

บทที่ 2

กรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework)

ในการศึกษา เรื่องปัญหา และ อุปสรรค ในการนำ ระบบ EDI มาใช้ ในงาน พิธีการ สุลการ ส่งออก ณ ท่าเรือแหลมฉบัง จะต้องพิจารณาจากโครงสร้างเดิม (Manual) ของการดำเนินงาน และนำมาเปรียบเทียบกับระบบ EDI ในปัจจุบัน โดยทำการศึกษาผลจากผู้ให้บริการและผู้ที่ได้รับบริการ เพื่อจะให้ทราบถึง ปัญหา และอุปสรรค ที่แท้จริง ซึ่งในการศึกษา ดังกล่าว ต้องมีการ พิจารณา ถึงตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้อง กับ การดำเนินงานระหว่าง ระบบเดิม (Manual) กับ ระบบ EDI เพื่อจะได้ทราบว่า การนำระบบ EDI มาปฏิบัติ นั้นบรรลุ วัตถุประสงค์หรือไม่ จึงนำ ทฤษฎี แนวคิด และความรู้เกี่ยวกับระบบ EDI มาสนับสนุนในการศึกษาโดยแบ่งเป็นขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนพิธีการศุลกากรส่งออกระบบ Manual Operation (Long Room)

กรมศุลกากร กำหนดให้ใช้ ระบบพิธีการ Long Room ตั้งแต่ วันที่ 1 พฤษภาคม 2541 เป็นต้นไป โดยกำหนดให้การตรวจสอบ ใบขนสินค้าขาออกมีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้ (ตามคำสั่ง ทัวไปกรมศุลกากร ที่ 50/2541 ลงวันที่ 20 สิงหาคม 2541) (กรมศุลกากร, 2541 อ้างถึงใน ไพศาล ชื่นจิตร, สุนทร ศรีแสงฟ้า, ชานนท์ ตริรัตนาศรรู, จีราภรณ์ ไชยภานี, และพิทักษ์ จิระวิจิตรกุล, 2541)

1. เจ้าหน้าที่พิธีการศุลกากร ออกเลขที่ใบขนสินค้า และออกเลขที่ยกเว้นอากร พร้อมลงลายมือชื่อ และวัน เดือน ปี กำกับไว้
2. เจ้าหน้าที่ประเมินอากร ตรวจสอบพิธีการศุลกากร พิกัดอัตราศุลกากร ราคาประเมิน การคำนวณ และส่งการตรวจในใบขนสินค้าขาออก
3. เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีรับชำระค่าธรรมเนียมและออกใบเสร็จรับเงิน
4. นำใบขนสินค้า ฯ และเอกสารประกอบ ใบขนสินค้าไปยื่นที่ ฝ่ายตรวจสอบสินค้า ณ คลังสินค้าที่จะส่งออกเพื่อลงทะเบียนตรวจสอบเอกสาร สารวัตรประจำคลังจะเป็นผู้กำหนดชื่อนายตรวจหรือสารวัตรที่เป็นผู้ตรวจสินค้าตามใบขนสินค้า
5. นายตรวจ ฯ หรือสารวัตรศุลกากร จะตรวจสินค้า ที่ส่งออก ว่าถูกต้องตรงตามใบขนสินค้า ที่สำแดง หรือไม่ หากถูกต้อง จะสักรายการ ตรวจปล่อยหลัง ใบขนสินค้า และสักรายการ รับบรรจุทุกสินค้านั้น เพื่อส่งออกต่อไป

รับใบขนสินค้า



1. เจ้าหน้าที่พิธีการ - ออกเลขที่ใบขนฯ - ออกเลขที่ยกเว้นอากร และลงลายมือชื่อ วัน/เดือน/ปี กำกับ - ลงทะเบียนใบขน



2. เจ้าหน้าที่ประเมินอากร - ตรวจสอบชื่อให้ตรงกับที่ระบุไว้ใน Invoice - ตรวจสอบชื่อ ที่อยู่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ในใบขนมอบอำนาจ และตรวจสอบบัตรผ่านพิธีการ - ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารประกอบ - ตรวจสอบชนิดสินค้า และรายละเอียดของสินค้าเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบพิถีตราการคำนวณ - ตรวจสอบพิถีตราการ ราคาประเมิน การคำนวณ และลงลายมือชื่อกำกับไว้ใน Invoice และสำเนา - สังเกตตรวจ และลงลายมือชื่อ วัน/เดือน/ปี และเวลากำกับ ในใบขนฯ และสำเนา
--

คืนใบขนสินค้า

กรณีชำระค่าธรรมเนียม

กรณีไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียม

3. เจ้าหน้าที่การเงิน - เก็บเงินค่าธรรมเนียม - ออกใบเสร็จรับเงิน และลงลายมือชื่อวัน/เดือน/ปีกำกับ

4. ยื่นใบขนฯ ณ ฝ่ายตรวจสินค้าเพื่อกำหนดชื่อนายตรวจฯ

5. นายตรวจฯ ตรวจสอบปล่อยและสักรายการรับบรรจุทุกสินค้า

ภาพที่ 1 แผนผังการผ่านพิธีการส่งออกในระบบ Manual Operation (Long Room)

แนวนโยบายการนำระบบ EDI มาใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากรในการส่งออก

ปัจจุบันการค้าระหว่างประเทศมีความทวีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง แต่ละประเทศจึงต่างพยายามที่จะเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพประสิทธิผลในการแข่งขันทางการค้าให้กับผู้ประกอบการของชาติตน ดังนั้นกรมศุลกากรของประเทศไทยจึงได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว ทางกรมศุลกากรจึงพยายามหากลยุทธ์ที่จะปรับปรุง และพัฒนาพิธีการศุลกากรให้สามารถบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยการลดขั้นตอนกระบวนการผ่านพิธีการศุลกากรให้มีความสะดวกรวดเร็ว เพื่อลดเวลา และค่าใช้จ่าย เป็นการเพิ่มศักยภาพ ในการแข่งขันทางการค้า ให้แก่ผู้ประกอบการส่งออก

