

การพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากร: กรณีศึกษา ผู้ประกอบการในเขตปลอดอากร\*

**Development of the Customs control system : A Case Study of Entrepreneur in  
Free Zones**

นางสาววรัชญา อุ้มขี้เยียร\*\*

**Ms.Varatchaya Umatsathain**

6414830047@rumail.ru.ac.th

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ขั้นตอนการพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากรสำหรับผู้ประกอบการในเขตปลอดอากร 2. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากรสำหรับผู้ประกอบการในเขตปลอดอากร 3. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากรสำหรับผู้ประกอบการในเขตปลอดอากร ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีวิจัยเอกสาร และวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 6 คน ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากรสำหรับผู้ประกอบการในเขตปลอดอากรมี 3 ขั้นตอน คือ การค้นหา (Searching) เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่พบว่าเครื่องมือเดิมที่ใช้ในการควบคุมทางศุลกากรไม่เหมาะสมกับสภาพการใช้งานในปัจจุบัน รวมถึงใช้เครื่องมือชนิดเดียวกัน ควบคุมสินค้าทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นสุรา ไวน์ บุหรี่ รถยนต์นำเข้าสำเร็จรูป สินค้าทั่วไป ซึ่งไม่ตอบโจทย์กับการทำงานในปัจจุบัน นำไปสู่ขั้นตอนการเลือกสรร (Selecting) เครื่องมือและเทคโนโลยีให้เป็นปัจจุบัน และเหมาะสมกับการควบคุมสินค้าที่มีความหลากหลาย จนท้ายที่สุดเป็นขั้นตอนการนำไปปฏิบัติ (Implementing) ซึ่งประกอบไปด้วยขั้นตอนการดำเนินงานที่สำคัญ 5 ประการ คือ การรับ การปฏิบัติ การนำเสนอ การรักษาภาพ และการเรียนรู้ โดยมีปัญหาและอุปสรรค คือ 1. ต้นทุน ในการจัดทำระบบควบคุมทางศุลกากรจำเป็นต้องใช้งบประมาณค่อนข้างมาก 2. ระยะเวลา ในการให้ผู้ประกอบการฯ จัดทำระบบตามมาตรฐานที่กรมศุลกากรกำหนดมีกรอบระยะเวลาที่สั้นเกินไป และแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค คือ 1. การจัดทำระบบกลาง 2. แบ่งการดำเนินการออกเป็นระยะ และ 3. การขึ้นทะเบียนสำหรับผู้ให้บริการพัฒนาระบบ

**คำสำคัญ:** นวัตกรรม ; ระบบควบคุมทางศุลกากร ; ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง

\*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากร: กรณีศึกษา ผู้ประกอบการในเขตปลอดอากร

\*\*นักศึกษาลูกศรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## บทนำ

การค้าระหว่างประเทศมีบทบาทสำคัญต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของโลกและของประเทศไทยเป็นอย่างมาก ทุกประเทศล้วนหาวิธีเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้าเพื่อประโยชน์ด้านการส่งออก ซึ่งแต่เดิมการตั้งกำแพงภาษีอากรขาเข้าเป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งที่ได้นำมาใช้กันอย่างแพร่หลายโดยมักตั้งภาษีอากรไว้สูงเพื่อกีดกันสินค้าจากต่างประเทศ ทำให้ราคาสินค้าที่นำเข้าจากต่างประเทศมีราคาสูงขึ้น ส่งผลให้ปริมาณความต้องการบริโภคสินค้าชนิดนั้นลดลงโดยผู้บริโภคมักหันมาบริโภคสินค้าภายในประเทศของตนแทน ทำให้อุตสาหกรรมที่ผลิตสินค้าทดแทนประเภทเดียวกันกับสินค้านำเข้าดังกล่าวภายในประเทศมีการขยายตัว อย่างไรก็ตามวิธีการดังกล่าวเป็นการค้าระหว่างประเทศที่ไม่ได้ยึดหลักการค้าเสรี จึงทำให้ประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการค้าระหว่างประเทศลดน้อยลง ส่งผลให้การค้าระหว่างประเทศไม่มีเสถียรภาพ ด้วยเหตุดังกล่าวประเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศที่พัฒนาแล้ว จึงได้มีการหารือร่วมกันหลายครั้ง เพื่อที่จะหาทางแก้ปัญหาข้างต้น และพยายามให้การตั้งกำแพงภาษีขาเข้าเป็นสิ่งต้องห้ามที่จะกระทำได้ในเวลาที่การค้าระหว่างประเทศ ตลอดจนหาแนวทางหรือกติกาในการค้าระหว่างประเทศให้เป็นไปอย่างเหมาะสมกับทุกฝ่ายมากที่สุด จนกระทั่งเกิดองค์การการค้าโลก (World Trade Organization หรือ WTO) ในที่สุด ประกอบกับในส่วนของอาเซียนเอง ก็ได้มีการรวมตัวกันเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ซึ่งส่งผลให้เกิดตลาดขนาดใหญ่ที่มีประชากรกว่า 600 ล้านคน อันเป็นความท้าทายใหม่ของผู้ประกอบการ SMEs ไทยที่จะขยายตลาดสินค้า บริการ และการลงทุนไปยังประเทศในอาเซียน ดังนั้น สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรจึงเป็นเครื่องมือที่จะสร้างเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันให้ SMEs ไทย ซึ่งกรมศุลกากรได้ส่งเสริมและสนับสนุนการให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรในเรื่องดังกล่าวตามพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 13 พฤศจิกายน 2560 อันเป็นการปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยศุลกากรจากพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2469 ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564 ยุทธศาสตร์ที่ 3 การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน มีสาระสำคัญตอนหนึ่งว่า "...ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายและกฎระเบียบ เพื่อส่งเสริมการค้าที่เป็นธรรมและอำนวยความสะดวกการค้าการลงทุน ตลอดจนการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยปรับปรุงกฎระเบียบ แนวทางปฏิบัติด้านพิธีการศุลกากรที่ส่งเสริมการอำนวยความสะดวกทางการค้า และมีการบังคับใช้ด้านศุลกากรที่มีความโปร่งใสและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายแข่งขันทางการค้า เพื่อให้มีการแข่งขันที่เป็นธรรมในตลาดและเพิ่มประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายให้ทันต่อสถานการณ์การค้าเสรีในปัจจุบัน (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2559, หน้า 96)

จากสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรสำหรับเขตปลอดอากรเพื่อช่วยส่งเสริมด้านการค้า กลับมีผู้ประกอบการบางรายไม่ปฏิบัติตามพิธีการทางศุลกากร โดยมีการลักลอบของที่มีภาระภาษีสูงออกจากเขตปลอดอากร เช่น รถยนต์ และไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าหายไปได้อย่างไร อันมีผลต่อการจัดเก็บภาษีอากรอันเป็นรายได้ส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งเป็นหนึ่งในเหตุผลของการเกิดประกาศกรมศุลกากร ที่ 22/2565 เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติมประกาศกรมศุลกากร ที่ 110/2561 และประกาศกรมศุลกากร ที่ 112/2561 เพื่อแก้ไขเพิ่มเติมหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการอนุญาตจัดตั้งเขตปลอดอากร ขยายพื้นที่โครงการเมืองต้นแบบ สามเหลี่ยมมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน และเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้สอดคล้องและเหมาะสมยิ่งขึ้นกับกฎกระทรวงการอนุญาตจัดตั้งและการเลิกดำเนินการเขตปลอดอากร (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2564 และกฎกระทรวงการอนุญาตประกอบกิจการในเขตปลอดอากร พ.ศ. 2560

