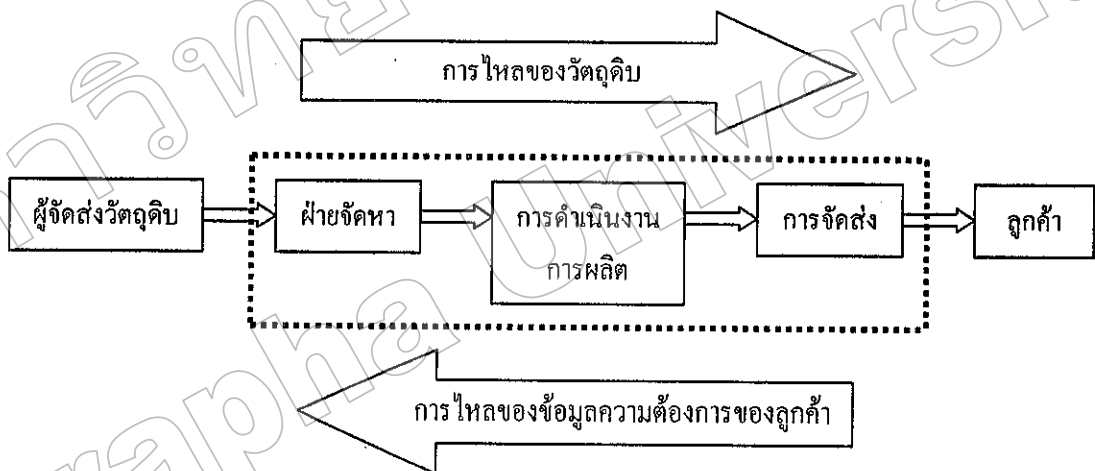


บทที่ 2

กรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับเรื่อง Information Flow

บทบาทของข้อมูลสารสนเทศในระบบโลจิสติกส์ จะแสดงให้เห็นได้จากแนวคิดของระบบโลจิสติกส์ที่มีองค์ประกอบสำคัญ 2 ส่วนที่ดำเนินการควบคู่กัน คือ การไหลทางกายภาพ (Physical Flow) ในส่วนของวัตถุดิบหรือผลิตภัณฑ์ และอีกส่วนหนึ่งคือ การไหลของข้อมูลสารสนเทศ (Information Flow) ภายในระบบ ที่จะเกิดขึ้นควบคู่กันไปโดยเป็นส่วนที่กำหนดการดำเนินกิจกรรมในส่วนต่าง ๆ ของระบบโลจิสติกส์ ให้มีการทำงานที่สอดคล้องประสานกันอย่างเหมาะสม



ภาพที่ 1 องค์ประกอบระบบโลจิสติกส์

จากภาพที่ 1 จะแสดงให้เห็นถึงระบบโลจิสติกส์และองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลสารสนเทศ (Information) เป็นสิ่งที่จะช่วยเชื่อมโยงประสานการปฏิบัติงานในส่วนโลจิสติกส์ขาเข้า (Inbound Logistics) และในส่วนโลจิสติกส์ขาออก (Outbound Logistics) จากแหล่งกำเนิดวัตถุดิบไปยังลูกค้าขององค์กร

คุณลักษณะของข้อมูลสารสนเทศ

1. มีความเกี่ยวข้องกับสิ่งที่พิจารณา (Relevant)
2. มีความถูกต้องแม่นยำ (Accuracy)

3. มีความครบถ้วนสมบูรณ์ (Current)

4. มีต้นทุนในการได้มาที่ประหยัด (Economical)

คุณลักษณะดังกล่าวนี้ จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยเทคโนโลยีด้านข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลและอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ ในปัจจุบัน ได้ส่งผลให้มีต้นทุนในการจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศที่ต่ำลง แต่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้นกว่าเดิม อันเป็นปัจจัยส่งเสริมให้การประสานงานในกิจกรรมต่าง ๆ ของระบบโลจิสติกส์ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้นเช่นกัน (วิทยา สุหฤทธดำรง, 2546)

การสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunications)

คำว่าสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunications) หมายถึง การติดต่อสื่อสารข้อมูลข่าวสารระยะไกลโดยใช้สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ (Laudon & Laodan, 1999, 2003) คำศัพท์ที่มีความคล้ายคลึงกันเช่น ทางด่วนข้อมูลข่าวสาร (Information Superhighway) ซึ่งหมายถึงเครือข่ายการสื่อสารโทรคมนาคมที่มีความเร็วสูงและครอบคลุมพื้นที่ระดับประเทศหรือทั่วโลกคนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ (Laudon & Laodan, 1999, 2003) ทั้งนี้โดยอาจใช้อินเตอร์เน็ตเป็นเครื่องมือการติดต่อข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปได้อย่างกว้างขวาง ในปัจจุบันเนื่องจากสิ่งแวดล้อมของคอมพิวเตอร์ได้กระจายไปอย่างกว้างขวางทั้งในด้านภูมิศาสตร์และด้านองค์การ ดังนั้นการสื่อสารของข้อมูลจึงเป็นบทบาทเชิงกลยุทธ์ขององค์การจะสำเร็จได้ด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม (ถัลยุทธ์ สว่างวรรณ, 2545)

ความจำเป็นในการใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์

เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความจำเป็นในการทำงานในยุคปัจจุบัน ด้วยเหตุผลดังนี้

1. เครือข่ายคอมพิวเตอร์ทำให้การทำงานมีความคล่องตัว ยืดหยุ่น และปรับตัวให้เข้ากับเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
2. เครือข่ายช่วยให้หน่วยงานประหยัดงบประมาณโดยช่วยสนับสนุนการใช้ทรัพยากรคอมพิวเตอร์ร่วมกัน เช่น ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และฐานข้อมูล
3. เครือข่ายทำให้พนักงานหรือทีมงานของหน่วยงานที่อยู่ห่างไกลกันสามารถใช้เอกสารร่วมกัน และแลกเปลี่ยนแนวคิด ความเห็น ตลอดจนเสริมให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพมากขึ้น และกระตุ้นให้เกิดความคิดใหม่ ๆ
4. เครือข่ายช่วยสร้างให้เกิดการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับลูกค้าหรือองค์กรภายนอกมีความใกล้ชิดกันมากขึ้น

แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government)

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นการประยุกต์แนวคิดของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตในการส่งสารสนเทศและการบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชน ภาคธุรกิจ หรือหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำให้การติดต่อสื่อสารและการบริการของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพมากขึ้น และช่วยเปิดโอกาสในการมีส่วนร่วม จากหน่วยงานและสถาบันต่าง ๆ อันจะช่วยให้การดำเนินงานของรัฐมีความโปร่งใส และสามารถ ตรวจสอบได้มากขึ้น ประเทศที่มีชื่อเสียงอันดับต้น ๆ ของโลกในด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ใต้หวัน แคนาดา และสหรัฐอเมริกา (สัลยุทธิ์ สว่างวรรณ, 2545)

การบริการแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะนำหลักการ E-Service มาใช้ประโยชน์กับการบริการต่าง ๆ ของภาครัฐ ซึ่งประกอบด้วย การพัฒนาระบบสารสนเทศให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง การให้บริการผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความปลอดภัยและทำให้องค์กรสามารถแลกเปลี่ยนสารสนเทศกันได้ การพัฒนาทักษะและองค์ความรู้ในแต่ละหน่วยงาน ตลอดจนการพัฒนาระบบการบริการผ่านเครือข่ายสารสนเทศที่เชื่อมโยงการบริการระหว่างองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการที่เกี่ยวข้องกันของหลายหน่วยงานในลักษณะบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-Stop-Service) เพื่อประโยชน์สูงสุดในการเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันของประชาชนและภาคธุรกิจ โดยมีอินเทอร์เน็ตและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เป็นเครื่องมือในการเข้าถึงบริการของภาครัฐ (สมชัย อักษรารักษ์ และอศินา พรวิสิน, 2547)

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มี 3 รูปแบบ คือ

1. รัฐบาลกับประชาชน (G2C) ได้แก่ การให้บริการของรัฐไปยังประชาชน เช่น การเสียภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การบริการข้อมูลท่องเที่ยวให้กับประชาชนผ่านทางเว็บของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
2. รัฐบาลกับธุรกิจ (G2B) ได้แก่ การติดต่อระหว่างภาครัฐกับบริษัทเอกชน หรือซัพพลายเออร์เพื่อดำเนินการด้านธุรกิจ หรือสนับสนุนธุรกิจในการดำเนินงาน เช่น การประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Action) หรือการจัดทำเว็บเพจโดยหน่วยงานของรัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับธุรกิจขนาดเล็กและขนาดย่อมในการทำธุรกิจด้านการส่งออกกับลูกค้า
3. รัฐบาลกับรัฐบาล (G2G) ได้แก่ การติดต่อระหว่างภาครัฐและภาครัฐ ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐในกระทรวงเดียวกัน หรือข้ามกระทรวง หรือข้ามประเทศก็ได้

ประโยชน์ที่ได้จากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

1. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานรัฐ

การปรับปรุงและการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานโดยลดขั้นตอนที่ยุ่งยากและซับซ้อนลงไป แล้วนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพผลและรวดเร็วขึ้น เป็นประโยชน์โดยตรงกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานนั้น เนื่องจากทำให้เวลาในการทำงานน้อยลง สามารถนำเวลาที่เหลือไปสร้างผลงานได้เพิ่มขึ้น หรือทำให้ได้ผลงานที่ดียิ่งขึ้น

