

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษารายงานโครงการเฉพาะบุคคล เรื่อง “การเปรียบเทียบระบบ EDI และระบบ ebXML ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

เพื่อทราบผลการเปรียบเทียบระบบ EDI และระบบ ebXML ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งเพื่อทราบ ข้อดี ข้อเสีย ของระบบ EDI และระบบ ebXML และเข้าใจถึงปัญหาต่างๆ อันอาจเกิดขึ้นจากการทำงานผ่านทั้งสองระบบ และหาวิธีที่สามารถปฏิบัติงานร่วมกับระบบการทำงานของกรมศุลกากรให้เป็นไปในแนวทางที่ถูกต้องและโปร่งใส รวมไปถึงเพื่อทราบถึงข้อเสนอนะเกี่ยวกับการใช้ระบบ ebXML ของกลุ่มตัวอย่างในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรให้มีความถูกต้องตามหลักการที่กรมศุลกากรได้วางไว้

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาในครั้งนี้ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารและผู้ปฏิบัติพิธีการด้วยระบบ EDI และระบบ ebXML ทั้งพิธีการศุลกากรการนำเข้าและการส่งออก จากกลุ่มตัวอย่างของบริษัท สยามสากลบริการ จำกัด บริษัท โปรเฟรท อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด และ บริษัท เอส. เอ็น. พี. โลจิสติกส์ จำกัด ได้ข้อสรุปว่า ด้วยหลักการทำงานของระบบ ebXML นั้น มีความสะดวกและรวดเร็วกว่าระบบ EDI มาก แต่หลังจากการทดลองใช้ระบบ ebXML ณ ปัจจุบัน พบว่า ทุกหน่วยงานกล่าวคือ กรมศุลกากร ผู้ประกอบการหรือเจ้าของสินค้าและตัวแทนการปฏิบัติพิธีการศุลกากรนั้น ยังไม่มีความพร้อมในการปฏิบัติพิธีการได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ เมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานระบบ EDI แต่จากหลักการปฏิบัติงานที่วางไว้ ทุกฝ่ายมีความเชื่อมั่นว่า ถ้าระบบ ebXML นี้ทำงานสมบูรณ์ซึ่งต้องใช้เวลาในการปรับการทำงานชั่วคราว ระบบ ebXML นี้สามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพกว่าระบบ EDI แน่นอน กล่าวคือ มีความสะดวกและรวดเร็วในการทำงาน และช่วยลดขั้นตอนการติดต่อประสานงานด้วยการทำงานผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์เพียงอย่างเดียว แต่ปัจจุบันการประกาศใช้ระบบ ebXML ของกรมศุลกากรนั้น มีการประกาศใช้ระบบที่เร็วต่อการเตรียมความพร้อมของทุกฝ่าย ดังนั้นทุกฝ่ายจึงไม่สามารถปฏิบัติพิธีการศุลกากรด้วยระบบ ebXML ได้สมบูรณ์เท่าใดนัก ดังนั้น จึงเกิดเป็นปัญหาในการเริ่มใช้ระบบ ebXML ในช่วงแรกและต้องมีการใช้ระบบ EDI ควบคู่ด้วยในการปฏิบัติพิธีการในปัจจุบัน

การเปรียบเทียบระบบ EDI และระบบ ebXML

จากข้อมูลการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง สามารถสรุปการเปรียบเทียบระบบ EDI และระบบ ebXML ได้ดังต่อไปนี้

ในขั้นตอนการทำงานของระบบ EDI นั้น การกรอกข้อมูลสามารถรวมกลุ่มสินค้าเป็นหมวดหมู่สินค้าเดียวกันได้ ทำให้การส่งข้อมูลไม่มากในการส่งแต่ละครั้ง และส่วนขั้นตอนการตรวจปล่อย หลังจากยื่นข้อมูลใบขนสินค้าผ่านระบบแล้ว ต้องนำเอกสารรวมทั้งใบขนสินค้าที่ได้รับหมายเลขตอบกลับ และคำภาษี เพื่อนำไปทำการตรวจปล่อยสินค้าจากเจ้าหน้าที่ศุลกากร

ขั้นตอนการทำงานของระบบ ebXML นั้น มีการกรอกข้อมูลใบขนสินค้าต้องมีการกรอกข้อมูลของสินค้าอย่างละเอียดทุกรายการ การตรวจปล่อยสินค้าและการเสียภาษีสามารถทำได้โดยทำงานผ่านระบบ ebXML ทุกขั้นตอนสามารถทำได้โดยผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ หลังจากนั้นสามารถไปปรับสินค้าได้ที่จุดตรวจปล่อยสินค้า

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของ ระบบ EDI สามารถสรุปได้ดังนี้ การสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ ทำได้เพียงขั้นตอนการส่งเอกสารและใบขน รวมทั้งการรอเลขที่ใบขนตอบกลับจากกรมศุลกากรผ่านระบบ EDI และระยะเวลาในการปฏิบัติการในขั้นตอนการรอเลขที่ใบขนไม่ต้องรอนาน แต่ขั้นตอนการนำเอกสารไปทำการตรวจปล่อยสินค้าจากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถกำหนดได้แน่นอน ประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับระบบ EDI ที่สำคัญ คือ ขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการ ในขั้นตอนการส่งข้อมูลและการขอเลขที่ใบขน ที่สามารถทำผ่านระบบ EDI เพราะมีความสะดวก และรวดเร็ว มากกว่าระบบเดิม คือ ระบบ Manual แต่การชำระค่าภาษีต้องนำไปชำระกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร

ส่วนประสิทธิภาพการทำงานด้วย ระบบ ebXML นั้นสามารถสรุปได้ดังนี้ การสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ ทำได้ทุกขั้นตอน ตั้งแต่การส่งข้อมูลใบขนสินค้า การตรวจปล่อย และการชำระค่าภาษี อีกทั้งช่วยประหยัดเวลาในการปฏิบัติการ เพราะทุกขั้นตอนทำงานได้โดยผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ด้วยระบบ ebXML และสามารถทำงานได้ในปริมาณที่มากขึ้นด้วย นอกจากนี้ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการศุลกากร ทุกขั้นตอนตั้งแต่การส่งใบขน การตรวจปล่อย และการชำระค่าภาษี จนกระทั่งสามารถไปปรับสินค้าที่จุดตรวจปล่อย เพิ่มความสะดวก และรวดเร็ว มากกว่าระบบ EDI ในทุกขั้นตอนเพราะไม่ต้องเสียเวลาไปติดต่อเจ้าหน้าที่ ทำงานผ่านระบบคอมพิวเตอร์ การชำระค่าภาษีสามารถทำได้โดยผ่านระบบธนาคารอัตโนมัติ หรือ e-banking

ในส่วนการเปรียบเทียบข้อมูลเรื่อง ความปลอดภัยของข้อมูล ในส่วนของระบบ EDI การเปิดอ่านข้อมูลใช้รหัสเพียงครั้งเดียวก็สามารถเปิดข้อมูลออกได้ แต่ระบบ ebXML นั้น ใช้การเข้ารหัสถึง 2 ครั้ง เป็นการยากที่จะเปิดข้อมูลได้และจัดเก็บข้อมูลในรูปภาษา XML ซึ่งมีมาตรฐานในการอ่านข้อมูลที่ยากกว่าภาษาอื่น

อีกประการสำคัญที่มีความแตกต่างในการทำงานร่วมกับทั้งสองระบบ คือ ความโปร่งใสในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร กล่าวคือ ระบบ EDI นั้น การทำงานผ่านระบบคอมพิวเตอร์ เพียงขั้นตอนการส่งข้อมูลและการขอรับเลขที่ใบขนเท่านั้น ประกอบกับการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ คือ พบเจ้าหน้าที่ในขั้นตอนการตรวจปล่อยและรับชำระค่าภาษี ดังนั้นการทำงานกับคนอาจไม่สามารถทำได้โปร่งใสเหมือนกับการทำงานร่วมกับระบบคอมพิวเตอร์เหมือนระบบ ebXML