พิธีการศุลกากระบบเดิมเป็นระบบ Manual Operation มีเอกสาร ที่เกี่ยวข้อง และการตรวจสอบหลายขั้นตอน ระบบค่อนข้างยุ่งยากซับซ้อน ผู้ประกอบการต่างต้องเผชิญกับปัญหาความล่าช้าอันเกิดจากพิธีการที่ยุ่งยาก แม้ว่าขั้นตอนดังกล่าว จะมีความสำคัญมากแต่ความยุ่งยากที่เกิดขึ้นก็สามารถส่งผลกระทบต่อธุรกิจ ในปัจจุบันที่มีการแข่งขัน ในเรื่องความสะดวกรวดเร็ว โดยเฉพาะในเรื่องของการแข่งขัน ด้านเวลา สำหรับระบบ Manual เดิมนั้น ขั้นตอน ตั้งแต่ยื่น ใบขนสินค้าจนถึงตรวจปล่อย รับบรรจุทุกสินค้าส่งออก มีขั้นตอนประมาณ 10 กว่าขั้นตอน แต่ละใบขนสินค้า (Shipment) ต้องผ่านการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ประมาณ 8-9 คน กรณีมีปริมาณจำนวนงานมาก ใบขนสินค้าสะสมตรวจสอบไม่ทัน จะต้องเสียเวลาในการรอคิว เฉลี่ยใช้เวลา ในการผ่านพิธีการ 1-2 ชั่วโมง และตรวจปล่อยอีกประมาณ 30 นาที กรมศุลกากรได้ปรับปรุงโดยการนำระบบ Long Room มาใช้ ได้ลดขั้นตอนเหลือเพียง 5 ขั้นตอน และฝ่ายเจ้าหน้าที่ตรวจสอบประมาณ 4-5 คน ระบบนี้ช่วยลดขั้นตอน และเวลาการผ่านพิธีการลงมาก เหลือขั้นตอนพิธีการประมาณ 30-60 นาทีและตรวจปล่อยประมาณ 20-40 นาทีแล้วแต่ชนิดและจำนวนของสินค้า แต่ระบบนี้ก็ยังเป็นระบบ Manual Operation ซึ่งยังไม่สามารถรองรับปริมาณงาน และจำนวนใบขนสินค้าขาออกที่เพิ่มขึ้น อย่างต่อเนื่องในทางการค้าระหว่างประเทศ จึงได้นำระบบ EDI มาใช้ในหน่วยงานกรมศุลกากร ภายใต้การสนับสนุน ของคณะกรรมการเฉพาะกิจเพื่อพัฒนาโครงการ Electronic Data Interchange (EDI) ทางการค้าระหว่างประเทศ จากสถิติการส่งออก ที่สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ที่มีปริมาณงาน และใบขนสินค้าขาออก เพิ่มขึ้นทุกปี ดังมีรายละเอียดตามตารางดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงปริมาณการส่งออก ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

รายละเอียดของงาน	ตุลาคม - กันยายน 2546	ตุลาคม - กันยายน 2547	เพิ่มขึ้น+/ลด ลง -	คิดเป็นร้อยละ
1. ใบขนสินค้าขาออก				
จำนวน (ฉบับ)	64,318	67,340	+3,022	4.70
มูลค่า (ล้านบาท)	181,486.34	181,175.06	-311.28	-0.17

สถิติการตรวจปล่อยสินค้าขาออกที่ ส่วนการส่งออก สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ในเดือนตุลาคม-กันยายน 2547 มีสินค้าขาออกที่ได้รับการตรวจปล่อยตามใบขนสินค้าขาออก สูงกว่าในเดือนตุลาคม-กันยายน 2546 จำนวน 3,022 คิดเป็นร้อยละ 4.70 โดยมีมูลค่า 181,175.06 ล้านบาท

การที่กรมศุลกากรได้ปรับปรุง และพัฒนาให้มีระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ EDI) เนื่องจากการขยายตัวมากขึ้นในทางการค้าระหว่างประเทศระบบนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์มากมาย หากกรมศุลกากรนำระบบ EDI มาใช้ในการพัฒนาระบบการผ่านพิธีศุลกากร จะช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ในระบบ Manual ได้กล่าวคือช่วยลดขั้นตอนการผ่านพิธีการ ลดจำนวนเอกสาร ลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ ลดเวลาและค่าใช้จ่าย ตลอดจนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดทำฐานข้อมูล เพื่อใช้ประโยชน์ด้านสถิติและการบริหารงาน ทั้งของกรมศุลกากร ผู้ประกอบการ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

พิธีการศุลกากรส่งออกระบบ Electronic Operation (EDI): Electronic Data

Interchange

ตามประมวลข้อ 10 02 29 เมื่อผู้ส่งออก/ ตัวแทน นำใบขนสินค้าที่พิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์แล้วนำมาขึ้นต่อเจ้าหน้าที่ ดังนี้

1. ขึ้นที่คลังสินค้า ที่จะส่งออก กรณีเป็นใบขนสินค้า ที่ไม่ต้องตรวจสอบพิธีการ (Green Line) เพื่อทำการตรวจปล่อยสินค้า
2. ขึ้นที่ฝ่ายพิธีการส่งออกกรณีเป็นใบขนสินค้าที่ต้องตรวจสอบพิธีการ (Red Line) กรณีที่เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในคอมพิวเตอร์

การผ่านพิธีการศุลกากรใบขนสินค้าขาออกสำหรับระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange)

1. การผ่านพิธีการศุลกากร

1.1 ผู้ส่งออก หรือตัวแทนที่จดทะเบียน เป็นสมาชิก ระบบปฏิบัติพิธีการศุลกากรโดยการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์กับกรมศุลกากรแล้ว ส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาออก และบัญชีราคาสินค้า (Invoice) รายการจากเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ส่งออก หรือตัวแทน ผ่านระบบมายังเครื่อง คอมพิวเตอร์ ของกรมศุลกากร โดยผ่านบริษัท ผู้ให้บริการ ระบบแลกเปลี่ยน ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange) หรือสำแดงบัญชีราคาสินค้าและข้อมูลอื่นที่ต้องระบุในใบขนสินค้าขาออก ต่อหน่วยบริการศุลกากร (Customs Service Counter)

1.2 ในกรณีผ่านพิธีการที่หน่วยบริการศุลกากรให้เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยบันทึกข้อมูล บัญชีราคาสินค้า และข้อมูลอื่นที่ต้องระบุ ในใบขนสินค้าขาออก เข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรพร้อมกับจัดพิมพ์ ใบขนสินค้าขาออกและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมตามที่ราชการ กำหนด

1.3 เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ ของกรมศุลกากร ตรวจสอบ ข้อมูลใบขน สินค้าขาออก ที่ส่งมาถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว จะออกเลขที่ ใบขนสินค้าขาออก และตรวจสอบ เงื่อนไขต่าง ๆ ที่กรมศุลกากร กำหนด ไว้เพื่อจัดกลุ่ม ใบขนสินค้าขาออก เป็นประเภทที่ต้องตรวจสอบพิธีการ ให้ดำเนินการตรวจปล่อยสินค้าต่อไป

2. การตรวจสอบใบขนสินค้าขาออก ประเภทที่ต้องตรวจสอบพิธีการ (Red Line)

เมื่อหน่วยงาน ที่ปฏิบัติพิธีการส่งออก ได้รับใบขนสินค้า ที่พิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์ และมีเลขที่ใบขนสินค้าแล้ว ให้ตรวจสอบความถูกต้อง ทางด้านพิธีการ ราคา พิกัดอัตราศุลกากร และรายการ อื่น ๆ ตามระเบียบปฏิบัติต่อไป

2.1 ในกรณีที่ตรวจสอบแล้วพบว่าข้อมูลถูกต้องครบถ้วนให้พนักงานเจ้าหน้าที่ยกเลิกเงื่อนไข ที่กำหนด ในเครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งส่งการตรวจ แล้วลงลายมือชื่อ และวันเดือนปีกำกับไว้ในใบขนสินค้าขาออก (ต้นฉบับ)