2. เพิ่มคุณภาพในการบริการประชาชนให้สะดวกและรวดเร็ว

การเปิดบริการออนไลน์ทางเว็บไซต์ให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการจากหน่วยงานรัฐผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นการทำงานรูปแบบใหม่ที่เปลี่ยนแนวคิดจากการที่รัฐเป็นศูนย์กลางมาเป็นผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง กล่าวคือ แทนที่ประชาชนจะต้องเดินทางไปขอใช้บริการยังหน่วยงานของรัฐ ก็เปลี่ยนเป็นการใช้บริการจากที่ใดก็ได้ การบริการผ่านอินเทอร์เน็ตไม่เพียงให้ความสะดวกเท่านั้น ยังให้บริการที่รวดเร็วด้วยการทำงานแบบอัตโนมัติเนื่องจากขั้นตอนการทำงานทั้งหมดจะถูกประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ผู้ใช้ยังไม่ต้องเสียเวลากรอกข้อมูลมากมายในแบบฟอร์มราชการเหมือนการบริการแบบกระดาษ แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์จะอำนวยความสะดวกด้วยรูปแบบการใช้ตัวเลือกของข้อมูลให้แก่ผู้ใช้บริการ

3. ลดต้นทุนการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานจากระบบเอกสารที่เป็นกระดาษสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ภาครัฐลดค่าใช้จ่ายในด้านเอกสารไปได้อย่างมาก แม้จะต้องลงทุนสูงกับเครื่องมือและอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในระยะแรกแต่ก็ให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่าในระยะยาว หากเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

4. สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานและให้บริการ

การให้บริการแบบออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ตจะช่วยแก้ไขปัญหานี้ได้ เนื่องจากกระบวนการทำงานที่เป็นอัตโนมัติจะไม่รับรู้เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ ขั้นตอนการทำงานจะดำเนินไปตามระบบที่ได้ออกแบบไว้ทำให้ประชาชนทุกคนได้รับการบริการที่เท่าเทียมกันโดยไม่มีข้อยกเว้นให้เลือกปฏิบัติ

5. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ หากการดำเนินการรัฐบาล

อิเล็กทรอนิกส์มีความคืบหน้าและเป็นไปตามแผนที่ได้กล่าวมา จะทำให้การบริหารงานของภาครัฐมีประสิทธิภาพสูงขึ้นเพราะผู้บริหารมีเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล และสนับสนุนการตัดสินใจที่ดีขึ้นทำให้การบริหารจัดการของภาครัฐเข้มแข็งขึ้น ผู้ปฏิบัติงานในภาครัฐก็สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความเท่าเทียมกัน ภาคธุรกิจและเอกชน

ก็ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อราชการ ทำให้การดำเนินธุรกิจมีความราบรื่นคล่องตัว โดยการสนับสนุนจากภาครัฐ ทำให้สร้างโอกาสใหม่ ๆ ในทางธุรกิจแก่ภาคเอกชน ซึ่งทำให้ศักยภาพโดยรวมของประเทศสูงขึ้น และมีความเข้มแข็งเพียงพอที่จะแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ ในเวทีโลกได้

พิธีการศุลกากรด้านการส่งออก

พิธีการศุลกากรด้านการส่งออก เป็นกระบวนการที่ผู้ส่งออกต้องปฏิบัติให้ครบถ้วนตามพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2469 และพระราชกำหนดพิทักษ์ตราศุลกากร พ.ศ. 2530 โดยการยื่นเอกสารใบขนสินค้าขาออกและเอกสารประกอบใบขนฯ ได้แก่บัญชีราคาสินค้า (Invoice) บัญชีหีบห่อสินค้า (Packing List) ใบอนุญาตในการส่งออกจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) โดยเจ้าหน้าที่ศุลกากรจะตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ดังกล่าวให้ถูกต้องตรงกัน กับสินค้าที่ส่งออกก่อนการส่งออก โดยในแรกเริ่มของการผ่านพิธีการฯ กรมศุลกากรกำหนดให้ใช้ระบบ Manual (Long Room) ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2541 และต่อมาได้พัฒนาให้มีการนำระบบ EDI (Electronic Data Interchange) มาใช้งานแทนระบบ Manual เดิมในปี พ.ศ. 2543 และล่าสุดกรมศุลกากรได้ประกาศให้ใช้ระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (Paperless) ณ วันที่ 1 มกราคม 2550 สำหรับพิธีการศุลกากรด้านการส่งออก

การผ่านพิธีการส่งออกโดยระบบ Manual

กรมศุลกากรได้กำหนดให้ใช้ระบบ Manual (Long Room) สำหรับการผ่านพิธีการศุลกากรตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2541 โดยกำหนดระเบียบพิธีการดังต่อไปนี้

การรับและออกเลขที่ใบขนสินค้าขาออก

1. การตรวจสอบด้านพิธีการเอกสารที่เกี่ยวข้อง
2. การตรวจสอบการประเมินอากร
3. การประทับตราสมบูรณ์
4. การออกเลขยกเว้นอากร

ขั้นตอนที่ 1 การรับและออกเลขที่ใบขนสินค้าและการตรวจสอบบัตรลายเซ็น

เมื่อผู้ส่งของออกสำแดงรายการในใบขนสินค้าถูกต้องครบถ้วน พร้อมทั้งจัดเอกสารสัมพันธ์ครบถ้วน ผู้ส่งของออกจะต้องนำใบขนสินค้า และเอกสารที่เกี่ยวข้องมายื่นที่ ส่วนการส่งออก สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่กำหนดให้เป็นจุดผ่านพิธีการ

เจ้าหน้าที่รับใบขนสินค้า จะตรวจสอบใบขนสินค้า ที่ผู้ปฏิบัติพิธีการนำมาขึ้นดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนและถูกต้องของใบขนสินค้าและเอกสารประกอบ คือ ใบขนสินค้ามีลักษณะตรงตามที่กำหนดไว้ และกรอกข้อความครบถ้วน
2. ตรวจสอบว่าผู้ที่ลงนามในใบขนสินค้า เป็นผู้มีอำนาจ หรือเป็นผู้ที่ได้รับมอบอำนาจ และเลขประจำตัวผู้เสียภาษี โดยผู้ปฏิบัติพิธีการจะต้องนำบัตรตัวอย่างลายมือชื่อผู้จัดการหรือผู้รับมอบอำนาจที่กรมศุลกากรออกให้มาประกอบการตรวจสอบทุกครั้ง
3. เมื่อตรวจสอบถูกต้องแล้ว เจ้าหน้าที่จะจดเลขที่บัตรลายมือชื่อดังกล่าวไว้ในใบขนสินค้า พร้อมทั้งลงนามและวัน เดือน ปี กำกับรับรองไว้ว่า “ได้ตรวจสอบบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีและบัตรลายมือชื่อถูกต้องแล้ว”
4. ในกรณีที่มิใช่ใบแนบใบขนสินค้า ตามมาตรา 19 ทวิ ให้ประทับตรา ตรวจสอบบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีและบัตรลายมือชื่อในที่ว่างด้านล่างของใบแนบใบขนสินค้า พร้อมทั้งลงลายมือชื่อและวัน เดือน ปี
5. ในกรณีที่มิใช่ใบขนสินค้า ระดับพิเศษ ตรวจสอบบัตรผู้ส่งของออกระดับพิเศษที่กรมศุลกากรออกให้ พร้อมทั้งลงนามรับรองที่ตราประทับ “ผู้ส่งของออกระดับพิเศษเลขที่” ในใบขนสินค้า สินค้า

เมื่อเห็นว่าถูกต้อง เจ้าหน้าที่จะออกเลขที่ใบขนสินค้า ให้เพื่อนำไปผ่านพิธีการในขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การตรวจสอบด้านพิธีการและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของการสำแดงในใบขนสินค้า ให้ตรงตามเอกสารประกอบและใบอนุญาต เช่น

1. ประเทศผู้ซื้อ, ประเทศปลายทาง
2. น้ำหนัก, ปริมาณ, ชนิดของสินค้า
3. เครื่องหมายการค้า, เลขหมายหีบห่อ, ลักษณะหีบห่อ
4. ชื่อเรือ, วันเรือออก, ท่าที่ส่งออก
5. ธ.ศ. 1
6. ใบอนุญาต (ถ้ามี)

เมื่อตรวจสอบรายละเอียดถูกต้องครบถ้วนแล้ว จะประทับตราลงในบัญชีราคาสินค้า และด้านหลังของใบขน สินค้า ในช่อง “บันทึกการตรวจสอบพิธีการ” และแบบ กศก. 129 (กรณีใบขนสินค้า ขดเซยค่าภาษีอากร) พร้อมทั้งลงลายมือชื่อและวัน เดือน ปี (กรณีที่มิใช่ใบต่อใบขนสินค้า ให้ประทับตราในใบต่อใบขนสินค้า แผ่นสุดท้าย)

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบการประเมินอากร

เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบความถูกต้องดังนี้

1. ตรวจสอบประเภทพิกัดอัตราศุลกากร รหัสสถิติ รหัสหน่วย และอัตราอากรของชนิดสินค้านั้น ๆ รวมทั้งการสำแดงประกาศต่าง ๆ กรณีมีการลดอัตราอากร
2. ตรวจสอบการสำแดงอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การคำนวณราคาเงินตราต่างประเทศเป็นเงินบาท ให้ใช้อัตราแลกเปลี่ยนตามที่กรมศุลกากร (อ้างอิงตามประกาศกระทรวงการคลัง) ประกาศในวันที่ยื่นใบขนสินค้าให้กรณีที่ไม่ต้องเสียอากรขาออก สำหรับกรณีต้องชำระอากรขาออกหรือวางประกันให้ใช้อัตราแลกเปลี่ยนในวันที่ชำระอากร