แต่ในส่วนการทำงานกับระบบ ebXML สามารถเพิ่มความโปร่งใสในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การทำงานผ่านระบบคอมพิวเตอร์ในทุกขั้นตอน จนสามารถไปรับสินค้าที่จุดตรวจปล่อย อีกทั้งไม่จำเป็นต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรด้วย

อีกประเด็นที่ผู้ศึกษานำมาเปรียบเทียบในครั้งนี้ คือ เรื่องของค่าใช้จ่าย กล่าวโดยสรุปว่าค่าใช้จ่ายในการใช้ระบบ EDI เกิดขึ้นจากการส่งข้อมูลผ่านระบบ ซึ่งค่าใช้จ่ายไม่มาก เพราะมีการส่งข้อมูลที่ไม่ละเอียดและมีการจัดหมวดหมู่ข้อมูลในการส่งข้อมูล ส่วนการส่งเจ้าหน้าที่ไปติดต่อกับหน่วยงานต่างๆ เช่น กรมศุลกากรนั้น ต้องไปติดต่อขั้นตอนการตรวจปล่อยและการเสียภาษี อีกทั้งการส่งเอกสารไปให้ผู้ประกอบการลงนามในใบขนสินค้า อีกทั้งการยื่นเอกสารต่างๆ กับกรมศุลกากร ต้องยื่นเอกสารรวมทั้งใบขนสินค้าในขั้นตอนการตรวจปล่อยสินค้าด้วย

ส่วนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากระบบ ebXML คือ การส่งข้อมูลผ่านระบบ ต้องส่งข้อมูลอย่างละเอียด ซึ่งมีปริมาณมากและเสียค่าใช้จ่ายในการส่งสูงกว่าระบบ EDI แต่ไม่ต้องส่งเจ้าหน้าที่ไปติดต่อกับหน่วยงานต่างๆ เพราะสามารถทำได้โดยผ่านระบบ ebXML ไม่ต้องนำเอกสารต่างๆ ไปยื่นต่อกรมศุลกากร ไม่ต้องนำเอกสารไปยื่นในการตรวจปล่อยหรือจ่ายค่าภาษี และไม่ต้องพิมพ์เอกสารใดๆ ที่ใช้ในการติดต่อกับกรมศุลกากรทั้งสิ้น

ข้อดี ข้อเสีย ของระบบ EDI และระบบ ebXML

จากการศึกษาในครั้งนี้สรุปได้ว่าข้อดีของระบบ EDI คือ การประหยัดเวลา ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ไม่ต้องพบเจ้าหน้าที่ในขั้นตอนการขอเลขที่ใบขน สามารถเรียกข้อมูลเดิมมาใช้ได้ในการส่งข้อมูลผ่านระบบ EDI สามารถส่งข้อมูลได้ตลอดเวลา ช่วยในการคำนวณภาษีอัตโนมัติ ลดค่าใช้จ่าย และสามารถกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรได้อย่างแน่นอน

ส่วนข้อดีของระบบ ebXML นั้นคือ ช่วยประหยัดเวลา ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ไม่ต้องพบเจ้าหน้าที่ในขั้นตอนการขอเลขที่ใบขนและขั้นตอนการตรวจปล่อยสินค้า และสามารถจ่ายภาษีโดยผ่านระบบธนาคารอัตโนมัติ สามารถเรียกข้อมูลเดิมมาใช้ได้และช่วยในการคำนวณ

ภาษีอัตโนมัติและได้อย่าง ในการส่งข้อมูลผ่านระบบ ebXML สามารถส่งข้อมูลได้ตลอดเวลา ลดค่าใช้จ่าย และสามารถกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรได้อย่างแน่นอน นอกจากนี้ยังไม่ต้องนำเอกสารไปให้ผู้มีอำนาจลงนามเพราะสามารถลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ ebXML ได้โดยตรง ไม่ต้องใช้เอกสารใดๆ ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากรเพราะเอกสารทุกอย่างมีการตรวจสอบผ่านระบบ ebXML และที่สำคัญสามารถป้องกันการทุจริตในการปฏิบัติพิธีการได้มากกว่าระบบ EDI

จากการสัมภาษณ์ข้อมูลการทำงานทุกขั้นตอนของการปฏิบัติพิธีการศุลกากรร่วมกับระบบ EDI และระบบ ebXML สามารถประมวลได้ดังนี้

ข้อเสียของระบบ EDI คือ ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรขัดข้องไม่สามารถส่งข้อมูลตอบกลับได้ หรืออาจเกิดขึ้นจากบริษัทผู้เขียนโปรแกรม EDI เกิดระบบขัดข้องมีผลให้การส่งเอกสารหรือข้อมูลไม่ได้ ระบบการสื่อสารขัดข้อง เช่น สัญญาณโทรศัพท์ และเสียเวลาในการส่งเอกสารให้ผู้มีอำนาจลงนาม อีกทั้งต้องพบเจ้าหน้าที่ศุลกากรในการตรวจปล่อยสินค้าซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่โปร่งใสได้

ในส่วนข้อเสียของระบบ ebXML สามารถสรุปได้ ดังนี้ คือ ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรขัดข้องไม่สามารถส่งข้อมูลกลับได้ บริษัทผู้เขียนโปรแกรม EDI เกิดขัดข้องในการใช้ระบบมีผลให้การส่งเอกสารหรือข้อมูลติดขัด ระบบการสื่อสารขัดข้องจากสัญญาณโทรศัพท์ หรือ การกรอกข้อมูลต้องทำอย่างละเอียดมากกว่าระบบ EDI และอาจเกิดความผิดพลาดได้ง่าย อีกประการที่เป็นข้อเสียหลักๆ ณ ปัจจุบัน คือ ค่าใช้จ่ายในการส่งข้อมูลมากกว่าระบบ EDI เพราะมีการส่งข้อมูลเพิ่มขึ้น ความล่าช้าในการตอบกลับของกรมศุลกากรในปัจจุบันมีความล่าช้าเพราะระบบ ebXML ยังไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่ได้ทดลองใช้ระบบ ebXML ในการปฏิบัติพิธีการ ณ วันที่ทำการศึกษานี้ สามารถสรุปประเด็นสำคัญๆ ที่เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรกับระบบ ebXML ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ดังต่อไปนี้

ผู้ประกอบการ จำเป็นต้องแยกประเภทสินค้าใน Invoice ให้มีข้อมูลน้อยที่สุด เพื่อป้องกันการเพิ่มค่าใช้จ่ายในการส่งข้อมูล พยายามติดตามประกาศต่างๆ ของกรมศุลกากรอย่างต่อเนื่อง และเลือกตัวแทนปฏิบัติพิธีการที่มีความชำนาญและมีความซื่อสัตย์

กรมศุลกากร ควรเตรียมบุคลากรให้พร้อมสำหรับระบบ ebXML มีการประกาศใช้ระบบแบบค่อยเป็นค่อยไป ในช่วงแรกควรมีการยกเว้นความผิดพลาดเพื่อทำให้เกิดความชำนาญในการทำงานร่วมกับระบบ ebXML และควรมีหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติพิธีการที่เหมือนกันในทุกหน่วยงานต่างๆ ของกรมศุลกากร อีกทั้งทำการสำรวจความพร้อมของทุกฝ่ายในการประกาศใช้ระบบใหม่