จากประกาศกรมศุลกากร ที่ 22/2565 พบว่าเกี่ยวข้องกับการปรับปรุงหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของผู้จัดตั้งเขตปลอดอากรและผู้ประกอบกิจการในเขตปลอดอากร โดยกำหนดมาตรการควบคุมทางศุลกากรแบบใหม่ที่ส่งผลให้ผู้จัดตั้งเขตปลอดอากรและผู้ประกอบกิจการในเขตปลอดอากรที่ประกอบกิจการที่เกี่ยวข้องกับพาณิชย์กรรมทั้งรายเดิมและรายใหม่จะต้องปฏิบัติตาม เช่น ระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ระบบตรวจจับสถานะตำแหน่งสินค้า ระบบการถ่ายภาพและจัดเก็บภาพสินค้า เป็นต้น ซึ่งระบบดังกล่าวจัดทำขึ้นโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เรียกว่า “ระบบควบคุมทางศุลกากร” ทั้งนี้ มาตรฐานของระบบโทรทัศน์วงจรปิดต้องเป็นไปตามประกาศกรมศุลกากร ที่ 189/2564 ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำของระบบงานด้านการควบคุมทางศุลกากร เพื่อรองรับการปฏิบัติพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงระบบโทรทัศน์วงจรปิด ต้องเชื่อมโยงกับรายงานของระบบการควบคุมสินค้าคงคลังของผู้ประกอบกิจการ อันเป็นการนำเทคโนโลยีในปัจจุบันมาประยุกต์ใช้กับการควบคุมทางศุลกากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตามนโยบายประเทศไทย 4.0 หรือ Thailand 4.0 อันเป็นนโยบายของประเทศที่ต้องการขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่การเปลี่ยนแปลงเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” โดยรัฐบาลได้มีนโยบายที่จะใช้โมเดลขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อพัฒนาไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 ซึ่งส่งผลให้ระบบราชการซึ่งเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าวเองก็ต้องปรับตัว และเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทในปัจจุบัน กล่าวคือภาครัฐต้องปรับตัวและต้องพลิกโฉมเข้าสู่ยุคดิจิทัล

ส่วนเทคโนโลยีการควบคุมทางศุลกากร ซึ่งเป็นหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดศูนย์ประมวลข้อมูลการข่าวทางศุลกากร มีหน้าที่ในการศึกษา วางแผนและพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากรให้มีความเหมาะสม รวมไปถึงติดตาม ควบคุม กำกับดูแล และเป็นศูนย์กลางในการใช้และเชื่อมโยงเทคโนโลยีอุปกรณ์ และเครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการควบคุมทางศุลกากรและการป้องกันและปราบปราม ด้วยหน้าที่ความรับผิดชอบดังกล่าว ส่วนเทคโนโลยีการควบคุมทางศุลกากรจึงเป็นหน่วยงานที่ต้องให้คำแนะนำ และเป็นผู้ตรวจสอบระบบควบคุมทางศุลกากรตามประกาศกรมศุลกากร ที่ 22/2565 กำหนดไว้ให้แก่ผู้ประกอบกิจการในเขตปลอดอากร

ผู้วิจัยซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของส่วนเทคโนโลยีการควบคุมทางศุลกากร ศูนย์ประมวลข้อมูลการข่าวทางศุลกากร กรมศุลกากร จึงมีความสนใจศึกษาขั้นตอนในการพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากร ปัญหาอุปสรรค รวมไปถึงการหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาสำหรับการพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากรสำหรับผู้ประกอบกิจการในเขตปลอดอากร

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากร: กรณีศึกษา ผู้ประกอบกิจการในเขตปลอดอากร มีวิธีการวิจัยดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ เช่น ตำรา หนังสือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ บทความวิชาการ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากร: กรณีศึกษา ผู้ประกอบกิจการในเขตปลอดอากร
2. การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก

1. ประชากร (Population) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของกรมศุลกากร ที่เกี่ยวข้องกับการให้คำแนะนำ และเป็นผู้ตรวจสอบระบบควบคุมทางศุลกากร

2. ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา จำนวน 6 คน จากเจ้าหน้าที่ส่วนเทคโนโลยีการควบคุมทางศุลกากร ศูนย์ประมวลข้อมูลการข่าวทางศุลกากร โดยพิจารณาจากคุณสมบัติ ดังนี้

1. ดำรงตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรชำนาญการพิเศษ ไม่น้อยกว่า 4 ปี จำนวน 1 คน
2. ดำรงตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรชำนาญการ ไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 4 คน
3. ดำรงตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ไม่น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 1 คน

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก นำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยแยกประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เปรียบเทียบความเหมือน หรือความแตกต่างของข้อมูล เพื่อสรุปผลการวิจัยการพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากร: กรณีศึกษา ผู้ประกอบกิจการในเขตปลอดอากร

## ผลการวิจัยและอภิปรายผล

### ผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยในหัวข้อ การพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากร: กรณีศึกษา ผู้ประกอบกิจการในเขตปลอดอากร แบ่งออกได้ 3 หัวข้อดังนี้

1. ขั้นตอนการพัฒนากระบวนการควบคุมทางศุลกากรสำหรับผู้ประกอบกิจการในเขตปลอดอากร

จากการวิจัยพบว่าการพัฒนากระบวนการควบคุมทางศุลกากรสำหรับผู้ประกอบกิจการในเขตปลอดอากรมี 3 ขั้นตอนดังนี้

1. การค้นหา (Searching) เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่พบว่าเครื่องมือเดิมที่ใช้ในการควบคุมทางศุลกากรไม่เหมาะสมกับสภาพการใช้งานในปัจจุบัน เพราะเป็นเทคโนโลยีที่เก่า ล้าสมัย ไม่ครอบคลุมพื้นที่ภายในสำหรับการควบคุมทางศุลกากรสำหรับผู้ประกอบกิจการฯ รวมถึงใช้เครื่องมือชนิดเดียวกัน คือ กล้องวงจรปิดในการควบคุมสินค้าทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นสุรา ไวน์ บุหรี่ รถยนต์นำเข้าสำเร็จรูป สินค้าทั่วไป ซึ่งไม่ตอบโจทย์กับการทำงานในปัจจุบัน และควรนำเครื่องมือและเทคโนโลยีในปัจจุบันมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้ระบบควบคุมศุลกากรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. การเลือกสรร (Selecting) กรมศุลกากรเห็นว่าเครื่องมือและเทคโนโลยีที่เก่า ควรได้รับการพัฒนาให้เป็นปัจจุบัน รวมถึงการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีควรเหมาะสมกับการควบคุมสินค้าที่มีความหลากหลาย จึงเห็นควรแยกประเภทสินค้าออกมาเป็นหมวดหมู่ โดยแบ่งสินค้าออกเป็น 3 กลุ่ม

1. สินค้าที่มีความเสี่ยงและภาวะภาษีสูง เช่น รถยนต์นำเข้าสำเร็จรูป
2. สินค้าที่มีความเสี่ยงปานกลางและมีรูปแบบการจัดเก็บที่เฉพาะ เช่น สุรา ไวน์ บุหรี่
3. สินค้าที่มีความเสี่ยงน้อย คือ สินค้าทั่วไป เช่น ไข่ ไก่ น้ำตาล เหล็ก ฯลฯ

โดยสินค้าทั้ง 3 กลุ่ม ต้องมีระบบควบคุมทางศุลกากรที่แตกต่างกัน ตามระดับความเสี่ยงของสินค้า รวมถึงสินค้าทั้ง 3 กลุ่มควรมีการระบุพื้นที่ที่ต้องการควบคุม เช่น ทางเข้า-ออก จุดจัดเก็บสินค้า เพื่อเป็นประโยชน์ในการควบคุมทางศุลกากรต่อไป

3. การนำไปปฏิบัติ (Implementing) ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานที่สำคัญ 5 ประการ คือ

3.1 การรับ (Acquiring) การนำเอาเครื่องมือและเทคโนโลยีในปัจจุบันที่กรมศุลกากรได้ ทำการศึกษามาประยุกต์ใช้ในการควบคุมทางศุลกากรสำหรับผู้ประกอบการฯ โดยแบ่งระบบควบคุม ทางศุลกากรออกเป็น 3 กลุ่ม

3.1.1 ระบบควบคุมทางศุลกากรสำหรับกลุ่มสินค้า รถยนต์ใหม่สำเร็จรูป โดยใช้ เทคโนโลยีที่สามารถตรวจจับสถานะตำแหน่งของรถยนต์ได้ เช่น Parking Sensor หรือเทคโนโลยี อื่นใดที่ตรวจจับสถานะได้

3.1.2 ระบบควบคุมทางศุลกากรสำหรับกลุ่มสินค้า สุรา ไวน์ บุหรี่ โดยใช้เทคโนโลยี RFID ควบคู่กับอุปกรณ์สายรัด หรือใช้เทคโนโลยีอื่นใดที่สามารถทดแทนกันได้

3.1.3 ระบบควบคุมทางศุลกากรสำหรับกลุ่มสินค้าทั่วไป โดยใช้ระบบกล้องวงจรปิด ในการควบคุมสินค้า

