

การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อบริการประชาชน: ศึกษากรณีบัตรภาษี  
อิเล็กทรอนิกส์กรมศุลกากร\*

Developing technology and innovation to serve the public : A case study of digital tax  
compensation, the Customs Department

อาภัจฉรา จำเริญม\*\*

Apatchara Chamiam

[6514830066@rumail.ru.ac.th](mailto:6514830066@rumail.ru.ac.th)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ดังนี้ (1) รูปแบบ วิธีการ และช่องทางการให้บริการของกรมศุลกากร (2) ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกรมศุลกากร และ (3) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมศุลกากร เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือแบบเป็นทางการ จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 10 คน

ผลการวิจัย พบว่า (1) รูปแบบ วิธีการ และช่องทางการให้บริการบัตรภาษีเดิมที่เป็นกระดาษนั้น มีขั้นตอนการตรวจสอบเพื่อรับบัตรหลายขั้นตอน ทำให้ผู้ประกอบการและกรมศุลกากรเสียเวลา ค่าใช้จ่าย และกำลังบุคลากร (2) การเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการเป็นบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ประชาชนมีความคิดเห็นเป็นไปในทางบวก และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์เป็นอย่างมาก เนื่องจากได้รับการอำนวยความสะดวก ประหยัดค่าใช้จ่าย เวลา และกำลังคนในการปฏิบัติงาน (3) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นตัวแทนผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่แล้วยังไม่ให้ความสนใจกับการพัฒนาบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และเรื่องอื่น ๆ ของการชดเชยค่าภาษีอากร แต่ก็มีส่วนน้อยที่เห็นว่าควรพัฒนาไปในรูปแบบไร้กระดาษมากขึ้น โดยใช้เทคโนโลยี ซึ่งกรมศุลกากรอยู่ระหว่างการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาความเป็นไปได้

**คำสำคัญ:** การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม; บริการประชาชน; กรมศุลกากร

**Keywords:** Developing technology and innovation; Public service; the Customs Department

\*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่อง การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อบริการประชาชน: ศึกษากรณีบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์กรมศุลกากร

\*\*นักศึกษาลูกสุดตรีรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## บทนำ

ในช่วงเวลาที่ผ่านมารอบโลกมีการเปลี่ยนแปลง มีความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร รวมถึงการแสดงผลลัพธ์ในเรื่องต่าง ๆ ทำให้รัฐต้องปรับตัว ด้วยการปฏิรูประบบราชการเพื่อให้มีความสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และมีความสามารถในการสนับสนุนประชาชน โดยรวมแล้วคือการทำงานบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล ทันเวลา ดังที่ วิโรจน์ ก่อสกุล (2566ข, หน้า 34) ให้ความหมายว่า การปฏิรูประบบราชการ (Reinventing) หมายถึง การปรับเปลี่ยนพื้นฐานของระบบราชการ หรือองค์การสาธารณะโดยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความสามารถในการปรับตัว และการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ซึ่งการปรับตัวและคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ จะส่งผลให้องค์การสามารถดำรงอยู่ และพัฒนาต่อไปได้นั้น จะต้องมีการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อให้มีองค์การความสามารถขับเคลื่อนไปพร้อมกับโลกที่ไม่เคยหยุดนิ่ง และต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้ยอมรับความสำคัญของการพัฒนาองค์การด้วยการร่วมสร้างนวัตกรรม ด้วยความตระหนักรู้ และมีความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น อันเป็นไปตามความหมายการสร้างนวัตกรรมโดย คิวพันธ์ คิวพิทักษ์ (2552, อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566ข, หน้า 5) อธิบายว่า “นวัตกรรมเป็นสิ่งสำคัญการรักษาชีวิตขององค์การและรักษาความได้เปรียบคู่แข่ง อันองค์การจึงต้องมีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม การสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมต้องรู้ปัญหาและโอกาสหาพันธมิตรด้วยการสร้างนวัตกรรม การสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมต้องรู้ปัญหาและโอกาสหาพันธมิตรด้วยการแสดงวิสัยทัศน์ การยุติการต่อต้าน การมอบอำนาจและการให้รางวัลกับความสำเร็จ”

กรมศุลกากร กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ส่วนชดเชยค่าภาษีอากร ปฏิบัติงานด้านการชดเชยค่าภาษีอากรสำหรับสินค้าที่ส่งออก ตามพระราชบัญญัติชดเชยค่าภาษีอากรสินค้าส่งออกที่ผลิตในราชอาณาจักร พ.ศ. 2524 อันเป็นการให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกอบการที่ผลิตสินค้าในราชอาณาจักรแล้วส่งออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศในรูปแบบของบัตรภาษี ซึ่งอยู่ในรูปแบบกระดาษ โดยแบ่งเป็น 2 ชนิด คือ 1. ชนิดกำหนดราคา 100,000 บาท 10,000 บาท 1,000 บาท 2. ชนิดไม่กำหนดราคาจำนวนเงินต่ำกว่า 1,000 บาท โดยให้มีอายุ 3 ปี นับแต่วันที่ออกบัตรภาษี สามารถนำไปชำระภาษีให้กับ 3 กรมภาษี คือ กรมสรรพากร กรมศุลกากร และกรมสรรพสามิต ซึ่งผู้ประกอบการหรือตัวแทนจะต้องเดินทางมารับที่กรมศุลกากรด้วยตนเอง อีกทั้ง การทำบัตรภาษีต้องมีการสั่งพิมพ์ เก็บรักษา เมื่อผู้ประกอบการนำมาชำระภาษีอากร หน่วยงานจัดเก็บภาษีต้องส่งมอบคืนให้กับส่วนชดเชยค่าภาษีอากร กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร เพื่อเก็บรักษาและรอทำลายเอกสาร

กรมศุลกากรได้ทราบปัญหาดังกล่าว จึงมีการพัฒนาการใช้บัตรภาษีให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของภาครัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาทำงานแทนคน นอกจากนี้จะช่วยให้เกิดความรวดเร็ว แม่นยำ ถูกต้องแล้ว ยังเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการ เป็นไปตามกับพันธกิจกรมศุลกากรที่ว่า “มุ่งส่งเสริมความยั่งยืนของเศรษฐกิจและความปลอดภัยของสังคม” อันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะเป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการให้บริการตามนโยบาย Thailand 4.0

ต่อมาในปี พ.ศ. 2563 ได้เกิดเหตุการณ์โรคระบาดไวรัส COVID – 19 เพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดการแพร่ระบาดของโรค อันเนื่องมาจากการที่ผู้ประกอบการหรือตัวแทนมาติดต่อขอรับบัตรภาษี ณ ส่วนชดเชยค่าภาษีอากร กรมศุลกากร ทำให้มีการรวมตัวของคนเป็นจำนวนมากในที่แออัด กรมศุลกากรจึงได้เร่งรัดในการประกาศใช้

“บัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์” เพื่อเป็นนวัตกรรมให้บริการประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อันเหมาะสมกับสถานการณ์ดังกล่าว นอกจากนี้โอกาสการแพร่ระบาดและติดเชื้อมาแล้ว ยังลดโอกาสที่บัตรสูญหายได้ด้วย เนื่องจากข้อมูลอยู่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถตรวจสอบยอดเงินที่ได้รับ หรือคงเหลือได้ตลอดเวลาจากระบบ e – Tracking ของกรมศุลกากร เมื่อประสงค์จะชำระค่าภาษีอากรด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการสามารถแจ้งชำระด้วยเลข VAT ID ของตน

การพัฒนาดังกล่าว มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการให้บริการและบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประกอบการ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการให้บริการบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ว่ามีรูปแบบ วิธีการ และช่องทางการให้บริการอย่างไร ประชาชนมีความคิดเห็น และความพึงพอใจต่อบริการนี้เพียงใด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมศุลกากรต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1. รูปแบบ วิธีการ และช่องทางการให้บริการของกรมศุลกากร
2. ความคิดเห็น และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกรมศุลกากร
3. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมศุลกากร

### วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ

**ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ**

ในการวิจัยครั้งนี้ มีกลุ่มประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

1. ประชากร (Population) ของการวิจัย แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร และผู้ประกอบการหรือตัวแทนผู้ประกอบการ

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) เป็นการเลือกโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566ก, หน้า 46) จำนวน 10 คน ดังนี้

2.1 เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เลือก ผู้อำนวยการส่วนชดเชยค่าภาษีอากร และหัวหน้าฝ่ายชดเชยอากรที่ 3 เนื่องจากผู้อำนวยการส่วนชดเชยค่าภาษีอากรเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่ในการควบคุมการดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บรักษา การรับและจ่ายบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์ หัวหน้าฝ่ายชดเชยอากรที่ 3 ผู้มีหน้าที่ประสานงานกรณีมีปัญหาเกี่ยวกับบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์ รวมจำนวน 2 คน

2.2 ผู้ประกอบการ หรือตัวแทนผู้ประกอบการ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purpose Sampling) โดยเจาะจงเลือกจากตัวแทนบริษัทซึ่งเป็นพนักงานบริษัท หรือบุคคลที่บริษัทว่าจ้างให้ทำงานด้านการขอคืนชดเชยค่าภาษีอากรเป็นการเฉพาะ โดยเลือกจากกลุ่มอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันเพื่อกระจายความคิดเห็นตามกลุ่มผู้ประกอบการ เช่น รถยนต์ ส่วนประกอบรถยนต์ พลาสติก และอาหาร ฯลฯ จำนวน 8 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นวิธีการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ โดยมีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัวโดยใช้คำถามเดียวกันกับทุกคนในแต่ละกลุ่มตัวอย่างเป็นการสัมภาษณ์รายบุคคล ด้วยวิธีการจดบันทึกและบันทึกเสียง ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดวันนัดหมายเพื่อสัมภาษณ์ โดยแจ้งให้ผู้รับการสัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า และขออนุญาตก่อนนัดบันทึกการสนทนาทุกครั้ง

**การวิเคราะห์ข้อมูล** เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ อันมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือน หรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์
3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกัน ได้แก่ พระราชบัญญัติชดเชยค่าภาษีอากรสินค้าส่งออกที่ผลิตในราชอาณาจักร พ.ศ. 2524 ประกาศกรมศุลกากร ที่ 148/2564 เรื่อง การขอรับเงินชดเชยค่าภาษีอากรสินค้าส่งออกที่ผลิตในราชอาณาจักร พ.ศ. 2524 ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยกระบวนการจ่ายเงินชดเชยค่าภาษีอากรด้วยบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์ สภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ รวมถึงข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการแนวใหม่ โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

### ผลการวิจัยและอภิปรายผล

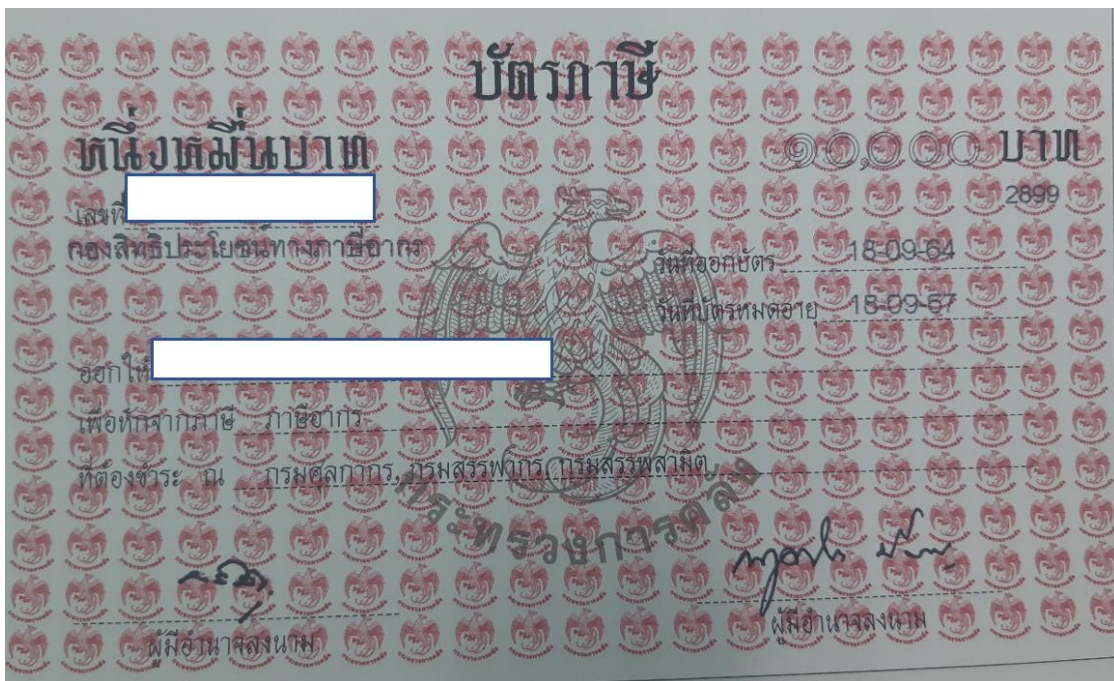
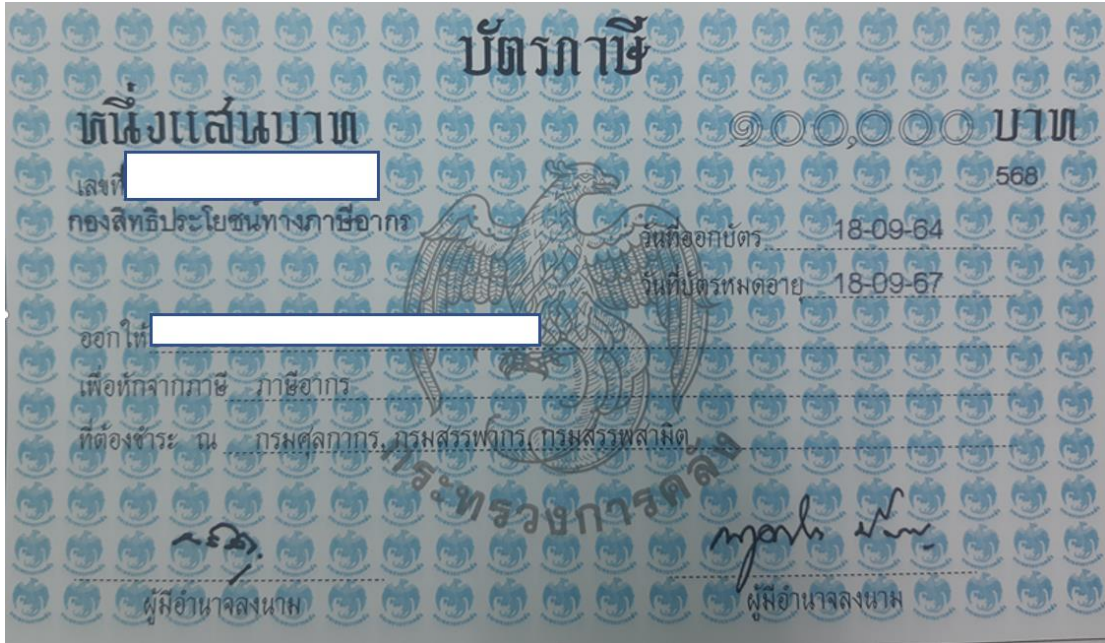
**ผลการวิจัย** สรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

