



การนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต
สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร
THE ELECTRONIC PERMIT ISSUANCE FOR IMPORT, EXPORT, TRANSIT, AND
LOGISTICS THROUGH THE THAILAND NATIONAL SINGLE WINDOW (NSW) OF THE
CUSTOMS DEPARTMENT

พัฒนพงศ์ วิทรายคำ

การนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต
สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร



พัฒนพงศ์ วิทรายคำ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการจัดการสาธารณะ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2566
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

THE ELECTRONIC PERMIT ISSUANCE FOR IMPORT, EXPORT, TRANSIT, AND
LOGISTICS THROUGH THE THAILAND NATIONAL SINGLE WINDOW (NSW) OF THE
CUSTOMS DEPARTMENT



A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
(Public Policy and Management)
Faculty of Social Sciences, Srinakharinwirot University

2023

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

การนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการขอเบิกอนุญาต

สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร

ของ

พัฒนพงศ์ วิทรายคำ

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการจัดการสาธารณะ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุลศักดิ์ ชาญนรงค์) (รองศาสตราจารย์ ดร.จุฬณี ตันติกุลานันท์)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.กัลยา แซ่อึ้ง)

ชื่อเรื่อง	การนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร
ผู้วิจัย	พัฒนพงศ์ วิทรายคำ
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2566
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จุลศักดิ์ ชาญณรงศ์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ ประกอบด้วย 1) เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เพื่อใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร ทั้งนี้ งานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ข้าราชการในสังกัดกองบริหารจัดการและพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ (กบข.) กรมศุลกากร ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ และเป็นผู้ที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบโดยตรงในการบริหารจัดการระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า ส่งออก นำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร จำนวน 6 ท่าน งานวิจัยฉบับนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกเฉพาะกลุ่มและเป็นการวิเคราะห์เนื้อหาจากเอกสารทางวิชาการ โดยผลการศึกษาพบว่า 1) แนวทางการบริหารจัดการระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เพื่อใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร มีข้อจำกัดด้านกฎหมายของหน่วยงานภาครัฐผู้ออกใบอนุญาต และ 2) ปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร มีข้อจำกัดในด้านการจัดสรรงบประมาณ และความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐผู้ออกใบอนุญาต

คำสำคัญ : การบริหารจัดการ; ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW); ใบอนุญาต

Title THE ELECTRONIC PERMIT ISSUANCE FOR IMPORT, EXPORT,
TRANSIT, AND LOGISTICS THROUGH THE THAILAND NATIONAL
SINGLE WINDOW (NSW) OF THE CUSTOMS DEPARTMENT

Author PATTANAPONG WISAIKAM

Degree MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION

Academic Year 2023

Thesis Advisor Assistant Professor Dr. Chulasak Channarong

The aims of this research are as follows: (1) to study the management of electronic permit issuance for import, export, transit, and logistics through the National Single Window (NSW) of the Customs Department; (2) to study the problems and obstacles of the administration of electronic permit issuance for import, export, transit, and logistics through the National Single Window (NSW) of the Customs Department. This research was a qualitative study in which the key informants are customs department officials at administration and management of information exchange for import, export, and logistics divisions. The Customs Department are directly responsible and have the knowledge, expertise, experience, and direct responsibility for the management of the Thailand National Single Window (NSW) system of the Customs Department, with a total of six people. In order to gather the data, this research used document analysis and in-depth focus group interviews followed by content analysis to qualitatively analyze the data. The results of the research revealed the following: (1) the management guidelines for the electronic data linkage system revealed that the electronic permit issuance for import, export, transit, and logistics is through the National Single Window (NSW) of the Customs Department. There are legal limitations for government agencies that issue licenses; and (2) the problems and obstacles in managing the Thailand National Single Window (NSW) system in licensing for import, export, transit, and logistics of the Customs Department There are insufficient resources in terms of annual budget allocation and readiness of government agencies that issue licenses.

Keyword : Management administration; Thailand National Single Window (NSW); Permit

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ได้รับทุนการศึกษาระดับปริญญาโทภายในประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ภายใต้เงินกองทุนพัฒนาบุคลากรของกระทรวงการคลัง กรมศุลกากร ซึ่งสำเร็จลงไปด้วยความเมตตา ความช่วยเหลือ และการสนับสนุนจากบุคคลหลายท่าน ประกอบด้วย อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จุลศักดิ์ ชาญณรงค์ ที่สละเวลารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คอยให้คำแนะนำ และกำลังใจในการทำสารนิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ได้อย่างเรียบร้อย ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. จุฬณี ตันติกุลานันท์ และ อาจารย์ ดร. กัลยา แซ่ฮ้อ ที่กรุณาให้เกียรติเป็นคณะกรรมการสอบเล่มสารนิพนธ์ ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มาโนชญ์ อารีย์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปรีชญานันท์ นักพ่อน โดยได้กรุณาให้คำแนะนำ ทำให้งานวิจัย สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สังกัดกองบริหารจัดการและพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ (กบข.) กรมศุลกากรทุกท่าน สำหรับการอนุเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนช่วยอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้วเสร็จ

ขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ น้อง ๆ คณะรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายและการจัดการสาธารณะทุกท่าน รวมถึงบุคคลอีกหลายท่านที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการศึกษาวิจัยแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยน้อมรำลึกถึงคุณบิดามารดาและครูอาจารย์ ที่อบรมสั่งสอนให้ความรู้เป็นกำลังใจและให้การสนับสนุนผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา

พัฒนพงศ์ วิทรายคำ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญรูปภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามในการวิจัย	8
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	8
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	9
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	10
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
2.1 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS)	12
2.2 แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM)	13
2.3 ข้อมูลเบื้องต้นของระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW)	21
2.4 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการอภิปรายของหน่วยงานภาครัฐ	26
2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	49
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	50

3.1 แบบแผนการวิจัย	50
3.2 การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant)	51
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	52
บทที่ 4 ผลการวิจัย	53
4.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	53
4.2 แนวทางการบริหารจัดการระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เพื่อนำมาใช้ในการอภิปรายอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ของกรมศุลกากร.....	54
4.3 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของการนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการอภิปรายอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร	79
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	88
5.1 สรุปผลการวิจัย	88
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	98
5.3 ข้อเสนอแนะการวิจัย	100
บรรณานุกรม	101
ประวัติผู้เขียน.....	105

สารบัญตาราง

หน้า

ไม่พบรายการสารบัญภาพ



สารบัญรูปภาพ

หน้า

ไม่พบรายการสารบัญรูปภาพ



บทที่ 1

บทนำ

งานวิจัยเรื่องการนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาตด้านการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ในบทนี้ผู้วิจัยกล่าวถึงความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา อันส่งผลให้ผู้วิจัยกำหนดคำถามในการวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัย รวมถึงการกำหนดขอบเขตของการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และนิยามศัพท์เฉพาะ ตามลำดับ ดังนี้

- 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา
- 1.2 คำถามในการวิจัย
- 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 1.4 ขอบเขตการวิจัย
- 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
- 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ จะต้องดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากรในการควบคุมสินค้าที่มีการนำเข้า การส่งออก และการนำผ่านของประเทศ และสำหรับสินค้าที่มีกฎหมายกำหนดไว้ว่าผู้ประกอบการจะต้องได้รับอนุญาตจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องที่มีการกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการในการขอรับใบอนุญาตและออกใบอนุญาตเพื่อใช้ในการนำสินค้าเข้าประเทศ หรือส่งสินค้าออกนอกประเทศ ส่วนใหญ่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตบัญญัติข้อกำหนดให้การขอใบอนุญาตและการอนุญาตกระทำในรูปแบบเอกสารตามแบบฟอร์มต่างๆ ซึ่งจะต้องนำมายื่นด้วยตนเองตามสถานที่ที่หน่วยงานภาครัฐผู้ออกใบอนุญาตได้กำหนดไว้ (พรณรัตน์ พหลเวชช์, 2558, น. 1)

ต่อมาการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ของประเทศ ได้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว จึงมีการพัฒนาระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินการทางการค้าทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ จากเดิมที่หน่วยงานภาครัฐอาศัยการ

ออกเอกสารใบอนุญาตในรูปแบบกระดาษเป็นพื้นฐาน ต่อมาเป็นการออกเอกสารใบอนุญาตในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (เพ็งอ้าง.) ประกอบกับกรมศุลกากรได้เริ่มนำแนวคิดของ National Single Window มาประยุกต์ใช้สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ตั้งแต่ พ.ศ. 2541 โดยพัฒนาบริการศุลกากรจากระบบเอกสารในรูปแบบกระดาษมาเป็นระบบการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Data Interchange: EDI และสามารถให้บริการระบบ EDI ทั่วประเทศใน พ.ศ. 2543 ซึ่งระบบดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียวหรือระบบ National Single Window : NSW ของประเทศไทยที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกรมศุลกากรกับหน่วยงานภาครัฐผู้ออกใบอนุญาต และผู้ประกอบการนำเข้า ส่งออก ตัวแทนออกของ ตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้า บริษัทเรือสายการบิน กลุ่มธนาคาร ต่อมาได้มีการพัฒนาเป็นระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ไร้เอกสาร (e-Customs) ให้บริการทั่วประเทศตั้งแต่เดือนกรกฎาคมใน พ.ศ. 2551 ซึ่งเป็นความสำเร็จส่วนหนึ่งของการพัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว หรือระบบ National Single Window : NSW ของประเทศ ส่งผลให้การจัดอันดับของธนาคารโลกเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศของไทยในแต่ละปีดีขึ้นตามลำดับ กอปรมติคณะรัฐมนตรี ลงวันที่ 6 ธันวาคม พ.ศ. 2548 มอบหมายจากรัฐบาลให้กรมศุลกากรเป็นเจ้าภาพหน่วยงานหลักในการดำเนินการจัดตั้งระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว หรือระบบ National Single Window : NSW ของประเทศ ตามความตกลงว่าด้วยการอำนวยความสะดวกด้านศุลกากรด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน (Agreement to Establish and Implement the ASEAN Single Window) สำหรับการจัดตั้ง ASEAN Single Window ประเทศสมาชิกอาเซียน 6 ประเทศ ได้แก่ประเทศสิงคโปร์ มาเลเซีย อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ บรูไน ซึ่งรวมถึงประเทศไทยด้วย มีข้อผูกพันในการดำเนินการจัดตั้งระบบ National Single Window (NSW) ของแต่ละประเทศให้แล้วเสร็จภายใน พ.ศ. 2551 สำหรับประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม (CLMV) ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในปี พ.ศ. 2555 ทั้งนี้ระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย ที่จัดตั้งขึ้นสามารถเชื่อมโยงกับทุกประเทศทั่วโลก โดยไม่ได้จำกัดเฉพาะประเทศกลุ่มสมาชิกอาเซียนเท่านั้น (กระทรวงการคลัง กรมศุลกากร, 2559)

ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว หรือระบบ Thailand National Single Window (NSW) เป็นระบบกลางที่ให้บริการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว รองรับการออกใบอนุญาตของหน่วยงานภาครัฐ การเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชนของประเทศ และระหว่างประเทศ โดยระบบ NSW

เป็นระบบอำนวยความสะดวกทางการค้าและให้บริการแบบอัตโนมัติและกึ่งอัตโนมัติควบคู่ไปกับการปฏิรูปกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และการลดรูปเอกสารกระดาษ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ การอำนวยความสะดวกทางการค้าให้ผู้ใช้บริการ เช่น ผู้ประกอบการนำเข้า ส่งออก นำผ่าน และโลจิสติกส์ เป็นต้น ทั้งภายในประเทศ และระหว่างประเทศ และการให้บริการของรัฐที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และเป็นมาตรฐานสากล (กระทรวงการคลัง กรมศุลกากร, 2559) ซึ่งเป็นแนวคิดของศูนย์เพื่อการอำนวยความสะดวกทางการค้าและการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แห่งองค์การสหประชาชาติ (United Nations Centre for Trade Facilitation and Electronic Business: UN/CEFACT, 2005, p. 6) โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการพัฒนาระบบกลางการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แบบบูรณาการเพื่อให้บริการทางการค้าแบบเบ็ดเสร็จจากการติดต่อเพียงจุดเดียว เช่น ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ ตัวแทนสายเรือ บริษัทสายการบิน กลุ่มธนาคาร และผู้ประกอบการขนส่งสามารถส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลที่ซ้ำซ้อนกัน ลดความผิดพลาดของข้อมูลเอกสาร และลดกระบวนการทำงานที่ไม่สร้างคุณค่าเพิ่ม อีกทั้งยังสามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชนของประเทศ และระหว่างประเทศ ได้อย่างทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และเป็นมาตรฐานสากลแบบครบวงจร ทำให้ลดต้นทุนการบริหารจัดการ และการใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนกระบวนการค้าของประเทศ และระหว่างประเทศ มีความสอดคล้องกับการดำเนินการตามความตกลงอาเซียนสำหรับการพัฒนา ASEAN Single Window อีกด้วย ซึ่งวัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว หรือระบบ Thailand National Single Window (NSW) มีขอบเขตรวมถึงการปรับลดขั้นตอนกระบวนการทำงาน ปรับปรุงและปรับลดขั้นตอนธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ของประเทศที่มีความซ้ำซ้อนกัน และไม่สร้างคุณค่าเพิ่มระหว่างหน่วยงานภาครัฐผู้ออกใบอนุญาตและภาคธุรกิจเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการค้า ด้านนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ในลักษณะของการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และเป็นมาตรฐานสากลอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลเพื่อให้มีการเชื่อมโยงและการแลกเปลี่ยนรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบอนุญาตเพื่อการนำเข้า ใบอนุญาตเพื่อการส่งออก รวมถึงใบรับรองต่างๆ หรือเอกสารอื่นใดที่ออกจากหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่งสามารถจัดส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวไปยังหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการค้า การนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ได้อย่างอัตโนมัติแบบครบวงจร ส่งผลทำให้การจัด

อันดับของธนาคารโลกภาพรวมของการให้บริการออกใบอนุญาตของหน่วยงานภาครัฐ ด้านการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ การประกอบธุรกิจการค้าของประเทศไทยมีความทันสมัย สะดวกรวดเร็วและเป็นมาตรฐานสากล ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงมากยิ่งขึ้น (พรพนรัตน์ พหลเวชช์, 2558, น. 16)

กรมศุลกากรเริ่มให้บริการระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว หรือระบบ Thailand National Single Window (NSW) อย่างเป็นทางการตั้งแต่เดือนตุลาคม ในพ.ศ. 2554 เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลและแลกเปลี่ยนรับส่งข้อมูลระหว่างระบบศุลกากรแบบไร้เอกสาร (e-Customs) ผ่านผู้ให้บริการระบบ Electronic Window ปัจจุบันได้เชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐผู้ออกใบอนุญาตหรือใบรับรอง และภาคธุรกิจเอกชน ที่ให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ (อาทิ เช่น การท่าเรือ การท่าอากาศยาน และกลุ่มธนาคาร) รวมถึงผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ทั่วประเทศ เมื่อจัดความสัมพันธ์ในการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว หรือระบบ Thailand National Single Window (NSW) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) ยุทธศาสตร์ที่ 7 เพื่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ เป้าหมายที่ 3 “เพื่อให้ประเทศไทยมีความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์ และอำนวยความสะดวกทางการค้าให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้นระบบ National Single Window (NSW) สามารถเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลกระบวนการนำเข้า-ส่งออก และโลจิสติกส์ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้กระดาษได้อย่างสมบูรณ์” (กระทรวงการคลัง กรมศุลกากร, 2559) ประกอบด้วย

- 1) การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (Government-to-Government: G2G)
- 2) การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างภาคธุรกิจเอกชนและหน่วยงานภาครัฐ (Business-to-Government : B2G) และ
- 3) การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจ (Business-to-Business: B2B) (กระทรวงการคลัง กรมศุลกากร, 2559)

เมื่อวันที่ 28 เมษายน พ.ศ. 2551 มีการลงนามบันทึกข้อตกลง (Memorandum of Understanding : MoU) ระหว่างกรมศุลกากรและหน่วยงานภาครัฐผู้ออกใบอนุญาตและใบรับรอง ประกอบด้วย กรมการค้าต่างประเทศ กรมโรงงานอุตสาหกรรม กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ กรมธุรกิจพลังงาน สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน และการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ต่อมาวันที่ 10 กันยายน พ.ศ. 2552 มีการลงนามบันทึกข้อตกลง MoU ระหว่าง

กรมศุลกากรและหน่วยงานภาครัฐผู้ออกใบอนุญาตและใบรับรอง ประกอบด้วย กรมการขนส่งทางบก กรมประมง กรมปศุสัตว์ กรมวิชาการเกษตร กรมสรรพสามิต กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2553 มีการลงนามบันทึกข้อตกลง MoU ระหว่างกรมศุลกากรและหน่วยงานภาครัฐผู้ออกใบอนุญาตและใบรับรอง ประกอบด้วย กรมการอุตสาหกรรมทหารกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม กรมการบินพลเรือน กรมเจ้าท่า การท่าเรือแห่งประเทศไทย บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย กรมการปกครอง กรมป่าไม้ กรมการค้าภายใน สำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ กรมทรัพยากรธรณี กรมศิลปากรและสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ต่อมาวันที่ 27 ตุลาคม พ.ศ. 2553 มีการลงนามบันทึกข้อตกลง MoU ระหว่างกรมศุลกากรกับธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ว่าด้วยการดำเนินการตามแผนส่งเสริมการเข้ามาตราฐานกลางข้อความการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับผู้ประกอบการ (National Payment Message Standard) และเมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554 ได้มีการลงนามบันทึกข้อตกลง MoU ระหว่างกรมศุลกากรกับสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับโครงการนำร่องใบรับรองแหล่งกำเนิดสินค้า (Certificate of Origin: C/O) (กระทรวงการคลัง กรมศุลกากร, 2559)

ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับเมื่อพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว หรือระบบ Thailand National Single Window (NSW) ได้สำเร็จสมบูรณ์ตามเป้าหมายคือ

1) ประเทศไทยมีระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว หรือระบบ Thailand National Single Window (NSW) พร้อมสำหรับการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์กับหน่วยงานภาครัฐ และภาคธุรกิจเอกชนต่างๆ ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับความตกลงว่าด้วยการอำนวยความสะดวกด้านศุลกากรด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน(Agreement to Establish and Implement the ASEAN Single Window ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์กับกลุ่มประเทศอื่น ๆ ทั่วโลก

2) กรมศุลกากรและหน่วยงานภาครัฐผู้ออกใบอนุญาตหรือใบรับรองต่างๆ สามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์กันได้ สามารถลดการใช้เอกสารใบอนุญาตหรือใบรับรองต่างๆ ในรูปแบบกระดาษ ทำให้เกิดความทันสมัย สะดวกรวดเร็ว และเป็นมาตรฐานสากลในการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ เช่น ผู้ประกอบการสามารถลดระยะเวลาเดินทางในการติดต่อหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน และสามารถใช้อินเทอร์เน็ตทางอิเล็กทรอนิกส์เพียงชุดเดียวในการติดต่อหลายส่วนราชการ ทำให้ลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการจัดทำข้อมูล การติดตามข้อมูล และการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งอำนวยความสะดวกให้บริการแก่ผู้ประกอบการค้า การนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์แบบครบวงจร เช่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กรมวิชาการเกษตร กรมประมง เป็นต้น ลดระยะเวลาในการจัดเตรียมข้อมูลใบอนุญาตของผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ จากเดิมใช้ระยะเวลาประมาณ 8-10 วัน เปลี่ยนเป็นใช้ระยะเวลาเพียง 1 วันทำการ และสามารถพัฒนาไปสู่การให้บริการแบบไร้เอกสารอย่างเต็มรูปแบบครบวงจรทุกหน่วยงานภาครัฐ และภาคธุรกิจเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการค้าพาณิชย์ ด้านการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และระบบโลจิสติกส์ ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ได้ในอนาคต

3) สามารถลดต้นทุนและประหยัดค่าใช้จ่ายมากยิ่งขึ้นของหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน รวมถึงผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการค้าพาณิชย์ ด้านการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ซึ่งสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายและลดต้นทุนด้านโลจิสติกส์ อย่างน้อย 0.5% ของมูลค่าสินค้านำเข้าส่งออกของประเทศ ซึ่งการมีต้นทุนต่ำจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้าของประเทศ และระหว่างประเทศ และช่วยดึงดูดนักลงทุนชาวต่างชาติ ให้ความสนใจและหันมาลงทุนภายในประเทศไทยเพิ่มมากยิ่งขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

ดังนั้นการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว หรือระบบ Thailand National Single Window (NSW) จึงมีความสำคัญในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของระบบโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ของประเทศไทย ตามที่กรมศุลกากรได้รับมอบหมายจากรัฐบาลตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ พ.ศ. 2557 ข้อ 6 ให้หน่วยงานของรัฐผู้มีหน้าที่พิจารณาออกใบอนุญาตให้กับผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ผู้นำผ่าน จัดให้มีระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อประโยชน์ในการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ เพื่อให้เกิดพัฒนาระบบการ

เชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว หรือระบบ Thailand National Single Window (NSW) ให้สามารถเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์กับหน่วยงานของรัฐแล้ว 37 หน่วยงาน ซึ่งแต่ละหน่วยงานต่างมีระบบสารสนเทศเฉพาะของแต่ละหน่วยงาน ปัจจุบันระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว หรือระบบ Thailand National Single Window (NSW) มีแผนดำเนินงานที่จะเชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตกับหน่วยงานภาครัฐ 5 สินค้ายุทธศาสตร์ ได้แก่ สินค้าวัตถุดิบทราย สินค้าแช่แข็ง ข้าว น้ำตาล ยางพารา และในอนาคตมีแผนดำเนินงานเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการออกใบอนุญาตจำพวกสินค้าเกษตรของหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เพิ่มเติม และเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ อำนวยความสะดวกทางการค้า แก่ผู้ประกอบการนำเข้า ส่งออก นำผ่าน และโลจิสติกส์ของประเทศ และยกระดับของการให้บริการของรัฐให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ลดระยะเวลา ลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ลดความผิดพลาด ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลเอกสารใบอนุญาต หรือธุรกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าในกระบวนการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของหน่วยงานภาครัฐที่อาจจะเกิดซ้ำซ้อนกันหรือเกิดความจำเป็น และเพื่อเป็นมาตรฐานสากล จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาการให้บริการออกใบอนุญาตแบบเบ็ดเสร็จจากการติดต่อ ณ จุดเดียว สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ผ่านระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว หรือระบบ Thailand National Single Window (NSW) แต่เนื่องจากอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานภาครัฐผู้ออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า ส่งออก นำผ่าน และโลจิสติกส์ของประเทศ ยังมีธุรกรรมในกระบวนการออกใบอนุญาตสินค้าที่ซ้ำซ้อนกัน เมื่อนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว หรือระบบ Thailand National Single Window (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาตของหน่วยงานภาครัฐ ผู้ใช้บริการทั้งหน่วยงานภาครัฐ และภาคธุรกิจเอกชนสามารถติดตามผลได้ในทุก ๆ ขั้นตอนของกระบวนการการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า ส่งออก นำผ่าน และโลจิสติกส์ และการอนุมัติใบอนุญาตต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐผ่านทางอินเทอร์เน็ตหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เคลื่อนที่ (NSW e-Tracking on Mobile) ได้ทุกวันและตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแนวคิดการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) โดยการคำนึงถึงตัวแบบประชาสังคมและชุมชน การให้บริการประชาชนที่ไม่ใช่แค่ลูกค้าเน้นให้ระบบราชการมุ่งลดการควบคุมอำนาจรัฐและหันมาแสดงบทบาทในฐานะผู้สนับสนุนเครือข่ายการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการบริหารปกครองเพื่อผลประโยชน์ของประชาชน ตระหนักถึงความยากลำบากของรัฐในการสร้างความรับผิดชอบต่อแนวคิดนี้ส่งเสริมให้ประชาชนก้าวข้ามผ่านผลประโยชน์ส่วนตนไปสู่การมุ่งหวังผลประโยชน์ต่อ

ส่วนรวม เกิดการแสวงหาผลประโยชน์สาธารณะ และเน้นให้ความสำคัญกับบทบาทการบริหารรัฐกิจที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง เป็นการคิดเชิงกลยุทธ์ ปฏิบัติอย่างเป็นประชาธิปไตย ซึ่งรัฐต้องเป็นผู้นำในการให้บริการ โดยยึดคุณค่าทางสังคมมากกว่าจะเป็นแค่ผู้กำกับหรือควบคุม เห็นคุณค่าของความเป็นพลเมือง และเห็นคุณค่าของประชาชนและการบริการสาธารณะมากกว่าความเป็นเจ้าแก่ นักวิจัยจึงมีความสนใจว่าหน่วยงานภาครัฐมีแนวทางการบริหารจัดการและดำเนินการอย่างไรในการนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้งานเพื่อออกใบอนุญาตให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์แห่งชาติในการพัฒนาประเทศ ด้านการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ จึงเป็นที่มาของหัวข้อปัญหาการวิจัยในครั้งนี้ว่า การนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจว่ากระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐอย่างไรจึงจะมีประสิทธิภาพ จึงเป็นที่มาของปัญหาการวิจัย ครั้งนี้ว่า ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนากระบวนการนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐผู้ออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์

1.2 คำถามในการวิจัย

1. ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มีแนวทางการบริหารจัดการอย่างไรในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร
2. ปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการในการนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร มีอะไรบ้าง

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาแนวทางการบริหารจัดการระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ของกรมศุลกากร
2. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และ โลจิสติกส์ของกรมศุลกากร

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาแนวทางการบริหารจัดการของระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เพื่อใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร จากการวิจัยเอกสารทางราชการที่เกี่ยวข้อง (Documentary Research) ได้แก่ พระราชบัญญัติ พระราชกำหนด กฎกระทรวง ระเบียบ ประกาศ ของหน่วยงานภาครัฐผู้มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการออกใบอนุญาตหรือใบรับรองควบคุมสินค้า สำหรับการนำเข้า ส่งออก นำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร และศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการของระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า ส่งออก นำผ่าน และโลจิสติกส์ ที่ให้บริการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐผู้ออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของประเทศไทย จากการวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview)

1.4.2 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้วิจัยจะศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการระบบ NSW เพื่อใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า ส่งออก นำผ่าน และโลจิสติกส์ โดยทำการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ด้วยการศึกษาวเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) และการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) เฉพาะกลุ่ม (Focus Group) แบบเป็นทางการ (Structure Interview or Formal Interview) ด้วยคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยกับผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นข้าราชการปฏิบัติงานสังกัดกองบริหารจัดการและพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ (กบช.) กรมศุลกากร

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาวเคราะห์ครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการสัมภาษณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลระหว่างเดือนธันวาคม 2564- พฤษภาคม 2566

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบแนวทางของการบริหารจัดการระบบ NSW มาใช้ในการออกใบอนุญาตที่เกี่ยวข้องในกระบวนการนำเข้า ส่งออก นำผ่าน และโลจิสติกส์ ของประเทศไทย
2. ทำให้รู้สภาพที่แท้จริงของปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการระบบ NSW มาใช้ในการออกใบอนุญาต ด้านการนำเข้า ส่งออก นำผ่าน และโลจิสติกส์ของกรมศุลกากร เพื่อ

นำไปใช้ปรับปรุงให้ระบบ NSW สามารถออกใบอนุญาตให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ดียิ่งขึ้นต่อไป

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 การบริหารจัดการระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว หรือระบบ Thailand National Single Window (NSW) หมายถึง การออกใบอนุญาตของหน่วยงานภาครัฐ ที่มีกฎหมายเกี่ยวข้องกับกระบวนการด้านการนำเข้า ส่งออก นำผ่าน และโลจิสติกส์ ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว หรือระบบ Thailand National Single Window (NSW) ของกรมศุลกากร

1.6.2 ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว หรือระบบ Thailand National Single Window (NSW) หมายถึง ระบบกลางที่ให้บริการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แบบ ไร้เอกสารเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวระหว่างระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ หรือระหว่างระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐกับภาคธุรกิจเอกชน ที่มีกระบวนการเกี่ยวข้องกับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร

1.6.3 ใบอนุญาต หมายถึง ใบอนุญาตรวมถึงใบรับรองหรือเอกสารอื่นใดที่อยู่ในรูปแบบกระดาษหรือข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐเป็นผู้ออกให้ผู้ประกอบการ เพื่อการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร

1.6.4 ประชาชนหรือลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centered หรือ Customer-centered) หมายถึง การที่ศูนย์บริการร่วมมีระบบการให้บริการที่ยึดความต้องการและประโยชน์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง มุ่งตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาของประชาชนหรือผู้รับบริการเป็นหลัก

1.6.5 การบูรณาการ (Integration) หมายถึง การที่นำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร มีการบูรณาการ ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ อาจเป็นการบูรณาการด้านข้อมูลระหว่างกัน หรือการบูรณาการกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินการให้บริการของศูนย์บริการร่วมบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.6.6 การมุ่งเน้นผลลัพธ์ (Result-Oriented) หมายถึง การพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานของการนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร

1.6.7 การอิงฐานการตลาด (Market-Based) หมายถึง การที่การนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำเข้าผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากรมีการดำเนินกิจกรรมเชิงตลาดในลักษณะเดียวกับหน่วยให้บริการภาคเอกชน เช่น มีการศึกษาและวิเคราะห์กลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย การวิเคราะห์ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมของหน่วยให้บริการ เป็นต้น

1.6.8 การจัดโครงสร้างกระบวนการบริหารจัดการและพฤติกรรมองค์กรใหม่ หมายถึง การนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำเข้าผ่าน และโลจิสติกส์ของกรมศุลกากร มีการปรับปรุงโครงสร้างภายในองค์กร และมีกระบวนการบริหารจัดการภายในที่แตกต่างจากส่วนราชการปกติ อันเกิดจากการนำเทคนิควิทยาการจัดการและวัฒนธรรมองค์กรที่ใช้ในภาคธุรกิจเอกชน มาใช้ซึ่งทำให้มีพฤติกรรมองค์กรที่แตกต่างไปจากระบบราชการเดิม

1.6.9 ผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความสำเร็จในการนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำเข้าผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร ตามมติคณะรัฐมนตรีลงวันที่ 6 ธันวาคม พ.ศ. 2548 มอบหมายให้กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการจัดตั้ง NSW ซึ่งเป็นระบบศูนย์กลางการเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคธุรกิจทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของงานวิจัย รวมทั้งกระบวนการต่าง ๆ ดังรายละเอียดในบทที่ 1 สำหรับในบทนี้เป็นการนำเสนอแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการตอบสนองวัตถุประสงค์ดังกล่าว รวมทั้งผลงานวิชาการที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย โดยอาศัยเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า ส่งออก นำผ่าน และโลจิสติกส์ ประกอบด้วย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS)

2.2 ข้อมูลเบื้องต้นของระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW)

2.3 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการออกใบอนุญาตของหน่วยงานภาครัฐ

2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS)

การนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า ส่งออก นำผ่าน และโลจิสติกส์ของกรมศุลกากร มีลักษณะเป็นศูนย์บริการร่วม(Service Link) ที่ตั้งขึ้นบนพื้นฐานของการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และการบูรณาการการให้บริการจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่นักลงทุนซึ่งการพัฒนาการให้บริการภาครัฐของการนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า ส่งออก นำผ่าน และโลจิสติกส์ข้างต้นล้วน มีพื้นฐานมาจากการปฏิรูปการบริหารงานภาครัฐบนแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ดังนั้น เพื่อให้เข้าใจฐานคิดของการพัฒนาการให้บริการภาครัฐในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงได้สรุปดังนี้

2.2 แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM)

แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ถือได้ว่าเป็นพาราไดม์สำคัญของการบริหารรัฐกิจในปัจจุบัน ถูกนำมาปรับใช้ในการปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐตั้งแต่คริสต์ศตวรรษที่ 1980 ในกลุ่มประเทศตะวันตก แนวคิดดังกล่าวตั้งอยู่บนฐานคติที่ว่า การจัดการภาครัฐที่อาศัยรูปแบบองค์การแบบระบบราชการ (Bureaucracy) ไม่เหมาะสมที่จะนำมาใช้เป็นรูปแบบการบริหารจัดการของภาครัฐในอนาคตอีกต่อไป เนื่องจากลักษณะสำคัญของรูปแบบการบริหารราชการแบบดั้งเดิม ไม่ว่าจะเป็นสายการบังคับบัญชาที่ตายตัว การบริหารที่ไม่ยืดหยุ่นนั้น ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมและความต้องการของประชาชนได้อย่างเพียงพอ (Hughes, Owen E., น.58)

(Denhardt และ Denhardt, 2000) ได้เสนอแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ขึ้นมาเรียกว่าแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) เพื่อใช้ทดแทนแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) โดยแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่มีฐานคติสำคัญ 3 ประการคือ