2.2 กรณีที่ตรวจสอบแล้ว พบว่าจะต้องแก้ไขใน ใบขนสินค้าขาออก หรือต้องเพิ่มคำอธิบายกร ให้พนักงานเจ้าหน้าที่คำนวณราคา และคำอธิบายกรให้ถูกต้อง พร้อมกับบันทึกข้อมูลใบขนสินค้าขาออก ที่ผู้ส่งออก หรือตัวแทน แก้ไขถูกต้องแล้วรวมทั้งข้อมูล อื่น ๆ ลงใน เครื่องคอมพิวเตอร์ ให้ครบถ้วนและทำการยกเลิกเงื่อนไขที่กำหนดในเครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งส่งการตรวจแล้วลงลายมือชื่อ และวันเดือนปีกำกับไว้ในใบขนสินค้าขาออก (ต้นฉบับ) และเอกสารประกอบ (ต้นฉบับ)

3. การตรวจสอบสินค้าขาออก ที่ใช้ระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

3.1 การตรวจสอบเอกสารและข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจสอบ สินค้าขาออก รับใบขนสินค้าขาออก และเอกสาร ประกอบกับใบขนสินค้าขาออก และตรวจสอบข้อมูล ใบขนสินค้าขาออกกับข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ ในเครื่องคอมพิวเตอร์

3.1.1 กรณีข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ในเครื่องคอมพิวเตอร์ ตรงกับ ข้อมูล ในใบขน สินค้าขาออกให้บันทึกหมายเลข Bill of Lading ลงในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อจับคู่กับใบขนสินค้า ขาออก เครื่องคอมพิวเตอร์จะพิมพ์ Inspection Sheet พร้อมกำหนดชื่อผู้ตรวจปล่อย โดยอัตโนมัติ กรณีข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในเครื่องคอมพิวเตอร์ ไม่ตรงกับข้อมูลในใบขนสินค้าขาออกให้คืนใบขน สินค้าขาออกและเอกสารประกอบแก่ผู้ส่งออก หรือตัวแทนเพื่อนำไปแก้ไขให้ถูกต้อง

3.1.2 กรณีใบขนสินค้าขาออก ถูกระบบ Profile กำหนด ให้ตรวจสอบเป็นกรณี พิเศษ เครื่องคอมพิวเตอร์ จะพิมพ์รหัส Profile แจ้งให้ทราบใน Inspection Sheet ให้เจ้าหน้าที่ผู้ บันทึกข้อมูล นำใบขนสินค้าขาออก พร้อมเอกสารประกอบยื่นต่อเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ประทับตรา สมบูรณ์ด้วยตนเอง เพื่อแจ้งหน่วยงาน ที่กำหนดเงื่อนไขในระบบ Profile มาดำเนินการ ต่อไป

3.2 การประทับตราสมบูรณ์ในใบขนสินค้าขาออก

เจ้าหน้าที่ ผู้ทำหน้าที่ ประทับตราสมบูรณ์ ได้รับใบขนสินค้า ขาออก และ เอกสาร ประกอบ ให้ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน

3.2.1 กรณีพบว่าถูกต้องครบถ้วน ให้ประทับตราสมบูรณ์ พร้อมลงลายมือชื่อและ วัน เดือน ปี กำกับใน ใบขนสินค้า ขาออก (ต้นฉบับ) สำหรับเอกสาร ประกอบ (ต้นฉบับ) และ Inspection Sheet ให้ลายมือชื่อ และวันเดือน ปี กำกับไว้ด้วย

ในกรณีที่มีความจำเป็น ให้สามารถบันทึกแก้ไข เปลี่ยนแปลง ชื่อผู้ตรวจปล่อย ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ ได้ ทั้งนี้ ให้ยึดถือชื่อที่ตรวจปล่อยใน Inspection Sheet ฉบับที่พิมพ์ใหม่ เป็น สำคัญ

3.2.2 กรณีพบว่าไม่ถูกต้อง ให้คืน ใบขนสินค้าขาออก และเอกสารประกอบแก่ผู้ ส่งออก หรือตัวแทนเพื่อนำ ไปแก้ไขให้ถูกต้อง และบันทึกการยกเลิก ชื่อผู้ตรวจปล่อย ในเครื่อง คอมพิวเตอร์ด้วย

3.3 การตรวจปล่อยของท่าเรือแหลมฉบัง

3.3.1 การตรวจของ

เมื่อเจ้าหน้าที่ ผู้ตรวจปล่อย ได้รับใบขนสินค้า ขาออก พร้อมเอกสาร ประกอบ

Inspection Sheet ต้องตรวจสอบน้ำหนักในใบซึ่งสินค้าของตัวแทนบริษัทสายเดินเรือ แล้วจึงทำการตรวจของ และบันทึก รายการตรวจปล่อย ลงด้านหลังใบขนสินค้าขาออก และเอกสาร ประกอบ

3.3.2 การบันทึกข้อมูลการตรวจปล่อย

ให้เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อยบันทึกผลการตรวจปล่อย ในเครื่องคอมพิวเตอร์หลังจากที่ได้มีการตรวจปล่อยแล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้บันทึกข้อมูลจัดส่งรายงานใบขนสินค้าขาออกที่ กำหนดชื่อผู้ตรวจปล่อย แต่ยังไม่ได้นำใบตรวจปล่อยสินค้า หรือไม่ได้บันทึกผลการตรวจปล่อยในเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อผู้บังคับบัญชาในวันรุ่งขึ้น

การรับบรรทุก

ของที่ได้ตรวจถูกต้องเรียบร้อยแล้ว ให้มอบให้บริษัทสายเดินเรือหรือตัวแทนรับไปเก็บรักษาไว้พร้อมต้นฉบับใบขนสินค้าขาออก โดยอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายตรวจสินค้าขาออกที่จะควบคุมการเก็บรักษาเพื่อรอการบรรทุกต่อไป

เมื่อตัวแทนบริษัทสายเดินเรือจัดทำบัญชีสินค้า สำหรับท่าเรือเรียบร้อยแล้วและนำมายื่นต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับบรรทุก ให้ตรวจสอบและสักรายการรับบรรทุกลงด้านหลังใบขนสินค้าขาออก โดยระบุจำนวนหีบห่อที่รับบรรทุก หมายเลข เทียวเรือ วันและเวลา พร้อมทั้งลงลายมือชื่อรับรองการรับบรรทุกแล้วให้บันทึกรายการรับบรรทุกในเครื่องคอมพิวเตอร์