ตัวแทนผู้ปฏิบัติพิธีการศุลกากร ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความตื่นตัว พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและติดตามข้อมูลข่าวสารจากกรมศุลกากร พร้อมแจ้งความเปลี่ยนแปลงให้กับผู้ประกอบการอย่างสม่ำเสมอ ปกป้องผลประโยชน์ของผู้ว่าจ้างให้มากที่สุดและแก้ปัญหาให้ถูกต้องและมีความเหมาะสม ไม่ส่งผลเสียต่อผู้ว่าจ้างในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรในแต่ละครั้ง

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบระบบ EDI และระบบ ebXML ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบการปฏิบัติพิธีการศุลกากรด้วยระบบ EDI และระบบ ebXML และศึกษาข้อดี ข้อเสีย รวมไปถึงข้อเสนอแนะในการเริ่มใช้ระบบ ebXML ให้มีประสิทธิภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารจำนวน 3 คน จากบริษัท สยามสากลบริการ จำกัด และผู้ปฏิบัติพิธีการศุลกากรจำนวน 7 คน จาก 3 บริษัท คือ บริษัท สยามสากลบริการ จำกัด บริษัท โปรเฟรท อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด และบริษัท เอส. เอ็น. พี. ลอจิสติกส์ จำกัด ซึ่งตัวแทนปฏิบัติพิธีการศุลกากร (Shipping Agent) ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี และได้ใช้ระบบ ebXML ในการปฏิบัติพิธีการการส่งออกและนำเข้าด้วยระบบ ebXML

การเปรียบเทียบระบบ EDI และระบบ ebXML ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร

จากการศึกษาในเรื่องนี้ พบว่าการที่กรมศุลกากรประกาศการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติพิธีการศุลกากรจากระบบ EDI มาเป็นระบบ ebXML นั้น โดยหลักการการปฏิบัติพิธีการผ่านระบบ ebXML นั้นเป็นการทำงานที่ค่อนข้างสมบูรณ์เพราะนำข้อเสียต่างๆ จากระบบ EDI มาปรับปรุงและลดขั้นตอนการทำงานให้กระชับขึ้น และถ้าสามารถเริ่มใช้ระบบ ebXML ได้ตามที่กรมศุลกากรวางไว้ การปฏิบัติพิธีการศุลกากรผ่านระบบ ebXML ก็เป็นระบบที่สมบูรณ์ระบบหนึ่ง นอกจากจะช่วยให้เรื่องของการทำงานที่รวดเร็วขึ้นแล้ว ยังเป็นการยกระดับกรมศุลกากรสู่ระดับสากล เพิ่มความโปร่งใสในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร และเป็นการเตรียมตัวรองรับรับแนวคิด National Single Window ของรัฐบาล กล่าวคือ กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานกลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางคอมพิวเตอร์กับองค์กรที่มีความเกี่ยวข้องในการเรื่องการค้าระหว่างประเทศ เช่น ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ท่าเรือ การทำอากาศยาน สายการบินต่างๆ กรมศุลกากร เป็นต้น แต่การเริ่มต้นการใช้ระบบใหม่นี้ ต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจร่วมกันระหว่างกรมศุลกากร ตัวแทนผู้ส่งออกและผู้ประกอบการการนำเข้าและส่งออก ให้มีแนวทางในการดำเนินพิธีการที่สอดคล้องกันด้วย

จากการสัมภาษณ์ผู้ดำเนินพิธีการศุลกากรจากทั้ง 3 บริษัท มีความเห็นที่คล้ายคลึงกันว่าการประกาศใช้ระบบ ebXML ของกรมศุลกากรมีการประกาศใช้เร็วเกินไป และระบบของกรมศุลกากรเองยังไม่พร้อมในการรองรับการใช้ระบบใหม่ในการรับส่งข้อมูล และผู้ผลิตซอฟต์แวร์ของระบบ ebXML ยังเขียนโปรแกรมได้ไม่ตรงตามความต้องการและการใช้งานจริงของกรมศุลกากร ในการสัมภาษณ์ในครั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านเคยประสบปัญหาในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรในการเริ่มใช้ระบบใหม่นี้ เพราะว่าเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรแต่ละหน่วยงานมีความเข้าใจในระเบียบปฏิบัติที่ไม่ตรงกัน ทำให้เกิดความสับสนแก่ผู้ที่ยื่นพิธีการผ่านระบบ ebXML และส่วนใหญ่เคยถูกปรับตั้งแต่การเริ่มต้นใช้ระบบใหม่นี้ ซึ่งหลายท่านมีความเห็นว่ากรมศุลกากรน่าจะมีช่วงเวลาในการทดลองใช้ และเว้นโทษทั้งจับและปรับในช่วงเวลาการทดลองใช้ระบบ ebXML นี้¹

ยิ่งไปกว่านั้นแล้ว ขั้นตอนในการใช้ระบบ ebXML มีขั้นตอนการทำงานในการส่งข้อมูลไปที่กรมศุลกากร เหมือนการทำงานในระบบ EDI เพียงแต่ระบบ ebXML มีการกรอกข้อมูลที่จะเสียมากกว่า ซึ่งการส่งข้อมูลที่ต้องกรอกรายละเอียดมากกว่าเดิมนั้น ไม่สามารถรวมกลุ่มสินค้าประเภทเดียวกันได้ เพราะต้องกรอกข้อมูลอย่างละเอียดถึงแม้ระบบใหม่นี้ตัดขั้นตอนการตรวจปล่อยและการพบเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรได้ แต่ย่อมก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายที่แพงขึ้นในการส่งข้อมูลที่จะเสียขึ้นในแต่ละครั้ง และความรับผิดชอบในค่าใช้จ่ายตรงนี้ กรมศุลกากรผลักรให้ผู้ดำเนินพิธีการศุลกากรเป็นผู้รับผิดชอบฝ่ายเดียว² การตรวจปล่อยสินค้าผ่านระบบ ebXML โดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์จะช่วยให้การทำงานประหยัดเวลาค่าใช้จ่าย รวมทั้งช่วยในการทำงานให้เร็วขึ้นกว่าระบบเดิมด้วย

จากการศึกษาในการเริ่มใช้ระบบ ebXML ในปัจจุบันนี้ ผู้ศึกษาได้มีโอกาสทราบปัญหาในการเริ่มใช้ระบบ ebXML จากผู้ดำเนินพิธีการส่งออกซึ่งต้องเริ่มการใช้ระบบก่อนพิธีการนำเข้า พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นคือ ความไม่พร้อมของกรมศุลกากรในเรื่องของระบบการทำงาน รวมไปถึงความเข้าใจที่ไม่ตรงกันของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรแต่ละหน่วยงานซึ่งมีหลักปฏิบัติที่ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน³ นอกจากนี้ปัญหาในการเริ่มใช้ระบบ ebXML จากบริษัทผู้ให้บริการระบบ ebXML เพราะแต่ละบริษัทมีรูปแบบการใช้โปรแกรมไม่เหมือนกัน ดังนั้น

¹สัมภาษณ์ พินิจ แควเครือวัลย์, หัวหน้าแผนกส่งออกทางเรือและทางอากาศ บริษัท สยามสากลบริการ จำกัด, 24 มีนาคม 2550.

²สัมภาษณ์ จีระพงษ์ สุขจิตติกาล, ผู้จัดการแผนกพิธีการ บริษัท สยามสากลบริการ จำกัด, 24 มีนาคม 2550.

³สัมภาษณ์ รื่นฤดี จิตวิบูลย์, หัวหน้าแผนกส่งออก บริษัท โปรเฟรท อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด, 31 มีนาคม 2550.