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบราคา โดยใช้อัตราแลกเปลี่ยนในวันที่ยื่นใบขนสินค้าไปแล้ว หากในวันที่ผู้ส่งออกชำระอากรหรือวางประกัน อัตราแลกเปลี่ยนได้เปลี่ยนไป ผู้ส่งออกจะต้องแก้ไขให้ถูกต้อง และให้เจ้าหน้าที่ประทับตราสมบูรณ์ตรวจสอบอีกชั้นหนึ่งว่า อัตราแลกเปลี่ยนเงินสำหรับใบขนสินค้า ฉบับนั้น ได้ใช้อัตราแลกเปลี่ยนถูกต้องแล้ว

3. ตรวจสอบราคาสินค้าจากบัญชีราคาสินค้า ว่ามีการสำแดงรายละเอียดครบถ้วน และราคา เอฟ.โอ.บี ตรงกับที่สำแดงไว้ในช่อง “ราคาของ (FOB)” ในใบขนสินค้า

เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบแล้วเห็นว่าถูกต้อง จะประทับตราพร้อมลงลายมือชื่อและวัน เดือน ปี ในช่อง “บันทึกการประเมินอากร” ด้านหลังใบขนสินค้า และบัญชีราคาสินค้า (สำหรับใบขนสินค้า ผู้ส่งออกออกระดับพิเศษ ไม่ต้องตรวจสอบตามรายละเอียดข้างต้น)

ในกรณีเป็นสินค้าต้องอากร เจ้าหน้าที่จะคำนวณค่าภาษีอากรที่ต้องชำระ และบันทึกจำนวนเงินอากรที่ต้องชำระไว้ในช่อง “อากรขาออก” พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ วัน เดือน ปี กำกับ

4. เจ้าหน้าที่จะบันทึกการสั่งการตรวจ โดยตราประทับหรือเขียนลงในช่อง “สั่งการตรวจ” แล้วลงชื่อ วัน เดือน ปี กำกับ

ขั้นตอนที่ 4 การประทับตราสมบูรณ์

เมื่อผ่านขั้นตอนทั้ง 3 แล้ว จะเป็นการประทับตราสมบูรณ์หรือการเซ็นรับรองใบขนสินค้า การประทับตราสมบูรณ์จะพิจารณาจากราคาเป็นเงินบาทที่สำแดงในใบขนสินค้า ดังนี้

1. กรณีใบขนสินค้า ยกเว้นอากร ไม่ขอชดเชยค่าภาษีอากร, ใบขนสินค้า 19 ทวิ ใบขนสินค้า ส่งเสริมการลงทุนฯ และใบขนสินค้า ชดเชยค่าภาษีอากรที่สำแดงราคาไม่เกิน 500,000 บาท เจ้าหน้าที่ประเมินอากรจะเป็นผู้ประทับตราสมบูรณ์ (พร้อมกับการพิจารณาในขั้นที่ 3)

2. กรณีใบขนสินค้า ขอชดเชยค่าภาษีอากรสำแดงราคาเกิน 500,000 บาท หัวหน้างานประเมินอากรจะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง และประทับตราสมบูรณ์

3. กรณีใบขนสินค้าที่ต้องชำระค่าภาษีอากร เจ้าหน้าที่งานอากรจะเป็นผู้ประทับตรา
สมบูรณ์

ขั้นตอนที่ 5 การออกเลขยกเว้นอากร

เลขยกเว้นอากรมี 6 หลัก โดย 2 หลักแรกจะแยกประเภทของใบขนสินค้า ส่วน 4 หลัก
สุดท้าย จะเรียงตามลำดับที่ของใบขนสินค้า

เลข 01 หมายถึง ใบขนสินค้า ที่มีค่าภาษีอากร

10 หมายถึง ใบขนสินค้า ส่วนบุคคลและเอกสิทธิ์

11 หมายถึง ใบขนสินค้า ทั้งหมด (จะรวมถึงใบขนสินค้าที่ไม่ชดเชยค่าภาษีอากร, ชดเชย
ค่าภาษีอากร ใบขนสินค้า 19 ทวิ, ใบขนสินค้า ส่งเสริมของสินค้าทั่ว ๆ ไป)

17 หมายถึง ใบขนสินค้า ข้ามเอชเอ็น

18 หมายถึง ใบขนสินค้า ข้ามรัฐบาล

19 หมายถึง ใบขนสินค้า ขาง

เช่น ใบขนสินค้า ที่มีเลขยกเว้นอากร 11 2013 คือ ใบขนสินค้า ทั้งหมด ที่ยื่นขอเลข
ยกเว้นอากรเป็นลำดับที่ 2013

การผ่านพิธีการส่งออกโดยแบบ EDI

เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้เครือข่ายสื่อสารผ่าน Value Added
Network (VAN) มาใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากร สำหรับการนำสินค้าเข้าและนำสินค้าออก
ให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการจัดเตรียมเอกสารข้อมูล การเดินทางมา
ติดต่อกับกรมศุลกากร เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและรวมถึงรองรับการขยายตัว
ทางการค้าระหว่างประเทศ โดยผู้ประกอบการส่งออกต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

ผู้ส่งออกจะต้องจัดเตรียมในการส่งออก

1. ใบขนสินค้าขาออก ประกอบด้วยต้นฉบับและสำเนา 1 ฉบับ
 2. บัญชีราคาสินค้า (Invoice) 2 ฉบับ หากมิใช่เป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ ให้มี
คำแปลเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ และให้ผู้ส่งออกลงนามรับรองถูกต้อง
 3. บัญชีรายละเอียดของที่บรรจุหีบห่อ (Packing List) (ถ้ามี)
 4. แบบธุรกิจต่างประเทศ (Foreign Transaction Form) : ฑต. 1 จำนวน 2 ฉบับ
- กรณีสินค้าส่งออกมีราคา FOB เกิน 500,000 บาท

5. ใบอนุญาตส่งออกหรือเอกสารอื่นใดสำหรับสินค้าควบคุมการส่งออก
6. เอกสารอื่นๆ ถ้ามี

ขั้นตอนการผ่านพิธีการส่งออก (แบบ EDI)

ขั้นตอนที่ 1

เมื่อผู้ส่งออกจดทะเบียนเป็นผู้ใช้ EDI โดยตรงกับกรมศุลกากรและเลือกใช้บริการ
ผู้ให้บริการ EDI (VAN) และผ่านการทดสอบการใช้แล้ว

ผู้ส่งออกหรือตัวแทนบันทึกข้อมูลบัญชีราคาสินค้า (Invoice) รายการและใบขนสินค้า
จากเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเองมายังเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร โดยผ่านบริษัท
ผู้ให้บริการระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ขั้นตอนที่ 2

เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรรับข้อมูลและตรวจสอบข้อมูลในใบขนสินค้า
ขาออกส่งมาถูกต้องครบถ้วนแล้ว จะออกเลขที่ใบขนสินค้าขาออกและตรวจสอบเงื่อนไขต่าง ๆ
ที่กรมศุลกากรกำหนดไว้เพื่อจัดกลุ่มใบขนสินค้าขาออกเป็น 2 ประเภท ดังต่อไปนี้และแจ้งกลับไป
ยังผู้ส่งออกหรือตัวแทน เพื่อจัดพิมพ์ใบขนสินค้า

ใบขนสินค้าขาออกที่ต้องตรวจสอบพิธีการ (Red Line) สำหรับใบขนสินค้าประเภทนี้
ผู้ส่งออกหรือตัวแทนต้องนำใบขนสินค้าไปติดต่อกับหน่วยงานประเมินอากรของท่าที่ผ่านพิธีการ
ใบขนสินค้าขาออกที่ไม่ต้องตรวจสอบพิธีการ (Green Line) สำหรับใบขนสินค้าขาออก
ประเภทนี้ ผู้ส่งออกสามารถชำระอากร (ถ้ามี) และดำเนินการนำสินค้าไปตรวจปล่อยเพื่อส่งออกได้
เลยโดยไม่ต้องไปพบเจ้าหน้าที่ประเมินอากร

ขั้นตอนที่ 3

1. ผู้ส่งออกนำใบขนสินค้าและเอกสารแนบไปยื่นที่ฝ่ายตรวจสินค้าเครื่องคอมพิวเตอร์
ของกรมศุลกากรกำหนดชื่อนายตรวจ/ สารวัตร โดยอัตโนมัติและตรวจปล่อย
2. ตรวจสินค้าโดยวิธีการสุ่มตรวจ (ไม่ต้องตรวจทุก Shipment)