1) การตระหนักถึงค่านิยมแบบประชาธิปไตยและค่านิยมเชิงสถาบันที่เน้นผลประโยชน์สาธารณะมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัวโดยมองประชาชนในฐานะพลเมืองมากกว่ามองเป็นเพียงลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2) การคำนึงถึงตัวแบบภาคประชาสังคมและชุมชนมุ่งเน้นให้ระบบราชการลดอำนาจโดยมุ่งเน้นเพื่อลดการควบคุมอำนาจของรัฐและหันมาแสดงบทบาทในฐานะผู้สนับสนุนเครือข่ายการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการบริหารปกครองตนเองเพื่อผลประโยชน์ของพวกเขาซึ่งแนวคิดนี้คือการมุ่งส่งเสริมให้ประชาชนก้าวข้ามผ่านผลประโยชน์ส่วนตัวไปสู่การมุ่งหวังผลประโยชน์ต่อส่วนรวมและผลประโยชน์ของประเทศชาติเป็นหลัก

3) แนวคิดมนุษยองค์การและทฤษฎีว่าทกรรมเป็นแนวความคิดที่ให้ความสำคัญกับบทบาทของการบริหารรัฐกิจที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง

แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้รับอิทธิพลจากกระแสแนวคิดต่าง ๆ หลายแนวคิด ได้แก่ แนวคิดทางเศรษฐศาสตร์ที่มุ่งหวังให้ภาครัฐยึดประสิทธิภาพทางเศรษฐศาสตร์เป็นหลักสำคัญในการบริหารงานภาครัฐ อิทธิพลจากแนวคิดทางรัฐศาสตร์ ที่ให้ความสำคัญกับประเด็นความมีประสิทธิภาพของระบบราชการ ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งเรียกโดยรวมว่าหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) นอกจากนี้ยังได้รับอิทธิพลจากแนวคิดการจัดการนิยม (Managerialism) ซึ่งมองว่าภาครัฐสามารถนำเอาแนวคิดและเทคนิควิธี

การจัดการของภาคเอกชนมาปรับใช้ในการบริหารงานภาครัฐเพื่อปรับปรุง ประสิทธิภาพในการทำงานภาครัฐได้โดยแนวคิดสำคัญได้แก่ การตอบสนองของความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลักเนื่องจาก “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” มิได้เป็นชื่อของแนวคิดที่ได้รับความนิยมเห็นพ้องต้องกันทั้งหมด แนวคิดดังกล่าว จึงอาจถูกเรียกขานในชื่ออื่น ๆ เช่น การบริหารแบบผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Government) ซึ่งปรากฏอยู่ในหนังสือ Reinventing Government ของ ออสบอร์นและแกเบลอร์ (Osborne และ Gaebler) ซึ่งได้บอกเล่าเรื่องราวความสำเร็จของภาครัฐในสหรัฐอเมริกาในการนำเอาแนวทางการบริหารในภาคเอกชนไปใช้ นอกจากนี้ “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” ยังถูกเรียกในชื่ออื่น ๆ อาทิ การจัดการนิยม (Managerialism) และการบริหารรัฐกิจอิงระบบตลาด (Market Based Public Administration) เป็นต้น อย่างไรก็ตาม แม้ว่าแนวความคิดตลอดจนการใช้ชื่อเรียกเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่จะมีความแตกต่างกันหลากหลายไปบ้าง หากแต่แนวคิดดังกล่าวนี้มีประเด็นสำคัญที่สอดคล้องกันหลายประการ ดังนี้ (ประโยชน์ ส่งกลิ่น, 2551. น.40)

การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) จัดเป็นตัวแบบในเชิงปทัสสถานซึ่งมีทั้งทฤษฎีและการปฏิบัติที่ก้าวหน้าจากนักการจัดการภาครัฐและอาจกล่าวได้ว่าแนวทางนี้ได้รับมรดกในทางปัญญาในการบริหารรัฐกิจจากงานของ “ดไวท์วอลโด” (Dwight Waldo) และจากทฤษฎีการเมืองที่เป็นผลงานของ “เชลตันวอลลิน” (Sheldon Walin) ส่วนทฤษฎีแนวหน้าในปัจจุบันของการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) ได้แก่

1) ทฤษฎีความเป็นพลเมืองแบบประชาธิปไตย (Democratic Citizenship) มีแนวคิดที่ว่าความสัมพันธ์ระหว่างรัฐและพลเมืองตั้งอยู่บนแนวคิดที่ว่ารัฐบาลดำรงอยู่ได้ก็เพื่อภารกิจในการทำให้ประชาชนมีทางเลือกต่างๆ ที่สอดคล้องกับประโยชน์ของตนโดยสร้างหลักประกันที่เป็นกระบวนการต่างๆ เช่น การลงคะแนนเลือกตั้งหรือการมีสิทธิส่วนบุคคลที่แตกต่างกับหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Service : NPS) คือพลเมืองหรือประชาชนจะมองข้ามผลประโยชน์ส่วนตนไปยังผลประโยชน์ส่วนรวมหรือส่วนประโยชน์สาธารณะซึ่งเป็นเพราะเกิดการมีความรับรู้และสำนึกในส่วนที่เกี่ยวกับกิจการหรือกิจกรรมสาธารณะด้วยการเกิดความสำนึกตนและความรู้สึกของการเป็นเจ้าของประเทศและความผูกพันและความสัมพันธ์กับชุมชนโดยรวม

2) ตัวแบบชุมชนและภาคประชาสังคม (Community and Civil Society) ปัจจุบันเกิดแนวคิดใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชุมชนและภาคประชาสังคมเกิดขึ้นมากมายแต่ในหลักการบริหารรัฐกิจแล้วถือว่าภาครัฐโดยเฉพาะหน่วยงานท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เทศบาล สุขาภิบาล เป็นต้น ต้องช่วยสร้างและสนับสนุนชุมชน โดยการให้ความสนใจต่อความต้องการและผลประโยชน์ของพลเมืองที่เป็นประชาชนที่เป็นกลุ่มเล็กๆที่มีอยู่มากมายในสังคมซึ่งในภาพรวมก็คือภาคประชาสังคมและภาครัฐจะต้องเป็นผู้อำนวยความสะดวกช่วยเหลือในการสร้างการเชื่อมโยงระหว่างพลเมืองนั่นคือประชาชนกับชุมชนโดยพลเมืองหรือประชาชนจะต้องให้ร่วมมือร่วมแรงร่วมใจในเรื่องที่จะต้องลดความต้องการที่เป็นผลประโยชน์ส่วนตนและต้องให้ความสนใจสนับสนุนความต้องการโดยรวมและจะต้องให้สอดคล้องกับผลประโยชน์ส่วนร่วมของชุมชนและของประเทศชาติโดยรวม

3) แนวคิดมนุษยนิยมในองค์การและทฤษฎีวาทกรรม (Organization Humanism and Discourse) ได้เกิดแนวคิดทางทฤษฎีองค์กรที่มุ่งเน้นให้ความสนใจและสนองต่อความต้องการของลูกค้าหรือพนักงานในองค์กรมากกว่าการใช้อำนาจหน้าที่และการควบคุมซึ่งเป็นผลมาจากการวิเคราะห์ในตัวแบบของระบบราชการและสภาพสังคมรวมถึงแนวความคิดของยุค Postmodern เข้ามาเกี่ยวข้องด้วยได้แก่ทฤษฎีวาทกรรมนั่นคือการบริหารและการจัดการองค์กรซึ่งจะต้องเกิดจากความจริงใจและการมีวาทกรรมที่มีการเจรจาหรือหารือร่วมกันอย่างตรงไปตรงมาของทุกฝ่ายทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องรวมทั้งพลเมืองที่เป็นประชาชนกับข้าราชการ ดังนั้นการส่งเสริมหรือการจัดพื้นที่ให้มีการแสดงเจตนารมณ์หรือวาทกรรมสาธารณะที่เพิ่มขึ้นจะทำให้องค์กรภาครัฐมีการตื่นตัวและสร้างความรู้สึกที่ชอบธรรมเพิ่มมากขึ้นในการบริหารรัฐกิจ (เกรียงพล พัฒนรัฐ, 2550, น. 71-75)

โดยรวมแนวความคิดการให้บริการสาธารณะแนวใหม่มีสาระสำคัญ 7 ประการ ประกอบด้วยการรับใช้ประชาชนมากกว่าการถือหางเสือ (Serve, rather than steer) เน้นผลประโยชน์สาธารณะเป็นเป้าหมายหลักไม่ใช่ผลพลอยได้ (The public Interest is the aim, not the by-product) การคิดในเชิงยุทธศาสตร์และปฏิบัติอย่างเป็นประชาธิปไตย (Think strategically, Act democratically) การรับใช้พลเมืองประชาชนไม่ใช่แค่ลูกค้า (Serve citizen, not customers) การถูกตรวจสอบต้องโปร่งใสไม่ใช่แค่เรื่องง่าย ๆ (Accountability isn't simple) การให้คุณค่ากับทรัพยากรบุคคลไม่ใช่มุ่งเฉพาะแค่สร้างแต่ผลผลิต (Value people, not just Productivity) และการให้คุณค่าความเป็นพลเมืองและการบริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยรวมทั่วไปมากกว่าความเป็นเฉพาะแค่ผู้ประกอบการ (Value citizenship and public service above entrepreneurship) จากฐานคติดังกล่าวจะนำไปสู่การปรับเปลี่ยนค่านิยมขององค์กรและบทบาทของระบบราชการไปสู่การยอมรับในสังคมถึงหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริการประชาชน โดยภาครัฐต้องแสดงบทบาทในฐานะผู้จัดหาทรัพยากรสาธารณะที่ให้บริการแก่ประชาชนการเป็น

ผู้ดำรงรักษาองค์การภาครัฐเน้นเป็นผู้ส่งเสริมแนวความคิดทางด้านประชาธิปไตยและกระบวนการที่มีส่วนร่วมของพลเมืองและภาคประชาสังคม ภาครัฐต้องเป็นผู้กระตุ้นการมีส่วนร่วมของชุมชนและการปฏิบัติตัวให้สามารถเข้าถึงประชาชนได้

อย่างไรก็ดี (Runya Xu, Qigui Sun, และ Wei Si, 2015) ได้กล่าวถึงจุดเปลี่ยนผ่านทางแนวคิดที่แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) เป็นแนวคิดที่อยู่บนพื้นฐานของแนวคิดเชิงวิพากษ์แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) จึงทำให้แนวคิดนี้ขาดรากฐานที่เป็นแนวคิดหรือทฤษฎีดั้งเดิมของตนเองซึ่งทำให้ยากต่อการคงอยู่และพัฒนาภายใต้การบริหารสาธารณะที่มีความซับซ้อน ถึงแม้ว่านักวิชาการท่านอื่นมิได้คิดเห็นเช่นนั้น เช่น Nianxing (2013) กล่าวว่า แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) เป็นพาราไดม์ที่เหมาะสมกับการแก้ปัญหาเชิงจริยธรรมของสังคม ในปัจจุบัน จนต่อมาจึงมีแนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ (New Public Governance) ที่มีความสืบเนื่องกับแนวคิด“Governance”ที่มีมาช้านานนอกจากนี้แนวคิดนี้ยังชี้ให้เห็นถึงบทบาทพื้นฐานของข้าราชการอันจะช่วยให้ประชาชนได้รับและแบ่งปันผลประโยชน์ร่วมกันมากกว่าที่จะพยายามให้องค์กรหน่วยงานภาครัฐเข้าไปควบคุมและกำกับสังคม (Denhardt และ Denhardt, 2000) สอดคล้องกับมุมมองที่ (Osborne, 2010) เรียกว่าวิธีการนำนโยบายสาธารณะไปสู่การปฏิบัติและการจัดบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในศตวรรษที่ 21 นี้ว่าเป็นการบริหารการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance : NPG) ที่รัฐเริ่มมองเห็นว่าแนวโน้มของภาคส่วนอื่นๆเช่นภาคประชาชนหรือภาคประชาสังคมควรเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานของรัฐในการวางแผนพัฒนาระดับภูมิภาคและท้องถิ่นโดยชุมชนเข้ามาร่วมเป็นภาคีกับรัฐในการจัดบริการสาธารณะด้านการศึกษารักษาความปลอดภัยการสาธารณสุขและสุขภาพกิจกรรมของเด็กคนพิการและผู้สูงอายุการจัดการป่าและทรัพยากรธรรมชาติและการบริหารจัดการเชิงภาษาศาสนาจารีตประเพณีและวัฒนธรรมฯลฯซึ่งเป็นแนวคิดที่กำลังขยายตัวมากในช่วงที่ผ่านมา(Macpherson, 1977)

จากความแตกต่างทางแนวคิดดังกล่าวทำให้นักวิชาการได้อธิบายเปรียบเทียบแนวคิดทั้งสามด้วยฐานคติที่แตกต่างและหลากหลายประเด็นในที่นี้ขอยกตัวอย่างการเปรียบเทียบมุมมองของนักวิชาการไทยและต่างประเทศ (นราธิป ศรีราม, กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย, และ ชลัช ทรัพย์ชัย, 2556) ในงานวิจัยเรื่อง การสังเคราะห์แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ ศึกษาและวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่กับแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ 4 แนวคิด ประกอบด้วย รัฐประศาสนศาสตร์ดั้งเดิม (OPA) รัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ (NPA) การ

จัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) และ การบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) โดยได้สรุปประเด็นความแตกต่างหลัก 10 ประเด็น ทั้งนี้หยิบยกเฉพาะความแตกต่างของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) และ การบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ดังนี้

1. พื้นฐานทางทฤษฎีและญาณวิทยา (NPM ใช้ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ และ ปฏิธานนิยม NPS ใช้ทฤษฎีประชาธิปไตย และ ใช้การตีความและวิพากษ์)
2. รูปแบบของพฤติกรรมมนุษย์ (NPM มนุษย์เศรษฐกิจ NPS นักประชาธิปไตย)
3. แนวคิดผลประโยชน์สาธารณะ (NPM เป็นเรื่องของตัวแทนในการรวบรวมผลประโยชน์โดยรวมของแต่ละปัจเจกชน NPS เป็นผลมาจากการถกเถียงแลกเปลี่ยนคุณค่าของพลเมือง)
4. มุมมองต่อประชาชน (NPM มองเป็นลูกค้า NPS มองเป็นพลเมือง)
5. บทบาทของรัฐบาล (NPM มีการกำกับการกระทำ และใช้การกระตุ้นให้เกิดการแข่งขัน มีการแปรสภาพกิจการรัฐเป็นเอกชน ใช้รูปแบบการบริหารแบบธุรกิจ NPS ให้บริการ โดยผ่านการเจรจาต่อรองของชุมชนและพลเมืองที่เกี่ยวข้อง)
6. กลไกสำหรับการบรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบาย (NPM สร้างกลไกและโครงสร้างที่มีแรงจูงใจในเรื่องของค่าตอบแทนใช้ภาคเอกชนและหน่วยงานอื่นๆ เป็นผู้ดำเนินการ NPS สร้างพันธมิตรระหว่างหน่วยงานต่างๆคือภาครัฐ เอกชน องค์กรไม่แสวงหากำไรและพลเมือง เพื่อหาข้อตกลงและความต้องการซึ่งกันและกัน)
7. แนวทางความรับผิดชอบได้ (NPM ทำงานตามระบบตลาด เน้นการตอบสนองต่อลูกค้าและผลประโยชน์ส่วนบุคคล NPS ทำงานด้วยความหลากหลายทั้งในเรื่องกฎหมาย ค่านิยมชุมชน บรรทัดฐานทางการเมือง มาตรฐานวิชาชีพและผลประโยชน์ของพลเมือง)
8. การใช้ดุลยพินิจทางการบริหาร (NPM สามารถใช้ดุลยพินิจได้ในระดับที่สูงมากเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของผู้ประกอบการ NPS การใช้ดุลยพินิจเป็นสิ่งจำเป็น และสามารถถูกตรวจสอบได้)
9. สมมติฐานเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร (NPM กระจายอำนาจองค์กรหน่วยงานของภาครัฐ เน้นการควบคุมและกำกับแทนการทำงานจากภาครัฐทั้งหมดเองโดยตรง NPS โครงสร้างการทำงานร่วมกันโดยใช้ทักษะภาวะผู้นำในการบริหารจากทุกภาคส่วนทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน)
10. สมมติฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจพื้นฐานของนักบริหารและข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ (NPM จิตวิญญาณของผู้ประกอบการและความต้องการเพื่อลดขนาดองค์กรของหน่วยงาน

ภาครัฐ NPS การบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมตอบสนองความต้องการของประชาชน)

(Osborne, 2010, p. 7-10) ได้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง New Public Management : NPM และ New Public Governance : NPG โดยมองว่า NPG มีรากฐานมาจาก ทฤษฎีเครือข่าย (Network Theory) และ ทฤษฎีสถาบัน (Institutional Theory) โดยนักคิดแนว NPG ได้นำทฤษฎีระบบธรรมชาติแบบเปิดมาใช้เป็นกรอบในการการกระทำสาธารณะทำให้สนใจสภาวะแวดล้อมภายนอกที่มีต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติและการให้บริการสาธารณะ ภายใต้สถานการณ์ดังกล่าวนี้ ประเด็นสำคัญที่ควรได้รับการวิเคราะห์อย่างละเอียด คือ ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรต่างๆ (ทั้งองค์กรของหน่วยงานภาครัฐ องค์กรส่วนท้องถิ่น องค์กรภาคเอกชนที่แสวงหากำไรและไม่แสวงหากำไร องค์กรพัฒนาภาคเอกชน องค์กรระหว่างประเทศ รวมทั้งองค์กรภาคประชาชนหรือภาคประชาสังคมในท้องถิ่น) โดยประเด็นสำคัญคือ การจัดการที่มุ่งประสิทธิผลในการให้บริการแบบเครือข่าย และผลของการปฏิบัติงานดังกล่าว จึงขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กรที่เข้าร่วมในการให้บริการสาธารณะอันหลากหลายภายใต้สภาพแวดล้อมอันเฉพาะ โดยมีกลไกการจัดสรรทรัพยากรหลัก คือ “เครือข่ายระหว่างองค์กรต่างๆ” (Inter Organizational Network) ผ่านการเจรจาต่อรองในระดับระหว่างองค์กรและระหว่างบุคคลที่อยู่ภายในเครือข่าย และมีกลไกการจัดการความขัดแย้งทางสังคมที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น “NPG” จึงให้ความสำคัญกับคุณค่าของอำนาจที่กระจายและการต่อสู้หรือต่อรองในแง่นี้จึงทำให้การบริหารรัฐกิจกลับมาวมกับการเมืองอีกครั้งหนึ่ง กล่าวคือ “NPG” เป็นการจัดการสาธารณะที่ดำเนินการผ่านกระบวนการต่อรองเชิงอำนาจและต่อสู้ทางการเมือง ขณะเดียวกัน “NPG” ยังทำหน้าที่เป็นเวทีทางการเมืองของการจัดการสาธารณะ ที่ประกอบด้วยการปฏิสัมพันธ์เชิงอำนาจ (ทั้งร่วมมือ ขัดแย้งต่อรอง ฯลฯ) ระหว่างภาคีต่างๆ อย่างซับซ้อนอีกด้วย (จุลศักดิ์ ชาญณรงค์, 2562, น. 64-73)

(Denhardt และ Denhardt, 2003) ได้เสนอแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่เป็นแนวคิดที่ให้คุณค่ากับความเป็นพลเมืองและการบริการสาธารณะ รัฐแสดงบทบาทใหม่ในฐานะ ผู้จัดหาทรัพยากรสาธารณะแก่ประชาชนร่วมกับหน่วยงานพันธมิตรต่างๆ เช่น ภาคเอกชน องค์กรไม่แสวงหากำไรและพลเมืองเพื่อหาข้อตกลงและความต้องการซึ่งกันและกันมองว่าการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ เน้นให้ความสำคัญของความเป็นพลเมือง และการมีส่วนร่วมของประชาชนการให้บริการประชาชนถือเป็นอันดับแรก ซึ่งเป็นพื้นฐานของการบริหารปกครองแบบ

ประชาธิปไตย (Democratic Governance) และเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลักการ 7 ประการ (ไพศาล บรรจสุวรรณ์, 2561) ดังนี้

1) การให้บริการประชาชนที่ไม่ใช่แค่ลูกค้า (Serve Citizens, Not Customers) กล่าวคือ แนวคิดการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ให้ความสำคัญเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกับพลเมืองของตนเองไม่เหมือนกับความสัมพันธ์ระหว่างภาคธุรกิจกับลูกค้าในการบริหารธุรกิจ ซึ่งรัฐบาลไม่เพียงแต่รับใช้ผู้ที่มารับบริการเท่านั้น แต่ยังรวมถึงหน่วยงานภาครัฐต้องรับใช้ประชาชนในฐานะพลเมืองซึ่งอาจจะไม่ได้เข้ามาขอรับบริการโดยตรง แต่มีสิทธิเต็มขั้นที่จะได้รับบริการจากรัฐ และรอคอยการให้บริการจากภาครัฐอยู่ อาทิเช่น เด็กเร่ร่อน ขอทาน ผู้พิการ ผู้ทุพพลภาพ หรือคนในร่นอนาคต เด็กที่อยู่ในครรภ์มารดา เป็นต้น

2) การแสวงหาผลประโยชน์สาธารณะ (The Public Interest is the Aim, Not the By-Product) นักบริหารรัฐกิจจะต้องช่วยให้เกิดผลประโยชน์สาธารณะที่ประชาชนต้องการร่วมกัน (Shared Public Interest) มีความรับผิดชอบร่วมกัน รัฐบาลต้องรับประกันว่าทางเลือกหรือนโยบายของรัฐบาลที่กำหนดแก่ประชาชนนั้น เป็นวิสัยทัศน์ของชุมชนและสังคม ซึ่งเกิดจากการกำหนดร่วมกันระหว่างรัฐบาลและภาคประชาชน ไม่ใช่เกิดจากวิสัยทัศน์ของข้าราชการการเมืองหรือข้าราชการประจำ และสอดคล้องกับคุณค่าระบอบประชาธิปไตยในด้านสิทธิ เสรีภาพ ความเสมอภาค และสามารถตรวจสอบได้

3) เห็นคุณค่าของความเป็นพลเมือง (Citizenship) และการบริการสาธารณะ เห็นการเป็นผู้ประกอบการ Value People, Not Just Productivity) กล่าวคือ แนวคิดการให้บริการสาธารณะใหม่ ให้ความสำคัญกับ “การจัดการโดยผ่านคน” (Managing Through People) นักบริหารรัฐกิจต้องให้ความสำคัญเน้นที่จุดมุ่งหมาย (Goal) ค่านิยม (Values) ความร่วมแรงร่วมใจ (Collaboration) การเพิ่มอำนาจ (Empowerment) และผลประโยชน์ของสมาชิกในองค์กร สร้างแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการที่มีมากกว่าค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน การนับหน้าถือตา ความนับถือซึ่งกันและกัน

4) คิดเชิงกลยุทธ์ ปฏิบัติอย่างเป็นประชาธิปไตย (Think Strategically, Act Democratically) กล่าวคือ นโยบายสาธารณะตอบสนองความต้องการของการมีส่วนร่วมที่เกิดจากความร่วมมือและเปิดกว้างเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่กำหนดไว้ร่วมกัน โดยเน้นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง

5) ตระหนักถึงความยากลำบากในการสร้างความสามารถรับผิดชอบได้ (Accountability is not Simple) การให้บริการสาธารณะแนวใหม่ มองว่านักบริหารรัฐกิจไม่

เพียงแต่จะต้องมีความสามารถในการตรวจสอบได้ต่อสังคมเท่านั้นแต่ต้องให้ประชาชนสามารถนำกฎหมายรัฐธรรมนูญและกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญเข้ามาตรวจสอบบรรทัดฐานทางการเมืองแบบประชาธิปไตย มาตรฐานทางด้านวิชาชีพและที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนตามรัฐธรรมนูญได้

6) รัฐต้องเป็นผู้นำในการให้บริการโดยยึดคุณค่าทางสังคมมากกว่าจะเป็นผู้กำกับ (Steer) หรือควบคุม (Control) โดยมองการให้บริการสาธารณะให้ตรงกับทิศทางของสังคม (Serve, Rather Than Steer) นักบริหารรัฐกิจ มองว่ารัฐต้องช่วยให้ประชาชนได้แสดงความต้องการร่วมกันของเขาออกมา ในกระบวนการตัดสินใจของรัฐบาลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายสาธารณะเป็นผลมาจากปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มต่าง ๆ ในสังคมและผลประโยชน์ที่หลากหลาย รัฐบาลต้องตระหนักว่าตนเองเป็นผู้รับใช้ประชาชน ไม่ใช่เจ้านาย โดยต้องรับฟังและเปิดกว้างในการตัดสินใจ ต้องเป็นทางเลือกที่ช่วยให้ประชาชนได้บรรลุความต้องการ มากกว่าที่รัฐจะคอยควบคุมหรือชักนำให้สังคมไปในทิศทางใหม่ ๆ ตามที่รัฐบาลต้องการเท่านั้น

7) เห็นคุณค่าของประชาชนและการบริการสาธารณะมากกว่าความเป็นเจ้าแก่ (Value Citizenship and Public Service Above Entrepreneurship) นักบริหารรัฐกิจควรมองว่า “พลเมืองเป็นเจ้าของรัฐบาล” (Government is Owned by the Citizen) ต้องเข้าใจบทบาทของตนในกระบวนการบริหารประเทศ มองประชาชนเป็นหุ้นส่วน ตนเองเป็นเพียงแค่ผู้มีส่วนร่วมที่มีความสามารถรับผิดชอบได้เท่านั้น มิใช่เจ้าแก่ โดยแนวคิดการให้บริการสาธารณะใหม่ (NPS) เป็นพื้นฐานของแนวคิดการบริหารปกครองต้องรับใช้ประชาชนโดยรัฐบาลเป็นผู้รักษาผลประโยชน์สาธารณะ (Stewards of Public Resources) ควรจัดให้มีเวทีสาธารณะ ให้ประชาชนและรัฐบาลสามารถพูดคุยกันได้อย่างเป็นประชาธิปไตย มองพลเมืองเป็นตัวเร่งให้ชุมชนมีส่วนร่วมและเป็นผู้นำในระดับปฏิบัติจริง (Street-Level Leaders) เพราะความเสี่ยงในภาครัฐแตกต่างจากความเสี่ยงในภาคธุรกิจ

กล่าวโดยสรุปแนวคิดหลัก ๆ เกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่กล่าวมาแล้วข้างต้นได้ส่งผลให้เกิดการปฏิรูปการปฏิบัติงานภาครัฐในประเทศที่พัฒนาแล้วหลายประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา อังกฤษ แคนาดา ออสเตรเลีย เป็นต้น และแม้ว่าแต่ละประเทศจะมีวิธีการปฏิรูปการปฏิบัติงานภาครัฐที่แตกต่างกันออกไป แต่เมื่อพิจารณาวิธีการโดยรวมแล้วจะพบว่ามีหลักการที่คล้ายคลึงกันอยู่ 3 ประการ ดังนี้ (ทิพาวดี เมฆสุวรรณ, 2545, น.23)

1) การปรับเปลี่ยนบทบาทภาครัฐ ได้แก่ การให้ความสำคัญกับงานในหน้าที่หลักของภาครัฐ ซึ่งได้แก่ การกำหนดนโยบาย การบังคับใช้กฎหมาย การกระจายงานให้บริการแก่

ราชการส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน และหน่วยงานของรัฐในรูปแบบอื่น ๆ เป็นผู้ดำเนินการ มาตรการที่ถูกนำมาใช้ในหลายประเทศ อาทิ นโยบายแปรรูปองค์การภาครัฐ (Privatization และ Corporatization) เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบและโครงสร้างการให้บริการภาครัฐ

2) การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ การให้ความสำคัญกับความประหยัด ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งมาตรการที่นำมาใช้ อาทิ การปรับปรุงระบบบัญชีงบประมาณ และการวัดผลงาน เป็นต้น

3) การบริการมุ่งประชาชน ได้แก่ การให้บริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานและรายงานผลงานให้สาธารณชนทราบ มีความโปร่งใสในการตัดสินใจและกระบวนการทำงาน การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ทราบข้อมูลข่าวสารทางราชการ ร่วมแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการทำงาน ซึ่งมาตรการที่นำมาใช้ อาทิ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ การให้บริการครบวงจร (One Stop Service) เป็นต้น

2.3 ข้อมูลเบื้องต้นของระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW)

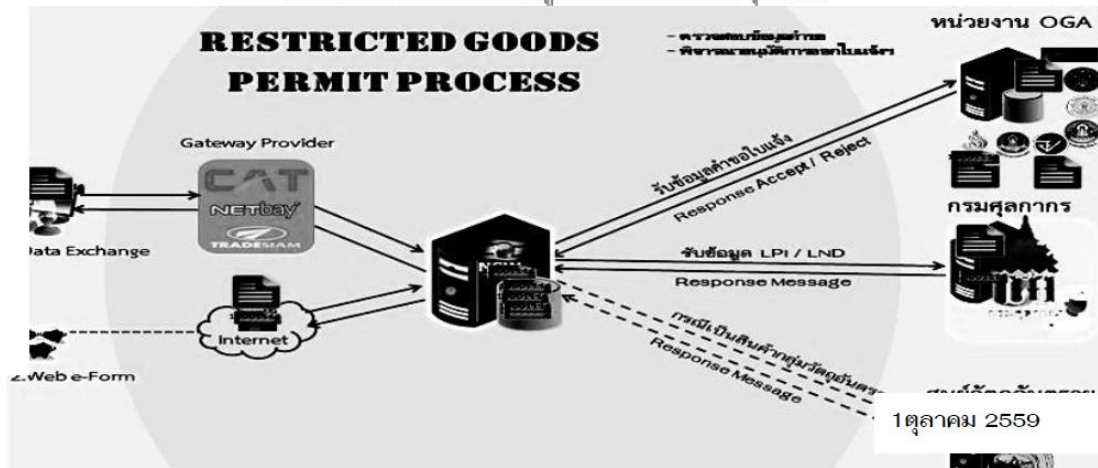
ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียวหรือระบบ Thailand National Single Window (NSW) ของประเทศ คือ ระบบที่เป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชนที่เกี่ยวข้องในกระบวนการนำเข้า ส่งออก นำผ่าน และโลจิสติกส์ มีวัตถุประสงค์หลักในการพัฒนาระบบการให้บริการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลเชิงบูรณาการแบบไร้เอกสารเบ็ดเสร็จจากการติดต่อเพียงจุดเดียว เช่น ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ และผู้ประกอบการขนส่งสามารถส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลที่ซ้ำซ้อนกัน ลดความผิดพลาด และลดการทำงานที่ไม่สร้างคุณค่าเพิ่มอีกด้วย ทั้งยังสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วแบบครบวงจร ทำให้ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการบริหารการจัดการและการใช้ทรัพยากรต่างๆ ตลอดจนกระบวนการค้าระหว่างประเทศ และสอดคล้องกับการดำเนินการตามความตกลงอาเซียนสำหรับการพัฒนา ASEAN Single Window อีกด้วย (พรณรัตน์ พหลเวชช์, 2558, น. 14) ซึ่งมีการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ Government-to-Government: G2G) การเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างภาคธุรกิจเอกชนและหน่วยงานภาครัฐ (Business-to-Government : B2G) และการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานภาคธุรกิจและภาคธุรกิจ (Business-to-Business: B2B) มีหลักการดังนี้

1) ผู้ประกอบการสามารถกรอกข้อมูลและแนบเอกสารเพื่อยื่นข้อมูลคำขอใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่านสินค้า (Centralized e-Form) ที่เกี่ยวข้องตามข้อกำหนดของหน่วยงานภาครัฐที่ เป็นผู้ออกใบอนุญาตเพียงครั้งเดียวผ่านหน้าต่างบริการจากจุดเดียว (Single Window Entry) ของระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว หรือระบบ Thailand National Single Window (NSW) และผู้ประกอบการสามารถติดตามผลได้ในทุก ๆ ขั้นตอนของกระบวนการการออกใบอนุญาตสำหรับการนำเข้า ส่งออก นำผ่าน และโลจิสติกส์ และการอนุมัติใบอนุญาตต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐผ่านทางอินเทอร์เน็ตหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ สื่อสารเคลื่อนที่ (NSW e-Tracking on Mobile) ได้ทุกวันและตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

2) มีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์เป็นไปโดยอัตโนมัติภายใต้มาตรฐานสากลเดียวกัน กรมศุลกากรได้รับมอบหมายจากรัฐบาลให้เป็นเจ้าภาพหลักในการติดตั้งระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว หรือระบบ Thailand National Single Window (NSW) ของประเทศ ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 6 ธันวาคม พ.ศ. 2548 ตามความตกลงอาเซียน สำหรับการจัดตั้ง ASEAN Single Window ประเทศสมาชิกอาเซียน 6 ประเทศ ซึ่งรวมถึงประเทศไทยด้วย มีข้อผูกพันในการจัดตั้งระบบ National Single Window (NSW) ภายในปี พ.ศ. 2551 สำหรับประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม (CLMV) ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในปี พ.ศ. 2555 ทั้งนี้ ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว หรือระบบ Thailand National Single Window (NSW) ของประเทศไทยที่จัดตั้งขึ้นสามารถเชื่อมโยงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์กับทุกประเทศทั่วโลก โดยไม่ได้จำกัดเฉพาะกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนเท่านั้น