บริษัทที่เป็นตัวแทนผู้ปฏิบัติพิธีการศุลกากรต้องทดลองใช้ระบบที่มีความเหมาะสม สอดคล้องกับการทำงานของแต่ละบริษัทเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและง่ายขึ้น

ดังนั้น จากมุมมองผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านมีความเห็นด้วยกับหลักการในการใช้ระบบ ebXML แต่ในหลักการปฏิบัติ ณ วันที่ทำการสัมภาษณ์ วันที่ 31 มีนาคม 2550 การปฏิบัติพิธีการศุลกากรด้วยระบบ ebXML ให้มีประสิทธิภาพนั้นต้องใช้ระยะเวลา เพราะนอกจากต้องทำความเข้าใจกับระบบแล้วยังต้องทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรอีกด้วย ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านมีความเห็นเหมือนกันว่า การเปลี่ยนแปลงนวัตกรรมใหม่ๆ ต้องใช้เวลา จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติพิธีการส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ระบบนี้อาจทำงานได้อย่างสมบูรณ์ ในปีต้นปี 2551 มากกว่าในปี 2550 นี้

การใช้ระบบ EDI และระบบ ebXML ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร

จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า การนำระบบ ebXML มาใช้ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรแทนระบบ EDI นั้นเป็นเพราะ การพบปัญหาต่างๆ จากระบบ EDI และเป็นการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไปสู่สากลมากขึ้นดังนั้นการปรับใช้ระบบ EDI และเปลี่ยนมาใช้ระบบ ebXML กล่าวง่ายๆ คือ ระบบ EDI เป็นรากฐานในการพัฒนามาสู่การใช้ระบบ ebXML ณ ปัจจุบัน ดังนั้นแนวคิดและทฤษฎีทั้งหมด จึงมีความคล้ายคลึงกันเพราะมีหลักการเดียวกันในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า การดำเนินพิธีการศุลกากรด้วยระบบ ebXML มีวิธีการดำเนินการที่คล้ายคลึงกับระบบ EDI แต่มีการยกเลิกบางขั้นตอนเพื่อให้การทำงานทำได้สะดวกมากยิ่งขึ้น เพื่อต้องการยกระดับกรมศุลกากรสู่ระดับสากล ป้องกันการทุจริตในการดำเนินพิธีการศุลกากร นอกจากนี้เป็นการเตรียมการสู่การปฏิบัติพิธีการศุลกากรหน้าต่างเดียว หรือ Single Window ซึ่งถือว่าเป็นสุดยอดของระบบ One Stop Service ที่นอกจากจะทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแล้วยังเป็นการประหยัดทรัพยากรและเวลา ขจัดปัญหาของการติดต่องานระหว่างคนด้วยกัน รวมทั้งลดต้นทุนให้กับผู้ประกอบการเพื่อให้รองรับระบบการค้าไร้เอกสาร (Paperless System)

ดังนั้นในเรื่องของหลักการของระบบ ebXML ซึ่งเป็นระบบใหม่ และการทำงานบางขั้นตอนที่ไม่เหมือนกับระบบเดิมคือ ระบบ EDI ซึ่งทำให้ผู้ศึกษาต้องการศึกษาถึงนวัตกรรมใหม่

นั่นคือการดำเนินการพิธีการผ่านระบบ ebXML จากทฤษฎีเรื่องการแพร่กระจายนวัตกรรม⁴ นั้น ผู้ศึกษาเลือกเพียงคุณลักษณะ 5 ประการของระบบใหม่ คือ ระบบ ebXML เท่านั้น คือ

- การเอื้อประโยชน์มากกว่าเดิม (Relative Advantage) หมายถึง การที่กรมศุลกากรพยายามชี้ให้ทุกฝ่ายเห็นประโยชน์จากการดำเนินการพิธีการศุลกากรผ่านระบบ ebXML ว่ามีประโยชน์มากกว่าระบบ EDI อย่างไร เพื่อนำมาใช้แทนที่ ความสะดวกและพอใจในเรื่องของความได้เปรียบเชิงเทียบนี้ ความได้เปรียบหรือผลประโยชน์ในลักษณะของรูปธรรมไม่ใช่สิ่งสำคัญที่สุด สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ การที่บุคคลเห็นหรือรู้สึกว่าการนำนวัตกรรมนั้นไปใช้มีคุณค่า มีประโยชน์มากเท่าไร โอกาสที่นวัตกรรมนั้นจะถูกยอมรับก็ยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น

- ความสอดคล้องหรือมีความเข้ากันได้ (Compatibility) คือ จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติพิธีการศุลกากรนั้น ทุกคนยอมรับว่าระบบ ebXML นั้นมีขั้นตอนการทำงานคล้ายกับการทำงานด้วยระบบ EDI และคิดว่านวัตกรรมนั้นไปด้วยกันได้กับประสบการณ์การดำเนินการพิธีการด้วยระบบ EDI ในปัจจุบัน

- ความสลับซับซ้อน (Complexity) ระบบ ebXML อาศัยความเข้าใจเพียงเล็กน้อยเพื่อปรับให้สามารถปฏิบัติพิธีการศุลกากรได้ มีแนวทางในการทำงานคล้ายระบบเดิม ถึงแม้มีการปรับบางขั้นตอนให้เหมาะสมเพื่อทำให้การทำงานผ่านระบบ ebXML ได้ผลมากกว่าระบบ EDI อย่างไรก็ตามระบบ ebXML น่าจะสามารถทำงานได้โดยใช้พื้นฐานจากระบบ EDI และจะได้รับการยอมรับและนำไปใช้ได้อย่างรวดเร็วกว่าระบบอื่นที่ไม่มีพื้นฐานการทำงานที่คล้ายคลึงกับระบบเดิมอย่างระบบ EDI ซึ่งกว่าจะสามารถทำงานได้อย่างสมบูรณ์ ผู้ใช้ต้องพัฒนาความชำนาญ หรือความเข้าใจให้ต้องแก่ก่อน

- ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ การที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมที่มีความน่าเชื่อถือในการเริ่มใช้นวัตกรรมนั้นๆ ได้ กล่าวคือ กรมศุลกากรประกาศใช้ระบบ ebXML โดยเริ่มจากการปฏิบัติพิธีการศุลกากรการส่งออกก่อน เพราะว่ามีขั้นตอนที่ยุงยากน้อยกว่าการดำเนินการพิธีการศุลกากรการนำเข้า ถ้าผู้ปฏิบัติพิธีการศุลกากรการส่งออก สามารถดำเนินการผ่านระบบได้สมบูรณ์ก็ทำให้มีความเชื่อถือสำหรับผู้ปฏิบัติพิธีการศุลกากรการนำเข้า ดังนั้น นวัตกรรมซึ่งสามารถถูกแบ่งออกเป็นส่วนๆ เพื่อนำไปใช้โดยเริ่มจากจุดที่ง่ายแก่การเข้าใจง่ายก่อน จะถูกยอมรับได้รวดเร็วกว่านวัตกรรมที่ไม่สามารถแบ่งออกเป็นส่วนเล็กๆ ได้ ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้รับรู้สึกว่าตัวเองเสี่ยงภัยน้อย ถ้าสามารถแบ่งนวัตกรรมออกเป็นหน่วยย่อย ๆ และเมื่อหน่วยย่อยๆ ไม่พบปัญหาในการใช้นวัตกรรมใหม่นั้น ก็จะสร้างความน่าเชื่อถือให้กับการเริ่มนำระบบใหม่ไป

⁴ Everett M. Rogers, Communication Technology: The New Media in Society (New York: The Free Press, 1986), pp. 20-23.