ทั้งนี้สินค้าทั้ง 3 กลุ่ม ยังคงจัดให้มีกล้องวงจรปิด แต่ต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่กรมศุลกากร กำหนด โดยการติดตั้งต้องครอบคลุมบริเวณพื้นที่ ดังนี้

1. ช่องทางเข้า-ออก ของสินค้าโซนพาณิชย์กรรมทุกช่องทาง ไม่ว่าจะ เป็นหน้าต่าง ประตู ทางหนีไฟ โดยช่องทางใดที่ไม่ใช่ให้ทำการปิดตาย และไม่ต้องติดกล้องในบริเวณดังกล่าว

2. สถานที่จัดเก็บสินค้าโซนพาณิชย์กรรม

ทั้งนี้ต้องให้ระบบควบคุมสินค้าคงคลังสามารถเชื่อมโยงมายังกรมศุลกากรได้ โดยการจัดทำ รูปแบบรายงานของระบบสินค้าคงคลังให้อยู่ในรูปแบบ Web Application โดยหน้ารายงานดังกล่าวมี การเชื่อมโยงกับกล้องวงจรปิดที่จับภาพสินค้านั้น ๆ อยู่ โดยในหน้ารายงานสินค้าคงเหลือจะมีการเพิ่ม คอลัมน์ Location, ลิงก์กล้องวงจรปิด และลิงก์ภาพถ่ายตำแหน่งสินค้า ที่ควบคุมสินค้าประเภทนั้น ๆ

3.2 การปฏิบัติ (Executing) ในขั้นตอนนี้หากเครื่องหรือเทคโนโลยีที่ผู้ประกอบการ จัดทำแล้วเกิดมีปัญหาในทางปฏิบัติ สามารถแบ่งระดับในการแก้ปัญหาได้ดังนี้

3.2.1 การแก้ปัญหาในระดับเบื้องต้น เช่น เกิดปัญหาหม่อมองในการติดตั้งกล้อง เจ้าหน้าที่ จะสามารถช่วยเหลือ และให้คำแนะนำได้โดยทันที

3.2.2 การแก้ปัญหาในระดับกลาง เช่น ปัญหาที่ต้องขอความเห็นกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สินค้าจำพวกก๊าซ หรือ ไอน้ำ ที่มีการซื้อขาย นำส่งผ่านท่อ เป็นสินค้าพาณิชย์กรรมหรือไม่ และจะต้อง ติดตั้งกล้องอย่างไร ซึ่งกรณีเช่นนี้ต้องประชุมหารือร่วมกัน ระหว่างเจ้าหน้าที่ระหว่างหน่วยงาน ผู้ประกอบการ และ ทีมพัฒนาระบบ

3.2.3 การแก้ปัญหาในระดับยาก เช่น ปัญหาที่กระทบกับผู้ประกอบการฯ เป็นวงกว้าง เช่น การติด RFID กับสินค้าควบคุมประเภทสุรา ไวน์ ทุกขวด หรือทุกลัง จะส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายในการจัดหา เทคโนโลยีมากขึ้น เพราะบริษัทขนาดใหญ่มีสินค้า สุรา ไวน์ เข้ามารวมกันต่อเดือนไม่ต่ำกว่า 7,000-8,000 ลัง และการที่ต้องติด RFID ก็เป็นหนึ่งในกระบวนการที่เพิ่มขึ้นมา ทำให้ต้องว่าจ้างคนเพิ่ม โดยการหารือ ระหว่างหน่วยงานก็ไม่อาจแก้ปัญหาดังกล่าวได้ จำเป็นต้องนำเสนอผู้บริหารของกรมศุลกากรต่อไป ว่าจะมี มาตรการช่วยเหลือผู้ประกอบการฯ ได้อย่างไรบ้าง

3.3 การนำเสนอ (Launching) ในการให้ผู้ประกอบการฯ ยอมรับในการนำนวัตกรรม ดังกล่าวไปปฏิบัติ และจัดหาเครื่องมือและเทคโนโลยีตามที่กรมศุลกากรกำหนด จำเป็นที่จะต้องสื่อสารให้ ผู้ประกอบการเห็นถึงประโยชน์ในการจัดทำระบบดังกล่าว เช่น การสื่อสารให้ผู้ประกอบการฯ เข้าใจว่า

การจัดทำระบบที่มีมาตรฐานตามที่กรมศุลกากรเป็นการช่วยลดดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบ เครื่องมือหรือเทคโนโลยี

3.4 การรักษาสภาพ (Sustaining) ในการทำให้ผู้ประกอบการที่ยอมรับ และนำนวัตกรรมดังกล่าวไปปฏิบัติ จำเป็นที่จะต้องมีการรับฟังความคิดเห็นจากทางผู้ประกอบการ เสมอ เพราะหลายรายที่อยากจัดทำระบบควบคุมทางศุลกากรตามที่กรมศุลกากรกำหนด แต่ก็ติดปัญหาต้นทุนในการจัดหาเทคโนโลยี โดยในขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่จะรับฟังถึงเทคโนโลยีที่ผู้ประกอบการ นำมาเสนอ และยินดีให้ผู้ประกอบการ ใช้เทคโนโลยีอื่นทดแทนได้ หากผลลัพธ์ที่ได้ยังเป็นไปตามการควบคุมทางศุลกากรที่กรมศุลกากรกำหนด

3.5 การเรียนรู้ (Learning) เพื่อให้การพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากรแบบใหม่ เป็นไปอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ ภายในหน่วยงาน สทศ. ศปช. ได้มีการติดตามเครื่องมือหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ และหาเครื่องมือหรือเทคโนโลยีอื่นใดมาทดแทน แต่คงไว้ซึ่งมาตรฐานที่กรมศุลกากรประกาศ กำหนด เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายให้กับผู้ประกอบการ แต่ระบบการทำงานยังคงมีประสิทธิภาพเช่นเดิม รวมถึงมีการทำวิจัยและพัฒนาในการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีมาบูรณาการร่วมกัน เพื่อจัดหานวัตกรรมในการให้บริการภาคเอกชนเพิ่มเติม เช่น ระบบการเคลื่อนย้ายสินค้า ซึ่งอยู่ในช่วงค้นคว้าและศึกษาข้อมูล

2. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากรสำหรับผู้ประกอบการในเขตปลอดอากาศ จากการวิจัยพบว่าการพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากรสำหรับผู้ประกอบการในเขตปลอดอากาศ มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานที่สรุปได้ 2 ประการ ดังนี้

1. ต้นทุน ในการจัดทำระบบควบคุมทางศุลกากรจำเป็นต้องใช้งบประมาณค่อนข้างมาก ทำให้ผู้ประกอบการ ไม่สามารถที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดของกรมศุลกากรได้อย่างทันที เพราะในการดำเนินการอะไรสักอย่างหนึ่งจำเป็นที่จะต้องดูความคุ้มค่าของงบประมาณที่ต้องลงทุนไป ลงทุนแล้วได้อะไรกลับมา เพราะภาคเอกชนดำเนินธุรกิจอยู่ได้ก็ด้วยผลกำไร ซึ่งการของงบประมาณทางบริษัทจะต้องทำแผนการดำเนินงานอย่างละเอียดในทุกขั้นตอน เพื่อชี้แจงถึงเหตุผลและความจำเป็นในการจัดทำระบบ เพื่อขออนุมัติงบประมาณจากผู้บริหาร ซึ่งแต่ละบริษัทนั้นก็มีส่วนที่ไม่เท่ากัน ยิ่งถ้าเป็นบริษัทขนาดเล็ก โดยเฉพาะบริษัท SMEs ก็ยังได้รับผลกระทบเพราะมีเงินลงทุนไม่มาก ประกอบกับสถานการณ์ที่เพิ่งผ่านพ้นช่วงโควิด ซึ่งหลายบริษัทก็มีผลประกอบการที่ไม่ค่อยดี การที่จะมาลงทุนในระบบใดเพิ่มเติม ก็เป็นเรื่องยากที่จะปฏิบัติ

