

บทที่ 4

ผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง “การเปรียบเทียบระบบ EDI และระบบ ebXML ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร” ผู้ศึกษาได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. การเปรียบเทียบระบบ EDI และระบบ ebXML ในด้านต่างๆ
2. ข้อดี ข้อเสียของระบบ EDI และระบบ ebXML ซึ่งสามารถสรุปได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 คน
3. ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรผ่านระบบ ebXML ให้มีประสิทธิภาพจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 คน

ส่วนที่ 1

การเปรียบเทียบระบบ EDI และระบบ ebXML

ในขั้นตอนการเปรียบเทียบระบบ EDI และระบบ ebXML จากข้อมูลในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง สามารถแยกประเด็นในการเปรียบเทียบทั้ง 2 ระบบ ได้ดังนี้

1. ขั้นตอนการทำงาน

การกรอกข้อมูล

ขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการศุลกากรระหว่างระบบ EDI และระบบ ebXML จากการสัมภาษณ์เจาะลึกกลุ่มตัวอย่าง ในขั้นตอนในการเตรียมเอกสารเพื่อกรอกข้อมูลใบขนสินค้าผ่านระบบ EDI และระบบ ebXML มีการเตรียมเอกสารที่เหมือนกัน แต่สิ่งที่แตกต่างกัน คือ การกรอกข้อมูล กล่าวคือ ในการส่งข้อมูลใบขนสินค้าและรายละเอียดสินค้าผ่านระบบ EDI นั้นสามารถรวมกลุ่มประเภทสินค้าให้เป็นหมวดหมู่เดียวกันในการส่งข้อมูลได้ ดังนั้นข้อมูลที่กรอกไม่ละเอียดเท่ากับการกรอกข้อมูลด้วยระบบ ebXML ซึ่งในขั้นตอนนี้ คุณจีระพงษ์ สุขจิรติการ ผู้จัดการแผนกพิธีการ บริษัท สยามสากลบริการ จำกัด¹ เล่าถึงการทำงานกับระบบ EDI ว่า

¹สัมภาษณ์ จีระพงษ์ สุขจิรติการ, ผู้จัดการแผนกพิธีการ บริษัท สยามสากลบริการ จำกัด, 24 มีนาคม 2550.

....ระบบ EDI สามารถรวมประเภทสินค้าให้เป็นหมวดหมู่เดียวกันในการส่งข้อมูลผ่านระบบ EDI เช่น กล้องดิจิตอลสามารถรวมกลุ่มเป็นพิกัตศุลกากรเดียวกันได้ ถึงแม้จะมีความแตกต่างในรุ่นและสี... ข้อมูลที่ส่งผ่านระบบไม่มากเกินไปและไม่เสียค่าใช้จ่ายมากเท่ากับระบบ ebXML ที่ลองใช้งานอยู่ตอนนี้....

ส่วนในการกรอกข้อมูลด้วยระบบ ebXML นั้น สามารถสรุปจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างซึ่งมีความเห็นพ้องกันว่า การกรอกข้อมูลใบขนสินค้าผ่านระบบ ebXML มีความละเอียดมากกว่าระบบ EDI และต้องแสดงข้อมูลของสินค้าทุกรายการที่มีในใบกำกับสินค้า (Invoice) ถ้าสินค้านั้นๆ เป็นพวกอะไหล่ชิ้นเล็กๆ ก็จำเป็นต้องกรอกข้อมูลทั้งหมด ซึ่งต่างจากระบบ EDI ที่สามารถรวมกลุ่มสินค้าได้ คุณจิระพงษ์ กล่าวเพิ่มเติมถึงความแตกต่างของระบบ ebXML² ว่า

....ระบบใหม่ มีการกรอกข้อมูลที่ละเอียดมาก Invoice คุณมาแบบไหนก็ต้องกรอกหมด ไม่ว่าจะเป็น ทั้ง รุ่น สี สินค้าแบบเดียวกันก็ต้องมีรายละเอียดทุกอย่างอย่างชัดเจน เสียเวลากรอกข้อมูลมาก เมื่อข้อมูลมีความละเอียด ก็เสี่ยงกับการส่งข้อมูลผิดพลาดอีก ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นจากจำนวนข้อมูลที่เพิ่มขึ้น และบางครั้งส่งข้อมูลผิดก็ต้องส่งใหม่ ซึ่งกรมศุลกากรไม่ได้ให้ความช่วยเหลือในการเสียค่าใช้จ่ายในการส่งข้อมูลนี้. ปล่อยให้เป็นภาระของผู้ส่งข้อมูล ทำให้การทำงานได้ช้ามากกว่าเดิม....

กล่าวโดยสรุป ในขั้นตอนการกรอกข้อมูลสินค้าผ่านระบบ ebXML นี้ยังมีปัญหาอยู่ในส่วนของการกรอกข้อมูลที่ต้องทำอย่างละเอียดกว่าระบบ EDI และทำให้เพิ่มค่าใช้จ่ายในการส่งข้อมูลมากกว่าเดิมซึ่งเป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรผ่านระบบ ebXML ในขณะนี้ ซึ่งนับว่าเป็นข้อเสียประการสำคัญของระบบนี้ และกลุ่มตัวอย่างทุกท่านก็ประสบปัญหาในการกรอกข้อมูลผ่านระบบ ebXML เช่นกัน

ขั้นตอนการตรวจปล่อย

หลังจากขั้นตอนการกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว สามารถส่งข้อมูลผ่านระบบไปยังกรมศุลกากรและได้รับข้อมูลตอบกลับจากระบบของกรมศุลกากรเรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนต่อไปที่สำคัญและมีความแตกต่างกัน คือ การตรวจปล่อยสินค้า หลังจากยื่นเอกสารผ่านระบบ EDI แล้ว กรมศุลกากรตอบกลับเลขที่ใบขนเพื่อนำไปยื่นในขั้นตอนการตรวจปล่อยซึ่งต้องนำเอกสารไปพบเจ้าหน้าที่ศุลกากร พร้อมทั้งเตรียมคำภาษีไปชำระกับทางเจ้าหน้าที่ หลังจากนั้นจึงนำเอกสารที่เจ้าหน้าที่ศุลกากรตรวจสอบแล้วไปดำเนินการตรวจปล่อยสินค้าที่จุดตรวจปล่อยสินค้า

²สัมภาษณ์ จิระพงษ์ สุขจิรติกาล, ผู้จัดการแผนกพิธีการ บริษัท สยามสากลบริการ จำกัด, 24 มีนาคม 2550.

ได้ ซึ่งในขั้นตอนนี้ คุณพินิจ แควเครือวัลย์ หัวหน้าแผนกส่งออกทางเรือและทางอากาศ บริษัท สยามสากลบริการ จำกัด³ เล่าให้ผู้ศึกษาฟังว่า

....การดำเนินพิธีการขาออก ไม่ต้องกังวลกับการแจกแจงพิกัตศุลกากร เพราะรัฐบาลสนับสนุนให้มีการส่งออกโดยไม่ต้องเสียภาษี ดังนั้นขั้นตอนการส่งข้อมูลใบขนสินค้าจึงทำได้โดยมีข้อจำกัดน้อยกว่าการนำเข้า สิ่งที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินพิธีการ EDI คือ การลดขั้นตอนในการขอเลขที่ใบขนโดยไม่ต้องไปพบเจ้าหน้าที่ศุลกากรเพื่อขอเลขที่ใบขน และนำไปใช้กรอกในใบขนย้ายและตรวจสอบปล่อยสินค้าที่ด่านของกรมศุลกากรทั้งทางเรือและทางอากาศ ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนสำคัญ ที่ช่วยให้การทำงานทำได้รวดเร็วขึ้น.....

