นตอน 1.1

**ขั้นตอน 1.2 Gather Insights : เก็บข้อมูลเชิงลึก** เก็บข้อมูลปัญหาที่เกิดจากการใช้งาน การเก็บข้อมูลเชิงลึกนี้เป็นหัวใจสำคัญของขั้นตอนการสำรวจและเก็บข้อมูล การสังเกตสิ่งรอบตัวและพฤติกรรมของผู้คน หากเปรียบเทียบกับการดำเนินงานของคณะทำงานพัฒนาฯ **ในขั้นตอนที่ 2.การรวบรวมปัญหาที่ต้องการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมจากระบบพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากร** ทั้งจากประชาชน ผ่านการสแกน QR CODE ที่หน้าระบบของเว็บไซต์ Tariff e-Service จากเจ้าหน้าที่กองมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากร และหน่วยงานอื่นภายในกรมศุลกากร จากการสัมภาษณ์พูดคุยถึงปัญหาที่พบจากการใช้งานและสิ่งที่ต้องการปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพ มองว่ามีความสอดคล้องกันกับกระบวนการของแนวคิดการออกแบบบริการภาครัฐ (Service design) ที่มีการเก็บข้อมูลในส่วนของการสัมภาษณ์ แต่ก็ยังขาดข้อมูลเชิงลึกจากการสัมภาษณ์ประชาชน/ผู้ใช้บริการระบบ รวมถึงการเก็บข้อมูลในรูปแบบอื่น ๆ ทั้งการศึกษาตัวเปรียบเทียบ สสำรวจงานของผู้ให้บริการรายอื่น ๆ ในท้องตลาด และนำมาตั้งเป็นตัวเปรียบเทียบ การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ใช้บริการ ทั้งในส่วนของผู้ที่เคยใช้และผู้ที่มีแนวโน้มจะใช้บริการระบบในอนาคต ซึ่งสรุปว่าเป็นการดำเนินงานระหว่างเจ้าหน้าที่/คณะทำงานพัฒนาฯกับผู้ใช้บริการ (บริษัทผู้พัฒนาไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้อง) ผ่านการสแกน

QR CODE ที่หน้าระบบของเว็บไซต์ Tariff e-Service แต่ก็ยังขาดข้อมูลเชิงลึกจากการสัมภาษณ์ประชาชน/ผู้ใช้บริการระบบ ถือเป็น การดำเนินการเพียงบางส่วนของ การออกแบบบริการ

**ขั้นตอน 1.3 Synthesis : สังเคราะห์ข้อมูล ปัญหา นั้น ๆ** ว่าเกิดจากอะไร ต้องตีความข้อมูลที่รวบรวมมาให้ เป็นข้อมูลเชิงลึก (Insights) ที่เป็นประโยชน์กับโครงการที่กำลังทำอยู่ หากเปรียบเทียบกับ การดำเนินงานของคณะทำงานพัฒนาฯ **ในขั้นตอนที่ 3. สรุปประเด็นที่ต้องการปรับปรุงในระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร** มีการสรุปออกมาเป็นประเด็นปัญหาต่างๆตามกระบวนการ 6 ขั้นตอนที่ยังขาดไปหรือที่ต้องการพัฒนาปรับปรุงของแต่ละขั้นตอน มองว่ามีความสอดคล้องกันกับกระบวนการของแนวคิดการออกแบบบริการภาครัฐ (Service design) ที่มีการสังเคราะห์หรือตีความจากข้อมูลที่รวบรวมมา แต่ก็ยังขาดบางขั้นตอนหากคณะทำงานพัฒนาได้ประยุกต์ใช้แล้วอาจจะได้ข้อมูลที่เป็นเชิงลึกมากขึ้น คือ สร้างผู้ใช้จำลอง (Persona) การที่เจ้าหน้าที่ได้จำลองสถานการณ์การเป็นผู้ใช้งานเอง ก็จะเป็นส่วนหนึ่ง ที่ช่วยในการสังเคราะห์ข้อมูลออกมาว่าปัญหานั้นแท้จริงแล้วเกิดขึ้นจากสาเหตุใด จุดปะทะ (TOUCHPOINT) เป็นจุดที่ลูกค้าและผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ซึ่งก็คือผู้ใช้บริการ/ผู้นำเข้าและระหว่างผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่ หรือก็คือช่องทางติดต่อสอบถามระหว่างกัน ซึ่งสรุปว่าเป็นการดำเนินงานระหว่างเจ้าหน้าที่/คณะทำงานพัฒนาฯกับบริษัทผู้พัฒนา (ผู้ใช้บริการไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้อง) ถือเป็น การดำเนินการเพียงบางส่วนของ การออกแบบบริการ

จากการดำเนินงานดังกล่าวข้างต้น ของการสำรวจและเก็บข้อมูล (Exploration) จะเห็นว่าขั้นตอนของการทำความเข้าใจปัญหานั้นจะเป็นการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่ทำความเข้าใจภาพรวมของกระบวนการทั้งหมดของแพลตฟอร์มระบบ ส่วนในขั้นตอนของการเก็บข้อมูลเชิงลึก **คณะทำงานมีการดำเนินการได้ดีในการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง** แต่ยังขาดประเด็นในการสัมภาษณ์จากการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการแพลตฟอร์ม รวมทั้งบริษัทผู้พัฒนาระบบที่ไม่มีเก็บข้อมูลในส่วนนี้ และขั้นตอนการสังเคราะห์ข้อมูลที่คณะทำงานพัฒนาฯ ได้ดำเนินการสรุปประเด็นปัญหาออกมาเป็นตามกระบวนการดำเนินการดำเนินงาน **คณะทำงานควรเพิ่มการสรุปประเด็นปัญหาจากแค่การรวบรวมข้อมูลสัมภาษณ์ มาทดลองเข้าใช้ระบบในฐานะผู้ใช้บริการ**

กระบวนการของแนวคิดการออกแบบบริการภาครัฐ (Service design) ที่อยู่ขั้นตอนที่ 2 : การออกแบบแนวคิด (Creation) โดยมีขั้นตอนย่อย ดังนี้

**ขั้นตอน 2.1 Idea Development : ค้นหาแนวคิด** จากการดำเนินการของคณะทำงานพัฒนาฯ ได้มีการออกแบบแนวคิดเบื้องต้นเพื่อที่จะเสนอข้อสรุปไปยัง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.) และบริษัทผู้พัฒนาระบบ โดยระดมแนวคิดที่หลากหลายบุคคลภายในองค์กร เพื่อหาแนวคิดที่เหมาะสมที่สุดในการออกแบบบริการก่อนจะลงมือทำจริง ซึ่งคณะทำงานมีการค้นหา

แนวคิดรูปแบบเอกสารที่ออกโดยภาครัฐ เช่น องค์การอาหารและยา และควรค้นหาแนวคิดของภาคบริการอื่น ๆ ด้วย ซึ่งสรุปว่าเป็นการดำเนินงานระหว่างเจ้าหน้าที่/คณะทำงานพัฒนากับบริษัทผู้พัฒนา (ผู้ให้บริการไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้อง) ในการออกแบบแนวคิดแพลตฟอร์มระบบฯ ระบบแสดงสถานะการดำเนินงานพิจารณาตีความล่วงหน้า (ระบบย่อย 2) ถือว่าเป็นการดำเนินการเพียงบางส่วนของกรอบการออกแบบบริการ

**ขั้นตอน 2.2 Co-Creation : สร้างสรรค์ร่วมกัน** คณะทำงานพัฒนา มีการนำความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่หลากหลายฝ่ายภายในคณะทำงานพัฒนา ในการสร้างสรรค์การออกแบบบริการแพลตฟอร์มระบบฯ แต่ยังคงขาดขั้นตอนการนำ/รวบรวมความคิดเห็นของคนจากหลากหลายฝ่าย เป็นเพียงความเห็นของเจ้าหน้าที่ในการออกแบบ แต่ไม่ได้เปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการและกลุ่มคนที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะในทางตรงหรือทางอ้อมด้วยในบริบทร่วมในการออกแบบบริการ ซึ่งสรุปว่าเป็นการดำเนินงานระหว่างเจ้าหน้าที่/คณะทำงานพัฒนากับบริษัทผู้พัฒนา (ผู้ให้บริการไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้อง) ในการออกแบบแนวคิด ถือว่าเป็นการดำเนินการเพียงบางส่วนของกรอบการออกแบบบริการ

**ขั้นตอน 2.3 Conceptualization : สรุปแนวคิดหลัก** คณะทำงานพัฒนา มีการออกแบบแนวคิดตามกระบวนการ 5 ขั้นตอน ของระบบ Tariff e-service คือ การลงทะเบียน กาลงรับเรื่อง การดำเนินการ การออกเอกสาร การทำฐานข้อมูล ทั้งนี้ยังไม่มีสรุปร่วมกันทั้ง 3 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ บริษัทผู้ผลิต จะเป็นการสรุปแนวคิดเบื้องต้นที่ได้จากการออกแบบเพื่อเสนอข้อสรุปโครงสร้างส่งไปยังส่วนพัฒนาระบบนำเข้า (สพข.) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.) กรมศุลกากร วิเคราะห์และกำหนดโครงสร้างร่วมกับบริษัทผู้พัฒนา ซึ่งสรุปว่าเป็นการดำเนินงานระหว่างเจ้าหน้าที่/คณะทำงานพัฒนากับบริษัทผู้พัฒนา (ผู้ให้บริการไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้อง) ในการออกแบบแนวคิด ถือว่าเป็นการดำเนินการเพียงบางส่วนของกรอบการออกแบบบริการ