2. ระยะเวลา ในการให้ผู้ประกอบการ จัดทำระบบตามมาตรฐานที่กรมศุลกากรกำหนด มีกรอบระยะเวลาที่สั้นเกินไป เนื่องจากในการจัดทำระบบจำเป็นที่จะต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในเรื่องคุณลักษณะเฉพาะของเครื่องมือ และเทคโนโลยีที่ต้องจัดหาให้สอดคล้องกับระบบควบคุมทางศุลกากรสำหรับสินค้าแต่ละกลุ่ม อีกทั้งการจัดหาผู้ให้บริการในการพัฒนาระบบเนื่องด้วยหลายบริษัทไม่ได้มีทีมพัฒนา ระบบเอง ทำให้ต้องหา Software House ซึ่งค่อนข้างหายากเพราะผู้ให้บริการหลายรายมีค่าบริการที่สูง และมีความรู้เฉพาะการทำซอฟต์แวร์ และแอปพลิเคชัน ไม่ได้มีความรู้ในเรื่องระบบกล้องวงจรปิด หรือการติดตั้งกล้องวงจรปิด ส่วนบริษัทกล้องวงจรปิดเองที่เป็นผู้ชำนาญเรื่องระบบกล้องวงจรปิด ก็ไม่ได้มีความรู้ในการพัฒนาระบบเช่นกัน ทำให้ผู้ประกอบการ จำเป็นต้องติดต่อผู้ให้บริการมากกว่า 2-3 รายในการจัดทำระบบดังกล่าว รวมถึงงบประมาณที่ใช้ในการลงทุนก็ต้องรออนุมัติจากทางผู้บริหาร ซึ่งใช้ระยะเวลาค่อนข้างนาน จึงทำให้ผู้ประกอบการ หลายรายไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดของกรมศุลกากรได้ทันตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

3. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากรสำหรับผู้ประกอบกิจการในเขตปลอดอากร

จากการวิจัย ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานการพัฒนา ระบบควบคุมทางศุลกากร 3 ประการ ดังนี้

1. การจัดทำระบบกลาง โดยกรมศุลกากรควรมีระบบกลาง เพื่อให้ผู้ประกอบการฯ แต่ละราย สามารถใช้ระบบของกรมศุลกากรได้ เช่นนำส่งข้อมูล เอกสารรายงาน ไฟล์รูปภาพ วิดีโอ โดยไม่ต้องทำการพัฒนา Web Application เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าดูรายงานสินค้าของผู้ประกอบการฯ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้ลดต้นทุนในการพัฒนาระบบดังกล่าว

2. แบ่งการดำเนินการออกเป็นระยะ ควรมีการพิจารณาแบ่งช่วงการดำเนินการเพื่อให้ผู้ประกอบการฯ มีเวลาวางแผนด้านการลงทุน การศึกษาด้านเทคโนโลยี การปรับตัวให้พร้อมรับการดำเนินการ ที่ปรับเปลี่ยนไป โดยแบ่งออกเป็นระยะเริ่มต้น ระยะกลาง และระยะยาว โดยในระยะเริ่มต้นอาจเป็นในเรื่อง การเขียนแผนการดำเนินงานส่งให้กับทางเจ้าหน้าที่ รวมถึงทำการสำรวจเครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่ตนเองมีอยู่ เครื่องมือใดพอที่จะใช้ได้ ก็ยังคงใช้ต่อไป ไปจนถึงส่วนระยะสุดท้าย คือ ระยะยาว ขั้นตอนนี้จะเป็นการติดตั้ง เครื่องมือ ระบบ และการเชื่อมโยงเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้สามารถทำงานได้จริง รวมถึงทำการ ทดสอบระบบว่าให้ผลตามที่คาดหวังหรือไม่ หากมีปัญหาติดขัดประการใด ก็ร่วมกันปรับและแก้ไขต่อไป จนระบบมีความสมบูรณ์ และสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ซึ่งจะสามารถช่วยแก้ปัญหาในเรื่อง ระยะเวลาที่กระชั้นชิด เพราะมีการแบ่งการดำเนินการออกเป็นระยะ ไม่เร่งรัดผู้ประกอบการมากเกินไป และเป็นการแก้ปัญหาในด้านต้นทุน

3. การขึ้นทะเบียนสำหรับผู้ให้บริการพัฒนาระบบ จากกรณีที่ผู้ประกอบการฯ ต้องหา ซัพพลายเออร์ 2-3 รายในการจัดทำระบบ อีกทั้งไม่ทราบว่าต้องไปติดต่อบริษัทใด จะมีราคาสูงมากเกินไป หรือไม่ การจัดทำให้มีการขึ้นทะเบียนในระบบกับกรมศุลกากรสำหรับผู้ให้บริการรับเหมาพัฒนาระบบ ก็อาจเป็น การช่วยผู้ประกอบการฯ ได้ในทางหนึ่ง เพราะผู้ที่ขึ้นทะเบียนกับกรมศุลกากรจะต้องเป็นผู้ที่ผ่านคุณสมบัติ ในการจัดทำระบบ และมีมาตรฐานตามที่กรมศุลกากรกำหนด และการจะเป็นผู้ได้รับอนุญาตได้นั้นต้องเป็น บริษัทที่น่าเชื่อถือ และมีราคาที่เป็นธรรม

## อภิปรายผล

1. ขั้นตอนการพัฒนา ระบบควบคุมทางศุลกากรสำหรับผู้ประกอบกิจการในเขตปลอดอากร มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปรายผล ดังนี้

1. การค้นหา (Searching) เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่พบว่าเครื่องมือเดิมที่ใช้ในการควบคุมทาง ศุลกากรไม่เหมาะสมกับสภาพการใช้งานในปัจจุบัน เพราะเป็นเทคโนโลยีที่เก่า ล้าสมัย ไม่ครอบคลุมพื้นที่ ภายใต้นสำหรับการควบคุมทางศุลกากรสำหรับผู้ประกอบกิจการฯ รวมถึงใช้เครื่องมือชนิดเดียวกัน คือกล้อง วงจรปิดในการควบคุมสินค้าทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นสุรา ไวน์ บุหรี่ รถยนต์นำเข้าสำเร็จรูป สินค้าทั่วไป ซึ่งไม่ตอบโจทย์กับการทำงานในปัจจุบัน และควรนำเครื่องมือและเทคโนโลยีในปัจจุบันมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้ ระบบควบคุมทางศุลกากรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ของกรมศุลกากร เห็นถึง อุปสรรคในการทำงาน และเล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากรให้เป็นปัจจุบันและ สอดคล้องกับการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพิชิตพรหม กิตติคุณ (2561) ที่กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลง ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความก้าวหน้า ทำให้ภาครัฐไทยอาจจะไม่สามารถใช้วิธีการบริหารจัดการภาครัฐ เช่นเดิมได้อีกต่อไป และจำเป็นต้องจะต้องหาวิธีการบริหารจัดการภาครัฐใหม่ เพื่อเตรียมพร้อมรับ

การเปลี่ยนแปลงและการแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดนวัตกรรมองค์กรของ McKeown (2008) (อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก, 2561, หน้า 31) ที่กล่าวว่า นวัตกรรมองค์กร คือการองค์กรที่มีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงทางด้านกระบวนการทางความคิดเพื่อ ก่อให้เกิดสิ่งใหม่ที่ แตกต่างและเป็นประโยชน์ขึ้นมา

2. การเลือกสรร (Selecting) กรมศุลกากรเห็นว่าเครื่องมือและเทคโนโลยีที่เก่า ควรได้รับการพัฒนาให้เป็นปัจจุบัน รวมถึงการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการควบคุมสินค้าที่มีความ หลากหลาย จึงเห็นควรแยกประเภทสินค้าออกมาเป็นหมวดหมู่ โดยแบ่งสินค้าออกเป็น 3 กลุ่ม 1. สินค้าที่มีความเสี่ยงและภาวะภาษีสูง เช่น รถยนต์นำเข้าสำเร็จรูป 2. สินค้าที่มีความเสี่ยงปานกลางและมีรูปแบบการ จัดเก็บที่เฉพาะ เช่น สุรา ไวน์ บุหรี่ และ 3. สินค้าที่มีความเสี่ยงน้อย คือ สินค้าทั่วไป เช่น อะไหล่ น้ำตาล เหล็ก ฯลฯ ตามคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5 ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรชำนาญการ ฝ่ายควบคุมและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี ที่กล่าวว่า “ควรพัฒนาเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับประเภทของ สินค้า โดยทำการจัดหมวดหมู่สินค้าที่มีความเสี่ยง และสินค้าที่ไม่มีความเสี่ยงออกจากกัน แบ่งออกเป็นกลุ่ม” ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิสูตร สุจันทร์ (2549) ที่ได้ทำการศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการ พัฒนาระบบคลังสินค้าทันสมัย โดยเห็นความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยี สารสนเทศที่ทันสมัย โดยมีเป้าหมายที่จะนำเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วย เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น