นอกจากคุณพินิจเห็นด้วยกับการใช้ระบบ EDI ที่ช่วยลดขั้นตอนการพบเจ้าหน้าที่ศุลกากรซึ่งเห็นว่าเป็นข้อดีของระบบ EDI มากกว่าระบบ Manual แบบเดิม นอกจากนี้ คุณเรณู ฤดี จิตวิบูลย์, หัวหน้าแผนกส่งออก บริษัท โปรเฟรท อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด⁴ กล่าวเพิ่มเติมในประเด็นของระบบ EDI ว่า

....พอได้รับใบขนกลับมาแล้ว ก็ต้องพิมพ์ใบขนออกมา จึงจะตรวจสอบปล่อยสินค้าได้ ถ้าใบขน เป็น Red Line ก็รอตรวจนานเลย แต่ขนาดบางที่เป็น Green Line ก็มีรอบ้าง บางครั้งรอคิวนานกว่าจะได้ตรวจ ลูกค้าเร่งให้ส่งสินค้าออกก็ต้องพยายามชี้แจง ซึ่งพอลองใช้ระบบ ebXML แล้วขั้นตอนพวกนี้ไม่ต้องมีเลย ทำงานได้สะดวกขึ้น แต่ตอนนี้ระบบใหม่มั้ยังช้าอยู่มากต้องพยายามปรับกันไป ถ้าใช้งานได้เต็มที่เมื่อไหร่ คงทำงานได้ง่ายกว่านี้มากขึ้น.....

ส่วนการตรวจสอบปล่อยสินค้าผ่านระบบ ebXML นั้น การปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ ebXML นั้นไม่ต้องใช้เอกสารใดๆ ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร เพราะไม่ต้องพิมพ์ใบขนสินค้าให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ ใบขนสินค้าที่ส่งผ่านผ่านระบบและระบบส่งข้อมูลแจ้งกลับมาให้สามารถทำการจ่ายค่าภาษีโดยผ่านระบบธนาคารอัตโนมัติ มีการจ่ายค่าภาษีเรียบร้อยแล้วก็สามารถรับสินค้าที่จุดตรวจปล่อยได้ กล่าวคือ ระบบ ebXML ไม่ต้องนำใบขนไปให้เจ้าหน้าที่สั่งการตรวจสอบปล่อยสินค้าและเอกสารการตรวจสอบปล่อยสามารถส่งได้ทางข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ ebXML การจ่ายภาษีทำโดยหักบัญชีผ่านธนาคารที่สมัครไว้ในการเริ่มใช้ระบบ ebXML ระบบ ebXML ไม่ต้องพบเจ้าหน้าที่ในขั้นตอนการตรวจสอบปล่อย ไปพบขั้นตอนการรับสินค้าเท่านั้น คุณ

³สัมภาษณ์ พินิจ แควเครือวัลย์, หัวหน้าแผนกส่งออกทางเรือและทางอากาศ บริษัท สยามสากลบริการ จำกัด, 24 มีนาคม 2550.

⁴สัมภาษณ์ เรณู ฤดี จิตวิบูลย์, หัวหน้าแผนกส่งออก บริษัท โปรเฟรท อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด, 31 มีนาคม 2550.

นนทนา สิทธาณครินทร์, ผู้จัดการแผนกบริการทั่วไป บริษัท สยามสากลบริการ จำกัด⁵ ได้สรุปถึงการปฏิบัติพิธีการศุลกากรผ่านระบบ ebXML ไว้ดังนี้

...ระบบ ebXML เป็นระบบที่พัฒนามาจากระบบ EDI ดังนั้น ข้อดีของระบบ EDI ทั้งหมดสามารถนำมาเป็นข้อดีของ ebXML ได้ คือ การใช้ระบบ ebXML เป็นการช่วยประหยัดเวลาในการทำงานให้น้อยลง ลดขั้นตอนในการประเมิน กล่าวคือ พบเจ้าหน้าที่ศุลกากรน้อยลง ช่วยลดขั้นตอนในการตรวจปล่อยสินค้า และส่งมอบสินค้าให้ผู้ประกอบการได้เร็วขึ้น ช่วยในการคำนวณภาษีนำเข้าได้ง่าย กำหนดเวลาส่งสินค้าได้แน่นอนทั้งการนำเข้าและส่งออก ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินพิธีการศุลกากรแต่ละครั้ง นอกจากนี้ การใช้ระบบ ebXML สามารถช่วยประหยัดเวลาในการเซ็นเอกสาร เพราะใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ในการลงลายมือชื่อในใบขนสินค้าเพื่อให้เอกสารนั้นมีความสมบูรณ์ ลดขั้นตอนการชำระค่าภาษีนำเข้าโดยการทำธุรกรรมผ่านธนาคารด้วยระบบ e-payment และนำไปสู่การทำงานด้วยหน้าจอคอมพิวเตอร์เพียงอย่างเดียว หรือ Single Window....

และคุณพัชรี คล้ายสุบิน, เจ้าหน้าที่ฝ่ายพิธีการขาออก บริษัท โปรเฟรท อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด⁶ กล่าวถึงการทำงานในขั้นตอนการตรวจปล่อยผ่านระบบ ebXML ไว้ว่า

....มีความสะดวกในเรื่องของการจัดเตรียมเอกสารให้กรมศุลกากรน้อยลงมากกว่าระบบเดิม ลดระยะเวลาในการกรอกข้อมูล สามารถตรวจทานข้อมูลได้ก่อนส่งข้อมูลไปกรมศุลกากร รูปแบบการส่งข้อมูลคล้ายกับระบบเดิม แต่มีการลดขั้นตอนสำคัญๆ ลงได้เยอะ เช่น การพบเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจปล่อยสินค้า เพราะใช้เอกสารที่ยื่นผ่านระบบ ebXML ไปยื่นที่จุดตรวจปล่อยได้ทันที....

ความแตกต่างในเรื่องการลดขั้นตอนการทำงานของระบบ ebXML นี้ ช่วยทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย ถ้าเปรียบเทียบกับที่ต้องให้ปฏิบัติพิธีการศุลกากรไปพบเจ้าหน้าที่เพื่อทำการตรวจปล่อยสินค้าเหมือนขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการศุลกากรในระบบ EDI นอกจากนี้เป็นการประหยัดเวลาและเอกสารในการตรวจปล่อยสินค้า รวมไปถึงช่วยในการป้องกันให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติพิธีการระหว่างกรมศุลกากรและผู้ปฏิบัติพิธีการศุลกากรด้วย

จากหลักการการทำงานของระบบ ebXML ที่กรมศุลกากรได้วางไว้นั้นสามารถช่วยให้การทำงานลดขั้นตอนได้มากกว่าระบบเดิมแต่ปัญหาคือปัจจุบันยังไม่มี ความชัดเจนเกี่ยวกับ

⁵สัมภาษณ์ นนนทนา สิทธาณครินทร์, ผู้จัดการแผนกบริการทั่วไป บริษัท สยามสากลบริการ จำกัด, 24 มีนาคม 2550.

⁶สัมภาษณ์ พัชรี คล้ายสุบิน, เจ้าหน้าที่ฝ่ายพิธีการขาออก บริษัท โปรเฟรท อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด, 31 มีนาคม 2550.

ระบบ ebXML นี้เท่าที่ควร คุณสุดสาคร มานะศิลป์พันธ์, ประธาน บริษัท สยามสากลบริการ จำกัด⁷ ได้กล่าวถึงเรื่องนี้ไว้ว่า

....ระบบยังไม่มีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน ในการทดลองใช้ตอนนี้เจอความไม่สะดวกจากระบบและจากเจ้าหน้าที่ของกรมศุลกากรที่มีความเข้าใจในระบบที่ไม่ตรงกัน สร้างความสับสนให้กับผู้ปฏิบัติพิธีการ และถูกปรับเพราะความไม่เข้าใจนี้ บ่อยครั้งเป็นภาระแก่ทางผู้ปฏิบัติพิธีการศุลกากรต้องจ่ายค่าปรับให้ทางกรมศุลกากร เพราะไม่มีการยกเว้นการปรับไม่ว่ากรณีใดๆ....

ในการขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการศุลกากรผ่านระบบ ebXML นี้ คุณรุ่งชัย รัตนเศรษฐ์, เจ้าหน้าที่ฝ่ายพิกัต บริษัท สยามสากลบริการ จำกัด⁸ กล่าวถึง ระบบ ebXML ไว้ว่า

....โดยภาพรวมของรูปแบบการทำงานของระบบ ebXML คล้ายคลึงกันกับระบบ EDI เพียงแต่มีการตัดขั้นตอนบางอย่างออกไป เพื่อช่วยประหยัดเวลา แต่ตอนนี้ระบบยังไม่สมบูรณ์ใช้งานได้ 100% ดังนั้นจึงต้องรอดูระบบการทำงานต่อไปอีกเพื่อปรับตัวให้เข้ากับการทำงานในระบบนี้ได้....