การส่งข้อมูลใบขนสินค้าทาง EDI

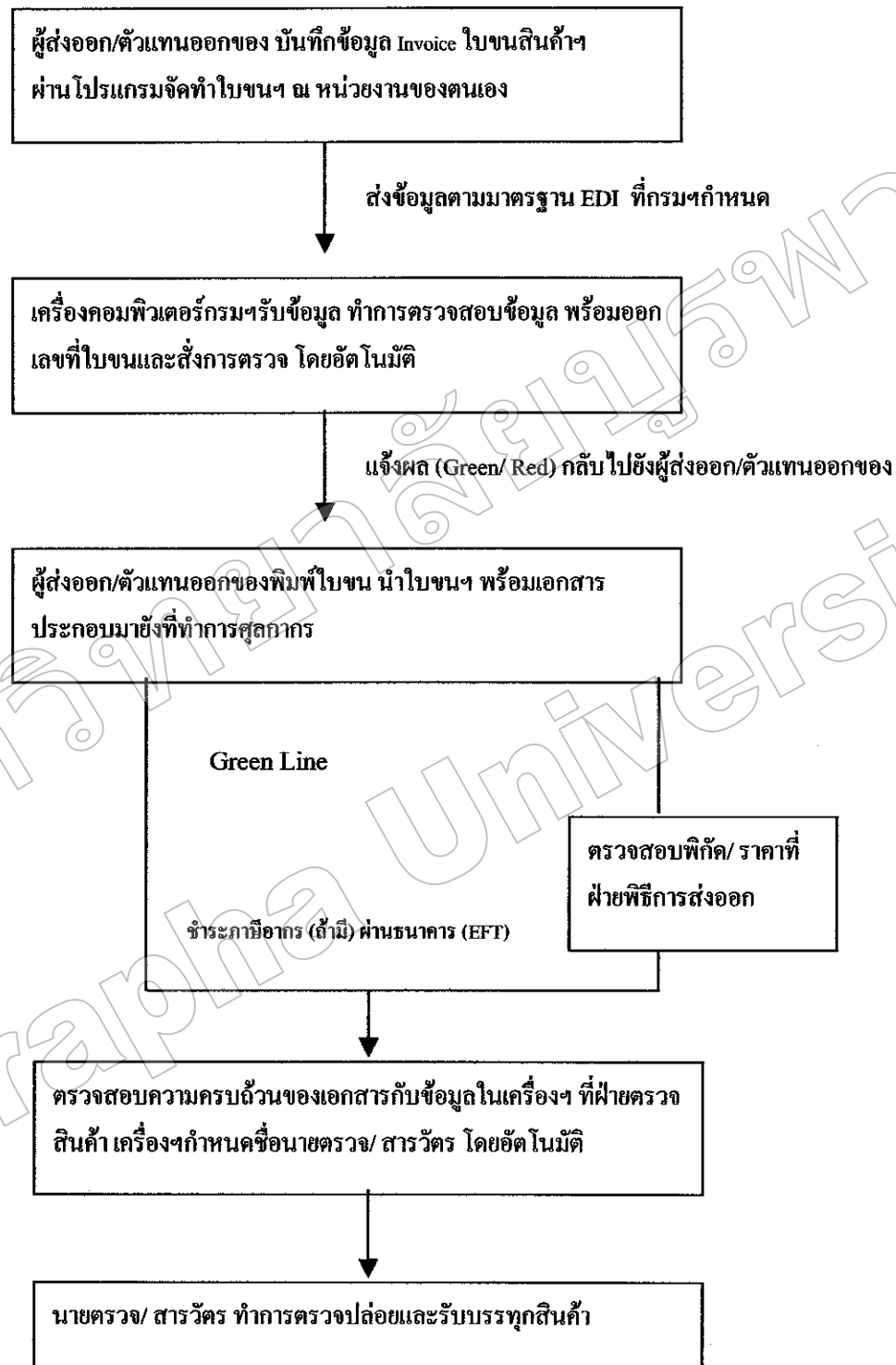
ผู้ส่งออกและตัวแทนออก ของสามารถบันทึกจัดเตรียมใบขนสินค้าภายในสำนักงานได้ล่วงหน้าก่อนที่สินค้าจะส่งมาถึง แล้วส่งใบขนสินค้ามายังกรมศุลกากรโดยทาง EDI เครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมฯ จะทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของใบขนสินค้าได้แก่ การตรวจสอบเบื้องต้น เรื่องความถูกต้องเกี่ยวกับการสำแดงข้อมูลในใบขนสินค้า เช่น เลขประจำตัวของผู้ส่งออกพิกัดศุลกากร ตรวจสอบราคาของสินค้าในเบื้องต้น ตรวจสอบการคำนวณภาษีอากร และตรวจสอบตามเงื่อนไขเพื่อจัดกลุ่มของใบขนสินค้า เช่น การตรวจสอบว่าเป็นใบขนสินค้าที่ต้องมีใบอนุญาต ในการส่งออก หรือไม่ การพิจารณา ประเภทของสินค้าที่ส่งออก เพื่อจัดกลุ่มของใบขนสินค้า แล้วแจ้งผลการตรวจสอบ กลับไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ ของผู้ส่งออกตัวแทนออกของ เพื่อแก้ไข ให้ถูกต้องสมบูรณ์ และส่งกลับมาให้ตรวจสอบ จนกว่าจะถูกต้องโดยกรมฯ จะแจ้งผลการจัดกลุ่มของใบขนสินค้า

กลุ่ม Green Line – ได้แก่ กลุ่มที่ผ่านพิธีการและประเมินอากรโดยอัตโนมัติเป็น ใบขนที่ผ่าน การตรวจสอบ และไม่ตรวจพบเงื่อนไขการดำเนินการใด ๆ ผู้ส่งออกสามารถ ชำระอากรและตรวจปล่อยของได้เลย