3. การนำไปปฏิบัติ (Implementing) ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานที่สำคัญ 5 ประการ คือ

3.1 การรับ (Acquiring) การนำเอาเครื่องมือและเทคโนโลยีในปัจจุบันที่กรมศุลกากรได้ ทำการศึกษามาประยุกต์ใช้ในการควบคุมทางศุลกากรสำหรับผู้ประกอบกิจการฯ โดยแบ่งระบบควบคุมทาง ศุลกากรออกเป็น 3 กลุ่ม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญชื้อ เพชรไทย, กนกวรรณ ศรีมณี, ญาณิศา ยอดสิน และโชติ บดีรัฐ (2565) ที่ได้ทำการศึกษาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการภาครัฐแนวใหม่ และได้กล่าวถึง ระบบสารสนเทศที่ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการบริหารจัดการแนวใหม่ โดยองค์ประกอบในนั้น คือ เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาระบบอีกทั้งมีความสัมพันธ์กับแนวคิดของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2565, หน้า 43) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น คิดใหม่ไม่เหมือนเดิม คิดแตกต่างจากเดิม ซึ่งเป้าหมายคือ การแก้ปัญหาต่าง ๆ ของคนและองค์กร ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาโดยนำเอาเครื่องมือและเทคโนโลยี ในปัจจุบันมาประยุกต์ใช้ร่วมกันอันช่วยให้การทำงานด้านการควบคุมทางศุลกากรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ในการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ ให้สอดคล้องกับบริบทของเศรษฐกิจและสังคมโลกในยุคใหม่ ที่เน้นการขับเคลื่อนประเทศไทยด้วยนวัตกรรม และเพิ่มศักยภาพของผู้ประกอบการ

โดยแต่ละระบบมีรายละเอียดดังนี้

3.1.1 ระบบควบคุมทางศุลกากรสำหรับกลุ่มสินค้า รถยนต์ใหม่สำเร็จรูป โดยใช้ เทคโนโลยีที่สามารถตรวจจับสถานะตำแหน่งของรถยนต์ได้ เช่น Parking Sensor หรือเทคโนโลยีอื่นใด ที่ตรวจจับสถานะได้

3.1.2 ระบบควบคุมทางศุลกากรสำหรับกลุ่มสินค้า สุรา ไวน์ บุหรี่ โดยใช้เทคโนโลยี RFID ควบคุมกับอุปกรณ์สายรัด หรือใช้เทคโนโลยีอื่นใดที่สามารถทดแทนกันได้



3.1.3 ระบบควบคุมทางศุลกากรสำหรับกลุ่มสินค้าทั่วไป โดยใช้ระบบกล้องวงจรปิดในการควบคุมสินค้า

ทั้งนี้สินค้าทั้ง 3 กลุ่ม ยังคงจัดให้มีกล้องวงจรปิด แต่ต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่กรมศุลกากรกำหนด อันเป็นไปตามประกาศกรมศุลกากร ที่ 189/2564 เรื่อง กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำของระบบงานด้านการควบคุมทางศุลกากร เพื่อรองรับการปฏิบัติพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ ที่ได้กำหนดรายละเอียดคุณลักษณะทางเทคนิคของระบบกล้องวงจรปิดที่ผู้ประกอบการฯ จะต้องจัดหาเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และการติดตั้งระบบกล้องวงจรปิดต้องครอบคลุมบริเวณพื้นที่ ดังนี้

1. ช่องทางเข้า-ออก ของสินค้าโซนาพาณิชย์กรรมทุกช่องทาง ไม่ว่าจะป็นหน้าต่าง ประตู ทางหนีไฟ โดยช่องทางใดที่ไม่ใช่ให้ทำการปิดตาย และไม่ต้องติดกล้องในบริเวณดังกล่าว

2. สถานที่จัดเก็บสินค้าโซนาพาณิชย์กรรม

ทั้งนี้ต้องให้ระบบควบคุมสินค้าคงคลังสามารถเชื่อมโยงมายังกรมศุลกากรได้ ตามคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 6 ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายควบคุมและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี ที่ให้ข้อมูลว่า “โดยอาจนำรายงานประจำงวดแต่ละประเภทที่ได้จากการดึงข้อมูลจากระบบควบคุมสินค้าคงคลังที่ผู้ประกอบการฯ ได้จัดส่งให้ส่วนตรวจสอบเขตปลอดอากร นำรายงานนั้นจัดทำขึ้นเป็น Web Application ให้เจ้าหน้าที่สามารถเลือกรายงานตามช่วงเวลา โดยในหน้ารายงานสินค้าคงเหลือจะมีการเพิ่มคอลัมน์ Location, ลิงก์กล้องวงจรปิด และลิงก์ภาพถ่ายตำแหน่งสินค้า ที่ควบคุมสินค้าประเภทนั้น ๆ ซึ่งแนวทางดังกล่าวเป็นไปตามแผนปฏิบัติการของกรมศุลกากร ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) ยุทธศาสตร์ที่ 3 คือ การพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากรให้มีประสิทธิภาพและเชื่อมโยงกัน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ากรมศุลกากรเห็นถึงความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาระบบดังกล่าวให้สอดคล้องและทันต่อยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน และสอดคล้องกับแนวคิดของคำรณ ศรีน้อย (2549, หน้า 2) ที่กล่าวว่าเทคโนโลยีมีองค์ประกอบ 3 อย่างได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเบรนแวร์ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันและสำคัญเท่าเทียมกัน จากองค์ประกอบ 3 อย่างดังกล่าว ทำให้เกิดเป็นระบบควบคุมทางศุลกากรสำหรับสินค้าทั้ง 3 กลุ่ม ซึ่งมีความเสี่ยงและภาวะภาษีที่ไม่เท่ากัน จนทำให้เกิดการออกแบบเทคโนโลยีให้เหมาะสมกับการควบคุมทางศุลกากรสำหรับกลุ่มสินค้าแต่ละกลุ่ม และในการกำหนดให้อุปกรณ์หรือเทคโนโลยีต้องเชื่อมโยงกับรายงานของระบบควบคุมสินค้าคงคลังและเจ้าหน้าที่ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวผ่านจากส่วนกลางได้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิสูตร สุจันทรา (2549) ที่ได้กล่าวถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบงาน โดยมีแนวทางพัฒนารูปแบบระบบงานใหม่ ซึ่งเป็นการนำเครื่องมือและอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงานแทนเจ้าหน้าที่ โดยสามารถเชื่อมโยงกับระบบ EDI ซึ่งเป็นศูนย์กลางการเชื่อมต่อเครือข่ายข้อมูล (Information Network) ของกรมศุลกากรได้

3.2 การปฏิบัติ (Executing) ในขั้นตอนนี้หากเครื่องหรือเทคโนโลยีที่ผู้ประกอบการฯ

จัดทำแล้วเกิดมีปัญหในทางปฏิบัติ สามารถแบ่งระดับในการแก้ปัญหาอันประกอบไปด้วยการแก้ปัญหาในระดับเบื้องต้น เช่น เกิดปัญหาหม่อมมองในการติดตั้งกล้อง เจ้าหน้าที่จะสามารถช่วยเหลือ และให้คำแนะนำได้ โดยทันที การแก้ปัญหาในระดับกลาง เช่น คำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 6 ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายควบคุมและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี ที่ให้ข้อมูลว่า “หากเป็นกรณีที่เฉพาะเจาะจงปัญหาที่มีความซับซ้อน ไม่สามารถแก้ไขปัญหในเบื้องต้น เช่น สินค้าจำพวกก๊าซ หรือ ไอน้ำ ที่มีการซื้อขายนำส่งผ่านท่อ เป็นสินค้าพาณิชย์กรรมหรือไม่ และจะต้องติดตั้งกล้อง อาจนัดประชุมกันระหว่างผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง โดยทางบริษัทอาจเชิญทีม Software House ที่ทำระบบเข้ามาหารือ

และพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเจ้าหน้าที่ เพื่อหาทางออกร่วมกันในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาระบบต่อไป” ซึ่งถือได้ว่าเป็นการให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เป็นการจัดการกับความกังวลของประชาชนในทุกขั้นตอน (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565, หน้า 42) และให้บริการผู้มาติดต่อเสมือนลูกค้า ต้องเอาใจใส่ เอาใจเขามาใส่ใจเราตามแนวทางของ Denhardt and Denhardt (2007) (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565, หน้า 44)

