

โครงการนำร่อง

ในการอำนวยความสะดวกให้กับเคาน์เตอร์บริการ (Service Counter) ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของส่วนบริการศุลกากรกรุงเทพและปริมณฑล

สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ

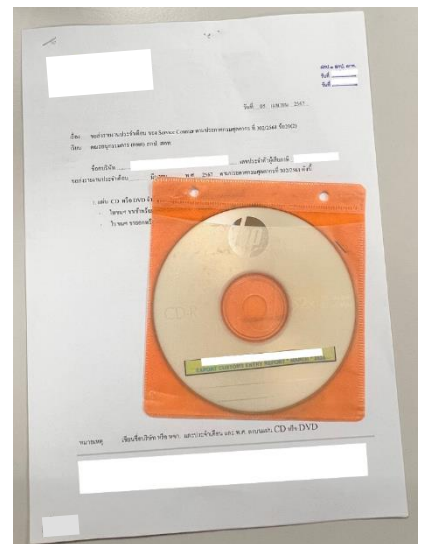
เคาน์เตอร์บริการ (Service Counter)

เป็นผู้ประกอบการที่ได้รับอนุญาตจากกรมศุลกากรให้สามารถให้บริการรับ-ส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับพิธีการศุลกากรเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร เคาน์เตอร์บริการจึงเป็นหนึ่งในช่องทางการรับ - ส่งข้อมูลใบขนสินค้าได้ โดยใช้หนังสือมอบอำนาจจากผู้นำเข้า-ส่งออก โดยไม่ต้องลงทะเบียนเพิ่มเติมกับกรมศุลกากรอีก

ประเด็นปัญหาจากการกำกับดูแลเคาน์เตอร์บริการของส่วนบริการศุลกากรกรุงเทพและปริมณฑล

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา กรมศุลกากรตรวจพบการกระทำความผิดผ่านการปฏิบัติพิธีการศุลกากรผ่านช่องทางเคาน์เตอร์บริการเพิ่มมากขึ้น และประสบปัญหาว่า กรมฯ มีข้อมูลผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการไม่ครบถ้วน เมื่อเกิดการกระทำความผิดขึ้นก็ไม่สามารถระบุตัวผู้กระทำความผิดและติดตามจับกุมได้ทันทั่วถึง เนื่องจากผู้ประกอบการเคาน์เตอร์บริการขาดความเข้มงวดในการตรวจสอบตัวตนของผู้ใช้บริการ และไม่ได้เก็บเอกสารหลักฐานของผู้ใช้บริการไว้ครบถ้วน และถึงแม้ว่าประกาศกรมศุลกากรที่ 302/2561 เรื่องการปฏิบัติพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเคาน์เตอร์บริการ (Service Counter) ลงวันที่ 27 ธันวาคม 2561 ได้กำหนดให้พนักงานศุลกากรทำการ

สุ่มตรวจใบขนสินค้าพร้อมเอกสารหลักฐานประกอบตามที่กำหนด แต่ก็ไม่ได้มีการกำหนดรูปแบบการขอสุ่มตรวจใบขนสินค้าพร้อมเอกสารประกอบไว้ชัดเจน ดังนั้น แนวทางการดำเนินการในปัจจุบัน สำนักงานศุลกากรกรุงเทพกำหนดให้ผู้ประกอบการเคาน์เตอร์บริการจัดส่งข้อมูลใบขนสินค้าพร้อมเอกสารหลักฐานประกอบ โดยบันทึกข้อมูลทั้งหมดในรูปแบบไฟล์ pdf ลงในแผ่นซีดี ผู้ประกอบการเคาน์เตอร์บริการจะต้องนำส่งแผ่นซีดีดังกล่าวให้ส่วนบริการศุลกากรกรุงเทพและปริมณฑล (สกป.) สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ ณ อาคาร 120 ปี กรมศุลกากร จากนั้น เจ้าหน้าที่ธุรการจะรับแผ่นซีดีดังกล่าวไว้ และส่งมอบให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรผู้รับผิดชอบกำกับดูแลเคาน์เตอร์บริการนั้น ๆ นำไปตรวจสอบการปฏิบัติงานของเคาน์เตอร์บริการว่าได้ดำเนินการตามประกาศกรมศุลกากรที่ 302/2561 หรือไม่ อย่างไรก็ตามหากพบข้อมูลว่าไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน ก็จะแจ้งให้เคาน์เตอร์บริการกลับไปแก้ไขให้ถูกต้องก่อนส่งแผ่นซีดีบันทึกข้อมูลแผ่นใหม่กลับมาอีกครั้ง ก่อนที่ สกป. จะรวบรวมข้อมูลใบขนสินค้าและเอกสารหลักฐานประกอบส่งให้ส่วนควบคุมทางศุลกากร (สคศ.) ดำเนินการตรวจสอบอีกครั้งหนึ่งต่อไป

