

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของเรื่องที่วิจัย

1. การเริ่มใช้ระบบ E-Container ในประเทศไทย

ปัจจุบันกรมศุลกากรเป็นหน่วยงานภาครัฐบาลที่มีบทบาทสำคัญมากต่อการค้าระหว่างประเทศทั้งในด้านการนำเข้าและส่งออก ซึ่งมีผลอย่างยิ่งต่อเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยเน้นการให้บริการที่ดีกว่า สะดวก รวดเร็ว ประหยัด และมีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุผลลัพธ์สุดท้ายให้ผู้ประกอบการสามารถแข่งขันในตลาดโลกได้

ดังนั้น กรมศุลกากรจึงได้มีการพัฒนางานทางด้านศุลกากรให้เป็นหน่วยงานที่ “บริการฉับไว ก้าวไกลสู่สากล” ซึ่งได้หามาตรการต่าง ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในด้านระบบพิธีการขนส่งสินค้าทางเรือด้วยระบบ Container ในทุกขั้นตอนให้เป็นไปอย่างครบถ้วน แบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และก้าวทันกับยุคสมัยกับการใช้เทคโนโลยีทางด้านสารสนเทศ (Information Technology) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบการส่งออก กรมศุลกากรอยู่ในระหว่างดำเนินการพัฒนาและ ปรับลดขั้นตอนในการปฏิบัติการศุลกากรสำหรับการส่งออก ตาม โครงการ E-Customs โดย การพัฒนาระบบรับส่งข้อมูล ใบกำกับตู้สินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Container) ระหว่างผู้ประกอบการ ส่งออกกับกรมศุลกากร เพื่อนำมาใช้ในการตรวจสอบและควบคุมตู้สินค้า กับข้อมูลใบขนสินค้าที่จะส่งออกในขณะที่ตู้สินค้าผ่านบริเวณ ณ ท่าที่ส่งออกอันเป็นการพัฒนาไปสู่ระบบไร้เอกสาร (Paperless) ตามโครงการและตามมาตรการของกรมศุลกากร ซึ่งจะส่งผลในการลดต้นทุน การผลิตสินค้าและเป็นการเพิ่มศักยภาพ ในการแข่งขันกับตลาดการค้าระหว่างประเทศ นอกจากนี้แล้วการที่นำเอาระบบ E-Container มาใช้ในงานด้านศุลกากร ยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและสมรรถนะทางการบริหารงานด้านศุลกากร ทำให้สามารถตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในการรองรับการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจและการค้าระหว่างประเทศ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดย ได้มีการเริ่มใช้ระบบ E-Container ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2547 เป็นต้นมา

E-Container หมายถึง การรับส่งเอกสารใบกำกับตู้สินค้าหรือ Container ผ่านระบบ CAT EDI ระหว่างผู้ประกอบการระบบ E-Container กับทางด้านกรมศุลกากร ซึ่งผู้ประกอบการระบบ E-Container ต้องจัดส่งข้อมูล E-Container นี้ ก่อนที่ตู้สินค้าหรือ Container จะผ่านเข้าสถานีรับบรรทุกของท่าที่จะส่งออก ข้อมูลสำคัญที่ต้องแจ้งตามแบบฟอร์มประกอบไปด้วย

กรณี FCL (Full Container Load)

1. เลขประจำตัวผู้เสียภาษีของผู้ส่งออก (Vat ID.)
2. เลขที่ใบอนุญาตสินค้าขาออก
3. ท่าที่ส่งออก (Port of Departure)
4. ชื่อเรือ (Vessel Name)
5. เที่ยวเรือ (Voyage)
6. หมายเลขตู้ Container (Container No.)
7. จำนวนหีบห่อ
8. น้ำหนักรวมหีบห่อ (Gross Weight)

กรณี LCL (Less than Container Load)