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัฒนาระบบการบริหารจัดการขนส่งสินค้าและบริการของประเทศ พ.ศ. 2552 เมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2552 กำหนดให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่งที่เรียกว่า “คณะกรรมการพัฒนาระบบการบริหารจัดการขนส่งสินค้าและบริการของประเทศ” เรียกโดยย่อว่า “คณะกรรมการ กบส.” ซึ่งมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธานกรรมการ เพื่อกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแนวทางในการดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการบริหารจัดการขนส่งสินค้าและบริการของประเทศ ให้สามารถบูรณาการได้อย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง (พรณรัตน์ พหลเวชช์, 2558, น.15)

การจัดทำข้อมูลเพื่อแจ้งข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการนำเข้า การส่งออก สินค้าควบคุม
ด้วยระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว



ภาพที่ 1 การจัดทำข้อมูลเพื่อแจ้งข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการนำเข้า การส่งออก สินค้าควบคุม

ด้วยระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว

ที่มา : ฝ่ายกำกับดูแลและพัฒนาระบบ NSW ส่วนแผนงานและมาตรฐาน

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมศุลกากร

คณะกรรมการ กบส. ได้แต่งตั้งคณะกรรมการการเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการ สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ เมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม พ.ศ. 2553 โดยมีเลขาธิการนายกรัฐมนตรื เป็นที่ปรึกษา และปลัดกระทรวงการคลัง เป็นประธานอนุกรรมการเพื่อทำหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) จัดทำแผนปฏิบัติการและบูรณาการแผนงาน โครงการและกรอบแผนงบประมาณ เพื่อพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว หรือระบบ Thailand National Single Window (NSW)ของประเทศ

2) พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะหรือดำเนินการปรับแก้กฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว หรือระบบ Thailand National Single Window (NSW) ของประเทศ

3) กำกับ ดูแล ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน และรายงานความก้าวหน้าต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบการบริหารจัดการขนส่งสินค้าและบริการของประเทศทุก 6 เดือน

4) แต่งตั้งคณะทำงาน เพื่อช่วยเหลือหรือปฏิบัติงานได้ตามความเหมาะสม

5) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการ กบส. มอบหมาย

และได้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อปรับลดขั้นตอนกระบวนการทำงานหน่วยงานภาครัฐ รายสินค้ายุทธศาสตร์ (ได้แก่ น้ำตาล ข้าว ยางพารา สินค้าแช่แข็ง และวัตถุดิบทราย) เพื่อทำหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการศึกษาการปรับลดขั้นตอนเอกสารและระยะเวลาในกระบวนการนำเข้า ส่งออก ของแต่ละรายสินค้ายุทธศาสตร์ (ได้แก่ น้ำตาล ข้าว ยางพารา สินค้าแช่แข็ง และวัตถุดิบทราย) ให้สอดคล้องตามวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และผลักดันให้เกิดผลในทางปฏิบัติ

(2) เสนอแนะแนวทางการปรับลดขั้นตอนกระบวนการ และ/หรือกฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้แต่ละหน่วยงานนำไปพิจารณาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

(3) ประสานเร่งรัดและติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดและบังเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างจริงจัง

(4) แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อช่วยเหลือหรือปฏิบัติงานได้ตามความเหมาะสม เพื่อดำเนินการตามคณะกรรมการหรือประธานอนุกรรมการมอบหมาย

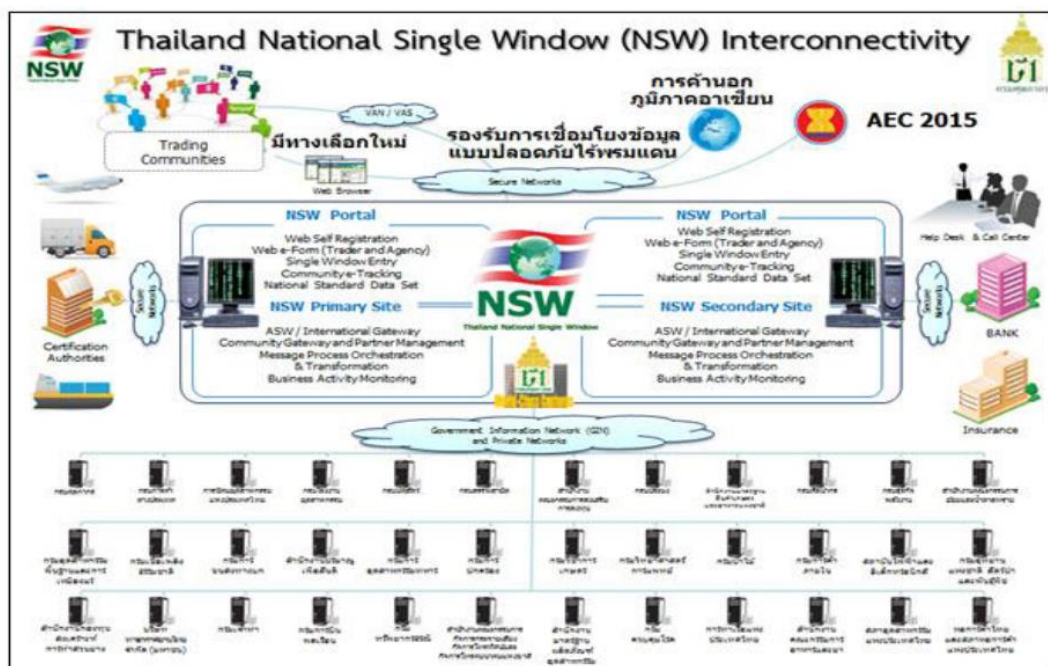
(5) เชิญผู้แทนหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชนมาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ข้อมูลต่อคณะกรรมการรวมทั้งเรียกเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประกอบการพิจารณา

6) ปฏิบัติภารกิจอื่น ๆ ตามที่ประธานกรรมการพัฒนาระบบการบริหารจัดการขนส่งสินค้าและบริการของประเทศมอบหมาย

(7) รายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการพัฒนาระบบการบริหารจัดการขนส่งสินค้าและบริการของประเทศพิจารณาทุก 3 เดือน

นอกจากนี้ กรมศุลกากรได้แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับการพัฒนา Thailand National Single Window (NSW) และคณะทำงานด้านเทคนิคและออกแบบระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการ

พัฒนาระบบ Thailand National Single Window (NSW) ของประเทศ เมื่อวันที่ 24 กันยายน พ.ศ. 2550 เพื่อนำไปสู่ภาคปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมในการบูรณาการการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน อำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการค้า สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้า การลงทุน และทำให้กระบวนการโลจิสติกส์โดยรวมของประเทศดีขึ้น



ภาพที่ 2 ระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย

ที่มา : ฝ่ายกำกับดูแลและพัฒนา ระบบ NSW ส่วนแผนงานและมาตรฐาน

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมศุลกากร

2.4 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการออกใบอนุญาตของหน่วยงานภาครัฐ

การนำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร หรือการส่งสินค้าออกนอกราชอาณาจักร ซึ่งสินค้า ที่มีกฎหมายกำหนดไว้ว่าผู้ประกอบการต้องได้รับอนุญาตจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ต้องได้รับอนุญาตจากหน่วยงานภาครัฐนั้นเสียก่อนผ่านพิธีการศุลกากรในการควบคุมสินค้าที่นำเข้า ส่งออก และนำผ่านของประเทศหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาต มีกฎหมายที่ได้กำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการในการขอรับใบอนุญาตและออกใบอนุญาตตามแบบฟอร์มของแต่ละหน่วยงานภาครัฐ ดังนี้

1. กรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง

มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตด้านการนำเข้า ส่งออก ดังนี้

พระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560

1.1 การออกใบอนุญาตนำสุราเข้ามาในราชอาณาจักรตามมาตรา 154 แห่งพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 (ตามแบบ ภส.08-01 และ ภส.08-02)

1.2 การออกใบอนุญาตนำใบยา ยาอัด หรือยาสูบ เข้ามาในหรือส่งออกป็นนอกราชอาณาจักรตามมาตรา 166 แห่งพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 (ตามแบบ ภส.08-14 และ ภส.08-15)

1.3 การออกใบอนุญาตนำไฟเข้ามาในราชอาณาจักร ตามมาตรา 175 แห่งพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 (ตามแบบ ภส.08-20 และ ภส.08-21)

2. กรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์

มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตด้านการนำเข้า ส่งออก ดังนี้

2.1 การออกหนังสือรับรองการนำเข้า-ส่งออกเพชรที่ยังไม่ได้เจียรระโนภายใต้กรอบความตกลง (แบบ KP)

2.2 การออกใบอนุญาตส่งออกกาแฟ (แบบ อ.2)

2.3 การออกใบอนุญาตส่งออกสินค้าไม้และไม้แปรรูป (แบบ อ.2)

2.4 การออกใบอนุญาตส่งออกสินค้าถ่านไม้ (แบบ อ.2)

2.5 การออกใบรับรองมาตรฐานสินค้าแป้งมันสำปะหลัง (งวด) แบบ มส.24

2.6 การออกใบอนุญาตนำเข้า-ส่งออกสินค้าพืชเกษตร

2.7 การออกใบอนุญาตให้นำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร (แบบ ข.2)

2.8 การออกใบอนุญาตให้ส่งสินค้าออกป็นนอกราชอาณาจักรสินค้าข้าวทั่วไป มันสำปะหลัง ถ่านหิน หอยมุกและผลิตภัณฑ์โพแทสเซียมแมงกานีส (แบบ อ.2)

2.9 การออกใบอนุญาตให้ส่งสินค้าออกไปนอกราชอาณาจักรสินค้ากากั่วเหลือง (แบบ อ.2)

2.10 การออกใบอนุญาตให้นำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร สินค้าปลาป่นชนิดโปรตีนต่ำกว่าร้อยละ 60 และหิน (แบบ ข.2)

2.11 การออกใบอนุญาตให้นำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร สินค้าสารเคลือบผิวเทอรอล และสารอัลบิวเทอรอลหรืออัลบิวตามอล (แบบ ข.2)

2.12 การออกแบบแจ้งการนำเข้า สินค้ามันสำปะหลังหรือผลิตภัณฑ์มันสำปะหลังเข้ามาในราชอาณาจักร (แบบ มผ.2)

2.13 การออกหนังสือรับรองแสดงการได้รับสิทธิชำระภาษี ตามพันธกรณีตามความตกลงการเกษตร ภายใต้องค์การการค้าโลก (WTO) สำหรับภาษีในโควตา (แบบ ร.2)

2.14 การออกหนังสือรับรองแสดงการได้รับสิทธิชำระภาษี ตามพันธกรณีตามความตกลงการเกษตร ภายใต้องค์การการค้าโลก (WTO) สำหรับภาษีนอกโควตา (แบบ ร.4)

2.15 การออกหนังสือรับรองแสดงการได้รับสิทธิในการยกเว้นภาษีทั้งหมดหรือบางส่วน ตามความตกลงระหว่างประเทศ สำหรับภาษีในโควตา (ต.2)

2.16 การออกหนังสือรับรองแสดงการได้รับสิทธิในการยกเว้นภาษีทั้งหมดหรือบางส่วน ตามความตกลงระหว่างประเทศ สำหรับภาษีนอกโควตา (แบบ ต.4)

2.17 การออกหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าจากประเทศอาเซียนแบบฟอร์ม ดี (ATIGA Form D)

2.18 การออกหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าด้วยตนเองของอาเซียน (ASEAN Wide Self-Certification : AWSC)

3. กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์

มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตด้านการนำเข้า ส่งออก ดังนี้
พระราชบัญญัติมาตรการขังตวงวัด พ.ศ. 2542

3.1 การออกใบอนุญาตให้นำเครื่องชั่งตวงวัดออกจากด่านศุลกากร (ขว.2)

4. กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตด้านการนำเข้า ส่งออก ดังนี้
พระราชบัญญัติควบคุมยาง พ.ศ. 2542

4.1 การออกใบผ่านด่านศุลกากรเพื่อการนำเข้า-ส่งออกสินค้ายางพารา

4.2 การออกหนังสือรับรองคุณภาพยางพารา

4.3 การออกใบอนุญาตเป็นผู้ส่งออกซึ่งต้นยางพารา ดอก เมล็ดของต้นยางพารา หรือส่วนใดส่วนหนึ่งของต้นยางพาราที่อาจใช้เพราะพันธุ์ได้

4.4 การออกใบอนุญาตเป็นผู้นำเข้าซึ่งต้นยางพารา ดอก เมล็ดของต้นยางพารา หรือส่วนใดส่วนหนึ่งของต้นยางพาราที่อาจใช้เพราะพันธุ์ได้

4.5 การออกใบอนุญาตเป็นผู้ส่งยางพารายกออกไปนอกราชอาณาจักร

4.6 การออกใบอนุญาตเป็นผู้นำยางพาราเข้ามาในราชอาณาจักร

4.7 การออกใบอนุญาตขยายพันธุ์ต้นยางพาราเพื่อการค้า

4.8 การออกใบอนุญาตค้ายางพารา

4.9 การออกใบอนุญาตเป็นผู้ผลิตยางพาราแห่ง STR

4.10 การออกใบอนุญาตตั้งโรงทำยางพารา

4.11 การออกใบอนุญาตเป็นผู้จัดให้มีการวิเคราะห์หรือทดสอบคุณภาพยางพาราแห่ง STR

4.12 การออกใบอนุญาตให้บริการวิเคราะห์หรือทดสอบคุณภาพยางพาราแห่ง STR

พระราชบัญญัติกักพืช พ.ศ. 2507

พระราชบัญญัติกักพืช (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542

พระราชบัญญัติกักพืช (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2551

4.13 การออกใบอนุญาตนำเข้าหรือนำผ่านสิ่งต้องห้าม

4.14 การออกใบอนุญาตนำเข้าหรือส่งออกเชื้อพันธุ์พืช

4.15 การออกใบรับรองสุขอนามัยพืช

4.16 การออกใบรับรองอนามัยพืชสำหรับการส่งต่อ

4.17 การออกใบรับรองสุขอนามัย

พระราชบัญญัติพันธุ์พืช พ.ศ. 2518

พระราชบัญญัติคุ้มครองพันธุ์พืช พ.ศ. 2542

4.18 การออกหนังสืออนุญาตนำเข้าส่งออก หรือนำผ่านพืชอนุรักษ์

4.19 การออกใบอนุญาตรวบรวมเมล็ดพันธุ์ควบคุมเพื่อการค้า

4.20 การออกใบอนุญาตขายเมล็ดพันธุ์ควบคุม

4.21 การออกใบอนุญาตนำเข้าซึ่งเมล็ดพันธุ์ควบคุมเพื่อการค้า

4.22 การออกใบอนุญาตส่งออกซึ่งเมล็ดพันธุ์ควบคุมเพื่อการค้า

4.23 การออกใบอนุญาตนำเข้าผ่านซึ่งเมล็ดพันธุ์ควบคุมเพื่อการค้า

4.24 การออกหนังสือรับรองพืชชนิดใดให้เป็นเมล็ดพันธุ์รับรองพันธุ์พืช
ขึ้นทะเบียน หรือพันธุ์พืชรับรอง

4.25 การออกใบอนุญาตนำเข้าสินค้าข้าวและสินค้าอื่น ๆ

พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535

พระราชบัญญัติปุ๋ย พ.ศ. 2518

ตามมาตรา 12 แห่งพระราชบัญญัติปุ๋ย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550

4.26 การออกใบอนุญาตนำเข้าปุ๋ย หรือสั่งปุ๋ยเคมีเข้ามาในราชอาณาจักร

4.27 การออกใบอนุญาตส่งออกปุ๋ย

4.28 การออกใบอนุญาตนำเข้าผ่านปุ๋ย

4.29 การออกใบอนุญาตขายปุ๋ย หรือมีไว้เพื่อขายปุ๋ยเคมี

4.30 การออกใบอนุญาตผลิตปุ๋ยเคมีเพื่อการค้า

4.31 การออกใบอนุญาตผลิตปุ๋ยชีวภาพเพื่อการค้า

4.32 การออกใบอนุญาตปุ๋ยอินทรีย์เพื่อการค้า

4.33 การออกใบอนุญาตนำเข้า-ส่งออกสินค้าวัตถุอันตราย

5. กรมประมง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตด้านการนำเข้า ส่งออก ดังนี้

พระราชบัญญัติการประมง พ.ศ. 2558

พระราชกำหนดการประมง พ.ศ. 2558

พระราชกำหนดการประมง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560

5.1 การออกใบอนุญาตให้นำเข้าหรือส่งออกสัตว์น้ำหรือผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ

5.2 การออกใบอนุญาตให้นำสัตว์น้ำบางชนิดเข้ามาในราชอาณาจักร

5.3 การออกใบอนุญาตนำสัตว์หรือซากสัตว์ออกนอกราชอาณาจักร (แบบ ร.9)

5.4 การออกใบอนุญาตให้นำเข้าสัตว์น้ำหรือผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ (DOF2)

5.5 การออกใบอนุญาตดำเนินการส่งออกสัตว์น้ำหรือผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ (DOF4)

5.6 การออกใบอนุญาตนำเข้าหรือส่งออกซึ่งสินค้าควบคุมวัตถุอันตราย

5.7 การออกใบอนุญาตเข้าเทียบท่าของเรือประมงต่างชาติ

5.8 การออกใบอนุญาตให้ครอบครองสัตว์น้ำหรือผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ

5.9 การออกใบอนุญาตให้ใช้เรือประมงไทยในการทำการประมงนอกลำน้ำไทย

6. กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกไปอนุญาตด้านการนำเข้า ส่งออก ดังนี้

ตามมาตรา 31 และมาตรา 32 แห่งพระราชบัญญัติโรคระบาดสัตว์ พ.ศ. 2558

พระราชบัญญัติควบคุมคุณภาพสัตว์ พ.ศ. 2558

6.1 การออกไปอนุญาตการนำสัตว์หรือซากสัตว์เข้าในราชอาณาจักร (แบบ ร.6)

6.2 การออกไปอนุญาตการนำสัตว์หรือซากสัตว์ออกนอกราชอาณาจักร

(แบบ ร.9)

ตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ พ.ศ. 2558

6.3 การออกไปอนุญาตแจ้งการนำเข้าอาหารสัตว์เข้ามาในราชอาณาจักร

(แบบ น.ส.4)

6.4 การออกไปอนุญาตผลิตอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะหรือไปรับรองระบบ

การประกันคุณภาพอาหารสัตว์

6.5 การออกไปอนุญาตนำเข้าอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ

6.6 การออกไปรับรองอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับอาหารสัตว์เพื่อการส่งออก

นอกราชอาณาจักร

6.7 การออกไปรับรองสินค้าการเกษตร (Health Certificate)

6.8 การออกไปอนุญาตการนำเข้าหรือส่งออกซึ่งสินค้าควบคุมวัตถุอันตราย

7. สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกไปอนุญาตด้านการนำเข้า ส่งออก ดังนี้

พระราชบัญญัติมาตรฐานสินค้าเกษตร พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติมาตรฐานสินค้าเกษตร (ฉบับที่2) พ.ศ. 2556

พระราชบัญญัติมาตรฐานสินค้าเกษตร (ฉบับที่3) พ.ศ.2561

7.1 การออกไปอนุญาตเป็นผู้ผลิต ผู้ส่งออก หรือผู้นำเข้า และแจ้งการนำเข้าหรือส่งออกสินค้าเกษตรตามมาตรฐานบังคับ (TAS License) ได้แก่ สินค้าจำพวกองุ่นสด ลำไย (รวมถึงมาตาคุซิง) ลิ้นจี่ ถั่วลิสงเอาเปลือกออกจะทำให้แตกหรือไม่ก็ตาม (ชนิดที่บริโภคได้) ทุเรียนแช่แข็ง

7.2 การออกไปรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรกับบริษัทห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด

7.3 การออกไปรับรองสุขอนามัยสัตว์ (Health Certificate)

7.4 การออกใบอนุญาตเป็นผู้ผลิตสินค้าเกษตรตามมาตรฐานบังคับ (ตามแบบ มกษ.2)

7.5 การออกใบอนุญาตเป็นผู้ส่งออกสินค้าเกษตรตามมาตรฐานบังคับ (ตามแบบ มกษ.4)

7.6 การออกใบอนุญาตเป็นผู้นำเข้าสินค้าเกษตรตามมาตรฐานบังคับ (ตามแบบ มกษ.6)

8. กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตด้านการนำเข้า ส่งออก ดังนี้

พระราชบัญญัติอาวุธปืน เครื่องกระสุนปืน วัตถุระเบิดดอกไม้เพลิง และสิ่งเทียมอาวุธปืน พ.ศ. 2490

8.1 การออกใบอนุญาตนำเข้า อาวุธปืน เครื่องกระสุนปืน วัตถุระเบิด ดอกไม้เพลิง และสิ่งเทียมอาวุธปืน

8.2 การออกใบอนุญาตให้ส่งหรือนำเข้าซึ่งอาวุธปืน

8.3 การออกใบอนุญาตให้ส่งหรือนำเข้าซึ่งส่วนหนึ่งส่วนใดของอาวุธปืนและเครื่องกระสุนปืน

8.4 การออกใบอนุญาตให้ส่งหรือนำเข้าซึ่งกระสุนปืน นอกจากกระสุนอัดลม จำนวนไม่เกินหนึ่งพันนัด

8.5 การออกใบอนุญาตให้ส่งหรือนำเข้าซึ่งกระสุนปืนอัดลม

8.6 การออกใบอนุญาตให้ส่งหรือนำเข้าซึ่งวัตถุระเบิด รวมทั้งเครื่องอุปกรณ์หรือเฉพาะเครื่องประกอบ หรือเครื่องอุปกรณ์อย่างเดียว

8.7 การออกใบอนุญาตให้ส่ง นำเข้า ทำ ค้า หรือมีวัตถุระเบิด เพื่อใช้ในทางวิทยาศาสตร์การแพทย์

8.8 การออกใบอนุญาตให้ทำ ส่ง นำเข้า หรือค้าซึ่งดอกไม้เพลิง

8.9 การออกใบอนุญาตให้ส่ง นำเข้า หรือค้าซึ่งสิ่งเทียมอาวุธปืน

9. กรมการอุตสาหกรรมทหาร กระทรวงกลาโหม

มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตด้านการนำเข้า ส่งออก ดังนี้

พระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530

พระราชบัญญัติควบคุมการส่งออกป็นอกราชอาณาจักร ซึ่งอาวุธยุทธภัณฑ์ และสิ่งที่ใช้ในการสงคราม พ.ศ. 2495

พระราชกฤษฎีกาควบคุมการส่งออกปศุสัตว์ออกนอกราชอาณาจักร ซึ่งอาวุธยุทธภัณฑ์และสิ่ง
ที่ใช้ในการสงคราม พ.ศ. 2535

พระราชกฤษฎีกาควบคุมการส่งออกปศุสัตว์ออกนอกราชอาณาจักร ซึ่งอาวุธยุทธภัณฑ์และสิ่ง
ที่ใช้ในการสงคราม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2552

กฎกระทรวง การอนุญาต การต่ออายุใบอนุญาต และการออกใบแทนใบอนุญาต สิ่ง
เข้ามา นำเข้ามา ผลิต หรือมีซึ่งยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2555

9.1 การออกใบอนุญาตควบคุมโรงงานผลิตอาวุธของเอกชน

9.2 การออกใบอนุญาตควบคุมการส่งออก ซึ่งอาวุธยุทธภัณฑ์ และสิ่งที่ใช้ใน
การสงคราม

9.3 การออกใบอนุญาตสิ่งเข้ามา ซึ่งอาวุธยุทธภัณฑ์ และสิ่งที่ใช้ในการสงคราม

9.4 การออกใบอนุญาตนำเข้ามา ซึ่งอาวุธยุทธภัณฑ์ และสิ่งที่ใช้ในการสงคราม

10. กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม

มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตด้านการนำเข้า ส่งออก ดังนี้

พระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย พ.ศ. 2456

พระราชบัญญัติส่งเสริมการพาณิชย์นาวี พ.ศ. 2521

พระราชบัญญัติส่งเสริมการพาณิชย์นาวี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548

ระเบียบกรมเจ้าท่า ว่าด้วยการอนุญาตให้เรือจอด ทอดสมออยู่เป็นการประจำใน
น่านน้ำ ลำแม่น้ำ หรือทำเลทอดจอดเรือตำบลใด ๆ พ.ศ. 2562

10.1 การออกใบอนุญาตให้เรือจอด ทอดสมออยู่เป็นการประจำ ในน่านน้ำ
ลำแม่น้ำ หรือทำเลทอดจอดเรือ

11. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข

มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตด้านการนำเข้า ส่งออก ดังนี้

พระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ. 2551

11.1 การออกใบอนุญาตนำเข้าเครื่องมือแพทย์ ตามแบบ บ.น.พ. 1

พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2544

พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535

พระราชบัญญัติคณะกรรมการอาหารแห่งชาติ พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. 2559

11.2 การออกใบอนุญาตนำเข้าซึ่งวัตถุออกฤทธิ์ในประเภท 3 หรือประเภท 4 ให้ยื่นคำขอตามแบบ น.จ.1

11.3 การออกใบอนุญาตนำเข้าซึ่งวัตถุออกฤทธิ์ในประเภท 3 หรือประเภท 4 ให้ใช้แบบ น.จ.2

พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558

11.4 การออกใบอนุญาตนำเข้าเพื่อขายซึ่งเครื่องสำอาง ให้ใช้แบบ ส. 4

11.5 การออกใบอนุญาตนำเข้าตัวอย่างเครื่องสำอางควบคุมพิเศษเพื่อการศึกษา วิเคราะห์ทางวิชาการให้ใช้แบบ สอพ. 1

11.6 การออกใบอนุญาตผลิตหรือนำเข้าตัวอย่างเครื่องสำอางควบคุมพิเศษให้ใช้แบบ สอพ. 2

พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510

พระราชบัญญัติยา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2518

พระราชบัญญัติยา (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2522

พระราชบัญญัติยา (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2527

พระราชบัญญัติยา (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2530

พระราชบัญญัติยา (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2562

พระราชบัญญัติผลิตภัณฑ์สมุนไพร พ.ศ. 2562

11.7 การออกใบอนุญาตนำเข้าหรือส่งยาแผนปัจจุบันเข้ามาในราชอาณาจักร ให้ใช้แบบ น.ย. 3

11.8 การออกใบอนุญาตผลิต ขายเป็นำหรือส่งเข้ามาในราชอาณาจักร ซึ่งยาแผนโบราณ ให้เป็นไปตามแบบ ย.บ.2

พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522

กฎกระทรวง ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2522) ออกตามความในพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522

กฎกระทรวง ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2522) ออกตามความในพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522

ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 304) พ.ศ. 2550 เรื่อง การห้ามผลิต นำเข้า หรือจำหน่ายอาหารที่มีการบรรจุสิ่งอื่นหรือวัตถุอื่นที่มีไขมันในภาชนะบรรจุอาหาร

ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 303) พ.ศ. 2550 เรื่อง อาหารที่มียาสัตว์
ตกค้าง

ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 300) พ.ศ. 2549 เรื่อง แต่งตั้งพนักงาน
เจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522

ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 268) พ.ศ. 2546 เรื่อง มาตรฐานอาหารที่มี
การปนเปื้อนสารเคมีบางชนิด

ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 264) พ.ศ. 2545 เรื่อง กำหนดอาหารที่ห้าม
ผลิต นำเข้า หรือจำหน่าย

ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 98) พ.ศ. 2529 เรื่อง มาตรฐานอาหารที่มีสาร
ปนเปื้อน

11.9 การออกใบอนุญาตนำเข้าซึ่งอาหารเพื่อจำหน่าย ให้ยื่นคำขอตามแบบ อ.6
พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. 2522

11.10 การออกใบอนุญาตผลิต จำหน่าย นำเข้าหรือส่งออกซึ่งยาเสพติดให้โทษใน
ประเภท 3 ให้ใช้แบบ ย.ส. 13

11.11 การออกใบอนุญาตนำเข้าหรือส่งออกแต่ละครั้งซึ่งยาเสพติด ให้โทษใน
ประเภท 3 ให้ใช้แบบ ย.ส. 15 หรือแบบ ย.ส. 16

11.12 การออกใบอนุญาตผลิต จำหน่าย นำเข้า ส่งออก หรือมีไว้ครอบครองซึ่ง
ยาเสพติดให้โทษในประเภท 4 หรือในประเภท 5 ให้เป็นไปตามแบบ ย.ส. 22

12. กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตด้านการนำเข้า ส่งออก ดังนี้

พระราชบัญญัติสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า พ.ศ. 2535

12.1 การออกใบอนุญาตนำเข้าหรือส่งออกซากสัตว์ป่าสงวน

12.2 การออกใบอนุญาตนำเข้าหรือส่งออกซากสัตว์ป่าสงวนหรือผลิตภัณฑ์จากซาก
สัตว์ป่าสงวน

12.3 การออกใบอนุญาตนำเข้าหรือส่งออกสัตว์ป่าคุ้มครองหรือสัตว์ป่าควบคุม

12.4 การออกใบอนุญาตนำเข้าหรือส่งออกซากสัตว์ป่าคุ้มครองซากสัตว์ป่าควบคุม
หรือผลิตภัณฑ์จากซากสัตว์ป่า

12.5 การออกใบรับรองการนำเข้าหรือส่งออกสัตว์ป่า ตามมาตรา 24

12.6 การออกใบรับรองการนำเข้าหรือส่งออกซากสัตว์ป่าหรือผลิตภัณฑ์จากซากสัตว์ป่า ตามมาตรา 24

13. กรมป่าไม้ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตด้านการนำเข้า ส่งออก ดังนี้

พระราชบัญญัติเลื่อยโซ่ยนต์ พ.ศ. 2545

พระราชบัญญัติสวนป่า พ.ศ. 2535

พระราชบัญญัติป่าไม้ พ.ศ. 2484

14. กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตด้านการนำเข้า ส่งออก ดังนี้

พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535

ประกาศกรมโรงงานอุตสาหกรรม เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการแจ้ง การออกใบรับแจ้ง การขอต่ออายุและการต่ออายุใบรับแจ้ง การดำเนินการเกี่ยวกับวัตถุอันตรายชนิดที่ 2 ในความรับผิดชอบ ของกรมโรงงานอุตสาหกรรม พ.ศ. 2556

ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่อง บัญชีรายชื่อวัตถุอันตราย พ.ศ. 2556

ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่อง การแจ้งข้อเท็จจริงของผู้ผลิต ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก หรือผู้มีไว้ในครอบครอง ซึ่งวัตถุอันตรายที่กรมโรงงานอุตสาหกรรมมีหน้าที่รับผิดชอบ พ.ศ. 2547

15. กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข

มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตด้านการนำเข้า ส่งออก ดังนี้

พระราชบัญญัติเชื้อโรคและพิษจากสัตว์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2544

พระราชบัญญัติเชื้อโรคและพิษจากสัตว์ พ.ศ. 2525

16. กรมศิลปากรกระทรวงวัฒนธรรม

มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตด้านการนำเข้า ส่งออก ดังนี้

พระราชบัญญัติโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535

กฎกระทรวงฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2550) ออกตามความในพระราชบัญญัติโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พ.ศ. 2504

กฎกระทรวงฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2539) ออกตามความในพระราชบัญญัติโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พ.ศ. 2504

ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่อง การนำโบราณวัตถุที่มีแหล่งกำเนิดในต่างประเทศ
เข้ามาในราชอาณาจักร พ.ศ. 2547

17. กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม
มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตด้านการนำเข้า ส่งออก ดังนี้

พระราชบัญญัติแร่ พ.ศ. 2510

กฎกระทรวง ฉบับที่ 24 (พ.ศ. 2516) ออกตามความในพระราชบัญญัติแร่
พ.ศ. 2510

18. กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตด้านการนำเข้า ส่งออก ดังนี้

พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558

19. กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม

มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตด้านการนำเข้า ส่งออก ดังนี้

พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติรถยนต์
(ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2525

ระเบียบกรมขนส่งทางบกว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับนายทะเบียนและภาชี
รถยนต์ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ พ.ศ. 2531

ระเบียบกรมขนส่งทางบกว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับนายทะเบียนและภาชี
รถยนต์ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ (ฉบับที่ 1) พ.ศ. 2541

20. การทำเรือแห่งประเทศไทย กระทรวงคมนาคม

มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตด้านการนำเข้า ส่งออก ดังนี้

พระราชบัญญัติการทำเรือแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2494

กฎกระทรวง (พ.ศ. 2500) กฎกระทรวง ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2512) และฉบับที่ 3
(พ.ศ. 2519) ออกตามความในพระราชบัญญัติ การทำเรือแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2494

21. การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย กระทรวงอุตสาหกรรม

มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตด้านการนำเข้า ส่งออก ดังนี้

พระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522

ประกาศการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่ 63/2551 เรื่อง แบบคำขอ
แบบใบรับรอง แบบรายงาน และหนังสือรับรองการขอรับสิทธิประโยชน์ พ.ศ. 2551

ประกาศการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่ 96/2551 เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการยกเว้นค่าธรรมเนียมพิเศษตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุน อกรขาเข้า ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีสรรพสามิต สำหรับของเพื่อใช้ในการผลิตสินค้าหรือเพื่อการค้าพาณิชย์กรรมในเขตประกอบการเสรี พ.ศ. 2551

ประกาศคณะกรรมการการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการยกเว้นค่าธรรมเนียมพิเศษตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริม การลงทุน อกรขาเข้า ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีสรรพสามิตสำหรับของที่เป็นเครื่องจักร อุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องใช้ และวัตถุดิบ รวมทั้งส่วนประกอบของสิ่งดังกล่าวที่จำเป็นต้องใช้ในการผลิตสินค้าหรือเพื่อพาณิชย์กรรม พ.ศ. 2551

ประกาศคณะกรรมการการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการอนุญาตให้นำของในเขตประกอบการเสรีออกจากเขตประกอบการเสรี พ.ศ. 2551

22. ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กระทรวงคมนาคม
มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตด้านการนำเข้า ส่งออก ดังนี้
พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497

23. สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงอุตสาหกรรม
มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตด้านการนำเข้า ส่งออก ดังนี้

ประกาศสถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ที่ 1/2550 เรื่อง ระเบียบวิธีปฏิบัติสำหรับการขออนุมัติรับรองสูตรการผลิตและการขออนุมัติรับรองการลดอัตราอากรและการยกเว้นอากรขาเข้าสำหรับของที่นำมาใช้ในการผลิตหรือประกอบในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ตามประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง การลดอัตราอากรและการยกเว้นอากรศุลกากรตามมาตรา 12 แห่งพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ข้อ 3(15) ลงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2549

ประกาศกรมศุลกากรที่ 117/2549 เรื่อง หลักเกณฑ์และพิธีการสำหรับการลดอัตราอากรและยกเว้นอากรศุลกากรตามมาตรา 12 แห่งพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530

24. สำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตด้านการนำเข้า ส่งออก ดังนี้

พระราชบัญญัติกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง พ.ศ. 2503 แก้ไขโดย พ.ร.บ. พ.ศ. 2505 พ.ศ. 2518 และ พ.ศ. 2530

กฎกระทรวง ออกตามความในพระราชบัญญัติกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง พ.ศ. 2503

ประกาศกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เรื่อง กำหนดอัตราเงินสงเคราะห์ที่ผู้ส่งยางออกนอกราชอาณาจักรต้องชำระเงินสงเคราะห์ตามพระราชบัญญัติกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง พ.ศ. 2503 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2530

ประกาศกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไข ที่ผู้ส่งยางออกนอกราชอาณาจักร ต้องเสียเงินสงเคราะห์เพื่อสมทบกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยางตามพระราชบัญญัติกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง พ.ศ. 2503 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2530

ประกาศสำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง เรื่อง กำหนดท้องที่ที่ผู้ส่งยางออกนอกราชอาณาจักรยื่นคำขอชำระเงินสงเคราะห์ (ฉบับที่ 6)

ประกาศสำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง เรื่อง กำหนดท้องที่ที่ผู้ส่งยางออกนอกราชอาณาจักรยื่นคำขอชำระเงินสงเคราะห์ (ฉบับที่ 5)

ประกาศสำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง เรื่อง กำหนดท้องที่ที่ผู้ส่งยางออกนอกราชอาณาจักรยื่นคำขอชำระเงินสงเคราะห์ (ฉบับที่ 4)

ประกาศสำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง เรื่อง กำหนดท้องที่ที่ผู้ส่งยางออกนอกราชอาณาจักรยื่นคำขอชำระเงินสงเคราะห์ (ฉบับที่ 3)

ประกาศสำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง เรื่อง กำหนดท้องที่ที่ผู้ส่งยางออกนอกราชอาณาจักรยื่นคำขอชำระเงินสงเคราะห์ (ฉบับที่ 2)

ประกาศสำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง เรื่อง กำหนดท้องที่ที่ผู้ส่งยางออกนอกราชอาณาจักรยื่นคำขอชำระเงินสงเคราะห์

ประกาศสำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง เรื่อง เจ้าพนักงานสงเคราะห์ผู้มีหน้าที่รับชำระเงินสงเคราะห์

25. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกากระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตด้านการนำเข้า ส่งออก ดังนี้

พระราชบัญญัติวิเทศพิกัด พ.ศ. 2498

ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม
แห่งชาติเรื่อง การนำเข้าเครื่องวิทยุคมนาคม

ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม
แห่งชาติเรื่อง การนำออกเครื่องวิทยุคมนาคม

26. สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย กระทรวงอุตสาหกรรม
มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตด้านการนำเข้า ส่งออก ดังนี้

พระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาลทราย พ.ศ. 2527

ประกาศสำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย เรื่อง กำหนดให้ใช้เอกสาร
การชำระเงินด้วยวิธีอื่นนอกจากเอกสารเลตเตอร์ออฟเครดิต เพื่อประกอบการพิจารณาอนุญาตส่ง
น้ำตาลทรายออกนอกราชอาณาจักร

ระเบียบคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทรายว่าด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข
เกี่ยวกับการอนุญาตให้ส่งออกน้ำตาลทราย พ.ศ. 2550

27. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน สำนักนายกรัฐมนตรี

มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตด้านการนำเข้า ส่งออก ดังนี้

พระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุน พ.ศ. 2520

28. สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ กระทรวงพลังงาน

มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตด้านการนำเข้า ส่งออก ดังนี้

พระราชบัญญัติพลังงานปรมาณูเพื่อสันติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2508

พระราชบัญญัติพลังงานปรมาณูเพื่อสันติ พ.ศ. 2504

29. สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตด้านการนำเข้า ส่งออก ดังนี้

พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2511

พระราชกฤษฎีกา กำหนดให้ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมรถยนต์ที่ใช้เครื่องยนต์
แบบจุดระเบิดด้วยประกายไฟต้องเป็นไปตามมาตรฐาน พ.ศ. 2555

พระราชกฤษฎีกากำหนดให้ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมรถยนต์ขนาดเล็กที่ใช้เครื่องยนต์
แบบจุดระเบิดด้วยการอัดต้องเป็นไปตามมาตรฐาน พ.ศ. 2555

ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม ฉบับที่ 4354 (พ.ศ. 2554) ออกตามความใน
พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2511 เรื่อง กำหนดมาตรฐาน

ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมรถยนต์ขนาดเล็กที่ใช้เครื่องยนต์แบบจุดระเบิดด้วยการอัด เฉพาะด้าน
ความปลอดภัย: สารมลพิษจากเครื่องยนต์ ระดับที่ 7

ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม ฉบับที่ 4353 (พ.ศ. 2554) ออกตามความใน
พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2511 เรื่อง กำหนดมาตรฐาน
ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมรถยนต์ที่ใช้เครื่องยนต์แบบจุดระเบิดด้วยประกายไฟ เฉพาะด้าน
ความปลอดภัย: สารมลพิษจากเครื่องยนต์ ระดับที่ 8

ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม เรื่อง กำหนดแบบ คำขอรับใบ
แทนใบอนุญาต คำขอย้ายสถานที่ที่ระบุไว้ในใบอนุญาต คำขอโอนใบอนุญาต และแบบ
ใบอนุญาตให้ย้ายสถานที่ที่ระบุไว้ในใบอนุญาต แบบใบอนุญาตให้โอนใบอนุญาต

ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม เรื่อง กำหนดแบบ คำขอรับ
ใบอนุญาตและแบบใบอนุญาต การแสดงเครื่องหมายมาตรฐานกับผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม การทำ
ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมที่มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้ต้องเป็นไปตามมาตรฐาน และการนำ
ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมที่มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้ต้องเป็นไปตามมาตรฐานเข้ามาเพื่อ
จำหน่ายในราชอาณาจักร

30. หอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย กระทรวงพาณิชย์
มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตด้านการนำเข้า ส่งออก ดังนี้
พระราชบัญญัติมาตรฐานสินค้าขาออก พ.ศ. 2503
31. สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย กระทรวงอุตสาหกรรม
มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตด้านการนำเข้า ส่งออก ดังนี้
พระราชบัญญัติสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2530
32. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย กระทรวงคมนาคม
มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตด้านการนำเข้า ส่งออก ดังนี้
พระราชกำหนดการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558

เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2551	เมื่อวันที่ 10 กันยายน 2552	เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2553
1) กรมศุลกากร กับ 2) กรมการค้าต่างประเทศ 3) กรมโรงงานอุตสาหกรรม 4) กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ 5) กรมธุรกิจพลังงาน 6) สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน 7) การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	1) กรมศุลกากร กับ 2) กรมการขนส่งทางบก 3) กรมประมง 4) กรมปศุสัตว์ 5) กรมวิชาการเกษตร 6) กรมสรรพสามิต 7) กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ 8) กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช 9) สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย 10) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา 11) สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ	1) กรมศุลกากร กับ 2) กรมการอุตสาหกรรมทหาร 3) กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ 4) สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ 5) สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม 6) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย 7) กรมเจ้าท่า 8) การท่าเรือแห่งประเทศไทย 9) บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) 10) หอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย 11) กรมการปกครอง 12) กรมป่าไม้ 13) กรมการค้าภายใน 14) การยางแห่งประเทศไทย 15) สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม 16) สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ 17) กรมทรัพยากรธรณี 18) กรมศิลปากร 19) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2553		
1) กรมศุลกากร กับ 2) การธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)		
เมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2554		
1) กรมศุลกากร กับ 2) สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย		

ภาพที่ 4 การลงนาม MOU ระหว่างกรมศุลกากรและหน่วยงานออกใบอนุญาตและใบรับรอง

ที่มา : ฝ่ายกำกับดูแลและพัฒนาระบบ NSW ส่วนแผนงานและมาตรฐาน

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมศุลกากร

2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการศึกษา เรื่อง การนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ เพื่อให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาค้นคว้าเพื่อคัดเลือกผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้รวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบใช้ในการศึกษาค้นคว้างานวิจัยได้ ดังนี้

พรรณรัตน์ พหลเวชช์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาทางกฎหมายของการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านการนำเข้า ส่งออก นำผ่าน และโลจิสติกส์ ผ่านระบบ National Single Window โดยมีวัตถุประสงค์ 4 ข้อ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาถึงปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในประเด็นการขอรับใบอนุญาตและการออกใบอนุญาตในการนำเข้า ส่งออก และนำผ่านจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องผ่านระบบ National Single

Window โดยมุ่งศึกษากฎหมายต่าง ๆ ของหน่วยงานของรัฐผู้ออกใบอนุญาต พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการฯ และขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการออกกฎหมายอีกฉบับคือ ร่าง พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัญหาข้อกฎหมายในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ National Single Window ระหว่างประเทศไทยกับต่างประเทศ โดยศึกษาจากกฎหมายของประเทศอินโดนีเซีย และประเทศสิงคโปร์ 3) เพื่อศึกษาถึงความพร้อมของประเทศไทยในการให้สัตยาบันพิธีสารว่าด้วยกรอบกฎหมายฯ เพื่อดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียวของอาเซียนในประเด็นของกฎหมายภายในประเทศ 4) เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐในประเด็นการขอรับใบอนุญาตและการออกใบอนุญาตในการนำเข้า ส่งออก และนำผ่านจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องผ่านระบบ National Single Window ในการประกอบธุรกิจการค้าในการนำเข้า ส่งออก นำผ่าน และโลจิสติกส์ทั้งระดับในประเทศหรือระหว่างประเทศจะต้องมีการรับส่งข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐกับภาคธุรกิจเอกชนเป็นจำนวนมาก ซึ่งเดิมนั้นการรับส่งข้อมูลดังกล่าวจะกระทำในรูปแบบของกระดาษ โดยผู้ประกอบการจะต้องดำเนินการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐด้วยตนเอง ต่อมาเมื่อเทคโนโลยีมีการพัฒนามากขึ้น จึงเกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการรับส่งข้อมูลจากกระดาษเป็นข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และมีการนำระบบ National Single Window เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกในการรับส่งข้อมูลดังกล่าวสามารถกระทำได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากระบบ National Single Window เป็นระบบการเชื่อมโยงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่กำหนดให้ผู้ให้บริการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของรัฐ ภาคธุรกิจเอกชน หรือประชาชนสามารถทำการรับส่งข้อมูลผ่านเข้าสู่ระบบเพียงครั้งเดียว และระบบจำทำการประมวลผลและส่งข้อมูลไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยอัตโนมัติ ทำให้ผู้ให้บริการสามารถดำเนินการผ่านระบบได้ตลอดเวลาและไม่จำกัดสถานที่ ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง แต่อย่างไรก็ดี เนื่องจากกฎหมายของหน่วยงานของรัฐต่าง ๆ ส่วนใหญ่ถูกบัญญัติขึ้นในช่วงเวลาที่ทำธุรกรรมต่าง ๆ กับหน่วยงานของรัฐยังอยู่ในรูปแบบของกระดาษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีการขอรับใบอนุญาตและการออกใบอนุญาตนำเข้า ส่งออก และนำผ่านจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกรณีที่มีการนำเข้า ส่งออก หรือนำผ่านสินค้าที่ต้องได้รับอนุญาตก่อน กรณีเช่นนี้จึงเกิดปัญหาทางกฎหมายที่จะต้องพิจารณาว่าหากได้ดำเนินการผ่านระบบ National Single Window แล้วจะถือว่าการกระทำดังกล่าวมีผลชอบด้วยกฎหมายและถือว่าได้ปฏิบัติตามที่กฎหมายของแต่ละหน่วยงานได้บัญญัติไว้แล้วหรือไม่ เพียงใด

ซึ่งต่อมาหน่วยงานของรัฐได้มีการออกกฎหมายเพื่อรองรับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ Thailand National Single Window (NSW) คือ 1. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการสำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำเข้า และโลจิสติกส์ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2557 และ 2. ร่าง พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านการนำเข้า ส่งออก นำผ่าน และโลจิสติกส์ผ่านระบบ Thailand National Single Window (NSW) พ.ศ. ... โดยมีเนื้อหาในการกำหนดหลักเกณฑ์ให้หน่วยงานของรัฐ และภาคธุรกิจเอกชนปฏิบัติในการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ Thailand National Single Window ดังนั้น ผู้เขียนจึงได้มุ่งศึกษากฎหมายทั้งสองฉบับดังกล่าว และพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และกฎหมายต่างประเทศคือ ประเทศอินโดนีเซีย และประเทศสิงคโปร์ จึงพบว่ากฎหมายทั้งสองฉบับยังมีปัญหาทางกฎหมายที่จะต้องดำเนินการแก้ไขในประเด็นบทบัญญัติของกฎหมายที่ไม่มีการบัญญัติถึงกรณีความชอบด้วยกฎหมายของการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบ Thailand National Single Window ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐต่างๆที่กำหนดให้การขอรับใบอนุญาตหรือการออกใบอนุญาตจะต้องกระทำในรูปแบบกระดาษหรือกรณีกำหนดให้มีการส่งด้วยวิธีการพิเศษ เช่น การส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียน หรือการดำเนินการผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานนั้นๆ เอง นอกจากนี้ มีประเด็นเรื่องลำดับศักดิ์ของกฎหมายทั้งสองฉบับดังกล่าวเนื่องจากเป็นกฎหมายลำดับรอง แต่กฎหมายของหน่วยงานของรัฐอยู่ในระดับพระราชบัญญัติหรืออาศัยอำนาจจากกฎหมายในระดับพระราชบัญญัติ จึงไม่อาจลบล้างกฎหมายของหน่วยงานของรัฐได้ ผู้เขียนจึงเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาทางกฎหมายที่เหมาะสมที่สุดสำหรับกรณีดังกล่าว คือ แก้ไขพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในมาตรา 35 ซึ่งเป็นบทบัญญัติเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ โดยเพิ่มเติมเนื้อความในลักษณะให้การเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบ Thailand National Single Window มีความชอบด้วยกฎหมายตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ นอกจากนี้ ผู้เขียนได้ทำการศึกษากรณีความพร้อมของประเทศไทยในประเด็นทางกฎหมายกรณีการเชื่อมโยงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับภูมิภาคผ่านระบบ ASEAN Single Window ในการให้สัตยาบันพิธีสารว่าด้วยกรอบกฎหมายเพื่อดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียวของอาเซียนในประเด็นการรับส่งและแลกเปลี่ยนข้อมูลความปลอดภัยและความลับของข้อมูลความถูกต้องของข้อมูลสารสนเทศ เป็นต้น ซึ่งประเทศไทยมีกฎหมายภายในรองรับการให้สัตยาบันพิธีสารฯ และมีมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 22 มีนาคม พ.ศ. 2559 เห็นชอบการลงนามพิธีสารฯ ดังกล่าวแล้ว

สินีนากู กลิ่นคุ่ม (2562) ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดการการอนุญาตภาพยนตร์ วิดีทัศน์และสื่อโฆษณาภาพยนตร์และวีดิทัศน์ : กรณีศึกษา สำนักพิจารณาภาพยนตร์และวีดิทัศน์ โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ 1) เพื่อศึกษากระบวนการนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อจัดการการอนุญาตภาพยนตร์ วิดีทัศน์และสื่อโฆษณาภาพยนตร์และวีดิทัศน์ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อจัดการการอนุญาตภาพยนตร์ วิดีทัศน์และสื่อโฆษณาภาพยนตร์และวีดิทัศน์ ตลอดจน 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดการการอนุญาตภาพยนตร์ วิดีทัศน์และสื่อโฆษณาภาพยนตร์และวีดิทัศน์ สำนักพิจารณาภาพยนตร์และวีดิทัศน์โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม ได้ทำการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า กระบวนการนำระบบสารสนเทศมาใช้นั้น เริ่มจากการศึกษากระบวนการทำงานที่ใช้ปฏิบัติงานในปัจจุบัน ศึกษาความต้องการและรับฟังความคิดเห็นการนำไปใช้งานของผู้ใช้เฉพาะในส่วนของผู้เจ้าหน้าที่ และการออกแบบระบบและนำระบบที่ได้ออกแบบจากที่ได้ทำการศึกษามาทดลองใช้ สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบจะเป็นด้านการออกแบบระบบด้านการปฏิบัติที่มีความซ้ำซ้อน ด้านอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ ด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ ด้านความคลาดเคลื่อนในการประมวลผลข้อมูล ด้านการสืบค้นด้านบุคลากรในการแก้ไขปัญหาที่ไม่เพียงพอ และแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศ เช่น ควรลดความซ้ำซ้อนในส่วนที่ไม่จำเป็นลง เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการปฏิบัติของผู้เจ้าหน้าที่ลดความผิดพลาดทำให้เกิดความถูกต้องแม่นยำมากยิ่งขึ้น ให้มีการจัดสรรทรัพยากรด้านวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในการใช้งานระบบสารสนเทศให้เพียงพอ จัดให้มีการอบรมเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจให้เกิดการใช้งานได้ถูกต้อง ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการผ่านระบบออนไลน์เพื่อสร้างการรับรู้

รุ่งทิวา เงินปัน (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน:กรณีศึกษาระบบสารสนเทศที่ดินของกรมที่ดิน โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ข้อ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินในการให้บริการประชาชนของผู้เจ้าหน้าที่กรมที่ดิน 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรที่ส่งผลเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินและการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินของผู้เจ้าหน้าที่กรมที่ดิน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยคือ เจ้าหน้าที่กรมที่ดินที่ใช้ระบบงานในสำนักงานที่ดิน ตาม

โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดิน ระยะที่ 1 จำนวน 73 แห่ง เครื่องมือวิจัยใช้เก็บข้อมูลคือแบบสอบถามที่ได้ประยุกต์มาจากทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) จำนวน 306 ฉบับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล โดยใช้โปรแกรม AMOS 24.0

ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยภายนอกต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่กรมที่ดินมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2 = 204.909$ df=189, P-value=.203, / =1.084, CFI=.997, GFI=.946, AGI=.921, RMR=.011, RMSEA=.017) ตัวแบบมีความเที่ยงและความแม่นยำตรงโดยการวัดได้จากสถิติ CR และ AVE ซึ่งมีค่า 0.857 และ 0.750 ตามลำดับ ปัจจัยที่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบไปด้วยปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้ระบบสารสนเทศที่ดิน การรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน ทักษะคติที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน แรงจูงใจในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน และได้รับปัจจัยอิทธิพลทางอ้อมมาจากปัจจัยการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินที่เหมาะสมกับงาน และความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์กับงานระบบสารสนเทศที่ดิน ปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นนำไปสู่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน ซึ่งตัวแปรต่าง ๆ อธิบายค่าความแปรปรวนของอิทธิพลต่อการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ได้ร้อยละ 75.8

ชัยยุทธ คำคุณ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางในการพัฒนาระบบการทางพิธีการศุลกากรเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาวิเคราะห์กระบวนการทางศุลกากรของกรมศุลกากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในปัจจุบัน 2) เพื่อศึกษาวิเคราะห์มาตรฐานกระบวนการทางพิธีการศุลกากรที่กำหนดโดยองค์กรศุลกากรโลก องค์กรระหว่างประเทศ และศุลกากรชั้นนำในต่างประเทศ 3) เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาระบบการทางพิธีการศุลกากรให้มีความเป็นมาตรฐานสากล

ชนิดา พันธุ์กระวี (2557) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการเชื่อมโยงและบูรณาการแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐในการให้บริการพิธีการศุลกากรด้านการนำเข้า-ส่งออก โดยมีวัตถุประสงค์ 4 ข้อ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษารูปแบบกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของรัฐ ในการนำเข้า-ส่งออกของไทยที่มีอยู่ในปัจจุบัน 2) เพื่อศึกษาช่องทางการให้บริการที่สะดวกทันสมัยรูปแบบข้อมูลที่เข้าใจง่ายและสอดคล้องกันเชื่อมโยงข้อมูลในทุกช่องทาง การติดต่อราชการ การบูรณาการข้อมูลภาครัฐด้วยการดำเนินการตรวจสอบขั้นตอนการทำงานที่ต่อเนื่องกันบริการเบ็ดเสร็จ

ณ จุดเดียวไม่ต้องติดต่อหลายหน่วยงาน มีกรอบเวลาและมาตรฐานในการให้บริการที่ชัดเจน ลดการใช้กระดาษเอกสารที่ภาครัฐมีข้อมูลอยู่แล้ว ลดความเสี่ยงปัญหาการทุจริตหรือผลประโยชน์ทับซ้อน³⁾ เพื่อวิเคราะห์ขั้นตอน เพื่อปรับลดขั้นตอน และนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาปรับใช้กับกระบวนการในการขออนุมัติอนุญาต (Authorization) เพื่อปรับลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนให้เหลือในรูปแบบเท่าที่จำเป็น (End to End Process) ⁴⁾ เพื่อศึกษาแนวทางการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลภาครัฐในการให้บริการพิธีการศุลกากรด้านการนำเข้า-ส่งออก เพื่อให้มีกระบวนการเดียวในการจัดทำ (National Trade Gateway) ผลจากการวิจัยพบว่า หลักพื้นฐานในการออกแบบและพัฒนาบริการภาครัฐในการให้บริการด้านการนำเข้า-ส่งออกทั้งระบบ สำหรับกระบวนการที่เป็นธุรกรรมที่เอกชนมีความเกี่ยวข้องกับภาครัฐ ในการยื่นคำขอให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 โดยจัดให้มีการกำหนดให้ยื่นคำขอผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์แทนการมายื่นคำขอด้วยตนเอง อีกทั้งจัดการกระบวนการของการนำเข้า-ส่งออกทั้งหมดให้มีความชัดเจนและการลดขั้นตอนให้เหลือในรูปแบบเท่าที่จำเป็น โดยมีการแบ่งประเภทของกระบวนการที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และไม่มีปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น ๆ แล้ว จึงนำข้อมูลทั้งหมดมาบูรณาการโดยการหาจุดเชื่อมของหน่วยงานในแต่ละขั้นตอนเพื่อสร้างกระบวนการที่ลดปฏิสัมพันธ์และเพื่อประกันระยะเวลาของกระบวนการทั้งหมดเพื่อนำไปสู่ขั้นตอนของการบูรณาการและเชื่อมโยงข้อมูลเอกสารที่จำเป็นในการนำเข้า-ส่งออก โดยสามารถให้ข้อมูลร่วมกันได้อย่างสมบูรณ์ และดำเนินการออกแบบพัฒนาต่อยอดเป็นระบบ Trade Gateway ในการให้บริการพิธีการศุลกากรด้านการนำเข้า-ส่งออก ฉะนั้นจึงควรปรับปรุงแนวทางการเชื่อมโยงข้อมูลและบูรณาการข้อมูลภาครัฐในการให้บริการด้านการนำเข้า-ส่งออกในการยื่นคำขอผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ระหว่างภาคเอกชนกับหน่วยงานของรัฐหรือการส่งผ่านข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันเอง โดยกำหนดให้ใช้มาตรฐานข้อมูลที่เป็นสากล แต่พัฒนาระบบการอย่างง่ายทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีการตอบรับอัตโนมัติที่เอื้อต่อการอำนวยความสะดวกทางการค้า และสอดคล้องกับระบบงาน ที่ภาคเอกชนมีอยู่แล้วและประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่ายเช่น ระบบ National Contact Information System (NCIS) สำหรับการยื่นเอกสารตามแบบฟอร์มย่อยของแต่ละหน่วยงาน โดยลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) และนำเทคโนโลยี Trust Electronic Document Authority (TeDA) ซึ่งเป็นการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) แบบถาวรมาใช้ โดยจัดตั้งระบบรับรองและจัดเก็บเอกสารด้วยเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานกุญแจสาธารณะ (Public Key Infrastructure: PKI) ในการยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ ร่วมกับการบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดเก็บเป็น

ฐานข้อมูลกลางของประเทศ (Data Center) สำหรับการส่งผ่านข้อมูลต่อเชื่อมไปยังประเทศคู่ค้า หรือการจัดทำใบขนสินค้าในกระบวนการศุลกากรไร้เอกสาร ให้ทำการเชื่อมโยงข้อมูลในระบบ Thailand National Single Window (NSW) อย่างเต็มรูปแบบ อีกทั้ง ควรจัดให้มีหน่วยงานที่ทำงานร่วมกันแบบบูรณาการภายใต้คณะกรรมการชุดเดียวในการกำกับดูแลมาตรฐานการจัดทำข้อมูล และบริหารจัดการฐานข้อมูลของชาติเพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพในการบริหารจัดการข้อมูลของชาติปฏิบัติงาน

จุลศักดิ์ ชาญณรงค์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความ “ใหม่” ของรัฐประศาสนศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์หลัก 2 ประการคือ การสรุปใจความสำคัญและเปรียบเทียบแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์สมัยใหม่ 3 แนวคิด ประกอบด้วย แนวคิดการจัดการภาครัฐใหม่ แนวคิดการบริการสาธารณะใหม่ และ แนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับทั้งแนวความคิดทางวิชาการและการบริการสาธารณะในยุคปัจจุบัน ทั้งนี้ได้ใช้แนวทางการสรุปใจความจากทัศนะของนักวิชาการหลักของแต่ละแนวคิด และเปรียบเทียบแนวคิดทั้งสามผ่านแนวทางการศึกษาพัฒนาการของรัฐประศาสนศาสตร์ 3 แนวทาง ประกอบด้วย แนวการศึกษาที่ใช้มิติของเวลา แนวทางการศึกษาที่ใช้มิติของขอบเขตและจุดเน้น และแนวทางที่ใช้มิติของหน่วยการวิเคราะห์ พบว่าแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ เป็นการบริหารงานภาครัฐด้วยแนวทางของภาคเอกชน ในขณะที่แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ เป็นการแสดงบทบาทใหม่ของภาครัฐในการจัดการและสร้างการมีส่วนร่วมของหน่วยงานพันธมิตรต่างๆ เพื่อการบริการสาธารณะ และ แนวคิดธรรมาภิบาลภาครัฐใหม่ เป็นการปรับบทบาทของรัฐเป็นผู้สนับสนุนการทำงานของเครือข่ายหรือภาคีอันหลากหลายที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะเพื่อให้เกิดการยอมรับร่วมกัน สำหรับความแตกต่างได้พิจารณาจาก 3 แนวทางดังกล่าวและได้เพิ่มมิติการเปรียบเทียบแนวคิดทั้งสามผ่านฐานคติของแนวคิดที่แตกต่างกัน มุมมองต่อผู้รับบริการสาธารณะบทบาทของผู้บริหารภาครัฐ เป้าหมายการบริการสาธารณะแก่ประชาชน และกลไกสำหรับการบรรลุวัตถุประสงค์การบริการสาธารณะ

อลงกต วรกี (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การสังเคราะห์แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ ที่เหมาะสมกับสังคมไทย โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวคิดการให้บริการสาธารณะแนวใหม่กับแนวความคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ในด้านอื่น ๆ และ 2) เพื่อสังเคราะห์และสรุปองค์ความรู้แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือหนังสือและบทความจำนวน 12 เล่มหรือ 12 เรื่อง เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสำรวจเอกสารและแบบสัมภาษณ์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

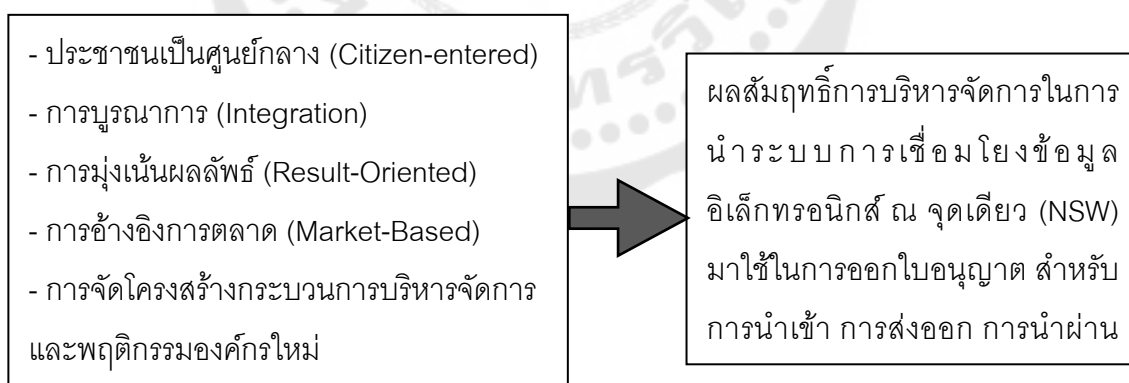
ผลการวิจัยพบว่า แนวคิดการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) มีความแตกต่างจากแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ดั้งเดิม (OPA) และแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) หลายประการ แต่กลับมีความเหมือนหรือความคล้ายคลึงกับแนวความคิดทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ (NPA) เป็นอย่างมาก สาระสำคัญของแนวคิดการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) มี 7 ประการ คือ (1) การให้บริการหรือรับใช้พลเมืองที่ไม่ใช่แค่ลูกค้า (2) การสืบค้นตรวจสอบผลประโยชน์สาธารณะ (3) เน้นคุณค่าความเป็นพลเมืองหรือเห็นคุณค่าของประชาชนมากกว่าการเป็นแค่ผู้ประกอบการ (4) แนวคิดเชิงกลยุทธ์ การปฏิบัติแบบประชาธิปไตย (5) การตระหนักถึงความยากลำบากในการสร้างความสามารถรับผิดชอบได้ไม่ใช่เรื่องง่าย (6) รัฐต้องเป็นผู้นำในการให้บริการโดยยึดคุณค่าทางสังคมมากกว่าการเป็นผู้กำกับหรือควบคุมทิศทางการบริหารประเทศอย่างเดียว และ (7) ให้เห็นคุณค่าของประชาชนกับคนที่เป็นทรัพยากรบุคคลมากกว่าการเป็นแค่เจ้าเก่าหรือเจ้าของหรือไม่ใช่แค่ผลิตรายเดียว ต้องให้มีคุณภาพที่ดีด้วย

(ธัญสินี ศรีอนุสรณ์วงศ์, 2562) ได้ศึกษาเรื่อง การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การขององค์การภาครัฐไทย ภายใต้บริบทไทยแลนด์ 4.0: ศึกษากรณี สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สปร.) โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ข้อ คือ 1) เพื่อศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรในสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์กรมหาชน) (สปร.) ว่ามีการปรับเปลี่ยนให้เหมาะกับตัวแบบวิสัยทัศน์เชิงนโยบายไทยแลนด์ 4.0 หรือไม่ อย่างไร และ 2) เพื่อศึกษาปัญหาในการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรในสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์กรมหาชน) (สปร.) ให้เหมาะกับตัวแบบวิสัยทัศน์เชิงนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ผู้เขียนใช้วิธีการศึกษาแบบผสม และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และประเมินผล ผลการศึกษาพบว่า 1) การตอบรับตัวแบบวิสัยทัศน์เชิงนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของข้าราชการช่วยปรับปรุงองค์กรให้มีความทันสมัยเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการโดยเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง 2) การตอบรับตัวแบบวิสัยทัศน์เชิงนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของข้าราชการเป็นไปเพื่อตอบสนองคำสั่งของรัฐบาล ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมุ่งเน้นไปที่การยกระดับองค์กรภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล 3) บุคลากรในสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์กรมหาชน) (สปร.) มีการรับรู้เรื่องการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร ด้วยการปรับเปลี่ยนค่านิยมและพฤติกรรมการทำงาน เนื่องจาก สปร. เป็นหน่วยงานหลักในองค์การภาครัฐที่มีการขับเคลื่อนด้วยตัวแบบวิสัยทัศน์เชิงนโยบายไทยแลนด์ 4.0 มากที่สุดตามนโยบายของรัฐบาล ข้อเสนอแนะจากการศึกษา คือ ผู้บริหารสามารถใช้ประโยชน์จากวิสัยทัศน์เชิงนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ส่งเสริมให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในทาง

วิชาการ ควรมีการศึกษาเรื่อง การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรภายใต้บริบทไทยแลนด์ 4.0 ขององค์กรภาครัฐแห่งอื่น ๆ เพิ่มเติม

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง การนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ของกรมศุลกากร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการให้บริการภาครัฐจากแนวคิดของ Denhardt และ Denhardt (2000) ได้เสนอแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ขึ้นมาเรียกว่าการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) โดยแนวคิดการให้บริการสาธารณะแนวใหม่มีฐานคติสำคัญ 3 ประการ คือ 1. การตระหนักถึงค่านิยมประชาธิปไตยและค่านิยมเชิงสถาบันที่เน้นประโยชน์สาธารณะมากกว่าประโยชน์ส่วนตนมองประชาชนในฐานะพลเมืองมากกว่ามองเป็นเพียงลูกค้า 2. การคำนึงถึงตัวแบบประชาสังคมและชุมชน เน้นให้ระบบราชการมุ่งลดอำนาจรัฐและหันมาแสดงบทบาทในฐานะผู้สนับสนุนเครือข่ายการมีส่วนร่วมของประชาชน และ 3. บทบาทการบริหารรัฐกิจที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง นักวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ จากการศึกษาผู้ศึกษาพบว่าแนวคิดที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกันออกไปบ้างดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้ประยุกต์แนวคิดดังกล่าวเข้ากับหัวข้องานวิจัยเพื่อสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้



ภาพที่ 3 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ออกแบบการวิจัย โดยผู้วิจัยมุ่งศึกษาโดยใช้แนวทางเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แบบกรณีศึกษา (Case Study Method)

โดยให้ความสำคัญกับการแสวงหาความรู้ความจริงเชิงประจักษ์จากผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยเน้นทำความเข้าใจของการนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาตสำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร อย่างละเอียดเจาะจง (In-Depth Study) และเป็นองค์รวม (Holistic) โดยผู้วิจัยจะศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำความรู้ความจริงที่ได้มาวิเคราะห์และตีความหมาย เพื่ออธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น ให้ได้มาซึ่งคำตอบที่ครอบคลุมในสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ เพื่อนำไปสู่การค้นหาแนวทางการพัฒนาและแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในประเด็นที่จะศึกษาต่อไป ในบทนี้ผู้วิจัยนำเสนอวิธีการดำเนินงานวิจัยประกอบด้วย

3.1 แบบแผนการวิจัย

3.2 การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key

Informant)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 แบบแผนการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ดังนี้

3.1.1. การศึกษาวิจัยข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิเคราะห์จากเอกสารทางวิชาการ (Documentary Research) ประกอบด้วย นโยบาย พระราชบัญญัติ กฎกระทรวง ระเบียบ ประกาศ รายงานการประชุม คู่มือประชาชน สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับระบบ National Single Window

3.1.2. การศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) แบบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เฉพาะกลุ่ม (Focus Group) โดยใช้ซึ่งผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยด้วยการขอความอนุเคราะห์จากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาข้อคำถามในการสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมเนื้อหาที่มีความถูกต้องครบถ้วนมีความเหมาะสมตรงตามโครงสร้าง รวมทั้งใช้ภาษาที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักที่มาจากการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง โดยอาศัยหลักเกณฑ์การคัดเลือก คือ เป็นผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง และเป็นผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ รวมถึงประสบการณ์ในการบริหารจัดการนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการอภิปรายอนุญาตสำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร จำนวน 6 คน

3.2 การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant)

3.2.1. ประชากรกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติ งานเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เป็นเจ้าหน้าที่ในตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับปฏิบัติการ ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ เชี่ยวชาญ หรือผู้อำนวยการกอง หรือรองอธิบดี จำนวน 6 คน

3.2.2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เป็นเจ้าหน้าที่ในตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับปฏิบัติการ ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ เชี่ยวชาญ หรือผู้อำนวยการกอง หรือรองอธิบดีที่กำกับดูแลกองบริหารจัดการและพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ (กบข.) ประกอบด้วย ส่วนนโยบายและความร่วมมือระหว่างประเทศ ส่วนพัฒนาธุรกรรมบริการ และส่วนมาตรฐานและกำกับกรให้บริการ สัมภาษณ์เฉพาะกลุ่ม (Focus Group) จำนวน 6 คน

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาคั้งนี้เป็นการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ดังนี้

3.3.1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็น ตามแต่ละประเด็น

3.3.2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

3.3.3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสาร ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

3.3.4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยกระบวนการ นำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ สำหรับการนำเข้า ส่งออก และ โลจิสติกส์ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน และแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ สำหรับการนำเข้า ส่งออก นำผ่าน และโลจิสติกส์ โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยด้วยรูปแบบพรรณนา

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิเคราะห์เอกสาร ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และใช้วิธีการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์เฉพาะกลุ่ม (Focus Group) แบบมีโครงสร้างหรือแบบเป็นทางการ (Structure Interview or Formal) กับกลุ่มเป้าหมายหรือผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) จะอาศัยจากการวิเคราะห์เนื้อหาที่ปรากฏในเอกสารทางวิชาการ และบทสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลหลัก และนำเสนอผลงานวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเนื้อหาเพื่อแสวงหาข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยด้วยรูปแบบพรรณนา โดยการบรรยายด้วยถ้อยคำงานวิจัยขึ้นนี้ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยตั้งแต่ เดือน ธันวาคม 2564 ถึง พฤษภาคม 2566

บทที่ 4

ผลการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาการนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ของกรมศุลกากร โดยในบทนี้เป็นการสรุปข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) และการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบชี้แนะ (Guided interview) โดยกำหนดหัวข้อคำถามตามหัวข้อที่ต้องการศึกษาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งสิ้น 6 ท่าน และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Document Research) ที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่กำหนดไว้ จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ (1) เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการระบบเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เพื่อใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ของกรมศุลกากร และ (2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เพื่อใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ของกรมศุลกากร

ดังนั้น จึงแสดงผลการวิจัยเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ตามกรอบแนวคิดและประเด็นในการศึกษาที่ได้กำหนดไว้ ในบทนี้เป็นการนำเสนอผลที่ได้จากการศึกษา โดยมีหัวข้อตามประเด็นโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

4.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลหลัก

4.2 แนวทางการบริหารจัดการระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เพื่อนำมาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ของกรมศุลกากร

4.3 ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการในการนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เพื่อนำมาใช้ในการออกใบอนุญาตของหน่วยงานภาครัฐ สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ของกรมศุลกากร

4.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลหลัก

เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ทั้ง 2 ข้อ ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของกรมศุลกากรที่ได้รับมอบหมาย โดยมีผู้ให้ข้อมูลหลัก รวมทั้งสิ้น 6 ท่าน ดังนี้

คนที่ 1	ชื่อ-นามสกุล นายกำชัย	จัดตายนท์
คนที่ 2	ชื่อ-นามสกุล นางสาวภัทริกา	จินดาโรจน์
คนที่ 3	ชื่อ-นามสกุล นายบวร	เรืองรองสกุล
คนที่ 4	ชื่อ-นามสกุล นางสาวสำรวย	นุ่มศรี
คนที่ 5	ชื่อ-นามสกุล นายวีระศักดิ์	ลอยสายออ
คนที่ 6	ชื่อ-นามสกุล นายสรรพสุข	วิชัยวรกิจ

ดังนั้น จึงแสดงผลการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้น โดยแบ่งตามผู้ให้ข้อมูลหลัก 6 ท่าน ประกอบด้วย

4.2 แนวทางการบริหารจัดการระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เพื่อนำ มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร

4.2.1 ผลวิจัยจากเอกสาร

ระบบ National Single Window (NSW) เป็นระบบการบริการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐและ ภาคธุรกิจ (G2G,G2B และ B2B) สำหรับการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ รองรับบริการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน และประเทศในภูมิภาคอื่นๆ ซึ่งเป็นระบบบริการแบบอัตโนมัติและกึ่งอัตโนมัติควบคู่ไปกับการปฏิรูปกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และการลดรูปเอกสาร โดยอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์กับหน่วยงานภาครัฐ และภาคธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์แบบปลอดภัยและไร้เอกสาร รวมถึงการใช้ข้อมูลร่วมกันกับทุกองค์กรที่เกี่ยวข้องและการเชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตและใบรับรองระหว่างหน่วยงานภาครัฐภายในประเทศและระหว่างประเทศโดยผู้ให้บริการทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจสามารถติดตามผลในทุก ๆ ขั้นตอนของการดำเนินงานนำเข้า ส่งออกและการอนุมัติต่าง ๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ (e-Tracking) ทุกวันและตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

ระบบ NSW ของประเทศไทยพัฒนาตามกรอบแนวคิดขององค์การสหประชาชาติ องค์การศุลกากรโลกและความตกลง ASEAN สำหรับการจัดตั้ง ASEAN Single Window ภายใต้กรอบความร่วมมือของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ภายในปี 2558 โดยมีขอบเขตการพัฒนาระบบ NSW สำหรับการนำเข้า การส่งออก และโลจิสติกส์ มีวัตถุประสงค์หลักในการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการเพื่อให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจากการติดต่อเพียงจุดเดียว เช่น ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ และผู้ประกอบการขนส่งสามารถส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลที่ซ้ำซ้อนกัน ลดความผิดพลาดและ

ลดการทำงานที่ไม่สร้างคุณค่าเพิ่มอีกทั้งยังสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจได้อย่างสะดวกรวดเร็วแบบครบวงจรทำให้ลดต้นทุนการบริหารการจัดการ และการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ตลอดจนกระบวนการค้าระหว่างประเทศ และสอดคล้องกับภาคดำเนินการ ตามความตกลงอาเซียนสำหรับการพัฒนา ASEAN Single Window ด้วยวัตถุประสงค์ของการ พัฒนาระบบ NSW ของประเทศมีขอบเขตรวมถึงการลดขั้นตอนการทำงานระหว่างหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง โดยการปรับปรุงและลดขั้นตอนกระบวนการทำงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และภาค ธุรกิจที่เกี่ยวข้องในลักษณะของบริการทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล เพื่อให้เอกสารต่าง ๆ เช่นใบอนุญาตการนำเข้า ใบอนุญาต การส่งออก และใบรับรองต่าง ๆ ที่ออกโดยหน่วยงานหนึ่งสามารถที่จะจัดส่งทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างอัตโนมัติไปให้ทุกหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจได้อย่างครบวงจร ทำให้ภาพรวมของการประกอบการค้า มีความสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงมากยิ่งขึ้น

แนวทางการบริหารจัดการระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เพื่อนำมาใช้ในการออกใบอนุญาตของหน่วยงานภาครัฐผู้มีหน้าที่พิจารณาออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร โดยรัฐบาลได้มี นโยบายนำเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology) ที่ภาครัฐ มาใช้ในการบริหารจัดการและพัฒนาบริการภาครัฐ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยประชาชนสามารถเข้าถึงบริการผ่านอุปกรณ์ สื่อสารต่าง ๆ ของตนเอง ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการภาครัฐ โดยต้องคำนึงถึงการใช้ งานของผู้ประกอบการนำเข้า ส่งออก ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเป็นหลัก ตามฐานคติบทบาทการ บริหารรัฐกิจที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางโดยมีสาระสำคัญที่รัฐต้องเป็นผู้นำในการให้บริการ โดยยึดคุณค่าทางสังคมมากกว่าจะเป็น ผู้กำกับหรือควบคุมและเห็นคุณค่าของประชาชนและการ บริการสาธารณะมากกว่าความเป็นเจ้าแก่ (Denhardt และ Denhardt, 2000) จากแนวความคิด ทฤษฎีของการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ New Public Service (NPS)

1) แนวคิดการพัฒนาระบบ National Single Window ของประเทศไทย (ฝ่ายกำกับดูแลและพัฒนาระบบ NSW ส่วนแผนงานและมาตรฐาน สำนักเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร กรมศุลกากร, 2559 น. 2-3)

ระบบ NSW ของประเทศไทยพัฒนาตามกรอบแนวคิดขององค์การสหประชาชาติ องค์การศุลกากรโลกและความตกลง ASEAN สำหรับการจัดตั้ง ASEAN Single Window ภายใต้ กรอบความร่วมมือของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC)

ภายใน พ.ศ. 2558 โดยมีขอบเขตการพัฒนาระบบ NSW สำหรับการนำเข้า การส่งออก และโลจิสติกส์ ดังนี้

2.1 การจัดตั้งระบบ NSW ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (G2G) ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า การส่งออก การออกใบอนุญาต และใบรับรองต่าง ๆ การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจ (G2B) รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างภาคธุรกิจ (B2B) และ e-Logistics ในอนาคต

2.2 การจัดตั้งระบบ NSW ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงข้อมูลกับทุก Electronic Windows ที่มีอยู่แล้ว ทำให้ภาคธุรกิจสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับทุกหน่วยงานที่อยู่ต่างระบบ Electronic Window ได้โดยอัตโนมัติ

2.3 การจัดตั้งระบบ NSW ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานระหว่างประเทศ เช่น การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างประเทศสมาชิก ASEAN และ APEC เป็นต้น รวมถึงรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่างประเทศของภาคธุรกิจด้วย

2.4 การพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานการเชื่อมโยงข้อมูลของประเทศให้เป็นสากล เพื่อให้ระบบคอมพิวเตอร์ของทุกหน่วยงานสามารถสื่อสารกันเข้าใจเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.5 การพัฒนาปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจให้สั้นลง โดยการสื่อสารกันผ่านระบบ NSW แทนการสื่อสารระหว่างบุคคล

2.6 การพัฒนามาตรฐานความปลอดภัยการให้บริการระบบ NSW ตามมาตรฐานสากล เพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลทางการค้าของหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจ และมีกลไกการตรวจสอบตามมาตรฐานสากล

2.7 การปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการค้าระหว่างประเทศของส่วนราชการต่าง ๆ เพื่อรองรับการการค้าไร้กระดาษทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ

2.8 การพัฒนาความรู้ความเข้าใจให้บุคลากรทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการพัฒนาความร่วมมือกับองค์การระหว่างประเทศ เช่น APEC, ASEAN, WCO และ UN เป็นต้น

กระบวนการทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การนำบริการต่าง ๆ ของรัฐมาให้บริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology)

ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนเข้าถึงบริการที่มีประสิทธิภาพ มีธรรมาภิบาล และความโปร่งใสที่ประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบได้เป็นการลดการเกิดคอร์รัปชันได้ ประเภทการให้บริการของ

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งออกเป็น 4 ประเภท (พิรุวรรณ กิติคุณ, 2558) มีรายละเอียดดังนี้

- 1) การให้บริการจากภาครัฐสู่ประชาชน (Government to Citizen: G2C) เป็นการให้บริการภาครัฐไปสู่ประชาชนโดยตรง ประชาชนสามารถดำเนินธุรกรรมผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารผ่านอุปกรณ์ของตนเอง เช่น การชำระภาษี การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การทำประชาพิจารณ์ และการสืบค้นข้อมูลภาครัฐ เป็นต้น
- 2) การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาคเอกชน (Government to Business: G2B) เป็นการให้บริการภาครัฐไปสู่ภาคเอกชน โดยภาครัฐจัดทำบริการที่รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และสามารถตรวจสอบได้ เช่น การชำระภาษี การจดทะเบียนการค้า และการจัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น
- 3) การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาครัฐ (Government to Government: G2G) เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการทำงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูล และแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันส่งผลให้การให้บริการข้ามหน่วยงานภาครัฐมีความต่อเนื่องรวดเร็วมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบัญชีและการเงิน และระบบจัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น
- 4) การให้บริการจากภาครัฐสู่เจ้าหน้าที่ของรัฐ (Government to Employee: G2E) เป็นการให้บริการภาครัฐไปสู่เจ้าหน้าที่ภาครัฐโดยตรง เช่น ระบบการพัฒนาศักยภาพภาครัฐ และระบบสวัสดิการ

ในระยะแรกของการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เพื่อนำมาใช้ในการออกใบอนุญาตของหน่วยงานภาครัฐ สำหรับการนำเข้าสินค้า การส่งออกสินค้า การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร กฎหมายของบางหน่วยงานภาครัฐผู้มีหน้าที่พิจารณาออกใบอนุญาตยังไม่รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว ผ่านระบบ NSW อีกทั้งกระบวนการและขั้นตอนในการออกใบอนุญาตของบางหน่วยงานภาครัฐ กรมศุลกากรไทยได้เริ่มนำแนวคิดของ Single Window มาประยุกต์ใช้สำหรับการนำเข้าการส่งออกมาตั้งแต่ปี 2541 โดยพัฒนาบริการศุลกากรจากระบบเอกสารกระดาษเป็นระบบการแลกเปลี่ยนเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Data Interchange: EDI และสามารถให้บริการระบบ EDI ทั่วประเทศในปี พ.ศ. 2543 ซึ่งระบบดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทยที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกรมศุลกากร และผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ ตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้า บริษัทเรือ สายการบิน และธนาคารต่าง ๆ และต่อมาพัฒนาเป็นระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ไร้เอกสาร (e-Customs) ให้บริการทั่วประเทศตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2551 ซึ่งเป็นความสำเร็จส่วนหนึ่งของการพัฒนาระบบ NSW ของประเทศ และส่งผลให้การจัดอันดับของธนาคารโลกเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก

ทางด้านการค้าระหว่างประเทศของไทยดีมากขึ้นตามลำดับ (กระทรวงการคลัง, กรมศุลกากร, 2561) ต่อมาเมื่อวันที่ 27 เมษายน 2553 คณะรัฐมนตรีได้รับทราบผลการประชุมคณะกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชนเพื่อแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจ (กรอ.) ครั้งที่ 3/2553 เมื่อวันที่ 19 เมษายน 2553 เรื่องข้อเสนอเพื่อเร่งรัดการพัฒนาระบบ NSW ของประเทศไทย โดยมอบหมายให้กระทรวงการคลังรับไปพิจารณาเร่งรัดดำเนินการพัฒนาระบบ NSW ของประเทศไทย โดยกำหนดกรอบระยะเวลาและแผนการดำเนินงานให้ชัดเจน แล้วรายงานคณะกรรมการพัฒนาระบบการบริหารจัดการขนส่งสินค้าและบริการของประเทศ (กบส.)

ต่อมาคณะกรรมการ กบส. ได้แต่งตั้งคณะกรรมการเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการสำหรับ การนำเข้า การส่งออก และโลจิสติกส์ เมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม 2553 โดยมีเลขาธิการนายกรัฐมนตรี เป็นที่ปรึกษา และ ปลัดกระทรวงการคลัง เป็นประธานอนุกรรมการ เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการและบูรณาการแผนงาน โครงการ และกรอบแผนงบประมาณ เพื่อการพัฒนาระบบ NSW ของประเทศ พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะหรือดำเนินการปรับแก้กฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาระบบ NSW ตามที่เหมาะสม และกำกับ ดูแล ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน และรายงานความก้าวหน้าต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบการบริหารจัดการขนส่งสินค้าและบริการของประเทศทุก 6 เดือน แม้ยังไม่มีประกาศรองรับตามพระราชบัญญัติของหน่วยงานภาครัฐผู้มีหน้าที่พิจารณาออกใบอนุญาต ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยอำนาจตามความแห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ พ.ศ. 2557 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2564 เพื่อขอความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐผู้มีหน้าที่พิจารณาออกใบอนุญาต ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าสินค้า และการส่งออกสินค้า รายพิกัดอัตราศุลกากร และรหัสสถิติสินค้า จำนวน 37 หน่วยงาน ในการปรับลดขั้นตอนและการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว ผ่านระบบ NSW ตามรายสินค้าอ้างอิงพิกัดอัตราศุลกากรและรหัสสถิติสินค้า ซึ่งกรมศุลกากรได้มีการพัฒนาขึ้นมาใช้งานเพื่อเป็นช่องทาง (Gateway) ทางเลือกของผู้ประกอบการในการยื่นคำร้องขอออกใบอนุญาต

2) การพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการกับระบบ Thailand National Single Window ของประเทศ

กรมศุลกากรได้แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับการพัฒนา NSW และคณะทำงานด้านเทคนิคและออกแบบระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบ NSW ของประเทศไทยเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2550 เพื่อนำไปสู่ภาคปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมในการบูรณาการการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจ โดยมีการขับเคลื่อนการดำเนินงานโดยสรุปดังนี้ (ฝ่ายกำกับดูแล

และพัฒนาระบบ NSW ส่วนแผนงานและมาตรฐาน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมศุลกากร, 2559 น. 5-6)

2.1) การลงนาม MOU เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2551 ระหว่างกรมศุลกากร และหน่วยงานออกใบอนุญาตและใบรับรองประกอบด้วย กรมการค้าต่างประเทศ กรมโรงงานอุตสาหกรรม กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ กรมธุรกิจพลังงาน สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน และการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

2.2) การลงนาม MOU เมื่อวันที่ 10 กันยายน 2552 ระหว่างกรมศุลกากรและหน่วยงานออกใบอนุญาตและใบรับรอง ประกอบด้วย กรมการขนส่งทางบก กรมประมง กรมปศุสัตว์ กรมวิชาการเกษตร กรมสรรพสามิต กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ

2.3) การลงนาม MOU เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2553 ระหว่างกรมศุลกากรกับหน่วยงานออกใบอนุญาตและใบรับรอง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า การส่งออก และ โลจิสติกส์ประกอบด้วย กรมการอุตสาหกรรมทหาร กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม กรมการบินพลเรือน กรมเจ้าท่า การท่าเรือแห่งประเทศไทย บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย กรมการปกครอง กรมป่าไม้ กรมการค้าภายใน สำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ กรมทรัพยากรธรณี กรมศิลปากรและสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกากระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

2.4) การลงนาม MOU เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2553 ระหว่างกรมศุลกากรกับธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ว่าด้วยการดำเนินการตามแผนส่งเสริมการใช้จ่ายมาตรฐานกลางข้อความ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับผู้ประกอบการ (National Payment Message Standard)

2.5) การลงนาม MOU เมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2554 ระหว่างกรมศุลกากรกับสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับโครงการนำร่องใบรับรองแหล่งกำเนิดสินค้า (Certificate of Origin: C/O)

เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2551	เมื่อวันที่ 10 กันยายน 2552	เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2553
1) กรมศุลกากร กับ 2) กรมการค้าต่างประเทศ 3) กรมโรงงานอุตสาหกรรม 4) กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ 5) กรมธุรกิจพลังงาน 6) สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน 7) การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	1) กรมศุลกากร กับ 2) กรมการขนส่งทางบก 3) กรมประมง 4) กรมปศุสัตว์ 5) กรมวิชาการเกษตร 6) กรมสรรพสามิต 7) กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ 8) กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช 9) สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย 10) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา 11) สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ	1) กรมศุลกากร กับ 2) กรมการอุตสาหกรรมทหาร 3) กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ 4) สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ 5) สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม 6) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย 7) กรมเจ้าท่า 8) การท่าเรือแห่งประเทศไทย 9) บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) 10) หอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย 11) กรมการปกครอง 12) กรมป่าไม้ 13) กรมการค้าภายใน 14) การยางแห่งประเทศไทย 15) สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม 16) สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ 17) กรมทรัพยากรธรณี 18) กรมศิลปากร 19) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2553		
1) กรมศุลกากร กับ 2) การธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)		
เมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2554		
1) กรมศุลกากร กับ 2) สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย		

ภาพที่ 3 การลงนาม MOUระหว่างกรมศุลกากรและหน่วยงานออกใบอนุญาตและใบรับรอง

ที่มา : ฝ่ายกำกับดูแลและพัฒนาระบบ NSW ส่วนแผนงานและมาตรฐาน

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมศุลกากร

จากการศึกษาการพัฒนาการให้บริการของการนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร โดยวิเคราะห์ผ่านกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ที่ประยุกต์จากแนวคิดหลักในนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ได้แก่ การยึดประชาชนหรือลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centered หรือ Customer-centered) การบูรณาการ (Integration) การมุ่งเน้นผลลัพธ์ (Result-Oriented) การอิงฐานการตลาด (Market-Based) และการจัดโครงสร้างกระบวนการบริหารจัดการและพฤติกรรมองค์กรใหม่ ปัจจุบันระบบ NSW ให้บริการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างองค์กร ซึ่งแบ่งเป็นการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (G2G), การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจ (G2B) และบางส่วนเป็นการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐกิจ และภาคธุรกิจ (B2B) (กระทรวงการคลัง, กรมศุลกากร, 2561) โดยมีหน่วยงาน/กิจกรรมดังนี้ หน่วยงานภาครัฐที่ได้ทำการเชื่อมโยงข้อมูลระบบ NSW แล้ว จำนวน 37 หน่วยงาน รายละเอียดดังนี้ 1) กรมทรัพยากรธรณี 2) กรมป่าไม้ 3) กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ 4) กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ 5) กรมอุทยาน

แห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช 6) สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย (สอณ.) 7) กรมโรงงานอุตสาหกรรม 8) กรมการขนส่งทางบก 9) สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน 10) กรมควบคุมโรค 11) กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ 12) สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ 13) การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย 14) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) 15) สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตร และอาหารแห่งชาติ 16) การยางแห่งประเทศไทย 17) การท่าเรือแห่งประเทศไทย 18) กรมการค้าภายใน 19) สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ 20) กรมธุรกิจพลังงาน 21) สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์ อุตสาหกรรม 22) กรมสรรพสามิต 23) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา 24) กรมศิลปากร 25) กรมประมง 26) หอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย 27) กรมวิชาการเกษตร 28) กรมปศุสัตว์ 29) กรมการค้าต่างประเทศ 30) กรมการอุตสาหกรรมทหาร 31) ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร 32) กรมการปกครอง 33) กรมเจ้าท่า 34) บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) 35) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย 36) บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด และ 37) กรมศุลกากร (กองบริหารจัดการและ พัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลสำหรับนำเข้าส่งออกและโลจิสติกส์, 2563) พบว่าจุดเริ่มต้น ในการจัดตั้งและการพัฒนาการให้บริการของการนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร นั้นล้วนแต่สอดคล้องกับแนวคิดข้างต้น กล่าวคือ

1) การยึดประชาชนหรือลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centered หรือ Customer-centered) รูปแบบการให้บริการของการนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร สะท้อนให้เห็นถึงการปรับเปลี่ยนแนวคิดจากการยึดถือหน่วยงานของรัฐ เป็นศูนย์กลางไปสู่การมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centered หรือ Customer-centered) โดยการมองผู้ประกอบการหรือนักลงทุนที่เข้ามาขอรับบริการในฐานะที่เป็น ลูกค้าซึ่งย่อมต้องการที่จะได้รับความพึงพอใจสูงสุด ต้องการได้รับบริการที่มีคุณภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในฐานะปัจเจกชน (Individual) ซึ่งมักมีความต้องการลักษณะ ของปัญหาเฉพาะตัว

2) การบูรณาการ (Integration) การนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การ นำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเชื่อมโยง

การทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีภารกิจเกี่ยวข้องด้านการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ เข้าไว้ด้วยกัน เพื่อให้บริการแก่ผู้ประกอบการในคราวเดียวกัน ผ่านการประสานงานของเจ้าหน้าที่ประสานการบริการ ด้านการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์จากส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการร่วมมือให้คำปรึกษาแก่นักลงทุนและผู้ประกอบการรวมทั้งการบูรณาการกระบวนการของงานบริการ ในระดับหน้าสำนักงาน เพื่อรับเรื่องหรือรับคำขอจากนักลงทุนและผู้ประกอบการในงานบริการบางประเภท การบูรณาการกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงานดังกล่าวส่งผลให้นักลงทุนและผู้ประกอบการได้รับความสะดวก สามารถลดขั้นตอน ประหยัดค่าใช้จ่าย และช่วยให้การทำงานเป็นไปตามกรอบเวลาได้มากยิ่งขึ้นอย่างไรก็ดี ด้วยข้อจำกัดหลายประการ อาทิ ข้อจำกัดที่เกิดจากลักษณะการให้บริการ ข้อจำกัดด้าน ข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ และความแตกต่างของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ส่งผลให้การออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ของกรมศุลกากร ขาดการบูรณาการระบบงาน ทั้งการกำหนดทิศทาง เป้าหมายในการทำงานร่วมกัน การร่วมกันประเมินผลการดำเนินการ และการปรับปรุงการดำเนินการร่วมกัน

3) การมุ่งเน้นผลลัพธ์ (Result-Oriented) การนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร มีการพัฒนาปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการทุกครั้งภายหลังการรับบริการ และมีการพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักลงทุน และผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่อง อาทิ การประสานหน่วยงานที่มาให้บริการเดิมเพื่อขอให้พิจารณาภารกิจให้ครอบคลุมกับความต้องการ การประสานเพิ่มหน่วยงานที่มาปฏิบัติงาน ณ กรมศุลกากร การสร้างเครือข่ายและประสานขอความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม การออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร ขาดกลไกในการส่งข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ไปยังส่วนราชการอื่น ๆ ที่ร่วมให้บริการ นอกจากนี้หน่วยงานที่ร่วมให้ข้อมูลกับการนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร บางแห่งไม่มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนเป้าหมายในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในการเข้าร่วมให้บริการกับการนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร

ที่ชัดเจนส่งผลให้ไม่สามารถนำงานที่ทำไปประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการได้ ซึ่งลักษณะดังกล่าวอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการได้

4) การอิงฐานการตลาด (Market-Based) การนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำเข้า และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร มีการดำเนินกิจกรรมเชิงการตลาด หลายประการ เช่น การจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกครั้งหลังการให้บริการ การพัฒนาบริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการ การพิจารณาช่องทางสื่อสาร ประชาสัมพันธ์การให้บริการแก่ผู้ประกอบการ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เป็นต้น

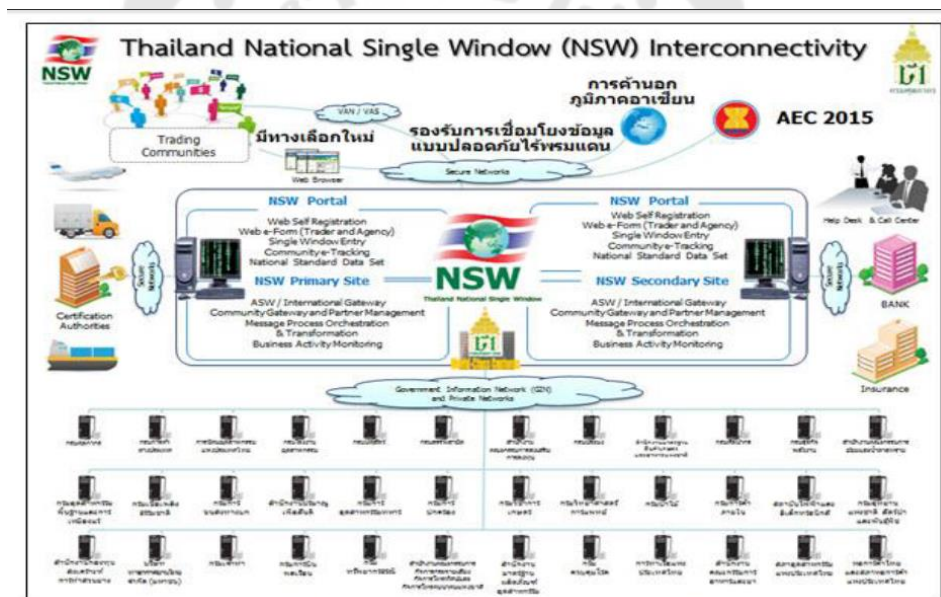
5) การจัดโครงสร้างกระบวนการบริหารจัดการและพฤติกรรมองค์กรใหม่ การนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำเข้า และโลจิสติกส์ของกรมศุลกากร มีโครงสร้างองค์กรที่แตกต่างจากโครงสร้างองค์กรในระบบราชการ กล่าวคือ ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำเข้า และโลจิสติกส์ของกรมศุลกากร มีโครงสร้างองค์กรแบบแมทริกซ์ โดยระดมบุคลากรผู้เชี่ยวชาญจากหลายหน่วยงานมาร่วมให้คำปรึกษา ให้บริการแก่ผู้ประกอบการ ซึ่งโครงสร้างดังกล่าวมีความยืดหยุ่นและตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม บุคลากรดังกล่าวยังคงต้องปฏิบัติงานประจำที่หน่วยงานที่ตนสังกัด ดังนั้น ในบางกรณีอาจกระทบกับงานประจำและเป็นการเพิ่มภาระงาน ส่งผลให้เกิดงานค้างค้ำ