ใช้ได้ด้วย

- การสังเกตได้ (Observability) คือ การที่ผลของนวัตกรรมเป็นสิ่งที่สามารถมองเห็นได้โดยสมาชิกภายในระบบสังคม กล่าวคือ กรมศุลกากรเริ่มใช้ระบบ ebXML กับผู้ดำเนินพิธีการส่งออกก่อน เพราะมีขั้นตอนที่น้อยกว่าการนำเข้ามากนัก เมื่อผู้ดำเนินพิธีการศุลกากรการส่งออกสามารถดำเนินพิธีการศุลกากรผ่านระบบ ebXML ได้อย่างถูกต้องก็สามารถกระจายข้อมูลการดำเนินพิธีการศุลกากรให้กับผู้ที่ดำเนินพิธีการศุลกากรการนำเข้าให้เข้าใจได้ง่ายขึ้นด้วยเช่นกัน

การใช้ระบบ EDI และระบบ ebXML เป็นการช่วยให้การทำงานสะดวกและรวดเร็วมากขึ้นเพราะ การลดระยะเวลาในการเดินทางนำเอกสารไปยื่นต่อเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรกรอกหมายเลขใบขน เพราะการขอหมายเลขใบขนสามารถทำได้โดยการส่งข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ด้วยระบบ EDI และระบบ ebXML นอกจากนี้การคำนวณภาษีก็ได้ถูกต้องมากขึ้นเพราะระบบ EDI และระบบ ebXML สามารถคำนวณภาษีอัตโนมัติ การแก้ไขข้อมูลและตรวจสอบได้ง่ายกว่าเดิม เพราะระบบเดิมเป็นการพิมพ์ติด ซึ่งต้องใช้เวลามาก นอกจากนี้ยังประหยัดค่าใช้จ่าย เพราะทุกขั้นตอนใช้เวลาไม่นานและไม่เสียค่าใช้จ่ายมากเท่าระบบเดิมด้วย จากการนำเทคโนโลยีการสื่อสารระหว่างกรมศุลกากรและบริษัทตัวแทนปฏิบัติพิธีการศุลกากร ด้วยการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากกว่าการใช้ระบบเดิมนั้น เป็นลักษณะเฉพาะของสื่อใหม่ (New Media) ⁵ ในการศึกษาครั้งนี้ คือ คอมพิวเตอร์ ดังมีรายละเอียด ดังนี้ คือ มีหลากหลายบริการและเนื้อหาที่มีการสื่อสารโต้ตอบกันได้ ผสมผสานได้ต่างชนิดและต่างระบบ สามารถเข้าถึงผู้รับสารได้หลากหลายทั้งเดี่ยวและกลุ่ม เป็นทั้ง mass media (สื่อเพื่อมวลชน) personal media (สื่อส่วนบุคคล) เป็นการผสมผสานของคอมพิวเตอร์ (Computer) กับโทรคมนาคม (Telecommunication) เป็น ศัพท์ใหม่ คือ **Communication** และมีลักษณะเป็นเครือข่ายที่ให้บริการหลากหลาย

⁵ อรรถัย ศรีสันติสุข, “เทคโนโลยีสารสนเทศ,” ใน เอกสารประกอบการเรียนการสอน สัมมนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการการสื่อสาร (คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549), น. 17.

ดังจะเห็นได้จากลักษณะเฉพาะของสื่อใหม่ที่ช่วยให้การทำงานระหว่าง กรมศุลกากร ตัวแทนผู้ปฏิบัติพิธีการและผู้ประกอบการทำได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว ผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ อนันตยา นิรันดร์รักษ์⁶ ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารและวัฒนธรรมองค์กรภายใต้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของฝ่าย ไอ บี เอ็ม เซอร์วิสเชส ประเทศไทย ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าการพัฒนาาระบบสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ลดค่าใช้จ่าย และช่วยประหยัดเวลาอีกด้วย

อีกหนึ่งเหตุผลที่กรมศุลกากรยกเลิกการปฏิบัติพิธีการศุลกากรระบบเดิม คือ ระบบ Manual มาเป็นระบบ EDI และพัฒนามาสู่ระบบ ebXML เพราะปัจจัยที่ก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีใหม่ เพื่อให้ก้าวทันสู่ระดับสากล และยกระดับองค์กรด้วย ปัจจัยที่ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีใหม่ๆ⁷ คือ

ความจำเป็นขององค์กร (Needs of Companies) เพื่อเป็นการเอื้อประโยชน์ต่อกรมศุลกากรให้สามารถแข่งขันในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศได้ และต้องการก้าวสู่ระบบศุลกากรสากลเหมือนหลายๆ ประเทศในโลกตะวันตก ดังนั้นกรมศุลกากร จึงต้องนำระบบ ebXML มาใช้เพื่อยกระดับองค์กร และเป็นการทำให้ภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรประเทศไทยให้ทันสมัยและมีความโปร่งใสมากขึ้น ในส่วนของความต้องการเทคโนโลยีที่แตกต่างจากเดิม (Requirements of other technologies) เพื่อมารองรับกับเทคโนโลยีแบบเดิมที่อาจจะล้าหลังในยุคปัจจุบัน คือระบบ EDI ที่ช้า และต้องพบเจ้าหน้าที่ศุลกากร ปัจจุบันนิยมการทำธุรกรรมโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์มากขึ้น ดังนั้น กรมศุลกากรจึงเลือกการนำระบบ ebXML มาใช้แทนระบบ EDI

อีกทั้งเป็นการปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมายและข้อบังคับ (Regulatory and Legal Actions) การประกาศใช้ ระบบ ebXML เป็นมาตรการที่กรมศุลกากรนำมาใช้ในการป้องกันการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขข้อมูล และเป็นการป้องกันการการทุจริตในการดำเนินพิธีการศุลกากร ประการสุดท้ายคือ แรงผลักดันจากสังคม (General Social Forces) ที่มีบทบาทให้มีการเผยแพร่เทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มขึ้น เพราะปัจจุบันการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ คือสื่อกลางในการติดต่อประสานงานกับกรมศุลกากร ที่ช่วยลดระยะเวลา ระยะทางได้อย่างมีประสิทธิภาพ

⁶อนันตยา นิรันดร์รักษ์, “รูปแบบการสื่อสารและวัฒนธรรมองค์กรภายใต้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของฝ่าย ไอ บี เอ็ม โกลบอล เซอร์วิสเชส ประเทศไทย” (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548), น. บทคัดย่อ.

⁷Roger F. Fidler, Mediamorphosis: Understanding New Media (New Jersey: Sage Publication INC, 1997), p. 19.

ดังนั้นเมื่อกรมศุลกากรเล็งเห็นถึงประโยชน์ต่อการนำระบบ ebXML ซึ่งเป็นระบบที่พัฒนาการใช้สื่อคอมพิวเตอร์มาเป็นสื่อกลางในการสื่อสารโดยศึกษาจากข้อเสียของระบบเดิม คือ ระบบ EDI ที่มีการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์เหมือนกัน แต่นำมาปรับให้เป็นการช่วยลดขั้นตอนการดำเนินพิธีการให้กระชับและสะดวกขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับระบบเดิมด้วย

นอกจากนี้ การปรับเทคโนโลยีการสื่อสารที่เริ่มนำระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งถือว่าเป็นนวัตกรรมใหม่ที่รับมาจากชาติตะวันตก ซึ่งช่วยในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรระหว่างกรมศุลกากรและตัวแทนผู้ปฏิบัติพิธีการศุลกากรช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น เร็วขึ้น สะดวกขึ้น การแพร่วัตกรรมการเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงสังคม เพื่อให้เป็นสังคมที่ทันสมัย

ในการเริ่มใช้ระบบ ebXML นี้มีปัจจัยที่มีผลให้กรมศุลกากรประกาศใช้ ระบบ ebXML แทน ระบบ EDI คือแนวคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีให้ทันต่อความก้าวหน้าในสังคมยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ สมมติฐานที่ก่อให้เกิดแนวคิดการสื่อสารผ่านสื่อใหม่เกิดขึ้นโดยผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer-mediated-communications) CMC⁸ ดังต่อไปนี้