ส่วนคุณเฉลิมพล พูลเจ้าทรัพย์, เจ้าหน้าที่ฝ่ายพิกัต บริษัท สยามสากลบริการ จำกัด⁹ มีความคิดเกี่ยวกับระบบ ebXML ว่า

....ตอนนี้ระบบการทำงานยังไม่พร้อม มีความไม่สะดวกและปัญหาการทำงานที่ไม่ตรงกันระหว่างผู้ปฏิบัติพิธีการศุลกากรและเจ้าหน้าที่ของกรมศุลกากรด้วย ดังนั้น ปัจจุบันการปฏิบัติพิธีการศุลกากรเข้าผ่านระบบ ebXML ยังทำได้ไม่สมบูรณ์และพบปัญหาในการดำเนินพิธีการมากกว่าข้อดี แต่ถ้ามระบบมีความสมบูรณ์กว่านี้ก็จะช่วยในขั้นตอนลดการติดต่อกับเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญในกระบวนการตรวจปล่อยสินค้า ผ่านระบบ ebXML....

ในส่วนของผู้ที่ปฏิบัติพิธีการการนำเข้าอย่าง คุณพนม ภูใจ, หัวหน้าแผนกนำเข้าทางอากาศ บริษัท สยามสากลบริการ จำกัด¹⁰ ได้พูดถึงระบบ ebXML ไว้ดังนี้

⁷สัมภาษณ์ สุดสาคร มานะศิลป์พันธ์, ประธาน บริษัท สยามสากลบริการ จำกัด, 24 มีนาคม 2550.

⁸สัมภาษณ์ รุ่งชัย รัตนเศรษฐ์, เจ้าหน้าที่ฝ่ายพิกัต บริษัท สยามสากลบริการ จำกัด, 24 มีนาคม 2550.

⁹สัมภาษณ์ เฉลิมพล พูลเจ้าทรัพย์, เจ้าหน้าที่ฝ่ายพิกัต บริษัท สยามสากลบริการ จำกัด, 24 มีนาคม 2550

....ในหลักการที่กรมศุลกากรวางไว้ในระบบการทำงานผ่านระบบ ebXML นี้ เป็นการพัฒนาการทำงานไปสู่ความเป็นสากลมากแต่ในปัจจุบันระบบ ebXML รวมไปถึงบุคลากรของทุกหน่วยงานยังไม่พร้อมกับการทำงานระบบนี้ และพบปัญหามากกว่าข้อดี อีกทั้งความไม่พร้อมของกรมศุลกากรที่ประกาศเริ่มใช้ระบบเร็ว ความไม่ชัดเจนของการประกาศเปลี่ยนแปลงข้อมูลต่างๆ ของกรมศุลกากร และโปรแกรมสำหรับระบบ ebXML ของแต่ละบริษัท ยังมีปัญหาทำงานได้ไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร ทำให้การทำงานระหว่างผู้ปฏิบัติพิธีการศุลกากร กับเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรมีความไม่สอดคล้องกันและเกิดปัญหามากขึ้น และผู้ปฏิบัติพิธีการถูกปรับจากความเข้าใจที่ไม่ตรงกันกับกรมศุลกากร....

2. ประสิทธิภาพการใช้งานของทั้ง 2 ระบบ

นอกเหนือไปจากขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ EDI และระบบ ebXML แล้ว การศึกษาในครั้งนี้มุ่งเปรียบเทียบในส่วนของประสิทธิภาพการใช้ระบบ EDI และระบบ ebXML กล่าวคือ

การสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ของระบบ EDI นั้น มีการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์เพียงขั้นตอนเดียว คือ ขั้นตอนการยื่นใบขนสินค้า ส่วนขั้นตอนการตรวจปล่อยและชำระค่าภาษีอากรนั้นต้องส่งเจ้าหน้าที่ไปดำเนินการไม่สามารถติดต่อผ่านระบบ คอมพิวเตอร์ได้ จากการปฏิบัติงานผ่านระบบ EDI นี้ จะเห็นได้ว่าการนำสื่อคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นสามารถลดขั้นตอนเพียงกรอกข้อมูลและขอเลขที่ใบขนผ่านระบบ EDI เท่านั้น ส่วนขั้นตอนอื่นๆ ไม่สามารถปฏิบัติด้วยสื่อคอมพิวเตอร์ได้ คุณ เฉลิม เนียนปลื้ม หัวหน้าฝ่ายโอเปอเรชั่น บริษัท เอส. เอ็น. พี. โลจิสติกส์ จำกัด ¹¹ ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของระบบ EDI ไว้ว่า

....ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าระบบเดิม คือ ระบบ Manual ประหยัดเวลาไม่ต้องให้เจ้าหน้าที่ของเราไปรขอเลขที่ใบขนจากเจ้าหน้าที่ศุลกากร รวมทั้งลดขั้นตอนการทำงานได้เป็นอย่างดี ระบบมีความรวดเร็วและสะดวกมากกว่าการเดินพิธีการแบบเดิมมาก....

¹⁰ สัมภาษณ์ พนม ภูใจ, หัวหน้าแผนกนำเข้าทางอากาศ บริษัท สยามสากลบริการ จำกัด, 24 มีนาคม 2550

¹¹ สัมภาษณ์ เฉลิม เนียนปลื้ม, หัวหน้าฝ่ายโอเปอเรชั่น บริษัท เอส. เอ็น. พี. จำกัด, 31 มีนาคม 2550.

นอกจากนี้ คุณพัชรี¹² ได้พูดถึงประสิทธิภาพการทำงานของระบบ EDI เพิ่มเติมว่าระบบ EDI มีความสะดวกและรวดเร็ว มีฐานข้อมูลที่สามารถเรียกใช้ข้อมูล ได้ตลอดเวลา และไม่ต้องกรอกข้อมูลใหม่ ประหยัดขั้นตอนและเวลาในการไป พบเจ้าหน้าที่เพื่อขอเลขที่ใบขนสินค้า....

ส่วนในการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ของระบบ ระบบ ebXML นั้นสามารถประมวล ข้อมูล จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ได้ดังนี้ จากหลักการและขั้นตอนการปฏิบัติพิธี การศุลกากรผ่านระบบ ebXML นี้ จะเห็นได้ว่าทุกขั้นตอนในการทำงาน สามารถทำได้โดยผ่าน ระบบ ebXML ทั้งขั้นตอนการกรอกข้อมูล การขออนุมัติเลขที่ใบขน การตรวจปล่อยสินค้า รวมไปถึงการชำระค่าภาษี โดยผ่านสื่อคอมพิวเตอร์เป็นตัวกลางในการทำงาน คุณรื่นฤดี¹³ ได้ กล่าวถึงประสิทธิภาพของระบบ ebXML ไว้ว่า

....เป็นระบบที่ช่วยลดขั้นตอนการพบเจ้าหน้าที่ เพราะข้อมูลตอบกลับมาจาก กรมศุลกากรผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ไม่ต้องส่งเอกสารไปให้ลูกค้าเซ็น ประทับตรา เพราะใช้วิธีการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ ebXML ได้ โดยตรง สามารถทำงานผ่านระบบได้ตลอดเวลา ประหยัดทั้งเวลาและขั้นตอน การทำงานได้มากกว่าระบบเดิม และไม่ต้องใช้เอกสารมากเท่ากับระบบเดิมด้วย

ส่วนคุณพัชรี¹⁴ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบ ebXML ไว้ดังนี้มีความสะดวกในเรื่องของการจัดเตรียมเอกสารให้กรมศุลกากรน้อยลง มากกว่าระบบเดิม ลดระยะเวลาในการกรอกข้อมูล สามารถตรวจทานข้อมูลได้ ก่อนส่งข้อมูลไปกรมศุลกากร รูปแบบการส่งข้อมูลคล้ายกับระบบเดิม แต่มีการ ลดขั้นตอนสำคัญๆ ลงได้เยอะ เช่นการพบเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจปล่อยสินค้า เพราะใช้เอกสารที่ยื่นผ่านระบบ ebXML ไปยื่นที่จุดตรวจปล่อยได้ทันที....

ในส่วนของผู้ปฏิบัติพิธีการศุลกากรการส่งออก อีกท่าน คือ คุณ เฌลิน เนียนปลื้ม หัวหน้าฝ่ายโอเปอเรชั่น บริษัท เอส. เอ็น. พี. จำกัด¹⁵ ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพการใช้ระบบ ebXML ไว้ว่า

¹² สัมภาษณ์ พัชรี คล้ายสุบิน, เจ้าหน้าที่ฝ่ายพิธีการขาออก บริษัท โปรเฟรท อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด, 31 มีนาคม 2550.

