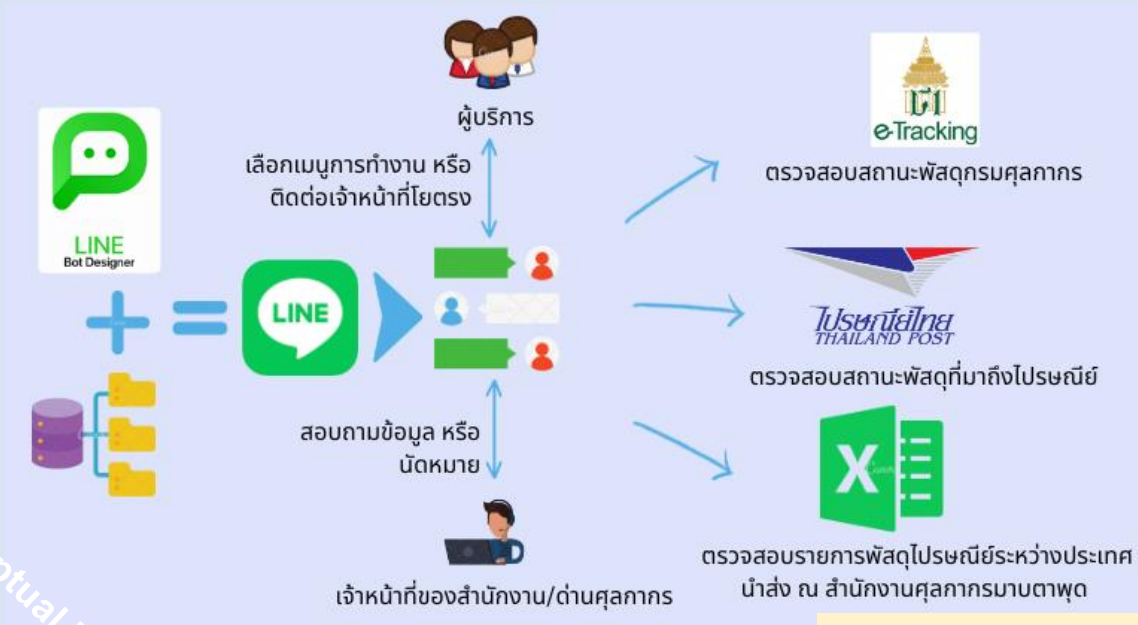


Conceptual Design



นางสาวสิริรัฐ รัตนศักดิ์ชัยชาญ

ผู้อำนวยการส่วนบริการศุลกากร ๑

สำนักงานศุลกากรมาบตาพุด

สำนักงานศุลกากรหรือด่านศุลกากร นอกจากจะมีการดำเนินพิธีการนำเข้า-ส่งออกของผู้ประกอบการปกติแล้ว ยังมีพิธีการศุลกากรที่เกี่ยวข้องไปรษณีย์ระหว่างประเทศ โดยหากมีพัสดุส่งมาจากต่างประเทศ และพัสดุนั้นต้องภาวะภาษีอากรหรือเป็นพัสดุที่มีเหตุอันต้องสงสัย จะมีใบแจ้งไปยังผู้รับตามที่อยู่ของผู้รับ เพื่อให้มาติดต่อที่สำนักงานหรือด่านศุลกากร ตามที่ระบุไว้ในใบแจ้งฯ เพื่อตรวจสอบของพร้อมเจ้าหน้าที่ศุลกากร เจ้าหน้าที่ศุลกากรจะประเมินอากรขาเข้า และภาษีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และหากพบว่า เป็นของต้องมีใบอนุญาตนำเข้า ผู้รับของต้องจัดเตรียมใบอนุญาตหรือได้รับอนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อผู้รับของปฏิบัติตามกฎหมายอื่นและชำระค่าภาษีอากรผู้รับสามารถรับของไปจากอาคารศุลกากรได้

จากการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับพัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศของสำนักงานศุลกากร

มาบตาพุด พบว่า ผู้ที่มารับบริการขอรับสิ่งของเกิดความสงสัยเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการในการดำเนินการเพื่อติดต่อขอรับสิ่งของจากหน่วยบริการศุลกากรที่ได้รับแจ้งในใบแจ้งให้ไปรับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ รวมถึงเกิดความไม่เข้าใจหรือไม่ครบถ้วนของการจัดเตรียมข้อมูลและเอกสารเพื่อการชำระค่าภาษีอากร และการขอรับสิ่งของดังกล่าว และบ่อยครั้งที่ผู้ที่มีชื่อส่งของถึงได้มาติดต่อขอรับพัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศ โดยมีได้ตรวจสอบสถานะสิ่งของว่าบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้ส่งมอบของให้หน่วยงานศุลกากรแล้วหรือไม่ อย่างไร ซึ่งในบางกรณีผู้ที่มีชื่อส่งของถึงหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมาติดต่อขอรับพัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศ โดยที่ของนั้นยังมิได้ถูกจัดส่งไปยังสำนักงานศุลกากรมาบตาพุด ทำให้เกิดประเด็นคำถามว่าของนั้นจะสูญหายไปในช่วงการขนส่ง หรือการเก็บรักษาของผู้ที่เกี่ยวข้องหรือไม่ ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การให้บริการของหน่วยบริการศุลกากร

ปัจจุบันธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศได้พัฒนารูปแบบการค้าให้สามารถเข้าถึงลูกค้าได้อย่างกว้างขวาง รวดเร็ว ด้วยต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่ถูกลงในรูปแบบของ “การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์” หรือ “e-Commerce” ซึ่งส่งผลให้การส่งสิ่งของทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศในแต่ละวันมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น

สำนักงานศุลกากรมาบตาพุดเป็นราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคซึ่งมีภารกิจหน้าที่ในการให้บริการรับชำระภาษีอากรและตรวจปล่อยสิ่งของหรือพัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศที่ถูกคัดแยก และส่งมาจากหน่วยงานตรวจคัดสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ปัญหาที่พบมากในการให้บริการรับชำระภาษีอากร และตรวจปล่อยสิ่งของหรือพัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศ คือ เมื่อผู้ที่มีชื่อส่งของถึงได้รับใบแจ้งให้ปรับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ (NOTIFICATION TO COLLECT INTERNATIONAL POSTAL ITEMS) หรือได้ตรวจสอบสถานะของพัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศจากระบบติดตามสถานะสิ่งของ (Track and Trace) ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ก็จะมีประเด็นสงสัยเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการในการดำเนินการเพื่อติดต่อขอรับสิ่งของจากหน่วยบริการศุลกากรที่ได้รับแจ้งในใบแจ้ง รวมถึงการจัดเตรียมข้อมูลและเอกสารเพื่อการชำระค่าภาษีอากร

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก ลดระยะเวลา ลดค่าใช้จ่าย และเผยแพร่ขั้นตอนหรือระเบียบวิธีการที่เกี่ยวข้องไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ให้แก่ผู้รับบริการและ/หรือประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ณ หน่วยงานศุลกากรสำนักงานศุลกากรมาบตาพุด หน่วยงานได้ประยุกต์และนำเอาเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารผ่าน Application LINE มาใช้ในการให้บริการศุลกากรด้วยการจัดหาระบบ “การบริการตรวจสอบและนัดหมายรับพัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศล่วงหน้า ผ่านระบบ Application Line” ภายใต้แนวคิด การสร้างนวัตกรรมบริการ (service innovation) ด้วยระบบเทคโนโลยีที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว และไม่มีค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการ

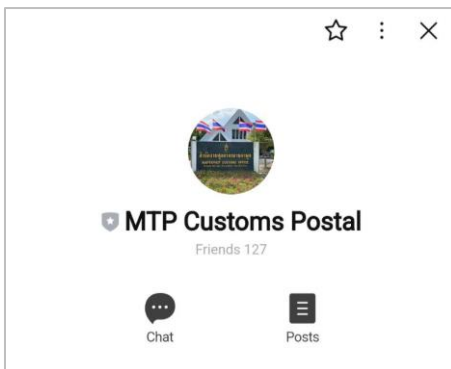
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการดำเนินงานดังกล่าวข้างต้นมีหลายประการ อาทิ การสร้างมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานศุลกากรด้านการนำของเข้าทางไปรษณีย์และถือเป็นการยกระดับ และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของภาครัฐแก่ผู้รับบริการ การอำนวยความสะดวก การลดระยะเวลาและค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการธุรกรรมทางการค้าระหว่างประเทศให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการและ/หรือประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ณ หน่วยงานศุลกากร เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่กรมศุลกากร รวมถึงการช่วยส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่อง ครอบคลุมและยั่งยืน อันนำไปสู่เป้าหมายที่ 8

ของการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ (the United Nation)



ระบบบริการตรวจสอบและนัดหมายรับพัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศล่วงหน้า โดยการประยุกต์และนำเอาเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารผ่าน Application LINE ของสำนักงานศุลกากรมาบตาพุด ประกอบด้วยกระบวนการการทำงานหลัก 5 กระบวนการ ดังนี้

1. การเช็คสถานะพัสดุ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
2. การเช็คสถานะพัสดุ กรมศุลกากร
3. พักดูพร้อมส่งมอบ
4. ขั้นตอนการรับพัสดุ
5. ติดต่อเจ้าหน้าที่/นัดหมาย โดยมีขั้นตอนการทำงาน



ภาพตัวอย่างหน้าจอการให้บริการผ่านระบบ LINE

สำนักงานศุลกากรมาบตาพุดเปิดให้ใช้งานระบบ “การบริการตรวจสอบและนัดหมายรับพัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศล่วงหน้า ผ่านระบบ Application Line” ในชื่อ MTP Customs Postal ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2564 - ปัจจุบัน