จากการดำเนินงานของคณะทำงานพัฒนาฯ ขั้นตอนของการออกแบบแนวคิดนั้นจะเป็นเพียงการออกแบบแนวคิดของเจ้าหน้าที่/คณะทำงานพัฒนาฯ ร่วมกับบริษัทผู้พัฒนาเท่านั้น ไม่ได้ให้ผู้ใช้งานระบบ/ผู้ให้บริการ เข้ามาร่วมออกแบบฟอร์ม ที่จะเป็นการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุดกับความต้องการใช้ของผู้ให้บริการแพลตฟอร์มอย่างแท้จริง ถือเป็นขั้นตอนที่สะท้อนการทำงานภาครัฐที่ขาดการคำนึงถึงผู้ให้บริการ (customer centric)

กระบวนการของแนวคิดการออกแบบบริการภาครัฐ (Service design) ที่อยู่ขั้นตอนที่ 3 : การทดสอบและลงมือทำจริง (Implementation) โดยมีขั้นตอนย่อย ดังนี้

**ขั้นตอน 3.1 Design the Test : ออกแบบชุดคำถาม/สัมภาษณ์ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ (Prototype Questions) ที่จะใช้ในสถานการณ์จำลอง** คณะทำงานพัฒนาฯ ยังไม่มีการสร้างบททดสอบ/ชุดคำถาม เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ ณ จุดปะทะ ที่อยู่ระหว่างการผลิตขั้นสุดท้ายตรงกับความ

ต้องการของผู้ใช้หรือไม่ โดยจะต้องออกแบบทดสอบแนวคิด ๓ จุดปะทะ และออกแบบชุดคำถาม (Prototype Questions) ที่จะใช้ในสถานการณ์จำลองเสียก่อน เช่น การตั้งคำถามหากมีการทำระบบแบบนี้มีการแจ้งเตือนของสถานะ ช่วยเพิ่มความสะดวกสบายให้คุณบ้างหรือไม่/อย่างไร” และควรสร้างบททดสอบ/ชุดคำถาม ออกมาเป็นหลายๆด้านในการประเมินให้ครอบคลุมทุกด้าน ซึ่งสรุปว่าไม่มีแผนการดำเนินงานขั้นตอนการตรวจสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระหว่างการออกแบบแพลตฟอร์มระบบฯ ระบบแสดงสถานะการดำเนินงานพิจารณาตีความล่วงหน้า (ระบบย่อย 2)

**ขั้นตอน 3.2 Test the Interaction : ทดสอบระบบปฏิสัมพันธ์ (ทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่)** คณะทำงานพัฒนาฯ มีแนวคิดการดำเนินการทดสอบแพลตฟอร์มระบบฯ กับทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเองและ ผู้ให้บริการระบบ เหมือนการดำเนินการที่ผ่านมาของการใช้แพลตฟอร์มระบบฯ ในครั้งแรกของการเกิดแพลตฟอร์มระบบฯ นี้ขึ้นมา ซึ่งสรุปเป็นการดำเนินงานทดลองใช้แพลตฟอร์มระบบฯ ที่จะทำร่วมกับทั้ง 3 ฝ่าย ที่สอดคล้องกับกระบวนการออกแบบบริการ แต่ก็ยังต้องเพิ่มเติมในส่วนของการทดสอบจากการสัมภาษณ์ในเชิงลึก

**ขั้นตอน 3.3 Evaluate the Test : ประเมินผลการทดสอบ** การดำเนินการของระบบราชการปัจจุบันในส่วนของประเมินผลการทดสอบ ยังอยู่ในรูปแบบเดิม ๆ คือการทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพียงในรูปแบบเอกสาร ผ่านการสแกน QR CODE ที่หน้าระบบของเว็บไซต์ Tariff e-Service อาจจะมีขั้นตอนการสัมภาษณ์เพิ่มเติม ซึ่งสรุปเป็นการดำเนินงานที่จะมีการทำงานประเมินผลร่วมกันทั้ง 3 ฝ่าย ที่สอดคล้องกับกระบวนการออกแบบบริการ แต่ก็ยังต้องเพิ่มเติมในส่วนของการประเมินผลการทดสอบจากการสัมภาษณ์ในเชิงลึก นอกจากนี้โดยทั่วไปการดำเนินงานของภาครัฐยังไม่มีผลการประเมินมาเปลี่ยนแปลงอย่างทันที่ มาปรับเปลี่ยนการให้บริการ


จากการดำเนินงานของคณะทำงานพัฒนาฯ ขั้นตอนของการทดสอบและลงมือทำ ถือเป็นขั้นตอนที่ไม่ต่างจากขั้นตอนอื่น ๆ ข้างต้น ยังถือว่าขั้นตอนการดำเนินการยังเป็นการทำงานระหว่างเจ้าหน้าที่/คณะทำงานพัฒนาฯ ไม่มีการดำเนินการร่วมกับผู้ให้บริการ ทั้งขั้นตอนที่ 3.1 ไม่มีแผนการดำเนินการในระบบราชการ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่จะได้รับการตรวจสอบเบื้องต้นในระหว่างการออกแบบแพลตฟอร์มระบบฯ หากจะดำเนินตามแนวคิดการออกแบบบริการภาครัฐ ต้องทำให้เกิดการทำงานร่วมกันกับทั้ง 3 ฝ่าย คือ เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และบริษัทผู้พัฒนา

ในภาพรวมเมื่อพิจารณาแพลตฟอร์มระบบฯ โดยเปรียบเทียบการดำเนินการในปัจจุบันกับแนวคิด การออกแบบบริการภาครัฐ (Service design) โดยผู้วิจัยพบว่าคณะทำงานพัฒนาฯ ดำเนินการเป็นไปตามกรอบกว้างๆของแนวคิดการออกแบบบริการภาครัฐ (Service design) ตั้งแต่ขั้นตอนการสำรวจและเก็บข้อมูล การออกแบบแนวคิด และการทดสอบและลงมือทำจริง แต่ยังขาด

ขั้นตอนที่ให้ผู้ให้บริการเข้ามามีส่วนร่วมขั้นตอนการออกแบบแนวคิด รวมถึงให้ผู้ให้บริการเข้ามาประเมินผลและทดลองใช้อย่างเต็มที่ ทำให้แพลตฟอร์มที่ออกแบบเป็นได้สูงที่ขาดการตอบสนองผู้ให้บริการ ทุกขั้นตอนเมื่อมีการประเมินผลแล้ว คณะทำงานพัฒนาฯ ต้องมีการนำการประเมินผลมาปรับเปลี่ยนให้ทันที่ ซึ่งหน่วยงานราชการยังขาดความยืดหยุ่นในส่วนนี้




ตาราง 6 สรุปการดำเนินงานของคณะทำงานพัฒนาฯ เปรียบเทียบภายใต้แนวคิด Service design

การให้บริการภายใต้แนวคิด Service design	มีการดำเนินการ	ไม่มีการดำเนินการ	ข้อเสนอแนะ
<b>1. การสำรวจและเก็บข้อมูล</b>			
<p>1.1 Understand the Challenge :</p> <p>ทำความเข้าใจปัญหา</p>	<p>- ศึกษากระบวนการและขั้นตอนต่างๆ เพื่อทำความเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น (เพื่อถ่ายทอดร่วมกับบริษัทผู้พัฒนาระบบ)</p>		<p><b>ผู้ให้สัมภาษณ์ :</b> คณะทำงานดำเนินงานได้ดี โดยทำความเข้าใจถึง workflow งานทั้งระบบ</p> <p><b>ผู้วิจัย :</b> ถือว่าคณะทำงานพัฒนาฯ ได้ดำเนินการในระดับที่น่าพอใจ</p>
<p>1.2 Gather Insights :</p> <p>เก็บข้อมูลเชิงลึก</p>	<p>- เก็บข้อมูลจากประชาชน : เก็บข้อมูลผ่าน QR CODE บนหน้าเว็บไซต์ และจากกองมาตรฐานพีคัดอัตราศาลากลาง และหน่วยงานอื่นภายในกรมตุลาการ : สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ภายใน (เพื่อถ่ายทอดร่วมกับบริษัทผู้พัฒนาระบบ)</p>	<p>- การสัมภาษณ์ : สัมภาษณ์เชิงลึก, การสัมภาษณ์ตามบริบทในสถานการณ์จริงของประชาชน/ผู้ใช้บริการ</p> <p>- การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ใช้บริการ ทั้งในส่วนของผู้ที่เคยใช้และผู้ที่มีแนวโน้มจะใช้บริการระบบในอนาคต</p> <p>- การศึกษาตัวเปรียบเทียบ : สำรองงานของผู้ให้บริการรายอื่น ๆ ในท้องตลาด และนำมาตั้งเป็นตัวแทนเปรียบเทียบ</p>	<p><b>ผู้ให้สัมภาษณ์ :</b> คณะทำงานรวบรวมข้อมูลของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบเพิ่มเติม</p> <p><b>ผู้วิจัย :</b> คณะทำงานพัฒนาฯ ควรเชิญผู้นำเข้า/บริษัท มาให้ข้อมูลความต้องการ และสามารถถ่ายทอดให้กับบริษัทที่พัฒนาแพลตฟอร์มและควรศึกษาเปรียบเทียบกับระบบแพลตฟอร์มการให้บริการของภาครัฐระบบอื่น</p>