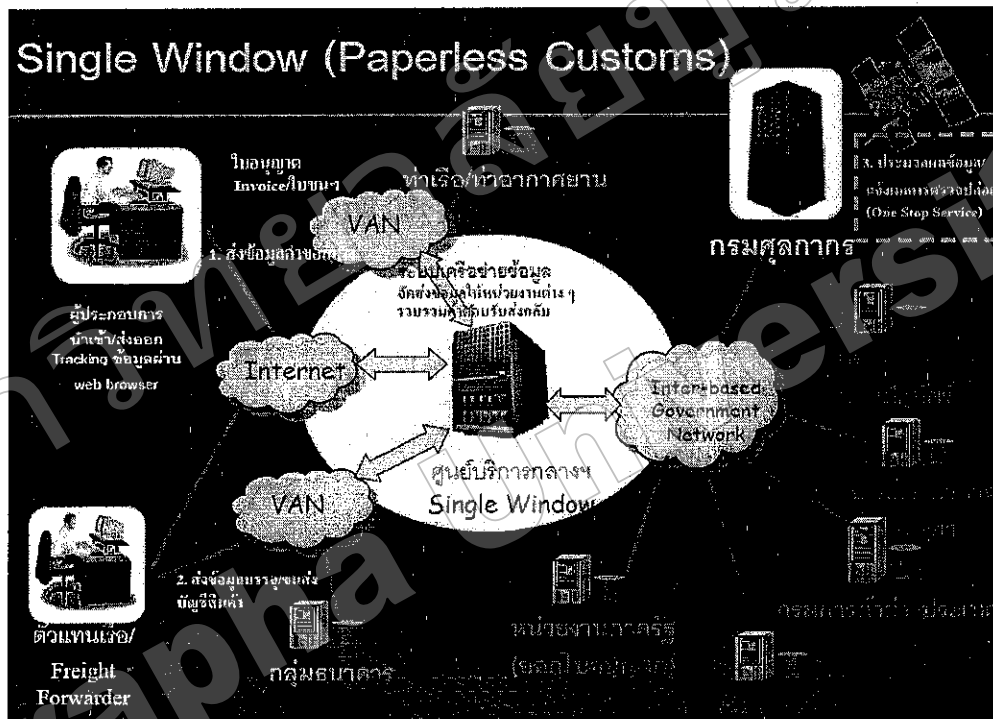
ขั้นตอนการผ่านพิธีการใบขนสินค้าขาออก



ภาพที่ 2 การผ่านพิธีการศุลกากรส่งออกทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Customs) แบบไร้เอกสาร (Paperless) (กรมศุลกากร, 2549)

การผ่านพิธีการส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (Paperless)

ระบบศุลกากรไร้เอกสารคือ ระบบการให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่ต้องใช้เอกสารในส่วนที่ต้องใช้สำแดงกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรในเมืองต้น เช่น ใบขนสินค้าและบัญชีราคาสินค้า (Invoice) เป็นต้น มีการนำเทคโนโลยี PKI (Public Key Infrastructure) และการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) มาใช้แทนการลงลายมือชื่อในกระดาษ พร้อมทั้งมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ (Process Redesign) เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการด้วย



ภาพที่ 3 ระบบ Single Window (Paperless Customs) (กรมศุลกากร, 2549)

หลักการของระบบผ่านพิธีการศุลกากรส่งออกทางระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร

1. เป็นระบบพิธีการที่กระทำได้โดยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารโดยการส่งข้อมูลพร้อมลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรผ่านผู้ให้บริการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (VAN)
2. เป็นการตรวจปล่อยสินค้าทันทีที่สินค้ามาถึง
3. เป็นการรวมกระบวนการผ่านพิธีการและการขึ้นขอรับสินค้าออกจากอรั้งไว้ ณ ขั้นตอนเดียวกัน
4. เป็นระบบการชำระภาษีอากร/ วางประกันผ่านการตัดบัญชีธนาคาร

5. เป็นระบบการเชื่อมโยงการอนุมัติ/อนุญาต ระหว่างผู้นำเข้าส่งออก/หน่วยงานผู้ที่มีอำนาจตามกฎหมาย/ศุลกากร โดยผ่านการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

6. เป็นระบบการส่งผ่านข้อมูลในขณสินค้าเข้าสู่ระบบการดำเนินการต่อเนื่องได้ทั้งกระบวนการโดยไม่ต้องจัดส่งเอกสารในรูปแบบกระดาษอีก

วัตถุประสงค์ในการนำระบบผ่านพิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้

1. เพื่อรองรับการค้าในปัจจุบันและอนาคตซึ่งการค้าขายจะอยู่ในรูปแบบการค้าไร้เอกสารมากยิ่งขึ้น
2. เพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ที่จะทำให้เกิดความสะดวกทั้งในด้านการให้บริการและการใช้งานของเจ้าหน้าที่
3. ในระบบ Paperless จะมีการเพิ่มเติมข้อมูลมากขึ้นกว่าเดิมเพื่อประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออก เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ

เป้าหมายและประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. Single Entry

1.1 บริการแบบเบ็ดเสร็จจากจุดเดียวกันได้ เพื่อลดกิจกรรม Non – Value Added Work โดยลดการ Re-Key, ลดความผิดพลาด, ลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูลและข้อมูลที่อยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรในการผ่านพิธีการนำเข้าและพิธีการส่งออก สามารถนำมาใช้ในการให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีได้อย่างครบวงจร

1.2 แบบฟอร์มคำขอกกลาง Centralized E-Form เพื่อลดเวลาการเดินทางและความซ้ำซ้อนในเอกสารแต่ใช้บริการได้ทั่วประเทศ, ลดค่าใช้จ่ายในการเก็บเอกสาร และค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่ต้องมาพบเจ้าหน้าที่ศุลกากร

2. Single Submission

2.1 ระบบสอบถาม E-Tracking เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของ Controlling Agencies

2.2 การแลกเปลี่ยนข้อมูลอัตโนมัติระหว่างหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้ประกอบการ

3. Single Processing

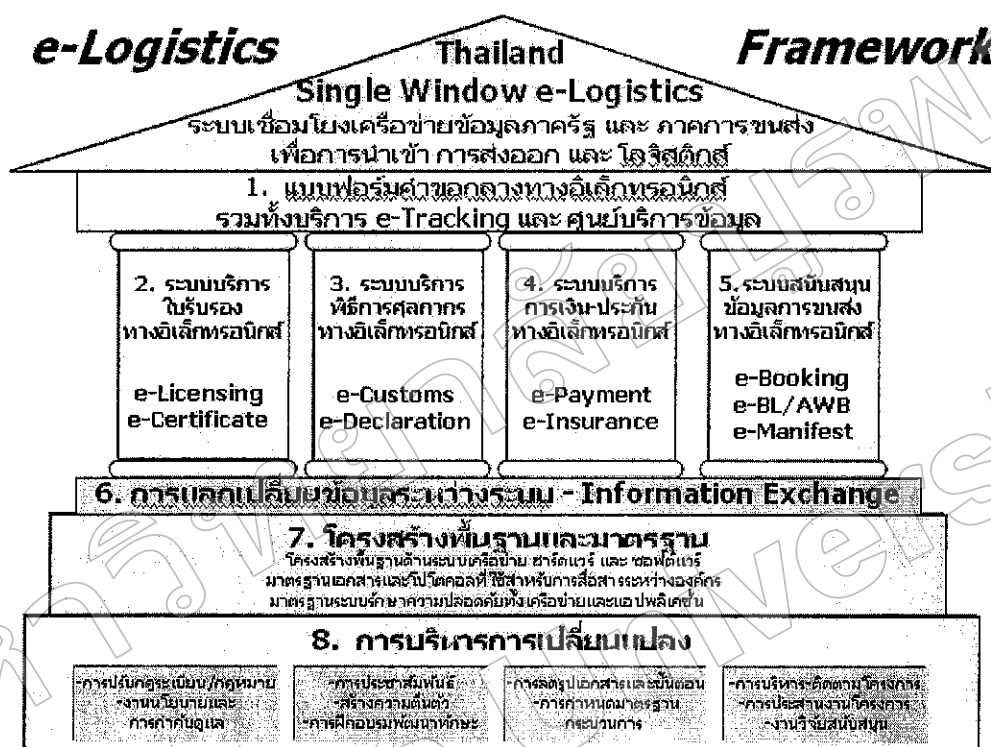
3.1 E-Licensing/ E-Certificate โดยการออกไปรับรองหรือใบอนุญาตทางอินเทอร์เน็ต

3.2 การเชื่อมโยงกระบวนการระหว่างองค์กร (Integration) เพื่อลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพของทั้งผู้ประกอบการและภาครัฐ

3.3 ระบบการค้าไร้กระดาษระหว่างประเทศเพื่อเพิ่มความเป็นมาตรฐานสากล

3.4 เพิ่มความเชื่อมั่นในการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยการใช้เทคโนโลยี

PKI (Public Key Infrastructure)



ภาพที่ 4 แผนงานการพัฒนาบบเครือข่ายข้อมูลภาครัฐ และภาคการขนส่งเพื่อการนำเข้า-ส่งออก และ โลจิสติกส์ (กรมศุลกากร, 2549)

Public Key Infrastructure (PKI)

PKI คือ ระบบป้องกันข้อมูลในการสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยมีหลักการทำงานดังนี้

PKI จะใช้ คู่กุญแจคู่ (Key Pairs) ในการเข้ารหัสและถอดรหัสข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยคู่กุญแจนี้ประกอบด้วยกุญแจส่วนตัว (Private Key) และกุญแจสาธารณะ (Public Key) กุญแจทั้งสองจะได้มาพร้อมกับใบรับรองที่ CA ออกให้ โดยการเข้ารหัสด้วยกุญแจหนึ่งจะต้องถอดรหัสด้วยอีกกุญแจหนึ่งเท่านั้นกุญแจส่วนตัว (Private Key) จะเก็บไว้ที่เจ้าของใบรับรองและกุญแจสาธารณะ (Public) นั้น CA จะแจกจ่ายให้กับผู้อื่นเพื่อจะได้นำไปใช้ติดต่อกับเจ้าของใบรับรองด้วยหลักการของ PKI และการรับรองใช้กุญแจคู่จาก CA ทำให้การสื่อสารข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความปลอดภัยและเชื่อถือได้