สำหรับการขอใบอนุญาต/ใบรับรองแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (Single Form) ที่มีการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์แล้ว 4 ใบคำร้อง คือ 1) สินค้าวัตถุดิบ 2) ซากดึกดาบรพ์ หรือซากดึกดาบรพ์ ที่ได้ถูกแปรสภาพ 3) สินค้ายางพารา และ 4) ระบบคำขอหนังสือรับรองแหล่งกำเนิดสินค้า (Certificate of Origin)

3. ภาพรวมของการกับระบบ Thailand National Single Window ของประเทศ

ระบบ National Single Window (NSW) เป็นระบบการบริการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐและ ภาคธุรกิจ (G2G, G2B และ B2B) สำหรับการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ รองรับบริการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน และประเทศในภูมิภาคอื่น ๆ โดยระบบ NSW เป็นระบบอำนวยความสะดวกและบริการแบบอัตโนมัติและกึ่งอัตโนมัติควบคู่ไปกับการปฏิรูปกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและการลดรูปเอกสารโดยอำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการ (เช่น ผู้ประกอบการนำเข้า ส่งออก นำผ่าน และโลจิสติกส์) สามารถทำธุรกรรมทาง

อิเล็กทรอนิกส์กับหน่วยงานภาครัฐ และภาคธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์แบบปลอดภัยและไร้เอกสาร เช่น การเตรียมข้อมูลเพียงครั้งเดียวในการขอใบอนุญาตและใบรับรองทางอิเล็กทรอนิกส์ และการปฏิบัติพิธีการศุลกากรใบขนสินค้าและชำระค่าภาษีอากรแบบอัตโนมัติ การใช้ข้อมูลร่วมกันกับทุกองค์กรที่เกี่ยวข้องรวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตและใบรับรองระหว่างหน่วยงานภาครัฐภายในประเทศ และการเชื่อมโยงข้อมูลภาคธุรกิจระหว่างประเทศ โดยผู้ให้บริการทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจ สามารถติดตามผลในทุกๆ ขั้นตอนของ การดำเนินงานนำเข้า ส่งออกและการอนุมัติต่าง ๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ (NSW e-Tracking) ทุกวันและตลอดเวลา 24 ชั่วโมง โดยมีรูปแบบของการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจกับระบบ NSW ของประเทศดังนี้ (ฝ่ายกำกับดูแลและพัฒนาระบบ NSW ส่วนแผนงานและมาตรฐาน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมศุลกากร, 2559 น. 6)



ภาพที่ 4 ระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย

ที่มา : ฝ่ายกำกับดูแลและพัฒนาระบบ NSW ส่วนแผนงานและมาตรฐาน

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมศุลกากร

4.2.2 ผลวิจัยจากการสัมภาษณ์

จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) และการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบชี้แนะ (Guided interview) โดยกำหนดหัวข้อคำถามตามหัวข้อที่ต้องการ

ศึกษาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งสิ้น 6 ท่าน จากการนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ของกรมศุลกากร โดยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตามแนวทางการบริหารจัดการระบบ ในส่วนของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ สามารถนำมาวิเคราะห์แยกประเด็น ดังนี้

1) แนวทางการบริหารจัดการระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เพื่อใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ของกรมศุลกากร มีกระบวนการอย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 1 คุณกำชัย จัตตานนท์¹ ระดับตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ/ผู้อำนวยการส่วนมาตรฐานและกำกับการให้บริการ หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน กองบริหารจัดการและพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้าส่งออก และโลจิสติกส์ (กบช.) กรมศุลกากร

เห็นว่าแนวทางการบริหารจัดการในการนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เพื่อนำมาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ของกรมศุลกากร เพื่อรองรับกฎหมายของหน่วยงานผู้ออกใบอนุญาต หากจะมีการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากรในการเก็บรายละเอียดความต้องการการใช้งานของแต่ละหน่วยงาน ต้องคำนึงถึงการใช้งานของผู้ประกอบการให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ต้องทราบว่าแต่ละหน่วยงานผู้ออกใบอนุญาตมีกฎหมายที่ยังรองรับการยื่นเอกสารหลักฐานประกอบการออกใบอนุญาตแบบกระดาษอยู่ เช่น การขอสำเนาหนังสือรับรองบริษัทแบบกระดาษ การขอสำเนาบัตรประชาชนแบบกระดาษ เป็นต้น และหากต้องการให้หน่วยงานผู้ออกใบอนุญาตเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร ควรมีการประชุมหารือร่วมกันกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้ออกใบอนุญาตว่าควรต้องปรับปรุงกฎหมายประกาศ ระเบียบ คำสั่งของแต่ละหน่วยงานผู้ออกใบอนุญาตดังกล่าวอย่างไร สำหรับการพัฒนา

¹ คุณกำชัย จัตตานนท์, สัมภาษณ์โดย พัฒนพงษ์ วิทยายคำ, กองบริหารจัดการและพัฒนา ระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้าส่งออก และ โลจิสติกส์ (กบช.) กรมศุลกากร

ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานผู้ออกใบอนุญาตที่มีผู้ประกอบการหรือประชาชนเข้ามา
 เกี่ยวข้องด้วยแล้วนั้น หากหน่วยงานผู้ออกใบอนุญาตไม่ได้รับงบประมาณหรือเงินสนับสนุนที่
 เพียงพอต่อการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เพื่อนำมาใช้ในการ
 การออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร
 ตามแผนงาน หรือโครงการของแต่ละหน่วยงานจะไม่ประสบผลสำเร็จ เช่น การขอใบอนุญาต/
 ใบรับรองสำหรับการทดสอบการตรวจสอบคุณภาพยางพาราเพื่อออกใบอนุญาตสำหรับการ
 ส่งออกสินค้ายางพารา ซึ่งมี 2 หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องในการทำหน้าที่พิจารณาการออก
 ใบอนุญาต/ใบรับรองผลการทดสอบการตรวจสอบคุณภาพยางพาราเพื่อออกใบอนุญาตสำหรับ
 การส่งออกสินค้ายางพารา ได้แก่ การยางแห่งประเทศไทย เป็นหน่วยงานของรัฐ ที่ทำหน้าที่ในการ
 ให้บริการทดสอบและออกใบรับรองคุณภาพยางพาราให้แก่ผู้ประกอบการส่งออกสินค้ายางพารา
 และกองการยาง กรมวิชาการเกษตร เป็นหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ออกใบอนุญาตสำหรับการ
 ส่งออกสินค้ายางพาราแก่ผู้ประกอบการส่งออกสินค้ายางพารา เมื่อทั้งสองหน่วยงานของรัฐ
 ดังกล่าวต้องการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ของกรมศุลกากร ต้องมีการ
 พัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานของรัฐทั้งสองหน่วยงานดังกล่าว หากหน่วยงานใด
 หน่วยงานหนึ่งไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ หรือไม่ได้รับงบประมาณเพียงพอ จะก่อให้เกิด
 ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ไม่ประสบผลสำเร็จหรือขาดประสิทธิภาพต่อแผนงาน หรือโครงการ ของการ
 พัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เพื่อนำมาใช้ในการออก
 ใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร และส่งผล
 กระทบต่อแผนงาน หรือโครงการ ของการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุด
 เดียว (NSW) ของทั้งสองหน่วยงานดังกล่าว และเนื่องจากหน่วยงานของรัฐมีข้อจำกัดในด้าน
 บุคลากรที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการออกใบอนุญาตสำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน
 และโลจิสติกส์ ที่มาใช้บริการแก่ผู้มารับบริการ ได้แก่ ผู้ประกอบการนำเข้า ผู้ประกอบการส่ง
 ของออก ประชาชน จึงมีความจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ
 จุดเดียว (NSW) มาใช้งานเพื่อทดแทนการทำงานของบุคลากรในด้านต่าง ๆ ซึ่งบุคลากรในสาย
 งานนั้น ๆ จำเป็นต้องมีความรู้ความชำนาญและความเชี่ยวชาญและเข้ามาร่วมออกแบบเพื่อ
 พัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ของกรมศุลกากร เพื่อให้
 สอดคล้องกับการให้บริการออกใบอนุญาตที่มาขอใช้บริการของหน่วยงานนั้น ๆ แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่ง
 การให้บริการออกใบอนุญาตของแต่ละหน่วยงานของรัฐนั้น มีความเกี่ยวข้องกับแต่ละส่วนงาน
 ภายในหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อลดข้อจำกัดและให้มีความสอดคล้อง กระชับทุกกระบวนการทำงานใน

การออกใบอนุญาตของหน่วยงานของรัฐนั้น ๆ ยกตัวอย่าง เช่นกระบวนการออกใบอนุญาตสินค้า ยางพาราเพื่อการส่งออกที่มีสองหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องกัน โดยการยางแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานผู้ทดสอบการตรวจสอบคุณภาพสินค้ายางพารา และกองการยาง กรมวิชาการเกษตรเป็นหน่วยงานผู้ออกใบอนุญาตสินค้ายางพารา ซึ่งทั้งสองหน่วยงานสถานที่อยู่ห่างไกลกัน ผู้มารับบริการต้องยื่นเอกสารกระดาษทั้งสองหน่วยงาน โดยผู้มารับบริการต้องยื่นตัวอย่าง ยางพาราเพื่อให้การยางแห่งประเทศไทยดำเนินการตรวจสอบคุณภาพสินค้ายางพาราก่อน แล้วจึง จะออกเอกสารใบรับรองผลการตรวจสอบคุณภาพยางพาราแบบกระดาษแก่ผู้ประกอบการเพื่อนำไปใช้เป็นเอกสารประกอบการยื่นคำขอใบอนุญาตส่งออกสินค้ายางพาราที่กองการยาง กรม วิชาการเกษตร เช่น เลขที่คำร้องขอใบอนุญาต ผลการทดสอบคุณภาพยางพารา จำนวนปริมาณ จำนวนน้ำหนัก ซึ่งผู้มารับบริการต้องใช้ระยะเวลาในการยื่นคำขอในการออกใบอนุญาตสินค้า ยางพาราเพื่อการส่งออกให้ได้ประสบผลสำเร็จ แต่ถ้าหากมีการนำระบบการเชื่อมโยง อิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ของกรมศุลกากร มาช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจะ ช่วยลดขั้นตอนกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน และช่วยลดระยะเวลาในการ ออกใบอนุญาต แต่ละหน่วยงานต้องมีการประชุมหารือร่วมกันในการออกแบบเพื่อพัฒนา กระบวนการของระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เพื่อให้การพัฒนา ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เพื่อออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำเข้า และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 2 คุณภัทริกา จินดาโรจน์² ระดับตำแหน่งนักวิชาการ คอมพิวเตอร์ชำนาญการ/หัวหน้าฝ่ายนโยบายวางแผนและประเมินผล หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน กอง บริหารจัดการและพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ (กบข.) กรม ศุลกากร

เห็นว่าการนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการ ออกใบอนุญาต หรือการนำเข้า การส่งออก การนำเข้า และโลจิสติกส์ ที่รองรับกฎหมายของ หน่วยงานผู้ออกใบอนุญาต ควรจะดำเนินการควบคู่กันไประหว่างการพัฒนากระบวนการ และการ ปรับปรุงกฎหมายของหน่วยงานผู้ออกใบอนุญาต โดยในปัจจุบันยังมีสินค้าอีกหลายชนิดของ หลาย ๆ หน่วยงานที่ยังคงต้องให้ผู้ประกอบการยื่นคำขอ และรับใบอนุญาตจากหน่วยงานผู้ออก

²คุณภัทริกา จินดาโรจน์, สัมภาษณ์โดย พัฒนพงศ์ วิทราชคำ, กองบริหารจัดการและพัฒนา ระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้าส่งออก และโลจิสติกส์ (กบข.) กรมศุลกากร

ใบอนุญาตในรูปแบบกระดาษ ซึ่งหากได้มีการปรับปรุงกฎระเบียบ และพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลทั้งในรูปแบบ B2G และ G2G ควบคู่กันไป จะทำให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ตามที่รัฐบาลได้มีการกำหนดแผนระดับต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารประเทศ โดยมีแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เป็นแผนระดับที่ 1 และได้มีการถ่ายทอดแผนระดับย่อยลงมาในระดับที่ 2 และระดับที่ 3 เพื่อลงรายละเอียดในการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ให้เฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้นนั้น และการจัดสรรงบประมาณ หรือเงินสนับสนุนก็ได้ใช้แผนระดับต่าง ๆ เป็นแนวทางในการจัดสรรงบประมาณตามแผนงาน หรือโครงการต่าง ๆ ของแต่ละหน่วยงาน โดยในปัจจุบัน แผนระดับที่ 3 ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการพัฒนาระบบ NSW คือ แผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย พ.ศ. 2566 – 2570 โดยมีแนวทางการพัฒนาแผนระดับที่ 3 การพัฒนาพิธีการศุลกากร กระบวนการนำเข้า-ส่งออก ที่เกี่ยวข้อง และการอำนวยความสะดวกในการขนส่งระหว่างประเทศ กลยุทธ์ที่ 1 การพัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูลและการใช้ประโยชน์จากระบบ NSW และกลยุทธ์ที่ 2 การพัฒนาระบบการโลจิสติกส์ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะเป็นการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกันโดยตรงกับการพัฒนาระบบ NSW ให้สมบูรณ์ หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องกำหนดแผนงาน/โครงการให้สอดคล้องตามแผนปฏิบัติการด้านพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย พ.ศ. 2566 – 2570 ในแนวทางการพัฒนา และกลยุทธ์ที่กล่าวมาอีกทั้งการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จุดเดียว (NSW) ประกอบด้วยการเชื่อมโยงแบบ B2G G2G B2B และ e-Payment ซึ่งหากมีการเชื่อมโยงข้อมูลได้ถูกต้องครบถ้วนทุกรูปแบบแล้วก็จะสามารถอำนวยความสะดวกต่อผู้ประกอบการ ทั้งด้านการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ของประเทศไทย

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 3 คุณบวร เรืองแรงสกุล³ ระดับตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ/หัวหน้าฝ่ายกำกับกรให้บริการ หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน กองบริหารจัดการและพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ (กบข.) กรมศุลกากร

เห็นว่าระบบ NSW ถูกพัฒนาตามมติ ครม. ซึ่งระบบ NSW นำมาใช้ยื่นคำร้องขอใบอนุญาตที่เกี่ยวข้องเฉพาะธุรกรรมการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ซึ่งหน่วยงานของรัฐผู้ออกใบอนุญาตส่วนใหญ่ ที่จะมาใช้ระบบ NSW ไม่ติดขัดด้านระเบียบตาม

³คุณบวร เรืองแรงสกุล, สัมภาษณ์โดย พัฒนพงศ์ วิทยายคำ, กองบริหารจัดการและพัฒนา ระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้าส่งออก และ โลจิสติกส์ (กบข.) กรมศุลกากร

กฎหมายและอาจจะติดขัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานของรัฐเองกับระบบ NSW ที่จะต้องช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการที่จะต้องยื่นคำขอใบอนุญาตจากหน่วยงานของรัฐหลาย ๆ หน่วยงานพร้อมกัน และการพัฒนาระบบ NSW เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี ซึ่งมีมติให้หน่วยงานของรัฐผู้ออกใบอนุญาตจัดทำระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรองรับการยื่นคำขอใบอนุญาต และหน่วยงานของรัฐส่วนใหญ่พัฒนาระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ พ.ศ. 2557 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2564 แต่บางหน่วยงานของรัฐยังติดขัดทางด้านงบประมาณ หรือกฎหมายของหน่วยงานของรัฐนั่นเองล้ำสมัย จึงทำให้อาจจะไม่สามารถดำเนินการพัฒนาระบบเพื่อรองรับได้

ซึ่งระบบ NSW ช่วยอำนวยความสะดวก ลดเวลา ลดความผิดพลาดจากเอกสารที่ซ้ำซ้อนกัน สำหรับเรื่องการจัดสรรงบประมาณสำหรับการบริหารจัดการ ในการนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เพื่อนำมาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ มี 2 ช่องทาง ได้แก่ งบประมาณประจำปีที่หน่วยงานของรัฐได้รับจัดสรร และงบประมาณการ หากหน่วยงานของรัฐได้รับการจัดสรรงบประมาณมาใช้จะช่วยให้หน่วยงานของรัฐนั้นพัฒนาระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เพื่อนำมาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ มี 2 ช่องทาง ได้แก่ งบประมาณประจำปีที่หน่วยงานของรัฐได้รับจัดสรร และงบประมาณการ หากหน่วยงานของรัฐได้รับการจัดสรรงบประมาณมาใช้จะช่วยให้หน่วยงานของรัฐนั้นพัฒนาระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เพื่อนำมาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งอาจจะไม่รองรับการจัดสรรงบประมาณประจำปี และระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เป็นระบบที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน ผู้ใช้งาน ซึ่งได้แก่ หน่วยงานของรัฐ ตัวแทนออกของ ผู้ประกอบการนำเข้า ผู้ประกอบการส่งออก ประชาชน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องต้องใช้ระยะเวลาในการศึกษาทำความเข้าใจระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มากพอสมควร หน่วยงานของรัฐผู้ออกใบอนุญาตมีความจำเป็นต้องพัฒนาระบบใหม่ของหน่วยงานตนเองเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์กับระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) และมีความยุ่งยากในการบริหารจัดการระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เพื่อเชื่อมโยง

ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์กับหน่วยงานของรัฐผู้ออกใบอนุญาตที่ระบบงานเก่าที่เคยใช้งานเดิมอยู่แล้ว (ระบบงานเก่า หมายถึง ระบบงานของหน่วยงานของรัฐผู้ออกใบอนุญาตที่ยังไม่ได้เชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันเองและระบบงานของหน่วยงานของรัฐผู้ออกใบอนุญาตที่ยังไม่ได้เชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์กับระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ด้วย) จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาระบบใหม่เพิ่มเติมจากระบบเดิมที่หน่วยงานของรัฐใช้งานอยู่เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์กับระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) (ระบบงานใหม่ หมายถึง ระบบงานของหน่วยงานของรัฐผู้ออกใบอนุญาตที่ได้ดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันเองและระบบงานของหน่วยงานของรัฐผู้ออกใบอนุญาตที่ได้ดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์กับระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เรียบร้อยแล้ว) จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาระบบใหม่เพิ่มเติมจากระบบงานเดิมที่หน่วยงานของรัฐเคยใช้งานอยู่เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์กับระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) การบริหารจัดการระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ต้องสามารถให้บริการได้ตลอดเวลา ซึ่งระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ต้องพร้อมเพื่อให้บริการตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ทุกวัน ไม่มีวันหยุด ไม่มีวันหยุดราชการ แบบ 24x7 กล่าวคือ ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ต้องรองรับการให้บริการเชื่อมโยงข้อมูลได้ทุกวัน ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ทุกวัน ไม่มีวันหยุด ไม่มีวันหยุดราชการ หากระบบขัดข้องไม่สามารถให้บริการได้ ผู้ใช้งานสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ NSW Call Center เพื่อ Support รับแจ้งปัญหาและแก้ไขปัญหาได้ตลอดเวลา ซึ่งบางหน่วยงานของรัฐการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ไม่รองรับการให้บริการทุกวัน ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ทุกวัน ไม่มีวันหยุด ไม่มีวันหยุดราชการ แบบ 24x7 และไม่มีเจ้าหน้าที่ Call Center คอยให้บริการ Support รับแจ้งปัญหาการใช้ระบบงานของหน่วยงานของรัฐนั้น ๆ หรือสนับสนุนการแก้ไขปัญหาจากการไม่สามารถใช้งานระบบงานของหน่วยงานภาครัฐนั้น ๆ ที่ไม่สามารถให้บริการรับส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้ เป็นต้น

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 4 คุณสำรวย นุ่มศรี⁴ ระดับ/ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์เชี่ยวชาญ/ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบโปรแกรมประยุกต์ หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน กองบริหารจัดการและพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ (กบช.) กรมศุลกากร

⁴คุณสำรวย นุ่มศรี, สัมภาษณ์โดย พัฒนพงศ์ วิทราชคำ, กองบริหารจัดการและพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้า ส่งออก และ โลจิสติกส์ (กบช.) กรมศุลกากร

เห็นว่าที่ผ่านมามีวิธีการศุลกากรใช้กระดาษ ส่งไปมาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องประทับตรา และมาขึ้นกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร จึงเปลี่ยนเป็นการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทน การเอาเอกสารมาขึ้น จะได้ช่วยลดเวลาของผู้ประกอบการนำเข้า ผู้ประกอบการส่งออก อีกทั้งยังมีการจัดเก็บข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์แทนกระดาษ เพราะกรมศุลกากรใช้ระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่ไปรษณีย์ การเก็บเอกสารหรือกระดาษหรือผลการพิจารณาจากหน่วยงานต่าง ๆ เป็นภาระในการจัดเก็บเอกสารของเจ้าหน้าที่ จึงมีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยใช้งานก็เป็นลักษณะของการเชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ จุดแรกที่มีการนำอุปกรณ์เครื่องมือหรือการนำมาใช้งานในเรื่องการขอใช้ใบอนุญาตสำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของรัฐหน่วยงานต่าง ๆ มากกว่า 30 หน่วยงาน ที่จำเป็นต้องออกใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ในการผ่านพิธีการศุลกากร แต่ช่องทางในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ส่วนการเข้าถึงข้อมูลของผู้ประกอบการหรือผู้ใช้บริการอยู่ที่หน่วยงานต้นทาง และหน่วยงานปลายทาง ในส่วนของระบบการเชื่อมโยงข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มีแค่เรื่องช่องทางในการเชื่อมโยงข้อมูลในการเข้าถึงข้อมูลในส่วนของการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) แต่ถ้ามองจากหน่วยงานของรัฐต้นทางผู้ออกใบอนุญาตมาถึงหน่วยงานของรัฐปลายทางคือกรมศุลกากรก็จะถือว่าเป็นกระบวนการหนึ่งที่ผู้ประกอบการนำเข้า ผู้ประกอบการส่งออก หรือประชาชนมีสิทธิที่จะเข้าถึงข้อมูลของตนเอง แต่ปัจจุบันส่วนการให้บริการตรงนั้น อาจจะยังไม่ตอบโจทย์ผู้ประกอบการนำเข้า ผู้ประกอบการส่งออก หรือประชาชนได้อย่างแท้จริง แต่การเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) การออกใบอนุญาตจะเป็นแค่ส่วนหนึ่งหรือเป็นแค่ส่วนประกอบหนึ่งในกระบวนการผ่านพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในการผ่านพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการนำเข้า ผู้ประกอบการส่งออกที่ใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับกรมศุลกากรที่เป็นหน่วยงานของรัฐปลายทาง ผู้ประกอบการนำเข้า ผู้ประกอบการส่งออกสามารถเข้าถึงข้อมูลไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ได้กล่าวคือสามารถติดตามสถานะการรับส่งข้อมูลไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของตัวเองหรือของผู้ประกอบการนำเข้า ผู้ประกอบการส่งออกของรายนั้น ๆ ได้ด้วยตนเองผ่านช่องทางระบบการเชื่อมโยงข้อมูลการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งจริง ๆ แล้ว นโยบายของภาครัฐในปัจจุบัน เรื่องการเปิดเผยข้อมูลที่บังคับให้หน่วยงานของรัฐต้องเปิดเผยข้อมูลตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องการก้าวล่วงข้อมูลบุคคลอื่นที่คน ๆ นั้นไม่มีสิทธิเข้าถึงข้อมูลบุคคลของคนอื่น ๆ

เมื่อยังไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของข้อมูล ซึ่งการออกแบบและพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) และหน่วยงานของรัฐผู้ออกไปอนุญาตต่าง ๆ จำเป็นต้องต้องคำนึงถึงกฎหมายดังกล่าวข้างต้นเหล่านี้ด้วยทุกครั้ง

ก่อนหน้านี้ในอดีตอาจจะออกไปอนุญาตในการนำของเข้าการส่งของออกรายครั้ง (Shipment) จะออกเป็นกระดาษ แต่ในปัจจุบันหน่วยงานของรัฐผู้ออกไปอนุญาตต้องปรับเปลี่ยนมาส่งใบอนุญาตในการนำของเข้าการส่งของออกรายครั้ง (Shipment) แบบอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น ผ่านระบบการเชื่อมโยงอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ทั้งในส่วนการเข้าถึงข้อมูลและการค้นหาข้อมูลเอกสารใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งหน่วยงานของรัฐผู้ออกไปอนุญาตต่าง ๆ ก็ต้องปรับกระบวนการ ปรับวิธีการ ดังนั้นเมื่อหน่วยงานของรัฐผู้ออกไปอนุญาตนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตนเองมาใช้งานผ่านระบบการเชื่อมโยงอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) หน่วยงานของรัฐผู้ออกไปอนุญาตต่าง ๆ ก็ต้องปรับวิธีการกระบวนการของหน่วยงานของรัฐผู้ออกไปอนุญาต (ผู้ให้บริการ) แก่ผู้ประกอบการนำเข้า ผู้ประกอบการส่งออก ผู้ประกอบการนำผ่านตามระบบการเชื่อมโยงอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เพื่อให้หน่วยงานของรัฐผู้ออกไปอนุญาตหน่วยงาน อื่น ๆ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลไปขนส่งสินค้ากับกรมศุลกากรได้ เพื่อให้ผู้ประกอบการผ่านพิธีการศุลกากรได้สะดวกเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งการเชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นวัตถุประสงค์หลักในการนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานของรัฐผู้ออกไปอนุญาตมาใช้ในการพิธีการศุลกากร ซึ่งเป็นขั้นตอนแรกในการผ่านพิธีการศุลกากร จากนั้นเมื่อกระบวนการครบถ้วนสมบูรณ์ ก็จะเพิ่มเติมขั้นตอนของการให้บริการอื่น ๆ ที่มีความจำเป็นต้องมีการเชื่อมโยงข้อมูลและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของรัฐผู้ออกไปอนุญาตหรือภาคเอกชน ไม่ว่าจะเป็นแบบ G2G B2G หรือ B2B ก็จะต้องมีการเชื่อมโยงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติมมากยิ่งขึ้น เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบหลักในการปรับปรุงระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระทางต้นทุนให้แก่ผู้ประกอบการนำเข้า ผู้ประกอบการส่งออก หากการออกไปอนุญาตของหน่วยงานของรัฐยังใช้กระบวนการเดิมแบบกระดาษอยู่ ก็จะเป็นการเพิ่มภาระต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เพิ่มเติมมากยิ่งขึ้นแก่ผู้ประกอบการนำเข้า ผู้ประกอบการส่งออก สำหรับการปล่อยใบอนุญาต ซึ่งแต่ละหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องต้องมีการปรับวิธีการหรือกระบวนการให้เป็นการเชื่อมโยงแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยต้องออกแบบระเบียบ ประกาศ คำสั่งของหน่วยงานภาครัฐของตนเองให้สอดคล้องกับระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว

(NSW) ที่ได้ออกแบบไว้ เพื่อให้ผู้ประกอบการนำเข้า ผู้ประกอบการส่งออก ประชาชน ได้ปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ทั้งนี้การบริหารจัดการระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ที่มีการพัฒนาขึ้นมาเพื่อรักษาต้นทุนของผู้ประกอบการนำเข้า ผู้ประกอบการส่งออก แต่ก็ต้องเป็นไปตามกระบวนการของกฎหมายของแต่ละหน่วยงานของรัฐผู้ออกไปอนุญาตทุกหน่วยงานที่เชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ด้วยทุกครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงานของการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ซึ่งเป็นช่องทางในการเชื่อมโยงหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานของรัฐผู้ออกไปอนุญาต ซึ่งแต่ละหน่วยงานของรัฐผู้ออกไปอนุญาตจะต้องไปค้นหาวิธีการหรือแนวทางว่าต้นเหตุเป็นอย่างไร และทำอย่างไรที่จะสามารถเชื่อมโยงหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลกับระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ให้ได้ ต้องคิดกระบวนการพร้อมกับออกกฎระเบียบเพื่อรองรับการให้บริการออกไปอนุญาตแก่ผู้ประกอบการนำเข้า ผู้ประกอบการส่งออก ประชาชน ได้ปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5 คุณวีระศักดิ์ ลอยสายอ⁵ ระดับ/ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ/ผู้อำนวยการส่วนนโยบายและความร่วมมือระหว่างประเทศ หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน กองบริหารจัดการและพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ (กบข.) กรมศุลกากร

เห็นว่าหลักการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เป้าหมายเพื่อแก้ไขปัญหาให้ผู้ประกอบการนำเข้า ผู้ประกอบการส่งออก ประชาชน รวมไปถึงในส่วนการออกแบบและการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มีการประชุมหารือกับตัวแทนผ่านทางผู้ประกอบการนำเข้า และตัวแทนผ่านทางผู้ประกอบการส่งออก และตัวแทนผ่านทางภาคประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า การส่งออก การนำเข้า และโลจิสติกส์ ในการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ซึ่งการพัฒนาแต่ละบริการ (Service) ที่มีในระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) จะต้องมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาเกี่ยวข้องและมีการประชุมพิจารณาหารือร่วมกันก่อนที่จะมีการพัฒนาระบบการให้บริการแต่ละ Service ที่มีการให้บริการบนระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ก่อนนำไปใช้งาน ซึ่งหากมีการประชุม

⁵คุณวีระศักดิ์ ลอยสายอ, สัมภาษณ์โดย พัฒนพงศ์ วิทรายคำ, กองบริหารจัดการและพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้า ส่งออก และ โลจิสติกส์ (กบข.) กรมศุลกากร

พิจารณาร่วมกันทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องการออกแบบร่วมกันตั้งแต่เริ่มต้นก็จะเป็นผลดีแก่ผู้ประกอบการนำเข้า ผู้ประกอบการส่งออก ประชาชน ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า การส่งออก การนำเข้า และโลจิสติกส์ของประเทศไทย ซึ่งจะตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ประกอบการนำเข้า ผู้ประกอบการส่งออก ประชาชน ได้ใช้งานจริง ในเรื่องด้านทรัพยากรบุคคล จำนวนอัตรากำลังพลด้านบุคลากรไม่เพียงพอ นั้น ส่วนใหญ่บุคลากรจะมีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานในด้านระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี รวมถึงที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) โดยจะมีอัตรากำลังพลด้านบุคลากรของบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ทำหน้าที่เป็น NSW Operator รับผิดชอบในการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ในส่วนกรมศุลกากร ทำหน้าที่เป็น Regulator รับผิดชอบในการควบคุม กำกับ ดูแล และผลักดันให้ NSW Operator เป็นผู้พัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ให้ตรงตามวัตถุประสงค์และความต้องการของผู้ใช้งาน

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 6 คุณสรพสุข วิจัยวรกิจ⁶ ระดับตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ/หัวหน้าฝ่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ หน่วยงานที่ปฏิบัติงานกองบริหารจัดการและพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ (กบข.) กรมศุลกากร

เห็นว่าเพื่อที่จะให้ผู้ประกอบการลดความซ้ำซ้อนในการยื่นใบอนุญาตนั้น ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ตอบโจทย์ด้านความรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย ปัจจุบันประเทศสมาชิกอาเซียนและประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก มีข้อกำหนดว่าต้องแนวทางการบริหารจัดการระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ต้องดำเนินการแบบ Single Window เพราะเป็นแนวทางการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ปัจจุบันภาครัฐผลักดันให้ภาคเอกชนต้องดำเนินธุรกิจโดยการยื่นใบอนุญาตแบบอิเล็กทรอนิกส์และเป็น การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการด้านการนำเข้า ส่งออก นำผ่าน และโลจิสติกส์ และช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาต ใบรับรอง หรืออื่น ๆ

สรุปได้ว่าการสนับสนุนและผลักดันการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการกับระบบ NSW ของประเทศ

⁶คุณสรพสุข วิจัยวรกิจ, สัมภาษณ์โดย พัฒนพงศ์ วิทรายคำ, กองบริหารจัดการและพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ (กบข.) กรมศุลกากร

รัฐบาลได้แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบการบริหารจัดการขนส่งสินค้าและบริการของประเทศ (กบส.) เมื่อวันที่ (4 พฤษภาคม 2552) เพื่อให้การกำหนดนโยบายยุทธศาสตร์ และแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการบริหารจัดการขนส่งสินค้าและบริการของประเทศ มีการบูรณาการอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง คณะกรรมการ กบส. ได้แต่งตั้งคณะกรรมการการเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการสำหรับการนำเข้า การส่งออก และโลจิสติกส์ เมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม 2553 เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนให้เกิดการบูรณาการสำหรับการนำเข้า การส่งออก และโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ และแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อปรับลดขั้นตอนกระบวนการทำงานหน่วยงานภาครัฐรายยุทธศาสตร์ (น้ำตาล ข้าว ยางพารา สินค้าแช่แข็ง และวัตถุดิบทราย) เพื่อประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการศึกษาการปรับลดขั้นตอน เอกสาร และระยะเวลาในกระบวนการนำเข้า ส่งออกของแต่ละสินค้ายุทธศาสตร์ (น้ำตาล ข้าว ยางพารา สินค้าแช่แข็ง และวัตถุดิบทราย) ให้สอดคล้องตามวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และผลักดันให้เกิดผลในทางปฏิบัติกรมศุลกากรได้แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับการพัฒนา National Single Window และคณะทำงานด้านเทคนิคและออกแบบระบบงาน ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบ NSW ของประเทศเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2550 เพื่อนำไปสู่ภาคปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ในการบูรณาการการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ และภาคธุรกิจ อำนวยความสะดวกผู้ประกอบการค้านำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้า การลงทุนและทำให้กระบวนการ โลจิสติกส์โดยรวมของประเทศดีขึ้น



ภาพที่ 5 สถิติการรับ-ส่งข้อมูลใบอนุญาต/หนังสือรับรองการส่งออก-นำเข้าสินค้า (Transaction) ผ่านระบบ National Single Window (NSW) (ระหว่างปี พ.ศ.2554- 2562)

ที่มา : กองบริหารจัดการและพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้าส่งออกและโลจิสติกส์ (กบข.)