¹³ สัมภาษณ์ รื่นฤดี จิตวิบูลย์, หัวหน้าแผนกส่งออก บริษัท โปรเฟรท อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด, 31 มีนาคม 2550.

¹⁴ สัมภาษณ์ พัชรี คล้ายสุบิน, เจ้าหน้าที่ฝ่ายพิธีการขาออก บริษัท โปรเฟรท อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด, 31 มีนาคม 2550.

....ระบบ ebXML ช่วยให้การทำงานทำได้เร็วขึ้น ลดขั้นตอนการพบเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรสามารถป้องกันการทุจริตได้ 100% เพราะเป็นการทำงานกับคอมพิวเตอร์มากกว่าการทำงานร่วมกับคน เป็นการลดกระบวนการทำงานที่ซ้ำซ้อนในระบบ EDI ได้เป็นอย่างดี....

กล่าวโดยสรุปแล้วจากการศึกษาจากผู้ปฏิบัติพิธีการศุลกากรการส่งออก ซึ่งเริ่มใช้ระบบ ebXML ตั้งแต่ปลายปี 2549 ทุกคนมีความเห็นที่คล้ายกันว่าประสิทธิภาพการทำงานของระบบ ebXML ผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ในทุกขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการศุลกากรนี้ มีประสิทธิภาพดีกว่าระบบ EDI กล่าวคือ ช่วยให้การทำงานสะดวกขึ้น ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการส่งเจ้าหน้าที่ไปติดต่อกับกรมศุลกากรด้วย

3. ความปลอดภัยของข้อมูล

อีกประเด็นหนึ่งในการเปรียบเทียบระบบทั้งสองระบบนี้ จากเอกสารที่วิเคราะห์การทำงานของทั้งสองระบบ ในเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล สามารถสรุปได้ว่า ข้อมูลที่ส่งระหว่างองค์กรในระบบ EDI นั้น การตรวจสอบข้อมูลของเอกสารที่ส่งผ่านระบบ EDI นั้น ต้องใช้รหัสหรือกุญแจส่วนตัวในการเปิดข้อมูลเพียงครั้งเดียว แต่ความปลอดภัยของข้อมูลระบบ ebXML นั้น การตรวจสอบข้อมูลของเอกสารที่ส่งผ่านระบบ ebXML นั้นต้องใช้รหัส 2 แบบ คือรหัสทั่วไปและรหัสส่วนตัวเป็นการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลด้วยเจ้าของที่แท้จริงเท่านั้น และเป็นการป้องกันข้อมูลด้วยภาษา XML มีมาตรฐานในการถอดข้อมูลยากกว่าระบบเดิม คือ ระบบ EDI

4. ความโปร่งใสในการทำงาน

อีกส่วนที่สำคัญในการเปรียบเทียบทั้ง 2 ระบบ เพื่อเป็นไปตามหลักการของกรมศุลกากร เรื่องของความโปร่งใสในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร ด้วยระบบ EDI จากการศึกษาในครั้งนี้ สามารถวัดความโปร่งใสได้จากการทำงานผ่านคอมพิวเตอร์การปฏิบัติพิธีการศุลกากรผ่านระบบ EDI ได้ช่วยในเรื่องของการขอเลขที่ใบขนอัตโนมัติจากระบบ ส่วนขั้นตอนอื่นๆ

¹⁵ สัมภาษณ์ เจลิม เนียนปลื้ม, หัวหน้าฝ่ายโอเปอเรชั่น บริษัท เอส. เอ็น. พี. จำกัด, 31 มีนาคม 2550.

กล่าวคือขั้นตอนการเสียภาษี การตรวจปล่อยยังคงใช้เจ้าหน้าที่ติดต่อระหว่างกัน คุณสุดสาคร¹⁶ กล่าวถึงการสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบคอมพิวเตอร์ไว้ว่า

.....การนำระบบ EDI มาใช้เป็นการช่วยประหยัดเวลาในการยื่นขอเลขที่ใบขนรวมไปถึงการคำนวณภาษีนำเข้าอัตโนมัติเพียงกรอกหมายเลขพิกัดนำเข้าให้ถูกต้องเท่านั้น ระบบก็จะคิดภาษีให้ได้เลย ซึ่งต่างกับการใช้เครื่องคิดเลขเหมือนสมัยก่อน แถมช่วยลดขั้นตอนการทำงานรวมถึงการพบเจ้าหน้าที่ศุลกากร ซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญและอาจเกิดความไม่ถูกต้องได้ในขั้นตอนนี้ ซึ่งการทำงานระบบ EDI ต่างจากการใช้ระบบ Manual คือ ไปพบเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรในการออกเลขที่ใบขน แต่การใช้ระบบ EDI จะติดต่อกับกรมศุลกากรผ่านระบบคอมพิวเตอร์ด้วยขั้นตอนเดียว.....

ในส่วนของความโปร่งใสในการปฏิบัติพิธีการผ่านคอมพิวเตอร์ด้วย ระบบ ebXML นั้นสามารถสรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ได้ดังนี้ การปฏิบัติพิธีการศุลกากรผ่านระบบ ebXML นี้สามารถปฏิบัติพิธีการศุลกากรด้วย ขั้นตอนเดียว กล่าวคือ การส่งข้อมูล ส่งใบขนสินค้า รอรับเลขที่ใบขน การเสียภาษี การส่งการตรวจปล่อยสินค้า สามารถทำได้โดยผ่านขั้นตอนจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ด้วยระบบ ebXML ซึ่งช่วยในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว เกิดความโปร่งใสในการทำงานระหว่างทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร ไม่ว่าจะเป็นกรมศุลกากร ผู้ประกอบการการนำเข้าและส่งออก และตัวแทนออกของ (Broker) ได้ 100 % ตามวัตถุประสงค์ที่กรมศุลกากรวางไว้ คุณนนทนา¹⁷ กล่าวถึงประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบ ebXML ไว้ว่า

....การปฏิบัติพิธีการศุลกากรผ่านระบบ ebXML นี้ เป็นการลดขั้นตอนการชำระค่าภาษีนำเข้าโดยการทำธุรกรรมผ่านธนาคารด้วยระบบ e-payment และนำไปสู่การทำงานด้วยหน้าจอคอมพิวเตอร์เพียงอย่างเดียว หรือเป็น Single Window.....

¹⁶ สัมภาษณ์ สุดสาคร มานะศิลป์พานิช, ประธาน บริษัท สยามสากลบริการ จำกัด, 24 มีนาคม 2550.

¹⁷ สัมภาษณ์ นันทนา สิทธาณครินทร์, ผู้จัดการแผนกบริการทั่วไป บริษัท สยามสากลบริการ จำกัด, 24 มีนาคม 2550.

5. ค่าใช้จ่ายระหว่างสองระบบ

สิ่งสำคัญอีกส่วนที่ต้องเปรียบเทียบในการศึกษาค้างนี้ คือ ค่าใช้จ่ายระหว่างระบบ EDI และระบบ ebXML ซึ่งค่าใช้จ่ายในส่วนแรกที่เกิดจากการสัมภาษณ์ ได้แก่ เรื่องการส่งข้อมูลผ่านระบบ EDI นั้น ข้อมูลที่ส่งรวมถึงเอกสารที่ส่งไปยังกรมศุลกากรผ่านระบบ VAN นั้น ไม่จำเป็นต้องส่งข้อมูลละเอียดเพราะสามารถรวมรายการของให้เป็นหมวดหมู่เดียวกัน ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการส่งได้ เพราะขนาดของข้อมูลไม่ใหญ่และช่วยหลีกเลี่ยงความผิดพลาดในการส่งข้อมูลน้อยลงด้วย ในส่วนของการส่งข้อมูลผ่านระบบ ebXML นั้น การส่งข้อมูลรายการสินค้าไปยังกรมศุลกากรผ่านระบบ ebXML ต้องกรอกอย่างละเอียด ไม่สามารถรวมหมวดหมู่ได้ จึงทำให้ภาระค่าใช้จ่ายในการส่งข้อมูลตกเป็นของผู้ส่งแต่เพียงฝ่ายเดียว ซึ่งความเป็นจริงในข้อนี้ คุณจิระพงษ์ ได้พูดถึงปัญหาในเรื่องนี้ไว้ว่า