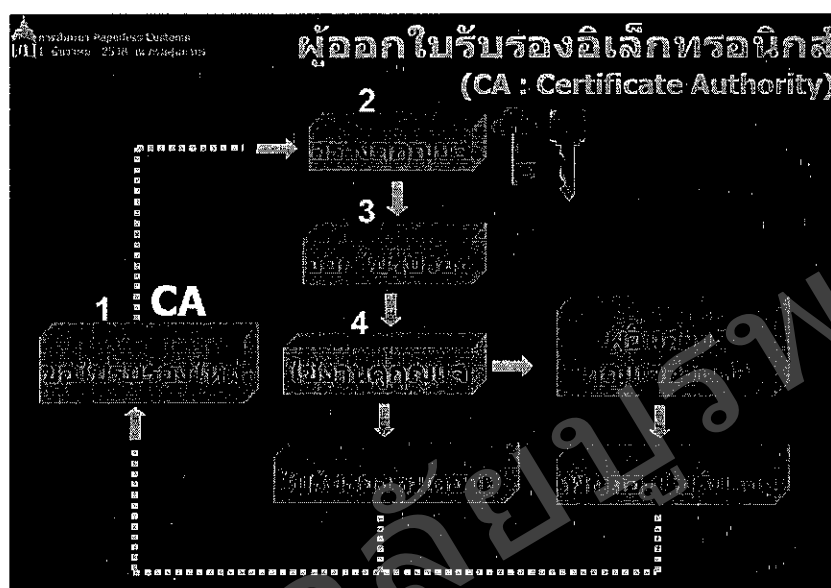
องค์กรออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Certificate Authority: CA)

เป็นองค์กรที่เป็นที่น่าเชื่อถือได้ ที่ทำหน้าที่เป็นบุคคลที่สามดำเนินการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้ทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ขอใช้บริการ โดยบริการต่าง ๆ ขององค์กรออกใบรับรองได้แก่

1. บริการเทคโนโลยีเข้ารหัส ซึ่งประกอบด้วยการผลิตกุญแจส่วนตัว (Generation of Private Key) การส่งมอบกุญแจส่วนตัว (Distribution of Private Key) การผลิตกุญแจสาธารณะและกุญแจส่วนตัว (Generation of Public/Private Key) การผลิตลายมือชื่อดิจิทัล (Generation of Digital Signature) และการรับรองลายมือชื่อดิจิทัล (Validation of Digital Signature)
2. บริการที่เกี่ยวข้องกับการออกใบรับรอง ประกอบด้วยการออกใบรับรอง (Certificate Issuance) การตีพิมพ์ใบรับรองเพื่อเผยแพร่แก่บุคคลทั่วไป (Certificate Publishing) การเก็บต้นฉบับใบรับรอง (Certificate Archiving) และการกำหนดนโยบายและอนุมัติใบรับรอง (Public Creation/Approval)
3. บริการเสริมต่าง ๆ ได้แก่ การลงทะเบียน (Registration) การตรวจสอบสัญญาต่าง ๆ (Notarial Authentication) การกู้กุญแจ (Key Recovery) เป็นต้น

ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์

ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดยผู้ให้บริการออกใบรับรอง (Certification Authority - CA) เพื่อบ่งบอกถึงตัวตนที่แท้จริงในโลกแห่งอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ให้บริการออกใบรับรองจะทำการรับรองข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงกุญแจสาธารณะที่ปรากฏในใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ว่าเป็นของบุคคลนั้นจริง โดยอาศัยเทคโนโลยีที่เรียกว่าเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานกุญแจสาธารณะ (Public Key Infrastructure - PKI)



ภาพที่ 5 แผนผังการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (กรมศุลกากร, 2549)

ผู้ที่ต้องขอใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์

1. ผู้ประกอบการที่ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากรไร้เอกสารด้วยตนเองจะต้องมีใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Certificate) ทุกบริษัท
2. ผู้ประกอบการที่มอบอำนาจให้กับตัวแทนออกของผ่านพิธีการศุลกากรไร้เอกสารแทน และไม่ประสงค์ที่จะลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์เอง ผู้ประกอบการรายนั้น ๆ ไม่จำเป็นต้องมีใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Certificate)
3. บริษัทตัวแทนออกของที่ผ่านพิธีการศุลกากรไร้เอกสารจะต้องมีใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Certificate) ทุกบริษัท

Digital Signature

Digital Signature คือลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่สร้างจากเทคโนโลยีเข้ารหัสด้วยกุญแจในการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์กำกับข้อความที่ต้องการส่งผ่านเครือข่าย ผู้ส่งข้อความจะใช้กุญแจส่วนตัวของตนในการลงลายมือชื่อโดยอ่านกระบวนการทางคณิตศาสตร์ผู้รับจะสามารถตรวจสอบความถูกต้องของลายมือชื่อดังกล่าวโดยใช้กุญแจสาธารณะของผู้ส่ง ซึ่งลายมือชื่อของผู้ส่งจะถูกรับรองด้วยองค์กรออกใบรับรอง (Certification Authority: CA) โดยแสดงอยู่ในรูปของ “ใบรับรองดิจิทัล” (Digital Certification) ประโยชน์ของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นนอกจากจะช่วยระบุตัวผู้ส่งข้อมูลแล้ว ยังช่วยคุ้มครองความถูกต้องของข้อมูล โดยป้องกันไม่ให้มีการแก้ไขข้อมูล หรือหากมีการแก้ไขมาก่อนก็สามารถตรวจสอบได้

การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์

การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นการรับรองว่าข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งมานั้นเป็นข้อมูลที่ส่งโดยผู้ส่งที่อ้างไว้จริง และใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นี้ในการตรวจสอบข้อมูลว่ามีการปลอมแปลงในระหว่างขั้นตอนการส่งหรือไม่ เช่น การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์กำกับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งผู้ส่งจะใช้กุญแจส่วนตัว (Private Key) ของตนทำการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ฉบับนั้น ซึ่งทำให้มั่นใจได้ว่าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นของผู้ส่งที่อ้างไว้จริง โดยในการตรวจสอบนั้นผู้รับจะต้องใช้กุญแจสาธารณะ (Public Key) ที่อยู่ในใบรับรองของผู้ส่งมาทำการตรวจสอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งมาว่ามาจากผู้ส่งจริง และไม่มีการปลอมแปลงข้อมูลระหว่างขั้นตอนการส่ง

การใช้ระบบรักษาความปลอดภัยของกรมศุลกากรในการรับส่งข้อมูลระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร

1. การระบุตัวตนบุคคล (Authentication) เพื่อยืนยันตัวตนบุคคลผู้ส่งหรือผู้สร้างข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
2. การควบคุมการเข้าถึง (Access Control) เพื่ออนุญาตให้เฉพาะบุคคลซึ่งมีสิทธิ์หรือได้รับอนุญาตเท่านั้นในการเข้าถึงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
3. การรักษาความลับ (Confidentiality) เพื่อป้องกันมิให้บุคคลซึ่งไม่ได้รับอนุญาตหรือไม่มีสิทธิ์อ่านข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้
4. ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Integrity) เพื่อป้องกันมิให้มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไข ทำลาย หรือสร้างข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นโดยไม่ได้รับอนุญาต
5. การป้องกันการปฏิเสธความรับผิดชอบ (Non-Repudiation) เพื่อป้องกันมิให้ผู้ส่งข้อมูลหรือผู้รับข้อมูลปฏิเสธว่าตนไม่ได้ส่งหรือไม่ได้รับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

การเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการ

เลือกวิธีการส่งข้อมูลมายังระบบกรมศุลกากร

1. ผู้ประกอบการส่งด้วยตนเอง

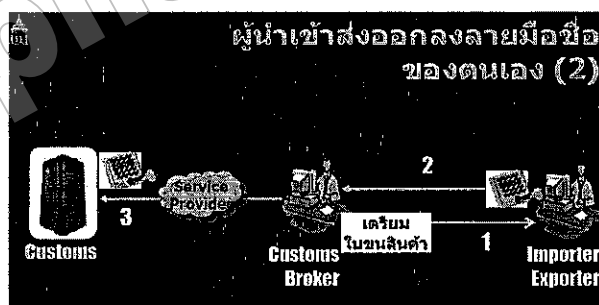


ภาพที่ 6 วิธีการส่งข้อมูลไปยังกรมศุลกากรแบบที่ 1

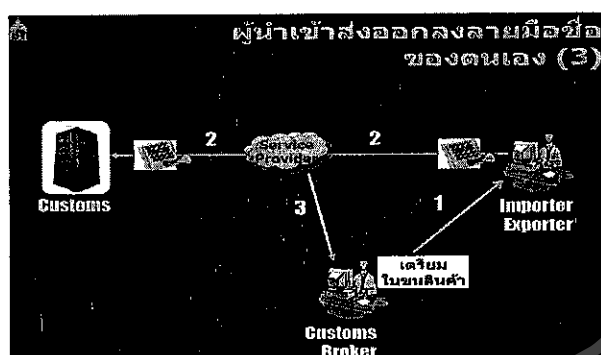
- 1.1 จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ PC Pentium 4 (หรือเทียบเท่า)
- 1.2 จัดหาโปรแกรมรับส่งข้อมูล บัญชีราคาสินค้า (Invoice), ใบขนสินค้า, ใบกำกับ
การขนย้าย ตามมาตรฐานที่กรมศุลกากรกำหนด
- 1.3 เลือกให้ผู้บริการรับส่งข้อมูล (VAN)
- 1.4 สมัครเป็นสมาชิกขอลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) กับ Certificate
Authority: CA
- 1.5 จดทะเบียนขอเป็นผู้ผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์
2. ใช้บริการตัวแทนออกของ (Customs Broker)



