

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

นับตั้งแต่ รัฐบาล ได้จัดตั้ง คณะกรรมการคอมพิวเตอร์แห่งชาติ หรือ National Computer Committee (NCC) ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีในปี 2528 โดยกำหนดให้มีหน้าที่พิจารณาการจัดหาคอมพิวเตอร์ ของหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จึงทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐ มีการนำคอมพิวเตอร์ มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างกว้างขวาง และมีแนวโน้มการใช้คอมพิวเตอร์ มากขึ้นเป็นลำดับ การมีคอมพิวเตอร์ ใช้ในการปฏิบัติงานทำให้สามารถลดระยะเวลาในการเก็บข้อมูล และการประมวลผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องยิ่งขึ้นเมื่อหน่วยงานภาครัฐ ได้มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในหน่วยงานจนมีความพร้อมในระดับหนึ่งแล้ว ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบใหม่คือการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อ ที่ได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก ทั้งโลกทั้งในภาครัฐบาลและเอกชนมาเป็นจุดเชื่อมต่อในการพัฒนาการใช้คอมพิวเตอร์ภายในหน่วยงาน การติดต่อระหว่างหน่วยงานและรวมถึงการติดต่อกับภาคเอกชน ด้วยระบบดังกล่าวสามารถนำมาใช้กับกิจกรรมต่าง ๆ ได้หลายประเภท โดยเฉพาะด้านการค้าระหว่างประเทศการสื่อสารข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ก่อให้เกิดผลดีคือระบบ EDI ที่เป็นการแลกเปลี่ยน ข้อมูลที่มีมาตรฐาน ชัดเจน และข้อมูลที่มีการรับส่งกันนั้นจะสามารถนำไปดำเนินการ ได้ในคอมพิวเตอร์ของผู้รับข้อมูลโดยตรง

จากความสำคัญ ของเทคโนโลยี สารสนเทศ ที่เป็นปัจจัยสำคัญ ต่อการเจริญเติบโตของ ประเทศ รัฐบาลไทยสมัย ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี นายอานันท์ ปันยารชุน จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ขึ้นในปี พ.ศ. 2535 โดยทำหน้าที่สนับสนุนและส่งเสริมในเชิงนโยบาย เพื่อให้เกิดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทั้งในภาครัฐ และเอกชนในการพัฒนาประเทศไทย ให้มีความ เจริญก้าวหน้า ทัดเทียม กับนานาชาติ และ มอบหมาย ให้ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นหน่วยงาน ในสังกัด กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมทำหน้าที่เป็น สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการ ซึ่งคณะกรรมการชุดนี้ได้เล็งเห็นว่า EDI นี้เป็นเทคโนโลยีใกล้ตัวมีความเป็นไปได้ง่าย มีผลตอบแทนต่อชาติสูง เป็นปัจจัย สำคัญ ที่จะนำประเทศ ไปสู่ความเจริญทางเศรษฐกิจ ได้อย่างรวดเร็ว จึงได้แต่งตั้ง คณะอนุกรรมการ เฉพาะกิจเพื่อพัฒนา โครงการ EDI ทางด้านการค้าระหว่างประเทศขึ้น ซึ่งภายหลังเปลี่ยนชื่อเป็นสภาแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แห่งประเทศไทย (สทท) ใช้ชื่อ ภาษาอังกฤษว่า

Thailand EDI Council (TEDIC) ซึ่งคณะกรรมการ ฯ ได้ดำเนินการศึกษาสถานภาพ ความพร้อม และแนวทางที่เหมาะสม ในการพัฒนา โครงการ EDI ในประเทศไทย โดยการว่าจ้าง บริษัท แอนเดอร์เซน คอนซัลติ้ง จำกัด ให้เป็นผู้ทำการศึกษา ซึ่งผลจากการศึกษานี้ สรุปได้ว่าควรมีองค์กรที่จะเป็นผู้ให้บริการ EDI ทางด้านการค้าระหว่างประเทศ เพื่อให้บริการแก่หน่วยงานหลัก ของรัฐ คือ กรมศุลกากร บริษัทการบินไทย จำกัด การท่าเรือแห่งประเทศไทย และกระทรวงพาณิชย์ (กรมการค้าต่างประเทศ) ซึ่งจะเชื่อมโยงต่อกันด้วย On - Line Network ต่อมามติคณะรัฐมนตรี ลงวันที่ 19 กันยายน 2538 ให้จัดตั้งองค์กรผู้ให้บริการ EDI