.....การกรอกรายละเอียดในใบขนมีความละเอียดมาก ทำให้ประสบปัญหาในการกรอกข้อมูลซ้ำและอาจเกิดความผิดพลาดได้ง่ายถ้าเกิดความผิดพลาดในการส่งก็ต้องทำการส่งข้อมูลใหม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายอีกครั้ง ค่าใช้จ่ายในการส่งข้อมูลนี้ตอนนี้ผู้ส่งข้อมูลเป็นผู้รับผิดชอบแต่ยังหาข้อสรุปไม่ได้เลยว่าค่าใช้จ่ายตรงนี้จะเก็บกับลูกค้าหรือบริษัทตัวแทนออกของเป็นคนจ่ายเอง หรืออีกกรณีหนึ่งลูกค้ารีบเอาของออก แต่ข้อมูลสินค้า เช่น อะไหล่รถยนต์ ชิ้นเล็กชิ้นน้อยเยอะไปหมดกว่าจะกรอกข้อมูลได้หมด กว่าจะตรวจทานใช้เวลาอย่างมาก กว่าจะได้ส่งข้อมูลก็ถูกลูกค้าว่ามาแล้วก็ไม่อยากให้ใช้ระบบนี้ อยากให้ใช้ระบบ EDI เหมือนเดิม....¹⁸

อีกส่วนที่ช่วยในการประหยัดค่าใช้จ่ายระหว่าง 2 ระบบ การส่งเจ้าหน้าที่ไปติดต่อกรมศุลกากร ถ้าเป็นการปฏิบัติพิธีการด้วยระบบ EDI เจ้าหน้าที่บริษัทนั้นๆ ไปติดต่อเพื่อยื่นเอกสารตรวจปล่อยและชำระค่าภาษีต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากร และติดต่อขอรับสินค้าส่งต่อไปเจ้าของสินค้าต่อไป ส่วนการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ ebXML ไม่ต้องส่งเจ้าหน้าที่ไปพบในขั้นตอนการตรวจปล่อยสินค้า ยกเว้น การได้รับสิทธิใบขน Red Line ต้องพบเจ้าหน้าที่ แต่ถ้าเป็นการยกเว้นการตรวจ ก็สามารถให้เจ้าหน้าที่ไปติดต่อขอรับสินค้าได้ทันที หลังจากส่งข้อมูลผ่านการตรวจสอบของกรมศุลกากรด้วยระบบ ebXML เรียบร้อยแล้ว

¹⁸สัมภาษณ์ จีระพงษ์ สุขจิตติกาล, ผู้จัดการแผนกพิธีการ บริษัท สยามสากลบริการ จำกัด, 24 มีนาคม 2550.

6. การสื่อสารที่เชื่อมโยงกันด้วยระบบคอมพิวเตอร์

หลักการที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการนำระบบการผ่านพิธีการศุลกากรด้วยการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ทั้งสองระบบ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสู่ระบบไร้เอกสาร (Paperless System) ซึ่งค่าใช้จ่ายของเอกสารที่ใช้นั้น ในการผ่านพิธีการด้วยระบบ EDI นั้น คือ การพิมพ์ใบขน เอกสารทั้งใบกำกับสินค้า เอกสารกำกับทางการส่งทางเรือ หรือ ทางอากาศ เป็นต้น ซึ่งเอกสารทุกอย่างต้องตรวจสอบก่อนเพื่อขอตรวจปล่อยสินค้าแต่ถ้าเป็นการทำงานด้วยระบบ ebXML สามารถประหยัดขั้นตอนการส่งเอกสาร เพราะไม่ต้องพิมพ์เอกสารใดๆ ไปยื่นในขั้นตอนการตรวจปล่อย เพราะเอกสารทุกอย่างสามารถยื่นผ่านระบบ ebXML ดังนั้นเมื่อไม่ต้องมีการตรวจสอบเอกสารจึงจำเป็นต้องกรอกเอกสารทุกอย่างอย่างละเอียดเพื่อป้องกันการทุจริตในการหลีกเลี่ยงการเสียภาษีของเจ้าของสินค้าได้ และเพื่อเป็นการตอกย้ำถึงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีด้วยการทำธุรกรรมผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์ทั้งหมด ดังจะเห็นได้จากรูปแบบการทำงานของระบบ ebXML นั้นสามารถสนองความต้องการในการเชื่อมโยงการสื่อสารระหว่างองค์กรด้วยสื่อคอมพิวเตอร์ด้วยขั้นตอนเดียวก็สามารถนำสินค้าเข้าและส่งออกได้เพียงใช้เวลาไม่นาน ซึ่งการทำงานในระบบ EDI ไม่สามารถสนองความต้องการตรงนี้ได้เหมือนระบบ ebXML

ยิ่งไปกว่านั้นการยกระดับศุลกากรสู่ระดับสากล เหมือนหลายๆ ประเทศในทวีปอเมริกา และทวีปยุโรปก็มีการใช้ระบบ ebXML ในการปฏิบัติพิธีการที่ทั่วโลกยอมรับในความเป็นสากลร่วมกัน ดังนั้นเพื่อเป็นการยกระดับศุลกากรไทย ทางคณะรัฐมนตรีและกรมศุลกากรจึงประกาศเปลี่ยนแปลงรูปแบบการปฏิบัติพิธีการศุลกากรโดยเริ่มใช้ระบบ ebXML หรือ Paperless System แทนระบบ EDI

จากข้อมูลการเปรียบเทียบระหว่างระบบ EDI และระบบ ebXML ข้างต้น สามารถสรุปการเปรียบเทียบทั้ง 2 ระบบได้ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1
การเปรียบเทียบระบบ EDI และระบบ ebXML

รายละเอียดการเปรียบเทียบ ทั้ง 2 ระบบ	ระบบ EDI	ระบบ ebXML
1. ขั้นตอนการทำงาน ▪ การกรอกข้อมูล ▪ ขั้นตอนการตรวจปล่อย	จัดเป็นหมวดหมู่ได้ พบเจ้าหน้าที่	ละเอียดกว่า ไม่พบเจ้าหน้าที่
2. ประสิทธิภาพการใช้งาน ▪ การสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ ▪ ระยะเวลาในการปฏิบัติพิธีการ ▪ ลดขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการ ▪ สะดวกและรวดเร็วขึ้น ▪ การชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ ผ่านระบบอัตโนมัติ	ขั้นตอนเดียว นานกว่า ลดขั้นตอนนอกไปรษณีย์ เร็วกว่าระบบ Manual ไม่มี	ทุกขั้นตอน เร็วกว่า ลดทุกขั้นตอน เร็วกว่า ระบบ EDI มี
3 ความปลอดภัยในการส่งข้อมูล	ไม่มี	มี
4. ความโปร่งใสในการทำงาน ▪ การทำงานผ่านคอมพิวเตอร์ ▪ ไม่ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากร	การขอเลขที่ใบขน พบเจ้าหน้าที่	ทุกขั้นตอน ไม่ต้องพบเจ้าหน้าที่
5. ค่าใช้จ่าย ▪ การส่งข้อมูลผ่านระบบ ▪ การส่งเจ้าหน้าที่ไปติดต่อกับหน่วยงานต่างๆ ▪ การยื่นเอกสารต่างๆ ต่อกรมศุลกากร	ถูกกว่า มี มี มี	แพงกว่า ไม่มี ไม่มี ไม่มี
6. การยกระดับกรมศุลกากรสู่ระดับสากล	ไม่สามารถยกระดับได้	ยกระดับได้สู่สากล
7. การสื่อสารเชื่อมโยงระหว่างองค์กรด้วยการทำงาน หน้า จะ Single Window ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์	ขั้นตอนการขอเลขที่ใบ ขนขั้นตอนเดียว	ทุกขั้นตอนผ่าน Single Window

ส่วนที่ 2

ข้อดีของระบบ EDI และระบบ ebXML

จากขั้นตอนการทำงานผ่านระบบ EDI และระบบ ebXML มีขั้นตอนการทำงานที่มีความคล้ายคลึงกัน กล่าวได้ว่า ระบบ ebXML เป็นระบบที่พัฒนามาจากระบบ EDI คุณจิระพงษ์ สุขจิรติกาล ผู้จัดการแผนกพิธีการ บริษัท สยามสากลบริการ จำกัด¹⁹ พูดถึงข้อดีของระบบ ebXML ว่า

.....แนวทางการดำเนินพิธีการผ่านระบบ ebXML นี้เป็นแนวทางที่ยกระดับการทำงานที่เป็นสากลและยกระดับการทำงานร่วมกับกรมศุลกากรนั้นเป็นความคิดที่ดีมาก....