3.3 การนำเสนอ (Launching) ในการให้ผู้ประกอบการ ยอมรับในการนำนวัตกรรมดังกล่าวไปปฏิบัติ และจัดหาเครื่องมือและเทคโนโลยีตามที่กรมศุลกากรกำหนด จำเป็นที่จะต้องสื่อสารให้ผู้ประกอบการเห็นถึงประโยชน์ในการจัดหาระบบดังกล่าว เช่นคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 2 ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายควบคุมและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี ที่ให้ข้อมูลว่า “การปฏิบัติตามประกาศดังกล่าว จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ ในด้านต่าง ๆ เช่น สามารถลดดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ลงได้ เพราะได้มีการระบุคุณสมบัติของเทคโนโลยีหรือเครื่องมือไว้อย่างชัดเจน” และผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 3 ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรชำนาญการ ฝ่ายควบคุมและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีที่กล่าวว่า “หากทำระบบควบคุมทางศุลกากรผ่านตามที่ประกาศกำหนด ก็ถือเป็นการรับประกันตัวเองกับผู้ที่จะมาเช่าพื้นที่ภายในว่ามี การป้องกันอย่างเข้มงวด และระบบที่ใช้ควบคุมสินค้ามีมาตรฐานตามที่กรมศุลกากรประกาศกำหนด” ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Roger (1983) (อ้างถึงใน วิภาณี ชีลัน, 2559, หน้า 9) ที่กล่าวถึง การเผยแพร่กระจายนวัตกรรมให้เป็นที่รู้จักและยอมรับในสังคม จำเป็นต้องใช้การสื่อสารเพื่อเผยแพร่สิ่งใหม่ และมีความสัมพันธ์กับขั้นประเมินผล (evaluation) ซึ่งเป็นหนึ่งในขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรมของ Roger (2003) (อ้างถึงใน น้ำทิพย์ พรหมสูตร, 2563, หน้า 11) ที่ว่า “ในขั้นตอนนี้บุคคลจะพิจารณาว่า นวัตกรรมนั้น จะมีความเหมาะสมกับเขาหรือไม่ จะให้ผลคุ้มค่าเพียงใด หลังจากที่ได้ศึกษานวัตกรรมนั้นมาระยะหนึ่งแล้ว นวัตกรรมนั้นมีความยากและมีข้อจำกัดในการนำมาใช้งานสำหรับเขาเพียงใด และจะสามารถปรับให้เข้ากับสถานการณ์ได้อย่างไร แล้วจึงตัดสินใจว่าจะทดลองใช้นวัตกรรมหรือความคิดใหม่ ๆ นั้นหรือไม่” ซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญที่เจ้าหน้าที่จะต้องทำการสื่อสารให้ผู้ประกอบการ เข้าใจและเห็นประโยชน์ว่าการจัดหาระบบควบคุมทางศุลกากรนั้นมีผลดีอย่างไร

3.4 การรักษาสภาพ (Sustaining) ในการทำให้ผู้ประกอบการ ยังยอมรับ และนำนวัตกรรมดังกล่าวไปปฏิบัติ เช่นคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 2 ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายควบคุมและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี ที่ให้ข้อมูลว่า “ปกติเรามีการรับฟังความคิดเห็นอยู่ตลอดเวลา และเปิดกว้างให้บริษัทสามารถเข้ามาหารือกับเจ้าหน้าที่ได้ทั้งทางโทรศัพท์ ช่องทางอีเมล หรือประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งกรณีที่บริษัทเกิดปัญหาเราพร้อมที่จะให้คำแนะนำอยู่เสมอ” และจำเป็นที่จะต้องมีการรับฟังความคิดเห็นจากทางผู้ประกอบการ เสมอ เพราะหลายรายที่อยากจัดหาระบบควบคุมทางศุลกากรตามที่กรมศุลกากรกำหนด แต่ก็ติดปัญหาต้นทุนในการจัดหาเทคโนโลยี โดยในขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่จะรับฟังถึงเทคโนโลยีที่ผู้ประกอบการ นำมาเสนอ และยินดีให้ผู้ประกอบการ ใช้เทคโนโลยีอื่นทดแทนได้ หากผลลัพธ์ที่ได้ยังเป็นไปตามการควบคุมทางศุลกากรที่กรมศุลกากรกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Denhardt and Denhardt (2007) (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565, หน้า 44) ที่กล่าวว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ต้องเปิดกว้างทางความคิดเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งการที่ผู้ประกอบการ เสนอเทคโนโลยีอื่นใดที่เทียบเท่าแล้วได้ผลลัพธ์ที่เหมือนกัน เจ้าหน้าที่ก็พร้อมรับฟัง และสามารถให้ดำเนินการปรับเปลี่ยนได้ โดยมี ความสัมพันธ์กันแนวทางขององค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) (2001) (อ้างถึงใน

ณพัชญ์ภา สว่างนุวัตรกุล, 2565, หน้า 38) ที่ได้กล่าวถึง การเปิดให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจรวมไปถึงรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

3.5 การเรียนรู้ (Learning) เพื่อให้การพัฒนากระบวนการควบคุมทางศุลกากรแบบใหม่ เป็นไปอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ ภายในหน่วยงาน สทศ. ศปช. ได้มีการติดตามเครื่องมือหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ เช่นคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 2 ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายควบคุมและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี ที่ให้ข้อมูลว่า “เนื่องจากเราเป็นส่วนเทคโนโลยีการควบคุมทางศุลกากร เพราะฉะนั้นเทคโนโลยีเราจะติดตามอยู่ตลอด และกรณีที่มีเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่สามารถนำมาปรับใช้ด้านการควบคุมทางศุลกากร เราก็จะมีการศึกษาและทดสอบการใช้งานอยู่เป็นระยะ เพราะเทคโนโลยีทุก 5 ปี จะมีการเปลี่ยนแปลง เราจึงมีการศึกษาและทดสอบเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ” ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลวรรณ อัครเศรณี (2550, หน้า 82) ที่ได้ทำการศึกษากำหนดเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐ ในการให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีสมัยใหม่ทั้งทางตรงและทางอ้อม และให้การสนับสนุนบุคลากรในองค์กรในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ และให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งเป็นการรับเทคนิควิทยาการใหม่ ๆ มาปรับใช้ ให้สามารถตอบสนองต่อปัญหาและความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ (เดช อุณหะจรรย์รักษ์, 2564, หน้า 38) อีกทั้งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องนั้นเป็นการแสดงออกถึงความตั้งใจในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้มีความรู้และความสามารถในการจัดการกับปัญหาและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป (วิโรจน์ ก่อสกุล 2565, หน้า 43) อันเป็นการช่วยผู้ประกอบการและองค์กรให้ก้าวต่อไปได้อย่างยั่งยืน

## 2. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากรสำหรับผู้ประกอบการในเขตปลอดอากร

จากการวิจัยพบว่าการพัฒนากระบวนการควบคุมทางศุลกากรสำหรับผู้ประกอบการในเขตปลอดอากรมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานที่สรุปได้ 2 ประการ ดังนี้

1. ต้นทุน ในการจัดทำระบบควบคุมทางศุลกากรจำเป็นต้องใช้งบประมาณค่อนข้างมาก ทำให้ผู้ประกอบการ ไม่สามารถที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดของกรมศุลกากรได้อย่างทันที เพราะในการดำเนินการอะไรสักอย่างหนึ่งจำเป็นที่จะต้องดูความคุ้มค่าของงบประมาณที่ต้องลงทุนไป ลงทุนแล้วได้อะไรกลับมา เพราะภาคเอกชนดำเนินธุรกิจอยู่ได้ก็ด้วยผลกำไร ซึ่งการของงบประมาณทางบริษัทจะต้องทำแผนการดำเนินงานอย่างละเอียดในทุกขั้นตอน เพื่อชี้แจงถึงเหตุผลและความจำเป็นในการจัดทำระบบเพื่อขออนุมัติงบประมาณจากผู้บริหาร ซึ่งแต่ละบริษัทนั้นก็มีส่วนที่ไม่เท่ากัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิสูตร สุจันทร์ (2549) ที่กล่าวถึงในระบบงานใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานของคลังสินค้าทั้งหมดทั้งไปจะต้องเกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการเจ้าของคลังโดยตรงในการเตรียมความพร้อมด้านสถานที่ติดตั้งระบบอิเล็กทรอนิกส์ และค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับภาระค่าใช้จ่ายที่ทางเอกชนจะต้องแบกรับ