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาอุปสรรค ระบบ EDI และข้อดีข้อเสียเพื่อเปรียบเทียบกับระบบเดิม Manual
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ที่มีต่อประสิทธิภาพ ของระบบ EDI ในการผ่านพิธีการส่งออก
3. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพ

สมมุติฐาน

1. ความสะดวกรวดเร็วของระบบ EDI ดีกว่าระบบเดิม Manual
2. คุณภาพและความต่อเนื่องของระบบ EDI ดีกว่าระบบเดิม Manual
3. ความพอเพียงและความเสมอภาคของระบบ EDI ดีกว่าระบบเดิม Manual
4. ความประหยัดและความคุ้มค่าของระบบ EDI ดีกว่าระบบเดิม Manual
5. ความก้าวหน้าในการพัฒนาความปลอดภัยของระบบ EDI ดีกว่าระบบเดิม Manual

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรค ระบบ EDI และข้อดีข้อเสียเพื่อเปรียบเทียบกับระบบเดิม Manual
2. เพื่อทราบความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ที่มีต่อประสิทธิภาพ ของระบบ EDI ในการผ่านพิธีการส่งออก
3. เพื่อทราบข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการศึกษา

1. เป็นการประเมินผลประสิทธิภาพ ของระบบ EDI ที่ดีกว่าระบบเดิม (Manual) และ ความพึงพอใจต่อระบบ EDI นับตั้งแต่การปฏิบัติพิธีการจนถึงขั้นตอนการตรวจปล่อยเฉพาะส่วน การส่งออก สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง
2. ผู้ให้บริการ ได้แก่ พนักงานศุลกากร ผู้ปฏิบัติงานด้านพิธีการส่งออก ณ ส่วนการส่งออก สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง
3. ผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ประกอบการ ส่งออก โดยตรง ตัวแทนออกของ รับอนุญาต (Customs Broker) และตัวแทนออกของทั่วไปหรือ Freight Forwarder ที่มาปฏิบัติพิธีการด้านการ ส่งออก ณ ส่วนการส่งออก สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

นิยามศัพท์

นิยามศัพท์ทั่วไป

1. EDI (Electronic Data Interchange) หมายถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูล ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรูปแบบมาตรฐานผ่านทางคอมพิวเตอร์ระหว่างองค์กร
2. สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง หมายถึง สถานที่ทำการศุลกากร ซึ่งมีหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับการ ปฏิบัติพิธีการศุลกากร งานคดีทางศุลกากร ของกลาง และของตกค้างการ คินภาษี และขอคืนภาษีอากร ตลอดจนการสืบสวน ป้องกันและปราบปราม การกระทำความ ผิดกฎหมาย ว่าด้วยศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่บริเวณสนามบินคอนเมืองทั้งหมด
3. การปฏิบัติพิธีการส่งออก หมายถึง การดำเนินการ ตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ศุลกากรที่กำหนดไว้ เพื่อส่งสินค้าออกไปยังต่างประเทศ
4. ส่วนการส่งออกสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง หมายถึง ส่วนราชการที่ทำหน้าที่ ดำเนินการส่งออกนับตั้งแต่ปฏิบัติพิธีการ จนถึงขั้นตอนตรวจปล่อยสินค้าเพื่อส่งออกไปยังต่างประเทศ ณ เขตสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง
5. ตัวแทนออกของรับอนุญาต (Customs Broker) หมายถึง บริษัทตัวแทนออกของที่ได้ รับการอนุญาต และจดทะเบียนตามระเบียบ ของกรมศุลกากร โดยได้รับสิทธิพิเศษ ตามที่กรมฯ กำหนด
6. ผู้ประกอบการส่งออกโดยตรง หมายถึง บริษัทหรือเจ้าของที่ดำเนินการส่งออกสินค้า และผ่านพิธีการศุลกากร โดยพนักงานของบริษัทหรือผู้ประกอบการ มีการต่อเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ On Line ระบบ EDI กับกรมศุลกากรโดยตรง