**วัตถุประสงค์ที่ 1** เพื่อศึกษารูปแบบ วิธีการ และช่องทางการให้บริการของกรมศุลกากร

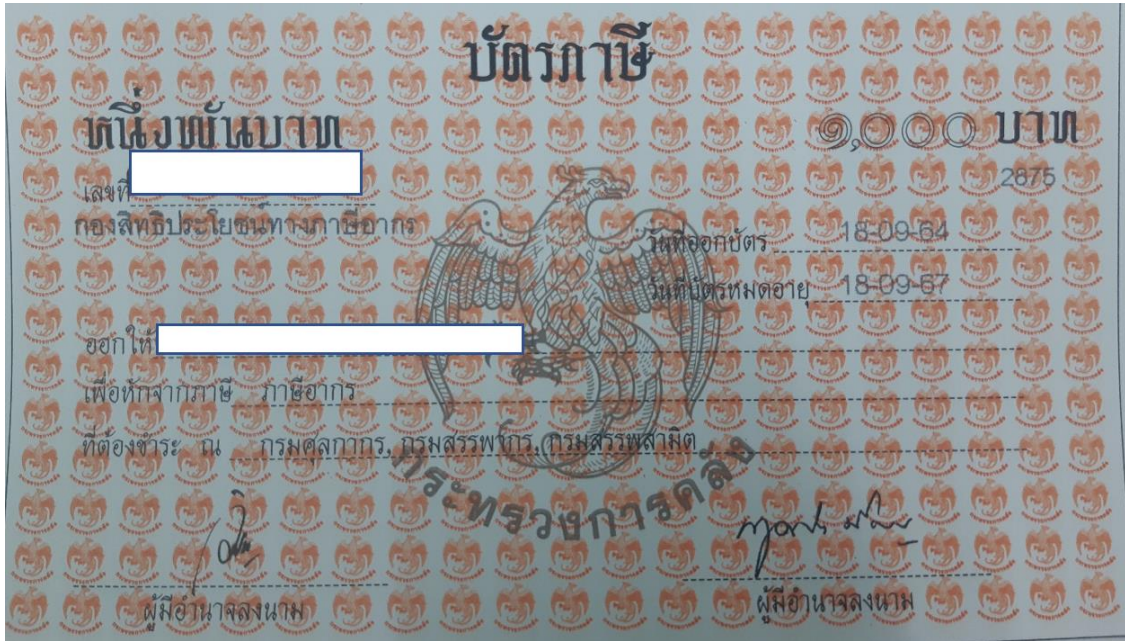
ผลการวิจัยพบว่า บัตรภาษีแบบเดิมที่เป็นกระดาษหลังจากที่ชุดคำขอเงินชดเชยค่าภาษีอากรได้รับอนุมัติแล้ว ผู้ประกอบการจะต้องรอรระยะเวลาประมาณ 1 วัน จึงจะสามารถตรวจสอบได้ว่าจะได้รับบัตรภาษีเมื่อไร จากนั้นเดินทางมารับบัตรภาษีด้วยตนเอง ซึ่งผู้ที่มารับจะต้องเป็นผู้ได้รับมอบอำนาจจากบริษัท และรออีกประมาณ 1 อาทิตย์ จึงจะนำบัตรภาษีไปใช้ได้ และบัตรภาษีหากชำระเกินจะไม่ได้รับเงินทอน จะต้องให้จำนวนเงินในบัตรภาษีน้อยกว่าค่าภาษีอากรเล็กน้อย และชำระเพิ่มในส่วนต่างด้วยเงินสด หรือเช็ค จากนั้นหน่วยงานที่รับบัตรภาษีไว้เป็นค่าภาษีอากรจะส่งบัตรภาษีมาให้ส่วนชดเชยค่าภาษีอากรเก็บรักษา และรอทำลายตามระเบียบเอกสารทางราชการ