1. เลขประจำตัวผู้เสียภาษี (VAT ID.) ของผู้ส่งออกทุกราย
2. เลขที่ใบอนุญาตสินค้าขาออกทุกฉบับที่บรรจุในตู้
3. ท่าที่ส่งออก (Port of Departure)
4. ชื่อเรือ (Vessel Name)
5. เที่ยวเรือ (Voyage)
6. หมายเลขตู้ Container (Container No.)
7. จำนวนหีบห่อตามใบอนุญาตแต่ละฉบับ
8. น้ำหนักรวมหีบห่อ (Gross Weight) ตามใบอนุญาตแต่ละฉบับ

2. วงจรระบบ E-Container

2.1 ผู้ส่งออกหรือตัวแทนทำการบรรจุสินค้าเข้าสู่ตู้ตามสำแดง พร้อมทั้งลงนามรับรองในแบบ ก.ศ.ก.49 (ใบกำกับตู้) ทำการคีย์ข้อมูลหมายเลขตู้ Container จำนวนหีบห่อและน้ำหนักสินค้าในแต่ละตู้

2.2 พนักงานกรมศุลกากรทำการเรียกเก็บแบบ ก.ศ.ก.49 พร้อมใบ Equipment Interchange and Receive และ ตรวจสอบ หมายเลข Container ขณะที่ผ่านเครื่องชั่งพร้อมกับทำการคีย์ข้อมูลหมายเลขตู้และตรวจสอบความถูกต้องพร้อมแก้ไขข้อมูล

2.3 พนักงานศุลกากรที่ประจำหน่วยงานป้องกันและปราบปรามลุ่มตรวจตู้ Container ที่มีน้ำหนักผิดปกติหรือมีเหตุสงสัย และนายตรวจศุลกากรประจำเรือเก็บรวบรวมแบบ ก.ศ.ก. 49 ใบ Equipment Interchange and Receive และ คีย์ข้อมูลเรือเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์

2.4 หน่วยงานตรวจสอบปล่อยรับใบขนฯ พร้อมกับตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารทั้งหมด และส่งพิมพ์ข้อมูลหมายเลขตู้ Container วันเวลาที่เรือออก รวมทั้งลงนามรับรองและคืนสำเนาใบขนฯ ที่ขอใช้สิทธิประโยชน์แก่ผู้ส่งออก

3. ประสิทธิภาพของระบบ E-Container

3.1 สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ความน่าจะเป็นของสภาพการส่งออกที่แท้จริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 ลดขั้นตอนพิธีการที่ใช้เอกสารให้น้อยลง และนำเครื่องมืออุปกรณ์ด้าน IT มาใช้สื่อสารข้อมูลแทนมากขึ้น ซึ่งทำให้ช่วยลดปัญหาเอกสารสูญหาย

3.3 เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการค้าระหว่างประเทศ รวมทั้งลดค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานเพื่อบันทึกข้อมูล

3.4 ลดต้นทุนดำเนินการต่าง ๆ เช่น ลดปริมาณการใช้กระดาษ

3.5 ลดความผิดพลาดของข้อมูลต่าง ๆ

3.6 ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในด้านการติดต่อประสานงาน และบริการ

3.7 ลดขั้นตอนของงานจัดการข้อมูลภายในองค์กรส่งผลให้ธุรกิจขององค์กรดำเนินไปได้อย่างรวดเร็ว

3.8 สามารถรักษาความลับของข้อมูลที่แลกเปลี่ยนเนื่องจากมีระบบป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลที่ใช้แลกเปลี่ยนระหว่างกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบ E-Container ในการผ่านพิธีการส่งออก รวมทั้งทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการ ระบบ E-Container

2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของระบบ E-Container ว่ามีประสิทธิภาพพอต่อการสร้างความมั่นใจในการใช้ให้กับผู้ใช้บริการระบบ E-Container หรือไม่

3. เพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการระบบ E-Container ให้ดีขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง

4. เพื่อศึกษาถึงองค์กรที่มีการนำเอาระบบ E-Container ไปใช้แทนระบบสุทธาการแบบเดิมว่ามีลักษณะขององค์กรเช่นไร