7. ตัวแทนออกของทั่วไป หมายถึง บริษัทตัวแทนออกของที่ดำเนินการพิธีการศุลกากรให้กับผู้ประกอบการทั่วไป โดยมีได้รับการจัดเป็น Customs Broker

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

1. ประสิทธิภาพของระบบ EDI หมายถึง ระบบ EDI ที่ดีกว่าเดิมและผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อระบบ EDI ถ้ามีความพึงพอใจมากแสดงถึงระบบ EDI มีประสิทธิภาพในการให้และรับบริการสูง แต่ถ้ามีความพึงพอใจน้อย แสดงถึง ระบบ EDI มีประสิทธิภาพต่ำ

2. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มาใช้บริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ แล้วปรากฏออกมาในลักษณะ ที่ชอบ หรือไม่ชอบ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจต่อการบริการ นั้น

3. ความพึงพอใจต่อการรับบริการระบบ EDI ในการผ่านพิธีการส่งออก หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ต่อการได้รับบริการระบบ EDI ในการผ่านพิธีการ ตรวจสอบความถูกต้อง ของเอกสารจนกระทั่งถึงการตรวจปล่อยในด้านความสะดวกรวดเร็วของระบบ EDI ความพอเพียง และความเสมอภาค ในการรับบริการ ระบบคุณภาพและความต่อเนื่อง ของระบบ EDI ความประหยัด และความคุ้มค่าของระบบ EDI ในการผ่านพิธีการและความก้าวหน้าในการพัฒนาความปลอดภัยของข้อมูล

4. การให้บริการ อย่างสะดวก รวดเร็ว ของระบบ EDI หมายถึง การให้บริการโดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ คือ ระบบ EDI มาให้บริการแล้วก่อผลให้สามารถใช้เวลาน้อยที่สุด ในการผ่านพิธีการ และไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางมาผ่านพิธีการ ณ ศุลกากร

5. การให้บริการอย่างพอเพียง และความเสมอภาค ในการรับบริการระบบ EDI หมายถึง จำนวน หน่วยงาน ที่ให้บริการด้านระบบ EDI มีอย่างเพียงพอ กับความต้องการ เพื่อให้เกิด ความรวดเร็วรวมทั้งให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการส่งออกโดยตรง Customs Broker และผู้ประกอบการทั่วไป หรือ Freight Forwarder

6. คุณภาพและความต่อเนื่องของระบบ EDI ในการรับบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการระบบ EDI ได้โดยไม่ติดขัดในปัญหากระบวนการส่งข้อมูลระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ รวมถึงสามารถส่งข้อมูลได้ตลอดเวลา

7. ความประหยัดและความคุ้มค่าของระบบ EDI ในการผ่านพิธีการ หมายถึง เมื่อมีการใช้บริการระบบ EDI แล้วสามารถลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เป็นผลให้สามารถลดต้นทุน การผลิตได้มากกว่าการใช้ระบบ Manual เดิมในการผ่านพิธีการ

8. ความก้าวหน้าในการพัฒนา ความปลอดภัยของข้อมูล ในการใช้ระบบ EDI หมายถึง
ความสามารถของระบบ EDI ได้มีการพัฒนาระบบรักษาความลับของข้อมูลต่าง ๆ ของผู้รับบริการ
ที่มีผลต่อการค้าทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University