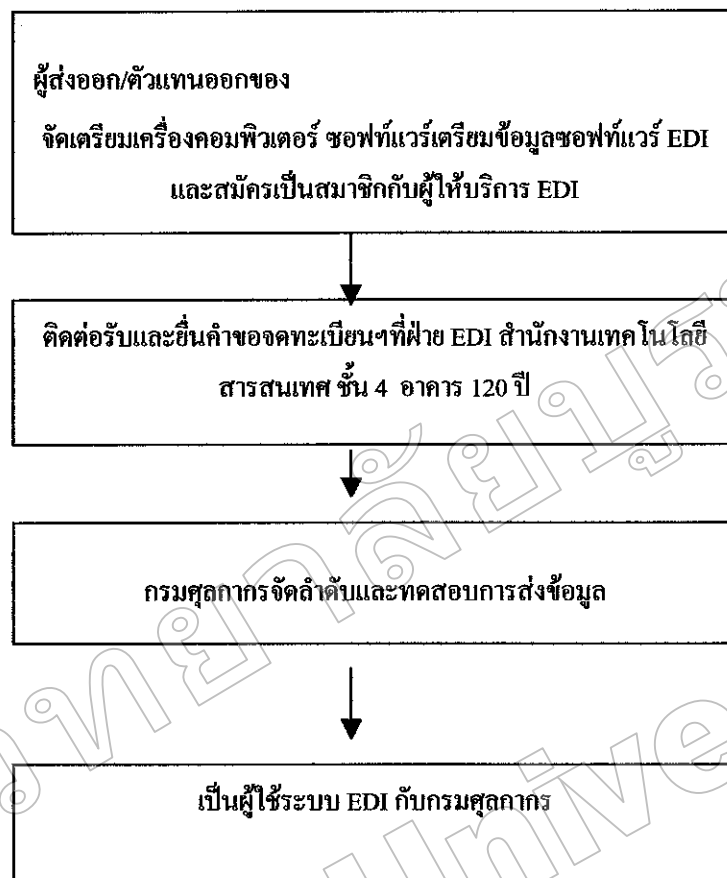
กลุ่ม Red Line - ได้แก่กลุ่มของใบขน ที่ต้องมาผ่านการตรวจสอบ โดย เจ้าหน้าที่อีกครึ่งหนึ่ง เช่น เป็นสินค้าที่ต้อง มีใบอนุญาตนำเข้า หรือเป็นสินค้า ตามเงื่อนไข ที่กรมกำหนด ให้เป็นสินค้า Red Line หรือเป็นสินค้าที่มีราคาไม่แน่นอน ผู้ส่งออก/ ตัวแทนออก ของต้องพิมพ์ ใบขนสินค้าแนะนำเอกสารประกอบอื่น ๆ เช่น ใบอนุญาต Invoice ของสินค้า มาให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบรายละเอียด เพื่อพิจารณาพิกัด หรือราคา ให้ถูกต้อง ระบบจะแจ้งผลการตรวจสอบกลับไป เพื่อให้แก้ไข และปรับปรุงใบขนสินค้าใหม่ ใบขนกลุ่ม Red Line เมื่อผ่านการพิจารณา ตรวจสอบ และแก้ไข ปรับปรุง ใบขนเรียบร้อยแล้ว ก็สามารถ ดำเนินการ ชำระอากรได้เช่นเดียวกับ ใบขน กลุ่ม Green Line

สำหรับผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ ที่ไม่พร้อมจะเข้าสู่ระบบ EDI สามารถผ่านพิธีการด้วยระบบ EDI ได้โดยจัดทำใบขนสินค้า มาขึ้นที่หน่วยบริการศุลกากร เพื่อทำการบันทึกข้อมูลใบขนสินค้า และส่งเข้าตรวจสอบความถูกต้อง ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เช่นเดียวกัน

กรมศุลกากร พร้อมเปิดบริการระบบ EDI สำหรับ การส่งออก ตลอด 24 ชั่วโมง ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง เพื่อให้ผู้ส่งออก/ ตัวแทนออกของ ส่งข้อมูลใบขนสินค้าและ Invoice ทาง EDI มายังกรมศุลกากรเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล และแจ้งผลลัพธ์ กลับมายังเครื่องคอมพิวเตอร์ ของผู้ส่งออก/ ตัวแทนออกของ เพื่อให้ผู้ส่งออก/ ตัวแทนออกของดำเนินการได้ต่อไป