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ดำเนินการศึกษาได้ให้ความสำคัญในการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของระบบ E-Container โดยได้อาศัยข้อมูลจากผู้ให้บริการ ได้แก่ พนักงานศุลกากรผู้ปฏิบัติงานด้านพิธีการด้านการนำเข้าและส่งออก และผู้ใช้บริการ ได้แก่ ผู้ประกอบการทางด้านนำเข้าและส่งออกโดยตรง ตัวแทนออกของรับอนุญาตและตัวแทนออกของทั่วไปที่มาปฏิบัติงานพิธีการทางด้าน การนำเข้าและส่งออก โดยการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบ E-Container และทำแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการ E-Container ในแต่ละจุดของการดำเนินพิธีการทางด้านศุลกากรหลัง จากได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ และทำการประเมินผลด้านประสิทธิภาพของระบบ E-Container ว่าเป็นอย่างไร

นิยามศัพท์เฉพาะ

E-Container หมายถึง การรับส่งเอกสารใบกำกับตู้สินค้า ผ่านระบบเครือข่าย EDI ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ระหว่างผู้ประกอบการที่ใช้ระบบ E-Container กับทางด้านการศุลกากร

การปฏิบัติพิธีการส่งออกหมายถึง การดำเนินการตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับศุลกากรที่กำหนดไว้ เพื่อส่งสินค้าออกไปยังต่างประเทศ

ตัวแทนออกของรับอนุญาต (Customs Broker) หมายถึง บริษัทตัวแทนออกของที่ได้รับ การอนุญาตและจดทะเบียนตามระเบียบของกรมศุลกากร โดยได้รับสิทธิพิเศษตามที่กรมศุลกากรกำหนด

ผู้ประกอบการส่งออกโดยตรง หมายถึง บริษัทหรือเจ้าของที่ดำเนินการส่งออกสินค้า และ ผ่านพิธีการศุลกากร โดยพนักงานของบริษัทหรือผู้ประกอบการมีการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ On Line ระบบ E-Container กับกรมศุลกากรโดยตรง

ตัวแทนออกของทั่วไป หมายถึง บริษัทตัวแทนออกของที่ดำเนินการพิธีการศุลกากรให้กับผู้ประกอบการทั่วไป โดยตัวแทนออกของทั่วไปไม่จำเป็นต้องนำเงินไปวางค้ำประกันไว้กับกรมศุลกากร แต่ตัวแทนออกของทั่วไปนั้นก็จะไม่ได้สิทธิพิเศษทางศุลกากรหลาย ๆ อย่างเช่นเดียวกัน

Equipment Interchange and Receive หมายถึง เอกสารที่ใช้ในการยืนยันการส่งและรับตู้สินค้า เอกสารฉบับนี้ใช้เป็นสื่อกลางในการติดต่อกันระหว่างเจ้าของตู้ เจ้าของสินค้าและเจ้าหน้าที่ศุลกากร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรคของการใช้บริการระบบ E-Container และนำผลการศึกษาเหล่านั้นมาแก้ไข และพัฒนาเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพของระบบ E-Container ว่าจะมีความแตกต่างจากระบบเดิมมากน้อยเพียงใด
3. เพื่อให้ผู้บริหารของกรมศุลกากรได้นำผลการศึกษาที่ได้ นำไปประกอบการวางแผน หรือปรับปรุงแก้ไขตลอดจนพัฒนาระบบ E-Container ที่เป็นโครงการนำร่องในปัจจุบันให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง
4. นำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าสำหรับงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป
5. เพื่อเข้าใจลักษณะขององค์กรที่มีความต้องการนำเอาระบบ E-Container ไปใช้งาน แทนระบบศุลกากรแบบเดิม เพื่อที่จะได้วางแนวทางศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับระบบ E-Container กับกลุ่มตัวอย่างนี้ในคราวต่อไป