บัตรภาษีแบบเดิมที่เป็นกระดาษ

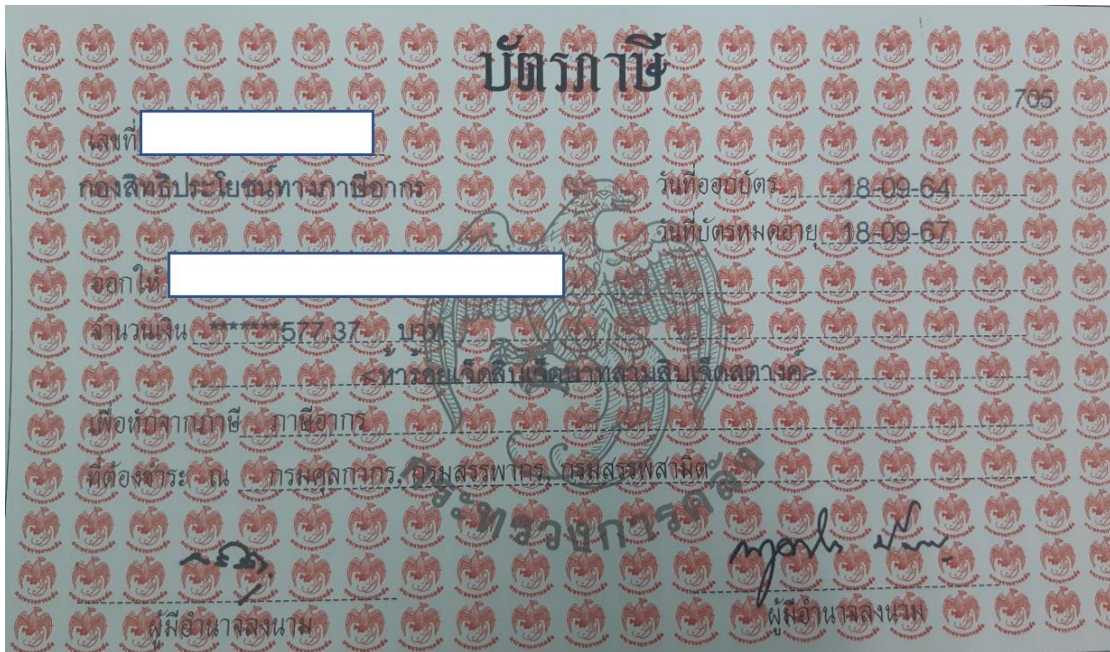
ชนิดกำหนดราคา



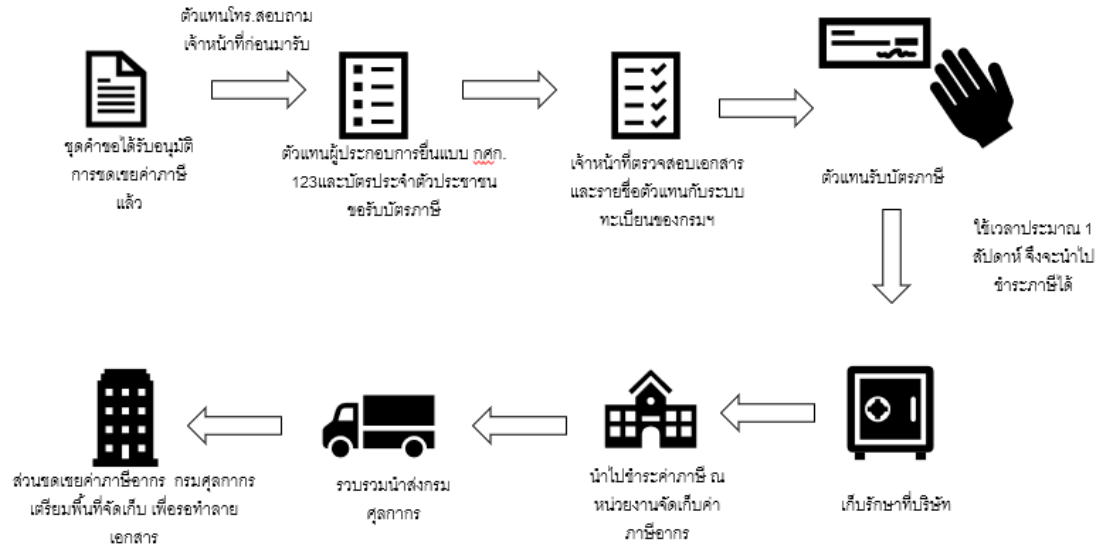




ชนิดไม่กำหนดราคา



### ขั้นตอนการรับ/ชำระภาษี/เก็บรักษา บัตรภาษีแบบเดิมเป็นกระดาษ



ข้อเสียของบัตรภาษีแบบเดิมที่เป็นกระดาษ สำหรับกรมศุลกากร คือ

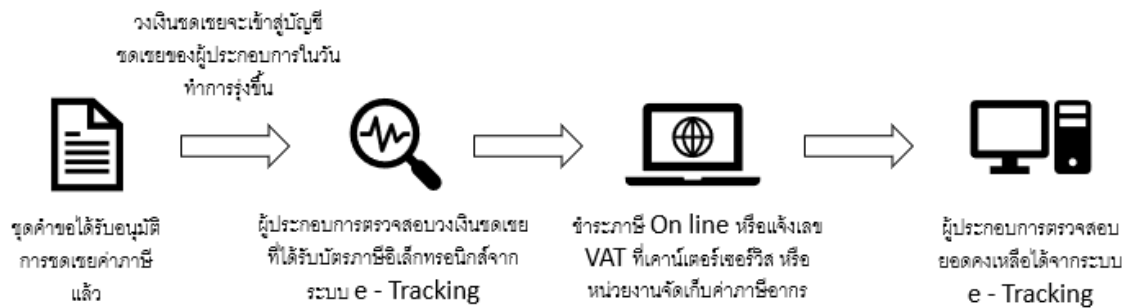
บัตรภาษีที่เป็นกระดาษใช้บุคลากรมากกว่า โดยใช้ไปกับขั้นตอนการเตรียม และจ่ายบัตรภาษีให้กับผู้ประกอบการ ไปจนถึงขั้นตอนการรับคืน และตรวจนับจากหน่วยงานที่รับชำระภาษีด้วยบัตรภาษีไปแล้ว เจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบบัตรภาษีอยู่เสมอ เพื่อคาดการณ์ว่ามีเพียงพอที่จะจ่ายให้กับผู้ประกอบการหรือไม่ รวมถึงต้องใช้บุคลากรในขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง และตรวจสอบความถูกต้องของบัตรขณะที่โรงงานดำเนินการพิมพ์ ทำให้สูญเสียกำลังบุคลากรในการทำงานประจำ ซึ่งมีผลให้การทำงานประจำหยุดชะงัก หรือเสร็จไม่ทันตามกำหนด รวมถึงมีโอกาสที่บัตรภาษีที่เป็นกระดาษจะเสี่ยงต่อการสูญหาย ในขั้นตอนการส่งมอบระหว่างหน่วยงาน เมื่อมีการใช้แล้วหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องส่งกลับมายังส่วนขอคืนภาษีอากร กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร

ข้อเสียของบัตรภาษีแบบเดิมที่เป็นกระดาษ สำหรับผู้ประกอบการ คือ

การขอรับบัตรภาษีมีหลายขั้นตอนทำให้เสียเวลาและกำลังคน เมื่อได้รับบัตรภาษีมาแล้วต้องมีพื้นที่ในการเก็บรักษาซึ่งต้องมีความปลอดภัย ระหว่างการเดินทางนำบัตรมาเก็บรักษาหรือนำบัตรภาษีไปชำระภาษีมีโอกาสเสี่ยงต่อการสูญหายหากขาดความระมัดระวัง หรือกรณีมีอุบัติเหตุระหว่างเดินทาง ก่อนนำบัตรภาษีมาชำระภาษีต้องคำนวณจำนวนเงินก่อนล่วงหน้า จัดเตรียมบัตรภาษีให้มีมูลค่าน้อยกว่าภาษีที่ต้องชำระเพื่อชำระส่วนต่างด้วยเงินสดหรือเช็ค หากบัตรภาษีมีมูลค่ามากกว่าค่าภาษีจะไม่มีที่ทอนในส่วนต่าง ต้องมีการตรวจนับในทุกขั้นตอนลดความผิดพลาด และจัดเรียงการใช้แบบเข้าก่อนออกก่อน เพื่อไม่ให้บัตรภาษีหมดอายุ บัตรภาษีเมื่อได้รับมาแล้วยังไม่สามารถใช้งานได้ทันที ต้องทอระยะเวลาออกไปอีก 1 สัปดาห์จึงจะใช้ชำระภาษีอากรได้

ปัจจุบันมีการปรับรูปแบบบัตรภาษีเป็นอิเล็กทรอนิกส์แล้ว เมื่อชุดค่าขอเงินชดเชยค่าภาษีอากรได้รับอนุมัติ ในวันรุ่งขึ้นผู้ประกอบการสามารถตรวจสอบยอดได้จากระบบ e – Tracking จาก [www.customs.go.th](http://www.customs.go.th) โดยแต่ละบริษัทจะมีรหัสเป็นของตนเองอันเป็นความลับ แม้แต่เจ้าหน้าที่ก็ไม่สามารถเปิดดูได้จากระบบดังกล่าว แต่เจ้าหน้าที่ส่วนชดเชยค่าภาษีอากรสามารถตรวจสอบข้อมูลได้จากระบบบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นของกรมฯ ซึ่งข้อมูลจะตรงกัน เมื่อผู้ประกอบการจะใช้วงเงินในระบบบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์ชำระค่าภาษีอากรให้แจ้งเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรกรณีชำระค่าภาษีอากรผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส หรือหน่วยงานจัดเก็บภาษีอากร หรือกรณีชำระผ่าน Online ก็เพียงแคกรอกเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรลงในระบบที่จะชำระภาษีอากร เพื่อให้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ดึงวงเงินออกจากระบบบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์กรมศุลกากรไปชำระค่าภาษีอากรของ 3 กรมภาษีเท่านั้น

### ขั้นตอนการรับ/ชำระภาษี/เก็บรักษา บัตรภาษีแบบใหม่เป็นอิเล็กทรอนิกส์



### ภาพหน้าจอแสดงวงเงินชดเชยอิเล็กทรอนิกส์ จากระบบ e - Tracking

วงเงินชดเชยอิเล็กทรอนิกส์

เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร : 000000

วันที่ได้รับวงเงินชดเชยอิเล็กทรอนิกส์ : -

เลขที่บัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์ : XXXXX-XXXXX-XXXXXX

ข้อมูลบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์ :  ทั้งหมด  เฉพาะวงเงินชดเชยอิเล็กทรอนิกส์คงเหลือ

ทะเบียนผู้รับเงินชดเชยค่าภาษีอากร :  
วงเงินชดเชยอิเล็กทรอนิกส์คงเหลือทั้งหมด : 15,343,984.28

ลำดับ	เลขที่บัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์	วันที่ได้รับวงเงินชดเชย	วันที่วงเงินชดเชยหมดอายุ	วงเงินชดเชยที่ได้รับ	วงเงินชดเชยที่ใช้ไป	วงเงินชดเชยคงเหลือ
1	0200-1-6407-02099	13/07/2564	13/07/2567	29,264.81	0.00	29,264.81
2	0200-1-6408-03027	24/08/2564	24/08/2567	5,534.35	0.00	5,534.35
3	0200-1-6408-03028	24/08/2564	24/08/2567	9,438.16	0.00	9,438.16
4	0200-1-6408-03030	17/08/2564	17/08/2567	18,443.77	0.00	18,443.77
5	0200-1-6408-03471	18/08/2564	18/08/2567	9,896.31	0.00	9,896.31
6	0200-1-6408-03910	19/08/2564	19/08/2567	3,178.47	0.00	3,178.47
7	0200-1-6409-00058	16/09/2564	16/09/2567	18,023.95	0.00	18,023.95
8	0200-1-6409-00042	16/09/2564	16/09/2567	16,960.68	0.00	16,960.68



### ข้อดีของบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์

เมื่อชุดคำขอได้รับการอนุมัติ วงเงินขีดเซยจะเข้าสู่บัญชีขีดเซย (เลขสิทธิประโยชน์ 14 หลัก) ของผู้ประกอบการในวันทำการรุ่งขึ้น โดยไม่ต้องมารับด้วยตนเอง การชำระภาษีจากบัญชีขีดเซยจากวงเงินขีดเซยที่ได้รับสามารถชำระแบบออนไลน์ได้ และสามารถใช้ได้ตามจำนวนที่ต้องการไม่มีปัญหาเรื่องเศษ โดยระบบจะตัดวงเงินขีดเซยจะเป็นแบบเข้าก่อนออกก่อน จึงไม่มีปัญหาเรื่องบัตรภาษีหมดอายุ หรือการต่ออายุบัตรภาษี อีกทั้งเมื่อบัตรภาษีอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์จึงทำให้ไม่มีปัญหาในเรื่องของการจัดเก็บหรือการชำระ รูด สูญหาย หรือถูกทำลาย

ตารางเปรียบเทียบบัตรภาษีกระดาษ(เดิม)และอิเล็กทรอนิกส์(ใหม่) ในแต่ละด้าน

บัตรภาษี	จำนวนบุคลากรที่เกี่ยวข้อง	ขั้นตอนการตรวจสอบก่อนรับบัตรภาษี และการใช้บัตรภาษี	การจัดซื้อจัดจ้าง	ความเสี่ยงสูญหาย	พื้นที่เก็บรักษา
กระดาษ(เดิม)	มาก	มาก	มี	มี	มี
อิเล็กทรอนิกส์(ใหม่)	น้อย	น้อย	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี

**วัตถุประสงค์ที่ 2** เพื่อศึกษาความคิดเห็น และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแนวใหม่ ของกรมศุลกากร

#### ผลการวิจัยพบว่า

กรณีผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ไม่พบปัญหาในการใช้งานระบบบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และก่อนมีการใช้ระบบดังกล่าว กรมฯ ได้ประชาสัมพันธ์ในทุกช่องทางสื่อสาร และอบรมการใช้งานให้กับเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการหรือตัวแทนแล้ว ปัจจุบันกรณีผู้ขอใช้สิทธิประโยชน์ภาษีอากรด้านขีดเซยค่าภาษีอากรรายใหม่ หากมีปัญหาคือโทร. เข้ามาสอบถาม ซึ่งสามารถสอบถามได้ทั้งคลินิกสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร และโทร.สอบถามเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง อีกทั้งส่วนขีดเซยค่าภาษีอากรมีช่องทางให้ติดต่อทางไลน์กลุ่มได้ ให้ข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

กรณีผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นตัวแทนผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าระบบบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวกมาก และมี 1 คนที่มีความเห็นว่ามีความสะดวกมากที่สุด ในการใช้งาน เนื่องจากประหยัดเวลา และบุคลากร สามารถตรวจสอบยอดเงินได้ตลอดเวลา และในด้านความพึงพอใจ ตัวแทนผู้ประกอบการมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก และมี 1 คน มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีความเห็นว่าได้รับความสะดวกทั้งในด้านการเก็บรักษา และการใช้งาน ประหยัดเวลา และกำลังคน ตรวจสอบได้ง่าย

#### วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการแนวใหม่ของกรมศุลกากร

#### ผลการวิจัยพบว่า

กรณีกรมศุลกากรมีแนวทางที่จะพัฒนาด้วยการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยบริการในด้านการยื่นชุดคำขอ และตรวจสอบชุดคำขอเงินขีดเซยค่าภาษีอากร ซึ่งปัจจุบันอยู่ระหว่างดำเนินการปรึกษารัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์ เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมศุลกากร ในเรื่องการยื่นชุดคำขอขีดเซยค่าภาษีอากรด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

กรณีตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ระบบบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีเรื่องใดต้องปรับปรุงระบบมีความปลอดภัย กรณีบริษัทที่มีสาขามีความต้องการให้พัฒนาหน้าจอให้สามารถดึงข้อมูลของแต่ละสาขาของบริษัทออกมาได้ ไม่ต้องใช้หลายหน้าจอ ซึ่งกรณีดังกล่าวเป็นมีเพียง 1 คนจากจำนวนผู้ให้ข้อมูล 8 คน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่ไม่มีความเห็นในด้านการพัฒนาของส่วนชดเชยค่าภาษีอากร แต่มีส่วนน้อยให้ความเห็นว่าควรพัฒนาให้มีระบบติดตามงาน ให้มีการยื่นชุดคำขอและตรวจสอบด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และไม่ควรแนบสำเนาใบขนสินค้าขาออกในชุดคำขอ อันเป็นการเสียเวลา และค่าใช้จ่ายของบริษัท

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษารูปแบบ วิธีการ และช่องทางการให้บริการของกรมศุลกากรสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

การวิจัยทำให้ทราบรูปแบบ วิธีการ และช่องทางการให้บริการของกรมศุลกากร ว่าในรูปแบบเดิมบัตรภาษีที่เป็นกระดาษนั้น มีขั้นตอนตั้งแต่การตั้งคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อพิมพ์บัตร ตรวจสอบความถูกต้องของบัตร เมื่อจะจ่ายบัตรภาษีให้กับผู้ประกอบการต้องมีการตรวจสอบก่อนจ่ายบัตรหลายขั้นตอน ทำให้มีการเสียเวลา ค่าใช้จ่าย และกำลังบุคลากรในทั้งด้านกรมศุลกากร และผู้ประกอบการ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานด้านชดเชยค่าภาษีอากรเป็นระยะเวลานานเกิน 10 ปี ทำให้มีความรู้ด้านนี้เป็นอย่างดี สามารถให้ข้อมูลทั้งก่อนและหลังการใช้บัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์ได้ครบถ้วน

การเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการเกิดจากการที่กรมฯ ต้องการพัฒนาการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐ และเป็นไปตามแนวนโยบาย Thailand 4.0 ซึ่งเกิดได้เร็วขึ้นเนื่องจากได้รับสนับสนุนจากผู้บริหาร บุคลากร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการไม่กระทบต่อตัวพระราชบัญญัติจึงไม่ต้องแก้ไขกฎหมาย แต่ดำเนินการให้มีระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ด้วยการออกกฎกระทรวง ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิจิตต์ เอี่ยมสมบูรณ์ (2559) เรื่อง การพัฒนาการให้บริการภาครัฐ กรณีศึกษา : ศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินโครงการของหน่วยงาน คือ 1. การสนับสนุนของผู้บริหาร ความต่อเนื่องของนโยบายและงบประมาณ 2. ปัจจัยด้านบุคลากร 3. การให้ความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 2 ของกลุ่มข้าราชการผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ส่วนชดเชยค่าภาษีอากรว่า “ได้ไปนั่งคุยกับสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ดูตัว พรบ. ชดเชยว่า เอ๊ะ...ถ้าเราจะทำเป็นอิเล็กทรอนิกส์นี่ มัน...จะต้องไปแก้ หรือว่าต้องไปออกกฎกระทรวงอะไรขึ้นมาบ้างก็ได้ข้อสรุปว่า เออ มันไม่ต้องไปแก้ เพียงแค่ออกกฎกระทรวงขึ้นมาเท่านั้นเอง ถ้าสมมุติว่าต้องไปแก้ พรบ. ป่านนี้ก็ไม่น่าจะยังไม่เกิด เพราะมันขั้นตอนมันเยอะ ต้องทำเรื่องส่งเข้า ครม. ส่งเข้าสภา” กล่าวได้ว่าการเปลี่ยนรูปแบบบัตรภาษีต้องมีการสอบถามไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้สามารถดำเนินการได้ โดยไม่ขัดต่อหลักกฎหมาย แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชยิสรา จันทะโร (2559) เรื่อง การจัดบริการสาธารณะกับความต้องการของประชาชนของเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับแนวทางการจัดบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน ว่าควรสนับสนุนการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีส่วนร่วมการทำประชาคมทุกครั้ง เนื่องจากการให้บริการสาธารณะกรณีบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรนั้น เป็น

การพัฒนากระบวนการ ในด้านการอำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมโลจิสติกส์ของประเทศ ตามพันธกิจของกรมศุลกากร