2. ระยะเวลา การดำเนินการจัดหาระบบดังกล่าวให้เป็นไปตามที่กรมศุลกากรกำหนด มีกรอบระยะเวลาที่ให้ผู้ประกอบการ ปฏิบัติสั้นเกินไป เช่นคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 4 ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรชำนาญการ ฝ่ายควบคุมและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีที่กล่าวว่า “การปฏิบัติตามมาตรฐานของกรมศุลกากรก็มีระยะเวลาที่ไม่มากนัก ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการ เนื่องจากการจัดทำระบบต้องมีการของงบประมาณ ซึ่งแต่ละบริษัทจะมีรอบในการตั้งงบประมาณเช่นเดียวกับทางราชการ หากจะทำปีหน้าเขาก็ต้องตั้งงบประมาณให้เสร็จภายในปีนี้ และการของงบประมาณไป ก็เชื่อว่าจะได้รับอนุมัติงบในการจัดทำเลย ต้องอธิบายเหตุผล ความจำเป็น ให้ผู้บริหารทราบเพื่อพิจารณาต่อไป ซึ่งถือเป็น

อุปสรรคที่สำคัญ ว่าเขาไม่อาจจัดเตรียมงบประมาณในการจัดหาระบบได้ทันตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด” ซึ่งขั้นตอนการจัดหาระบบดังกล่าวนั้น เป็นไปตามกระบวนการทางนวัตกรรมของ David Smith (2006) (อ้างถึงใน QINGYA LI, 2564, หน้า 10) อันเป็นแนวคิดที่ใช้ศึกษาในขั้นตอนการพัฒนากระบวนการควบคุมทางศุลกากรสำหรับผู้ประกอบกิจการในเขตปลอดอากรซึ่งประกอบไปด้วย การค้นหา (Searching) การเลือกสรร (Selecting) และการนำไปปฏิบัติ (Implementing) อันจะเห็นได้ชัดว่ากว่านวัตกรรมใด ๆ จะเกิดขึ้นมาได้นั้น จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน ตั้งแต่การรับรู้ปัญหา ไปจนถึงการพัฒนาต่อยอด นวัตกรรมให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น จึงเป็นเหตุให้เรื่องของระยะเวลากลายเป็นปัญหา และอุปสรรคหลักสำหรับผู้ประกอบกิจการฯ หลายรายที่ไม่อาจปฏิบัติตามกรอบระยะเวลาตามที่กรมศุลกากรกำหนดได้ เพราะ นวัตกรรมไม่สามารถเกิดขึ้นได้เพียงข้ามวัน

3. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากรสำหรับผู้ประกอบกิจการในเขตปลอดอากร

จากการวิจัย ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการพัฒนา ระบบควบคุมทางศุลกากร 3 ประการ ดังนี้

1. การจัดทำระบบกลาง โดยกรมศุลกากรควรมีระบบกลาง เพื่อให้ผู้ประกอบการฯ แต่ละราย สามารถใช้ระบบของกรมศุลกากรได้ เช่นคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 2 ตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย ควบคุมและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี ที่กล่าวว่า “ในระยะยาวมองว่ากรมศุลกากรควรมีระบบกลาง เพื่อรองรับการส่งข้อมูลของผู้ประกอบกิจการฯ เข้ามาที่กรมศุลกากรได้อย่างมีมาตรฐาน เช่น เชื่อมโดยใช้ API โดยข้อมูลส่งมายังกรมผ่าน API เพื่อที่กรมศุลกากรจะได้จัดทำรายงานได้ และผู้ประกอบการฯ ก็ไม่จำเป็นต้องไปลงทุนพัฒนาระบบควบคุมสินค้าคลังหรือระบบกล่องวงจรปิดขึ้นมาด้วยตัวเองซึ่งคิดว่าน่าจะเป็นประโยชน์กับผู้ประกอบกิจการฯ ในระยะยาว” ซึ่งทำให้การควบคุมทางศุลกากรมีประสิทธิภาพ รวมถึงตอบสนองความคาดหวัง ความต้องการของประชาชน และผู้มีส่วนได้เสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม (วิธนา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2564, หน้า 32-33)

2. แบ่งการดำเนินการออกเป็นระยะ ควรมีการพิจารณาแบ่งช่วงการดำเนินการเพื่อให้ ผู้ประกอบการฯ มีเวลาวางแผนด้านการลงทุน การศึกษาด้านเทคโนโลยี การปรับตัวให้พร้อมรับการ ดำเนินการที่ปรับเปลี่ยนไป เช่น คำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 4 ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ชำนาญการ ฝ่ายควบคุมและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีที่กล่าวว่า “ทางหน่วยงานที่เป็นผู้อนุมัติ อนุญาตให้ ประกอบกิจการในเขตปลอดอากรอาจพิจารณาแบ่งการดำเนินการออกเป็นระยะ เช่นในปีนี้ ควรดำเนินการ ให้ได้ระดับไหน ในปีต่อไปต้องดำเนินการถึงระยะใด หรือให้ขั้นตอนสุดท้ายแล้วเสร็จในช่วงเวลาใด ซึ่งเป็น การยืดระยะเวลาให้ผู้ประกอบกิจการฯ ปรับให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น” ซึ่งไม่เร่งรัดผู้ประกอบการมากจนเกินไป และเป็นการแก้ปัญหาในด้านต้นทุน อันเป็นการหาวิธีการหรือทางเลือกที่ดีที่สุด ท่ามกลางสถานการณ์ที่อาจมี อุปสรรคและความไม่แน่นอน เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565, หน้า 42) ถึงแม้จะใช้ ระยะเวลาค่อนข้างนาน แต่ก็ประสบผลสำเร็จและได้ผลลัพธ์ตามที่กรมศุลกากรกำหนด

3. การขึ้นทะเบียนสำหรับผู้ให้บริการพัฒนาระบบ จากกรณีนี้ผู้ประกอบการฯ ต้องหา ซัพพลายเออร์ 2-3 รายในการจัดหาระบบ อีกทั้งไม่ทราบว่าจะต้องไปติดต่อบริษัทใด จะมีราคาสูงมากเกินไป หรือไม่ การจัดให้มีการขึ้นทะเบียนในระบบกับกรมศุลกากรสำหรับผู้ให้บริการรับเหมารพัฒนาระบบ ก็อาจเป็น การช่วยผู้ประกอบการฯ ได้ในทางหนึ่ง ตามคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 3 ตำแหน่งนักวิชาการ ศุลกากรชำนาญการ ฝ่ายควบคุมและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี ให้ข้อมูลว่า “ถ้าเป็นไปได้อยากให้มีลักษณะ

ตัวแทนได้รับอนุญาต ที่มีประสบการณ์ในการติดตั้งการจัดทำระบบควบคุมสินค้าคงคลัง รวมถึงกล่องวงจรปิด และได้รับอนุญาตจากกรมศุลกากร เข้ามาขึ้นทะเบียนไว้ เพื่อที่ในภายภาคหน้าหากมีผู้ประกอบการ รายใดที่ต้องการใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบการในเขตปลอดอากร จะสามารถติดต่อกับบริษัทเหล่านี้ได้ โดยตรง และกรมศุลกากรสามารถควบคุมบริษัทที่ทำระบบให้ประกอบการที่มีมาตรฐานตามที่กรมศุลกากร ต้องการได้” ซึ่งเป็นการทำงานที่มีการเตรียมการที่ดี เพื่อรองรับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ในอนาคต หรือป้องกันปัญหาที่เคยเกิดขึ้นในอดีต (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565, หน้า 43) และเป็นการสร้าง สภาพแวดล้อมในการแข่งขัน โดยเปิดให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมตามแนวทางขององค์การเพื่อความร่วมมือ ทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) (2001) (อ้างถึงใน ฌพัชญ์ภา สว่างนุวัตรกุล, 2565, หน้า 38) ก่อให้เกิดสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ และมีราคาที่เป็นธรรม