เมื่อระบบมีความคล้ายคลึงกันในขั้นตอนในการกรอกข้อมูลใบขนสินค้าในการส่งไปยังกรมศุลกากร แต่การกรอกข้อมูลของระบบ ebXML นั้นต้องมีความละเอียดมากกว่า เมื่อมีการกรอกข้อมูลเรียบร้อยหรือถ้ามีข้อมูลเดิมอยู่แล้วก็สามารถเรียกข้อมูลเดิมมาใช้ได้ทุกครั้ง หลังจากส่งข้อมูลไปที่กรมศุลกากรแล้ว ระบบกรมศุลกากรจะมีการตอบกลับข้อมูลมายังผู้ส่งข้อมูล ถ้ามีความล่าช้าก็อาจเกิดจากเจ้าหน้าที่ของกรมศุลกากรที่รับข้อมูลปลายทางไม่มีการตอบรับข้อมูลกลับมา หรือไม่สามารถปรับฐานข้อมูลพิกัดสินค้าบางรายการให้ทันตามประกาศการเปลี่ยนแปลงของกรมศุลกากรได้ ดังนั้น บางครั้งก่อให้เกิดปัญหาในการรับส่งข้อมูลได้ หรือการเปลี่ยนแปลงข้อมูลพิกัดศุลกากรของสินค้าแต่ละประเภท แต่เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร มิได้ทำการปรับข้อมูลให้สอดคล้องกับการประกาศปรับเปลี่ยนพิกัดของกรมศุลกากร หลังจากได้ข้อมูลกลับมาจากกรมศุลกากรแล้ว ระบบ EDI ต้องพิมพ์ใบขนสินค้านำเข้าหรือส่งออกพร้อมนำเงินไปชำระค่าภาษีที่กรมศุลกากรหรือที่ด่านของกรมศุลกากรในการปฏิบัติพิธีการแต่ละครั้ง แต่ถ้าเป็นการปฏิบัติพิธีการศุลกากรด้วยระบบ ebXML ขั้นตอนดังกล่าวข้างต้น สามารถทำได้เพราะการยื่นใบขนสินค้าใช้การยื่นผ่านระบบ ebXML และการชำระเงินทำโดยการตัดบัญชีอัตโนมัติ ดังนั้น จึงสามารถข้ามขั้นตอนไปสู่การตรวจปล่อยสินค้าได้ทันที ยกเว้นประเภทของใบขนสินค้าถูกจัดประเภทให้เป็นประเภท Red Line ต้องมีการตรวจจากเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร แต่ถ้าประเภทใบขนเป็นประเภท Green Line ก็สามารถตรวจปล่อยสินค้าได้ทั้งการปฏิบัติพิธีการนำเข้าและการปฏิบัติพิธีการส่งออก คุณธีรณัติ²⁰ ได้กล่าวถึงข้อดีในการใช้ระบบ ebXML ไว้ดังนี้

¹⁹ สัมภาษณ์ จิระพงษ์ สุขจิรติกาล, ผู้จัดการแผนกพิธีการ บริษัท สยามสากลบริการ จำกัด, 24 มีนาคม 2550.

²⁰ สัมภาษณ์ ธีรณัติ จิตวิบูลย์, หัวหน้าแผนกส่งออก บริษัท โปรเฟรท อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด, 31 มีนาคม 2550.

..... เป็นการช่วยประหยัดเวลาและมีความรวดเร็ว ในการส่งข้อมูลให้กับกรมศุลกากร และไม่ต้องพิมพ์ใบขนออกมาเพื่อไปขอเลขที่ใบขนที่กรมศุลกากร ถือว่าเป็นการลดขั้นตอนในการทำงานได้ดี และสามารถเรียกดูข้อมูลเดิมที่มีอยู่แล้วมาใช้ได้โดยไม่ต้องเสียเวลากรอกข้อมูลใหม่เพิ่มขึ้น และยังสามารถตรวจทานข้อมูลในใบขนสินค้าขาออกให้ถูกต้องก่อนส่งไปยังกรมศุลกากรเพื่อขอเลขที่ใบขน.....

จากภาพรวมกระบวนการทำงานของทั้งระบบ EDI และระบบ ebXML นั้นจะเห็นได้ว่า ขั้นตอนการทำงานของระบบ ebXML ช่วยลดขั้นตอนการยื่นเอกสารที่กรมศุลกากรโดยมีการยื่นเอกสารทั้งหมดผ่านระบบคอมพิวเตอร์ มีเพียงขั้นตอนการนำเอกสารที่ยื่นผ่านระบบ ebXML แล้วเท่านั้นไปยื่นเพื่อขอรับสินค้าได้ทันที จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น สามารถนำมาสรุปข้อดีของทั้ง 2 ระบบ ได้ดังตารางที่ 4.2

จํานักรหอสมุด

ตารางที่ 4.2

เปรียบเทียบข้อดีระหว่างระบบ EDI และระบบ ebXML

รายละเอียดการปฏิบัติพิธีการศุลกากร	ระบบ EDI	ระบบ ebXML
1. ประหยัดเวลา มีความรวดเร็วในการดำเนินพิธีการมากขึ้น	✓	✓
2. ลดขั้นตอนการทำงาน สะดวกในการดำเนินพิธีการ	✓	✓
3. ไม่ต้องพบเจ้าหน้าที่ในขั้นตอนการออกเลขที่ใบขน	✓	
4. สามารถเรียกข้อมูลเดิมจากฐานข้อมูลเดิมมาใช้ได้ตลอดเวลา	✓	✓
5. สามารถส่งข้อมูลได้ตลอดเวลา	✓	✓
6. ช่วยในการคำนวณภาษีไม่นานเพียงกรอกพิกัดศุลกากรให้ถูกต้อง ทำให้ลดขั้นตอนการประเมินอากร	✓	✓
7. สามารถกำหนดระยะเวลาในการดำเนินพิธีการศุลกากรจนสามารถส่งมอบสินค้าให้กับผู้ประกอบการได้อย่างแน่นอน ทำให้การส่งสินค้าทำได้รวดเร็วขึ้น	✓	✓
8. ใช้เวลาในการยื่นใบขนไม่นาน	✓	✓
9. ลดขั้นตอนการพบเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรทุกขั้นตอน รวมไปถึงขั้นตอนการตรวจปล่อยสินค้า เพราะทุกขั้นตอนทำผ่านระบบหมด		✓
10. ไม่ต้องส่งเอกสารให้ผู้มีอำนาจลงนามซึ่งเสียเวลาในการส่งเซ็นเอกสารใช้การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์แทน		
11. ข้อมูลปลอดภัยถูกจัดเก็บใน ภาษา XML		✓
12. ประหยัดเวลาในการดำเนินพิธีการศุลกากร		✓
13. ลดจำนวนการเตรียมเอกสารในการยื่นผ่านระบบ ebXML		✓
14. ภาพลักษณ์กรมศุลกากรดีขึ้น		✓
15. ประหยัดเวลาในการจ่ายภาษีและค่าใช้จ่ายเพราะสามารถทำผ่านระบบ E-BANKING		✓
16. มีความสะดวกสำหรับผู้ประกอบการมากขึ้น		✓
17. ป้องกันการทุจริตจากเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรได้มากกว่าระบบ EDI		✓

ส่วนที่ 3

ข้อเสียของระบบ EDI และระบบ ebXML

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่ได้ปฏิบัติพิธีการศุลกากรการส่งออกและการนำเข้า สามารถสรุปข้อเสียของระบบ EDI และระบบ ebXML ได้ว่า ปัจจุบันการทำงานด้วยระบบ EDI ถือว่ามีความคล่องตัวสูง และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเปรียบเทียบกับระบบเดิม คือ การผ่านพิธีการในรูปแบบกระดาษ หรือระบบ Manual มีข้อเสีย คือเกิดจากระบบของกรมศุลกากรในการตอบกลับข้อมูล คุณจีระพงศ์²¹ ได้กล่าวถึงปัญหานี้ไว้ว่า

.....บางครั้งปัญหาไม่ได้เกิดจากเรา แต่มาจากเจ้าหน้าที่ของกรมศุลกากรที่รับข้อมูลปลายทางไม่มีการตอบรับข้อมูลกลับมา ขั้นตอนการทำงานของกรมศุลกากรช้า พิกัดสินค้าบางรายการไม่มีและไม่มีการupdate พิกัดใหม่ในฐานข้อมูลของกรมศุลกากรเอง ดังนั้น บางครั้งก็ทำให้เกิดปัญหาในการส่งข้อมูลได้ และก่อให้เกิดความล่าช้า มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลพิกัดศุลกากรของสินค้าแต่ละประเภทแล้ว เจ้าหน้าที่กรมฯ ไม่มีการปรับข้อมูลให้ตรงกับการประกาศปรับเปลี่ยนพิกัดของกรมฯ.....