ภาพที่ 7 วิธีการส่งข้อมูลไปยังกรมศุลกากรแบบที่ 2



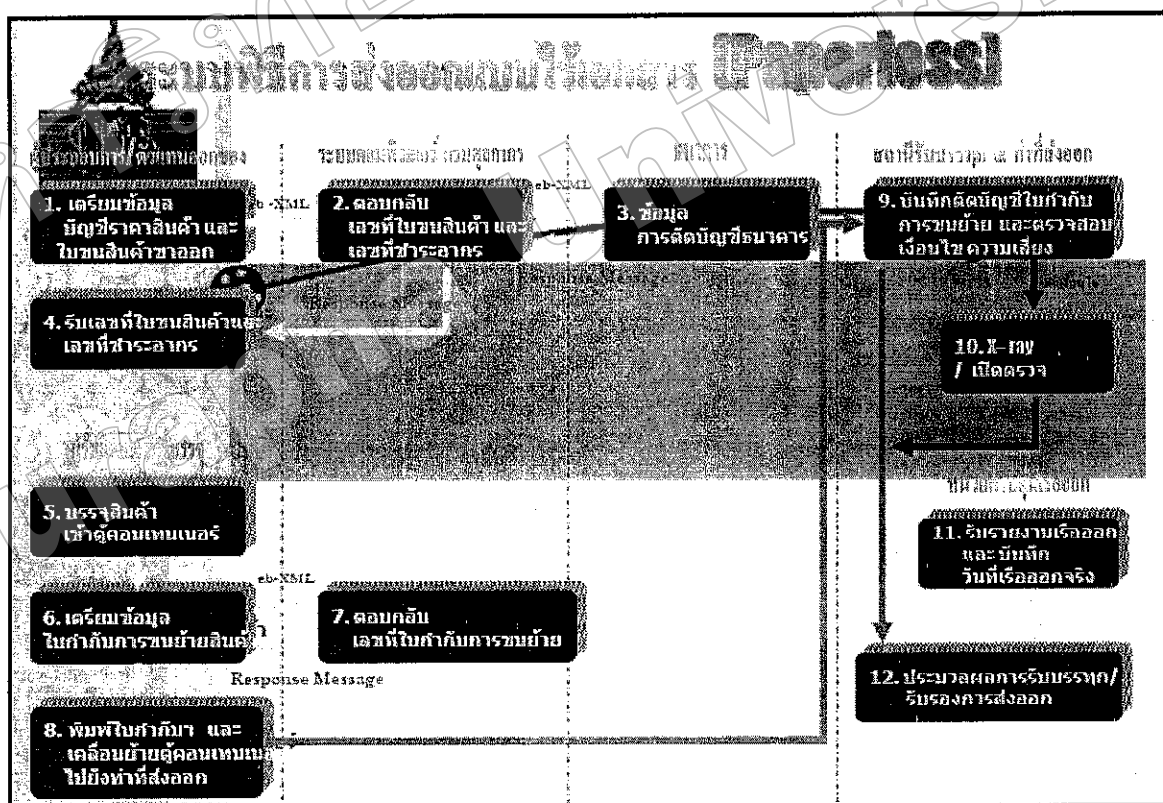
ภาพที่ 8 วิธีการส่งข้อมูลไปยังกรมศุลกากรแบบที่ 3



ภาพที่ 9 วิธีการส่งข้อมูลไปยังกรมศุลกากรแบบที่ 4

3. เคา์นเตอร์บริการ (Service Counter)

ขั้นตอนการผ่านพิธีการส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร



ภาพที่ 10 ขั้นตอนการทำงานของระบบผ่านพิธีการส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร

(กรมศุลกากร, 2549)

ผู้ส่งออกสินค้า/ ตัวแทนออกของ

1. ผู้ประกอบการส่งออก/ ตัวแทนออกของ เตรียมทำใบขนสินค้าขาออกจากบัญชีสินค้าและบัญชีสินค้า
2. ผู้ประกอบการส่งออก/ ตัวแทนออกของ ส่งข้อมูลบัญชีสินค้า, ใบขนสินค้าขาออกมายังระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรผ่านผู้ให้บริการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (VAN)
3. ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะตรวจสอบข้อมูลในใบขนสินค้ากับแฟ้มข้อมูลอ้างอิงและตรวจสอบเงื่อนไขบริหารความเสี่ยง (Profile)
4. ระบบคอมพิวเตอร์กำหนดเลขที่ใบขนสินค้าขาออกแจ้งกลับผู้ประกอบการส่งออก/ ตัวแทนออกของทางอิเล็กทรอนิกส์

หน้าที่ของผู้รับผิดชอบการบรรจุ

1. ทำการบรรจุสินค้าเพื่อการส่งออก เมื่อบรรจุสินค้าเรียบร้อยแล้วให้ทำการปิดผนึกตู้คอนเทนเนอร์หรือที่ยานพาหนะตามวิธีที่ผู้รับผิดชอบการบรรจุกำหนด
 - 1.1 Full Container Loading (FCL) สามารถทำการบรรจุนอกเขตศุลกากรได้
 - 1.2 Less Than Container Loading (LCL) ต้องทำการบรรจุในเขตศุลกากรเท่านั้น
2. จัดทำใบกำกับการขนย้าย ส่งข้อมูลมายังระบบคอมพิวเตอร์กรมศุลกากรผ่านผู้ให้บริการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (VAN)
3. ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะตรวจสอบความถูกต้องเงื่อนไขความเสี่ยง หากไม่พบข้อผิดพลาดจะกำหนดเลขที่ใบกำกับการขนย้ายสินค้า
4. ระบบจะแจ้งกลับผู้ส่งข้อมูลทราบถึงเลขที่ใบกำกับการขนย้าย

การกำกับการขนย้ายสินค้าไปยังท่าเรือ/ ที่สนามบินที่ส่งออก

 1. กรณีขนย้ายเป็นตู้คอนเทนเนอร์ ให้นำตู้ไปซังน้ำหนักร่อนนำมาผ่านสถานรับบรรจุทุกและให้แจ้งเลขที่ใบกำกับการขนย้ายสินค้าให้ศุลกากรทราบ
 2. กรณีบรรจุยานพาหนะเพื่อส่งออกทางอากาศยาน ให้นำของไปซังน้ำหนักร่อนและออก AWB ก่อนนำมาผ่านจุดรับบรรจุทุก และให้แจ้งเลขที่ AWB ให้ศุลกากรทราบเพื่อบันทึกข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์
 3. กรณีขนย้ายผ่านเขตแดนทางบก ให้นำสินค้าไปซังน้ำหนักร่อน (ถ้ามี) นำมาผ่านจุดรับบรรจุทุก และให้แจ้งเลขที่กำกับการขนย้ายสินค้าให้ศุลกากร (ด่านศุลกากร) ทราบ
 4. กรณีขนย้ายสินค้าโดยวิธีอื่น ให้ขนย้ายจนเสร็จตามใบขนสินค้า แล้วจึงแจ้งน้ำหนัก/ ปริมาณให้ศุลกากรทราบ เมื่อได้รับแจ้งจาก Survey แล้ว

การตรวจสอบตัดบัญชี ณ สถานีบรรทุก

1. สุลกากรจะตรวจสอบเลขที่ใบกำกับการขนย้ายสินค้าว่ามีอยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร

2. หมายเลขตู้คอนเทนเนอร์ต้องตรงกับข้อมูลใบกำกับการขนย้ายสินค้า/ กรณีส่งออกทางบกหมายเลขทะเบียนพาหนะที่ทำการขนส่งสินค้าต้องตรงกับใบกำกับการขนย้ายสินค้า (ใช้ใบกำกับฯ แทน ศ.บ. 3)/ กรณีส่งออกทางอากาศยานต้องแจ้งเลขที่ AWB (เพิ่มเติม ณ จุดรับบรรทุกที่สนามบิน/กรณีของอื่น ๆ แจ้งน้ำหนักภายหลังเมื่อได้ใบรับรองจากผู้ตรวจสอบแล้ว

3. ตรวจสอบเงื่อนไขต่าง ๆ (Red/ Green Line) เช่น ใบอนุญาต, ผู้ส่งออก, ตัวแทนออกของ, ผลต่างของน้ำหนักรวมของตู้คอนเทนเนอร์และน้ำหนักตามใบตรวจรับสภาพตู้สินค้า, ชนิดของ, ประเทศปลายทาง เป็นต้น ถ้าอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด จึงจะตัดบัญชีตู้คอนเทนเนอร์/กรณีติดเงื่อนไขความเสี่ยง เจ้าหน้าที่จะแจ้งให้นำของออกไปยังจุดตรวจ

4. ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะส่งข้อมูลผู้ที่ตัดบัญชีแล้วกลับไปยังผู้ประกอบการผ่านอิเล็กทรอนิกส์

การตรวจสอบดำเนินการตามกฎหมายอื่น

1. กรณีที่หน่วยงานที่ออกใบอนุญาต มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมศุลกากร ให้เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรตรวจสอบข้อมูลใบอนุญาตหรือใบรับรองการส่งออกจากระบบคอมพิวเตอร์