<p>1.3 Synthesis :</p> <p>สังเคราะห์ข้อมูล ปัญหาว่า เกิดจากอะไร</p>	<p>-สรุปประเด็นปัญหาที่ต้องการปรับปรุง แก้ไขจากการเก็บรวบรวมข้อมูล จาก การสำรวจความต้องการของเจ้าหน้าที่ กพท. หน่วยงานภายนอก และประชาชน</p>	<p>- สร้างผู้ใช้จำลอง (Persona) การที่ เจ้าหน้าที่ได้จำลองสถานการณ์การเป็น ผู้ใช้งานเอง</p> <p>- จุดปะทะ (TOUCHPOINT) เป็นจุดที่ ลูกค้าและผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่าง กัน</p>	<p><b>ผู้ให้สัมภาษณ์ :</b> คณะทำงานได้ ดำเนินการสรุปประเด็นปัญหาออกมา เป็นตามกระบวนการดำเนินงาน ดำเนินงาน</p> <p><b>ผู้วิจัย :</b> คณะทำงานควรเพิ่มการสรุป ประเด็นปัญหาจากแค่การรวบรวม ข้อมูลสัมภาษณ์ มาทดลองใช้ใช้ระบบ ในฐานะผู้ใช้บริการ</p>
<p>การให้บริการภายใต้แนวคิด Service design</p>	<p>มีการดำเนินการ</p>	<p>ไม่มีการดำเนินการ</p>	<p>ข้อเสนอแนะ</p>
<p>2. การออกแบบแนวคิด (Creation) (แผนการดำเนินงานในอนาคต)</p>			
<p>2.1 Idea Development :</p> <p>ค้นหาแนวคิด</p>	<p>-ระดมแนวคิดที่หลากหลายบุคคลภายใน องค์กร เพื่อหาแนวคิดที่เหมาะสมที่สุดใน การออกแบบบริการก่อนจะลงมือทำจริง</p>	<p>-ค้นหาแนวคิดโดยเปรียบเทียบกับ แพลตฟอร์มบริการภาครัฐ/ภาคเอกชนอื่นๆ ที่สามารถตอบสนองกับความต้องการของ ประชาชนได้ดี</p>	<p><b>ผู้ให้สัมภาษณ์ :</b> คณะทำงานมีการ ค้นหาแนวคิดรูปแบบเอกสารที่ออก โดยภาครัฐ เช่น องค์การอาหารและยา และควรค้นหาแนวคิดของภาคบริการ อื่น ๆ ด้วย</p> <p><b>ผู้วิจัย :</b> ควรมีการค้นหาแนวคิดของ ระบบแพลตฟอร์มของทั้งภาครัฐ/ ภาคเอกชนที่ได้</p>

<p><b>2.2 Co-Creation :</b> <b>สร้างสรรคร่วมกัน</b></p>	<p>-มีการนำความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่หลากหลายฝ่ายภายในคณะทำงานพัฒนาฯ ในการสร้างสรรคการออกแบบบริการแพลตฟอร์มระบบฯ</p>	<p>- ไม่มีการนำ/รวบรวมความคิดเห็นของคนหลากหลายฝ่าย เป็นเพียงความเห็นของเจ้าหน้าที่ในการออกแบบ แต่ไม่ได้เปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการและกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องกับระบบ (บริษัทผู้ออกแบบ) หมายความว่าในทางตรงหรือทางอ้อมด้วยในบริบทร่วมในการออกแบบบริการ</p>	<p><b>ผู้ให้สัมภาษณ์ :</b> คณะทำงานมีแนวคิดที่หลากหลายในการออกแบบ แต่บางแนวคิดต้องทราบก่อนว่าบริษัทผู้ออกแบบสามารถทำได้หรือไม่ ถึงจะสามารถดำเนินแนวคิดอื่นๆ ได้ <b>ผู้วิจัย :</b> ควรมีการร่วมออกแบบทั้ง 3 ฝ่าย คณะทำงานกับประชาชน ศทส. และบริษัทผู้พัฒนาระบบ</p>
<p><b>2.3 Conceptualization :</b> <b>สรุปแนวคิดหลัก</b></p>	<p>-มีการออกแบบแนวคิดตามกระบวนการงาน 5 ขั้นตอน ของระบบ Tariff e-service สรุปโครงสร้างส่ง ส่วนพัฒนาระบบนำเข้า (สพข.) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.) กรมศุลกากร -วิเคราะห์และกำหนดโครงสร้างร่วมกับบริษัทผู้พัฒนา</p>	<p>- ไม่ใช้การออกแบบแค่ตัวสินค้า/แพลตฟอร์มระบบบริการตีความล่วงหน้าเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึง “งานบริการ” “ประสบการณ์” และ “ความผูกพัน” ที่จะเกิดขึ้นกับกรมศุลกากรหรืองานบริการภาครัฐ</p>	<p><b>ผู้ให้สัมภาษณ์ :</b> ยังไม่มีสรุปร่วมกันทั้ง 3 ฝ่าย คือ ผู้ใช้ เจ้าหน้าที่ บริษัทผู้ผลิต จะเป็นการสรุปแนวคิดเบื้องต้นที่ได้จากการออกแบบเพื่อเสนอข้อสรุปไป ยัง ศทส. และบริษัทผู้พัฒนาระบบ <b>ผู้วิจัย :</b> เนื่องจากยังอยู่ในขั้นตอนการออกแบบเบื้องต้นทำให้ยังไม่เห็นถึงข้อสรุปของแนวคิดหลัก</p>

การให้บริการภายใต้แนวคิด Service design	มีการดำเนินการ	ไม่มีการดำเนินการ	ข้อเสนอแนะ
<b>3 การทดสอบและลงมือทำจริง (Implementation) (แผนการดำเนินงานในอนาคต)</b>			
<b>3.1 Design the Test :</b> ออกแบบชุดคำถาม/ สัมภาษณ์ เกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์ใหม่ (Prototype Questions) ที่จะใช้ใน สถานการณ์จำลอง	 <p>จะต้องออกแบบทดสอบแนวคิด ณ จุด            ปะทะ และออกแบบชุดคำถาม (Prototype            Questions) ที่จะใช้ในสถานการณ์จำลอง            เสียก่อน เช่น การตั้งคำถามหากมีการทำ            ระบบแบบนี้มีการแจ้งเตือนของสถานะ ช่วย            เพิ่มความสะดวกสบายให้คุณบ้างหรือไม่/            อย่างไร</p>	<p>-</p>	<p><b>ผู้ให้สัมภาษณ์ :</b> ยังไม่มีการสร้างบท            ทดสอบ/ชุดคำถาม เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์            ใหม่ ณ จุดปะทะ ที่อยู่ระหว่างทาง            ผลิตภัณฑ์ตรงกับความต้องการ            ของผู้ใช้หรือไม่ และควรสร้างบท            ทดสอบ/ชุดคำถาม ออกมาเป็นหลายๆ            ด้านในการประเมินให้ครอบคลุมทุก            ด้าน</p> <p><b>ผู้วิจัย :</b> การสร้างบททดสอบ/ชุด            คำถาม ของแพลตฟอร์มระบบฯ ควร            วางแผนบททดสอบที่จะเห็นถึงการใ้            งานจริงของผู้ใช้</p>
<b>3.2 Test the Interaction</b> : ทดสอบระบบปฏิสัมพันธ์ (ทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่)	<p>- มีเพียงแค่แนวคิดการทดสอบระบบการ            ใช้แพลตฟอร์มระบบฯ กับทั้งผู้ใช้บริการ            และเจ้าหน้าที่</p>	<p>-การลงมือทดสอบจริง ณ สถานที่ที่            จัดเตรียมไว้ โดยสิ่งสำคัญอีกข้อ            นอกเหนือจากคำตอบที่จะได้รับคือการ</p>	<p><b>ผู้ให้สัมภาษณ์ :</b> ยังไม่มีการทดสอบ            ความมีช่วงระยะเวลาการทดสอบระบบ            กับทั้งผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ ก่อนที่</p>

	<p>- หลังจากกระบวนการทดสอบแล้ว กองมาตรฐานพิทักษ์อัตราบุคลากร ยกร่าง และออกประกาศใหม่</p>	<p>สังเกตปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น ณ จุดปะทะ</p>	<p>จะนำมาใช้งานจริง</p>
<p><b>3.3 Evaluate the Test : ประเมินผลการทดสอบ</b></p>	<p>- ประเมินผลการทดสอบ ทำแบบประเมิน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพียงใน รูปแบบเอกสาร</p>	<p>- ต้องลงรายละเอียดถึงความพึงพอใจในด้าน ใดให้ทราบถึงการรับผิดชอบต่อรับที่ได้จากการ ออกแบบแพลตฟอร์มระบบบริการตีความ ล่วงหน้า ให้ได้มากที่สุด - ไม่มีการสัมภาษณ์เชิงลึกถึงความพึงพอใจ</p>	<p><b>ผู้สัมภาษณ์ :</b> ให้ข้อเท็จจริงว่ามี การ ประเมินความพึงพอใจในรูปแบบ เอกสารไม่มีการสัมภาษณ์เชิงลึก และควรประเมินผลการทดสอบให้ ครอบคลุมความพึงพอใจทุกๆขั้นตอน การบริการ</p> <p><b>ผู้วิจัย :</b> ควรประเมินผลการทดสอบ ไม่ใช่แค่เก็บผลความพึงพอใจใน รูปแบบเอกสารอาจจะมีขั้นตอนการ สัมภาษณ์เพิ่มเติม</p>