หรือระบบโทรคมนาคมขัดข้อง และการต้องพบเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรในการยื่นพิธีการตรวจสอบปล่อยสินค้า ซึ่งขั้นตอนนี้อาจใช้เวลามากหรือน้อยขึ้นอยู่กับเอกสารและขั้นตอนของเจ้าหน้าที่แต่ละท่านว่ามีการเลือกปฏิบัติอย่างไร และในขั้นตอนนี้อาจก่อให้เกิดความไม่โปร่งใสได้

การปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ ebXML นั้น สามารถตัดขั้นตอนการพบเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง และสามารถตรวจสอบปล่อยสินค้าได้ในขั้นตอนที่น้อยลง แต่ในการเริ่มทดลองใช้ระบบ ebXML นี้ในการดำเนินพิธีการศุลกากรการส่งออกก่อน ยังมีการตอบกลับข้อมูลที่ช้ามาก และความไม่พร้อมของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ระบบของผู้ประกอบการ รวมไปถึงการขาดความชำนาญในการใช้ระบบของตัวแทนผู้ดำเนินพิธีการศุลกากร จึงยังทำให้การปฏิบัติพิธีการในช่วงแรกนี้พบปัญหาในหลายๆ ขั้นตอน

นอกจากนี้ปัญหาที่พบจากผู้ส่งออกจำนวนมากที่ได้ใช้ระบบ ebXML ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร คือ การทำงานบางอย่างยังไม่ถูกต้องตามหลักการของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรแต่ละหน่วย เพราะแต่ละหน่วยงานของกรมศุลกากรก็มีความเข้าใจในระบบที่ไม่เหมือนกัน และส่งผลให้บางครั้งผู้ปฏิบัติพิธีการก็ถูกจับและปรับ เพราะระเบียบพิธีการแต่ละหน่วยงานของกรม

²¹ สัมภาษณ์ จีระพงษ์ สุขจิรติกาล, ผู้จัดการแผนกพิธีการ บริษัท สยามสากลบริการ จำกัด, 24 มีนาคม 2550.

ศุลกากรใช้หลักปฏิบัติที่ไม่เหมือนกัน คุณพินิจ²² กล่าวถึงเรื่องสิทธิประโยชน์ในการขอคืนภาษีของผู้ส่งออกที่ปฏิบัติพิธีการศุลกากรด้วยระบบ ebXML ไว้ดังนี้

.....การยื่นการผ่านพิธีการศุลกากรส่งออก ผ่านระบบ ebXML ยังไม่มีความชัดเจนในการขอสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของผู้ประกอบการส่งออกจากการศุลกากร เพราะกรมฯ ยังไม่มีการรับรองเรื่องสิทธิประโยชน์ในการขอรับเงินคืนที่แน่นอน หลังจากได้ส่งสินค้าออกไปแล้วเพราะไม่ได้พบเจ้าหน้าที่เพื่อขอรับสิทธิประโยชน์ต่างๆ เช่น การคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ และ Re-Export การขอรับเงินชดเชยภาษีจากการส่งออก รวมไปถึงการส่งเสริมการลงทุน (BOI) ด้วย ดังนั้นผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังไม่มั่นใจในระบบนี้เท่าที่ควรในขณะนี้.....

นอกจากนี้คุณเรณูดี²³ ได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมถึงข้อเสียในการใช้ระบบ ebXML ไว้ดังนี้

.....ปัจจุบันการเริ่มต้นใช้ระบบยังไม่สมบูรณ์ทั้งระบบของกรมศุลกากรและผู้ดำเนินพิธีการศุลกากร รวมทั้งข้อมูลการใช้ระบบ ebXML เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติพิธีการของกรมศุลกากรก็มีหลักในการปฏิบัติที่ไม่ตรงกัน ดังนั้นก็ให้เกิดความสับสนสำหรับผู้ดำเนินพิธีการการส่งออกถึงวิธีการที่สามารถใช้เป็นหลักในการเริ่มต้นใช้ระบบใหม่ได้ เป็นผลให้ผู้ประกอบการหลายรายถูกจับและปรับ นอกจากนี้การตอบกลับระบบจากกรมศุลกากรในปัจจุบันมีความล่าช้ามากไม่สามารถรองรับการทำงานในช่วงเวลาเร่งด่วนได้....

นอกจากนี้ กรมศุลกากรยังไม่มีประกาศเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่เกี่ยวกับการส่งออกที่ชัดเจนออกมาคุ้มครองแก่ผู้ส่งออกประกอบกับการเริ่มต้นใช้ระบบนี้เร็วเกินไป หลายๆ หน่วยงาน ยังไม่มีความพร้อมในการเริ่มใช้ระบบ ebXML จึงทำให้เกิดข้อเสียของทั้ง 2 ระบบในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร ซึ่งสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.3

²² สัมภาษณ์ พินิจ แควเครือวัลย์, หัวหน้าแผนกส่งออกทางเรือและทางอากาศ บริษัท สยามสากลบริการ จำกัด, 24 มีนาคม 2550.

²³ สัมภาษณ์ เรณูดี จิตวิบูลย์, หัวหน้าแผนกส่งออก บริษัท โปรเฟรท อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด, 31 มีนาคม 2550.

ตารางที่ 4.3

เปรียบเทียบข้อเสียระหว่างระบบ EDI และระบบ ebXML

รายละเอียดการปฏิบัติพิธีการศุลกากร	ระบบ EDI	ระบบ ebXML
1. ระบบกรมศุลกากรมีปัญหา ตอบกลับช้า	✓	✓
2. บริษัทผู้ให้บริการโปรแกรมระบบ EDI มีปัญหาขัดข้องจากระบบ	✓	
3. ระบบการสื่อสารขัดข้อง เช่น สายโทรศัพท์ ระบบอินเทอร์เน็ต	✓	✓
4. ส่งเอกสารให้ผู้มีอำนาจลงนาม	✓	
5. ขั้นตอนการตรวจปล่อย ต้องมีการพบเจ้าหน้าที่ศุลกากร	✓	
6. ส่งข้อมูลไปที่กรมศุลกากรผิด ไม่สามารถแก้ไขได้ ต้องส่งข้อมูลใหม่และต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มอีก	✓	✓
7. ถ้ามีการกรอกพิกัดศุลกากรผิด จะถูกจับและปรับ	✓	
8. การตอบข้อมูลจากกรมศุลกากร ปัจจุบันยังมีความล่าช้าอยู่มาก เมื่อเทียบกับการใช้ ระบบ EDI		✓ ✓
9. บริษัทผู้ให้บริการโปรแกรมระบบ ebXML ยังไม่มีความพร้อม		✓
10. การกรอกข้อมูลของสินค้าต้องทำอย่างละเอียด ใส่ข้อมูลทุกรายการไม่สามารถ รวมกลุ่มสินค้าได้ อย่างระบบ EDI ซึ่งไม่สามารถป้องกันความผิดพลาดได้เหมือนระบบ EDI		✓
11. ค่าใช้จ่ายในการส่งข้อมูลแพงกว่าระบบ EDI เพราะข้อมูลต้องกรอกละเอียดกว่าและส่งข้อมูลในปริมาณที่มากกว่า		✓
12. การดำเนินพิธีการศุลกากรการส่งออกผ่านระบบ ebXML ปัจจุบันยังไม่มี ความชัดเจนในสิทธิประโยชน์การขอคืนภาษีของผู้ประกอบการ		✓
13. ปัจจุบันเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรยังไม่มีแนวทางที่ชัดเจนในการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ ebXML นี้ เพราะแต่ละหน่วยงานของกรมศุลกากรยึดแนวทางในการปฏิบัติที่ไม่เหมือนกันทำให้ผู้ประกอบการสับสน		✓