กรมศุลกากร

ลำดับที่	พ.ศ.	มูลค่า (ล้านบาท)
1	2554	66,130,376
2	2555	66,882,436
3	2556	73,796,914
4	2557	78,829,504
5	2558	80,833,589
6	2559	79,933,518
7	2560	103,406,407
8	2561	123,176,138
9	2562	59,627,515

หมายเหตุ** พ.ศ.2562 ประเทศไทยเผชิญสถานการณ์โควิด 2019

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบสถิติการรับ-ส่งข้อมูลใบอนุญาต/หนังสือรับรองการส่งออก-นำเข้าสินค้า (Transaction) ผ่านระบบ National Single Window (NSW) (ระหว่าง พ.ศ. 2554 - 2562)

จากตารางเปรียบเทียบสถิติการรับ-ส่งข้อมูลใบอนุญาต/หนังสือรับรองการส่งออก-นำเข้าสินค้า (Transaction) ผ่านระบบ Thailand National Single Window (ระบบ NSW) (ระหว่าง พ.ศ. 2554- 2562) พบว่า กรมศุลกากรนำระบบ Thailand National Single Window (NSW) มาให้บริการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจ (G2G, G2B และ B2B) สำหรับการนำเข้า ส่งออก นำผ่าน และโลจิสติกส์ รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน และประเทศในภูมิภาคอื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและบริการแบบอัตโนมัติและกึ่งอัตโนมัติควบคู่ไปกับการปฏิรูปกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและการลดรูปเอกสารโดยอำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการ ใน พ.ศ.2561 มีมูลค่าสูงสุดจำนวน 123,176,138 ล้านบาท ในการรับ-ส่งข้อมูลใบอนุญาต/หนังสือรับรองการส่งออก-นำเข้าสินค้า (Transaction) ผ่านระบบ Thailand National Single Window (NSW) สนับสนุนผู้ประกอบการนำเข้า ส่งออก นำผ่าน และโลจิสติกส์ สามารถทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์กับหน่วยงานภาครัฐ และภาคธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์แบบปลอดภัยและไร้เอกสาร เช่น การจัดเตรียมข้อมูลเพียงครั้งเดียวในการขอใบอนุญาตและใบรับรองทางอิเล็กทรอนิกส์ และการปฏิบัติพิธีการศุลกากรใบขนสินค้าและชำระค่าภาษีอากรแบบอัตโนมัติ และสามารถติดตามผลในทุก ๆ ขั้นตอนของการดำเนินงานนำเข้า ส่งออก นำผ่าน และการอนุมัติต่าง ๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ (NSW e-Tracking) ทุกวันและตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ

สรุปได้ว่าการเชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาต/หนังสือรับรองการนำเข้า-ส่งออกสินค้าผ่านระบบ National Single Window (NSW) กรมการค้าต่างประเทศได้ดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลการออกใบอนุญาตและหนังสือรับรองการส่งออก-นำเข้าสินค้าในความควบคุมของกรมการค้าต่างประเทศผ่านระบบ National Single Window (NSW) ภายใต้มาตรการควบคุมฯ ทั้งหมดจำนวน 64 รายการ (958 พิกัดอัตราศุลกากร) ระบบค้าขอกกลางการนำเข้า-ส่งออก สินค้า ผ่านระบบ National Single Window (NSW) กรมการค้าต่างประเทศได้ร่วมกับกรมศุลกากรดำเนินโครงการพัฒนาระบบค้าขอกกลาง ใบอนุญาต/หนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้า นำเข้า-ส่งออก สินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว ผ่านระบบ National Single Window (NSW) โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ พัฒนาระบบให้บริการแก่ภาคเอกชน ในส่วนของการนำเข้า - ส่งออกสินค้า และลดขั้นตอน ระยะเวลาของกระบวนการที่ไม่จำเป็น สามารถรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แบบ B2G ผ่านระบบ NSW e-Form ระหว่างหน่วยงานผู้ออกใบอนุญาต/ใบแจ้งการนำเข้า - ส่งออกสินค้า และหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ แบ่งออกเป็น

1) การพัฒนาระบบคำขอหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้า (Certificate of Origin) ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ NSW แบบ Single Form ณ จุดเดียว ประกอบด้วย กรมการค้าต่างประเทศ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย และกรมศุลกากร โดยเริ่มจากการขอหนังสือรับรอง CO ทัวไปก่อน ซึ่งได้ดำเนินการทดสอบการใช้งานระบบฯ ร่วมกับผู้ประกอบการเรียบร้อยแล้ว และเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2563

2) การพัฒนาระบบคำขอใบอนุญาต/ใบแจ้งเพื่อนำเข้า-ส่งออก สินค้าเกษตรแบบอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ NSW แบบ Single Form ณ จุดเดียว ประกอบด้วย กรมการค้าต่างประเทศ กรมวิชาการเกษตร และกรมศุลกากร ซึ่งได้ดำเนินการทดสอบการใช้งานระบบฯ และนำร่องสินค้าข้าวร่วมกับผู้ประกอบการเรียบร้อยแล้ว และเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2564

4.3 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของการนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 1 คุณกำชัย จัดตานนท์⁷ ระดับตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ/ผู้อำนวยการส่วนมาตรฐานและกำกับกรให้บริการ หน่วยงานที่ปฏิบัติงานกองบริหารจัดการและพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้าส่งออก และโลจิสติกส์ (กบข.) กรมศุลกากร

เห็นว่าแต่ละหน่วยงานของรัฐผู้ออกใบอนุญาตยังไม่มีกฎหมาย หรือกฎระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ที่ชัดเจน ที่สามารถบังคับให้ผู้ประกอบการนำเข้าหรือผู้ประกอบการส่งออกต้องยื่นคำร้องขอใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ เพื่อทำธุรกรรมแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) นอกจากนี้หน่วยงานผู้ออกใบอนุญาตได้รับการจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอ หรือได้รับจัดสรรงบประมาณล่าช้า เพื่อให้การพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ส่งผลกระทบไม่เกิดผลสัมฤทธิ์เป็นไปตามแผนงาน หรือโครงการของแต่ละหน่วยงานผู้ออกใบอนุญาตที่ได้กำหนดไว้ อีกทั้งปัญหาสมรรถนะด้านทรัพยากรในการพัฒนาระบบคำขอกกลางใน

⁷ คุณกำชัย จัดตานนท์, สัมภาษณ์โดย พัฒนพงศ์ วิทยาคำ, กองบริหารจัดการและพัฒนา ระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้าส่งออก และ โลจิสติกส์ (กบข.) กรมศุลกากร

การออกใบอนุญาตของหน่วยงานของรัฐที่ให้บริการบนเว็บไซต์ www.thainsw.net ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการแก่ผู้ประกอบการ ดังนี้

ปัญหาอัตรากำลังคนของหน่วยงานของรัฐ ส่งผลทำให้การให้บริการไม่เพียงพอในการตอบคำถามของบุคลากร Call Center ที่ต้องให้บริการตอบคำถามปัญหาการใช้งานระบบงาน คำขอกกลางในการออกใบอนุญาตของหน่วยงานของรัฐผ่านเว็บไซต์ www.thainsw.net ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ แก่ผู้ประกอบการนำเข้าหรือผู้ประกอบการส่งออกที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการสอบถามปัญหาและข้อมูล

ปัญหาของระบบงานคำขอกกลางในการออกใบอนุญาตของหน่วยงานของรัฐบนเว็บไซต์ www.thainsw.net ที่ให้บริการในปัจจุบัน ยังไม่ตอบโจทย์หน่วยงานของรัฐผู้ออกใบอนุญาตได้ถูกต้องครบถ้วนทุกกระบวนการ ตามธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของการออกใบอนุญาตสำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ที่ยังไม่มีเชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW)

ปัญหาการปรับตัวในการใช้เทคโนโลยีที่รองรับกระบวนการตามธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของการออกใบอนุญาตสำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ เช่น ปัญหาการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาการใช้งานเว็บเบราว์เซอร์ที่ไม่ทันสมัยต่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่พัฒนาไปมากแล้ว

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 2 คุณภัทริกา จินดาโรจน์^๑ ระดับตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ/หัวหน้าฝ่ายนโยบายวางแผนและประเมินผล หน่วยงานที่ปฏิบัติงานกองบริหารจัดการและพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ (กบข.) กรมศุลกากร

เห็นว่าบางหน่วยงานของรัฐมีกฎหมายรองรับครอบคลุมครบทุกสินค้าที่หน่วยงานกำกับดูแล แต่บางหน่วยงานของรัฐยังมีกฎหมายรองรับไม่ครอบคลุมครบทุกสินค้า ซึ่งขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการและความพร้อมของหน่วยงานของรัฐนั้น ๆ ที่จะดำเนินการปรับปรุงกฎหมายให้รองรับและสอดคล้องกับการนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เพื่อนำมาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ นอกจากนี้การได้รับการจัดสรรงบประมาณของหน่วยงานของรัฐแต่ละแห่ง ขึ้นอยู่กับเหตุผลความจำเป็นในการจัดทำแผนงานหรือโครงการ รวมถึงความสอดคล้องของแผนงานหรือโครงการกับแผนระดับ

^๑คุณภัทริกา จินดาโรจน์, สัมภาษณ์ โดย พัฒนพงศ์ วิทราชคำ, กองบริหารจัดการและพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้าส่งออก และ โลจิสติกส์ (กบข.) กรมศุลกากร

ต่าง ๆ และระบบมีสมรรถนะที่เพียงพออยู่แล้ว สามารถรองรับการให้บริการผู้ประกอบการนำของเข้าหรือผู้ประกอบการส่งออกและประชาชนที่มาใช้บริการระบบงานคำขอกกลางในการออกใบอนุญาตของหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบันบนเว็บไซต์ www.thainsw.net

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 3 คุณบวร เรืองแรงสกุล⁹ ระดับตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ/หัวหน้าฝ่ายกำกับการให้บริการ หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน กองบริหารจัดการและพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ (กบข.) กรมศุลกากร

เห็นว่าปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการในการนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เพื่อนำมาใช้ในการออกใบอนุญาตของหน่วยงานของรัฐ สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์

ผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นว่าหน่วยงานของรัฐผู้ออกใบอนุญาตมีกฎหมายรองรับ แต่ยังไม่ครบทุกธุรกรรม มีบางธุรกรรมที่หน่วยงานของรัฐผู้ออกใบอนุญาตกำหนดขึ้นมาใหม่และออกกฎหมายใหม่ ซึ่งระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ยังไม่รองรับบางธุรกรรมที่หน่วยงานของรัฐผู้ออกใบอนุญาตกำหนดขึ้นมาใหม่ เมื่อหน่วยงานของรัฐออกกฎหมายใหม่ ก็ต้องพัฒนาระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นมาใหม่อีกครั้งหรือบางครั้งการพัฒนาระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นมาแล้ว แต่กฎหมายของหน่วยงานของรัฐยังล้าสมัย ยังไม่ได้รับการแก้ไข ก็ยังไม่รองรับระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่เช่นกัน ทั้งนี้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ พ.ศ. 2557 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2564 ไม่ได้บังคับให้หน่วยงานของรัฐต้องพัฒนาระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ แต่เป็นกรอบแนวทางให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่ออำนวยความสะดวก กรณีหน่วยงานของรัฐจะดำเนินการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขเพิ่มเติมข้อมูลรายการสินค้าแตกต่างไปจากที่ได้แจ้งไว้ หากหน่วยงานของรัฐนั้น จะต้องมีการพัฒนาแก้ไขปรับปรุงระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต้องแจ้งคณะกรรมการพัฒนานโยบายและกำกับดูแลระบบ National Single Window (NSW) ก่อนเพื่อพิจารณาให้ความเห็นหรือข้อเสนอแนะด้วยทุกครั้ง สำหรับข้อเสียของหน่วยงานของรัฐที่ไม่มีออกกฎหมายรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ผ่านระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (National Single Window : NSW) คือหน่วยงานของรัฐนั้นขาดความเชื่อถือของข้อมูล ซึ่งข้อมูลอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ อาจจะมี

⁹คุณบวร เรืองแรงสกุล, สัมภาษณ์โดย พัฒนพงศ์ วิทยายคำ, กองบริหารจัดการและพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้าส่งออก และ โลจิสติกส์ (กบข.) กรมศุลกากร

พิสูจน์ได้ยาก ว่าข้อมูลที่เชื่อมโยงรับส่งข้อมูลไปนั้น แต่ละหน่วยงานของรัฐเป็นข้อมูลชุดเดียวกัน นอกเหนือจากนี้เห็นควรมีการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมสำหรับให้หน่วยงานของรัฐสามารถพัฒนาระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เพื่อนำมาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำเข้า การนำเข้า และโลจิสติกส์ ได้ตลอดเวลา

ปัญหาและอุปสรรคส่วนใหญ่ด้านงบประมาณ ส่วนใหญ่หน่วยงานของรัฐได้รับการจัดสรรงบประมาณประจำปีไม่เพียงพอ แต่งบประมาณการมี การจัดสรรให้เพียงพอ แต่หน่วยงานของรัฐไม่ค่อยนิยมนำมาใช้ อีกทั้งเดิมผู้ประกอบการยื่นข้อมูลใบอนุญาตแบบกระดาษ ต่อมาได้พัฒนาระบบงานคำขอกกลางในการออกใบอนุญาตของหน่วยงานของรัฐผู้ออกใบอนุญาต ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการนำเข้า ผู้ประกอบการส่งออก ประชาชน ยื่นข้อมูลใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบการเชื่อมโยงอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) แก่หน่วยงานของรัฐผู้ออกใบอนุญาต ส่งผลให้ผู้ประกอบการนำเข้า ผู้ประกอบการส่งออก ประชาชนมีความยุ่งยากในการใช้งานระบบงานคำขอกกลางในการออกใบอนุญาตของหน่วยงานของรัฐผู้ออกใบอนุญาตผ่านระบบการเชื่อมโยงอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW)

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 4 คุณสำราญ นุ่มศรี¹⁰ ระดับ/ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์เชี่ยวชาญ/ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบโปรแกรมประยุกต์ หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน กองบริหารจัดการและพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ (กบข.) กรมศุลกากร

เห็นว่า มีบางหน่วยงานของรัฐผู้ออกใบอนุญาตที่มีการปรับกระบวนการที่ยังไม่ได้ปรับเปลี่ยนขั้นตอนได้เท่ากับที่ผู้ประกอบการนำเข้า ผู้ประกอบการส่งออก ประชาชน ที่มีความคาดหวังกับการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เนื่องจากเรื่องกฎระเบียบหรือข้อบังคับ พระราชบัญญัติ ที่อาจจะต้องปรับปรุงอย่างมาก แต่ด้วยช่วงเวลาที่จะนำเอาระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งาน เหมือนเป็นขั้นตอนที่ปรับเปลี่ยนไปเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด ซึ่งเป็นการลดขั้นตอนแบบปรับเปลี่ยนขั้นตอนใหม่ทั้งหมด พระราชบัญญัติบางฉบับที่ต้องปรับปรุงซึ่งพระราชบัญญัตินั้นปรับปรุงอย่างมาก ซึ่งก็เป็นลักษณะของการปรับปรุงกระบวนการหรือวิธีการปฏิบัติจากการยื่นเอกสารแบบกระดาษเป็นการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้งาน นอกจากนี้พระราชบัญญัติที่เป็นพระราชบัญญัติหลักยังไม่มีการปรับเปลี่ยนขั้นตอนได้อย่างแท้จริง แต่ละ

¹⁰ คุณสำราญ นุ่มศรี, สัมภาษณ์โดย พัฒนพงศ์ วิทยาคำ, กองบริหารจัดการและพัฒนา
ระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้า ส่งออก และ โลจิสติกส์ (กบข.) กรมศุลกากร

หน่วยงานของรัฐผู้ออกไปอนุญาตยังมีอำนาจในการดำเนินงานอำนาจในการตัดสินใจยังไม่มี การปรับเปลี่ยนขั้นตอนทั้งกระบวนการของภาครัฐ ซึ่งจริง ๆ เป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการภายในของแต่ละหน่วยงานของรัฐ ซึ่งหน่วยงานของรัฐผู้ออกไปอนุญาตที่มีกฎหมายที่รองรับกับการปรับเปลี่ยนกระบวนการอยู่ ควรกำหนดกฎระเบียบ ข้อกำหนดเพิ่มเติม เพื่อให้สอดคล้องกับวิธีการหรือกระบวนการที่นำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้งาน ส่วนใหญ่จะปรับเปลี่ยนกระบวนการภายในกระบวนการของแต่ละหน่วยงานของรัฐผู้ออกไปอนุญาต แต่ละพระราชบัญญัติของแต่ละองค์กรแต่ละหน่วยงานของรัฐผู้ออกไปอนุญาตที่ถือครองกฎหมายพระราชบัญญัตินั้น ๆ อยู่ เป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการภายใน แต่ไม่ได้ปรับเปลี่ยนกระบวนการภาพรวมทั้งหมด ดังนั้น ธุรกรรมการให้บริการของรัฐในปัจจุบันจะต้องไม่เป็นปัญหาและอุปสรรคทางด้านการค้า ภาครัฐที่เป็นหน่วยงานของรัฐผู้ให้บริการหรืออำนวยความสะดวกหรือว่าส่งเสริมให้ผู้ประกอบการนำของเข้า ผู้ประกอบการส่งออก ประชาชน สามารถดำเนินการทางธุรกรรมในการยื่นคำขอออกใบอนุญาต สำหรับการนำของเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ รวมถึงการผ่านพิธีการศุลกากรได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เพื่อจะได้แข่งขันกับต่างประเทศ หรือผู้ค้าขายในต่างประเทศได้ นี่ก็เป็นจุดหนึ่งที่หน่วยงานของรัฐผู้ออกไปอนุญาตจะต้องปรับตัวซึ่งแต่เดิมการให้บริการของรัฐเป็นลักษณะของการควบคุมกำกับดูแลแต่ต่อมาภายหลังการให้บริการของรัฐเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวก ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 จึงควรเน้นลักษณะการส่งเสริม สนับสนุน ให้ผู้ประกอบการนำของเข้า ผู้ประกอบการส่งออก ประชาชน ทำธุรกรรมในการยื่นคำขอเพื่อออกใบอนุญาต สำหรับการนำของเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ฉะนั้นการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้งาน ซึ่งต้นทุนค่าใช้จ่ายในการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จุดเดียว (NSW) ที่เป็นแบบ Single Window กล่าวคือ มีหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ควบคุมกำกับดูแลที่มีการพัฒนาและให้บริการทางธุรกรรมในการออกใบอนุญาตและมีเพียง 1 ช่องทางที่ใช้สำหรับการเชื่อมโยงข้อมูลการออกใบอนุญาตแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ ณ เพียงจุดเดียวเท่านั้นที่หน่วยงานของรัฐผู้ออกไปอนุญาตทุก ๆ หน่วยงานใช้งานและให้บริการเพื่อใช้ในการออกใบอนุญาตสำหรับการนำของเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ของประเทศไทย ซึ่งถือว่ารัฐมีช่องทางการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพียงจุดเดียว แตกต่างจากเดิมที่หน่วยงานของรัฐผู้ออกไปอนุญาตต้องเชื่อมโยงข้อมูลหลาย ๆ จุด หรือมีช่องทางการเชื่อมโยงข้อมูลหลาย ๆ ช่องทาง ก็จะเป็นการเพิ่มต้นทุนให้กับหน่วยงานภาครัฐรวมถึงการบริหารจัดการช่องทางการรับส่งข้อมูลมากกว่า 1 ช่องทาง ก็จะเป็นต้นทุนค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการนำของเข้า ผู้ประกอบการส่ง

ของออก ประชาชน และเป็นต้นทุนในการจัดสรรงบประมาณแผ่นดินของภาครัฐซึ่งการบริหารจัดการในการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ก็จะเป็นการลงทุนของหน่วยงานภาครัฐเพียงช่องทางเดียว การบริหารจัดการเพียงช่องทางเดียวในการให้บริการ การมอนิเตอร์ ตรวจสอบสถานะการออกใบอนุญาตต่าง ๆ เนื่องจากข้อจำกัดของบุคลากรของภาครัฐเอง ที่ไม่บรรจุเพิ่มอัตราบุคลากรภาครัฐที่เป็นข้าราชการมากขึ้น จึงเป็นลักษณะของการบริหารจัดการด้วยกำลังคนที่มีข้อจำกัดในการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานผู้ออกใบอนุญาตต่าง ๆ ด้วยวิธีการใหม่ จากเดิมที่ต้องมีการเชื่อมโยงข้อมูลหลากหลายช่องทาง ก็ปรับเปลี่ยนมาเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เพียงช่องทางจุดเดียว ช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบ ลดทรัพยากรที่ต้องใช้ในการลงทุน การบริหารจัดการมีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ตามกรอบข้อจำกัดของการลดอัตราจำนวนบุคลากรของภาครัฐที่เคยมี จึงเป็นที่มาของการบริหารระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) สำหรับเรื่องการจัดสรรงบประมาณ ความจริงแล้ว เป็นลักษณะการใช้งานในระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เป็นการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจในการนำเข้า การส่งออก การนำเข้า และโลจิสติกส์ ของภาครัฐเป็นการใช้ภาษีของรัฐในการให้บริการแก่ผู้ประกอบการนำเข้า ผู้ประกอบการส่งออก ประชาชน ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ในปัจจุบันนี้เปลี่ยนแปลงวิธีการว่าที่มาของงบประมาณมาจากผู้รับบริการ รวมถึง ผู้ประกอบการนำเข้า ผู้ประกอบการส่งออก ประชาชน ที่ต้องยื่นคำร้องเพื่อใช้ในการออกใบอนุญาตสำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำเข้า และโลจิสติกส์ การให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องรอนงบประมาณของภาครัฐในปีต่อ ๆ ไป ซึ่งปัจจุบันการให้บริการของระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ต้องได้รับความสะดวกรวดเร็วเพื่อตอบโจทย์เทคโนโลยีที่ทันสมัยหรือปรับเปลี่ยนการให้บริการได้ตลอดเวลา เพราะฉะนั้น การใช้งบประมาณของภาครัฐในปีต่อ ๆ ไป ก็จะเป็นการให้บริการ Service ที่ล่าช้า ดังนั้นการให้บริการ คนที่ได้ประโยชน์ต้องเสียค่าใช้จ่าย ซึ่งนำเงินส่วนนั้นมาปรับกระบวนการให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วเพิ่มเติมมากยิ่งขึ้นและทันต่อความต้องการ และเป็นผู้สนับสนุนและบูรณาการในลักษณะการบูรณาการภาครัฐร่วมกันในการแลกเปลี่ยนข้อมูลใบอนุญาตแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งไม่ได้ลดบทบาทอำนาจในการตัดสินใจตามภารกิจหลักของแต่ละหน่วยงานของรัฐผู้ออกใบอนุญาต อีกทั้งข้อจำกัดในตัวบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและชำนาญทางด้านเทคโนโลยีทางด้านไอที ซึ่งบางหน่วยงานอาจจะไม่มี บางหน่วยงานมีน้อย พอมีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ เข้ามาใช้งาน ก็ต้องผ่านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างซึ่งถือว่าเป็นปัญหาและ

อุปสรรคหนึ่งที่ต้องพัฒนา ในเรื่องของภาครัฐเองที่จะนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานให้มันทันสมัยตอบโจทย์ต่าง ๆ ตามที่ภาคเอกชนต้องการ ก็อาจจะล่าช้า

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5 คุณวีระศักดิ์ ลอยสายอ¹¹ ระดับ/ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ/ผู้อำนวยการส่วนนโยบายและความร่วมมือระหว่างประเทศ หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน กองบริหารจัดการและพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ (กบช.) กรมศุลกากร

เห็นว่าตั้งแต่เริ่มต้นโครงการระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มีกฎหมายหลายหน่วยงานของรัฐไม่ได้มีการออกใบอนุญาตการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เพียงอย่างเดียว ส่วนใหญ่ออกใบอนุญาตแบบกระดาษ โดยหน่วยงานของรัฐอาศัยเรื่องการเชื่อมโยงข้อมูลการออกใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ พ.ศ. 2557 และตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2564 เพื่อให้หน่วยงานของรัฐเชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) และเอกสารใบอนุญาตส่วนใหญ่ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต้องเกี่ยวข้องกับกระบวนการนำเข้า การส่งของออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐผู้มีหน้าที่พิจารณาออกใบอนุญาตรวบรวมข้อมูลสินค้าที่ต้องขอใบอนุญาตแจ้งให้กรมศุลกากรทราบ และให้หน่วยงานของรัฐร่วมกับกรมศุลกากรจัดประเภทพิกัดอัตราศุลกากรฮาร์โมนีในซีเอ็น อีเอช และรหัสสถิติสินค้าที่ต้องขอใบอนุญาต เพื่อใช้และจัดทำฐานข้อมูลสินค้าเพื่อให้ประโยชน์ในการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) และกำหนดให้ผู้ประกอบการนำสินค้าเข้า ผู้ประกอบการส่งสินค้าออก ผู้ประกอบการนำผ่าน และประชาชนที่ทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ต้องมายื่นเอกสารใบอนุญาตที่กรมศุลกากร เพื่อให้กรมศุลกากรมีหน้าที่ดูแลและพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) และเพื่อประโยชน์ในการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานของรัฐและระหว่างหน่วยงานของรัฐกับเอกชน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ให้กรมศุลกากรประสานงานกับหน่วยงานของรัฐดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ในช่วงระยะแรก

¹¹ คุณวีระศักดิ์ ลอยสายอ, สัมภาษณ์โดย พัฒนพงศ์ วิทยายคำ, กองบริหารจัดการและพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้า ส่งออก และ โลจิสติกส์ (กบช.) กรมศุลกากร

การพัฒนากระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ติดขัดในเรื่องงบประมาณ เพราะปัญหาและอุปสรรคของแต่ละหน่วยงานของรัฐผู้มีหน้าที่พิจารณาในการออกใบอนุญาตในการออกแบบระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานตนเอง เพื่อสร้างฐานข้อมูลสินค้าให้มีรูปแบบมาตรฐานสากลเพื่อจะเชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์กับระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) แต่การได้รับจัดสรรงบประมาณของแต่ละหน่วยงานได้ไม่เท่ากัน เพราะขึ้นอยู่กับความพร้อมของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ต้องใช้ระยะเวลาในการพัฒนาระบบนานมากพอสมควร ในระยะหลังส่วนส่วนงบประมาณได้รับจัดสรรตามที่หน่วยงานร้องขอมากขึ้น อีกปัญหาและอุปสรรคในเรื่องธุรกรรมซึ่งอยู่ในช่วงหลังที่หน่วยงานภาครัฐผู้ออกใบอนุญาตมีเว็บไซต์ Web Portal ของตนเองให้บริการระบบการเชื่อมโยงอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ทำให้หลายหน่วยงานมีช่องทางในการออกใบอนุญาตควบคุมด้านการนำเข้า การส่งออก การนำเข้า และโลจิสติกส์ ทำให้ Web Portal หน่วยงานของรัฐผู้ออกใบอนุญาตเป็นปัญหาและอุปสรรคเล็ก ๆ ของผู้ประกอบการ ส่วนกฎหมายที่รองรับเรื่องธุรกรรมการออกใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่ต้องใช้กระดาษ เป็นไปตามข้อบังคับแห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาตรา 26 (1) และข้อบังคับตามประกาศของกรมศุลกากรตามที่ได้อ้างถึงตามพระราชบัญญัตินี้ กรณีหากไม่มีกฎหมายใดรองรับภาวะเบี่ยงของหน่วยงานของรัฐผู้ออกใบอนุญาตที่ระบุชัดเจนว่าต้องออกใบอนุญาตแบบกระดาษ ซึ่งที่ผ่านมานี้หน่วยงานของรัฐผู้ออกใบอนุญาตได้ปรับเปลี่ยนมาออกใบอนุญาตแบบอิเล็กทรอนิกส์และพัฒนาธุรกรรมด้านนอกใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์เพื่อดำเนินการแลกเปลี่ยนข้อมูลและดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เรียบร้อยแล้ว นอกจากนี้อธิบดีกรมศุลกากรมีอำนาจออกประกาศของกรมศุลกากรบังคับให้ผู้ประกอบการนำเข้า ผู้ประกอบการส่งออก ผู้ประกอบการนำเข้า และโลจิสติกส์ ยื่นใบขนสินค้าที่จำเป็นต้องสำแดงใบอนุญาตแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้สำหรับการนำเข้าสินค้า การส่งออกสินค้า การนำเข้าสินค้า และโลจิสติกส์ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาตรา 26 (1) ส่วนการเชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐผู้ออกใบอนุญาตถูกบังคับใช้ให้ดำเนินการแลกเปลี่ยนข้อมูลและดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำเข้า และโลจิสติกส์ พ.ศ. 2557 และตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำเข้า

และโลจิสติกส์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2564 เพื่อให้หน่วยงานของรัฐผู้ออกใบอนุญาตต้องดำเนินการ เชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ซึ่งในระยะแรก ก่อนปี พ.ศ. 2557 หน่วยงานของรัฐออกใบอนุญาตแบบกระดาษ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เป็นปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบระบบการ เชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เนื่องจากไม่มีกฎหมายใดบังคับหน่วยงานของรัฐ ผู้ออกใบอนุญาตต้องดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบการเชื่อมโยง ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ได้

ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 6 คุณสรพรพสุข วิจัยวรกิจ¹² ระดับตำแหน่ง นักวิชาการ คอมพิวเตอร์ชำนาญการ/หัวหน้าฝ่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน กองบริหารจัดการและพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ (กบข.) กรมศุลกากร

เห็นว่าตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2564 หน่วยงานของรัฐผู้ออก ใบอนุญาตมีภารกิจสนับสนุนต้องพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของตนเองเพื่อดำเนินการเชื่อมโยง ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) แบบ Single Window เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ ผู้ประกอบการด้านการนำเข้า ส่งออก นำผ่าน และโลจิสติกส์ พบว่ามีปัญหาและอุปสรรคด้าน ความร่วมมือของหน่วยงานของรัฐเนื่องจากกฎหมายของหน่วยงานของรัฐผู้ออกใบอนุญาตยัง ไม่ได้ประกาศมีผลบังคับใช้ให้ผู้ประกอบการด้านการนำเข้า ส่งออก นำผ่าน และโลจิสติกส์ต้องยื่น ใบอนุญาตแบบอิเล็กทรอนิกส์ แต่หน่วยงานของรัฐผู้ออกใบอนุญาตต้องจัดสรรเวลาและจัดสรร งบประมาณเพื่อดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) แบบ Single Window ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นควรให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

¹²คุณสรพรพสุข วิจัยวรกิจ, สัมภาษณ์โดย พัฒนพงศ์ วิทรายคำ, กองบริหารจัดการและ พัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ (กบข.) กรมศุลกากร

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาการนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร โดยในบทนี้เป็นการสรุปข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยแบ่งหัวข้อในการสรุปผล ประกอบด้วย

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ ได้แก่ (1) เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการระบบเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เพื่อใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร และ (2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง จัดการระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เพื่อใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร และ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร ทั้งนี้ งานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ด้วยการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร และการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ข้าราชการในสังกัดกองบริหารจัดการและพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้า ส่งออก และ

โลจิสติกส์ (กบข.) กรมศุลกากร ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ และเป็นผู้ที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบโดยตรงในการบริหารจัดการระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับนำเข้า ส่งออก นำผ่าน และโลจิสติกส์ของกรมศุลกากร ผู้ศึกษาสามารถนำเสนอสรุปผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

สรุปผลการวิจัยเอกสาร

1. ศึกษาแนวทางการบริหารจัดการระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร

พบว่าแนวทางการบริหารจัดการระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เพื่อนำมาใช้ในการออกใบอนุญาตของหน่วยงานภาครัฐผู้มีหน้าที่พิจารณาออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร โดยรัฐบาลได้มีนโยบายนำเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology) ที่ภาครัฐ มาใช้ในการบริหารจัดการและพัฒนาบริการภาครัฐ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยประชาชนสามารถเข้าถึงบริการด้วยผ่านอุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ ของตนเอง ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการภาครัฐ โดยต้องคำนึงถึงการใช้งานของผู้ประกอบการนำเข้า ส่งออก ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเป็นหลัก ตามฐานคติบทบาทการบริหารรัฐกิจที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางโดยมีสาระสำคัญที่รัฐต้องเป็นผู้นำในการให้บริการโดยยึดคุณค่าทางสังคมมากกว่าจะเป็น ผู้กำกับหรือควบคุมและเห็นคุณค่าของประชาชนและการบริการสาธารณะมากกว่าความเป็นเจ้าแก่ (Denhardt และ Denhardt, 2000) จากแนวความคิดทฤษฎีของการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ New Public Service (NPS)

กระบวนการทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การนำบริการต่าง ๆ ของรัฐมาให้บริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology) ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนเข้าถึงบริการที่มีประสิทธิภาพ มีธรรมาภิบาล และความโปร่งใสที่ประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบได้เป็นการลดการเกิดคอร์รัปชันได้ ประเภทการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งออกเป็น 4 ประเภท (พิฑูวรรณ กิตติคุณ, 2558) มีรายละเอียดดังนี้ 1) การให้บริการจากภาครัฐสู่ประชาชน (Government to Citizen: G2C) เป็นการให้บริการภาครัฐไปสู่ประชาชนโดยตรง ประชาชนสามารถดำเนินธุรกรรมผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารผ่านอุปกรณ์ของตนเอง เช่น การชำระเงินภาษี การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การทำประชาพิจารณ์ และการสืบค้นข้อมูลภาครัฐ เป็นต้น 2) การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาคเอกชน (Government to Business: G2B) เป็นการให้บริการภาครัฐไปสู่ภาคเอกชน

โดยภาครัฐจัดทำบริการที่รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และสามารถตรวจสอบได้ เช่น การชำระภาษี การจดทะเบียนการค้า และการจัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น 3) การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาครัฐ (Government to Government: G2G) เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการทำงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูล และแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันส่งผลให้การให้บริการข้ามหน่วยงานภาครัฐมีความต่อเนื่องรวดเร็วมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบัญชีและการเงิน และระบบจัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น และ 4) การให้บริการจากภาครัฐสู่เจ้าหน้าที่ของรัฐ (Government to Employee: G2E) เป็นการให้บริการภาครัฐไปสู่เจ้าหน้าที่ภาครัฐโดยตรง เช่น ระบบการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล และระบบสวัสดิการของรัฐ

ในระยะแรกของการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เพื่อนำมาใช้ในการออกใบอนุญาตของหน่วยงานภาครัฐ สำหรับการนำเข้าสินค้า การส่งออกสินค้า การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร กฎหมายของบางหน่วยงานภาครัฐผู้มีหน้าที่พิจารณาออกใบอนุญาตยังไม่รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว ผ่านระบบ NSW อีกทั้งกระบวนการและขั้นตอนในการออกใบอนุญาตของบางหน่วยงานภาครัฐ กรมศุลกากรไทยได้เริ่มนำแนวคิดของ Single Window มาประยุกต์ใช้สำหรับการนำเข้าการส่งออกมาตั้งแต่ พ.ศ. 2541 โดยพัฒนาบริการศุลกากรจากระบบเอกสารกระดาษเป็นระบบการแลกเปลี่ยนเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Data Interchange: EDI และสามารถให้บริการระบบ EDI ทั่วประเทศในปี พ.ศ. 2543 ซึ่งระบบดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทยที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกรมศุลกากรและผู้นำเข้าผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ ตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้า บริษัทเรือ สายการบิน และธนาคารต่าง ๆ และต่อมาพัฒนาเป็นระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ไร้เอกสาร (e-Customs) ให้บริการทั่วประเทศตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2551 ซึ่งเป็นความสำเร็จส่วนหนึ่งของการพัฒนาระบบ NSW ของประเทศ และส่งผลให้การจัดอันดับของธนาคารโลกเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศของไทยดีขึ้นตามลำดับ (กระทรวงการคลัง, กรมศุลกากร, 2561) ต่อมาเมื่อวันที่ 27 เมษายน 2553 คณะรัฐมนตรีได้รับทราบผลการประชุมคณะกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชนเพื่อแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจ (กรอ.) ครั้งที่ 3/2553 เมื่อวันที่ 19 เมษายน 2553 เรื่องข้อเสนอเพื่อเร่งรัดการพัฒนาระบบ NSW ของประเทศไทย โดยมอบหมายให้กระทรวงการคลังรับไปพิจารณาเร่งรัดดำเนินการพัฒนาระบบ NSW ของประเทศไทย โดยกำหนดกรอบระยะเวลาและ

แผนการดำเนินงานให้ชัดเจน แล้วรายงานคณะกรรมการพัฒนาระบบการบริหารจัดการขนส่งสินค้าและบริการของประเทศ (กบส.)