#### 4.5 ปัจจัยที่ส่งผลในการพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากร ล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling)

การวิเคราะห์ภายใต้แนวคิดการออกแบบบริการของภาครัฐ (Service Design) การดำเนินการเพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) โดยตามแผนปฏิบัติราชการ (พ.ศ.2566) กรมศุลกากร เพื่อให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติฯ จึงเกิดเป็น “คณะทำงานปรับปรุงระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร” ได้ดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานแพลตฟอร์มระบบฯดังกล่าว ทำให้เห็นถึงปัจจัยส่งผลในการพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) ดังนี้

**1. ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น (Change Leadership and Commitment)** ผู้นำเข้าใจ ยอมรับให้ความสำคัญต่อการพัฒนาโครงการ และให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในการดำเนินงานเชิงบูรณาการที่ต้องได้รับความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน โดยผู้อำนวยการกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรได้เห็นถึงปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบ เนื่องจากระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรฯ เกิดการดำเนินการมาช่วงเวลาหนึ่ง ทำให้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นจากทั้งเจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการ จึงเกิด โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรขึ้น โดยอันดับแรก แพลตฟอร์มระบบฯ ต้องการให้บริการควรจะสะดวก รวดเร็ว และแม่นยำ

โดยโครงการนี้จะทำได้ แต่ควรจะมีผู้ที่ขับเคลื่อนอย่างชัดเจน จึงเกิดการตั้งคณะทำงานพัฒนาฯ ขึ้นมา แต่ไม่ใช่เพียงแค่คณะทำงานเดียวจะให้ทุกอย่างสำเร็จ แต่ต้องร่วมกันหลายๆคณะทำงาน ส่วนร่วมของทุกฝ่าย ทั้งคณะทำงานประชาสัมพันธ์ฯ คณะทำงานตรวจสอบผลคพก.ฯ เพื่อให้ทุกอย่างเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด”

**2. การร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง (Inter-agency Collaboration)** การมีกรอบปฏิบัติงานร่วมกัน ทำให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน นอกจากนี้ จำเป็นต้องมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ใช้ร่วมกัน เพื่อเป็นกรอบสำหรับหน่วยงานแต่ละแห่งในการดำเนินการ เนื่องจากการดำเนินงานของระบบไม่เพียงแต่ต้องอาศัยการแก้ปัญหาแค่เพียงหน่วยงานเดียว แต่ยังต้องอาศัยความร่วมมือ การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

**3. การส่งต่อนโยบาย ความชัดเจนและความต่อเนื่องของนโยบาย** การระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรฯควรมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนขับเคลื่อนได้จริง โดยมีการระบุผู้รับผิดชอบหลักที่ชัดเจน รวมถึงการแบ่งบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งด้านการจัดสรร

งบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การติดตามและชี้วัดความสำเร็จ และการมอบหมายบุคลากร จากการศึกษาที่โครงการถูกดำเนินงานภายใต้คณะทำงานพัฒนาฯ ที่ทำงานภายใต้แผนปฏิบัติราชการรายปี (พ.ศ.2566) กรมศุลกากร ที่ถูกกำหนดการทำงานเป็นกรอบเวลาที่ชัดเจน และการกำหนดตัวบุคคลผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน คือการตั้งคณะทำงานพัฒนาฯ ทำให้แผนงานมีการทำงานอย่างต่อเนื่อง

**4. การเตรียมความพร้อมของคน (Citizen Competence)** การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลจำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมของบุคลากรภาครัฐ เอกชน และ ประชาชน ให้พร้อมสู่การเปลี่ยนแปลงสู่รัฐบาลดิจิทัล ทั้งในเชิงการเพิ่มศักยภาพด้านดิจิทัลของบุคลากรให้สามารถรับมือการเปลี่ยนแปลง และการปรับแนวคิดและทัศนคติของบุคลากรโดยสร้างความเข้าใจให้ยอมรับการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงการปรับวัฒนธรรมของข้าราชการ ซึ่งการปรับวัฒนธรรมขององค์กรและการปรับโครงสร้างกระบวนการ เกิดจากทั้งการปฏิรูปภาครัฐ และ e-Government ที่เกิดจากการปรับตัวของทั้งบุคลากร

**5. งบประมาณด้านเทคโนโลยี (Funding)** การใช้จ่ายด้าน ICT ควรถือเป็นการลงทุน ซึ่งการดำเนินการด้านรัฐบาลดิจิทัลจำเป็นต้องมีความแน่นอนของเงินทุนในอนาคตเพื่อให้การพัฒนาโครงการยั่งยืน ป้องกันการสิ้นเปลืองของทรัพยากร และเกิดผลประโยชน์สูงสุดจากเงินทุน การระดมทุนจากส่วนกลางอาจจะช่วยให้เกิดการสนับสนุนนวัตกรรมและโครงการนำร่องต่างๆ การลงทุนของด้านเทคโนโลยียังมีข้อจำกัด เนื่องจากการแก้ปัญหา ที่ต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบ เช่น การระบุถึงสถานะการนำเข้าของข้อมูลในระบบ ต้องเกิดการเขียนโครงการเพื่อจัดทำงบประมาณ

อย่างไรก็ตามคณะทำงานพัฒนาฯจะต้องปรับแนวคิดในการพัฒนาดำเนินงานโดยมุ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (customer centric) โดยการเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ ทั้งขั้นตอนการเก็บข้อมูลเชิงลึกไม่เพียงแต่การรับข้อมูลการตอบแบบสอบถาม ยังต้องให้ผู้ให้บริการเข้ามาแสดงความคิดเห็นถึงปัญหาที่ได้รับ และการออกแบบแนวคิดถึงรูปแบบที่ต้องการปรับเปลี่ยนในแพลตฟอร์มระบบฯให้สามารถตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภาครัฐควรเข้าไปอยู่ในฐานะของผู้ใช้บริการ เพื่อเข้าใจถึงปัญหาของการให้บริการแพลตฟอร์มระบบฯนั้นๆ ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อกาพัฒนาคือทั้งความเป็นผู้นำที่มีความมุ่งมั่นในการให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในการดำเนินงานเชิงบูรณาการที่ต้องได้รับความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ / คณะทำงานพัฒนาฯ ที่มีความพร้อมในการดำเนินการเชิงรุกเพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาแพลตฟอร์มระบบฯ

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาแนวทางการประยุกต์แนวคิดการออกแบบบริการ (Service Design) ของภาครัฐ เพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) ด้วยวิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย การสืบค้นข้อมูล แพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) ของกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร การสัมภาษณ์เชิงลึกบุคลากรที่เกี่ยวข้อง และวิเคราะห์ร่วมกับแนวคิดทฤษฎีการออกแบบบริการ (Service Design) ของภาครัฐ ที่ผู้วิจัยเลือก นำมาใช้ในการศึกษา สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 ผลการศึกษาการให้บริการภาครัฐผ่านระบบแพลตฟอร์มดิจิทัล

การให้บริการภาครัฐผ่านระบบแพลตฟอร์มดิจิทัล โดยแพลตฟอร์มดิจิทัลทำหน้าที่เป็น ตัวกลางเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันและเปิดใช้งานการทำงานร่วมกัน มีโครงสร้างที่ รองรับฟังก์ชันและบริการต่างๆ โดยมีก้าอศัยเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดการโต้ตอบที่ราบรื่น ซึ่งรัฐบาลไทย ในปัจจุบันจึงได้ให้ความสำคัญกับการยกระดับระบบบริการดิจิทัลภาครัฐ เป็นอย่างยิ่ง ทำให้ คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนา “แพลตฟอร์มกลาง” หรือโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลกลางภาครัฐ และการให้บริการภาครัฐ ในรูปแบบดิจิทัลผ่านแพลตฟอร์มบริการแบบเบ็ดเสร็จและตอบสนองตามความต้องการของ ผู้ใช้บริการ สำหรับแพลตฟอร์มกลางตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่าน ระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ได้แบ่งเป็น 3 กลุ่ม โดยแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากร ล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) ของกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร อยู่ใน **กลุ่มที่ 2 การให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล** เป็นการให้บริการแก่ประชาชน สามารถเข้าถึงบริการภาครัฐได้อย่างสะดวก และระบบดิจิทัลที่ต้องรองรับการทำงานร่วมกันจาก หลายหน่วยงาน เพื่อให้บริการประชาชนในบางเรื่อง

ทั้งนี้การนำเอาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความล่วงหน้า มาใช้ พบว่าแต่ละกระบวนการใน แพลตฟอร์มยังมีข้อจำกัดในการใช้งาน หากมองไปที่หลักการสร้าง Digital platform ในภาครัฐกิจ ซึ่งหากประยุกต์ใช้กับแพลตฟอร์มในรูปแบบบริการภาครัฐ ซึ่งมีส่วนประกอบสำคัญ 2 ประการ คือ

**Technical functionality** ของแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า (Advance Tariff Ruling) บนหน้าเว็บไซต์ Tariff e-service **วิเคราะห์ได้ออกมาเป็น 6 คุณสมบัติทางเทคนิค** ตามระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ 6 กระบวนการ ดังนี้ 1) การลงทะเบียนผู้นำเข้า 2) การยื่นเอกสาร 3) การรอการตอบรับ 4) การดำเนินการพิจารณาพิกัดอัตราศุลกากร 5) การชำระเงิน และ 6) การแจ้งผล