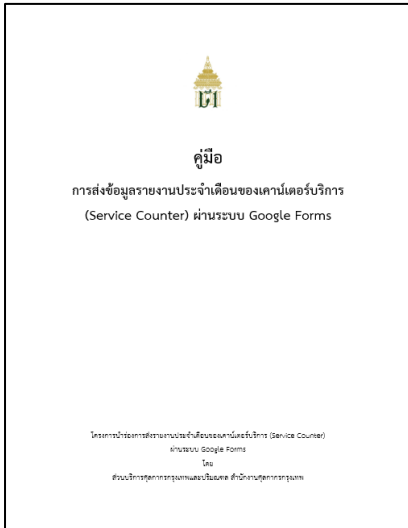


ภาพตัวอย่างการนำส่งรายงานประจำเดือนของเคาน์เตอร์บริการ

จะเห็นได้ว่า ขั้นตอนการดำเนินการรับ - ส่งข้อมูลใบขนสินค้าและเอกสารหลักฐานประกอบมีความยุ่งยากไม่ทันสมัย ไม่อำนวยความสะดวก สร้างความล่าช้า และสร้างภาระค่าใช้จ่ายให้กับผู้ประกอบการเคาน์เตอร์บริการ เนื่องจากต้องจัดหาแผ่นซีดีเพื่อบันทึกข้อมูล รวมถึงต้องเดินทางมาส่งแผ่นซีดีดังกล่าวที่กรมศุลกากรด้วยตนเองทุกเดือน ในทางกลับกันขั้นตอนดังกล่าวยังเป็นอุปสรรคต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากรในการดำเนินการตรวจสอบข้อมูล เนื่องจากเจ้าหน้าที่ศุลกากร ณ สกป.

ต้องออกปฏิบัติงานนอกสถานที่ประจำเขตปลอดอาคาร เขตประกอบการเสรี หรือคลังสินค้าทัณฑ์บนในพื้นที่ แต่ก็จำเป็นต้องเดินทางเข้ามารับแผ่นซีดีที่กรมศุลกากรเพื่อตรวจสอบข้อมูลใบขนสินค้าและเอกสารหลักฐานประกอบที่ผู้ประกอบการเคาน์เตอร์บริการนำส่ง บางครั้งเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องจัดหาเครื่องอ่านแผ่นซีดีมาใช้เอง เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์บางเครื่องในปัจจุบันไม่รองรับการใช้งานแผ่นซีดีแล้ว

■ แนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหา

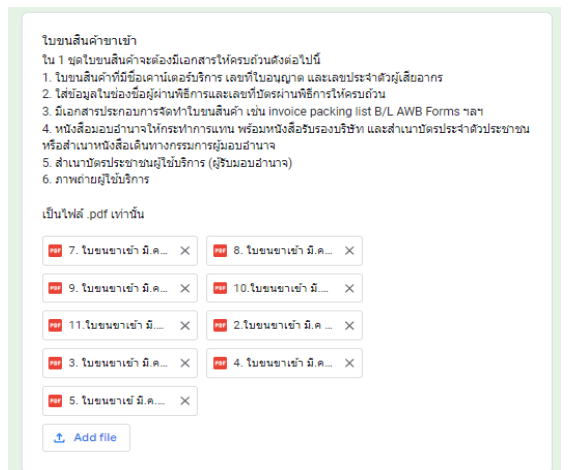


ภาพคู่มือการส่งรายงานจัดทำโดย สกป. สกท.

ส่วนบริการศุลกากรกรุงเทพและปริมณฑล สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ (สกป. สกท.) ในฐานะหน่วยงานที่มีเคาน์เตอร์บริการในกำกับดูแลเป็นจำนวนมาก จึงได้คิดหาวิธีการที่จะสามารถกำกับดูแลเคาน์เตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องอำนวยความสะดวกและลดภาระที่ไม่จำเป็นให้กับผู้ประกอบการเคาน์เตอร์บริการด้วย จากการประชุมหารือ สกป. สกท. จึงมีแนวคิดว่าจะนำเทคโนโลยีเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) ที่เป็นที่ยอมรับหลายในการรับ – ส่งข้อมูลมาประยุกต์ ใช้ให้เหมาะสมกับการรับ – ส่งข้อมูลใบขนสินค้าและเอกสารหลักฐานประกอบของเคาน์เตอร์บริการ โดยช่องทางการรับ – ส่งข้อมูลดังกล่าวจะต้องคำนึงถึงความน่าเชื่อถือ (Reliability) เข้าถึงง่าย (Accessibility) และตรวจสอบได้ (Accountability) ดังนั้น จึงได้ริเริ่ม “โครงการนำร่องการจัดส่งรายงานประจำเดือนของเคาน์เตอร์บริการ ตามประกาศกรมศุลกากรที่ 302/2561