อีกทั้ง ความต้องการพัฒนากรมฯ เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยการนำเทคโนโลยีมาช่วยปรับเปลี่ยน โดยไม่ให้เกิดกระทบกับกฎหมายที่ปฏิบัติอยู่เพื่อให้สามารถเปลี่ยนวิธีการทำงานได้รวดเร็วขึ้น สอดคล้องกับความหมายของการปฏิรูประบบราชการ โดยวิโรจน์ ก่อสกุล (2566ข, หน้า 34) ให้ความหมายว่าหมายถึง การปรับเปลี่ยนพื้นฐานของระบบราชการ หรือองค์การสาธารณะโดยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความสามารถในการปรับตัว และการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ และคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ (2540, อ้างถึงในบุญเกียรติ ภาวะเวกพันธ์, 2565, หน้า 125) ให้ความหมายว่าหมายถึง การปฏิรูประบบการบริหารราชการแผ่นดินและพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับการพัฒนาการเมือง การบริหาร เศรษฐกิจและสังคม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริหารและการบริการภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม มีความสามารถในการให้บริการและพัฒนา และให้มีการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานของรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงแนวคิดการเปลี่ยนโฉมภาครัฐของ Osborne and Gaebler (1992, อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566ข, หน้า 37-38) ว่า ให้ระบบราชการเป็นระบบที่ขับเคลื่อนด้วยภารกิจ มากกว่าขับเคลื่อนด้วยกฎระเบียบ และต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ให้ความสำคัญต่อผลของการปฏิบัติงานมากกว่าสนใจปัจจัยนำเข้าทางการบริหารและขั้นตอนการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 2 ของกลุ่มข้าราชการผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ส่วนชดเชยค่าภาษีอากร ซึ่งกล่าวถึงผลที่ได้รับจากการเปลี่ยนแปลงบัตรภาษีที่เป็นกระดาษให้เป็นบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์ว่า “ปัจจุบันลดบุคลากรที่ทำหน้าที่รวบรวมชุดคำขอ เตรียมบัตรภาษี และยื่นบัตรภาษีให้กับผู้ประกอบการจาก 6 คน เหลือเพียง 1 คน ทำหน้าที่รวบรวมชุดคำขอที่ได้รับอนุมัติแล้ว และตรวจสอบจำนวนชุด รวมถึงเงินชดเชยจากเอกสารชุดชดเชยกับในระบบบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ถ้าถูกต้องตรงกัน ก็จัดทำรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อส่งข้อมูลให้กับ สลข. เพื่อดำเนินการต่อไป”

จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความคิดเห็น และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแนวใหม่ของกรมศุลกากร สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นเป็นไปในทางบวก และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์เป็นอย่างมาก

เมื่อบัตรภาษีได้รับการพัฒนารูปแบบการให้บริการให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์แล้วผู้ประกอบการได้รับความสะดวก และความพึงพอใจเป็นอย่างมาก ซึ่งอาจเกิดจากการที่บริการดังกล่าวตอบสนองต่อความต้องการ และแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้ตรงจุด ด้วยการอำนวยความสะดวก ประหยัดค่าใช้จ่าย เวลา และกำลังคนในการปฏิบัติงาน ซึ่งกรมศุลกากรก็ได้รับประโยชน์ในด้านนี้ด้วย

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธนพร สิงห์ทอง (2558) เรื่อง การปฏิรูประบบราชการไทย : กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร ว่าระบบราชการในปัจจุบันเน้นการให้บริการประชาชนในขั้นพื้นฐานมากยิ่งขึ้น มีการพัฒนาการให้บริการที่เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และสร้างความประทับใจให้กับประชาชนอย่างสูงสุด และแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มีผลกระทบทางบวกต่อความพึงพอใจของประชาชนในทุกด้านของคุณภาพการให้บริการประชาชน

รวมถึงการพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างความพึงพอใจยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะของ อำนาจ บัญญัตินโมตรี (2559, อ้างถึงใน เกษม แก้วสนั่นและคณะ, 2566) ว่ารัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ และรัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ และ แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่โดย ศุภัทรา อำนาจสวัสดิ์ (2565, หน้า 36) ได้กล่าวถึงเป้าหมายของการบริหารรัฐกิจแนวใหม่ว่า เน้นการให้บริการสาธารณะกับประชาชน และลดขั้นตอนในระบบราชการให้น้อยลง และเป็นไปตามแนวคิดของ Denhardt and Denhardt (2007, อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566ข, หน้า 44-45) เกี่ยวกับลักษณะการดำเนินงานที่สำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่เกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะ ว่าการตัดสินใจเพื่อกระทำใด ๆ ต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนโดยรวม หรือประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่ และต้องให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อเสมือนลูกค้าด้วยการเอาใจเขามาใส่ใจเรา นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 2 ของกลุ่มตัวแทนผู้ประกอบการ ซึ่งกล่าวว่า “ก็ตีค่ะ ไม่ต้องเสียเวลาปกป้องกระดาษ เพราะเมื่อก่อนมันเป็นบัตรภาษีมา มันเป็นกระดาษ พอรับปี่ปี่ก็ไม่ใช่เงินสดไม่สามารถใช้ได้ แต่ถ้าหายต้องแจ้งความ ไม่ใช่แค... (ชื่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ)...เป็นคนเซ็น ต้องไปถึงนายใหญ่สุด ไซ้ ก็เลยว่าเป็นอิเล็กทรอนิกส์เงี้ยะ มันโอเค” และสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 3 ของกลุ่มตัวแทนผู้ประกอบการ ซึ่งกล่าวว่า “สะดวกมาก ๆ เมื่อก่อนต้องคอยรับบัตรเสียเวลาไป 1 วันแล้ว แทนที่จะไปทำอย่างอื่น ต้องไปไล่หางเคลมเราว่ามันคู่กับใบขนฯ ของเราชุดไหน โดยเอาหางเคลมที่ได้รับเมื่อตอนยื่นชุดมาตรวจเราก็นั่งเปิด ๆ ว่ายอดตรงกันมั๊ยกับที่เราขอไป ถ้าไม่ตรงเพราะอะไร มันก็อาจมีการคำนวณผิดพลาดกันนิดหน่อยอะไรอย่างนี้ แต่ทำให้เสียเวลานานนิดหนึ่ง แล้วค่อยไปปรับบัตร ให้คนที่ได้รับมอบอำนาจไปเซ็นรับ และกว่ามันจะกลับมาหา และสรุปงานให้หน่วยงานอื่นที่จะเอาบัตรไปใช้ ขบวนการต้องใช้เวลานิดหนึ่ง ปัจจุบันเปิดหน้า e – Tracking ก็สรุปได้เลยคะ สามารถตรวจสอบได้เลยว่าเลขใบขนฯ นี้ได้รับบัตรภาษีหรือยัง”

**จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 3** เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการแนวใหม่ของกรมศุลกากร สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