**Network effects** แพลตฟอร์มระบบบริการตีความล่วงหน้าฯ สามารถแบ่งออกเป็นประเด็นในการปฏิสัมพันธ์ในส่วนของผู้เกี่ยวข้อง ทั้งส่วนของการใช้งานระบบ จากการระบุข้อมูลไปทางหน้าเว็บไซต์ในส่วนของ **“การติดต่อ-สอบถาม”** โดยการระบุ ชื่อ นามสกุล อีเมล เบอร์โทรศัพท์ ประเภทปัญหา ปัญหาการใช้งาน/ข้อเสนอแนะ และรายละเอียด ซึ่งเป็นการตอบกลับข้อสอบถามในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบ Tariff e-Service เท่านั้น ส่วนประเด็นปัญหาด้านอื่น ๆ เช่น ข้อมูลของสินค้า รายละเอียดการพิจารณา ก็สามารถติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของกรมศุลกากร 0-2667-6000, 0-2667-7000, Call Center 1164

### 5.1.2 ผลการศึกษาประเด็นปัญหาที่พบว่าเป็นประเด็นสำคัญในการใช้งาน

จากการรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์และวิเคราะห์ที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เชิงลึก ทั้งกับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ผู้บริหาร คณะทำงานพัฒนาฯ และ ผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มระบบ สรุปผลการศึกษาประเด็นปัญหาที่พบออกเป็นกระบวนการ 6 ขั้นตอนตามการดำเนินงานของแพลตฟอร์มระบบฯ ดังนี้

**กระบวนการที่ 1 : การลงทะเบียน** ทั้งเจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการมองว่าตัวระบบเองไม่ได้มีปัญหาในการใช้งานแต่อย่างใด เป็นการสับสนของการใช้งานเองที่สามารถแก้ไขได้เบื้องต้นจากการศึกษาคู่มือการใช้งาน

**กระบวนการที่ 2 : การยื่นเอกสาร** จากขั้นตอนของการแนบไฟล์ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้บริการไม่ทราบว่าข้อมูลครบถ้วนหรือไม่ ไม่ทราบว่าขั้นตอนต่อไปจะถูกดำเนินการเมื่อใด ซึ่งขั้นตอนนี้พบว่าปัญหาของการไม่ทราบสถานะความพร้อมของเอกสาร ซึ่งนำไปสู่การสร้างระบบสถานะย่อยที่ 1

**กระบวนการที่ 3 : การรอการตอบรับ/ขั้นตอนการตรวจเอกสาร** : ไม่ได้ตอบรับหรือแสดงสถานะให้ผู้ยื่นคำร้องทราบ/ความล่าช้า ไม่ทราบว่าเมื่อไรจะได้รับการตอบรับ

**กระบวนการที่ 4 : การชำระเงิน** ถ้าระบบมองว่าไม่พบปัญหา จากการที่มีระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Bill Payment) สามารถชำระเงินได้หลากหลายช่องทาง และระบบใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tracking) สามารถพิมพ์ใบเสร็จจากช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้เลย



**กระบวนการที่ 5 : การดำเนินการพิจารณา/ตีความพิกต์ลวงหน้าฯ** ที่ยังไม่เชื่อมโยง สอดคล้องกับระบบพิจารณาปัญหาพิกต์อัตราสุลาการ โดยหลังจากการชำระเงินแล้ว ระบบจะแสดง ซึ่งขั้นตอนนี้ไม่สามารถตอบโจทยผู้ให้บริการได้ จากกที่ไม่ทราบถึงระยะเวลาการดำเนินงานของ เจ้าหน้าที่ นำไปสู่การออกแบบสถานะย่อยที่ 2

**กระบวนการที่ 6 : การแจ้งผล** มีการดำเนินการแจ้งผลทางไปรษณีย์ และรูปแบบการสแกน ไฟล์ PDF ทางอีเมล

กระบวนการทั้ง 6 ข้างต้น ประเด็นสำคัญจากปัญหาในการใช้งานแพลตฟอร์มระบบฯของผู้ นำเข้านั้น ต้องการสิ่งที่จะแสดงถึงการดำเนินงานที่มีการดำเนินการไปข้างหน้าว่าทั้งขั้นตอนการยื่น เอกสารเพิ่มเติม มีความครบถ้วนแล้วหรือไม่ หรือต้องดำเนินการเตรียมเอกสารส่วนใดเพิ่มเติม รวมทั้ง หลังจากการชำระเงินแล้ว การดำเนินการพิจารณาตีความของเจ้าหน้าที่ ตามกำหนด 60 วันทำการ / 30 วันทำการกรณีมีเอกสารนำเข้า จะเกิดการพิจารณาให้แล้วเสร็จก่อนกำหนดการได้หรือไม่ หรือ ต้องมีการดำเนินการในระยะเวลาเท่าใด เพื่อการสามารถวางแผนการนำเข้าและการดำเนินการ ทางพิธีการสุลาการได้พิกต์อัตราสุลาการอย่างถูกต้องครบถ้วน

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้สรุปการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความต้องการให้มีการอัปเดตสถานะตรงกับ กระบวนการของเจ้าหน้าที่ รวมถึงระยะเวลาการดำเนินการ จากเหตุผลของผู้ให้บริการที่ไม่ทราบถึง ระยะเวลาการดำเนินการทำให้รู้สึกว่าการดำเนินงานมีความล่าช้า เนื่องจากภายหลังจากการยื่นคำ ร้องและส่งคำร้องแล้ว ระบบจะคงสถานะไว้เพียง (ระบบแสดงสถานะ “ยื่นคำร้อง”) ทั้งทำให้ ไม่ทราบถึงว่าทางเจ้าหน้าที่ได้รับข้อมูลครบถ้วนแล้วหรือไม่ รวมถึงระบบการติดต่อ-สอบถาม ระหว่าง ผู้ให้บริการกับเจ้าหน้าที่ เนื่องจากระบบจะแจ้งเพียงเบอร์หลักของกองมาตรฐานพิกต์อัตราสุลาการ เท่านั้น รวมถึงไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ภายหลังการชำระเงินของผู้ให้บริการ ในขั้นตอนการพิจารณาตีความพิกต์ลวงหน้า

ทั้งนี้กรมสุลาการควรมีการดำเนินงานพัฒนาต่อยอดแพลตฟอร์มระบบลวงหน้าฯ เพื่อบ่งบอกถึง (“ระบบแสดงสถานะ”) ผู้วิจัยได้ยกตัวอย่างแนวคิดการออกแบบต่อยอดแพลตฟอร์ม ระบบลวงหน้าฯ ซึ่งแบ่งออกเป็นระบบแสดงสถานะ 2 จุดย่อย ประกอบด้วย

**ระบบแสดงสถานะ 1 : “ระบบแสดงสถานะเอกสารเพื่อพิจารณา”** ซึ่งเป็นกลไกที่ เจ้าหน้าที่ ก.พ.ก. ดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารที่สำคัญ ในปัจจุบันเมื่อได้ยื่นคำร้อง และแนบเอกสารเพื่อพิจารณาแล้ว ผู้นำเข้าจะรอการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลเอกสาร แต่ไม่มีการแสดงสถานะแจ้งเตือนให้แก่ผู้นำเข้า/ผู้ให้บริการ รับทราบว่าเอกสารเบื้องต้นที่ยื่นมา ครบถ้วนแล้วหรือไม่ จะเป็นเพียงการแสดงสถานะ “ยื่นคำร้อง” ดังนั้น หากคณะทำงานพัฒนาได้มี

การพัฒนากระบวนแสดงสถานะ รูปแบบของ Check list ในการแนบไฟล์เอกสาร เพื่อแสดงสถานะความครบถ้วนของเอกสารในแต่ละประเภท พร้อมแสดงสถานะ **“อยู่ระหว่างตรวจสอบเอกสาร”** ก็จะทำให้ผู้นำเข้าได้รับทราบสถานะของเอกสาร สามารถวางแผนเตรียมความพร้อมของเอกสารที่ขาด เพื่อให้สามารถดำเนินการขั้นตอนต่อไปได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

**ระบบแสดงสถานะย่อย 2 : “ระบบแสดงสถานะการดำเนินงานพิจารณาตีความล่วงหน้า”** เป็นระบบที่แสดงสถานะการดำเนินการตีความล่วงหน้าของ กพก. ว่าอยู่ในสถานะใด กล่าวคือ เมื่อผู้นำเข้าได้ยื่นเอกสารสำคัญได้ครบถ้วน จากนั้นเจ้าหน้าที่ กพก. จะแจ้งชำระค่าธรรมเนียม เมื่อได้ชำระค่าธรรมเนียมสำเร็จจะนำไปสู่ การส่งดำเนินการพิจารณาซึ่งในขั้นตอนนี้ กพก. จะดำเนินการพิจารณาตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า ภายในระยะเวลาที่กำหนดตามประกาศกรมศุลกากรที่ 17/2561 ได้กำหนดระยะเวลาดำเนินการไว้ 2 กรณี ภายใน 60 วันทำการ หรือภายใน 30 วันทำการ กรณีที่มีเอกสารนำเข้า การดำเนินการพิจารณาจะแสดงสถานะคำร้องเพียง **“ส่งดำเนินการพิจารณา”** หากจะมีการออกแบบเพื่อให้ผู้ยื่นคำร้องทราบถึงว่ามีการดำเนินการในขั้นต่อไป อาจจะมีการกำหนดสถานะ **“การพิจารณาขั้นต้น > การพิจารณาขั้นสุดท้าย”** รวมทั้งการแสดงระยะเวลาการนับถอยหลังเพื่อให้ผู้นำเข้า/ผู้ใช้บริการมั่นใจได้ว่า การดำเนินงานจะแล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด และสามารถประเมินสถานะการพิจารณาตีความล่วงหน้าได้