ส่วนที่ 4

ข้อเสนอแนะจากผู้ปฏิบัติพิธีการศุลกากรผ่านระบบ ebXML

จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่าจากหลักการที่กรมศุลกากรเริ่มประกาศใช้ระบบ ebXML แทนระบบ EDI นั้น ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ปฏิบัติพิธีการศุลกากรการส่งออก ให้ข้อมูลในครั้งนี้ว่า มีความเห็นด้วยกับการใช้ระบบ ebXML กล่าวคือ ส่วนหนึ่งยอมรับว่าถ้าระบบสามารถทำงานได้ตามที่กรมศุลกากรวางแผนไว้ จะช่วยให้การปฏิบัติพิธีการศุลกากรด้วยระบบ ebXML เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และป้องกันการทุจริตได้มากกว่าระบบ EDI แน่แน่นอน แต่ปัจจุบันทุกฝ่ายยังไม่พร้อมในการทำงานเพื่อรองรับการใช้ระบบนี้ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร จึงทำให้ผู้ปฏิบัติพิธีการส่งออก ณ ช่วงเวลาที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่ไม่มั่นใจในการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบนี้ ส่วนใหญ่เลือกใช้การปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ EDI มากกว่าจะเลือกใช้ระบบ ebXML เพียงอย่างเดียวเพราะพบปัญหามากกว่าระบบ EDI ส่วนผู้ที่ปฏิบัติพิธีการศุลกากรการนำเข้า ยังไม่มีความมั่นใจในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรผ่านระบบนี้เท่าที่ควร เพราะจะต้องกรอกข้อมูลสินค้ามากกว่าการปฏิบัติพิธีการศุลกากรการส่งออก ดังนั้นโอกาสที่จะเกิดความผิดพลาดจากข้อมูลที่ส่งผ่านระบบไปยังกรมศุลกากรและต้องส่งข้อมูลใหม่ และเป็นการเสียค่าใช้จ่ายมากขึ้น ในการต้องส่งข้อมูลใหม่ถ้าเกิดความผิดพลาดขึ้น กรมศุลกากรจำเป็นต้องมีการปรับและจับ ดังนั้น ผู้ปฏิบัติพิธีการศุลกากรการนำเข้าที่พบปัญหาเช่นนี้ จึงเลือกที่ใช้ระบบ EDI เพราะมีความคุ้นเคยและเป็นการป้องกันการถูกจับและปรับด้วย

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ที่ให้สัมภาษณ์ทุกท่านมีความเห็นเหมือนกันว่าทุกฝ่ายยังไม่มี ความพร้อมในการใช้ระบบ ebXML ประกอบกับกรมศุลกากรประกาศใช้ระบบที่เร็วเกินไปนั้น ก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี แต่จากหลักการที่ลองปฏิบัติร่วมกับระบบ ebXML ทุกคนมีความ มั่นใจว่าระบบ ebXML จะช่วยให้การทำงานสะดวกและรวดเร็วขึ้น และสามารถปฏิบัติพิธีการ ศุลกากรด้วยความโปร่งใสได้ 100% ตามวัตถุประสงค์ที่กรมศุลกากรได้วางไว้

ดังได้ประมวลข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างทุกท่านในการศึกษาในครั้งนี้ต่อการเริ่ม ใช้ระบบ ebXML ได้ดังต่อไปนี้

1. ผู้ประกอบการ

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างสามารถสรุปข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ ได้ ดังนี้ ผู้ประกอบการควรแยกประเภทสินค้าให้น้อยที่สุด เพื่อป้องกันข้อมูลที่มาก ในการส่งข้อมูล ไปที่กรมศุลกากรและควรทำเอกสาร คือ invoice และ packing list ให้สั้นและกระชับในการ กรอกข้อมูลในใบขนให้มากที่สุด อีกทั้งควรศึกษาข้อมูลการประกาศความเปลี่ยนแปลงจากกรม ศุลกากรตลอดเวลา เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น จากความเข้าใจที่ไม่ตรงกันระหว่างกรม

ศุลกากรและผู้ประกอบการ หากไม่ได้ปฏิบัติพิธีการศุลกากรด้วยตัวเองผู้ประกอบการจะต้องเลือกตัวแทนดำเนินพิธีการศุลกากร ที่มีความชำนาญ และมีความซื่อสัตย์ ไว้วางใจได้

2. กรมศุลกากร

ในส่วนข้อเสนอแนะสำหรับกรมศุลกากร สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้คือ ควรเตรียมบุคลากรให้พร้อมที่สุด โดยมีแนวทางในการดำเนินพิธีการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ไม่ก่อให้เกิดความสับสนกับผู้มาติดต่อกรมศุลกากร มีการวางแผนการเปลี่ยนใช้ระบบใหม่ ให้พร้อมกันทุกฝ่ายทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกกรมศุลกากร มีการเปลี่ยนใช้ระบบ ebXML แบบค่อยเป็นค่อยไป ไม่ควรเปลี่ยนแปลงทันทีทันใดเพราะจะก่อให้เกิดปัญหามากกว่าผลดี ควรที่จะมีความชัดเจนในระเบียบวิธีการดำเนินพิธีการศุลกากรต้องมีหน่วยงานที่ให้ข้อมูลได้ถูกต้อง และชัดเจนกับทุกฝ่าย ทำการศึกษาความพร้อมของทุกฝ่ายในการเริ่มต้นระบบใหม่ก่อนการประกาศใช้ระบบ ebXML สิ่งสำคัญ คือ กรมศุลกากรควรมีความยืดหยุ่นในการเริ่มต้นใช้ระบบ ebXML ในช่วงแรก เพราะทุกฝ่ายยังไม่มี ความชำนาญและไม่ควรใช้กฎจับและปรับในช่วงเริ่มต้นการใช้ระบบใหม่ๆ

3. ตัวแทนผู้ปฏิบัติพิธีการศุลกากร

ในข้อเสนอแนะส่วนสุดท้ายที่สามารถสรุปได้จากการศึกษาครั้งนี้ คือข้อเสนอแนะสำหรับตัวแทนผู้ปฏิบัติพิธีการศุลกากร กล่าวคือ องค์กรนั้นควรพัฒนาบุคลากรให้มีความสนใจกับข้อมูลที่ทันสมัยต่อการปรับเปลี่ยนประกาศของกรมศุลกากรตลอดเวลา และมีการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านศุลกากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรได้ และเมื่อเกิดปัญหา ก็สามารถแก้ไข ได้โดยที่ผู้ว่าจ้างหรือผู้ประกอบการ เสียผลประโยชน์น้อยที่สุด

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ สามารถสรุปได้ว่า การใช้ระบบ EDI และระบบ ebXML นั้นมีหลักการที่คล้ายคลึง หรืออาจกล่าวได้ว่า การใช้ระบบ ebXML นั้นเป็นระบบที่พัฒนามาจากข้อเสียของระบบ EDI และลดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้การทำงานสะดวกและง่ายขึ้น ดังนั้นด้วยหลักการที่กรมศุลกากรวางไว้นั้น เป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานในระดับสากลและรองรับมติคณะรัฐมนตรีที่กำหนดให้ กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานกลางในการจัดทำ National Single Window กล่าวคือเป็นหน่วยงานกลางที่เก็บข้อมูลจากทุกองค์กรที่มีความเกี่ยวข้องกับในการทำธุรกรรมการนำเข้าและส่งออก และการประสานงานกับทุกหน่วยงานในการทำธุรกรรมระหว่างประเทศ รวมไปถึงการสร้างความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในการยกระดับกรมศุลกากรสู่ระบบศุลกากรสากล แต่จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ปัจจุบันทุกฝ่ายยังไม่มี ความพร้อมในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรร่วมกับระบบ ebXML เท่าที่ควรและจากการสัมภาษณ์เชิงลึกในครั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ในครั้งนี้มีความเห็นว่า การปรับตัวใช้ระบบ ebXML ของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจใช้เวลา ประมาณต้นปี 2551 กว่าการทำงานด้วยระบบ ebXML จะมี

ประสิทธิภาพเหมือนการเริ่มใช้ระบบ EDI ในปี 2542 แต่จากหลักการที่ทดลองใช้ระบบ ณ ปัจจุบัน ทุกคนมีความเห็นว่าการใช้ระบบ ebXML จะช่วยให้การทำงานร่วมกับทุกฝ่ายมีความคล่องตัว สะดวก โปร่งใสมากกว่าระบบ EDI แน่แน่นอน