2. กรณีที่หน่วยงานที่ออกใบอนุญาตยังไม่ได้เชื่อมโยงข้อมูลกับกรมศุลกากรผู้ส่งออกต้องนำเอกสารยื่นต่อหน่วยควบคุมศุลกากร ณ ท่าที่ส่งของออก ภายใน 10 วันทำการนับจากวันที่ออก กรณีใบอนุญาตใช้กับการส่งของออกตามปริมาณที่กำหนดไว้หรือเป็นรายงวด รายปี

2.1 ยื่นเอกสาร ณ หน่วยบริการศุลกากรของท่าที่ส่งของออกให้เจ้าหน้าที่รับรองก่อน

2.2 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบรับรองปริมาณ การส่งออกตามปริมาณสินค้าพร้อมลงชื่อและวัน เดือน ปี กำกับไว้

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบระบบการทำงานของ EDI เดิม กับระบบ E-Customs/ Paperless
ของงานพิธีการส่งออก

ระบบ EDI เดิม	E-Customs/ Paperless
บัตรผู้ผ่านพิธีการ	
- ต้องมีบัตร Smart Card	- ไม่ต้องมีบัตร Smart Card ลงทะเบียนด้วยระบบคอมพิวเตอร์
การส่งข้อมูล	
- ไม่บังคับส่งข้อมูล Invoice	- ต้องส่งข้อมูล Invoice ทุกครั้ง
- ไม่บังคับส่งข้อมูล ใบกำกับตู้สินค้า	- ต้องส่งข้อมูล ใบกำกับตู้ ทุกครั้ง
กระบวนการส่งออก	
- ยื่นใบขนสินค้าขาออก ณ ฝ่ายพิธีการส่งออก	
- ชำระภาษีอากร ณ จุดชำระเงิน (ถ้ามี)	- ชำระอากรด้วยวิธีการตัดบัญชีธนาคาร
- ยื่นใบขนสินค้าขาออก ณ จุดตรวจปล่อย	
- เคลื่อนย้ายสินค้าไปยังท่าที่ส่งออก	- เคลื่อนย้ายสินค้าไปยังท่าที่ส่งออก
เอกสารที่ใช้ในการส่งออก	
- บัญชีราคาสินค้า (Invoice)	
- ใบขนสินค้าขาออกพร้อมสำเนา	
- ใบกำกับการขนย้ายสินค้า (E-Container)	- ใบกำกับการขนย้ายสินค้า (E-Container) (มาพร้อมรถบรรทุกทุกสินค้า)
- เอกสารประกอบอื่น ๆ	
เอกสารที่ใช้ในการขอสิทธิประโยชน์อื่น ๆ	
- ใบขนสินค้าขาออกมุลำนน้ำเงิน	- ขกเลิกเอกสารทั้งหมด (ใช้ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์แทน)
- ใบแนบใบขนสินค้า	
- บัญชีราคาสินค้า	
การยกเลิกใบขนสินค้า	
- ยื่นคำร้องขอยกเลิก ณ สำนักงานศุลกากร	- ขกเลิกทาง อิเล็กทรอนิกส์ ได้ทันที

สิทธิประโยชน์ของผู้ประกอบการในเขตอุตสาหกรรมส่งออก

ผู้ประกอบการที่ตั้งสถานประกอบการอยู่ในเขตอุตสาหกรรมส่งออกนอกจากได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ในฐานะเป็นผู้ประกอบกิจการในนิคมอุตสาหกรรมดังกล่าวแล้ว จะได้รับสิทธิประโยชน์ทางด้านภาษีอากรเพื่อเป็นการส่งเสริมการส่งออกดังต่อไปนี้

1. ได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมพิเศษตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุนอากรขาเข้า ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีสรรพสามิต สำหรับเครื่องจักร อุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องใช้รวมทั้ง ส่วนประกอบของสิ่งดังกล่าวที่จำเป็นต้องใช้ในการผลิตสินค้า และของที่ใช้ในการสร้างประกอบ หรือติดตั้งเป็นโรงงาน โดยไม่มีเงื่อนไข ไม่จำกัดจำนวน ไม่มีเวลาในการนำเข้าและอยู่ในเขตอุตสาหกรรมส่งออก (ม. 48)

2. ได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมพิเศษตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุน อากรขาเข้า ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีสรรพสามิต สำหรับของที่นำเข้ามาเพื่อใช้ในการผลิตสินค้าในเขตอุตสาหกรรมส่งออก โดยไม่มีเงื่อนไข ไม่จำกัดจำนวน ไม่มีระยะเวลาในการอยู่ในเขตอุตสาหกรรมส่งออก (ม. 49)

3. ได้รับยกเว้นอากรขาออก ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีสรรพสามิต สำหรับของซึ่งได้นำเข้ามาตามข้อ 2) รวมทั้งผลิตภัณฑ์สิ่งพลอยได้และสิ่งอื่นที่ได้จากการผลิต เมื่อนำออกจากเขตอุตสาหกรรมส่งออกเพื่อส่งออกนอกราชอาณาจักร (ม. 50)

4. ได้รับยกเว้นหรือคืนค่าภาษีอากร สำหรับของที่มีบทบัญญัติแห่งกฎหมายให้ได้รับยกเว้นหรือคืนค่าภาษีอากร เมื่อได้ส่งออกไปนอกราชอาณาจักร ซึ่งถึงแม้มิได้มีการส่งออกไปนอกราชอาณาจักร แต่ได้นำเข้าไปในเขตอุตสาหกรรมส่งออก เพื่อใช้ตามวัตถุประสงค์ในข้อ 1 หรือ 2

5. ได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมพิเศษตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุน อากรขาเข้า ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีสรรพสามิต สำหรับของที่ไม่ใช้ หรือใช้ไม่ได้ซึ่งอยู่ในเขตอุตสาหกรรมส่งออก ซึ่งอธิบดีกรมศุลกากรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายสั่งให้ทำลายตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กรมศุลกากรกำหนด (ม. 54)

ในส่วนที่เป็นสิทธิประโยชน์ทางด้านภาษีของผู้ประกอบการที่อยู่ในเขตอุตสาหกรรมส่งออกนี้ กรมศุลกากรมีหน้าที่โดยตรงในการควบคุมดูแลอำนวยความสะดวกเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายส่งเสริมการส่งออกอย่างแท้จริง ได้จัดเจ้าหน้าที่ศุลกากรเข้าไปปฏิบัติงานในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมที่มีเขตอุตสาหกรรมส่งออกทุกแห่ง โดยผู้ประกอบการในเขตอุตสาหกรรมส่งออก สามารถปฏิบัติพิธีการนำเข้าและส่งออก รวมถึงการตรวจปล่อยสินค้าได้ทุกขั้นตอนในแบบ One Stop Service สำหรับระบบการควบคุมนั้นใช้การควบคุมโดยรั้ว ไม่มีสูตรการผลิต ไม่มีระบบ

Stock Control ไม่มีเงื่อนไขเวลาในการส่งออก ไม่ต้องวางค้ำประกันด้วยเงินสดหรือหลักทรัพย์ใด ๆ ไม่ต้องขอคืนอากร ไม่มีค่าธรรมเนียมรายปีพิธีการศุลกากรในการนำของออกจากเขตอุตสาหกรรมส่งออก

การนำของออกจากเขตอุตสาหกรรมส่งออกมี 2 กรณี คือ การนำออกมาเพื่อการส่งออกนอกราชอาณาจักรกับการนำออกมาเพื่อใช้หรือจำหน่ายภายในประเทศ ซึ่งทั้ง 2 กรณีมีวิธีปฏิบัติพิธีการศุลกากรแตกต่างกัน ดังนี้

1. การนำออกจากเขตอุตสาหกรรมส่งออกเพื่อส่งออกนอกราชอาณาจักร ปฏิบัติพิธีการศุลกากรโดยยื่นใบขนสินค้าขาออกที่สำนักงานศุลกากรประจำนิคมอุตสาหกรรมโดยต้องมีหนังสืออนุญาตให้นำของออกจากรุณคณฯ ประกอบใบขนคณด้วย ลำแคงใบขนคณฯ ตามพิธีการปกติ แต่ในช่อง “ทำหรือที่ส่งออก” ให้ลำแคงชื่อสำนักงานศุลกากรประจำนิคมอุตสาหกรรม การขนสินค้าที่เข้าหน้าทีศุลกากรประจำนิคมฯตรวจปล่อยแล้วจากนิคมอุตสาหกรรมไปยังทำหรือที่ส่งออก ต้องขนส่งโดยระบบคอนเทนเนอร์หรือรถบรรทุกชนิดตู้ทึบ (Closed Van) เท่านั้น โดยผู้ตรวจปล่อยจะมัดลวดประทับตรา กศก. หรือร้อยแถบเหล็ก RTC ที่ประตูคอนเทนเนอร์หรือตู้ เว้นแต่สินค้าเป็นรถยนต์ที่อนุญาตให้ขนส่งโดยรถยนต์บรรทุกชนิดได้ แล้วเข้าหน้าทีศุลกากรประจำนิคมฯ จะมอบของที่ตรวจปล่อยแล้วพร้อมใบขนคณ ให้ผู้ส่งออกหรือตัวแทนนำไปให้เข้าหน้าทีศุลกากร ณ ทำหรือที่ที่ส่งของออกเพื่อดำเนินการรับรองการส่งออกต่อไป