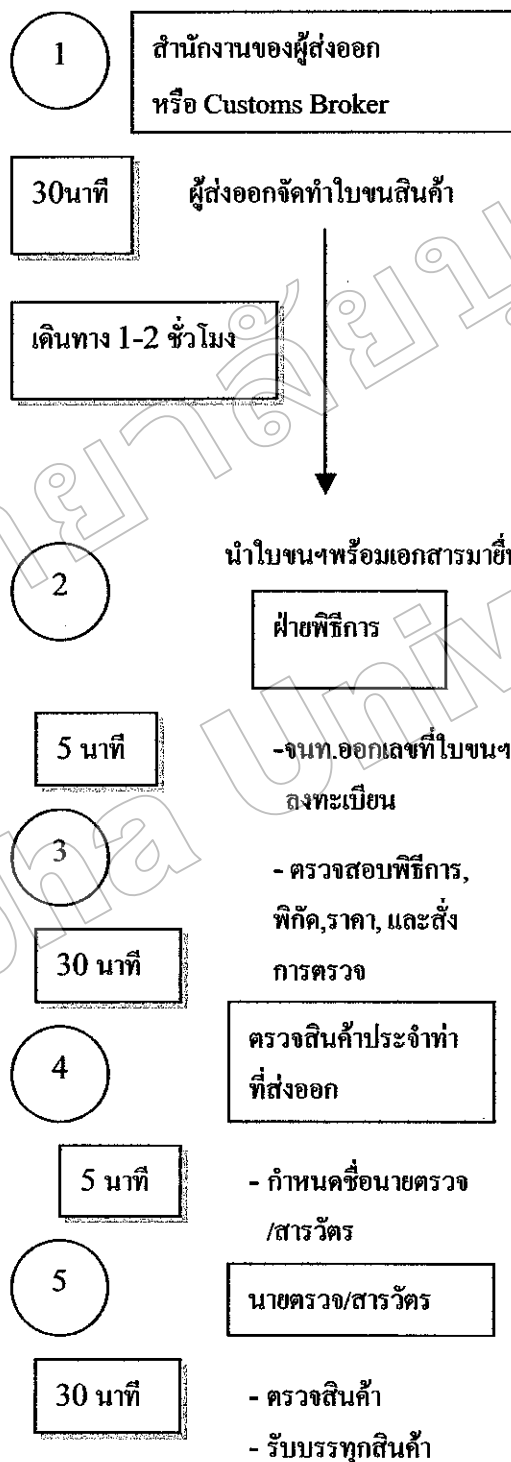


ภาพที่ 2 ขั้นตอนการส่งออกด้วยระบบ EDI

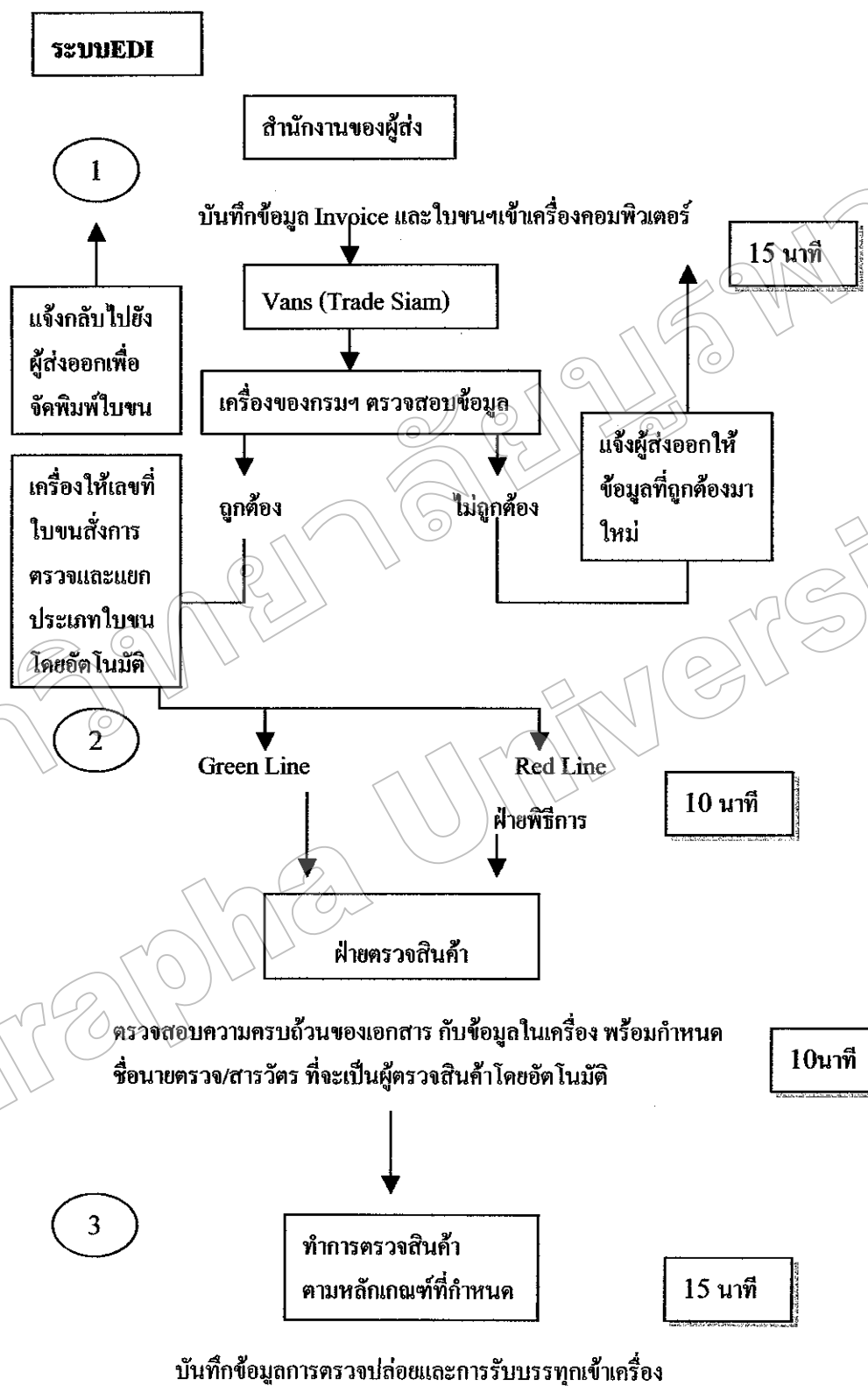


ภาพที่ 3 ขั้นตอนการจดทะเบียนเป็นผู้ใช้ระบบ EDI กับกรมศุลกากร

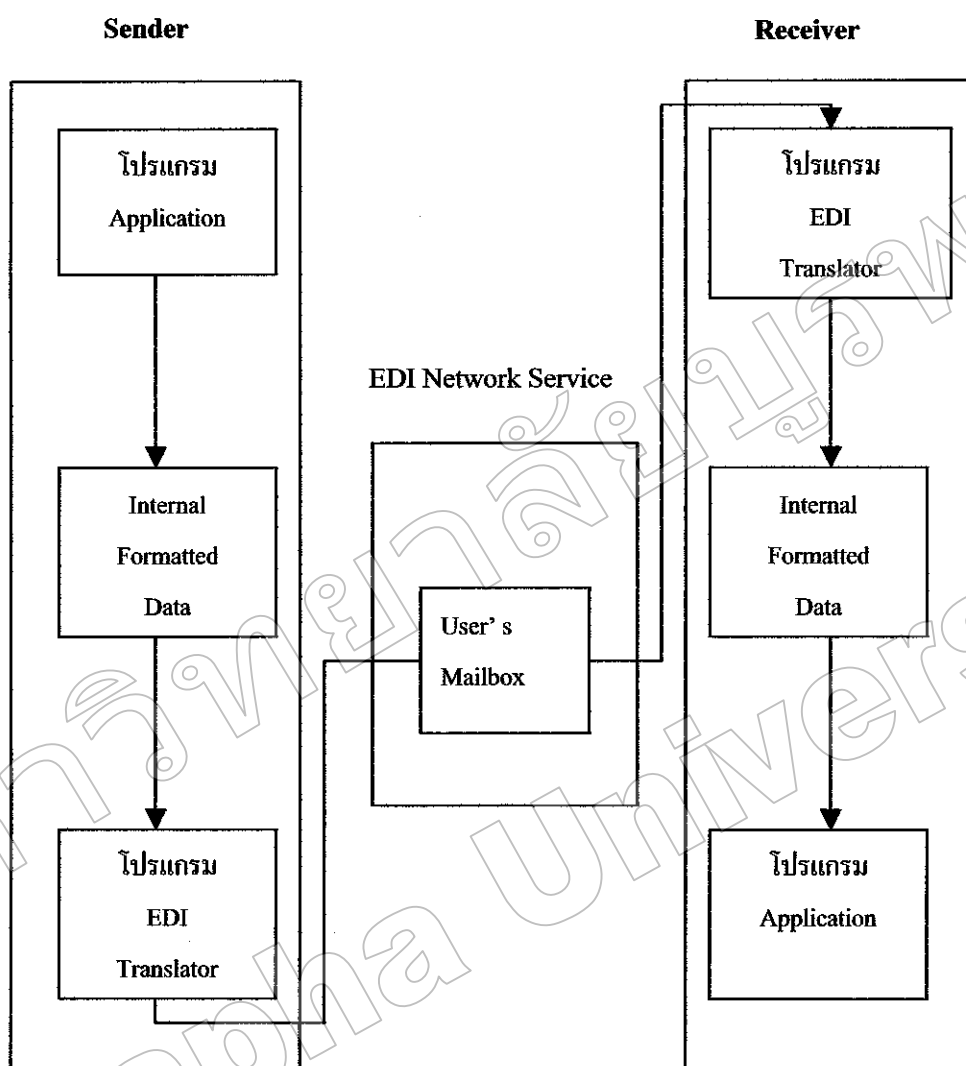
ระบบ Manual



ภาพที่ 4 การผ่านพิธีการด้วยระบบ Manual



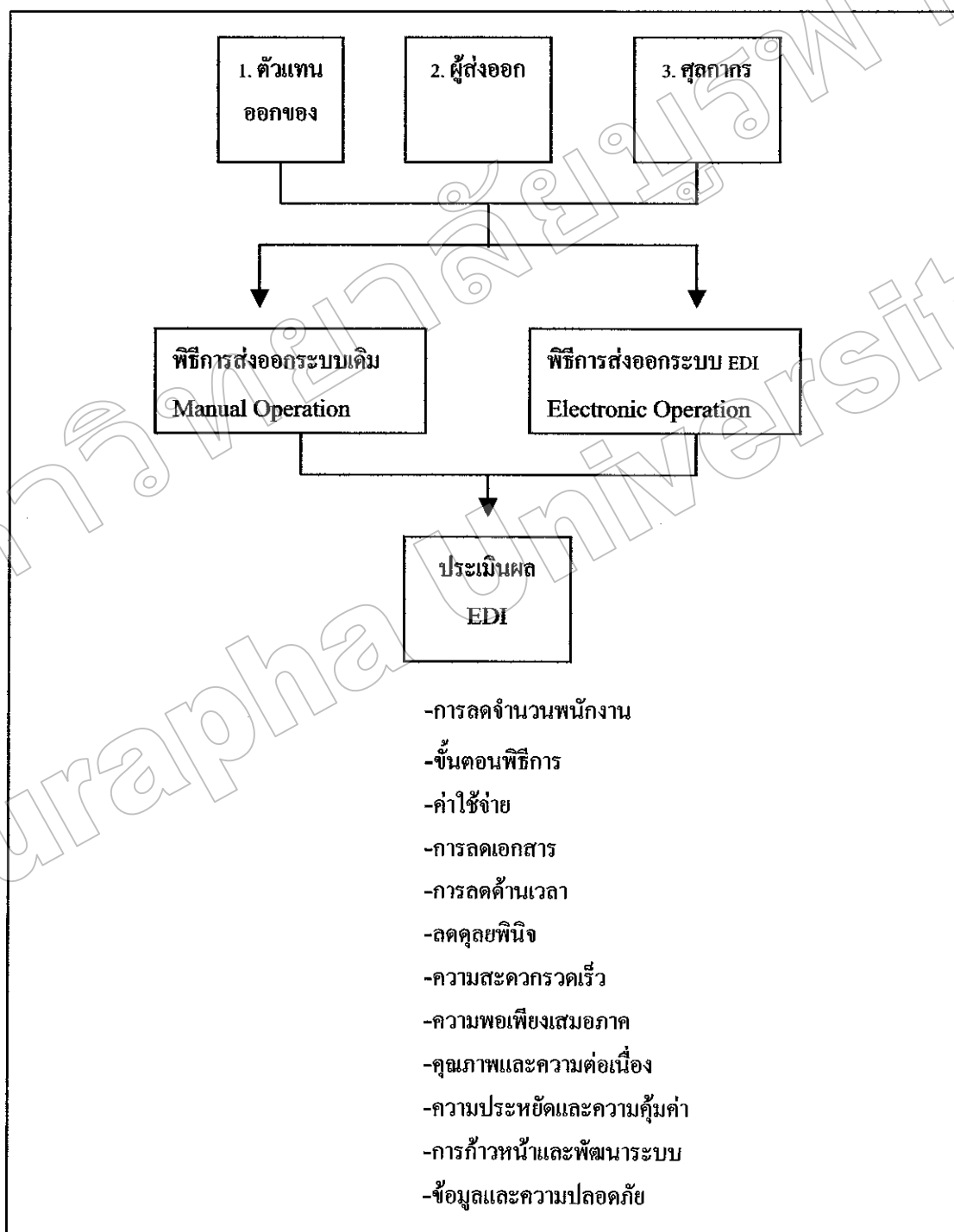
ภาพที่ 5 การผ่านพิธีการด้วยระบบ EDI



ภาพที่ 6 วงจรระบบ EDI ในการส่งและรับข้อมูล

กรอบแนวความคิดในการศึกษา (Conceptual Framework)

จากแนวคิดการนำระบบ EDI มาใช้ในงานพิธีการศุลกากร ด้านการส่งออกแทนระบบ Manual เดิมนั้น สามารถนำมาเปรียบเทียบ เพื่อกำหนดเป็นกรอบในการศึกษาดังนี้



ภาพที่ 7 กรอบแนวความคิดในการศึกษา

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการประเมินผลประสิทธิภาพของการนำระบบ EDI มาใช้ในงานบุคลากรด้านพิธีการส่งออก โดยการพิจารณาเปรียบเทียบกับพิธีการส่งออกแบบเดิม Manual ทั้งนี้โดยพิจารณาจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการหากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ ต่อระบบ EDI มากแสดงว่า EDI มีประสิทธิภาพมาก ในทางกลับกัน หากผู้รับบริการและผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจน้อย แสดงว่า EDI มีประสิทธิภาพต่ำ ดังนั้นเพื่อให้ได้กรอบแนวคิด Framework ที่ชัดเจน เพื่อให้เป็นแนวทาง ในการศึกษา และได้ทราบถึง ตัวแปร อิสระ Independent Variable และตัวแปรตาม Dependent Variable ที่ชัดเจน และวัดได้ จึงได้ศึกษา ทบทวน วรรณกรรม Review Literature องค์ความรู้แนวคิด และผลงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง กับความพึงพอใจเพื่อเป็นกรอบและทิศทางในการทำการศึกษา

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษา 2 มิติ คือมิติความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการ Job Satisfaction และมิติความพึงพอใจของผู้รับบริการ Service Satisfaction

การศึกษาระบบ EDI กับการขนส่งของประเทศมาเลเซีย

ประเทศมาเลเซีย มีการใช้ระบบ EDI กับธุรกิจการขนส่งเป็น ระบบ Networks ซึ่งมีการเชื่อมโยง ระบบ ที่ครอบคลุมเริ่มจาก โรงงาน หรือผู้ประกอบการ จนถึงการส่งสินค้า ใช้การแลกเปลี่ยนข้อมูล ทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งระบบ จึงมีการพัฒนา ในการเชื่อมต่อระหว่าง หน่วยงาน จนถึง การติดต่อ ระหว่างองค์กร ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน โดยใช้ระบบ EDI และต่อมา มีการพัฒนาระบบเป็นแบบ E-Commerce ปัจจุบันทาง ประเทศมาเลเซีย ต้องการลูกค้า หรือผู้ที่ทำธุรกิจ กับมาเลเซีย ในระบบ E-Commerce แต่มาเลเซียก็ยังมีปัญหาเพราะประเทศคู่ค้ายังมีระบบที่ไม่สมบูรณ์

Verma (Suchitra, 1986) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี ส่วนหนึ่งขึ้นกับการ เข้าถึง บริการ และ Penchansky and Thomas (1961) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับ การเข้าถึงการบริการ กล่าวคือ

1. ความสะดวกรวดเร็ว และสิ่งอำนวยความสะดวก ของแหล่งบริการ Accommodation ได้แก่แหล่งบริการที่ผู้รับบริการให้การยอมรับในความสะดวกรวดเร็ว และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. การยอมรับ คุณภาพ ของการบริการ Acceptability ซึ่งในที่นี้ รวมถึงการ ยอมรับ ลักษณะของผู้ให้บริการด้วย
3. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ Acceptability คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

5. การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง (ไพศาล ชื่นจิตร, สุนทร ศรีแสงฟ้า, ชานนท์ ตริรัตนาศรฐ, จิรภรณ์ ไชยภานี, พัทธ์ชัย จิระวิจิตรกุล, 2541, หน้า 31 อ้างอิงจาก Suchitra, 1986)

ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ (Job Satisfaction) การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทางคือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค Equitable Service หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา Timely Service หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะ จะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่า ไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ Ample Service หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ ให้บริการ อย่างเหมาะสม The Right Quantity at the Right Geographical Location มิฉะนั้น ความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง Continuous Service หมายถึง การให้บริการ สาธารณะ ที่เป็นไป อย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงาน ที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า Progressive Service หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถ ที่จะทำหน้าที่ ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากร เท่าเดิม (ไพศาล ชื่นจิตร, สุนทร ศรีแสงฟ้า, ชานนท์ ตริรัตนาศรฐ, จิรภรณ์ ไชยภานี, พัทธ์ชัย จิระวิจิตรกุล, 2541, หน้า 31 อ้างอิงจาก Millett, 1986)

Mullins (1985, p. 280, อ้างถึงใน ไพศาล ชื่นจิตร, สุนทร ศรีแสงฟ้า, ชานนท์ ตริรัตนาศรฐ, จิรภรณ์ ไชยภานี, พัทธ์ชัย จิระวิจิตรกุล, 2541, หน้า 33) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อ สิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้านเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์ กับ ความรู้สึกของบุคคล ที่ประสบความสำเร็จ ในงานด้าน ปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์ จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเอง พยายามจะบรรลุ ถึงเป้าหมาย บางอย่าง เพื่อที่จะ

สนองตอบต่อ ความต้องการ หรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุถึงเป้าหมาย นั้นแล้ว จะเกิด ความพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับ ไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการ หมุนเวียนต่อไปอีก

การวิเคราะห์ในการศึกษา

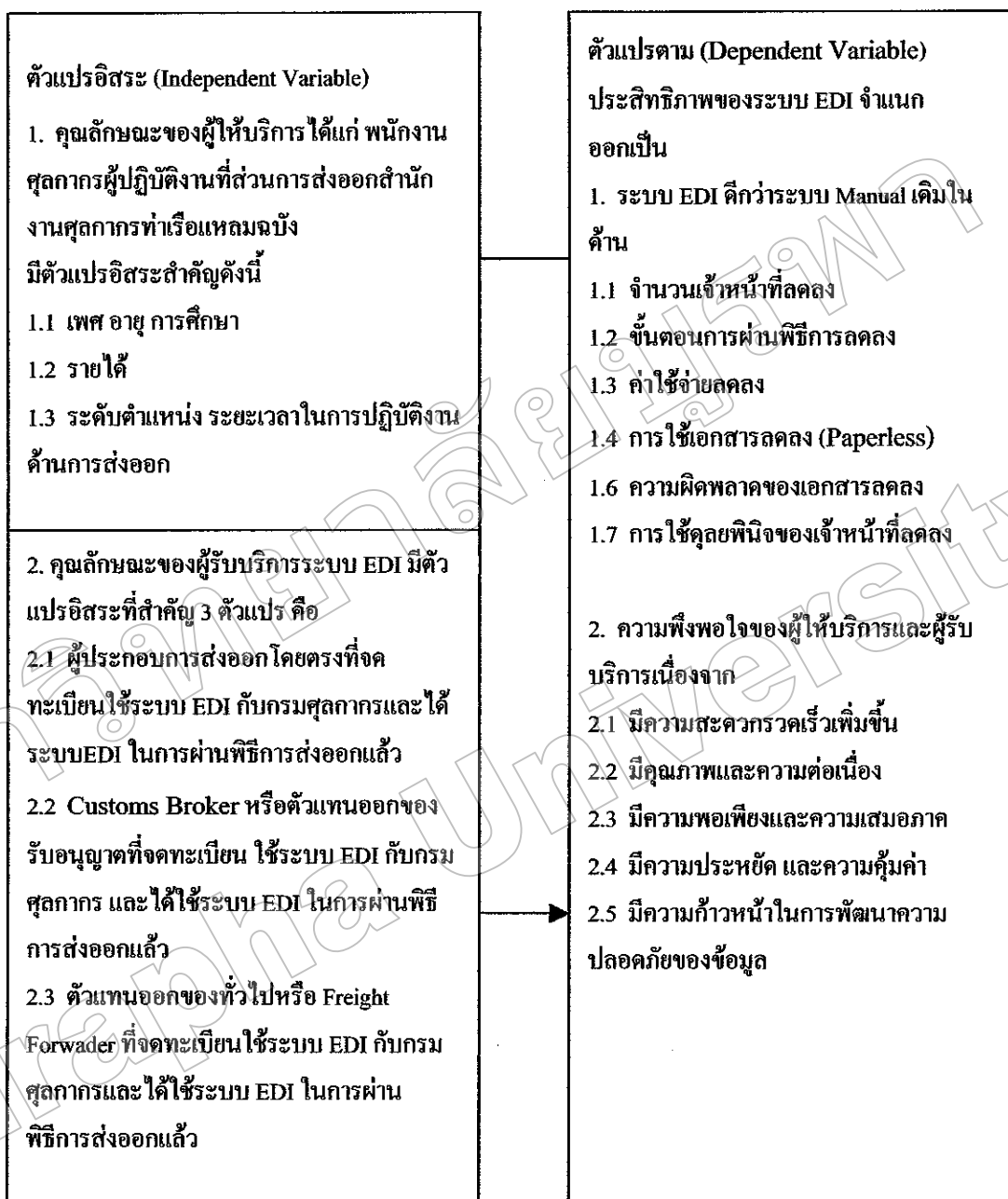
จากกรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework) และความรู้จากการศึกษาทฤษฎี แนวคิด และ เอกสารและงานวิจัยด้านความพึงพอใจต่อการบริการ สามารถนำมากำหนด ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่จะทำการศึกษา

ตัวแปรอิสระ

ผู้ให้บริการ ได้แก่ พนักงานศุลกากร ผู้ปฏิบัติงานที่ส่วนการส่งออก สำนักงานศุลกากร ท่าเรือแหลมฉบัง ผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ประกอบการส่งออกโดยตรง Customs Broker หรือตัวแทน ออกของรับอนุญาต และตัวแทนออกของทั่วไป หรือ Freight Forwarder ที่จดทะเบียนใช้ระบบ EDI กับกรมศุลกากร และได้ใช้ระบบ EDI ในการผ่านพิธีการส่งออกแล้ว

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพของระบบ EDI จำแนกเป็น

1. ระบบ EDI ที่ดีกว่าระบบ Manual เดิมในด้าน
 - 1.1 จำนวนเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานลดลง
 - 1.2 ขั้นตอนการผ่านพิธีการลดลง
 - 1.3 ค่าใช้จ่ายในการผ่านพิธีการลดลง
 - 1.4 การใช้เอกสารลดลง (Paperless)
 - 1.5 ระยะเวลาในการผ่านพิธีการลดลง
 - 1.6 ความผิดพลาดของเอกสารลดลง
 - 1.7 การใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ลดลง
2. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เนื่องจาก
 - 2.1 ความสะดวกรวดเร็วเพิ่มขึ้น
 - 2.2 มีคุณภาพและความต่อเนื่อง
 - 2.3 มีความพอเพียงและความเสมอภาค
 - 2.4 มีความประหยัดและความคุ้มค่า
 - 2.5 มีความก้าวหน้าและการพัฒนาความปลอดภัยของข้อมูล



ภาพที่ 8 แนวคิดในการศึกษา