ทั้งนี้การพัฒนากระบวนแพลตฟอร์มฯ ซึ่งการดำเนินการของคณะทำงานพัฒนาฯ ได้ถูกกำหนดอำนาจหน้าที่ในดำเนินการที่มีลักษณะเป็นการดำเนินการที่ภาครัฐเป็นศูนย์กลางในการกำหนดทิศทางการพัฒนา หากได้นำเอาแนวคิดการออกแบบบริการของภาครัฐมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบ จึงถือเป็นสิ่งท้าทายที่ภาครัฐควรที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบพัฒนาระบบการพัฒนาระบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง (customer centric)

จากการสรุปประเด็นปัญหาที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยมีแนวคิดการออกแบบสถานะแจ้งเตือนในแพลตฟอร์มระบบฯ ทั้ง 2 ระบบการแจ้งเตือน คือ **“ระบบแสดงสถานะเอกสารเพื่อพิจารณา”** (ระบบแสดงสถานะย่อย 1) และ **“ระบบแสดงสถานะการดำเนินงานพิจารณาตีความล่วงหน้า”** (ระบบแสดงสถานะย่อย 2) ทั้งผู้วิจัยจึงเลือก **ระบบย่อยที่ 2** ที่ถือเป็นตัวอย่างหนึ่งในการดำเนินงานตามขั้นตอนของการออกแบบบริการภาครัฐ (Service Design) ที่เริ่มจากการสำรวจและเก็บข้อมูลเชิงลึกที่ได้จากการสัมภาษณ์จากทั้งเจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการ รวมถึงขั้นตอนของการออกแบบแนวคิด ที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่หรือผู้วิจัยเอง ดังนั้นหากทั้งขั้นตอนการออกแบบแนวคิดนี้ได้ประยุกต์ใช้แนวคิดการออกแบบบริการภาครัฐ (Service Design) ที่เป็นขั้นตอนการออกแบบโดยการ

มีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการเอง และบริษัทผู้พัฒนา แพลตฟอร์มระบบฯที่ถูกออกแบบโดยผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดนั้นก็จะสามารถตอบสนองความต้องการอย่างแท้จริงได้

### 5.1.3 ผลการศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้แนวคิดกระบวนการออกแบบบริการ (Service Design) ภาครัฐ

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เปรียบเทียบทิศทางการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มระบบพิจารณาตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าตามการดำเนินงานของคณะทำงานพัฒนาฯ ที่มีการดำเนินงานภายใต้แผนปฏิบัติการราชการรายปี (พ.ศ.2566) กรมศุลกากร จากการดำเนินงานในรูปแบบราชการแบบดั้งเดิม (Traditional approach) โดยผู้วิจัยได้อธิบายเปรียบเทียบตามขั้นตอนกระบวนการออกแบบบริการภาครัฐ (Service Design) ออกเป็น 3 ขั้นตอน ตามกระบวนการออกแบบบริการ ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1 การสำรวจและเก็บข้อมูล (Exploration)** การศึกษาค้นคว้าและเก็บข้อมูลเชิงลึก เป็นการค้นคว้า รวบรวม สังเกต และวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อระบุปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ ซึ่งสรุปว่าเป็นการดำเนินงานโดยเจ้าหน้าที่/คณะทำงานพัฒนาฯ (ผู้ให้บริการ บริษัทผู้พัฒนาไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้อง) **ทำได้ครอบคลุมการรวบรวมกระบวนการที่เกี่ยวข้อง** และขั้นตอนการเก็บข้อมูลการดำเนินงานระหว่างเจ้าหน้าที่/คณะทำงานพัฒนาฯ กับผู้ให้บริการ (บริษัทผู้พัฒนาไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้อง) ผ่านการสแกน QR CODE ที่หน้าระบบของเว็บไซต์ Tariff e-Service การดำเนินงานยังมีจุดอ่อน คือ ยังขาดข้อมูลเชิงลึกจากการสัมภาษณ์ประชาชน/ผู้ให้บริการระบบ ถือเป็นการดำเนินการเพียงบางส่วนของกระบวนการออกแบบบริการ รวมถึงการสังเคราะห์ข้อมูลแต่ก็ยังมี **จุดอ่อน คือ ขาดการที่เจ้าหน้าที่ได้จำลองสถานการณ์เป็นผู้ใช้งานเอง (ผู้ใช้จำลอง (Persona)** หากคณะทำงานพัฒนาได้ประยุกต์ใช้แล้วอาจจะได้ข้อมูลที่เป็นเชิงลึกมากขึ้น ก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยในการสังเคราะห์ข้อมูลออกมา ซึ่งเป็นการดำเนินงานระหว่างเจ้าหน้าที่/คณะทำงานพัฒนาฯ กับบริษัทผู้พัฒนา (ผู้ให้บริการไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้อง) ถือเป็นการดำเนินการเพียงบางส่วนของกระบวนการออกแบบบริการ

**ขั้นตอนที่ 2 : การออกแบบแนวคิด (Creation)** คือ นำปัญหา มาเป็นโจทย์ในการระดมความคิดเพื่อหาแนวทางแก้ ปัญหา/ตอบสนองความต้องการ จากการดำเนินการของคณะทำงานพัฒนาฯ ได้มีการออกแบบแนวคิดเบื้องต้นเพื่อที่จะเสนอข้อสรุปไปยังศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.) และบริษัทผู้พัฒนาระบบ โดยนำความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่หลากหลายฝ่ายภายในคณะทำงานพัฒนาฯ ในด้านการสร้างสรรค์การออกแบบบริการแพลตฟอร์มระบบฯ

ตามกระบวนการ 5 ขั้นตอน ของระบบ Tariff e-service คือ การลงทะเบียน การรับเรื่อง การดำเนินการ การออกเอกสาร การทำฐานข้อมูล แต่ยังคงขาดขั้นตอนการนำ/รวบรวมความคิดเห็นของคนจากหลากหลายฝ่าย เป็นเพียงความเห็นของเจ้าหน้าที่ในการออกแบบ ซึ่งผู้วิจัยเองก็ได้มีการออกแบบเบื้องต้นจากการรวบรวมข้อมูลเชิงลึก เกี่ยวกับความต้องการทราบถึงระยะการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ ที่จะทำให้ผู้ใช้บริการวางแผนการนำเข้าได้ก็คือ **“ระบบแสดงสถานะการดำเนินงานพิจารณาตีความล่วงหน้า”** (ระบบแสดงสถานะย่อย 2) แต่การออกแบบนี้เป็นแนวคิดของผู้วิจัยเอง รวมถึงขั้นตอนการดำเนินงานของคณะทำงานพัฒนาฯ ถึงแม้จะมีการดำเนินงานร่วมกันของเจ้าหน้าที่หลายฝ่ายในการดำเนินการ จุดอ่อน คือ ยังไม่ได้เปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการและกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องกับระบบ (บริษัทผู้ออกแบบ) ไม่ว่าจะในทางตรงหรือทางอ้อมด้วยในบริบทร่วมในการออกแบบบริการ

**ขั้นตอนที่ 3 :การทดสอบและลงมือทำจริง (Implementation)** คือการนำแนวคิดดังกล่าวมาทดสอบเพื่อศึกษาว่าแต่ละแนวคิดมีประสิทธิภาพหรือไม่ และทดสอบซ้ำ ไปมาจนได้แนวคิดที่เหมาะสมที่สุด คณะทำงานพัฒนาฯ ยังไม่มีการสร้างบททดสอบ/ชุดคำถาม เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ ณ จุดปะทะ ที่อยู่ระหว่างการผลิตขั้นสุดท้ายตรงกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ โดยจะต้องออกแบบบททดสอบแนวคิด ณ จุดปะทะ และออกแบบชุดคำถาม (Prototype Questions) ที่จะใช้ในสถานการณ์จำลองเสียก่อน เช่น การตั้งคำถามหากมีการทำระบบแบบนี้มีการแจ้งเตือนของสถานะ ช่วยเพิ่มความสะดวกสบายให้คุณบ้างหรือไม่/อย่างไร” และควรสร้างบททดสอบ/ชุดคำถามออกมาเป็นหลายๆด้านในการประเมินให้ครอบคลุมทุกด้าน ซึ่งสรุปว่า จุดอ่อน คือ ไม่มีแผนการดำเนินงานขั้นตอนการตรวจสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระหว่างการออกแบบแพลตฟอร์มระบบฯ แต่มีแนวคิดการดำเนินการทดสอบแพลตฟอร์มระบบกับทั้งเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้บริการเองและ ผู้ใช้บริการระบบ เหมือนการดำเนินการที่ผ่านมาของการใช้แพลตฟอร์มระบบฯ ในครั้งแรกของการเกิดแพลตฟอร์มระบบนี้ขึ้นมา การดำเนินการของระบบราชการปัจจุบันในส่วนของ การประเมินผลการทดสอบ จุดอ่อน คือ ยังอยู่ในรูปแบบเดิม ๆ คือการทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพียงในรูปแบบเอกสาร อาจจะมีขั้นตอนการสัมภาษณ์เพิ่มเติม