ต่อมาคณะกรรมการ กบส. ได้แต่งตั้งคณะกรรมการเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการ สำหรับ การนำเข้า การส่งออก และโลจิสติกส์ เมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม 2553 โดยมีเลขาธิการ นายกรัฐมนตรี เป็นที่ปรึกษา และ ปลัดกระทรวงการคลัง เป็นประธานอนุกรรมการ เพื่อจัดทำ แผนปฏิบัติการและบูรณาการแผนงาน โครงการ และกรอบแผนงบประมาณ เพื่อการพัฒนาระบบ NSW ของประเทศ พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะหรือดำเนินการปรับแก้กฎระเบียบ ข้อบังคับ และ กฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาระบบ NSW ตามที่เหมาะสม และกำกับ ดูแล ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน และรายงานความก้าวหน้าต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบการบริหาร จัดการขนส่งสินค้าและบริการของประเทศทุก 6 เดือน แม้ยังไม่มีประกาศรองรับตาม พระราชบัญญัติของหน่วยงานภาครัฐผู้มีหน้าที่พิจารณาออกใบอนุญาต ซึ่งจำเป็นต้องอาศัย อำนาจตามความแห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ พ.ศ. 2557 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2564 เพื่อขอความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐผู้มีหน้าที่พิจารณาออก ใบอนุญาตที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าสินค้า และการส่งออกสินค้า รายพิกัดอัตราศุลกากร และรหัสสถิติสินค้า จำนวน 37 หน่วยงาน ในการปรับลดขั้นตอนและการเชื่อมโยงข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว ผ่านระบบ NSW ตามรายสินค้าอ้างอิงพิกัดอัตราศุลกากรและรหัสสถิติ สินค้า ซึ่งกรมศุลกากรได้มีการพัฒนาขึ้นมาใช้งานเพื่อเป็นช่องทาง (Gateway) ทางเลือกของผู้ประกอบการในการยื่นคำร้องขอออกใบอนุญาต

จากการศึกษาการพัฒนาการให้บริการของการนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร โดยวิเคราะห์ผ่านกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ที่ประยุกต์จาก แนวคิดหลักในนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ได้แก่ การยึดประชาชนหรือลูกค้า เป็นศูนย์กลาง (Citizen-centered หรือ Customer-centered) การบูรณาการ (Integration) การมุ่งเน้นผลลัพธ์ (Result-Oriented) การอิงฐานการตลาด (Market-Based) และการจัด โครงสร้างกระบวนการบริหารจัดการและพฤติกรรมองค์กรใหม่ ปัจจุบันระบบ NSW ให้บริการ เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างองค์กร ซึ่งแบ่งเป็นการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (G2G), การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจ (G2B) และบางส่วนเป็นการเชื่อมโยง ข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาคธุรกิจ และภาคธุรกิจ (B2B) (กระทรวงการคลัง, กรมศุลกากร, 2561)

โดยมีหน่วยงาน/กิจกรรมดังนี้ หน่วยงานภาครัฐที่ได้ทำการเชื่อมโยงข้อมูลระบบ NSW แล้ว จำนวน 37 หน่วยงาน รายละเอียด ดังนี้ 1) กรมทรัพยากรธรณี 2) กรมป่าไม้ 3) กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ 4) กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ 5) กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช 6) สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย (สอณ.) 7) กรมโรงงานอุตสาหกรรม 8) กรมการขนส่งทางบก 9) สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน 10) กรมควบคุมโรค 11) กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ 12) สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ 13) การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย 14) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) 15) สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตร และอาหารแห่งชาติ 16) การยางแห่งประเทศไทย 17) การท่าเรือแห่งประเทศไทย 18) กรมการค้า ภายใน 19) สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ 20) กรมธุรกิจพลังงาน 21) สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์ อุตสาหกรรม 22) กรมสรรพสามิต 23) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา 24) กรมศิลปากร 25) กรมประมง 26) หอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย 27) กรมวิชาการเกษตร 28) กรมปศุสัตว์ 29) กรมการค้าต่างประเทศ 30) กรมการอุตสาหกรรมทหาร 31) ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร 32) กรมการปกครอง 33) กรมเจ้าท่า 34) บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) 35) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย 36) บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด และ 37) กรมศุลกากร (กองบริหารจัดการและ พัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลสำหรับนำเข้าส่งออกและโลจิสติกส์, 2563)

สำหรับการขอใบอนุญาต/ใบรับรองแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (Single Form) ที่มี การให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์แล้ว 4 ใบคำร้อง คือ 1) สินค้าวัตถุดิบทราย 2) ชากดักดำบรพรพ์ หรือชากดักดำบรพรพ์ ที่ได้ถูกแปรสภาพ 3) สินค้ายางพารา และ 4) ระบบคำขออนุญาตหรือรับรอง แหล่งกำเนิดสินค้า (Certificate of Origin)

สรุปผลการวิจัยภาคสนาม

ในส่วนของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ สามารถนำมาวิเคราะห์แยกประเด็น ดังนี้

1. แนวทางการบริหารจัดการระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เพื่อใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร มีกระบวนการอย่างไร

การศึกษาแนวทางการบริหารจัดการระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ของกรมศุลกากร ผู้ศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่ 1) ปัจจัยที่เอื้อให้การดำเนินงานของการนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต

สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ของกรมศุลกากร ประสบความสำเร็จ และ 2) ข้อจำกัด ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของการนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ของกรมศุลกากร ซึ่งเป็นปัจจัยด้านลบที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของการนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ของกรมศุลกากร

ปัจจัยที่เอื้อให้การดำเนินงานของการนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่

1) การสนับสนุนของผู้บริหาร ความต่อเนื่องของนโยบายและงบประมาณ วางแผนการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูล จัดสรรงบประมาณ และจัดทำมาตรฐานข้อมูล เพื่อเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูล สำหรับการสำรวจกระบวนการนำเข้า ส่งออก ว่ามีใบอนุญาต/ใบรับรอง ของหน่วยงานใดที่ยังไม่ได้พัฒนาเป็นธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ประเมิน ความคุ้มค่าความเป็นไปได้ ในการพัฒนาให้เป็นบริการอิเล็กทรอนิกส์เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) สอดคล้องกับ (สินีนานู กลิ่นคุ้ม, 2562) ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อการจัดการการ อนุญาตภาพยนตร์ วีดิทัศน์และสื่อโฆษณาภาพยนตร์และวีดิทัศน์ : กรณีศึกษา สำนักพิจารณา ภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พบว่า กระบวนการนำระบบสารสนเทศมาใช้นั้น เริ่มจากการศึกษา กระบวนการทำงานที่ใช้ปฏิบัติงานในปัจจุบัน ศึกษาความต้องการและรับฟังความคิดเห็นการ นำไปใช้งานของผู้ใช้เฉพาะในส่วนของเจ้าหน้าที่ และการออกแบบระบบและนำระบบ ที่ได้ ออกแบบจากที่ได้ทำการศึกษามาทดลองใช้

2) ปัจจัยด้านบุคลากร ดำเนินการพัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูลทั้งสองฝ่าย ทดสอบการ เชื่อมโยงข้อมูล และประกาศใช้ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์/ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำเข้า-ส่งออก สอดคล้องกับ (สินีนานู กลิ่นคุ้ม, 2562) ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการ นำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อการจัดการการอนุญาตภาพยนตร์ วีดิทัศน์และสื่อโฆษณาภาพยนตร์ และวีดิทัศน์ : กรณีศึกษา สำนักพิจารณาภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการ นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบจะเป็นด้านการออกแบบ ระบบด้านการปฏิบัติที่มีความซ้ำซ้อน ด้านอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ ด้านความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานระบบ ด้านความคลาดเคลื่อนในการประมวลผลข้อมูล ด้านการสืบค้น ด้านบุคลากรในการแก้ไขปัญหาที่ไม่เพียงพอ เพื่อให้บุคลากรผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถ

ปรับตัวเพื่อเตรียมตัวใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ ควรลดความซับซ้อนในส่วนที่ไม่จำเป็นลง เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ลดความผิดพลาด ทำให้เกิดความถูกต้องแม่นยำมากยิ่งขึ้น

3) การให้ความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ การร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้านการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ หรือกับหน่วยงานภาครัฐที่จะเชื่อมโยงข้อมูล สำหรับการขอใบอนุญาต/ใบรับรองแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (Single Form) ที่มีการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์แล้ว 4 ใบคำร้อง คือ 1) สินค้าวัตถุดิบตราขาย 2) ชากดักดำบรรพ์หรือชากดักดำบรรพ์ ที่ได้ถูกแปรสภาพ 3) สินค้าทางพารา และ 4) ระบบคำขออนุญาตหรือใบรับรองแหล่งกำเนิดสินค้า (Certificate of Origin) ถึงรายละเอียดกระบวนการ (Business Process) ของการออกใบอนุญาต/ใบรับรอง ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออก เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ

4) ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของศูนย์การออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ของศุลกากร ซึ่งปัจจัยดังกล่าว ล้วนตอบสนองหลักการและเจตนารมณ์ของการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนตามแนวคิดประชาชนหรือลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centered หรือ Customer-centered) เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถเข้ารับบริการจากศูนย์ประสานการบริการด้านการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ของศุลกากร ได้อย่างสะดวกสบาย

สรุปว่าจุดเริ่มต้นในการจัดตั้งและการพัฒนาการให้บริการของการนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร นั้นล้วนแต่สอดคล้องกับแนวคิดข้างต้น กล่าวคือ

1) การยึดประชาชนหรือลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centered หรือ Customer-centered) รูปแบบการให้บริการของการนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร สะท้อนให้เห็นถึงการปรับเปลี่ยนแนวคิดจากการยึดถือหน่วยงานของรัฐเป็นศูนย์กลางไปสู่การมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centered หรือ Customer-centered) โดยการมองผู้ประกอบการหรือนักลงทุนที่เข้ามาขอรับบริการในฐานะที่เป็นลูกค้าซึ่งย่อมต้องการที่จะได้รับความพึงพอใจสูงสุด ต้องการได้รับการที่มีคุณภาพ และสามารถ

ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในฐานะปัจเจกชน (Individual) ซึ่งมักมีความต้องการลักษณะของปัญหาเฉพาะตัว

2) การบูรณาการ (Integration) การนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเชื่อมโยงการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีภารกิจเกี่ยวข้องด้านการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ไว้ด้วยกัน เพื่อให้บริการแก่ผู้ประกอบการในคราวเดียวกัน ผ่านการประสานงานของเจ้าหน้าที่ประสานการบริการด้านการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์จากส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการร่วมให้คำปรึกษาแก่นักลงทุนและผู้ประกอบการรวมทั้งการบูรณาการกระบวนการดำเนินงานบริการ ในระดับหน้าสำนักงาน เพื่อรับเรื่องหรือรับคำขอจากนักลงทุนและผู้ประกอบการในงานบริการบางประเภท การบูรณาการกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงานดังกล่าวส่งผลให้นักลงทุนและผู้ประกอบการได้รับความสะดวก สามารถลดขั้นตอน ประหยัดค่าใช้จ่าย และช่วยให้การทำงานเป็นไปตามกรอบเวลาได้มากยิ่งขึ้นอย่างไรก็ดี ด้วยข้อจำกัดหลายประการ อาทิ ข้อจำกัดที่เกิดจากลักษณะการให้บริการ ข้อจำกัดด้าน ข้อมูลหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ และความแตกต่างของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ส่งผลให้การออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ของกรมศุลกากร ขาดการบูรณาการระบบงาน ทั้งการกำหนดทิศทาง เป้าหมายในการทำงานร่วมกัน การร่วมกันประเมินผลการดำเนินการ และการปรับปรุงการดำเนินการร่วมกัน

3) การมุ่งเน้นผลลัพธ์ (Result-Oriented) การนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร มีการพัฒนาปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการทุกครั้งภายหลังการรับบริการ และมีการพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักลงทุนและผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่อง เช่น การประสานหน่วยงานที่มาให้บริการเดิมเพื่อขอให้พิจารณาภารกิจ ให้ครอบคลุมกับความต้องการ การประสานเพิ่มหน่วยงานที่มาปฏิบัติงาน ณ กรมศุลกากร การสร้างเครือข่ายและประสานขอความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม การออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร ขาดกลไกในการส่งข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ไปยังส่วนราชการอื่น ๆ ที่ร่วมให้บริการนอกจากนี้หน่วยงานที่ร่วมให้ข้อมูลกับการนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า

การส่งออก การนำเข้า และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร บางแห่งไม่มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ ตลอดจนเป้าหมายในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในการเข้าร่วมให้บริการกับการนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำเข้า และโลจิสติกส์ของกรมศุลกากร ที่ชัดเจนส่งผลให้ไม่สามารถนำงานที่เข้าไปประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการได้ ซึ่งลักษณะดังกล่าวอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการได้

4) การอิงฐานการตลาด (Market-Based) การนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำเข้า และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร มีการดำเนินกิจกรรมเชิงการตลาด หลายประการ เช่น การจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกครั้งหลังการให้บริการ การพัฒนาบริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการ การพิจารณาช่องทางสื่อสาร ประชาสัมพันธ์การให้บริการแก่ผู้ประกอบการ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เป็นต้น

5) การจัดโครงสร้างกระบวนการบริหารจัดการและพฤติกรรมองค์กรใหม่

การนำระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำเข้า และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร มีโครงสร้างองค์การที่แตกต่างจากโครงสร้างองค์การในระบบราชการ กล่าวคือ ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) มาใช้ในการออกใบอนุญาต สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำเข้า และโลจิสติกส์ของกรมศุลกากร มีโครงสร้างองค์การแบบเมทริกซ์ โดยระดมบุคลากรผู้เชี่ยวชาญจากหลายหน่วยงานมาร่วมให้คำปรึกษา ให้บริการแก่ผู้ประกอบการ ซึ่งโครงสร้างดังกล่าวมีความยืดหยุ่นและตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม บุคลากรดังกล่าวยังคงต้องปฏิบัติงานประจำที่หน่วยงาน ที่ตนสังกัด ดังนั้น ในบางกรณีอาจกระทบกับงานประจำและเป็นการเพิ่มภาระงาน ส่งผลให้เกิดงานค้าง

1) ข้อจำกัดด้านกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

เมื่อสำรวจความเป็นไปได้ในการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐแล้ว ต้องรอให้มีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูล ต้องรอรอบงบประมาณ และหากหน่วยงานภาครัฐที่ไม่มีกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันโยบายหรือภารกิจหลักที่จะต้องพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้วยแล้ว ก็มักจะไม่ได้จัดสรรงบประมาณ เมื่อนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานจำเป็นต้องผ่านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และบางครั้งอาจจะได้รับการจัดสรรงบประมาณแผ่นดินในแต่ละปีงบประมาณไม่เพียงพอ เมื่อเกิดปัญหาหรือต้องพัฒนา

ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมต่อยอดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของแต่ละโครงการและของแต่ละหน่วยงาน ภาครัฐผู้ออกไปอนุญาตต้องรอการจัดสรรงบประมาณแผ่นดินในแต่ละปีงบประมาณไม่เพียงพอ หากหน่วยงานภาครัฐผู้ออกไปอนุญาตมีความต้องการขอใช้งบประมาณการ อาจจะทำให้เกิดความล่าช้าในการพิจารณาจัดสรรงบประมาณการเพื่อนำมาพัฒนาโครงการให้แล้วเสร็จ

แนวทางการแก้ปัญหา คือ กรมศุลกากรต้องดำเนินการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการหาแหล่งเงินให้หน่วยงานภาครัฐผู้ยื่นงบประมาณไป ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลก่อน เพื่อให้เป็นผลงานความก้าวหน้าของหน่วยงานเสียก่อน แล้วค่อยทำเรื่องของบประมาณมาคืนในปีถัดไป

2) ข้อจำกัดที่เกิดจากลักษณะของบริการ

ขาดการร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เพราะไม่ใช่ภารกิจหลักของหน่วยงานที่ จะต้องปรับบริการภาครัฐให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ รวมไปถึงการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ภาครัฐด้วยการดำเนินการเชื่อมโยงต้องอาศัยการทำบันทึกความเข้าใจระหว่างหน่วยงาน ซึ่งเป็นการทำสัญญาระหว่างหน่วยงานภาครัฐแบบ 1 ต่อ 1

แนวทางการแก้ปัญหา รัฐควรมีนโยบายการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ เช่น การออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ เพื่อลดข้อจำกัดด้านกฎระเบียบในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานกับหลาย ๆ หน่วยงานได้ทันที ทดแทนการทำบันทึกความเข้าใจ

3) ความไม่เป็นแบบแผนเดียวกันของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และแบบฟอร์มเอกสารคำขอต่าง ๆ ความหลากหลายทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ไม่เป็นแบบแผนเดียวกัน ด้วยกระบวนการงานภาระงานของหน่วยงานแต่ละแห่ง ที่มีขั้นตอนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผู้ประกอบการในการเข้าถึงบริการภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า การส่งออก การนำผ่าน รวมไปถึงบริการขอใบอนุญาตของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

แนวทางแก้ปัญหา ภาครัฐควรมีนโยบายให้หน่วยงานภาครัฐปรับลดกระบวนการขั้นตอน เอกสารที่เป็นกระดาษต่าง ๆ ในการให้บริการภาครัฐ และการส่งเสริมให้ใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกันระหว่างหน่วยงาน รวมถึงสนับสนุนด้านงบประมาณในการดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูล เปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการเข้ามามีส่วนร่วม หรือแสดงความคิดเห็น และรับฟังนโยบาย หรือแผนดำเนินการให้บริการภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออก อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถปรับแผนดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับการดำเนินการของภาครัฐ หรือมีส่วนร่วมในการพัฒนาบริการภาครัฐที่ดีขึ้น

4) ปัญหาด้านโครงสร้างและอัตรากำลัง

บุคลากรของหน่วยงานขาดความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญความชำนาญทางด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ ยังไม่เพียงพอในการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ และมีทัศนคติที่ไม่เห็นความจำเป็นในการเชื่อมโยงข้อมูล ทำตามกฎหมายที่มีอยู่เดิม หรือทำตาม ๆ กันมาคืออยู่แล้ว ขาดแรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ไม่อยากเปลี่ยนแปลงเพราะเห็นว่าเป็นของเดิมคืออยู่แล้ว ไม่จำเป็นต้องปรับปรุงบริการหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ

แนวทางแก้ปัญหา สร้างความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติที่ดี ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำหรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน และชี้ให้เห็นประโยชน์ของการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน รัฐบาลต้องมีนโยบายในการเชื่อมโยงข้อมูล และการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ควบคู่กับการให้บริการปกติสำหรับผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการอิเล็กทรอนิกส์ได้ด้วย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

กระบวนการนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ สำหรับการนำเข้า ส่งออก นำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1) สสำรวจกระบวนการนำเข้า ส่งออก ว่ามีใบอนุญาต/ใบรับรอง ของหน่วยงานใดที่ยังไม่ได้พัฒนาเป็นธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ประเมินความคุ้มค่าความเป็นไปได้ ในการพัฒนาให้เป็นบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)

2) ทหารือกับหน่วยงานภาครัฐที่จะเชื่อมโยงข้อมูล ถึงรายละเอียดกระบวนการงาน (Business Process) ของการออกใบอนุญาต/ใบรับรอง ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออก

3) วางแผนการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูล จัดสรรงบประมาณ และจัดทำมาตรฐานข้อมูล เพื่อเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล

4) ดำเนินการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลทั้งสองฝ่าย ทดสอบการเชื่อมโยงข้อมูล และประกาศใช้ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์/ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำเข้า-ส่งออก เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถปรับตัวเพื่อใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้

ซึ่งเมื่อพิจารณาเปรียบระบบ Thailand National Single Window กับรูปแบบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ พบว่ามีลักษณะสำคัญ 2 ประการคือ

1) หน้าที่ในการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน โดยแต่ละหน่วยงานจะมีระบบคอมพิวเตอร์ที่เป็นงานเฉพาะของแต่ละหน่วยงาน เช่น การออกไปรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าของกรมการค้าต่างประเทศ ตามที่ผู้ประกอบการได้ยื่นคำร้องไว้กับกรมการค้าต่างประเทศ กรมการค้าต่างประเทศจะส่งไปรับรองถิ่นกำเนิดไปยังประเทศปลายทางตามที่ได้ทำ ความตกลงการค้าเสรี (Free Trade Area: FTA) และมีความตกลงจะแลกเปลี่ยนข้อมูล (เช่น ATIGA Form-D) ผ่านทางระบบ NSW ลักษณะหน้าที่ของระบบ NSW สอดคล้องกับ พัฒนาการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ตามแนวคิดของ (Denhardt และ Denhardt, 2000) ระบบ NSW จะเปรียบเทียบกับขั้นที่ 3) แนวคิดมนุษย์องค์กรและทฤษฎีวาทกรรมเป็นแนวความคิดที่ให้ความสำคัญกับบทบาทของการบริหารรัฐกิจที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยแต่ละหน่วยงานจะมีระบบคอมพิวเตอร์และฐานข้อมูลเป็นของตนเอง การบูรณาการจะต้องอาศัยตัวกลาง (ระบบ NSW) ทำหน้าที่ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน (Layne & Lee, 2001)

2) หน้าที่ให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (Single Form) ทำหน้าที่คำร้องกลาง แทนหลายหน่วยงาน โดยสินค้า 1 ชนิด อาจจะมีหน่วยงานที่ทาหน้าที่กำกับมากกว่า 1 หน่วยงาน การกรอกคำร้องคำขอกลางสำหรับขอใบอนุญาตจากหลาย ๆ หน่วยงาน จะช่วยลดภาระของผู้ประกอบการที่จะต้องเดินทางไปยังหน่วยงานกำกับทั้งหมด หรือต้องการกรอกข้อมูลใบคำร้องของแต่ละหน่วยงานที่ต้องขอใบอนุญาต/ใบรับรองผ่านหลาย ๆ ช่องทาง การให้บริการ Single Form ของระบบ NSW จะช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการ โดยรับคำร้องจากผู้ประกอบการและส่งใบคำร้องคำขอออกใบอนุญาตไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผ่านระบบ NSW เมื่อได้รับการอนุมัติ จะแจ้งให้ผู้ประกอบการทราบ สอดคล้องกับ พัฒนาการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ตามแนวคิดของ (Denhardt และ Denhardt, 2000) เทียบได้กับข้อ 2) การคำนึงถึงตัวแบบภาคประชาสังคมและชุมชนมุ่งเน้นให้ระบบราชการลดอำนาจโดยมุ่งเน้นเพื่อลดการควบคุมอำนาจของรัฐและหันมาแสดงบทบาทในฐานะผู้สนับสนุนเครือข่ายการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการบริหารปกครองตนเองเพื่อผลประโยชน์ของพวกเขาซึ่งแนวคิดนี้คือการมุ่งส่งเสริมให้ประชาชนก้าวข้ามผ่านผลประโยชน์ส่วนตนไปสู่การมุ่งหวังผลประโยชน์ต่อส่วนรวมและผลประโยชน์ของประเทศชาติเป็นหลักที่จะรวบบริการที่คล้ายกันของแต่ละหน่วยงานเป็น แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service Centers) แต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องมีการสื่อสารข้อมูลระหว่างกัน เพื่อการให้ข้อมูลร่วมกันประกอบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์

5.3 ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ควรมีการศึกษานโยบายการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เพื่อนำมาใช้ในการอภิปรายของหน่วยงานภาครัฐ สำหรับการนำของเข้า การส่งของออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร

2. ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เพื่อนำมาใช้ในการอภิปรายของหน่วยงานภาครัฐ สำหรับการนำของเข้า การส่งของออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร

3. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (NSW) เพื่อนำมาใช้ในการอภิปรายของหน่วยงานภาครัฐ สำหรับการนำของเข้า การส่งของออก การนำผ่าน และโลจิสติกส์ ของกรมศุลกากร



บรรณานุกรม

- Denhardt, R. B., และ Denhardt, J. V. (2000). The New Public Service: Serving Rather than Steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549-559.
- Denhardt, R. B., และ Denhardt, J. V. (2003). *Public administration : an action orientation* (4th ed.): Australia : Thomson/Wadsworth.
- Hughes, Owen E., *Public Management & Administration*, 2nd ed, (New York : Macmillan, 1998), 52.
- Macpherson, C. B. (1977). *The Life and Times of Liberal Democracy* (Book). Oxford [Eng.]: Oxford University Press.
- Osborne, S. P. (2010). *The New Public Governance? ; Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance* (Book). United Kingdom, Europe: Routledge.
- Runya Xu, Qigui Sun, และ Wei Si. (2015). The Third Wave of Public Administration: The New Public Governance. *Canadian Social Science; Vol 11, No 7 (2015): Canadian Social Science; 11-21.*
- United Nations Centre for Trade Facilitation and Electronic Business: UN/CEFACT. (2005). Recommendation and Guidelines on establishing a Single Window. สืบค้นจาก https://unece.org/DAM/cefact/recommendations/rec33/rec33_trd352e.pdf
- กระทรวงการคลัง กรมศุลกากร. (2559). ภาพรวมระบบ Thailand National Single Window (NSW). สืบค้นจาก www.customs.go.th
- เกรียงพล พัฒนรัฐ. (2550). การจัดการเมือง : ผลกระทบของปัจจัยการแข่งขันระหว่างเมือง และความต้องการของประชาชนที่เพิ่มขึ้น ต่อบทบาทของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร. In. Web server without geographic relation, Web server without geographic relation (org): มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชนิดา พันธุ์กระวี. (2557). แนวทางการเชื่อมโยงข้อมูลและบูรณาการข้อมูลภาครัฐ ในการให้บริการด้านการนำเข้า - ส่งออก. วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, กรุงเทพฯ.
- ชัยยุทธ คำคุณ. (2559). แนวทางในการพัฒนาระบบการทางศุลกากรเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ. วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, กรุงเทพฯ.

- ธัญสินี ศรีอนุสรณ์วงศ์. (2562, กรกฎาคม-ธันวาคม). การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรภาครัฐไทย ภายใต้บริบทไทยแลนด์ 4.0: ศึกษากรณีสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพร.). วารสาร รัฐศาสตร์ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 6(2), 115-132.
- นราธิป ศรีราม, กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย, และ ชลัช ชวีญญชัย. (2556). การสังเคราะห์แนวทางการ บริการสาธารณะแนวใหม่. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- จุลศักดิ์ ชาญณรงค์. (2562, เมษายน-กันยายน). ความ “ใหม่” ของรัฐประศาสนศาสตร์. วารสารสห วิทยาการ วิทยาลัยสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 16(2), 54-83.
- ประโยชน์ ส่งกลิ่น. (2551). “การปฏิรูปการจัดการภาครัฐ: กรณีศึกษาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ในประเทศไทยและสิงคโปร์,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 40).
- พรณรัตน์ พหลเวชช์. (2558). ปัญหาทางกฎหมายของการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านการ นำเข้า ส่งออก นำผ่าน และโลจิสติกส์ ผ่านระบบ *National Single Window*. (ปริญญา นิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2545). ประชาชนคือลูกค้า: มิติใหม่การปฏิบัติงานภาครัฐ (กรุงเทพฯ: สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย).
- ไพศาล บรรจจุสุวรรณ. (2561). การเคลื่อนตัวทางความคิดจากการบริหารรัฐกิจดั้งเดิมสู่การบริหาร ปกครองแบบประชาธิปไตย: ตัวอย่างบทวิเคราะห์ปัญหาด้านการศึกษาของประเทศไทย. Vol 5 No 1 (2016): January-June Journal of Public Administration and Politics 2651-1436วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง. ชลบุรี: Graduate School of Public Administration, Burapha University.
- รุ่งทิพา เงินปัน. (2560). การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน: กรณีศึกษาระบบสารสนเทศที่ดินของกรมที่ดิน. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). แผนยุทธศาสตร์การ พัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ฉบับที่ 3 (พ.ศ.2560-2564).
- สินีนาง กลิน์คุ้ม. (2562). กระบวนการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดการการอนุญาต ภาพยนตร์ วิทยุทัศน์และสื่อโฆษณาภาพยนตร์และวิทยุทัศน์: กรณีศึกษา สำนักพิจารณา ภาพยนตร์และวิทยุทัศน์. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

อลงกต วรกี. (2561, กรกฎาคม-ธันวาคม). การสังเคราะห์แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ที่
เหมาะสมกับสังคมไทย. วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก, 4(2), 260-
272.



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	พัฒน์พงศ์ วิทรายคำ
วัน เดือน ปี เกิด	21 ธันวาคม 2524
วุฒิการศึกษา	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วิทยาการคอมพิวเตอร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