1.ความก้าวหน้าและการดำรงอยู่ระหว่างเทคโนโลยีสื่อใหม่และสื่อเก่าร่วมกัน (Coevolution and Coexistence) ทุกรูปแบบของการสื่อสารที่คงอยู่และมีเพิ่มใหม่ขึ้นนั้น ได้รับการพัฒนาและเพิ่มความซับซ้อนมากกว่าระบบเดิม กล่าวคือระบบ EDI ใช้การส่งข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์เหมือนกัน แต่ก็ยังต้องไปพบเจ้าหน้าที่ศุลกากรเพื่อตรวจปล่อยสินค้า แต่ระบบ ebXML มีการส่งข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์เพียงอย่างเดียวหลีกเลี่ยงการพบเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

2.การเปลี่ยนแปลงระหว่างสื่อเก่าและสื่อใหม่ (Metamorphosis) สื่อใหม่ไม่สามารถพัฒนาได้อย่างอิสระและต่อเนื่องมากนัก เพราะว่าสื่อใหม่มีการพัฒนามาจากสื่อเก่าอย่างช้าๆ เมื่อเกิดสื่อใหม่ขึ้น สื่อเก่าพยายามที่จะพัฒนาและปรับตัวให้สามารถคงอยู่ได้มากกว่าจะปล่อยให้ไม่เป็นที่สนใจของสังคม อาจกล่าวได้ว่าการทำงานของระบบ EDI มีพื้นฐานการทำงานให้กับระบบ ebXML ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ระบบ ebXML เป็นระบบการพัฒนาขึ้นจาก ระบบ EDI ให้มีความก้าวหน้าและทันสมัยมากขึ้นด้วย

3.การเผยแพร่และการถ่ายทอดแนวคิดสื่อใหม่ (Propagation) รูปแบบการสื่อสารที่ได้รับการพัฒนามาจากรูปแบบเดิม ซึ่งสิ่งที่มีส่วนส่งเสริมให้เกิดการเผยแพร่ทางการสื่อสารที่สำคัญ คือ ภาษา กล่าวคือ ระบบ ebXML หันมาใช้ภาษาคอมพิวเตอร์ในการส่งข้อมูลนั้นคือ ภาษา XML เพื่อความปลอดภัยในการเก็บและรับ ส่งข้อมูล

4.ความอยู่รอดของสื่อ (Survival) ทุกรูปแบบการสื่อสารผ่านสื่อ นั้น รวมไปถึงกิจการต่างๆ ที่เกี่ยวกับสื่อ มักต้องมีการผลักดันให้ปรับตัวและปรับปรุงเพื่อความอยู่รอดในแต่

⁸ Ibid., p. 29.

ละเวลาและแต่ละสังคม มิเช่นนั้นสื่อเหล่านั้นก็จะถูกลืมและหายไปในที่สุด ดังนั้นกรมศุลกากรจึงต้องมีการพัฒนาระบบ EDI มาเป็นระบบ ebXML

5.โอกาสและความต้องการของสื่อ (Opportunity and Need) สื่อใหม่นั้นได้มีการพัฒนาไม่เพียงแต่ทางด้านเทคโนโลยีเท่านั้น แต่ต้องมีโอกาส แรงสนับสนุนหรือจูงใจจากสังคม สภาพการเมือง และเหตุผลทางเศรษฐกิจ สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสื่อใหม่ เพราะนโยบายการยกระดับกรมศุลกากร จากมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 6 ธันวาคม 2548 ด้วยการอำนวยความสะดวกด้านศุลกากรด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว และกรมศุลกากรเป็นหน่วยงานหลักในการจัดตั้ง National Single Window⁹ ตั้งแต่ วันที่ 1 มกราคม 2550 เป็นต้นมา ดังนั้นกรมศุลกากรจึงต้องประกาศใช้ระบบ ebXML เพื่อรองรับนโยบายจากรัฐบาล

จากการศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบระบบ EDI และระบบ ebXML ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร ในครั้งนี้เพื่อศึกษา ข้อดี ข้อเสีย ของการประกาศใช้ระบบ ebXML แทนระบบ EDI จากการศึกษาสามารถประมวลข้อดีและข้อเสียของระบบ EDI และระบบ ebXML จากการศึกษาสัมภาษณ์เจาะลึก และการศึกษาข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ของกรมศุลกากร เว็บไซต์ หรือ การเข้าร่วมอบรมการใช้ระบบ ebXML ได้ดังนี้

ข้อดีของระบบ EDI คือ ประหยัดเวลาในการยื่นใบขน ลดขั้นตอนการทำงาน คือ ขั้นตอนการยื่นเอกสารใบขนต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอเลขที่ใบขน สามารถเรียกข้อมูลเดิมมาใช้ได้และสามารถส่งข้อมูลไปยังกรมศุลกากรได้ตลอดเวลา ถ้าไม่มีการกรอกข้อมูลผิดพลาดก็จะได้รับการแจ้งเลขที่ใบขนกลับมาจากระบบของกรมศุลกากร นอกจากนี้ระบบ EDI นี้ยังช่วยในการคำนวณภาษีได้อย่างถูกต้องแต่ทั้งนี้ต้องกรอกพิกัดศุลกากรให้ถูกต้องเพื่อช่วยให้การคำนวณภาษีถูกต้อง และช่วยลดขั้นตอนการการประเมินภาษีอากรจากเจ้าหน้าที่ศุลกากร ช่วยลดค่าใช้จ่ายถ้าเปรียบเทียบกับระบบเดิม คือ ระบบ Manual ซึ่งต้องใช้เวลาแต่ละขั้นตอนนานมากกว่าระบบ EDI ที่สำคัญช่วยให้สามารถกำหนดระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ผู้ประกอบการได้เร็วขึ้นง่ายขึ้น นอกจากนี้การสื่อสารระหว่างองค์กรด้วยระบบ EDI นี้ สามารถช่วยให้การสื่อสารเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็วด้วยสื่อคอมพิวเตอร์ เป็นการช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายด้วย

ข้อเสียของระบบ EDI คือ การสื่อสารมีปัญหาเพราะระบบกรมศุลกากรล่ม การสื่อสารขัดข้องจากองค์กรโทรศัพท์ หรือ หน่วยงานที่ให้บริการการเชื่อมต่อสัญญาณ ระบบของบริษัทที่ให้บริการระบบ EDI เกิดความขัดข้อง ทั้งนี้รวมไปถึงระบบอินเทอร์เน็ตด้วย ต้องเสียเวลาในการส่งเอกสารให้ผู้มีอำนาจลงนาม การเสียเวลาพบเจ้าหน้าที่ในขั้นตอนการตรวจ

⁹สัมภาษณ์ นันทนา สิทธิฐานครินทร์, ผู้จัดการฝ่ายบริการทั่วไป บริษัท สยามสากลบริการ จำกัด, 24 มีนาคม 2550.