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1. ด้านกฎระเบียบ เนื่องด้วยประกาศกรมศุลกากร ที่ 22/2565 ที่ออกมามีข้อกำหนดบางข้อ ที่ไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงของผู้ประกอบการ เช่น การกำหนดให้หีบห่อสินค้าขณะเวลา นำเข้า-นำออก รวมถึงการโอนย้ายสินค้าภายในเขตปลอดอากรต้องอยู่ในสภาพเดิมโดยไม่เปลี่ยนแปลง กล่าวคือ หากลูกค้าที่ฝากของกับผู้ประกอบการ นำเข้าสุรา ไวน์ เป็นพาเลทก็ต้องนำออกเป็นพาเลท นำเข้าเป็นลังก็ต้องนำออกเป็นลัง ซึ่งในทางปฏิบัติแล้วการนำเข้าสินค้าดังกล่าวเป็นพาเลทหรือลัง ในหลายครั้ง ก็มีการนำออกไปเป็นขวดเช่นกัน ประกอบกับตอนนำสินค้าเข้าต้องมีเทคโนโลยีที่ระบุตำแหน่งของสินค้า และ ต้องมีอุปกรณ์สายรัด ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการ ในทางปฏิบัติเป็นอย่างมาก เป็นการเพิ่มขึ้นทั้งใน เรื่องต้นทุนที่ใช้จัดทำเทคโนโลยีและการจ้างคนเพื่อมาดำเนินการในขั้นตอนที่เพิ่มขึ้น เพราะฉะนั้น ทางหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องควรปรับปรุงกฎระเบียบให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อไม่ให้เกิด ปัญหาและอุปสรรคเมื่อมีการนำแผนงานลงไปปฏิบัติ ซึ่งมีผลทำให้ขั้นตอนการดำเนินการหยุดชะงักและ ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กรมศุลกากรกำหนด

2. ด้านสิทธิประโยชน์ ในการจัดทำระบบควบคุมทางศุลกากรตามที่กรมศุลกากรกำหนด จำเป็นต้อง ใช้เงินลงทุนค่อนข้างสูง เพื่อเป็นการช่วยเหลือผู้ประกอบการ ทางกรมศุลกากรควรให้สิทธิประโยชน์ เพิ่มเติมแก่ผู้ประกอบการ อันเป็นการช่วยเหลือด้านเงินทุนในการพัฒนาระบบ เช่น อาจยกเว้น ค่าธรรมเนียมรายปีในช่วงระยะเวลาที่อยู่ระหว่างการพัฒนา

3. ด้านผู้ประกอบการในเขตปลอดอากร เนื่องจากการพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากรที่ใช้ เครื่องมือและเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดทำระบบนั้น เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการโดยตรงในการเตรียม ความพร้อมทั้งเงินลงทุน ความรู้ทางด้านเทคโนโลยี และการหาผู้ให้บริการในการพัฒนาระบบ ดังนั้น กรมศุลกากรจึงควรสร้างการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการ เพื่อทำให้เกิดความร่วมมือในการแสดง ความคิดเห็นและรับฟังข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากร ซึ่งควรมีการดำเนินการ ดังนี้

3.1 ขั้นตอนแรก กรมศุลกากรควรจัดระดับความพร้อมของผู้ประกอบการ ในเขตปลอดอากร เพื่อให้ทราบข้อมูลว่าผู้ประกอบการ จำนวนกี่รายที่มีความพร้อมในการพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากร ตามที่กรมศุลกากรกำหนด เพื่อใช้ในการวางแผนการดำเนินการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม

3.2 จัดทำโครงการเปิดรับสมัครผู้ประกอบการ ที่มีความพร้อมในการพัฒนาระบบควบคุม ทางศุลกากร โดยให้สิทธิประโยชน์เพิ่มเติม เช่น ลดค่าธรรมเนียมรายปีสำหรับผู้ประกอบการ ที่เข้าร่วม

โครงการเป็นระยะเวลา 3 ปี เพื่อจูงใจให้ผู้ประกอบการฯ เข้าร่วมโครงการดังกล่าว ก่อให้เกิดต้นแบบในการพัฒนาระบบให้กับผู้ประกอบการฯ รายอื่นที่ยังไม่มีความพร้อมต่อไป

3.3 การจัดทำโปรแกรมกลาง โดยกรมศุลกากรควรเป็นผู้จัดทำระบบกลางขึ้นเองเพื่อใช้กับระบบควบคุมสินค้าคลังของผู้ประกอบการฯ และให้ผู้ประกอบการฯ ใช้งานระบบดังกล่าว ซึ่งกรมศุลกากรจะจัดเก็บค่าธรรมเนียมในการใช้ระบบกลางเป็นรายปี ซึ่งวิธีการดังกล่าวจะช่วยให้ผู้ประกอบการฯ ประหยัดค่าใช้จ่ายและเป็นการอำนวยความสะดวกในการพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากรแบบใหม่ให้กับผู้ประกอบการฯ ได้เป็นอย่างมาก

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการทำวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพียงอย่างเดียว เพื่อให้งานวิจัยมีความครอบคลุมมากขึ้นจึงควรนำการวิจัยเชิงปริมาณเข้ามาศึกษาเพิ่มเติม โดยอาจขยายกลุ่มเป้าหมายไปยังผู้ประกอบการในเขตปลอดอากร เพื่อได้รับแนวทางและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากรต่อไป

2. การวิจัยในครั้งนี้ควรมีการนำเสนอถึงขั้นตอนการสร้างระบบควบคุมทางศุลกากร โดยอาจนำเสนอโปรแกรมสถิติ รวมถึงแผนภูมิที่แสดงขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ หรือผู้ประกอบการฯ ที่ต้องการหาต้นแบบในการพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากรให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กรมศุลกากรกำหนด

#### เอกสารอ้างอิง

- กฎกระทรวง เรื่อง การอนุญาตประกอบกิจการในเขตปลอดอากร พ.ศ. 2560. (2560, พฤศจิกายน 13).  
*ราชกิจจานุเบกษา*, 134(118ก), 76
- กรมศุลกากร. (2564). *ประกาศกรมศุลกากร ที่ 189/2564 เรื่อง กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำของระบบงานด้าน การควบคุมทางศุลกากร เพื่อรองรับการปฏิบัติพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์*. (2564, ธันวาคม 8).  
 ม.ป.ท.
- กรมศุลกากร. (2565). *ประกาศกรมศุลกากร ที่ 22/2565 เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติมประกาศกรมศุลกากร ที่ 110/2561 และประกาศกรมศุลกากร ที่ 112/2561*. (2565, กุมภาพันธ์ 14). ม.ป.ท.
- กระทรวงการคลัง, กรมศุลกากร. (ม.ป.ป.). *แผนปฏิบัติการราชการ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570)*. ม.ป.ท.
- คำรณ ศรีน้อย. (2549). *การจัดการเทคโนโลยี*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ณพัชญ์ปภา สว่างนวัตกุล. (2565). *การจัดการภาครัฐแนวใหม่*. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.
- เดช อุณหะจิริรักษ์. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6101 “ขอช่วยและแนวคิดเชิง ทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์”*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต ภาคพิเศษ.
- นำทิพย์ พรหมสุตร. (2563). *การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัด อุบลราชธานี*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- บุญชื้อ เพชรไทย, กนกวรรณ ศรีมณี, ญาณิศา ยอดสิน และโชติ บดีรัฐ (2565). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการภาครัฐแนวใหม่. *วารสารวิชาการ*, 7(3), 363

- พิรุวรรณ กิติคุณ. (2561). *ห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ*. ค้นเมื่อ 3 มกราคม 2566, จาก [https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament\\_parcy/download/article/article\\_20181001090016.pdf](https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/download/article/article_20181001090016.pdf)
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. (2561). *คู่มือ การจัดการความรู้สู่ “นวัตกรรมองค์กร”* ชลบุรี: ม.ป.ท.
- ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2560-2564. (2561, ตุลาคม 13). *ราชกิจจานุเบกษา*, 135(82ก), 18
- วิภาณี ซิลัน. (2559). *การแพร่กระจายนวัตกรรมของศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้ในการเรียนการสอนของวิทยาลัยนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต*. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6201 “องค์การและนวัตกรรมในองค์กร”*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ.
- วิไลวรรณ อัสวเตศณี. (2550). *การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐ*. การบริหารงานภาครัฐและกฎหมายมหาชน รุ่นที่ 6, สถาบันพระปกเกล้า
- วิสูตร สัจันทรา. (2549). *การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบคลังสินค้าทันสมัย : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6301 “การจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย”*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2559). *ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560-2564 (ประกาศลงวันที่ 29 ธันวาคม 2559)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักนายกรัฐมนตรี
- QINGYA LI. (2564). *ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยการสร้างสรรค่นวัตกรรมจากงานประจำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่*. ทุนวิจัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.