2. การนำของออกจากเขตอุตสาหกรรมส่งออกเพื่อใช้หรือจำหน่ายในประเทศ ปฏิบัติพิธีการศุลกากรโดยยื่นใบขนสินค้าขาเข้าเหมือนหนึ่งการนำของนั้นเข้ามาจากต่างประเทศ โดยผู้มีภาระต้องชำระค่าภาษีอากร ต้องแนบหนังสืออนุญาตการนำของออกจากเขตอุตสาหกรรมส่งออกเพื่อใช้หรือจำหน่ายในประเทศของ กนอ. ประกอบใบขนสินค้าขาเข้าด้วยของที่นำออกมา ในกรณีนี้จะต้องเสียค่าธรรมเนียมพิเศษตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุน อากรขาเข้า ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีสรรพสามิต ตามสภาพของ ราคาของและพิกัดอัตราศุลกากรตามที่เป็นอยู่ในวันที่นำของนั้นออกจากเขตอุตสาหกรรมส่งออก โดยถือเสมือนว่าได้นำเข้าในราชอาณาจักรในวันที่นำออกจากเขตอุตสาหกรรมส่งออก ลำแคงใบขนสินค้าขาเข้าตามพิธีการปกติ แต่ในช่อง “ทำหรือที่นำเข้า” ให้ลำแคงชื่อสำนักงานศุลกากรประจำนิคมอุตสาหกรรม และในช่อง “วันนำเข้า” ให้ลำแคงชื่อสำนักงานศุลกากรประจำนิคมอุตสาหกรรม และในช่อง “วันนำเข้า” ให้ลำแคงวันที่นำของออกจากเขตอุตสาหกรรมส่งออก สำหรับราคาสินค้าให้แสดงราคาซื้อขายเป็นเงินบาทเท่านั้น

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุบลรัตน์ วิจิตรโต (2549) ได้ทำการศึกษาเพื่อประเมินผลการผ่านพิธีการส่งออกด้วยระบบ E-Container โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพของระบบ E-Container โดยใช้มาตรวัดระบบ E-Container ที่ดีกว่าระบบ Manual เดิมและความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะได้นำข้อสรุปปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะจากการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบ E-Container ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ซึ่งการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยการกำหนดกลุ่มจำนวนประชากรเป็นองค์กรผู้รับบริการที่ได้ขอจดทะเบียนใช้ระบบ E-Container กับกรมศุลกากรและใช้ระบบ E-Container ในการผ่านพิธีการแล้ว ได้แก่ผู้ประกอบการส่งออกโดยตรง Customs Brokers และตัวแทนออกของทั่วไปหรือ Freight Forwarder จำนวน 60 ราย โดยใช้วิธีการตอบแบบสอบถาม ส่วนที่สอง เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เจาะลึกแบบมีโครงสร้าง บริษัท Gran World และบริษัท SP (1990) Group Inter ซึ่งเป็น Customs Broker ที่ได้ขอจดทะเบียนใช้ระบบ E-Container กับกรมศุลกากรและใช้ระบบ E-Container ในการผ่านพิธีการเรียบร้อยแล้ว จากการศึกษาพบว่าระบบ E-Container ดีกว่าระบบ Manual เดิมในด้านการลดขั้นตอน ลดค่าใช้จ่าย ลดเอกสาร ลดระยะเวลาในการผ่านพิธีการ ลดความผิดพลาดของเอกสาร ซึ่งทางผู้รับบริการมีความเห็นอยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกับความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพระบบ E-Container ที่มีอยู่ในระดับสูงเช่นกัน

ภิญญา ชากักจนวนนท์ (2548) ได้ทำการศึกษาถึงขั้นตอนพิธีการส่งออกแบบการส่งสินค้าทางเรือแบบเบ็ดเสร็จด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Container) และเพื่อทราบข้อดีและข้อเสียของการส่งออกทางเรือแบบเบ็ดเสร็จด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Container) โดยนำมาเปรียบเทียบกับระบบดั้งเดิมโดยใช้กรณีศึกษาจริงจากบริษัท Schenker จำกัด โดยได้ทำการศึกษาระบบ E-Container ซึ่งเป็นบริการรับ-ส่งเอกสารใบกำกับผู้สินค้าผ่านระบบ EDI (Electronic Data Interchange) โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการสื่อสารผ่านสายโทรศัพท์ หรือ สัญญาณดาวเทียมระหว่างผู้ประกอบการกับกรมศุลกากรในการส่งสินค้าออกทางเรือแบบเบ็ดเสร็จ จากการศึกษาสรุปได้ว่า ระบบ E-Container มีข้อดีในด้านลดขั้นตอนทางพิธีการศุลกากรลดระยะเวลา มีความถูกต้อง โปร่งใส และลดต้นทุนกว่าแบบดั้งเดิม ข้อเสียของ E-Container ในด้านการติดตั้งที่ต้องใช้ต้นทุนสูง ในส่วนของบริษัท Schenker จำกัด ระบบ E-Container สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลา สะดวก และประหยัด ในการดำเนินการกับกรมศุลกากร ซึ่งส่งผลให้บริษัทเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้ายิ่งขึ้น

รวีตรา ตุทธวัจน์ (2548) ได้ทำการศึกษาประเมินผลประสิทธิภาพ ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้กรณีศึกษา ส่วนการส่งออกสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง เพื่อให้ทราบถึงระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ดีกว่าระบบเดิม และความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ กลุ่มประชากรแบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นพนักงานศุลกากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนการส่งออก สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังมีจำนวน 14 ราย กลุ่มที่ 2 เป็นองค์กรผู้รับบริการจังหวัดชลบุรีที่ได้ขอจดทะเบียนใช้ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ กับกรมศุลกากรและใช้ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการผ่านพิธีการแล้ว ได้แก่ผู้ประกอบการส่งออกโดยตรง ตัวแทนออกของระดับพิเศษและตัวแทนออกของทั่วไป จำนวน 67 ราย โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่า ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ดีกว่าระบบเดิมในด้านการลดขั้นตอน การลดค่าใช้จ่าย การลดการใช้เอกสาร การลดระยะเวลาในการผ่านพิธีการ การลดความผิดพลาดของเอกสาร ดังนั้น ผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ข้อเสนอแนะให้รัฐบาลต้องส่งเสริม สนับสนุนให้ภาครัฐ และเอกชนนำระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการค้าระหว่างประเทศเพื่อให้ข้อมูลเชื่อมโยงกันได้ทั้งระบบและสามารถลดค่าใช้จ่ายลดขั้นตอนลงได้

นันทวัน มานวรงค์ชัย (2546) ได้ทำการศึกษาและวิจัย ผลของการใช้ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร: กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรนำเข้าท่าเรือกรุงเทพฯ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงผลกระทบของการนำระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากรในส่วนนำเข้า ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นต่อผลกระทบของการใช้ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ทางตรงโดยภาพรวมมากกว่าผลกระทบทางอ้อม สำหรับความแตกต่างในรูปแบบธุรกิจ ลักษณะของเจ้าของกิจการหรือผู้ถือหุ้นมีความแตกต่างกันน้อย และผลจากการสัมภาษณ์พบว่า ปัจจุบันผลการนำระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการนำเข้าสินค้ามีผลความก้าวหน้าดีขึ้น และพบว่ามีปัญหา อุปสรรคอยู่บ้าง เช่น ปัญหามาตรฐานในระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความยุ่งยากและสลับซับซ้อนในการแปลงสัญญาณไฟฟ้าของคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลเป็นตัวเลขและตัวอักษร ปัญหาประสิทธิภาพของบุคลากร และปัญหาการรองรับกฎหมายธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

วันชัย แอน์ลอย (2546) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในบริการของด่านศุลกากรประจวบคีรีขันธ์ โดยพิจารณาถึงมิติด้านต่าง ๆ 4 ด้านคือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความถูกต้องและเชื่อถือได้ ด้านอัตราค่าของเจ้าหน้าที่ และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร และ

เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจจำแนกตามระดับการศึกษา ประเภทของการใช้บริการ และความถี่ในการให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของด้านบุคลากรประจวบคีรีขันธ์ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านอธยาศัยของเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับ 1 ตามด้วยความถูกต้องและเชื่อถือได้ ด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารเรียงตามลำดับ เมื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจพบว่าระดับการศึกษาก็แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจ แต่ในส่วนประเภทของการใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะให้คงไว้ซึ่งอธยาศัยไมตรีอันดีของเจ้าหน้าที่ และอบรมเจ้าหน้าที่ที่ย้ายมาประจำใหม่ให้มีจิตสำนึกในการบริการด้วยความเต็มใจถูกต้องและรวดเร็ว ตามวัตถุประสงค์ของกรมสุทธการที่มุ่งความเป็นเลิศทางด้านบริการและจัดการ เพิ่มการแจ้งหรือการให้ข้อมูลข่าวสารโดยลำดับความสำคัญของข้อมูลข่าวสารและผู้รับข้อมูลข่าวสาร ให้รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ซึ่งเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อันจะเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีขึ้น และบทความคดีที่ไม่ดีงานให้เกิดขึ้นต่อกรมสุทธการ ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักของด้านสุทธการประจวบคีรีขันธ์ และยังเป็นการเพิ่มหรือคงไว้ซึ่งความพึงพอใจของประชาชนในบริการของด้านสุทธการประจวบคีรีขันธ์อีกด้วย โดยสรุปจากกรอบแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้นข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นความรู้พื้นฐานสำหรับดำเนินการศึกษา เพื่อหาคำตอบในการแก้ปัญหาตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้