ปล่อย ถ้าส่งข้อมูลผิดไม่สามารถแก้ไขอะไรได้ ต้องส่งข้อมูลใหม่และผู้ส่งต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการส่งข้อมูลเอง

แม้ว่าระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งถือว่าเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีส่วนช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น แต่ความเป็นอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งไม่สามารถควบคุมได้ เพราะเป็นไปตามกลไกของระบบ อาจก่อให้เกิดปัญหาขัดข้องในการปฏิบัติงานผ่านระบบคอมพิวเตอร์นี้ได้

การศึกษาข้อมูลของกรมศุลกากรจากการสัมภาษณ์เจาะลึกกลุ่มตัวอย่างถึงหลักการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของระบบ ebXML พอสรุปข้อดีของระบบได้ดังนี้ คือ ลดขั้นตอนการพบเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรทุกขั้นตอนรวมไปถึงขั้นตอนการตรวจปล่อยสินค้า ประหยัดเวลาในการยื่นใบขน สามารถเรียกข้อมูลเดิมมาใช้ได้และสามารถส่งข้อมูลไปยังกรมศุลกากรได้ตลอดเวลา แต่การกรอกข้อมูลต้องทำอย่างละเอียดมากกว่าระบบ EDI เพราะไม่สามารถรวมกลุ่มรายการสินค้าเป็นประเภทได้ต้องระบุรายละเอียดทุกรายการสินค้า และแยกประเภท รุ่น หรือสีด้วยช่วยในการคำนวณภาษีอัตโนมัติ แต่การกรอกข้อมูลพิธีการศุลกากรต้องมีความรอบคอบเป็นพิเศษเพราะกรมศุลกากรประกาศใช้ระบบ พิภักดีใหม่ 8 หลักในการดำเนินพิธีการศุลกากรผ่านระบบ ebXML จึงเป็นการช่วยลดขั้นตอนการประเมินภาษีอากรจากเจ้าหน้าที่ศุลกากร นอกจากนี้ยังไม่ต้องเสียเวลาในการส่งเอกสารให้ผู้มีอำนาจลงนามเพราะสามารถลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ ebXML ได้ การเก็บข้อมูลปลอดภัยเพราะใช้ภาษา XML และต้องใช้รหัส 2 ชั้นในการเปิดอ่านข้อมูล การปฏิบัติพิธีการศุลกากรผ่านระบบ ebXML ช่วยประหยัดเวลาและขั้นตอนในการพบเจ้าหน้าที่ และเป็นการป้องกันการทุจริตระหว่างเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรและผู้ปฏิบัติพิธีการศุลกากรเอง ลดจำนวนการใช้เอกสารที่ยื่นต่อกรมศุลกากร (Paperless System) เป็นพื้นฐานการปรับการทำงานของกรมศุลกากรให้ไปสู่ระบบ National Single Window ช่วยลดเวลาในการจ่ายค่าภาษีโดยการดำเนินการผ่านธนาคารอัตโนมัติ หรือ e-banking และระบบนี้มีส่วนช่วยให้การทำงานทำได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

แต่ปัจจุบัน ระบบ ebXML ยังทำงานได้ไม่สมบูรณ์ เมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานของระบบ EDI ที่ใช้งานมานานกว่า 5 ปี ดังนั้นเมื่อความนิ่งของระบบยังไม่ชัดเจนเท่ากับระบบ EDI การทำงานด้วยระบบ ebXML ในปัจจุบันจึงพบปัญหามากกว่าข้อดี ในช่วงเวลาการศึกษาครั้งนี้

การเริ่มใช้ระบบ ebXML ต้องมีความชัดเจนในการใช้ระบบใหม่นี้ให้มากกว่าปัจจุบัน ดังนั้นกรมศุลกากรพยายามชี้ให้เห็น ข้อดี และประโยชน์ของการใช้ระบบนี้ ถ้าในอนาคตระบบนี้สามารถดำเนินไปได้ ระบบนี้ก็จะได้รับการยอมรับจากกลุ่มผู้ปฏิบัติการศุลกากร และในที่สุดก็สามารถใช้แทนระบบ EDI ได้อย่างสมบูรณ์ แต่การเปลี่ยนแปลงนี้ต้องอาศัยระยะเวลาในการทำความเข้าใจและมีการใช้ได้อย่างสมบูรณ์ ดังนั้นทุกฝ่ายจะต้องพยายามทำความเข้าใจการทำงาน

ด้วยระบบ ebXML ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การทำงานร่วมกันมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสียของระบบ ebXML คือ ปัจจุบันการดำเนินพิธีการศุลกากรการส่งออกที่เริ่มการใช้ระบบ ebXML ยังพบปัญหาอยู่เพราะเป็นการเริ่มต้นใช้ระบบใหม่ เท่าที่พอสรุปได้จากการศึกษาในครั้งนี้ คือ การกรอกข้อมูลทุกต้องกรอกอย่างละเอียดเพราะไม่สามารถแบ่งประเภทหรือรวมกลุ่มสินค้าให้เป็นหมวดหมู่ได้ และการกรอกข้อมูลต้องระวังความผิดพลาดเพราะถ้ากรอกข้อมูลผิดเวลาส่งข้อมูลไปกรมศุลกากรก็จะแจ้งข้อผิดพลาดกลับมา และต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการส่งข้อมูลอีกครั้ง เพราะเป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายให้ทางฝ่ายผู้ส่งข้อมูลเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการส่งข้อมูลในแต่ละครั้งด้วย ระบบ ebXML มีค่าใช้จ่ายแพงกว่าระบบ EDI เพราะส่งข้อมูลที่มีความละเอียดมากกว่า การทดลองส่งข้อมูลไปยังกรมศุลกากรในปัจจุบันข้อมูลตอบกลับล่าช้าถ้าเปรียบเทียบกับระบบ EDI ความชัดเจนในสิทธิประโยชน์การขอคืนภาษีการส่งออกยังไม่มี ความชัดเจนจากกรมศุลกากร นอกจากนี้ยังไม่มี ความชัดเจนในเรื่องของแนวทางปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรและกรมศุลกากรเอง จึงสร้างความไม่มั่นใจในการใช้ระบบ ebXML ดังนั้นผู้ดำเนินพิธีการศุลกากรบางรายยังเลือกใช้การดำเนินพิธีการศุลกากรด้วยระบบ EDI เหมือนเดิม

การที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงในระบบใหม่ คือ ระบบ ebXML นี้ ผู้ปฏิบัติพิธีการส่วนใหญ่ไม่มีความคุ้นเคยเหมือนระบบ EDI กรมศุลกากรเริ่มการปฏิบัติพิธีการจากหน่วยย่อยเล็กๆ ก่อน กล่าวคือ การเริ่มปฏิบัติพิธีการศุลกากรด้วยระบบ ebXML ในการส่งออกก่อน เพราะว่าขั้นตอนการส่งออกนั้นมีระเบียบและพิธีการปฏิบัติน้อยกว่าการปฏิบัติพิธีการศุลกากรการนำเข้า กระบวนการนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติพิธีการเริ่มเคยชินในการใช้ระบบใหม่นี้เพิ่มขึ้นทีละน้อยแบบค่อยเป็นค่อยไปและท้ายสุดก็สามารถใช้งานระบบนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ในส่วนสุดท้ายนี้ จากการศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบการใช้ระบบ EDI และระบบ ebXML ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทราบข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากรและพบข้อบกพร่องต่างๆ จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจ้าของลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 ท่าน รวมไปถึงการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่ทำให้ผู้ศึกษามีความเข้าใจในระบบ EDI และระบบ ebXML มากขึ้น เพื่อเป็นการลดข้อบกพร่องที่เกิดจากการปฏิบัติพิธีการศุลกากรด้วยระบบ ebXML ณ ปัจจุบัน ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากรการนำเข้าและส่งออก คือ ผู้ประกอบการหรือเจ้าของสินค้าตัวแทนผู้ปฏิบัติพิธีการศุลกากร และกรมศุลกากร ที่อาจนำมาช่วยให้การปฏิบัติงานร่วมกับ

ระบบ ebXML และการทำงานให้สอดคล้องกันเป็นไปในแนวทางเดียวกันของทั้ง 3 องค์กรนี้ได้
อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมไปถึงการลดข้อบกพร่องต่างๆ ลงได้บ้างไม่มากก็น้อย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ

คือ การปรับตัวให้ทันประกาศการใช้ระบบ ebXML ของกรมศุลกากร
ผู้ประกอบการจำเป็นต้องติดตามข้อมูลจากทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นประกาศจากกรมศุลกากร หรือ
ข่าวต่างๆ รวมไปถึงการพยายามติดตามข่าวสาร ข้อมูลใหม่ๆ จากบริษัทที่ปฏิบัติพิธีการ
ศุลกากรให้กับผู้ประกอบการ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเริ่มใช้ระบบ ebXML นอกจากนี้
ควรศึกษาทำความเข้าใจการทำงานระบบ ebXML เพื่อช่วยให้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ใน
การปฏิบัติพิธีการศุลกากร เช่น เตรียมเอกสารให้พร้อมในการกรอกข้อมูลส่งไปยังกรมศุลกากร
เพื่อความสะดวกในการทำงานให้เร็วขึ้น สุดท้ายคือ การให้ความร่วมมือกับทุกฝ่ายในการดำเนิน
พิธีการศุลกากร และไม่ทำผิดกฎระเบียบของศุลกากรทั้งพิธีการการนำเข้าและส่งออก เพราะ
การทำงานในระบบใหม่นี้ ไม่มีการตรวจสอบข้อมูล และส่งผ่านข้อมูลทุกอย่างด้วยระบบ ebXML

2. ข้อเสนอแนะสำหรับบริษัทปฏิบัติพิธีการศุลกากร

คือ ควรมีความซื่อสัตย์ต่อผู้ว่าจ้าง ไม่มุ่งหาประโยชน์จากผู้ว่าจ้างและพยายาม
ช่วยประสานงานให้ผู้ว่าจ้างไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายที่มากเกินไปในการดำเนินพิธีการแต่ละครั้ง
พยายามพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานและมีความรู้รอบในระบบ ebXML ในการดำเนิน
พิธีการศุลกากร และกฎต่างๆ ของกรมศุลกากร ประการสำคัญ ควรเป็นที่ปรึกษาที่ดีและให้
คำแนะนำในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรแต่ละครั้งให้กับผู้ประกอบการได้ มีความสามารถในการ
แก้ไขปัญหาทั้งเฉพาะหน้าและป้องกันความผิดพลาดอันอาจเกิดจากความเข้าใจผิดของ
ผู้ประกอบการได้ และทำงานอย่างมืออาชีพและพยายามป้องกันความผิดพลาดอันอาจเกิดขึ้นได้
ในการดำเนินพิธีการศุลกากรในแต่ละครั้ง

3. ข้อเสนอแนะสำหรับกรมศุลกากร

คือ การพยายามทำให้บุคลากรของกรมศุลกากรเอง เต็มใจทำงานร่วมกับระบบ
ใหม่ และมีความเข้าใจในขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียด การทำความเข้าใจขั้นตอนด้วยการ
จัดการอบรม การจูงใจให้เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรสนับสนุนการปฏิบัติพิธีการศุลกากรด้วยระบบ
ebXML ด้วยการให้รางวัล หรือการเพิ่มขั้นเงินเดือน เพื่อดึงดูดใจให้เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร
ปราศจากข้อครหาในเรื่องความไม่โปร่งใสได้ เมื่อเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรมีความพร้อมในการ
ปฏิบัติงานร่วมกับระบบ ebXML จะช่วยให้การทำงานเป็นไปได้อย่างดีกับทุกฝ่าย อีกประการ
หนึ่ง คือ ควรทำงานวิจัยเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานจากระบบ EDI เป็นระบบ
ebXML หรือเชิญตัวแทนบริษัทต่างๆ เข้าร่วมฟังการเปลี่ยนแปลงก่อนการประกาศใช้ของระบบ
ใหม่อย่างเป็นทางการเพื่อเป็นการช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น การประกาศใช้ระบบใหม่ของกรม
ศุลกากร หมายรวมถึงข้อบังคับ กฎเกณฑ์ รวมทั้งสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของผู้นำเข้าและ

ส่งออก ต้องมีความชัดเจนและสามารถอ้างอิงได้จากประกาศกรมศุลกากร มิใช่มีการเปลี่ยนแปลงประกาศบ่อยครั้งดังเช่นในปัจจุบัน ผู้ศึกษามีความเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่งกับข้อเสนอแนะข้อนี้จากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงานวิจัยชิ้นนี้ สำหรับความชัดเจนในเรื่องการประกาศใช้สิทธิพิเศษต่างๆ เมื่อเตรียมความพร้อมของทุกองค์กรแล้ว จึงเริ่มประกาศใช้ระบบ ebXML โดยอาจมีช่วงเวลาในการทดลองใช้ระบบ ประมาณ 6 เดือน ถึง 1 ปี และควรมีการพิจารณาความผิดที่เกิดจากการดำเนินพิธีการศุลกากรเป็นกรณี มิใช่ทั้งจับและปรับทุกกรณี ดังเช่นปัจจุบัน เพราะเป็นการสร้างความไม่มั่นใจให้กับผู้ปฏิบัติพิธีการศุลกากร จากหลักการในการเริ่มใช้ระบบนี้ มีแนวทางในการปฏิบัติที่ดี แต่กรมศุลกากรต้องมองภาพรวมของระบบราชการไทย ในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานขององค์กรให้ยอมรับระบบใหม่ๆ ที่ทันสมัย และอาจขัดกับธรรมเนียมปฏิบัติเดิมๆ ของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร การทำความเข้าใจในความต้องการของผู้บริหารระดับสูงก็ใช้เวลาเช่นกัน และต้องให้เวลากับผู้ประกอบการและตัวแทนผู้ปฏิบัติพิธีการศุลกากรที่จะทำความเข้าใจในระบบนี้ให้เกิดความถูกต้องตามหลักปฏิบัติของกรมศุลกากรด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต

การศึกษาในครั้งนี้ มีข้อจำกัดของเวลาในช่วงการเริ่มต้นการใช้ระบบ ebXML จึงยังไม่สามารถศึกษาการทำงานได้เต็มประสิทธิภาพเหมือนกันกับการใช้ระบบ EDI ที่ใช้มาเป็นระยะเวลานานมากกว่า นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติพิธีการศุลกากรการส่งออกมีโอกาสใช้ระบบนี้ก่อนผู้ปฏิบัติพิธีการศุลกากรการนำเข้า ดังนั้นวิธีการทำงานจึงมีความแตกต่างกันบ้าง จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้สัมภาษณ์เพียงกลุ่มบริษัทที่เป็นโบรกเกอร์ เพียง 3 บริษัทเท่านั้น เพราะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ได้ใช้ระบบ ebXML แล้ว รวมไปถึงไม่สามารถสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงของ บริษัท โปรเฟรท อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด และบริษัท เอส. เอ็น. พี. ลอจิสติกส์ จำกัด ได้ เนื่องจากมีเวลาอันจำกัดและผู้บริหารระดับสูงไม่มีข้อมูลในระบบ ebXML เพียงพอให้ทำการศึกษา เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ปฏิบัติพิธีการส่งออกของทั้ง 2 บริษัท ผู้ศึกษาจึงสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติพิธีการส่งออกของทั้ง 2 บริษัท แทนผู้บริหารระดับสูง

ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้ศึกษาขอเสนอให้มีการทิ้งช่วงเวลาให้การดำเนินพิธีการศุลกากรด้วยระบบ ebXML ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเหมือนกับระบบ EDI ในปัจจุบัน ยิ่งไปกว่านั้นกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาก็ควรเพิ่มไปสู่เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรผู้ประกอบการ และตัวแทนผู้ปฏิบัติพิธีการศุลกากรทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการของทั้งกลุ่มโกลด์การ์ด และกลุ่มโบรกเกอร์ และในการศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการวิจัยเชิงปริมาณเพราะมีกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นและเป็นการกระจายผลการศึกษาในกลุ่มที่กว้างขึ้นกว่าการวิจัยในครั้งนี้ เพราะ

เป็นการวิจัยในช่วงเริ่มการใช้ระบบ ebXML เท่านั้น และจำนวนกลุ่มเป้าหมายสามารถศึกษาได้เฉพาะผู้ที่มีประสบการณ์การปฏิบัติพิธีการศุลกากรผ่านระบบ ebXML แล้วเท่านั้น