5.1.4 ผลการศึกษาภาพรวมการดำเนินงานของคณะทำงานพัฒนาฯ ที่ต้องพัฒนา  
ปรับปรุงแพลตฟอร์มระบบฯภายใต้แนวคิด Service design

ตาราง 7 : สรุปกระบวนการดำเนินงานตามแนวคิดการออกแบบบริการภาครัฐ

การให้บริการภายใต้แนวคิด Service design	เจ้าหน้าที่ (คณะทำงาน พัฒนาฯ)	ผู้ใช้บริการ แพลตฟอร์มฯ	บริษัทผู้พัฒนาระบบ (บริษัทผู้ออกแบบ แพลตฟอร์ม)
<b>1.การสำรวจและเก็บข้อมูล</b>			
1.1 Understand the Challenge : ทำความเข้าใจ ปัญหา	+	-	-
1.2 Gather Insights : เก็บข้อมูลเชิงลึก	+/-	+/-	-
1.3 Synthesis : สังเคราะห์ข้อมูล	+/-	-	+/-
<b>2.การออกแบบแนวคิด (แผนการดำเนินงานในอนาคต)</b>			
2.1 Idea Development : ค้นหาแนวคิด	+	-	+
2.2 Co-Creation : สร้างสรรค์ร่วมกัน	+	-	+
2.3 Conceptualisation : สรุปแนวคิดหลัก	+	-	+
<b>3.การทดสอบและลงมือทำจริง (แผนการดำเนินงานในอนาคต)</b>			
3.1 Design the Test : ออกแบบชุดคำถาม ที่จะใช้ในสถานการณ์จำลอง	-	-	-
3.2 Test the Interaction : ทดสอบระบบปฏิสัมพันธ์	+	+	+
3.3 Evaluate the Test : ประเมินผลการทดสอบ	+	+/-	+/-

หลักการของแนวคิดการออกแบบบริการ (Service Design) ของภาครัฐ คือการทำงานร่วมกันของทั้ง 3 ฝ่าย ระหว่าง เจ้าหน้าที่ (คณะทำงานพัฒนาฯ), ผู้ใช้บริการ (ผู้ใช้แพลตฟอร์มฯ), และ บริษัทผู้พัฒนาระบบ (บริษัทผู้ออกแบบแพลตฟอร์ม) ใน 3 ขั้นตอนของหลักแนวคิดการออกแบบบริการภาครัฐ ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องเป็นการทำงานร่วมกันในทุกขั้นตอน จากการศึกษาวิจัยได้ศึกษาวิเคราะห์และรวบรวมข้อมูล จากคณะทำงานพัฒนาฯ ยังเห็นการทำงานของระบบราชการในการออกแบบพัฒนานวัตกรรมรูปแบบดั้งเดิม ซึ่ง **ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบแนวคิด** ของแนวคิดการออกแบบบริการภาครัฐ ถือเป็นจุดอ่อนที่สุดของระบบราชการ เพราะผู้ให้บริการไม่ได้มีส่วนร่วมในการออกแบบบริการนั้น ส่วน **ขั้นตอนที่ 1 การสำรวจและเก็บข้อมูล** คณะทำงานพัฒนาฯ ทำได้ดีในการรับฟังปัญหาการใช้งานจากเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ แต่ยังขาดการเก็บข้อมูลเชิงลึกในส่วนการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ รวมถึงขั้นตอนของการจำลองสถานการณ์ ยังไม่มีการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และบริษัทผู้พัฒนา ในการเข้าไปจำลองสถานการณ์ในส่วนของฝั่งหน้าแพลตฟอร์มระบบฯ ของผู้ให้บริการ ส่วน **ขั้นตอนที่ 3 การทดสอบและลงมือทำจริง** มีการทดลองใช้ก่อนลงมือใช้งานจริง แต่ขั้นตอนการประเมินผลยังขาดการวางแผนที่จะประเมินผลเชิงลึก ไม่ใช่แค่การประเมินความพึงพอใจในรูปแบบกระดาษ แต่ต้องประเมินผลความพึงพอใจในการสัมภาษณ์จากสถานการณ์การใช้งานแพลตฟอร์มระบบฯ ที่ถูกพัฒนาขึ้นมาใหม่จริง และไม่นำไปปรับเปลี่ยนพัฒนาอย่างทันที

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาในหัวข้อการศึกษาแนวทางการประยุกต์แนวคิดการออกแบบบริการ (Service Design) ของภาครัฐ เพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) สามารถอภิปรายผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

### 5.2.1 แนวทางในการประยุกต์แนวคิดการออกแบบบริการเพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) ของกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร

ทั้งนี้คณะทำงานพัฒนาฯ จะต้องปรับแนวคิดในการพัฒนาดำเนินงานโดยมุ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (customer centric) โดยการเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ ทั้งขั้นตอนการเก็บข้อมูลเชิงลึกไม่เพียงแค่การรับข้อมูลการตอบแบบสอบถาม ยังต้องให้ผู้ให้บริการเข้ามาแสดงความคิดเห็นถึงปัญหาที่ได้รับ และการออกแบบแนวคิดถึงรูปแบบที่ต้องการปรับเปลี่ยนในแพลตฟอร์มระบบฯ ให้สามารถตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภาครัฐควรเข้าไปอยู่ในฐานะของผู้ให้บริการ

เพื่อเข้าใจถึงปัญหาของการให้บริการแพลตฟอร์มระบบฯ นั้น พบว่าแนวทางที่จะพัฒนาแพลตฟอร์มระบบฯ คือการประยุกต์ใช้แนวคิดการออกแบบบริการภาครัฐ (Service Design เป็นการทำงานร่วมกันระหว่าง 3 ฝ่ายที่เกี่ยวข้องคือ เจ้าหน้าที่ (คณะทำงานพัฒนา), ผู้ใช้บริการ (ผู้ใช้แพลตฟอร์มฯ), บริษัทผู้พัฒนาระบบ (บริษัทผู้ออกแบบแพลตฟอร์ม) ใน 3 ขั้นตอนของหลักแนวคิดการออกแบบบริการภาครัฐ) ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะการให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการออกแบบบริการถือเป็นจุดอ่อนที่สุดของการทำงานระบบราชการรูปแบบดั้งเดิม

### 5.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลในการพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) ของกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรกรมศุลกากร

จากการวิเคราะห์การดำเนินงานภายใต้แนวคิดการออกแบบบริการ (Service Design) ภาครัฐ การดำเนินการเพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) โดยตามแผนปฏิบัติการ(พ.ศ.2566) กรมศุลกากร เพื่อให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติฯ จึงเกิดเป็น “คณะทำงานปรับปรุงระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร” ได้ดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานแพลตฟอร์มระบบฯดังกล่าว ทำให้เห็นถึงปัจจัยส่งผลในการพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling) ดังนี้

**1.ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น (Change Leadership and Commitment)** ผู้นำเข้าใจ ยอมรับให้ความสำคัญต่อการพัฒนาโครงการ และให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในการดำเนินงานเชิงบูรณาการที่ต้องได้รับความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน โดยผู้อำนวยการกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรได้เห็นถึงปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบ เนื่องจากระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรฯ เกิดการดำเนินการมาช่วงเวลาหนึ่ง ทำให้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นจากทั้งเจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการ จึงเกิดคณะทำงานพัฒนาฯ ในการรับหน้าที่ดำเนินการแก้ไข

**2. การร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง (Inter-agency Collaboration)** การมีกรอบปฏิบัติงานร่วมกัน ทำให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน นอกจากนี้ จำเป็นต้องมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ใช้ร่วมกัน เพื่อเป็นกรอบสำหรับหน่วยงานแต่ละแห่งในการดำเนินการ

**3. การส่งต่อนโยบาย ความชัดเจนและความต่อเนื่องของนโยบาย** การระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรฯควรมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนขับเคลื่อนได้จริง โดยมีการระบุ

ผู้รับผิดชอบหลักที่ชัดเจน รวมถึงการแบ่งบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งด้านการจัดสรรงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การติดตามและชี้วัดความสำเร็จ และการมอบหมายบุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จากกรณีที่โครงการถูกดำเนินงานภายใต้คณะทำงานพัฒนาฯ ที่ทำงานภายใต้แผนปฏิบัติราชการรายปี (พ.ศ.2566) กรมศุลกากร ที่ถูกกำหนดการทำงานเป็นกรอบเวลาที่ชัดเจน และการกำหนดตัวบุคคลผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน คือการตั้งคณะทำงานพัฒนาฯ ทำให้แผนงานมีการทำงานอย่างต่อเนื่อง

**4. การเตรียมความพร้อมของคน (Citizen Competence)** การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลจำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมของบุคลากรภาครัฐ เอกชน และ ประชาชน ให้พร้อมสู่การเปลี่ยนแปลงสู่รัฐบาลดิจิทัล รวมถึงการปรับวัฒนธรรมของข้าราชการ ซึ่งการเปลี่ยนวัฒนธรรมขององค์กรและการปรับโครงสร้างกระบวนการ เกิดจากทั้งการปฏิรูปภาครัฐ และ e-Government ที่เกิดจากการปรับตัวของทั้งบุคลากร จากที่ปรับจากการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าแบบกระดาษ สู่การ

