

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการยื่นเอกสารส่งออกเข้าสู่ระบบ E-Export Document Trade Link กรณีศึกษา ธนาคาร กรุงสยาม จำกัด ผู้วิจัยนำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารส่งออก
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document)
4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารส่งออก

จากแนวคิดเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารส่งออก คำว่า “เอกสารการส่งออก” หมายถึง อะไรบ้าง (ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย, 2549) ได้ให้ความหมายเอกสารส่งออสดังนี้

เอกสารส่งออก (Shipping Documents) หมายถึง เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการส่งออก ทั้งหมดทั้งที่เกี่ยวกับสินค้าและเงินค่าสินค้า สามารถแบ่งประเภทออกได้เป็น 2 ประเภทได้แก่ เอกสารทางการเงินและเอกสารทางการค้า

เอกสารทางการเงิน (Financial Documents) หมายถึง เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงิน ได้แก่

1. ตั๋วแลกเงิน (Bill of Exchange) ผู้ขายใช้เพื่อเรียกเก็บเงินค่าสินค้าจากผู้ซื้อ
2. เช็ค (Cheque) ผู้ซื้อใช้ชำระค่าสินค้าแก่ผู้ขาย

เอกสารทางการค้า (Commercial Documents) หมายถึง เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสินค้า ได้แก่

1. คำสั่งซื้อหรือสัญญาทางการค้า (Purchase Order/ Sales Contract)
2. ใบกำกับราคาสินค้า (Invoice)
3. ใบกำกับหีบห่อสินค้า (Packing List)
4. เอกสารขนส่งสินค้าต่าง ๆ เช่น ทางเรือ (Bill of Lading) ทางอากาศ (Air Way Bill)

ทางรถบรรทุก (Truck Bill of Lading) ทางรถไฟ (Rail Way Bill)

5. เอกสารประกันภัย เช่น ใบกรมธรรม์ประกันภัย (Insurance Policy) ใบรับรองการประกันภัย (Insurance Certificate)

6. หนังสือรับรองต่าง ๆ เช่น

6.1 หนังสือรับรองแหล่งกำเนิดสินค้า (Certificate of Origin)

6.2 หนังสือรับรองสุขอนามัยต่าง ๆ (Health Certificate) มีหลายชนิดที่มีชื่อเรียกต่างกันไปเพื่อรับรองความถูกต้องลักษณะ ปลอดจากสารพิษหรือสารต้องห้ามอื่น ๆ หรือรับรองว่าได้ผ่านกระบวนการใด ๆ มาแล้ว โดยมากใช้กับสินค้าประเภทอาหาร หรือสินค้าที่ต้องเกี่ยวข้องกับอาหาร เช่น ใบรับรองอนามัยและปราศจากเชื้อโรคสำหรับสินค้าเกษตร (Phytosanitary Certificate) เพื่อรับรองการปลอดโรคสำหรับสินค้าพืชผลการเกษตร โดยจะต้องมีการตรวจสอบวิเคราะห์สินค้านั้น ๆ ก่อนด้วย ติดต่อขอได้ที่กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นต้น

6.3 หนังสือรับรองการตรวจสอบสินค้า (Inspection Certificate) เพื่อรับรองคุณภาพของสินค้าว่า ตรงตามคุณสมบัติที่ตกลงกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย

6.4 หนังสือรับรองอื่น ๆ จากผู้ขาย (Beneficiary's Certificate) เพื่อให้รับรองการกระทำใด ๆ ตามที่ผู้ซื้อและผู้ขายตกลงกัน โดยหลังจากดำเนินการแล้ว ผู้ขายจะต้องออกหนังสือรับรองการดำเนินการนั้น ๆ ให้ด้วย

ในขั้นตอนการเจรจาซื้อขายสินค้านั้น ผู้ขายควรสอบถามถึงเอกสารที่ผู้ซื้อต้องการล่วงหน้าด้วย เนื่องจากเอกสารบางชนิดจะต้องใช้เวลาในการยื่นขอหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งมีค่าใช้จ่ายในการยื่นขอ ผู้ขายจะได้ทราบล่วงหน้าเพื่อคำนวณระยะเวลาให้ทันกับกำหนดการส่งเอกสาร รวมทั้งจะได้สามารถตั้งราคาเพื่อค่าจัดทำเอกสารไว้ล่วงหน้าด้วย

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)

กรมส่งเสริมการค้าส่งออก (2549) ได้ให้ความหมายของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) หมายถึง การดำเนินธุรกิจทุกรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารโทรคมนาคมหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์

รูปแบบการทำธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

1. ธุรกิจกับธุรกิจ (Business to Business: B2B) หมายถึง ธุรกิจที่มุ่งเน้นการให้บริการแก่ผู้ประกอบการด้วยกัน โดยอาจเป็นผู้ประกอบการในระดับเดียวกัน หรือต่างระดับกันก็ได้ อาทิ ผู้ผลิตกับผู้ผลิต ผู้ผลิตกับผู้ส่งออก ผู้ผลิตกับผู้นำเข้า ผู้ผลิตกับผู้ค้าส่งและค้าปลีก เป็นต้น

2. ธุรกิจกับผู้บริโภค (Business to Consumer: B2C) หมายถึง ธุรกิจที่มุ่งเน้นการบริการกับลูกค้าหรือผู้บริโภค อาทิ การขายสินค้าอุปโภคบริโภค

3. ธุรกิจกับรัฐบาล (Business to Government: B2G) หมายถึง ธุรกิจการบริหารการค้าของประเทศ เพื่อเน้นการบริหารการจัดการที่ดีของรัฐบาล

4. ผู้บริโภคกับผู้บริโภค (Consumer to Consumer: C2C) หมายถึง ธุรกิจระหว่างผู้บริโภคกับผู้บริโภค ซึ่งเป็นการค้ารายย่อย อาทิ การขายของเก่าให้กับบุคคลอื่น ๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ความสำคัญของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)

1. ลดค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร รวมทั้งค่าเช่าพื้นที่ขายหรือการลงทุนในการสร้างร้าน ซึ่งจะช่วยให้ต้นทุนของธุรกิจต่ำลง

2. ประหยัดเวลาและขั้นตอนทางการตลาด

3. เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง และให้บริการได้ทั่วโลก

4. ช่องทางการจัดจำหน่ายมากขึ้นทั้งในประเทศและต่างประเทศ

5. สามารถทำอะไรได้มากกว่าระบบการขายแบบเดิม เนื่องจากต้นทุนการผลิตและการจำหน่ายต่ำกว่า ทำให้ได้กำไรจากการขายต่อหน่วยเพิ่มขึ้น

6. สามารถนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้เป็นจำนวนมาก และสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้ในลักษณะ Interactive Market

7. ปรับปรุงหรือ Update ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการได้ตลอดเวลา

8. สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้ซื้อหรือลูกค้า อาทิ ชื่อ ที่อยู่ พฤติกรรมการบริโภค สินค้าที่ต้องการ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการทำวิจัยและวางแผนการตลาด เพื่อผลิตสินค้าและบริการที่ตรงกับความต้องการของตลาดมากขึ้น

9. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธุรกิจหรือองค์กร ในเรื่องของความทันสมัยและเป็นโอกาสที่จะทำให้สินค้าหรือบริการเป็นที่รู้จักของคนทั่วโลก

10. สามารถเจาะกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการได้เร็วและเสียเวลาน้อย

ข้อดีของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)

1. สามารถเข้าหาลูกค้าได้โดยตรง เสียค่าใช้จ่ายต่ำ

2. สามารถขายสินค้าในราคาที่ต่ำลง เนื่องจากต้นทุนต่ำลง

3. ทำให้สามารถขยายตลาดได้กว้างและเร็วขึ้น

4. เหมาะสำหรับธุรกิจที่เป็นสินค้าที่ใช้เครื่องหมายการค้าใหม่หรือยังไม่เป็นที่รู้จักทั่วไป

วิธีการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)

1. การฝากสินค้าขายของบน Shopping Mall (เป็นศูนย์รวมการขายสินค้าขนาดใหญ่บนอินเทอร์เน็ตคล้ายกับศูนย์การค้า) เหมาะสำหรับธุรกิจที่มีเงินลงทุนน้อย และสินค้าไม่ค่อยเป็นที่รู้จักสำหรับคนทั่วไป ซึ่งเป็นวิธีที่ง่าย สะดวก เสียค่าใช้จ่ายน้อย ไม่ต้องประชาสัมพันธ์หรือ Update

ข้อมูลต่าง ๆ โดยวิธีการลงโฆษณา ดิปลประกาศขาย หรือการประมูลสินค้า ทั้งในรูปแบบของการขายส่งและขายปลีก

2. สร้าง Web Site ของตัวเอง เหมาะสำหรับธุรกิจที่มีเงินลงทุน และมีเครื่องหมายการค้าของตัวเอง ถึงแม้ว่าจะเสียค่าใช้จ่ายที่สูงกว่า และต้อง Update ข้อมูลต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา แต่สามารถจัดหน้าร้าน และให้รายละเอียดเกี่ยวกับตัวสินค้าเพื่อช่วยการตัดสินใจของผู้ซื้อได้มากกว่า นอกจากนี้ยังสามารถสร้างรายได้เพิ่มขึ้นจากการคิดค่าบริการในการลงโฆษณาสินค้า

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document)

บริษัท อี-เอชอาร์ อินฟอร์เมชัน เทคโนโลยี จำกัด (2549) ได้ให้ความหมายของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) คือ การลดปัญหาการเปลี่ยนแปลงทรัพยากรกระดาษ และเป็นการทำงานโดยอาศัย เครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรืออินทราเน็ต ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือไอซีทีที่กำลังได้รับความนิยมและการนำเอาเทคโนโลยีใหม่มาช่วยทำให้การปฏิบัติงานในสำนักงานมีประสิทธิภาพมีความคล่องตัวสะดวกรวดเร็วมากขึ้น โดยการนำเอาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์คอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดทำ การเก็บรักษา การส่งข้อมูลการติดต่อสื่อสารในสำนักงาน ทั้งยังเป็นการลดปริมาณกระดาษลงสามารถสื่อสารผ่านทางจอคอมพิวเตอร์ได้อย่างรวดเร็ว การจัดเก็บเอกสาร สามารถนำเอาเครื่องมือเครื่องใช้ในการจัดเก็บมาช่วยให้การจัดเก็บมีประสิทธิภาพมากขึ้นค้นหาได้ง่ายและประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูล

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นนั้น E-Document จะให้คำตอบที่ใกล้เคียงกัน ในงานบริหารองค์กรสมัยใหม่ภายใต้สำนักงานอัตโนมัติ

เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ E-Document เป็นการส่งข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศอื่น ๆ ที่ถูกบันทึกลงในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ผ่านระบบเครือข่ายเชื่อมต่อภายในและภายนอกองค์กรไปยัง เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์พกพาอื่น ๆ ของผู้รับปลายทาง แทนการส่งข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศอื่น ๆ ที่อยู่ในรูปแบบของเอกสารที่ใช้กระดาษ ทั้งนี้ “เอกสารอิเล็กทรอนิกส์” สามารถแบ่งประเภทได้เป็น ไฟล์ข้อมูล ข้อความ เวิร์ด โพรเซสเซอร์ อีเมลล์ รูปภาพ เสียงและระบบมัลติมีเดีย เป็นต้น โดยแบ่งระบบการบริหารหลัก ๆ ออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. การนำเอกสารเข้าสู่ระบบ ซึ่งทำได้ทั้งในรูปแบบการสแกน อีเมลล์และแฟกซ์ เป็นต้น
2. การจัดเก็บเอกสารรูปแบบต่าง ๆ เป็นครรชนี ตามประเภทของเอกสารต้นฉบับและ
3. การเรียกดูเอกสารผ่านระบบเครือข่าย

ประโยชน์ที่ได้จาก E-Document

1. ข้อมูลที่รวดเร็วทันต่อความต้องการ ข้อมูลมีความถูกต้องมากขึ้น
2. ประหยัดค่าใช้จ่ายในระยะยาว
3. ลดเวลาในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร
4. ในขณะเดียวกันก็ลดงานด้านการจัดทำเอกสารและการจัดเก็บเอกสาร
5. ลดปริมาณกระดาษที่ใช้ในสำนักงานให้ลดน้อยลง

วัตถุประสงค์ในการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การที่หน่วยงานต่าง ๆ นำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานบุคคลมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการทำเอกสารติดต่อประสานงานกับบุคลากรในหน่วยงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเรียกรายชื่อบุคลากรภายในหน่วยงานมาสร้างเป็นจดหมายเวียนได้โดยทันทีทันใด
2. ลดความซ้ำซ้อนและขั้นตอนการทำงาน โดยเฉพาะการสร้างฐานข้อมูลบุคลากรภายในหน่วยงาน ทำให้หน่วยงานมีฐานข้อมูลบุคลากรฐานข้อมูลเดียว แต่ทุกแผนกสามารถนำไปใช้งานร่วมกันได้
3. ลดจำนวนคนในการทำงาน เมื่อมีการขยายตัวของหน่วยงาน หน่วยงานส่วนใหญ่จะเพิ่มจำนวนพนักงานให้เพียงพอกับปริมาณที่เพิ่มขึ้น แต่หน่วยงานที่มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการทำงาน อาจไม่จำเป็นต้องเพิ่มจำนวนพนักงาน เพราะคอมพิวเตอร์สามารถช่วยลดภาระงานที่เพิ่มขึ้นได้
4. เพิ่มปริมาณและคุณภาพการทำงาน คอมพิวเตอร์สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องและเป็นปริมาณมาก ๆ เพราะโปรแกรมที่ใช้งานสามารถที่จะกำหนดให้เปลี่ยนแปลงรายละเอียดของแต่ละงานได้ตามต้องการ
5. สะดวกในการค้นหาและนำข้อมูลมาใช้ใหม่ การเก็บข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ สามารถกำหนดหัวข้อหรือคำสำคัญ (Keyword) เพื่ออ้างอิงข้อมูลที่เก็บไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ รูปแบบการเก็บดังกล่าวจะทำให้สามารถสืบค้นและนำข้อมูลมาใช้ใหม่ได้โดยง่าย
6. การบริหารงานต่อเนื่องเป็นกระบวนการ เนื่องจากข้อมูลที่บันทึกไว้ในระบบคอมพิวเตอร์สามารถส่งต่อไปยังแผนกหรือฝ่ายต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องใช้คนส่งเอกสาร หรือแผนกต่าง ๆ สามารถนำเอาข้อมูลไปใช้ได้ตลอดเวลา
7. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยเฉพาะการรับส่งข้อมูลระหว่างหน่วยงาน สามารถส่งข้อมูลถึงกันได้โดยใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งประหยัดค่าใช้จ่ายกว่าการเดินทางไปส่งยังจุดหมายปลายทาง

8. ประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร ข้อมูลที่เป็นต้นฉบับหรือสำเนาที่ยังไม่ได้ใช้งาน สามารถเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ หากมีข้อมูลเพิ่มมากขึ้นก็สามารถขยายพื้นที่ในคอมพิวเตอร์ให้รองรับข้อมูลที่เพิ่มขึ้นได้โดยไม่ต้องจัดซื้อหรือหาตู้เอกสารเพิ่ม ซึ่งการเก็บข้อมูลแบบเดิมในแฟ้มเอกสารทำให้สำนักงานต้องเสียพื้นที่เป็นจำนวนมากในการจัดวางตู้เอกสาร

9. ลดความผิดพลาดในการทำงาน โดยเฉพาะการรายงานผลที่ต้องใช้ข้อมูลเก่าหรือข้อมูลเดิมที่ซ้ำๆ กัน ทำให้ผู้เกี่ยวข้องไม่ต้องพิมพ์ข้อมูลใหม่ซึ่งมีโอกาสผิดพลาดสูง การใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลร่วมกันทำให้ข้อมูลมีความถูกต้องและตรงกัน

10. สร้างสวัสดิการทางอ้อมให้กับผู้ทำงาน เพราะพนักงานในหน่วยงานสามารถทำงานในปริมาณที่มากขึ้นแต่ใช้เวลาน้อยลง ในอดีตงานเอกสารหรืองานประจำวันที่ต้องทำให้เสร็จหลังจากปิดสำนักงานส่วนใหญ่พนักงานต้องใช้เวลาหลังปิดสำนักงานหลายชั่วโมง การนำเอาคอมพิวเตอร์มาช่วยงาน ทำให้พนักงานเลิกงาน กลับบ้าน และพักผ่อนหลังเลิกงานได้เร็วกว่าเดิมหลายเท่าตัว

การจัดเตรียมเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

1. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ที่มีขีดความสามารถที่เหมาะสม
2. ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการจัดการ เพื่อการเก็บและเรียกใช้เอกสาร
3. ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการจัดทำเอกสารรูปแบบต่าง ๆ
4. เครื่องข่ายการสื่อสารที่สะดวกรวดเร็ว

เราจะเริ่มต้นอย่างไร เพื่อนำระบบ E-Document มาใช้ในองค์กรของเรา

1. จัดทำโครงการ เพื่อขายแนวคิดและขออนุมัติงบประมาณ ต่อผู้บริหารระดับสูง
2. จัดทำแผนงานดำเนินโครงการ
3. คัดเลือกหน่วยงานหรือแผนกที่ยินดีให้ความร่วมมือและกำลังมีปัญหาเรื่องเอกสารและสารสนเทศอยู่เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายและบุคลากรขององค์กร นอกจากนี้ยังเป็นการปรับปรุงงานของแผนกนั้น ไปด้วยหากสำเร็จจะสามารถขยายความคิดไปยังแผนกอื่นได้ง่ายขึ้น

4. แต่งตั้งคณะทำงานและดำเนินการในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น รวบรวมเอกสารและสารสนเทศที่มีการใช้งานอยู่ในองค์กร แบ่งแยกเอกสารและสารสนเทศที่จำเป็น กำหนดระยะเวลาและวิธีการเก็บรักษา ทำลายเอกสารเก่าที่ไม่ใช้งาน โอนย้ายเอกสารเดิมเข้าสู่ระบบการจัดเก็บใหม่ จัดทำคู่มือการใช้งานสำหรับระบบที่ปรับปรุงขึ้นใหม่ เป็นต้น

5. ประเมินผล และทบทวนปรับปรุงแก้ไข

6. แต่งตั้งคณะทำงานจากทุกหน่วยงาน เพื่อจัดทำโครงการในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ E-Document

7. ลดความหวาดระแวงของผู้ใช้ว่าจะเข้ากันไม่ได้กับระบบใหม่โดยการแต่งตั้งผู้ประสานงานจากกลุ่มผู้ใช้ที่เข้าได้กับทุกคน และยอมรับแนวคิดใหม่ ๆ คอยให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิด

8. ฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง

9. ดำเนินการต่อเนื่อง อย่างสม่ำเสมอเพื่อธำรงไว้ซึ่งระบบ E-Document

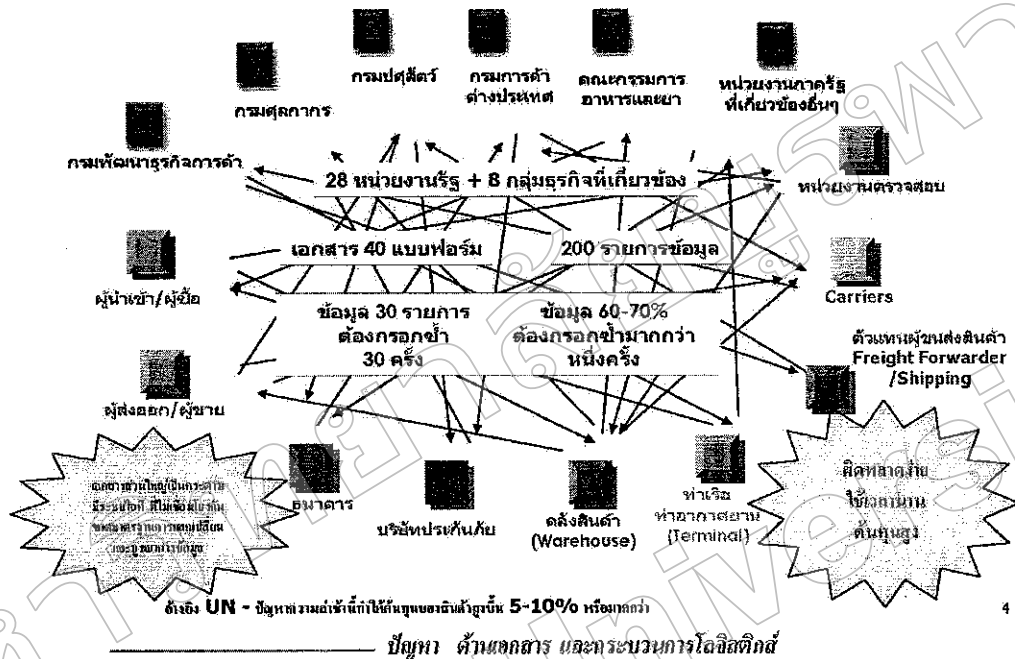
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อาวูธ โพธิ์เล็ก (2547, หน้า 14) กล่าวว่า “การยื่นสำแดงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ มีการกำหนดวิธีการยื่นสำแดงให้ครอบคลุมไว้ เพราะขณะนี้โลกกำลังเข้าสู่ยุคของธุรกรรมไร้กระดาษแล้ว (Paperless Transaction) ในหลายประเทศทางยุโรปใช้กันแล้ว เพราะ E-B/L มีแล้ว E-Invoice E-Packing List E-Insurance Document สามารถทำและส่งได้แล้ว รอเวลาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำเสนอานบริการ แล้วค่อยพยายามพลิกแพลงใช้ให้เหมาะสม (Accommodation) ไปได้โดยและที่สำคัญในอนุมาตรา E1 (ก) นี้ควรต้องระบุความต้องการที่จะพลิกแพลงใช้ไว้ด้วยการขอขึ้นเงินจะยอมให้ยื่นสำแดงได้เฉพาะเอกสารคอมพิวเตอร์ หรือยอมให้ทั้งเอกสารคอมพิวเตอร์ผสมเอกสารกระดาษ หรือให้เลือกได้ว่าจะยื่นสำแดงเอกสารคอมพิวเตอร์ หรือจะยื่นเฉพาะเอกสารกระดาษก็ได้ (กรุณาดูอนุมาตรา E2 (ค) ประกอบ) ดังนั้นจึงควรอย่างยิ่งที่ต้องใช้ EUCP L/ C เพราะสามารถเลือกที่จะยื่นสำแดงเฉพาะเอกสารกระดาษก่อนแล้วค่อยผสมใช้เป็นบางอย่างน่าจะเป็นวิธีการเตรียมการใช้อย่างสมบูรณ์ได้ในที่สุด”

ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (2549) กล่าวว่า “สำหรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นไม่ว่าข้อมูลที่ถูกเก็บไว้ หรือ ที่ถูกส่งผ่านทางเครือข่าย นั้น ล้วนแต่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ทั้งสิ้น ซึ่งธรรมชาติของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นง่ายต่อการเปลี่ยนแปลง หรือ ทำลายโดยไร้ร่องรอยง่ายต่อการโอนย้ายจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งโดยเร็ว จึงจำเป็นที่จะต้องอาศัยเทคโนโลยีต่าง ๆ มาเพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลให้ได้ตามมาตรการทั้ง 4 ประการข้างต้น และเนื่องจากระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นตัวข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เองนั้นจะถูกเก็บ และ ส่งผ่านในระบบเครือข่ายประเภทของการรักษาความปลอดภัยของ ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ การรักษาความปลอดภัยของการทำธุรกรรม (Transaction Security) และการรักษาความปลอดภัยของเครือข่าย (Network Security) เทคโนโลยีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในการทำธุรกรรม นั้น”

สำนักงานกองทุนสนับสนุนงานวิจัย (2549) ได้กล่าวว่าถึงเรื่องเกี่ยวกับการยื่นเอกสารเกี่ยวกับการนำเข้าและส่งออกของไทยว่า ในอดีต ผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการนำเข้าและส่งออกของไทย ต้องเสียเวลาไปกับการกรอกเอกสารหลายฉบับด้วยข้อมูลเดียวกัน เข้าไปซ้ำมาหลาย

ขั้นตอน การยื่นเอกสารก็ต้องพบกับความล่าช้าในการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และกฎระเบียบที่ล้าหลัง เช่น การต้องรอลายเซ็นอนุมัติจากผู้บริหารระดับสูง เอกสารนั้น ๆ จึงจะสมบูรณ์



ปัญหา ในกระบวนการ โลจิสติกส์ การนำเข้า-ส่งออก

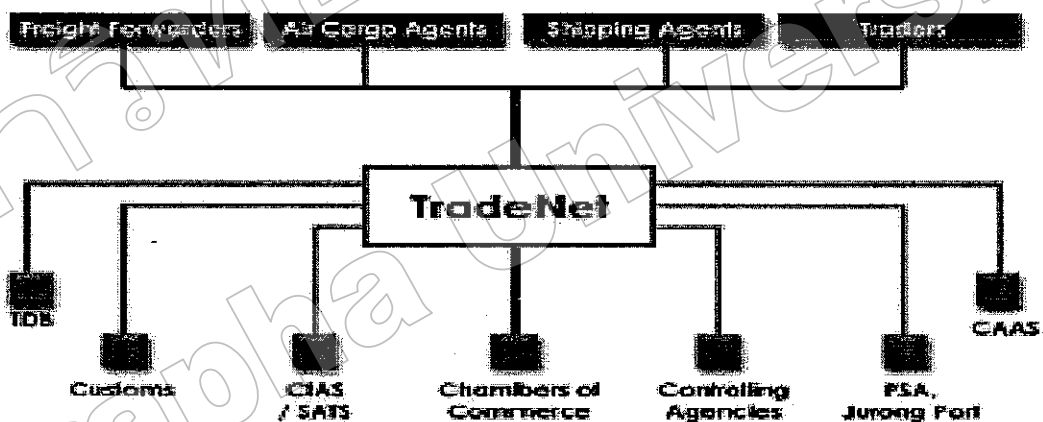
ความไร้ประสิทธิภาพด้านข้อมูลเอกสาร และการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ภาพที่ 2-1 ปัญหาด้านเอกสาร และกระบวนการโลจิสติกส์ การนำเข้า-ส่งออก (สมนึก คีรีโต, 2548)

จากภาพที่ 2-1 แสดงให้เห็นว่าการยื่นเอกสารหลายขั้นตอนยังทำให้ผู้ประกอบการต้องเสียค่าใช้จ่ายเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่ไม่จำเป็น การมาถึงของยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยให้การดำเนินการแก้ไขและพัฒนาปรับปรุงระบบก่อตัวขึ้นช้า ๆ แต่ยังคงอยู่ในลักษณะต่างคนต่างทำ องค์กรใดพร้อมก่อนก็ทำก่อน ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ การขาดทิศทางในการเลือกระบบ ทำให้สุดท้ายแล้วต่างคนต่างมีระบบ แต่ไม่สามารถเชื่อมต่อถึงกันได้ ปัญหาที่สร้างความยุ่งยากอีกประการหนึ่งก็คือกฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ ซึ่งมีหลายจุดที่เข้ากันล้าหลังเกินความจำเป็น ส่งผลให้การทำงานต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่คล่องตัว สุดท้ายระบบก็เป็นเพียงที่เก็บข้อมูลขนาดใหญ่ แต่ไม่ได้ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เป็นประโยชน์กับผู้นำเข้า-ส่งออกแต่อย่างใด ความไร้ประสิทธิภาพด้านข้อมูลเอกสาร และการขาดการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นรูปธรรม เหล่านี้ ทำให้ระบบ

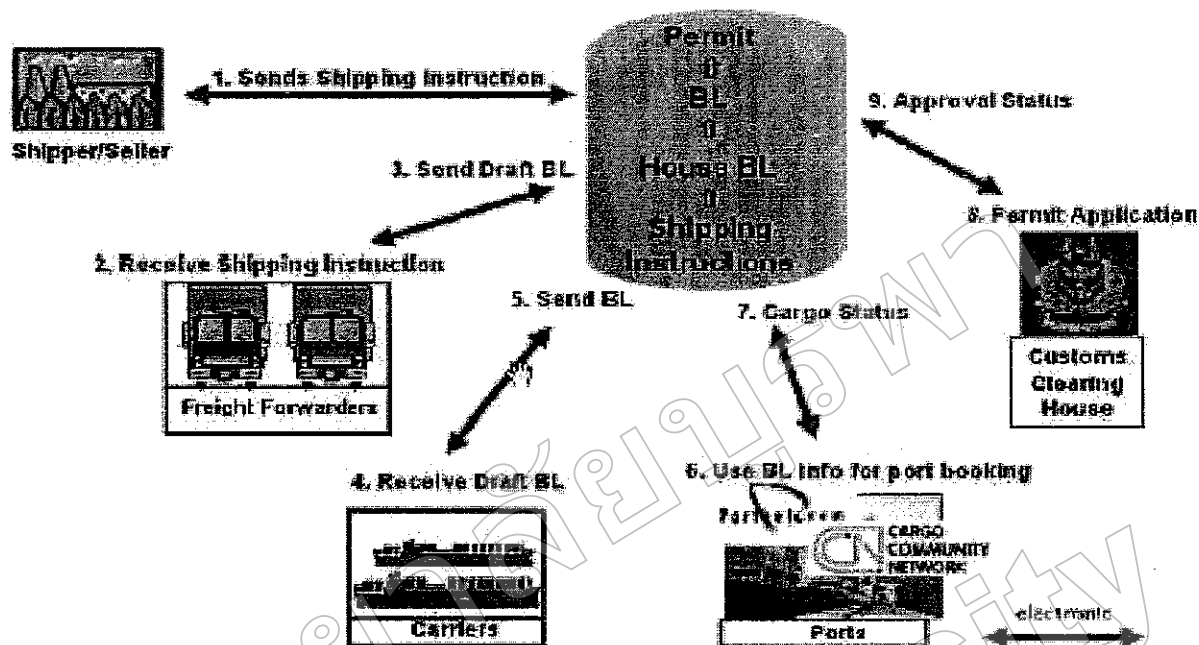
โลจิสติกส์ของไทยต้องสูญเสียความน่าเชื่อถือ และสูญเสียโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของระบบการขนส่งไทย (โลจิสติกส์) อย่างที่ควรจะเป็น อันเป็นความสูญเสียที่ประมาณค่าไม่ได้ ขณะที่ผู้ประกอบการไทยต้องเผชิญกับความยุ่งยากในการนำเข้า-ส่งออก

แต่อย่างไรก็ดีประเทศสิงคโปร์ได้นำมีระบบที่ทันสมัย โดยรัฐบาลสิงคโปร์เลือกใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ ผลักดันให้เกิดระบบ TradeNet ขึ้นสำหรับรองรับการนำเข้าและส่งออก ระบบ TradeNet จะทำหน้าที่ออกไปรับรองอิเล็กทรอนิกส์สำหรับสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ ทำให้ลดขั้นตอนในการกรอกแบบฟอร์มเอกสารของผู้ประกอบการจาก 21 แบบฟอร์ม เหลือเพียง 2 แบบฟอร์ม จากเดิมที่เคยติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 23 แห่ง ปัจจุบันสามารถรอฟังผลการอนุมัติได้ภายใน 15 นาที และสามารถพิมพ์เอกสารดังกล่าวจากอินเทอร์เน็ตและใช้ยื่นเป็นเอกสารฉบับจริงได้เลย รัฐบาลสิงคโปร์กล่าวว่า ระบบดังกล่าวช่วยประหยัดต้นทุนด้านโลจิสติกส์ให้กับผู้ประกอบการได้มากถึงปีละ 1 พันล้านเหรียญสหรัฐ (ประมาณ 38,000 ล้านบาท)



ภาพที่ 2-2 ระบบ TradeNet Singapore (สมนึก คีรีโต, 2548)

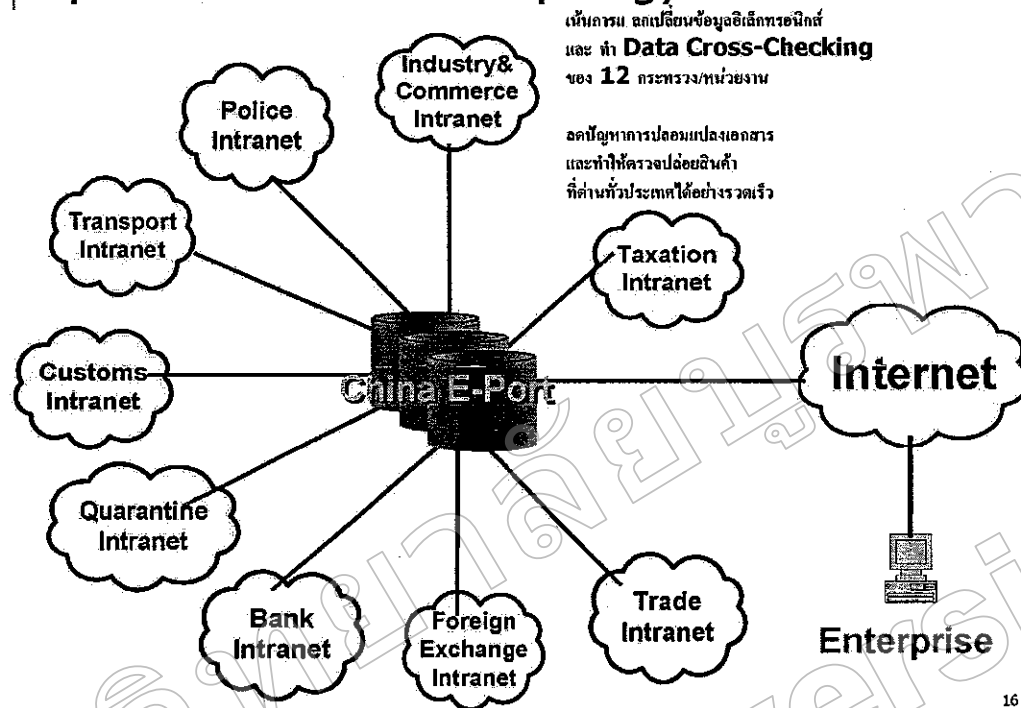
และในอนาคต สิงคโปร์มีแผนจะพัฒนาระบบ InfoPort ซึ่งจะเป็นระบบอี-โลจิสติกส์สมบูรณ์แบบ ที่เชื่อมโยงทุกระบบเข้าด้วยกัน ทั้งภาคการขนส่ง (PortNet, JurongPort) ระบบการชำระเงิน (ธนาคาร) และระบบการออกไปรับรองสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (TradeNet) เข้าไว้ในระบบเดียวกัน



ภาพที่ 2-3 อินโฟพอร์ต เป็นการพัฒนาระบบ Single-Window เพื่อเชื่อมโยงระบบ TradeNet, ระบบของภาคธนาคาร, ภาคการขนส่ง และ โลจิสติกส์ (PortNet, JurongPort) (สมนึก คีรีโต, 2548)

ระบบโลจิสติกส์ที่พัฒนาอย่างรวดเร็วของสิงคโปร์ ทำให้หลาย ๆ ประเทศได้มีการตื่นตัว โดยเฉพาะประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ที่ได้มีการพัฒนา “China E-Port” ขึ้นเพื่อให้เป็น ศูนย์กลางการเชื่อมโยงงานด้านการขนส่ง การรักษาความมั่นคง การเก็บภาษีศุลกากร การออก ใบรับรองสินค้า การชำระเงิน และการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ โดยเชื่อมโยงเข้ากับด่าน ต่าง ๆ ทั่วประเทศ ทำให้จีนสามารถควบคุมระบบศุลกากร และการส่งสินค้าข้ามแดน ได้ดียิ่งขึ้น ระบบดังกล่าวรัฐบาลจีนพัฒนาขึ้นใช้เอง โดยได้จัดตั้งหน่วยงานที่มีชื่อว่า “China E-Port Data Center” ขึ้นมา อยู่ภายใต้สังกัดของศุลกากรใช้ทีมงานพัฒนาระบบเพียง 400 คนเท่านั้น ด้วยระบบ “China E-Port” ทำให้ปัญหาเรื่องการปลอมแปลงเอกสารของทางการจีนลดลง และความเร็วในการตรวจสินค้าของจีนเพิ่มขึ้นอย่างมาก

Optimized Network Topology

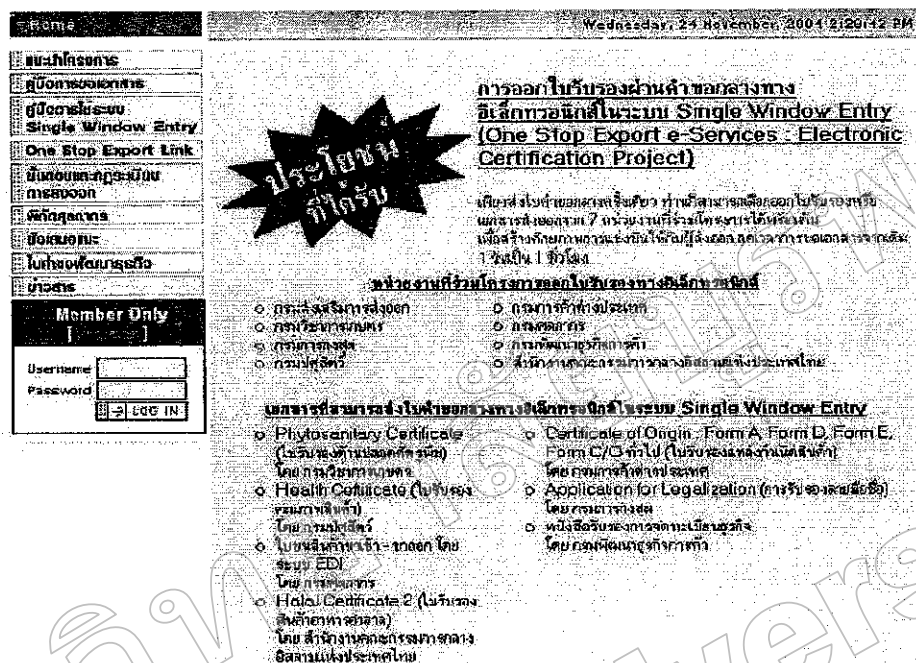


16

ภาพที่ 2-4 Optimized Network Topology China E-Port (สมนึก คีรีโต, 2548)

อย่างไรก็ดีการพัฒนาศักยภาพของระบบโลจิสติกส์ไทยเริ่มเห็นแววสดใสมากขึ้นในช่วง 3-4 ปีที่ผ่านมา เมื่อรัฐบาลหันมาให้ความสำคัญและมีมติเห็นชอบให้ผลักดันและกำหนดยุทธศาสตร์ให้ประเทศไทยเป็น “ศูนย์กลางลอจิสติกส์ของภูมิภาคอินโดจีน” โดยมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) เป็นแกนกลางในการทำงาน และเกิดเป็นโครงการ “Thailand E-Logistics Framework” ขึ้นเพื่อกำหนดกรอบแนวทางในการพัฒนา นโยบาย ข้อเสนอแนะ มาตรฐานและโปรโตคอลที่ใช้ขับเคลื่อน

เพื่อการก้าวไปสู่ “ศูนย์กลางโลจิสติกส์ของภูมิภาคอินโดจีน” รัฐบาลไทยได้จัดตั้งศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จขึ้นเมื่อ 3 ปีที่ผ่านมา



ภาพที่ 2-5 หน้าหลักของการเข้าสู่ One Stop Export E-Service Center (ศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ) (สมนึก คีรีโต, 2548)

ศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จนี้ขึ้นอยู่กับกรมส่งเสริมการส่งออก กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งเป็นโครงการนำร่องของระบบอี-โลจิสติกส์ โดยเป็นการรวบรวม 8 หน่วยงานนำร่องจากที่เกี่ยวข้องมาไว้ด้วยกัน ได้แก่ กรมส่งเสริมการส่งออก กรมการค้าต่างประเทศ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมปลัดสัตว์ กรมวิชาการเกษตร กรมการกงสุล กรมศุลกากร และคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย เพื่อให้ผู้มาติดต่อสามารถดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของแต่ละหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว และลดการกรอกแบบฟอร์มลง เหลือเพียงแบบฟอร์มเดียว ซึ่งใช้ชื่อว่า “แบบฟอร์มคำขอกกลางอิเล็กทรอนิกส์” (Centralized E-Forms) และทำให้ข้อมูลเหล่านั้นอยู่ในฐานข้อมูลกลาง ถือเป็น Master Information ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถดึงไปใช้ได้เลย ผู้ประกอบการไม่ต้องกรอกใหม่ สามารถกรอกข้อมูลและติดตามสถานะ (E-Tracking) ของคำขอผ่านทางเว็บไซต์ www.dep.thai.go.th และหน่วยงานกำกับสามารถอนุมัติ-พิมพ์ใบรับรองทางอินเทอร์เน็ตได้ด้วย โดยในระยะแรก ผู้ส่งออกยังต้องมารับใบรับรองสินค้าด้วยตนเอง แต่ในเฟสต่อไป จะพัฒนาระบบให้สามารถออกใบรับรองสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เลย เอกสารที่ผู้ส่งออกสามารถส่งใบคำขอกกลางทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ มี 7 ประเภท ได้แก่

1. ใบรับรองด้านปลอดศัตรูพืช (Phytosanitary Certificate)
2. ใบรับรองคุณภาพสินค้า (Health Certificate)
3. ใบขนสินค้าขาเข้า-ขาออก โดยระบบ EDI ของศุลกากร
4. ใบรับรองสินค้าอาหารฮาลาล (Halal Certificate)
5. ใบรับรองแหล่งกำเนิดสินค้า (Certificate of Origin: C/ O)
6. การรับรองการลงมือชื่อ (Application for Legalization) และ
7. หนังสือการรับรองการจดทะเบียนธุรกิจ

และภายใน 3 ปีนี้ หน่วยงานทั้งหมด 28 แห่งที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกจะต้องปรับมาใช้ระบบใหม่นี้ทั้งหมด

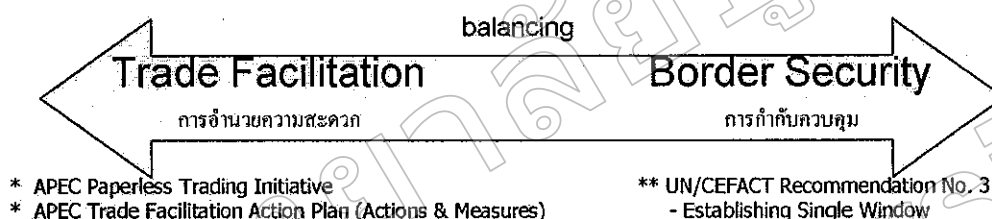
เตรียมพบ Single-Window E-Logistics

ระบบการทำงานตลอดจนความผิดพลาดของศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จนี้ได้ถูกศึกษาเพื่อพัฒนาเป็นระบบ Single-Window E-Logistics สำหรับใช้ในในระบบโลจิสติกส์ระดับประเทศ โดยในระบบใหญ่นั้น ได้มีการแบ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องออกเป็น 3 คลัสเตอร์ใหญ่ๆ ได้แก่ กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลการนำเข้าและส่งออก, กลุ่มธนาคารและธุรกิจประกันภัย และกลุ่มหน่วยงานบริการด้านการขนส่ง ซึ่งระบบจะเชื่อมโยงเข้ากับขั้นตอนต่าง ๆ ของ 3 คลัสเตอร์ใหญ่ เช่น การยื่นใบคำขอ, การติดตามสถานะของคำขอ, การอนุมัติใบรับรองต่าง ๆ , พิธีการทางศุลกากร, การจองระวางเรือ, การจ่ายภาษี, การประกันภัย, การตรวจสอบใบขนสินค้า, โกดังสินค้า ฯลฯ ได้ทั้งหมด ระบบนี้เริ่มใช้งานจริงในช่วงปี 2548 – 2550 นี้

เพื่อเชื่อมโยงกระบวนการนำเข้าส่งออกให้เป็น

Single Window Entry และ Paperless

- เพื่อลดต้นทุน ของ ผู้ประกอบการ
- ลดเวลา และขั้นตอน
- เพิ่มประสิทธิภาพการกำกับควบคุม
- สร้างความเป็นสากล
 - สอดคล้องกับข้อตกลงความร่วมมือกับ APEC*
 - สอดคล้องกับคำแนะนำ ของ สหประชาชาติ**



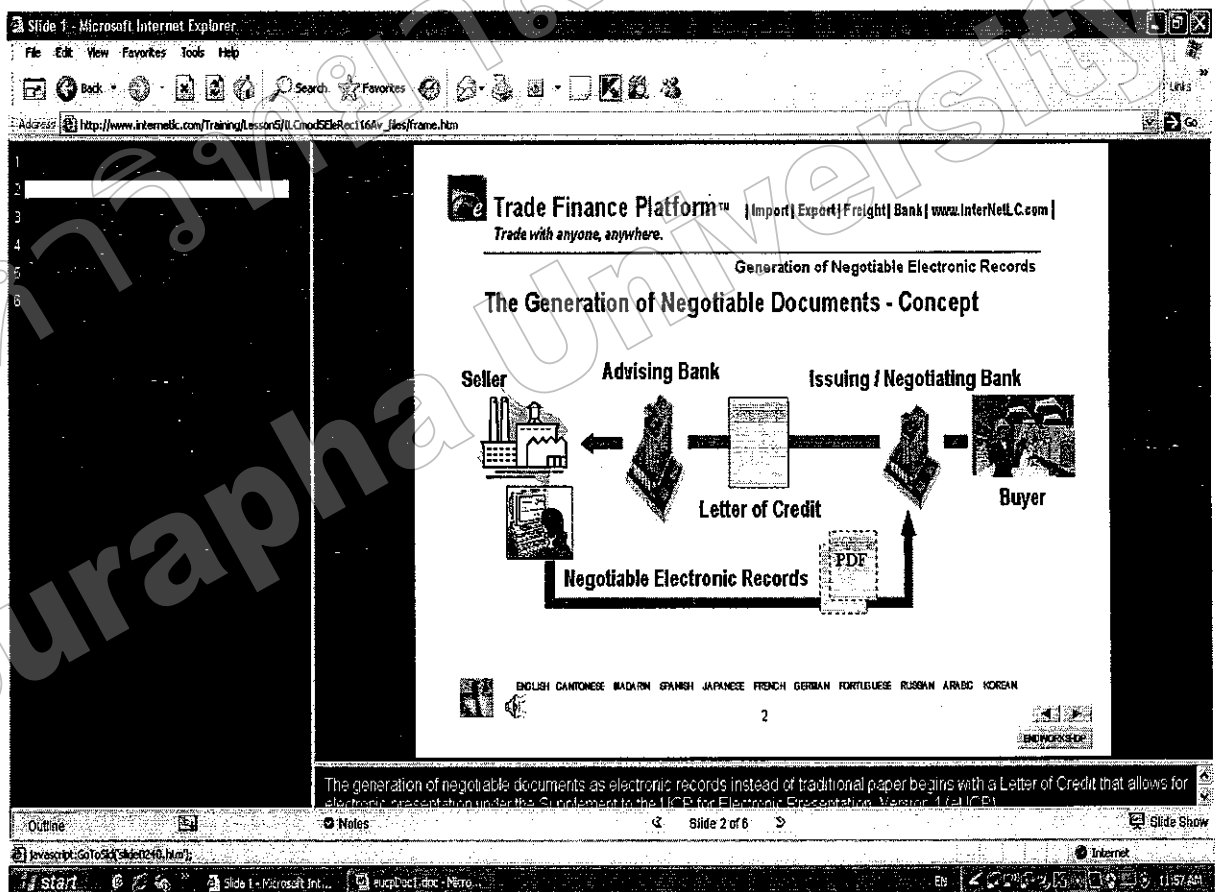
ภาพที่ 2-6 การเชื่อมโยงกระบวนการนำเข้าส่งออกให้เป็นระบบ Single Window Entry และ Paperless (สมนึก คีรีโต, 2548)

สำหรับการดำเนินการสร้างระบบบริการแบบเบ็ดเสร็จนั้น ตามแผนจะแบ่งออกเป็น 4 ระยะ ระยะแรกได้แก่ การปรับรูปแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (E-Forms) และการติดตามเอกสาร (E-Tracking) ระยะที่สองจะเป็นการทำแบบคำขอกกลาง (Centralized E-Forms) เข้าใช้ร่วมกับ E-Tracking ระยะที่สามจะเป็นการใช้ แบบคำขอกกลาง ร่วมกับ E-Tracking และการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารทางอินเทอร์เน็ตเพื่อนำไปสู่การออกใบรับรองทางอินเทอร์เน็ต และใน ระยะที่ 4 ซึ่งเป็นเฟสสุดท้าย จะเป็นการรวมความสามารถในช่วงที่สาม เข้ากับการแลกเปลี่ยนข้อมูลอัตโนมัติระหว่างหน่วยงาน (Information Exchange) ซึ่งต้องมีการกำหนดมาตรฐานกลาง ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างระบบต่อไป

ระบบใหม่นี้คาดว่าจะช่วยลดเวลาดำเนินการของผู้นำเข้า-ส่งออกจากเดิม 8-10 วันให้ เหลือประมาณ 1-3 วัน ซึ่งคาดว่าจะลดต้นทุนของมูลค่าสินค้านำเข้า-ส่งออกได้น้อย 0.5 เปอร์เซ็นต์ต่อปี คิดเป็นมูลค่า 28,500 ล้านบาท (อ้างอิงจากสินค้านำเข้า-ส่งออกปี 2545 มูลค่า 5.7 ล้านล้านบาท) นอกจากนี้ กรมศุลกากรในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงก็มีแผน จะปรับระบบการนำเข้า-ส่งออกสินค้าใหม่เช่นกัน โดยจะเปลี่ยนเป็นการทำงานไปเป็นระบบ

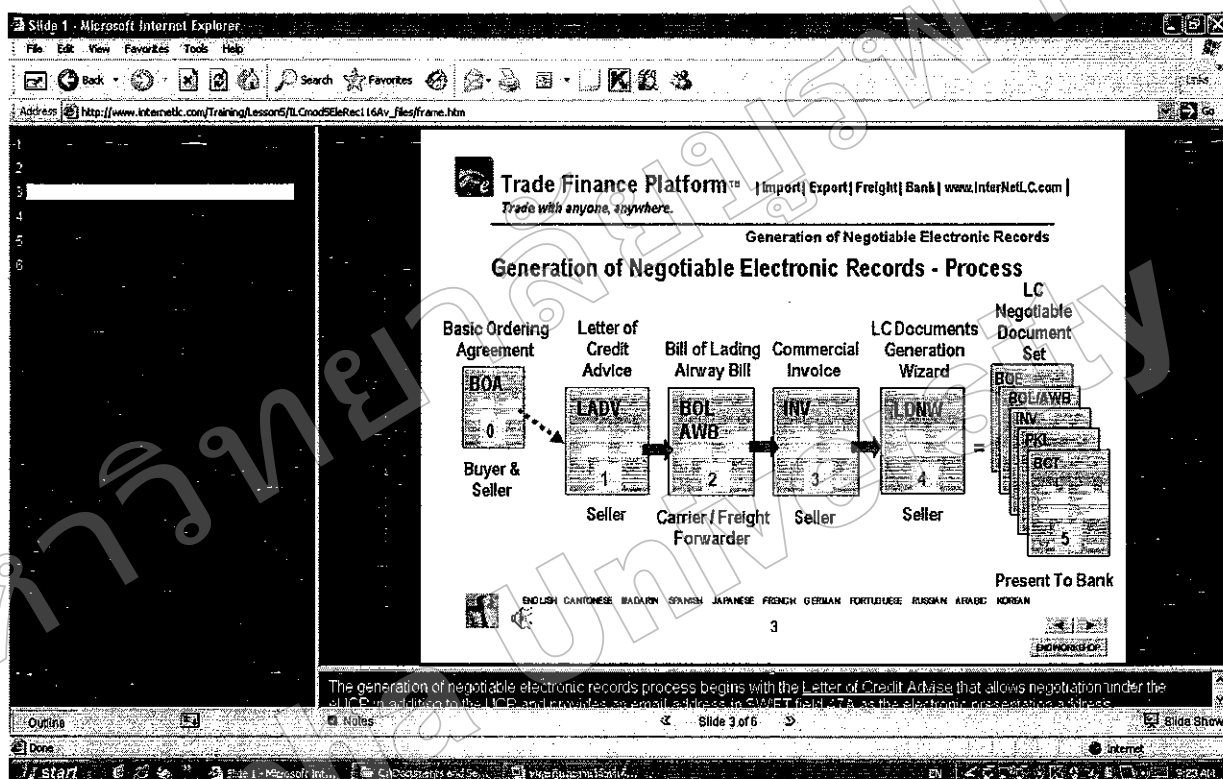
Web Application ผู้ประกอบการสามารถรับใบขนสินค้าได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ต และชำระเงินจากธนาคารได้ทันที มีการประกันเวลาขึ้นดําในการขนสินค้าเข้า-ออก ฯลฯ

ศูนย์ออนไลน์บริการกระบวนการเงินในการค้าต่างประเทศ (2549) โดยผ่านเว็บไซต์ InterNetLC.com ซึ่งเป็นบริษัทการค้าที่ให้บริการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ด้านการค้าระหว่างประเทศ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวกับการเชื่อมโยงระบบของการเงินในกระบวนการค้าระหว่างประเทศ และกระบวนการนำเข้า-ส่งออก ให้กับธนาคาร (Trade Bank) บริษัทตัวแทนเรือ (Freight Forwarder) บริษัทจัดการสินค้า (Cargo Carrier) ซึ่งสำหรับธนาคารแล้วนั้น InterNetLC.com ได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ทาง Electronic ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้ โดยกล่าวถึงขั้นตอนยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Negotiable Electronic Records)



ภาพที่ 2-7 การเชื่อมโยงของระบบ The Generation of Negotiable Document - Concept
(ศูนย์ออนไลน์บริการกระบวนการเงินในการค้าต่างประเทศ, 2549)

จากภาพที่ 2-7 แสดงให้เห็นตั้งแต่กระบวนการเริ่มต้นจากผู้ซื้อ (ผู้นำเข้า) ขึ้นคำขอเปิด L/C ต่อ Issuing Bank เมื่อ Issuing Bank ตรวจสอบรายละเอียดการขอเปิด L/C ก็ทำการส่งต่อให้กับ Advising Bank เพื่อส่งต่อให้กับผู้ขาย (ผู้ส่งออก) เมื่อผู้ส่งออกเห็น L/C ก็ดำเนินการรวบรวมเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ตามที่ L/C ร้องขอ แล้วยื่นต่อ Nego Bank ต่อไป



ภาพที่ 2-8 การเชื่อมโยงของระบบ Generation of Negotiable Electronic Records - Process (ศูนย์ออนไลน์บริการกระบวนการเงินในการค้าต่างประเทศ, 2549)

ทั้งนี้ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวนี้ แม้ว่า InterNetLC.com จะนำเสนอวิธีการใช้ หรือประโยชน์จากการนำไปใช้เช่น ลดขั้นตอนการทำงานจากที่ใช้เป็นเอกสารกระดาษ ลดเวลาในการส่งเอกสารและอื่น ๆ แต่ก็ยังไม่มีธนาคารใด ๆ นำมาประยุกต์ใช้ เนื่องจากต้องพิจารณาถูกกติกาที่ใช้ร่วมกันและไม่ขัดต่อกฎหมายการค้าระหว่างประเทศที่นำมาใช้ปฏิบัติด้วย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ทราบว่าสภาหอการค้านานาชาติ และองค์กรหรือบริษัทที่ให้บริการด้านการค้าระหว่างประเทศ ได้ให้ความสนใจและยังเปิดกว้างสำหรับสื่อนี้โดยการออกกฎ EUCP มาใช้สำหรับเอกสารส่งออก โดยที่ผู้ส่งออกสามารถยื่นสำแดงเอกสารได้เฉพาะเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือยอมให้ทั้งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผสมเอกสารกระดาษ หรือ

แม้แต่ยอมให้เลือกได้ว่าจะยื่นสำแดงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์หรือจะยื่นเฉพาะเอกสารกระดาษก็ได้ ทำให้ผู้ส่งออกมีทางเลือกที่จะใช้บริการของธนาคารได้มากขึ้นและเป็นกลยุทธ์ที่แสดงว่าผู้ส่งออกสามารถส่งเอกสารได้รวดเร็วให้กับผู้นำเข้าได้ เมื่อนำหลักการนี้มาใช้

อย่างไรก็ตาม การยื่นสำแดงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสมบูรณ์ได้นั้น ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศของธนาคาร ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านการค้าระหว่างประเทศ และเป็นหน่วยงานที่เชื่อมโยงระหว่างธนาคารต้นทาง-ปลายทาง จึงควรมีผลิตภัณฑ์ด้านการสนับสนุนการส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อทำการเรียกเก็บเงินต่อไปยังธนาคารผู้นำเข้าขึ้น เพื่อรองรับการขอใช้บริการดังกล่าวด้วย ซึ่งหากธนาคารนำระบบนี้มาใช้ นับว่าเป็นองค์กรที่ทันสมัยและมีวิสัยทัศน์ที่ดี

ผู้ศึกษาได้นำเอาหลักการและวิธีการในการทำวิจัยเรื่อง การศึกษาความเป็นไปได้ในการยื่นเอกสารส่งออกผ่านระบบ E-Export Document Trade Link โดยเสนอแนวคิดหลักการ ขั้นตอนการทำงาน ประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้รับของธนาคารและผู้ส่งออก เมื่อนำระบบนี้มาใช้ และได้แสดงให้เห็นถึงต้นทุนค่าธรรมเนียมการให้บริการ และต้นทุนด้านเวลาการทำงานระหว่างขั้นตอนการทำงานของเอกสารกระดาษ (ระบบเดิม) กับขั้นตอนการทำงานของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบใหม่) รวมถึงได้วิเคราะห์บทสัมภาษณ์ของผู้ใช้งานจริงทั้งธนาคาร และผู้ส่งออก ในประเด็นต่าง ๆ ที่สำคัญในส่วนของการนำระบบ E-Export Document Trade Link มาใช้ พร้อมทั้งสรุปผลในด้านของความคุ้มค่าในการลงทุนเมื่อมองทางด้านเศรษฐศาสตร์ และความเป็นไปได้ของการใช้ระบบ E-Export Document Trade Link ต่อไป รวมถึงข้อจำกัดด้านกฎหมาย ประเพณีที่ขัดถือปฏิบัติกันมานาน อีกด้วย