กรมฯ มีแนวทางในการพัฒนาการยื่นชุดคำขอชดเชยค่าภาษีอากรให้มีรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ต่อไปสำหรับผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นตัวแทนผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่แล้วยังไม่ให้ความสนใจกับการพัฒนาบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และเรื่องอื่น ๆ ของการชดเชยค่าภาษีอากร แต่ก็มีส่วนน้อยที่เห็นว่าควรพัฒนาไปในรูปแบบไร้กระดาษมากขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีช่วยผู้ประกอบการในการยื่น และติดตามชุดคำขอ จนถึงการตรวจสอบชุดคำขอในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งการที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากกลุ่มตัวแทนผู้ประกอบการส่วนมากยังไม่ให้ความสนใจในการพัฒนาตามดังกล่าว อาจเกิดจากความรู้สึกที่ว่าปัจจุบันได้รับความสะดวกมากเพียงพอต่อความต้องการแล้ว และอาจจะวิตกกังวลต่อผลกระทบจากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในส่วนที่ยังไม่คุ้นเคย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กิมอัน เหยียนถึ (2565) เรื่อง นวัตกรรมบริการสาธารณะ: กรณีศึกษากรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อเทคโนโลยี ความเชื่อมั่นของผู้ใช้งานและความวิตกกังวลต่อการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วีรวิชัย สมพรนิมิตกุล และอรนนท์ กลั่นทูประ (2558) เรื่อง การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการในกรมศุลกากร ว่ากรมศุลกากรมีการจัดระบบสารสนเทศเพื่อให้ทันต่อเทคโนโลยี ทันสมัย และรวดเร็วในการเข้าถึง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 ของกลุ่มตัวแทนผู้ประกอบการ ซึ่งกล่าวถึงบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์ว่า “ ในส่วนของเรา เราโอเค



มันง่าย ในมุมมองของเรา อยากรู้ข้อมูลตรงไหน หาได้เลย มันก็เลยง่าย” และกล่าวถึงการตรวจสอบชุดคำขอชดเชยค่าภาษีอากรในปัจจุบันซึ่งตรวจด้วยบุคลากรของกรมฯ ว่า “ดีอยู่แล้ว งานของบริษัทเป็นซื้อขายน้ำมันก็จะยากนิดหนึ่ง ถ้าในอนาคตทำเป็นอิเล็กทรอนิกส์อาจจะยากในเรื่องจำนวนเงินใน Credit Advice เพราะจำนวนเงินที่ได้รับจะไม่ตรงเป๊ะๆ เหมือนเจ้าอื่น”

ในด้านของกรมศุลกากรเห็นความสำคัญของการพัฒนาการปฏิบัติงาน จึงมีแนวทางในการพัฒนาการให้บริการดังกล่าว ซึ่งอยู่ในระหว่างการศึกษาความเป็นไปได้ ในการนำเทคโนโลยีเข้ามาสร้างนวัตกรรม การให้บริการซึ่งเป็นไปตามความต้องการของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นตัวแทนผู้ประกอบการซึ่งเป็นส่วนน้อย การให้ความสนใจต่อการสร้างนวัตกรรมของกรมศุลกากรจึงสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมตามความหมายของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2566ข, หน้า 4) ที่ให้ความหมายนวัตกรรมมองคือการว่า หมายถึงการเปลี่ยนแปลงด้วยวิธีใหม่ ๆ ภายในองค์กร ที่เป็นไปในทางบวก และนำไปใช้ประโยชน์ได้ และแนวคิดของ ศิวพันธ์ ศิวพิทักษ์ (2552, อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566ข, หน้า 5) ได้อธิบายถึงความสำคัญของการสร้างนวัตกรรมว่า นวัตกรรมเป็นสิ่งสำคัญในการรักษาชีวิตขององค์กร และรักษาความได้เปรียบคู่แข่งอื่น องค์กรจึงต้องมีการพัฒนาด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 ของกลุ่มข้าราชการผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ส่วนชดเชยค่าภาษีอากร ซึ่งกล่าวว่า “จะมีการให้ยื่นชุดคำขอแบบอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ระหว่างดำเนินการกับศูนย์เทคโนโลยีความเป็นไปได้ ข้อดี ข้อเสีย อยู่ระหว่างส่ง Flow ไปให้เขาพิจารณาอยู่” อันเป็นก้าวต่อไปของการพัฒนางานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ด้านการชดเชยค่าภาษีอากร

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อบริการประชาชน : ศึกษากรณีบัตรอิเล็กทรอนิกส์ กรมศุลกากร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีการจัดทำคู่มือการใช้งานการค้นหบบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้ประกอบการ เพื่ออำนวยความสะดวก และได้รับประโยชน์สูงสุดจากระบบดังกล่าว คุ่มค่าแก่การลงทุนของราชการ เนื่องจากปัจจุบันผู้ประกอบการที่ไม่เคยใช้งานมาก่อน โดยส่วนใหญ่จะโทร. สอบถามเจ้าหน้าที่ถึงวิธีการใช้งาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องใช้การคาดเดาเนื่องจากหน้าจอของเจ้าหน้าที่คือ ระบบบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์ แต่หน้าจอการใช้งานของผู้ประกอบการจะอยู่ที่ระบบ e – Tracking ในเว็บไซต์กรมศุลกากร หัวข้อสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร จึงต้องใช้เวลาสื่อสารระยะเวลาหนึ่ง เนื่องจากรูปแบบจากหน้าจอไม่เหมือนกัน
2. คู่มือดังกล่าว ควรจัดทำในรูปแบบแผนภาพ หรือวิดีโอ แนบไปกับระบบดังกล่าว เพื่อจะช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้ได้ในระยะเวลาสั้นๆ
3. ควรปรับปรุงระบบให้ผู้ประกอบการสามารถส่งพิมพ์ข้อมูลบัตรภาษีออกมาเป็นรายงานได้ ซึ่งปัจจุบันผู้ประกอบการใช้วิธีการ Copy หน้าจอและวางบนไฟล์ Word เพื่อเก็บข้อมูล

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการใช้งานบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านการชำระค่าภาษีอากรจากหน่วยงานจัดเก็บภาษีอากรที่เกี่ยวข้อง
2. ควรขยายขอบเขตการใช้เครื่องมือการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อให้ได้จำนวนข้อมูลที่มากขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย
3. ควรศึกษาการใช้งานบัตรภาษีจากหน้าจอ e - Tracking ของผู้ประกอบการ โดยศึกษาการใช้งานอย่างรายละเอียด เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- กิมอัน เหยียนถิ. (2564). *นวัตกรรมบริการสาธารณะ: กรณีศึกษารวมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ*. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เกษม แก้วสนั่น และคณะ. (2566). การบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาล. *วารสารมหาจุฬานาครธรรมศน์*, 10(5), 117-128.
- ชยิสรา จันทะโร. (2559). *การจัดบริการสาธารณะกับความต้องการของประชาชนของเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ธนพร สิงห์ทอง. (2558). *การปฏิรูประบบราชการไทย: กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธ์. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาพื้นฐานรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิจิตต์ เอี่ยมสมบุญ. (2560). *การพัฒนาการให้บริการภาครัฐ กรณีศึกษา: ศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน*. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2566ก). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2566ข). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการและนวัตกรรมในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วีรวิชัย สมพรนิมิตกุล และอรนันท์ กลิ่นทปูระ. (2558). การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการในกรมศุลกากร. การศึกษาค้นคว้าอิสระสังคมศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศุภัทธา อำนวยสวัสดิ์. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาขอบข่ายและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.