ผ่านช่องทาง Google Forms” ขึ้น ซึ่งจะเปลี่ยนจากรูปแบบเดิมที่ผู้ประกอบการเคาน์เตอร์บริการจะต้องบันทึกข้อมูลใบขนสินค้าและเอกสารหลักฐานประกอบลงในแผ่นซีดีและนำส่งด้วยตนเอง ณ กรมศุลกากร เป็นการส่งข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้วยเว็บแอปพลิเคชัน Google Forms ที่ใช้งานง่าย สามารถอัปโหลดข้อมูลได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ประกอบการได้โดยตรง ทำให้ผู้ประกอบการประหยัดค่าใช้จ่ายและลดความยุ่งยากในการจัดหาแผ่นซีดี รวมถึงลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางเข้ามาส่งแผ่นซีดีที่กรมฯ นอกจากนี้ การนำ Google Forms มาใช้ในการรับ-ส่งข้อมูลใบขนสินค้าและเอกสารหลักฐานประกอบยังช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ ให้สามารถตรวจสอบข้อมูลรายงานประจำเดือนได้ทุกที่ ทุกเวลา เพียงแค่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้

สกป. สกท. เริ่มดำเนินโครงการนำร่องฯ โดยคัดเลือกผู้ประกอบการเคาน์เตอร์บริการที่ไม่เคยกระทำความผิด ไม่มีประวัติการส่งรายงานประจำเดือนล่าช้าหรือไม่ส่งรายงานประจำเดือน ให้ทดลองส่งรายงานประจำเดือนผ่าน Google Forms แทนการส่งรายงานผ่านแผ่นซีดี มีผู้ประกอบการที่สนใจเข้าร่วมโครงการนำร่องฯ ทั้งสิ้น 5 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 10 เมษายน 2567) และได้เริ่มทดลองส่งข้อมูลผ่าน Google Forms ตั้งแต่วันที่ 10 ธันวาคม 2566 ผลจากการดำเนินการพบว่า ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการนำร่องฯ มีความพึงพอใจต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการส่งรายงานประจำเดือน และเห็นว่าการส่งรายงานประจำเดือนผ่าน Google Forms ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นได้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในรายที่ต้องจ้าง



ภาพตัวอย่างการอัปโหลดเอกสารผ่าน Google Forms

พนักงานส่งเอกสารมาส่งรายงานประจำเดือนที่กรมฯ ในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่าเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เนื่องจากสามารถตรวจสอบความถูกต้องของรายงานประจำเดือนได้แม้จะปฏิบัติงานอยู่ ณ เขตปลอดอากร เขตประกอบการเสรี หรือคลังสินค้าทัณฑ์บนในพื้นที่ และยังสามารถแจ้งผู้ประกอบการให้แก้ไขรายงานประจำเดือนได้อย่างรวดเร็วอีกด้วย

ขณะนี้ สกป. สกท. จึงอยู่ระหว่างขยายโครงการนำร่องฯ พิจารณาเชิญชวนให้ผู้ประกอบการเคาน์เตอร์บริการรายอื่น ๆ ภายใต้การกำกับดูแลเข้าร่วมโครงการนำร่องฯ ต่อไป โดยคาดหวังว่า การดำเนินการดังกล่าวจะสามารถลดภาระที่ไม่จำเป็นของผู้ประกอบการเคาน์เตอร์บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ นอกจากนี้ แนวคิดการดำเนินโครงการดังกล่าว ยังเป็นกรณีศึกษาที่น่าสนใจให้หน่วยงานอื่น ๆ ภายในกรมฯ สามารถนำไปพัฒนาต่อยอดการกำกับดูแลเคาน์เตอร์บริการได้อีกด้วย

นายวรสิทธิ์ เมืองคุ้ม
ผู้อำนวยการส่วนบริการศุลกากรกรุงเทพและปริมณฑล
สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