**5. งบประมาณด้านเทคโนโลยี (Funding)** การใช้จ่ายด้าน ICT ควรถือเป็นการลงทุน ซึ่งการดำเนินการด้านรัฐบาลดิจิทัลจำเป็นต้องมีความแน่นอนของเงินทุนในอนาคตเพื่อให้การพัฒนาโครงการยั่งยืน ป้องกันการสิ้นเปลืองของทรัพยากร และเกิดผลประโยชน์สูงสุดจากเงินทุน การระดมทุนจากส่วนกลางอาจจะช่วยให้เกิดการสนับสนุนนวัตกรรมและโครงการนำร่องต่างๆ การลงทุนของด้านเทคโนโลยียังมีข้อจำกัดที่ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ เนื่องจากการแก้ปัญหา ที่ต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบ เช่น การระบุถึงสถานะการนำเข้าของข้อมูลในระบบ ต้องเกิดการเขียนโครงการเพื่อจัดทำงบประมาณ

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะด้านการประยุกต์ใช้ทางการประยุกต์แนวคิดการออกแบบบริการ (Service Design) ของภาครัฐ

การประยุกต์ใช้แนวคิดการออกแบบบริการ (Service Design) ของภาครัฐนั้น ทุกขั้นตอนล้วนมีความสำคัญ จากการขั้นตอนตามแนวคิดการออกแบบบริการ (Service Design) ของภาครัฐ 3 ขั้นตอนหลัก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในแต่ละประเด็นดังนี้



**ขั้นตอนที่ 1 : การสำรวจและการเก็บข้อมูล** หากเกิดการดำเนินงานในเชิงรุกที่สามารถเก็บข้อมูลในเชิงลึกจากการสัมภาษณ์แล้วทราบถึงปัญหาหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการแล้วนั้น **ควรให้มีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ใช้บริการ** ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก รวบรวมและสรุปประเด็น เป็นความต้องการ

**ขั้นตอนที่ 2 : การออกแบบแนวคิด** จะสามารถออกแบบแนวคิดเพื่อการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุด ทั้งการออกแบบแนวคิดที่ต้องมีการแสวงหาแนวคิดร่วมกันของทุกภาคส่วนจะไม่ใช้การทำงานของระบบราชการแบบเดิม แต่จะเป็นการทำงานในเชิงรุกและมีความคิดสร้างสรรค์ แต่ยังคงขั้นตอนการนำ/รวบรวมความคิดเห็นของคนจากหลากหลายฝ่าย เป็นเพียงความเห็นของเจ้าหน้าที่ในการออกแบบ ซึ่งผู้วิจัยเองก็ได้มีการออกแบบเบื้องต้นจากการรวบรวมข้อมูลเชิงลึก เกี่ยวกับความต้องการทราบถึงระยะการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ ที่จะทำให้ผู้ใช้บริการวางแผนการนำเข้าได้ก็คือ **“ระบบแสดงสถานะการดำเนินงานพิจารณาตีความล่วงหน้า” (ระบบแสดงสถานะย่อย 2)** แต่การออกแบบนี้เป็นแนวคิดของผู้วิจัยเอง รวมถึงขั้นตอนการดำเนินงานของคณะทำงานพัฒนาฯ ถึงแม้มีการดำเนินงานร่วมกันของเจ้าหน้าที่หลายฝ่ายในการดำเนินการ **ควรมีการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการ และกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องกับระบบ (บริษัทผู้ออกแบบ) ไม่ว่าจะในทางตรงหรือทางอ้อมด้วยในบริบทร่วมในการออกแบบบริการ**

**ขั้นตอนที่ 3 : การทดสอบประเมินผล** จะไม่ใช่แค่การประเมินความพึงพอใจในเอกสารแต่ยังต้องประเมินจากการเข้าใช้แพลตฟอร์มระบบจากสถานการณ์จริง **ควรให้มีการประเมินการสัมภาษณ์เชิงลึก** ที่จะทำให้เห็นถึงว่าการบริการภาครัฐนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ โดยประชาชนเป็นศูนย์กลาง (customer centric) แต่หลักการที่สำคัญที่สุดในการประยุกต์ใช้แนวคิดการออกแบบบริการ (Service Design) ของภาครัฐนั้น คือ การทำงานร่วมกันของทั้ง 3 ฝ่ายคือ เจ้าหน้าที่ (คณะทำงานพัฒนาฯ), ผู้ใช้บริการ (ผู้ใช้แพลตฟอร์มฯ), บริษัทผู้พัฒนาระบบ (บริษัทผู้ออกแบบแพลตฟอร์ม) ใน 3 ขั้นตอนของหลักแนวคิดการออกแบบบริการภาครัฐ ดังนั้น **ควรส่งเสริมให้มีการทำงานร่วมกันกับทั้ง 3 ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง** ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องเป็นการทำงานร่วมกันในทุกขั้นตอน

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะการพัฒนาแพลตฟอร์มระบบบริการตีความพิกัดอัตราศุลกากร ล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Advance Tariff Ruling)

การพัฒนาแพลตฟอร์มที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้นั้น นอกจากการที่จะประยุกต์การออกแบบบริการ Service Design) ของภาครัฐ เข้ากับการทำงานของคณะทำงานพัฒนา แต่ที่ขาดไม่ได้ คือปัจจัยต่างๆที่จะส่งผลต่อการพัฒนา ทั้ง **ความเป็นผู้นำ** ที่เข้าใจยอมรับให้ ความสำคัญต่อการพัฒนาโครงการ และให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง **การร่วมมือกับผู้ใช้บริการ และบริษัทผู้พัฒนาระบบ รวมทั้งการร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ** ทั้งหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เอง หรือศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.) กรมศุลกากร การส่งต่อนโยบาย และ **ความต่อเนื่องของนโยบาย** ควรมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนขับเคลื่อนได้จริง โดยมีการระบุ ผู้รับผิดชอบหลักที่ชัดเจน และ **งบประมาณด้านเทคโนโลยี**ในการที่จะสามารถแก้ไข ปรับปรุง หรือ พัฒนาแพลตฟอร์มได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 5.3.3 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับงานวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยด้วยวิธีการเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์และค้นคว้า ข้อมูลเอกสาร ประกอบกับระยะเวลาการศึกษาวิจัยที่จำกัด ทำให้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประชากรกลุ่มน้อย ทั้งนี้ข้อมูลเบื้องต้นอาจมีความผิดพลาดได้ การศึกษาดังกล่าวควรมีการเก็บ ข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้ง **ผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และคณะทำงานพัฒนา**

หากทำการต่อยอดการศึกษาเพิ่มเติม ควรให้มีการออกแบบร่วมกัน ทั้งผู้ใช้บริการ บริษัท ผู้พัฒนา ทั้งนี้ภาคเอกชนมาร่วมกันออกแบบและพัฒนาาร่วมกันและกำหนดนโยบายร่วมกับภาครัฐ



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**

## บรรณานุกรม

Marc Stickdorn , J. S. "This is Service Design Thinking ".

Stanford D. School, U. D. C. (2016). Design Thinking, The Double Diamond Design Process

Stickdorn, M. S., J. (2011). This is service design thinking. Basics-Tools-Cases. Amsterdam, BIS.

WACHIRA THONGSUK (2022). แพลตฟอร์ม คืออะไรกันแน่.

WCO (2020). "Guidelines on Tariff Classification Work and Related Infrastructure." 16.

World Customs Organization (2018). "advance ruling."

กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร (2565). กฎกระทรวง

แบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร

กระทรวงการคลัง ,.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

กมลวรรณ สัมพันธ์กุล (2563). การพัฒนารูปแบบการให้บริการภาครัฐผ่านระบบ e-Service : กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคม. คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร (2565). แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาปรับปรุงระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า.

ข่าวกรมศุลกากร (2561).

ธนกิจ โคกทอง , พ. เ. (2561). โปรแกรมวิชาออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

ธนวัฒน์ ไช้หนู (2564). ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์  
ในเขตกรุงเทพมหานคร. คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บัญญัติท้ายพระราชกำหนด พิกัดอัตราศุลกากร (2530). หลักเกณฑ์การตีความพิกัดอัตราศุลกากร.

ประกาศกรมศุลกากร (2561). หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข การยื่น การพิจารณา และการแจ้งผลการพิจารณา คำ  
ร้องขอทราบราคาศุลกากร ถิ่นกำเนิดแห่งของ และพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า.

ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (2566). แพลตฟอร์มกลางของงานบริการภาครัฐสำหรับภาคธุรกิจและ  
ประชาชน

ประมวลระเบียบวิธีปฏิบัติ (2560). หมวด 9 ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการศุลกากรตามกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตรา  
ศุลกากร ๑

และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับการศุลกากรอื่น ๆ

พระราชบัญญัติ การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล (2562).

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วันวิมล พึ่งประดิษฐ์ (2564). "จำกัด เพื่อเปิดโอกาส ว่าด้วยการแก้ไขข้อ 8 ของอนุสัญญาาระบบฮาร์โมนี."

ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) (2557). "คู่มือการออกแบบบริการ."

สโรชา สาดร์บำรุง (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ กรณีศึกษา งานสิทธิ  
ประโยชน์ทางภาษี

อากร กรมศุลกากร. คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานที่ปรึกษาการศุลกากร ประจำสถานเอกอัครราชทูตไทย ณ กรุงบรัสเซลส์ (2560). "วารสารศุลกากร " 9.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ [สพธอ.] (2563). "government e service."

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (2564). "แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย."

สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2563). โครงการพัฒนาบริการสาธารณะเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น

ด้วยกระบวนการออกแบบ.





จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

กาญจนาพร ฉ่ำมณี

วัน เดือน ปี เกิด

มีนาคม 2537

สถานที่เกิด

กรุงเทพมหานคร



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY