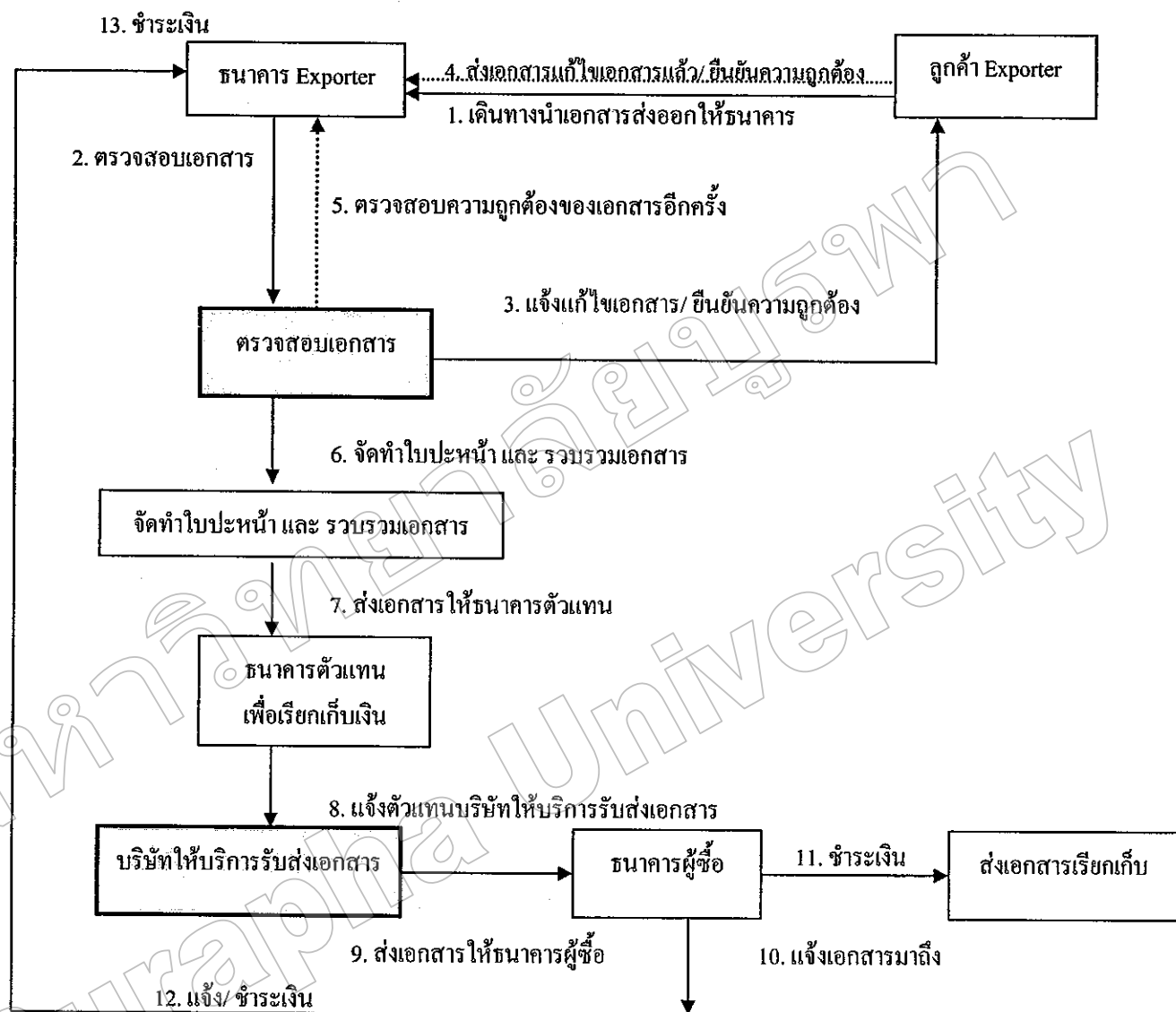


บทที่ 4

ผลการศึกษาวิจัย

ลักษณะขั้นตอนการทำงานในระบบการยื่นเอกสารกระดาษในปัจจุบัน

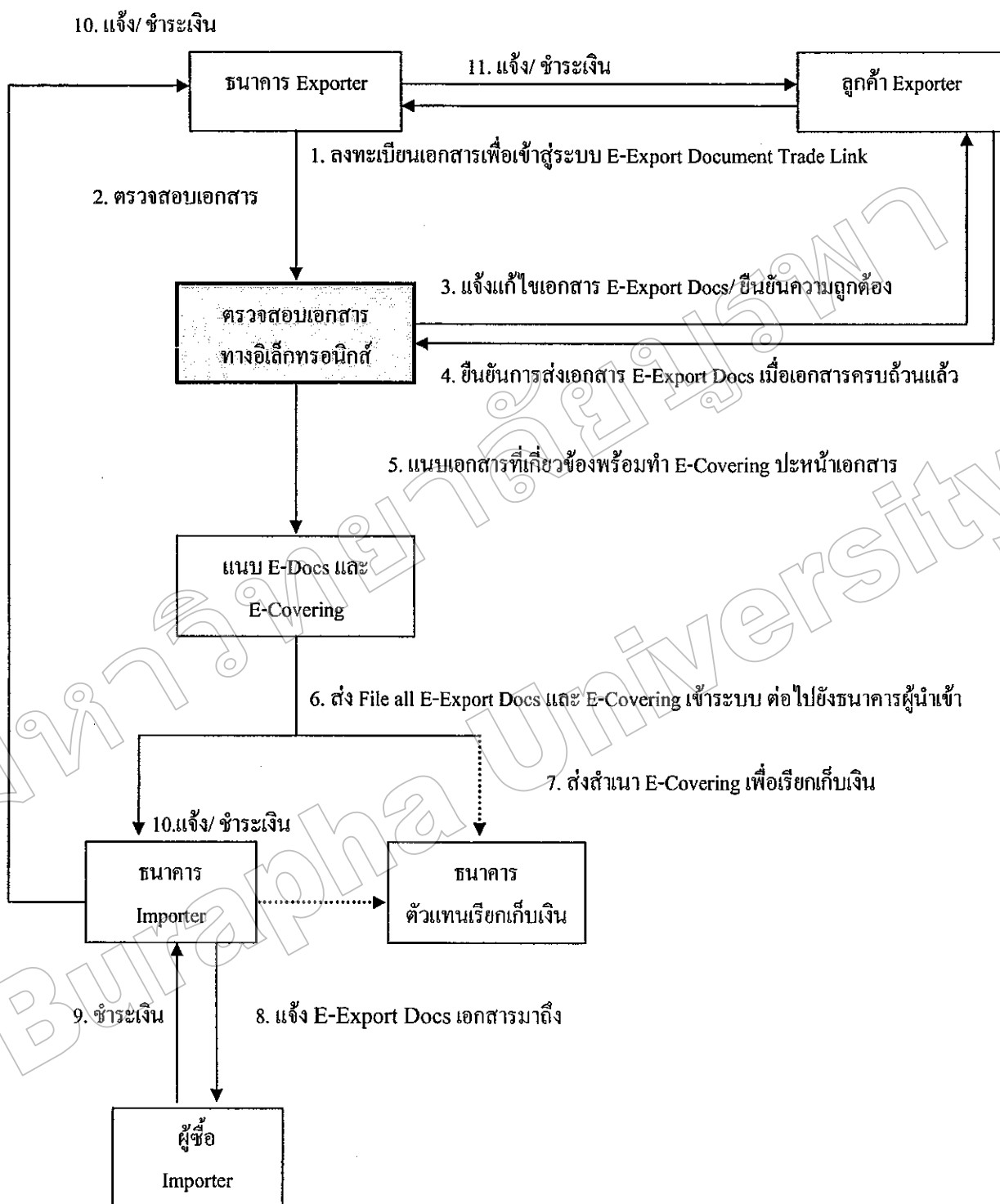
ครอบคลุมการให้บริการผู้ส่งออกในการดำเนินการด้านตัวส่งออกภายใต้เลตเตอร์ออฟเครดิต (Letter of Credit) โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานตั้งแต่การรับเอกสารจากลูกค้าเพื่อทำการตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องตามเงื่อนไขของเลตเตอร์ออฟเครดิตและให้เป็นไปตาม Uniform Customs and Practice for Documentary Credits ICC Publication No. 500 (UCP500) และ International Standard Banking Practice for the Examination of Documents under Documentary Credits (ISBP) และนำส่งเอกสารไปยังธนาคารในต่างประเทศ ตลอดจนติดตามการชำระเงินหรือวันครบกำหนดชำระเงิน (ในกรณีเป็นตั๋วที่มีระยะเวลา) และนำเงินเข้าบัญชีลูกค้าตามคำสั่งลูกค้า และตามระเบียบวิธีปฏิบัติของธนาคาร



ภาพที่ 4-1 แสดงขั้นตอนการไหล/ การปฏิบัติงานของการยื่นเอกสารกระดาษในปัจจุบัน

ลักษณะขั้นตอนการทำงานในระบบการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ขอบเขตการใช้ EUCP ภาคผนวกที่เรียกว่านี้ผนวกเข้ากับ UCP 500 เดิมเพื่อให้สามารถนำไปพลิกแพลงใช้ให้เหมาะสมแก่การยื่นสำแดงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Records) แต่เพียงอย่างเดียว หรือจะพลิกแพลงใช้ยื่นสำแดงร่วมกันทั้งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และเอกสารกระดาษ (Paper Document) ก็ได้



ภาพที่ 4-2 แสดงขั้นตอนการไหล/ การปฏิบัติงานของการขึ้นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน
E-Export Document Trade Link

ตารางที่ 4-1 แสดงขั้นตอนการทำงานยื่นเอกสารกระดาษในปัจจุบัน กับ ยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน E-Export Document Trade Link

ขั้นตอน ที่	ระบบการยื่นเอกสาร กระดาษ	ระบบการยื่นเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์
1	ผู้ส่งออก ส่งเอกสารส่งออกเข้าระบบ E-Export Document Trade Link ที่ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศของธนาคาร	ผู้ส่งออก ส่งเอกสารส่งออกเข้าระบบ E-Export Document Trade Link ที่ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศของธนาคาร
2	ธนาคารของผู้ส่งออก รับเอกสารจากลูกค้า และลงทะเบียนเอกสารเพื่อทำการตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องตามเงื่อนไขของ L/ C รวมทั้งให้เป็นไปตาม UCP500 และ ISBP	ธนาคารของผู้ส่งออก ดึงข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ มาทำการตรวจสอบด้วยอ้างอิงการตรวจสอบตามมาตรฐาน EUCL/ C ผ่านจอคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ 29 นิ้ว และมีสัญลักษณ์แสดงการบ่งชี้จุดที่ต้องตรวจสอบด้วย
3	ธนาคารของผู้ส่งออก แจ้งเอกสารแก้ไข หรือ ยืนยันความถูกต้อง ไปยังผู้ส่งออก	ธนาคารของผู้ส่งออก แจ้งผู้ส่งออกแก้ไขเอกสาร ยืนยันความถูกต้องและจำนวนเอกสารที่ส่ง
4	ผู้ส่งออก (ลูกค้า) ส่งเอกสารแก้ไขแล้ว ยืนยันความถูกต้อง และยืนยันส่งใบครบจำนวนเอกสาร	ผู้ส่งออก (ลูกค้า) ส่งเอกสารแก้ไขแล้ว ยืนยันความถูกต้อง และยืนยันส่งใบครบจำนวนเอกสาร
5	ธนาคารของผู้ส่งออก ตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง (กรณีที่มีการแก้ไขจากขั้นตอนที่ 4)	ธนาคารของผู้ส่งออก ตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง (กรณีที่มีการแก้ไขจากขั้นตอนที่4) และแนบใบปะครบจำนวน (E-Covering) เพื่อแสดงรายละเอียดข้อความ และจำนวนเอกสารที่ส่ง พร้อมส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ไปเรียกเก็บ
6	ธนาคารของผู้ส่งออก จัดทำใบปะหน้าเอกสาร (Covering) เพื่อแสดงรายละเอียดข้อความ และจำนวนเอกสารที่ส่ง พร้อมส่งเอกสารไปเรียกเก็บยังธนาคารตัวแทน	ธนาคารของผู้ส่งออก ส่ง All E-Export Document และ E-Covering ให้ธนาคารต่างประเทศ (ธนาคารของผู้นำเข้า)

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ขั้นตอน ที่	ระบบการยื่นเอกสาร กระดาษ	ระบบการยื่นเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์
7	ธนาคารของผู้ส่งออก ส่งเอกสารให้ธนาคาร ตัวแทน เพื่อทำการเรียกเก็บเงิน	ธนาคารของผู้ส่งออก ส่ง E-Covering ให้ ธนาคารตัวแทน เพื่อทำการเรียกเก็บเงิน
8	ธนาคารตัวแทน รวบรวมส่งเอกสารให้กับ บริษัทให้บริการรับส่งเอกสาร	ธนาคารของผู้นำเข้า ได้รับ All E-Export Document ทำการแจ้งเอกสารมาถึงต่อ ผู้นำเข้า
9	บริษัทให้บริการรับส่งเอกสาร ทำการส่งเอกสาร ไปยังธนาคารของผู้นำเข้า	ผู้นำเข้า แจ้งการขอชำระเงินค่าสินค้า ไปยังธนาคารของผู้นำเข้า (ผู้ซื้อ)
10	ธนาคารของผู้นำเข้า ได้รับเอกสาร ทำการแจ้ง เอกสารมาถึงต่อผู้นำเข้า	ธนาคารของผู้นำเข้า E-Payment (by Swift) แจ้งการจ่ายเงินไปยังธนาคาร ตัวแทน และธนาคารของผู้ส่งออก
11	ผู้นำเข้า(ผู้ซื้อ) แจ้งการชำระเงินค่าสินค้า ไปยังธนาคารของผู้นำเข้า	ธนาคารของผู้ส่งออก E-Payment แจ้งชำระเงินจากผู้นำเข้า ไปยังผู้ส่งออก พร้อมทั้งนำเงินเข้าบัญชีลูกค้าตามคำสั่ง ลูกค้าและตามระเบียบวิธีปฏิบัติของ ธนาคาร
12	ธนาคารของผู้นำเข้า แจ้งการจ่ายเงินไปยัง ธนาคารตัวแทนและธนาคารของผู้ส่งออก	
13	ธนาคารของผู้ส่งออก แจ้งชำระเงินจากผู้นำเข้า ไปยังผู้ส่งออก พร้อมทั้งนำเงินเข้าบัญชีลูกค้า ตามคำสั่งลูกค้าและตามระเบียบวิธีปฏิบัติของ ธนาคาร	

อธิบายจากภาพที่ 4-1, 4-2 และตารางที่ 4-1 ที่แสดงขั้นตอนการไหล/ การปฏิบัติงานของการยื่นเอกสารกระดาษ และ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ นั้นสามารถวิเคราะห์เปรียบเทียบทั้ง 2 ระบบหลัก ๆ ที่เห็นได้ชัดเจนดังนี้

พิจารณาขั้นตอนที่ 1

ระบบปัจจุบัน (เอกสารกระดาษ) ผู้ส่งออก ต้องเดินทางนำเอกสารส่งออกมาขึ้นที่ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศของธนาคาร แต่ระบบใหม่ (เอกสารอิเล็กทรอนิกส์) ผู้ส่งออก (ลูกค้า) เพียงแค่ส่งเอกสารส่งออกจากระบบ E-Export Document Trade Link จากที่บริษัทของผู้ส่งออกได้เลย ไม่ต้องเดินทางมายังศูนย์ธุรกิจต่างประเทศของธนาคาร

พิจารณาขั้นตอนที่ 2

ระบบปัจจุบัน (เอกสารกระดาษ) ธนาคารของผู้ส่งออก รับเอกสารจากลูกค้าและลงทะเบียนเอกสารเพื่อทำการตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องตามเงื่อนไขของ L/C รวมทั้งให้เป็นไปตาม UCP500 และ ISBP โดยการตรวจสอบนั้นจะตรวจจากเอกสารที่ได้รับจริง แต่ระบบใหม่ (เอกสารอิเล็กทรอนิกส์) ธนาคารของผู้ส่งออก ดึงข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ มาทำการตรวจสอบด้วยอสังการตรวจสอบตามมาตรฐาน EUCL L/C และการตรวจสอบเอกสารก็จะตรวจผ่านทางจอคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ 29 นิ้ว และมีสัญลักษณ์แสดงการบ่งชี้จุดที่ต้องตรวจสอบด้วย

พิจารณาขั้นตอนที่ 6 และ ขั้นตอนที่ 7

ระบบปัจจุบัน (เอกสารกระดาษ) ธนาคารของผู้ส่งออก จะต้องจัดทำใบปะหน้า (Covering Letter) เพื่อแจ้งรายละเอียดเอกสารที่ส่งว่ามีจำนวนส่งเท่าไร พร้อมทั้งรวบรวมเอกสารเข้าด้วยกัน และจัดส่งให้กับธนาคารตัวแทน หลังจากนั้นธนาคารตัวแทนก็จะจัดส่งต่อไปให้กับบริษัทให้บริการรับส่งเอกสาร อีกครั้งหนึ่ง แต่ระบบใหม่ (เอกสารอิเล็กทรอนิกส์) ธนาคารของผู้ส่งออกส่ง All E-Export Document และ E-Covering ให้ธนาคารต่างประเทศ (ธนาคารผู้ซื้อ) ได้เลย ไม่ต้องผ่านบริษัทให้บริการรับส่งเอกสาร อีกทั้งก็ส่งสำเนา E-Covering ให้กับธนาคารตัวแทนเพื่อเรียกเก็บเงินด้วย

สรุปได้ว่าการทำงานของระบบขั้นตอนการไหล/ การปฏิบัติงานของการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน E-Export Document Trade Link (ระบบใหม่) นั้น ที่สามารถนำเสนอบริการให้เป็นจุดเด่นที่สำคัญคือ

1. การส่งเอกสารที่ไม่ต้องใช้พนักงานส่งเอกสารของบริษัท
2. การตรวจสอบและส่งเอกสารเปลี่ยนจากเอกสารกระดาษ เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
3. ไม่มีการใช้บริการส่งเอกสารผ่านบริษัทให้บริการรับส่งเอกสาร แต่อย่างใด

4. จากข้อที่ 1 และ ข้อที่ 3 ยังต่อประโยชน์ในเรื่องความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ตลอดจนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นของผู้ส่งออกอีกด้วย

เปรียบเทียบระบบขั้นตอนการทำงานยื่นเอกสารกระดาษในปัจจุบัน กับ ยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน E-Export Document Trade Link

1. ด้านต้นทุนการค่าธรรมเนียมให้บริการ

ต้นทุนค่าธรรมเนียมประกอบด้วย ต้นทุนคงที่ และต้นทุนผันแปร

ต้นทุนคงที่: ค่าตรวจสอบเอกสาร, ค่าอากรแสตมป์สลักหลัง L/ C และค่าอากรแสตมป์ที่ติดตัวแลกเงิน

ต้นทุนผันแปร: ค่าจัดส่งเอกสาร

ตารางที่ 4-2 แสดงต้นทุนค่าธรรมเนียมให้บริการ (ต่อฉบับ)

ข้อที่	รายการ	ระบบการยื่นเอกสาร กระดาษ(บาท)	ระบบการยื่นเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์(บาท)
1	ค่าตรวจสอบเอกสาร (Nego Fee)	1,000	1,000
2	ค่าจัดส่งเอกสาร (Courier Fee)	400	-
3	ค่าอากรแสตมป์สลักหลัง L/ C	20	20
4	ค่าอากรแสตมป์ติดตัวแลกเงิน	3	3
5	ค่าสแกนเอกสาร(แผ่นละ 10 บาท)	-	40
	รวมค่าธรรมเนียม	1,423	1,063

หมายเหตุ: 1. เอกสารส่งออกไปยังประเทศญี่ปุ่นที่ใช้ในการศึกษาโดยทั่วไปเฉลี่ยมีจำนวน 4 แผ่น (ดูภาคผนวก ข ประกอบ)

2. ค่าธรรมเนียมตรวจสอบเอกสาร และ ค่าจัดส่งเอกสาร (อ้างอิงจากธนาคารพาณิชย์ แห่งหนึ่ง)

3. ค่าธรรมเนียมในการสแกนเอกสารคิดแผ่นละ 10 บาท (อ้างอิงจากร้านค้าให้บริการ สแกนเอกสารหน้ามหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี)

อธิบายจากตารางที่ 4-2 ผู้วิจัยได้ระบุค่าธรรมเนียมทั้งแบบยื่นเอกสารกระดาษ (ระบบเดิม) กับ ยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน E-Export Document Trade Link (ระบบใหม่) เท่ากับ 1,000 บาท เท่ากัน เป็นค่าธรรมเนียมที่ต้องเกิดขึ้นอยู่แล้ว ไม่สามารถนำมาคิดลดได้ แต่หากพิจารณาส่วนของ ค่าธรรมเนียมในการจัดส่งเอกสารไปต่างประเทศแล้ว พบว่าการส่งเอกสารส่งออกผ่านระบบยื่น เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน E-Export Document Trade Link (ระบบใหม่) ไม่มีค่าธรรมเนียม ดังกล่าวเกิดขึ้น

และที่สำคัญไปกว่านั้น หาก L/C ที่เปิดมานั้นไม่ร้องขอตัวแลกเงิน (Draft) ที่นำมา ขึ้นเงินนั้น ผู้ส่งออกก็สามารถประหยัดค่าอากรแสตมป์ไปได้อีก 3 บาท (ส่วน 20 บาท ยังคงมีอยู่ เพื่อเป็นการแสดงถึงการชำระอากรของเลตเตอร์ออฟเครดิต)

ทั้งนี้ การส่งเอกสารของระบบยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน E-Export Document Trade Link (ระบบใหม่) นั้น อากรแสตมป์จะใช้วิธีการลงบันทึกการนำไปใช้แต่จะไม่ได้ติดไปกับ ตัวแลกเงินจริง และระบบใหม่นี้มีค่าใช้จ่ายในการสแกนเอกสารส่งมาให้ธนาคารด้วย ซึ่งค่าบริการ สแกนเอกสารในงานวิจัยนี้เป็นเพียงการกำหนดตัวเลขค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น โดยที่จะเกิดขึ้นกับระบบ ยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น

พิจารณາัตราภาคผนวก ค ที่ได้แสดงปริมาณธุรกรรมสะสมและค่าธรรมเนียมสะสม ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง ตุลาคม 2549 ของบริษัท เอ จำกัด

ต้องเสียค่าธรรมเนียมจากระบบยื่นเอกสารกระดาษ (ระบบเดิม) ผ่านตัวแทนจัดส่ง เอกสาร คิดเป็น 196,374 บาท (รวม 138 ฉบับ)

ต้องเสียค่าธรรมเนียมจากการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน E-Export Document Trade Link (ระบบใหม่) คิดเป็น 146,694 บาท (รวม 138 ฉบับ) เพราะไม่มีการนำค่าธรรมเนียมส่งเอกสาร มาคิด

ยังผลให้ผู้ส่งออกรายนี้ ลดและประหยัดค่าใช้จ่ายไปได้เท่ากับ 49,680 บาท ภายใน ระยะเวลา 10 เดือน

2. ด้านต้นทุนด้านเวลาที่ให้บริการ

ตารางที่ 4-3 แสดงต้นทุนด้านเวลาที่ให้บริการ (ต่อฉบับ)

ข้อที่	รายการ	ระบบการยื่นเอกสาร กระดาษ	ระบบการยื่นเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์
1	การตรวจสอบเอกสาร	31 นาที	47 นาที
2	เวลาในการนำส่งเอกสารของธนาคาร ไปปลายทาง	16.00 น -	8.30 น ถึง 16.00 น.
3	การจัดส่งเอกสารถึงปลายทาง	3-4 วันทำการ	1 ชั่วโมงที่เอกสาร ครบจำนวน

อธิบายจากตารางที่ 4-3 เรื่องการตรวจสอบเอกสาร ผู้วิจัยได้ทดลองนำเอกสารส่งออกให้ผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ด้านการตรวจสอบเอกสารส่งออก ทำการตรวจสอบทั้งระบบการยื่นเอกสารกระดาษ ใช้เวลาตรวจสอบ 31 นาที และระบบการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ใช้เวลา 47 นาที (ทั้งนี้เอกสารที่ใช้ตรวจสอบเป็นไปตามข้อจำกัดที่ได้ให้ไว้ คือ Invoice, Packing List, B/L หรือ Sea Waybill และ Beneficiary Certificate เท่านั้น)

ในส่วนเรื่องเวลาในการนำส่งเอกสารของธนาคารไปยังปลายทางนั้น ด้วยระบบการทำงานแบบเดิม ต้องรอให้บริษัทให้บริการรับส่งเอกสาร 16.00 น ของแต่ละวัน แม้ว่าช่วงเวลาก่อนหน้านี้ออกเอกสารส่งออกทำการตรวจสอบเอกสาร รวบรวมเอกสารเป็นที่เรียบร้อยแล้วก็ตาม แต่ต้องรอให้บริษัทให้บริการรับส่งเอกสาร ที่ธนาคารในช่วงเวลา 16.00 น

อีกทั้งเมื่อมองประเด็นของผู้ส่งออกที่นำเอกสารมาถึงที่ธนาคาร (นับจากที่ออกจากบริษัท) ผู้ส่งออกบางรายมาถึงหลังเวลา 13.00 น และด้วยระบบการทำงานแบบเดิมมีเวลาจำกัดไม่เกิน 15.00 น เพราะต้องมีบริษัทตัวแทนมารับเอกสารส่งออกเวลาไม่เกิน 16.00 น อีกด้วย ทำให้เอกสารชุดดังกล่าวไม่สามารถส่งได้ในวันนั้น ต้องเลื่อนการส่งเอกสารไปปลายทางในวันถัดไป (ทำให้เสียเวลาในการรอคอย และล่าช้าในการจัดส่งมาก)

และสุดท้ายการจัดส่งไปถึงปลายทาง ผู้วิจัยได้สอบถามไปกับบริษัทให้บริการรับส่งเอกสารว่าการส่งสินค้าถึงปลายทางประเทศญี่ปุ่นนั้นใช้เวลา 3-4 วัน ในการจัดส่ง บางครั้งทำให้ผู้ส่งออกต้องโทรศัพท์มาถามความคืบหน้าของเอกสารส่งออกจากธนาคาร เพราะเรือสินค้า

ได้ไปถึงปลายทางแล้วทำให้ผู้ซื้อเกิดความไม่พอใจทุกครั้ง และจากเหตุผลหรือสาเหตุหลักที่เรือสินค้าไปถึงก่อนเอกสารที่จัดส่งไป ที่ผู้วิจัยได้สอบถามจากผู้ส่งออก และเจ้าหน้าที่ต่างประเทศของธนาคารคือ

กำหนดการเรือวิ่ง 9-11 วัน ไปญี่ปุ่นขึ้นอยู่กับแต่ละบริษัทเดินเรือ

1. ผู้ส่งออกนำเอกสารมาขึ้นที่ธนาคารหลังวันที่เรือออกประมาณ 2-3 วัน (อยู่ในระหว่างการเตรียมและต้องนำเอกสาร B/L ประกอบการขอเอกสารอื่น ๆ เป็นต้น)
2. ธนาคารตรวจสอบเอกสาร หากมีข้อผิดพลาดในเอกสารต้องทำการแก้ไข อาจเสียเวลานำกลับไปที่แก้ไขและนำมาส่งคืนธนาคาร อย่างน้อย 1 วัน
3. เมื่อเอกสารครบถ้วน สมบูรณ์ ไม่มีข้อผิดพลาดธนาคารดำเนินการจัดส่งบริษัทให้บริการรับส่งเอกสารให้มารับเอกสารในวันถัดไป
4. บริษัทให้บริการรับส่งเอกสาร ใช้เวลาในการจัดส่ง 3-4 วัน ในการส่งถึงธนาคารผู้นำเข้า จึงกล่าวได้ว่าระบบการทำงานแบบเดิม ทั้งผู้ส่งออกต้องเสียเวลาหรือใช้ระยะเวลานานในการเตรียมเอกสารส่งออก รวมถึงบริษัทให้บริการรับส่งเอกสาร ที่ใช้เวลานานในการส่งเอกสาร ทำให้สินค้าไปถึงปลายทางก่อนที่เอกสารจะไปถึงนั้น แต่ระบบการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์นั้นใช้เวลา 1 ชั่วโมงเมื่อเอกสารครบจำนวนพร้อมจัดส่งได้ทุกเวลาที่ธนาคารทำการ ดังนั้นเมื่อเปรียบเทียบกับระบบยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน E-Export Document Trade Link (ระบบใหม่) แล้ว ความไม่พึงพอใจของผู้ส่งออกที่มาใช้บริการอาจลดลง และดีขึ้นตามลำดับ เพราะเป็นการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจริงจากต้นเหตุ ของผู้ส่งออก และธนาคารที่รับยื่นเอกสารส่งออกได้

สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ของธนาคารทั้ง 3 แห่ง

ประเด็นที่ 1 ในการที่ธนาคารนำระบบ E-Export Document Trade Link มาใช้สำหรับเอกสารส่งออกของผู้ส่งออก และงานด้านการค้าระหว่างประเทศของธนาคาร (พิจารณาผลต่อธนาคารด้านการให้บริการต่อผู้ส่งออก)

ธนาคารที่ 1

เห็นด้วยมากสำหรับการนำระบบนี้มาใช้สำหรับเอกสารส่งออก เนื่องจากสามารถป้องกันเอกสารสูญหาย และการจัดเก็บเอกสารได้ และสำหรับงานด้านการค้าระหว่างประเทศนั้นเห็นด้วยมากเนื่องจากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเพิ่มการแข่งขันได้

ธนาคารที่ 2

เห็นด้วยสำหรับการนำระบบนี้มาใช้สำหรับเอกสารส่งออก เนื่องจาก จะทำให้ลูกค้าสะดวกในการรับ/ส่งเอกสารกับธนาคาร และธนาคารสามารถส่งเอกสารไปต่างประเทศได้รวดเร็วขึ้นมากเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีเดิม โดยเฉพาะในประเทศที่ห่างไกลโดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่ม แต่ลูกค้าจะได้รับเงินเร็วขึ้น และสำหรับงานด้านการค้าระหว่างประเทศนั้น เห็นด้วยมากเนื่องจากในทิศทางของสื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ถือว่าเข้าสู่มาตรฐานสากลมากขึ้น แม้แต่สภาพการค้านานาชาติ ยังเปิดกว้างสำหรับสื่อนี้โดยการออกกฎ EUCP การที่ธนาคารนำระบบนี้มาใช้นับว่าเป็นองค์กรที่ทันสมัยและมีวิสัยทัศน์ที่ดี

ธนาคารที่ 3

เห็นด้วยสำหรับการนำระบบนี้มาใช้สำหรับเอกสารส่งออก เนื่องจากช่วยให้การตรวจเอกสารได้เร็วขึ้น และไม่เห็นด้วยเนื่องจากมองว่าเอกสารต้นฉบับยังต้องใช้อยู่การทำ E-Document จึงเป็นการทำงานซ้ำซ้อน และสำหรับงานด้านการค้าระหว่างประเทศนั้น เห็นด้วยมากเนื่องจากเป็นการคิดแนวทางแก้ปัญหาได้ระดับหนึ่ง

สรุปภาพรวมจากคำถามในประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่และผู้บริหารมีความเห็นด้วยต่อการนำระบบ E-Export Document Trade Link มาใช้ เนื่องจากสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารว่าทันสมัยเป็นผู้นำด้านนวัตกรรมใหม่

ประเด็นที่ 2 ผลที่ได้รับหรือประโยชน์ที่ท่านได้รับจาก E-Export Document Trade Link ในการทำงาน

ธนาคารที่ 1

ลดขั้นตอนการทำงาน ป้องกันเอกสารสูญหาย ค้นหาข้อมูลได้ง่าย และ ไม่ต้องระมัดระวังการตรวจสอบเอกสารกระดาษ (บาง ชำรุดได้ง่าย)

ธนาคารที่ 2

ด้านลูกค้าสะดวก, รวดเร็วขึ้น ด้านธนาคาร ลดขั้นตอนการทำงานเตรียมและส่งออกเอกสาร และที่สำคัญพนักงานที่ตรวจเอกสารสามารถส่ง E-Document ได้ทันที ต่างจากระบบกระดาษที่ต้องจัดเตรียมและรอจัดส่งให้บริษัทให้บริการรับส่งเอกสาร ทำให้พนักงานมีเวลามากขึ้นเพื่อรองรับงานด้านอื่น ๆ

ธนาคารที่ 3

สามารถลดขั้นตอนการทำงานของพนักงานได้ในส่วนของการเตรียมเอกสารให้บริษัท ให้บริการรับส่งเอกสาร และค้นหาเอกสารได้ง่าย แต่มองในส่วนของการช่วยลดจำนวนเจ้าหน้าที่ว่ายังคงใช้เจ้าหน้าที่เท่าเดิม แต่จะลดภาระการทำงานได้บางส่วนเท่านั้น

สรุปภาพรวมจากคำถามในประเด็นที่ 2 ด้านลูกค้าได้รับความสะดวก, รวดเร็วขึ้น และด้านธนาคาร ลดขั้นตอนการทำงานของพนักงานในการจัดเตรียมและส่งออกสารให้บริษัท ให้บริการรับส่งเอกสาร และยังสามารถมีโอกาสขยายลูกค้าใหม่ได้

ประเด็นที่ 3 มีความเป็นไปได้ที่นำระบบนี้มาใช้งานด้านการค้าระหว่างประเทศของธนาคาร (พิจารณาการวิจัยครั้งนี้)

ธนาคารที่ 1

มีแนวโน้มที่เป็นไปได้ ขึ้นอยู่กับข้อกำหนด และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ดีและเพียงพอ อีกทั้งหากนำมาใช้จะได้รับความนิยมจากผู้ส่งออกในกลุ่มที่ส่งสินค้าไปญี่ปุ่นแน่นอน

ธนาคารที่ 2

เป็นไปได้ เนื่องจาก มีผลดีต่อธนาคารอย่างชัดเจน เช่น ภาพลักษณ์, สะดวก, ลดงาน และผลดีของลูกค้าคือ สะดวก, ได้รับเงินเร็วขึ้น

ธนาคารที่ 3

เป็นไปได้ เนื่องจาก ประเพณี และกฎหมาย ของการส่งออกยังต้องใช้ต้นฉบับจริง แต่หากพิจารณาเฉพาะการวิจัยครั้งนี้ คิดว่าเป็นไปได้เพราะ การนำเอาหลักการของ EUCP เข้ามาช่วยตรวจสอบเอกสารนั้นอนุญาตให้สามารถใช้เอกสารร่วมกันได้ทั้งเอกสารกระดาษและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งยังช่วยทำให้เกิดความรวดเร็วเมื่อนำระบบมาใช้

สรุปภาพรวมจากคำถามในประเด็นที่ 3 มีแนวโน้มความเป็นไปได้สูง หากมีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง และมีการศึกษาการนำระบบมาใช้จริง อีกทั้งมีหลายหน่วยงานมารับเรื่อง การนำ E-Document มาใช้ และพยายามพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรให้เป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลายแล้ว

ประเด็นที่ 4 ปัญหาที่จะเกิดขึ้นของการใช้ E-Export Document Trade Link มีผลกระทบต่อกฎระเบียบปฏิบัติการตรวจสอบเอกสาร UCP 500, EUCP หรือไม่ อย่างไร

ธนาคารที่ 1

คิดว่าไม่มีผลกระทบ เนื่องจากการใช้ระบบดังกล่าว ต้องอยู่ภายใต้กฎระเบียบ EUCP ยกเว้น L/C จะแก้ไขเป็นอย่างอื่น และผลกระทบเมื่อนำระบบ E-Export Document Trade Link มาใช้แน่ชัดคือ ความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพในการจัดเก็บและส่งเอกสาร ลดขั้นตอนการดำเนินการ แต่ทั้งนี้ต้องมีการปรับตัวในการศึกษาการใช้เทคโนโลยี และ E-UCP ของผู้ที่เกี่ยวข้อง

ธนาคารที่ 2

ไม่น่าจะมีปัญหาเนื่องจากขั้นตอนการปฏิบัติงานหลัก ๆ ยังทำเหมือนเดิม ยกเว้นวิธีการส่งเอกสารที่เปลี่ยนไป และส่วนที่น่าสนใจที่สุดน่าจะเป็นกรณีที่ LC อนุญาตให้ส่งได้ทั้งกระดาษ

และอิเล็กทรอนิกส์ และผลกระทบเมื่อนำระบบ E-Export Document Trade Link มาใช้คือ ลูกค้าจะถูกแบ่งเป็น 3 กลุ่ม 1.ลูกค้าที่ใช้ระบบกระดาษเหมือนเดิม 2.ลูกค้าที่ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น 3.ลูกค้าที่ใช้ทั้ง 2 ทางเลือก พนักงานต้องไม่สับสนในการปฏิบัติงาน, ติดตาม ฯลฯ และต้องออกแบบในส่วนการส่งข้อมูลไปภายนอกให้สามารถลดงานการส่งเอกสารผ่านบริษัทให้บริการรับส่งเอกสาร ได้อย่างเป็นรูปธรรมมากที่สุด

ธนาคารที่ 3

โดยเจตนากรณี UCP500 ใช้บังคับกับเอกสารที่เป็นกระดาษ หรือ สำเนา ยกเว้น กรณี L/C ฉบับนั้น ๆ ระบุว่ายอมรับเอกสารที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า เอกสารที่ออกโดยระบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถอนุโลมใช้ในกรณี UCP500 ได้แต่กรณี EUCP เป็นกฎที่ใช้บังคับกับเอกสารที่ออกโดยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่แล้ว หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ใช้ EUCP จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาถึงผลกระทบก่อนการนำมาใช้

สรุปภาพรวมจากคำถามในประเด็นที่ 4 ไม่น่าจะมีปัญหาเนื่องจากขั้นตอนการปฏิบัติงานหลัก ๆ ยังทำเหมือนเดิม ยกเว้นวิธีการส่งเอกสารที่เปลี่ยนไปเท่านั้น ในส่วนของผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ ทักษะที่ดีด้วย

ประเด็นที่ 5 เมื่อธนาคารนำระบบมาใช้จะได้รับความนิยจากผู้ส่งออกหรือไม่ (กลุ่มลูกค้าที่ส่งสินค้าไปญี่ปุ่น)

ธนาคารที่ 1

คิดว่าน่าจะมีกลุ่มที่นิยมกลุ่มไม่ใหญ่ ซึ่งมองว่าน่าจะเป็นกลุ่มบริษัทที่มีลักษณะดังนี้ ไม่มีผู้บริหารยุคเก่าที่ยึดติดกับการเซ็นเอกสาร มีระบบเทคโนโลยีการสื่อสารค่อนข้างดี และสุดท้ายบริษัทต้องมีการกระจายการบริหารที่ดี

ธนาคารที่ 2

ได้รับความนิยม เนื่องจากผู้ส่งออกที่ส่งสินค้าไปญี่ปุ่น ปัจจุบันเจอปัญหาสินค้าไปถึงปลายทางก่อนเสมอ อีกทั้งความไม่พร้อมของการจัดเตรียมเอกสารส่งออก ดังนั้นเมื่อมีระบบนี้เข้ามาช่วย และเป็นอีกทางเลือกหนึ่งให้กับผู้ส่งออก แต่ธนาคารต้องสามารถอธิบายและชี้แนะการนำมาใช้ของระบบอย่างละเอียดด้วย ส่วนกลุ่มของผู้ส่งออกนั้นทั้งขนาดใหญ่ กลาง เล็ก ที่จะเข้ามาใช้บริการนั้นไม่ได้มีส่วนสำคัญในการตัดสินใจใช้ ประเด็นที่สำคัญน้อยกว่าที่ความพึงพอใจและประโยชน์ที่ได้รับมากกว่า

ธนาคารที่ 3

ได้รับความนิยมแตกต่างกัน แบ่งเป็นกลุ่มดังนี้

- กลุ่มลูกค้า ระดับ L (ขนาดใหญ่) ที่มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัย และมีเครือข่ายครอบคลุมมาก จะนิยมใช้เพราะสะดวก และลดเวลาในการเดินทางเพื่อติดต่อเรื่องเอกสาร

- กลุ่มลูกค้า ระดับ M (ขนาดกลาง) กรณีมีระบบสารสนเทศที่ดี จะนิยมแต่ยังไม่มากนัก
- กลุ่มลูกค้า ระดับ S (ขนาดเล็ก) ไม่นิยม เพราะยังไม่มีระบบสารสนเทศรองรับ และยังไม่มีความรู้เพียงพอ

สรุปภาพรวมจากคำถามในประเด็นที่ 5 น่าจะได้รับความนิยม แต่ธนาคารต้องประชาสัมพันธ์อย่างแพร่หลาย มีการสาธิตการนำมาใช้ ประโยชน์ที่ได้รับทั้งทางตรงและทางอ้อมของผู้ส่งออก

ประเด็นที่ 6 ความคุ้มค่าในการลงทุนด้านระบบ E-Export Document Trade Link
ท่านคิดว่าคุ้มค่าน้อยแค่ไหน และมองประเด็นด้านความคุ้มค่าต่อการให้บริการข้อใดมากที่สุด

ธนาคารที่ 1

คาดว่าคุ้มทุนในระยะยาว เนื่องจากอาจต้องลงทุนสูงในระยะแรก และสามารถเพิ่มฐานลูกค้า เป็นการเพิ่มรายได้ และลดต้นทุนในเรื่องการจัดการเอกสาร จนเกิดการประหยัดต่อขนาด (Economy of Scale) ได้

ธนาคารที่ 2

ในระยะแรกผลตอบแทนอาจไม่คุ้มค่าในลักษณะของเงิน เนื่องจากจำนวนการขอใช้บริการ (Transaction) น้อย (การลดจำนวนพนักงานในส่วนจัดเตรียม และส่งเอกสารกระดาษ ยังไม่ชัดเจนหรือจำนวนเจ้าหน้าที่ยังเท่าเดิม) แต่คุ้มค่าในเรื่องของภาพลักษณ์ของธนาคาร ให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจของลูกค้า และยังผลอาจจะมีโอกาสขยายฐานลูกค้าเพิ่มขึ้นเนื่องจากในปัจจุบันในประเทศไทยยังไม่มีระบบดังกล่าว

ธนาคารที่ 3

หากมีลูกค้าระดับใหญ่ (ขนาดใหญ่) มากพอ และธุรกรรมดังกล่าวมีปริมาณมาก พอสมควรกับการวางระบบ หรือจัดตั้ง ระบบมารองรับ

สรุปภาพรวมจากคำถามในประเด็นที่ 6 หลังจากที่ได้มีการประชาสัมพันธ์และแนะนำวิธีการใช้ แล้วผู้ส่งออกได้ให้ความสนใจใช้บริการมากขึ้นเรื่อย ๆ ย่อมเกิดความคุ้มค่าอย่างแน่นอน แม้ว่าในระยะแรกของการลงทุนอาจต้องลงทุนสูง แต่ก็สามารถเพิ่มฐานลูกค้า เพิ่มรายได้ จนเกิดการประหยัดต่อขนาด (Economy of Scale) ได้

ประเด็นที่ 7 ในการที่ธนาคารนำระบบ E-Export Document Trade Link มาใช้กับงานด้านการค้าต่างประเทศของธนาคาร (พิจารณาผลต่อธนาคารด้านการปฏิบัติงาน)

ธนาคารที่ 1

เมื่อมีระบบใหม่เข้ามาใช้ นั้นการปฏิบัติงานก็ต้องเปลี่ยนไปอย่างเช่น จากที่เคยตรวจเอกสารกระดาษก็เปลี่ยนมาตรวจเอกสารผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ ซึ่งในช่วงแรก ๆ อาจยังไม่คุ้นเคย

โดยการตรวจสอบเอกสารผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ จะต้องใช้จอขนาดที่ใหญ่พอสมควร แต่อย่างไรก็ดี จากขอบเขตหรือข้อจำกัดของการวิจัยนี้ มีเอกสารที่ต้องตรวจสอบในปริมาณที่น้อย จึงทำให้ไม่น่ามีปัญหาแต่อย่างใด

ธนาคารที่ 2

มองประเด็นปัญหาหรืออุปสรรคในการนำระบบนี้มาใช้ 3 ประเด็น คือ ประเด็นแรก ระบบการเชื่อมโยงของธนาคารกับบริษัทผู้ส่งออกเกิดขัดข้อง จึงควรรหาแนวทางแก้ไขหรือรองรับเพิ่มเติมเพื่อไม่ให้เกิดการสื่อสารระหว่างกันมีปัญหาเกิดขึ้น สำหรับประเด็นที่สอง การยื่น B/L ผ่าน Bank แล้วเอกสารมาถึงปลายทางไม่ทัน เพราะเรือสินค้ามาถึงก่อน ดังนั้น หากใช้ Sea Waybill แทน เพราะ Sea Waybill เปิดโอกาสให้ผู้ซื้อสามารถไปปรับสินค้าได้เลยเมื่อเรือมาถึงแล้วโดยแค่เพียงทำจดหมายยืนยันความเป็นเจ้าของสินค้า ตาม Sea Waybill เลขที่นั้น ๆ จากเห็นผลของประเด็นที่สองนี้ ธนาคารไม่สนใจเรื่องสินค้า แต่สนใจเรื่องเอกสารที่นำมาขึ้นเท่านั้น แต่ที่กล่าวถึงประเด็นนี้ก็เพราะให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยครั้งนี้ และประเด็นสุดท้าย เมื่อนำระบบใหม่นี้มาใช้ เจ้าหน้าที่ที่เคยปฏิบัติงานแบบเดิม ๆ อาจไม่เข้าใจระบบการทำงานแบบใหม่ จึงควรเพิ่มทักษะงานบริการแบบใหม่นี้อย่างสม่ำเสมอด้วย

ธนาคารที่ 3

แม้ว่าระบบใหม่นี้จะช่วยจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ของการส่งเอกสารส่งออกของธนาคาร ไปยังธนาคารผู้ซื้อนั้น แต่อย่างไรก็ดี ธนาคารควรมีการเก็บข้อมูลนี้แยกต่างหาก หรือเก็บข้อมูลเข้าระบบที่ปลอดภัยจากปัญหาด้านต่าง ๆ เช่น ไวรัสที่ผ่านเข้าสู่คอมพิวเตอร์ เป็นต้น และอีกเรื่องที่สำคัญ ควรมีระบบการเตือนงานใหม่เข้าด้วยเพราะบางครั้งเจ้าหน้าที่อาจไม่ได้ดูหน้าจอคอมพิวเตอร์ตลอดเวลา

สรุปภาพรวมจากคำถามในประเด็นที่ 7 เจ้าหน้าที่และผู้บริหารมีความเห็นเกี่ยวกับระบบ E-Export Document Trade Link เมื่อนำมาใช้ด้านการปฏิบัติงานว่า ควรอำนวยความสะดวกด้านอุปกรณ์การตรวจสอบเอกสารต้องเป็นขนาดจอคอมพิวเตอร์ที่ใหญ่ และการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างธนาคารและบริษัทผู้ส่งออก หรือข้อมูลต่าง ๆ ที่สำคัญ ควรมีระบบรองรับที่ดีที่สุด เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้

สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ของบริษัทผู้ส่งออกทั้ง 5 แห่ง

ประเด็นที่ 1 เมื่อมีการใช้งานด้านการยื่นเอกสารส่งออกผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เข้าระบบที่ชื่อว่า E-Export Document Trade Link แทนการยื่นเอกสารกระดาษที่ผู้ส่งออกต้องนำมาขึ้นเองที่ธนาคาร ผู้ส่งออกมีความคิดเห็นอย่างไรในการใช้ระบบดังกล่าว

บริษัทผู้ส่งออกที่ 1 ถึง บริษัทผู้ส่งออกที่ 4

โดยส่วนใหญ่ผู้ส่งออกได้แสดงความต้องการใช้งานของระบบ E-Export Document Trade Link ถึง 80 % เนื่องจากเหตุผลของระบบที่รวดเร็วในการจัดส่งเอกสาร ความสะดวกในการนำส่งเอกสารที่ไม่ต้องเดินทางมาที่ธนาคาร ป้องกันเอกสารสูญหายระหว่างทาง และประหยัดค่าใช้จ่ายการใช้งานเมื่อพิจารณาด้านค่าธรรมเนียม (ที่ทางธนาคารไม่นำค่าธรรมเนียมการจัดส่งเอกสารมาคิด)

บริษัทผู้ส่งออกที่ 5

ไม่ต้องการใช้ระบบเนื่องจากปัญหาของฝ่ายงานของบริษัทที่ไม่มีความพร้อมในการประสานงาน เพราะเป็นเรื่องใหม่ที่ต้องศึกษา แต่เมื่อมีระบบงานที่มีการประสานงานกันมากขึ้น จะพิจารณาระบบนี้อีกครั้ง เพราะเห็นว่ามีความประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับมาก

ประเด็นที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ส่งออกด้านประโยชน์ที่ได้รับเมื่อนำระบบ E-Export Document Trade Link มาใช้

ประโยชน์หลัก ๆ ที่ได้เมื่อนำระบบ E-Export Document Trade Link มาใช้ ดังนี้

- ข้อที่ 1 ลดค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสาร
- ข้อที่ 2 ลดระยะเวลาในการจัดส่งเอกสาร
- ข้อที่ 3 ลดเวลาในการเดินทางมาธนาคาร
- ข้อที่ 4 ลดขั้นตอนการทำงานของผู้ส่งออก
- ข้อที่ 5 ระบบที่รวดเร็วทำให้ได้รับการชำระเงินเร็วขึ้น

จากความคิดเห็นของบริษัทผู้ส่งออกเกี่ยวกับประโยชน์หลัก ๆ ในแต่ละข้อที่ได้รับเมื่อนำระบบ E-Export Document Trade Link นั้นบริษัทผู้ส่งออกรายที่ 1, 2, 4 และ 5 เห็นด้วยกับประโยชน์หลัก ๆ ทุกข้อที่ได้รับ

แต่หากพิจารณาในข้อที่ 4 เรื่องลดขั้นตอนการทำงานของผู้ส่งออกนั้น บริษัทผู้ส่งออกรายที่ 3 ไม่เห็นด้วยกับประโยชน์ข้อนี้เนื่องจาก มองว่าพนักงานของบริษัทยังขาดความชำนาญในเรื่องการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพราะช่วงแรก ๆ ที่นำระบบมาใช้จะทำให้เกิดความล่าช้า ผู้ใช้งานมีทักษะน้อย และมีความถนัดกับการทำงานแบบเก่าที่มีการใช้เอกสารกระดาษในการสื่อสาร โดยมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าหากนำระบบนี้มาใช้จะต้องเพิ่มพนักงานที่มีทักษะด้านการสื่อสารผ่านระบบคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้นด้วย

ประเด็นที่ 3 จากที่ผู้ส่งออกมักเจอปัญหาการใช้ระบบเอกสารกระดาษยื่นธนาคารที่ผ่านมา ดังนั้นผู้ส่งออกคิดว่าธนาคารควรนำเอกสารส่งออกส่งผ่านระบบ E-Export Document Trade Link เพื่อส่งผ่านข้อมูลและเอกสารทั้งหมดไปยังปลายทาง หรือไม่ อย่างไร

จากความคิดเห็นทั้งบริษัทผู้ส่งออกรายที่ 1, 2, 3, 4 และบริษัทผู้ส่งออกที่ 5 ได้แสดงความเห็นด้วยเมื่อมีการนำระบบ E-Export Document Trade Link มารองรับปัญหาการใช้ระบบเอกสารกระดาษเพื่อยื่นธนาคาร ถึง 100 % เนื่องจากที่ผ่านมาเจอปัญหาต่าง ๆ จากการยื่นเอกสารกระดาษทั้งด้านการจัดเตรียมที่ล่าช้าของผู้ส่งออกเอง และ ความล่าช้าของธนาคารที่ให้บริการในส่วนของการจำกัดเวลาการให้บริการ เป็นต้น อีกทั้งผู้ส่งออกมองประเด็นที่นำระบบมาใช้แล้วเกิดความรวดเร็วในการให้บริการสื่อสาร จัดส่งเอกสาร ไปยังปลายทาง และค่าธรรมเนียมที่ถูกกว่าการใช้ระบบเดิมอีกด้วย และมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าหากระบบนี้ได้รับความนิยมค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บอาจลดลงกว่าเดิมก็ได้ เพราะเมื่อธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ เห็นว่าผู้ส่งออกพึงพอใจระบบการให้บริการแบบนี้ ก็นำเสนอผลิตภัณฑ์ออกมามากขึ้น จึงเกิดภาวะการแข่งขันระหว่างธนาคารพาณิชย์ด้วยกันเอง

ประเด็นที่ 4 ผู้ส่งออกมีระบบรองรับด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ หรืออุปกรณ์การสื่อสารการทำงานเพื่อรองรับการติดตั้งระบบ E-Export Document Trade Link หรือไม่ อย่างไร

เนื่องจากผู้ศึกษาได้เจาะกลุ่มบริษัทผู้ส่งออกที่มีการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านการค้าต่างประเทศของธนาคารเช่น ระบบ Trade Link ต่าง ๆ ด้วย จึงทำให้ง่ายต่อการวางระบบรองรับเมื่อมีการติดตั้งระบบ E-Export Document Trade Link ถึง 100 % ทั้งนี้บริษัทผู้ส่งออกรายที่ 1, 2, 3, 4 และบริษัทผู้ส่งออกที่ 5 ต้องการให้ธนาคารมีการแนะนำ และดูแลการใช้งานให้เกิดความชำนาญในการใช้งานมากยิ่งขึ้น

สรุปประเด็นต่าง ๆ ทั้งหมดนี้ เล็งเห็นว่าการนำระบบ E-Export Document Trade Link นี้มาใช้จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ส่งออกและธนาคารเป็นอย่างยิ่งและจากคำถามที่นักวิชาการหลาย ๆ ท่านให้ความสนใจและสามารถตอบคำถามได้คือ

จากการใช้ระบบ E-Export Document Trade Link มีความคุ้มค่าหรือไม่นั้น มีเหตุผลสนับสนุนการพิจารณาดังนี้

1. แ่งงบประมาณในการลงทุน ระบบลงทุนเพียงครั้งเดียว แต่ใช้ในระยะยาว ทำให้เกิดการประหยัดต่อขนาด (Economy of Scale) จากการคิดค่าธรรมเนียมผู้ส่งออกโดยคิดเพียงแต่ค่าธรรมเนียมในการตรวจสอบเอกสาร และค่าธรรมเนียมจากอากรแสตมป์ เท่านั้น ค่าจัดส่งเอกสารไม่ต้องนำมาคิด เมื่อได้กลุ่มผู้ส่งออกมากขึ้นที่มาใช้บริการ ก็สามารถทำให้เกิดผลประโยชน์มากมายต่อธนาคาร และที่สำคัญ ทำให้เกิดการประหยัดด้านเวลา (Economy of Speed) ที่กำลังเป็นที่ต้องพัฒนาการบริการให้ทันสมัย รวดเร็วต่อความต้องการของผู้ส่งออกที่มีไม่จำกัดด้วย

2. ประหยัดกระดาษที่ใช้ (Paperless) ที่ส่งที่ธนาคารพึงต้องปฏิบัติให้ได้ เพราะต้นทุนด้านนี้สูงมากไม่ทำให้ก่อรายได้ แม้ว่าในปัจจุบันจำนวนกระดาษกลับมาใช้อีกก็ตาม

3. เรื่องของเวลา ลดต้นทุนค่าเสียโอกาสได้มากมาย
4. ความทันสมัยในสายตาของกลุ่มลูกค้า มีภาพลักษณ์ที่ดี
5. ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป

และจากข้อสรุปข้างต้นนี้ เมื่อกลุ่มลูกค้ามีความสนใจใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้เกิดความคุ้มค่าแก่การลงทุน

จากการใช้ระบบ E-Export Document Trade Link มีความเป็นไปได้ในการเกิดระบบหรือไม่นั้น พิจารณาดังนี้

1. จากการที่มีกฎระเบียบของสภาหอการค้าออกมาเกี่ยวกับระเบียบของ EUCP เพื่อตรวจสอบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์นั้น เป็นเรื่องที่ถูกผู้ประกอบการบางประเทศให้ความสนใจและเริ่มใช้กันแล้ว และหากมีการนำระบบนี้มาใช้จะยังผลดีต่อธนาคารในประเทศไทยมาก (เป็นการสอบถามผู้เชี่ยวชาญด้าน Letter of Credit: L/C ซึ่งได้ผ่านการสอบ CDCS: Certified Documentary Credit Specialist ได้) เพราะเมื่อนำออกมาใช้แล้ว ก็มีการขนรับต่อระบบแน่นอน อีกทั้งมีมาตรการรองรับการจัดทำเอกสารส่งออกด้วย
2. แต่ยังคงขาดระบบรองรับ EUCP เมื่อมีการนำออกมาใช้ ทำให้ธนาคารพาณิชย์บางแห่งก็ให้ความสนใจที่จะทำการติดตั้งระบบขึ้น

ประโยชน์ของการนำระบบ E-Export Document Trade Link กับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ต่อผู้ส่งออก

1. ลดค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสาร ลดค่าใช้จ่ายบุคลากรบางส่วน ลดขั้นตอนการทำงาน และ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อแบบเดิม ๆ
2. ไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา สามารถทำการได้ตลอดเวลาที่ผู้ส่งออกสะดวก (24 ชั่วโมง 7 วัน) ผ่านระบบอัตโนมัติ (หมายความว่าธนาคารจะดึงระบบเอกสารเมื่อเป็นวันทำการ)
3. ลดระยะเวลาในการจัดส่งเอกสาร เนื่องจากระบบใหม่ ใช้เวลาตรวจสอบเอกสารประมาณ 47 นาทีต่อฉบับ และสามารถส่งเอกสาร 1 ชั่วโมงที่เอกสารครบจำนวนได้
4. ลดและป้องกันเอกสารสูญหาย พบว่าเดิมพนักงานของบริษัทบางรายต้องวิ่งงานหลายที่ บางครั้งมีการติดเอกสารส่งออกสำคัญ ๆ ไปกับหน่วยงานที่ไปพบ หรือ เอกสารสูญหายจากตัวแทนจัดส่งเอกสารของธนาคาร ตามจุดพักเอกสาร เป็นต้น
5. ลดเวลาในการเดินทางมาธนาคาร เนื่องจากพนักงานส่งเอกสารของผู้ส่งออกบางรายใช้พาหนะเป็นรถจักรยานยนต์ กว่าเอกสารมาถึงก็ล่วงเลยเวลาให้บริการได้

6. เมื่อเอกสารถึงปลายทางเร็วขึ้น ท่านก็ได้รับเงินเร็วขึ้น เพราะเมื่อธนาคารผู้ซื้อเห็นเอกสารเมื่อไหร่ และ ตรวจสอบความถูกต้อง ก็จะแจ้งชำระเงินทันที

ประโยชน์ของการนำระบบ E-Export Document Trade Link กับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ต่อธนาคาร

1. เพิ่มประสิทธิภาพในระบบการทำงานภายในองค์กร เช่น เพิ่มสินค้าและบริการแบบใหม่ เป็นอีกทางเลือกหนึ่งให้กับผู้ส่งออกได้สิ่งที่ดีที่สุดในการเลือกใช้บริการด้านการยื่นเอกสารส่งออกผ่านธนาคาร และ เพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการด้าน IT ยังผลให้มีการเสริมสร้างทักษะที่ดีต่อการทำงานด้านเทคโนโลยีที่กำลังพัฒนาต่อไปเรื่อย ๆ ยิ่งขึ้น
2. ป้องกันเอกสารสูญหาย เนื่องจากมักเกิดเอกสารสูญหายจากตัวแทนจัดส่งเอกสารของธนาคาร ตามจุดพักเอกสาร เป็นต้น
3. ป้องกันเอกสารชำรุดจากขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากระบบเดิมเจ้าหน้าที่ต้องทำการรวบรวมเอกสาร เย็บลวดหนีบเอกสารติดเข้าด้วยกัน เอกสารส่งออกบางชุดมีลักษณะที่บางมากดังนั้นเมื่อทำการเย็บลวดหนีบ กระดาษก็มักขาดเสมอ ต้องใช้สก็อตเทปไปติดเข้าด้วยกัน ทำให้เอกสารส่งออกไม่สวยงาม ไม่มีความเป็นระเบียบ เป็นต้น
4. ลดขั้นตอนการทำงานของธนาคาร
5. ลดจำนวนการใช้กระดาษ ทำให้ธนาคารต้นทุนกระดาษ แบบฟอร์มต่าง ๆ ในส่วนของการออกโดยธนาคารเป็นผู้ออกเอง
6. เหลือพื้นที่ใช้สอยในการทำงาน เนื่องระบบเดิมธนาคารต้องเก็บเอกสารสำเนาไว้หนึ่งชุดเพื่อทำการรอเรียกเก็บเงิน หรือติดตามเงินจากธนาคารผู้ซื้อ ทำให้พื้นที่ใช้สอยของธนาคารเหลือน้อยลง และปัจจุบันธนาคารต้องกันพื้นที่ไว้สำหรับเก็บเอกสารนี้ไว้ด้วย (เกิดต้นทุนค่าเสียโอกาสจากการทำประโยชน์ด้านจัดวางงานอื่น ๆ)
7. สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับเว็บไซต์ของธนาคาร โดยการสร้างข้อมูลการให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า การให้บริการด้านการส่งเอกสารส่งออก หรือการแก้ไขเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว อีกทั้งขยายเวลาให้บริการส่งเอกสารมากกว่าเดิม จากเดิมให้บริการได้ไม่เกิน 15.00 น และต้องรีบจัดเตรียมการจัดส่งเอกสารส่งออกให้ทันต่อเวลาของตัวแทนรับเอกสารด้วย ทำให้เจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ไม่สามารถทำงานอื่น ๆ ได้เลย หรือไม่สามาริให้บริการผู้ส่งออกรายอื่นที่มาขอใช้บริการต่อได้

เพื่อให้สามารถเข้าใจการทำงานของระบบ E-Export Document Trade Link มากยิ่งขึ้น
เมื่อธนาคารนำระบบไปติดตั้งที่บริษัทผู้ส่งออกเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้ออกแบบการทำงาน
และกระบวนการเชื่อมโยงของระบบระหว่างผู้ส่งออก และธนาคารดังนี้

ขั้นที่ 1 เริ่มต้นจากบริษัทผู้ส่งออกทำการลงทะเบียน ขั้นตอนการเป็นสมาชิก

Please complete the form fully

Please choose a Username Usernames must be between 3 and 32 characters long	
Please choose a Password Passwords must be between 3 and 32 characters long	
Please re-enter your password It must match exactly	
Please enter your email address You will need to enter a real email address	
Submit my registration	

ภาพที่ 4-3 บริษัทผู้ส่งออกทำการลงทะเบียน

ขั้นตอนที่ 2 เมื่อเข้าสู่ระบบแล้วผู้ส่งออกต้องปฏิบัติเพื่อเข้าสู่การใช้งานดังนี้

1. กรอกข้อมูลในตัวแลกเงิน และ เอกสารคำขอการยื่นเอกสารส่งออกให้ครบถ้วน

กรอกข้อความในตัวแลกเงิน เพื่อขอขึ้นเงิน

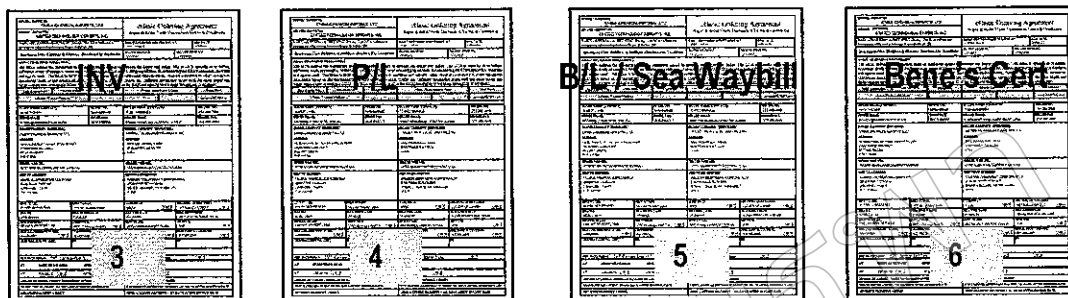
1

กรอกข้อความในใบคำขอขึ้นเอกสารส่งออก

2

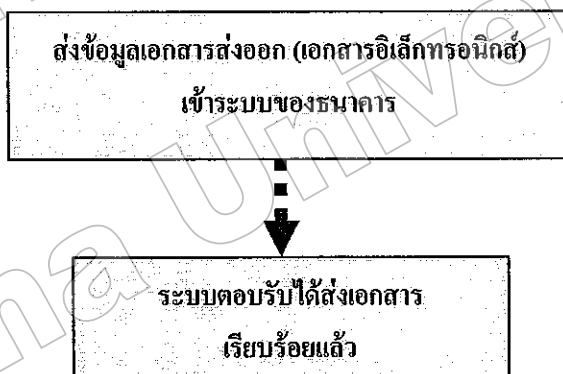
ภาพที่ 4-4 การกรอกข้อมูลในตัวแลกเงิน

2. เมื่อกรอกข้อมูลในตัวแลกเงินแล้ว ให้แนบเอกสารส่งออก มาพร้อมกัน



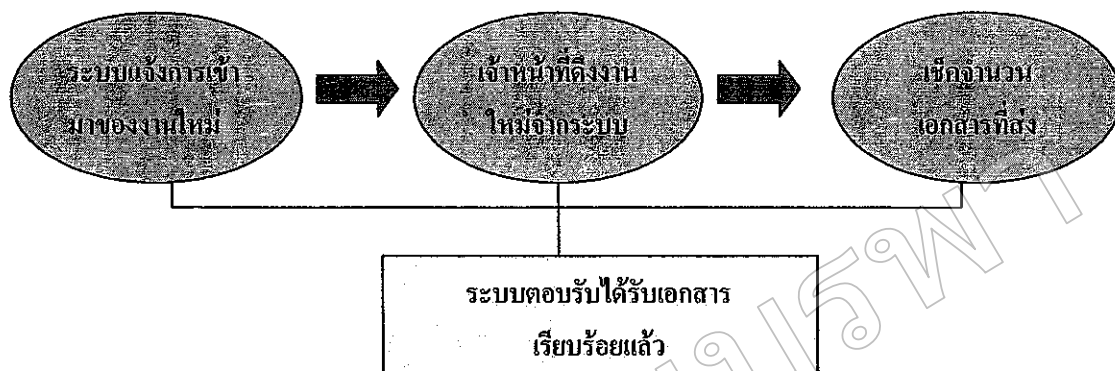
ภาพที่ 4-5 ตัวอย่างเอกสารส่งออก

3. เมื่อเตรียมเอกสารครบถ้วนแล้ว ตรวจสอบเช็คจำนวนที่ส่ง ระบุจำนวนที่ส่ง แล้วทำการส่งข้อมูลมาที่อีเมลกลางของระบบธนาคารได้เลย



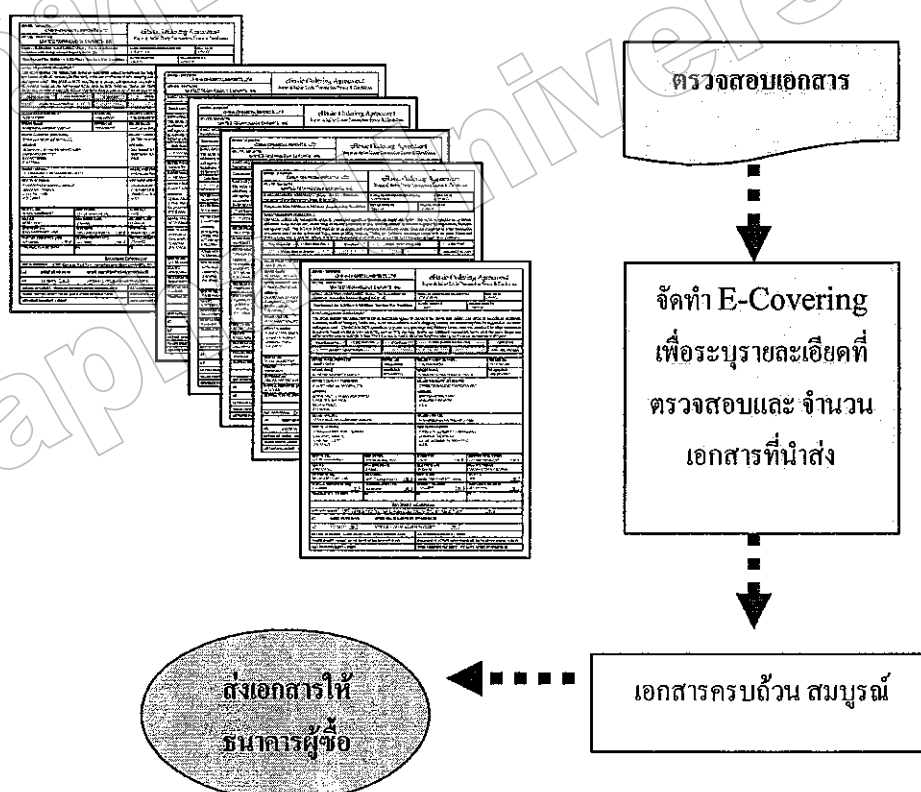
ภาพที่ 4-6 การส่งข้อมูลเอกสารส่งออกมาที่อีเมลกลางของระบบธนาคาร

ขั้นตอนที่ 3 เอกสารอิเล็กทรอนิกส์เข้าสู่ระบบของธนาคารแล้ว



ภาพที่ 4-7 กระบวนการของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เข้าสู่ระบบของธนาคาร

ขั้นตอนที่ 4 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์



ภาพที่ 4-8 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์

ทั้งนี้ ตั้งแต่ขั้นตอนที่ 1 ถึง ขั้นตอนี่ 4 เป็นการอธิบายแนวคิด และหลักการทำงาน โดยสรุป เพื่อให้เห็นภาพยิ่งขึ้นเมื่อนำระบบเข้ามาใช้งานเท่านั้น