

**ศูนย์สหประชาชาติเพื่อการอำนวยความสะดวกด้านการค้า
และธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์**

กรณีศึกษาการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจ

มิถุนายน 2549

**แปลและเรียบเรียง โดย
สถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**

**กรณีศึกษารูปแบบทางธุรกิจและการให้บริการระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ
กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร**

พฤษภาคม 2550

**ศูนย์สหประชาชาติเพื่อการอำนวยความสะดวกด้านการค้าและธุรกรรม
อิเล็กทรอนิกส์
(UN/CEFACT)**

กระบวนการดำเนินธุรกิจการค้าทั่วโลกที่ง่าย โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

ภารกิจของ ยูเอ็นซีแฟคต์ คือ การยกระดับความสามารถทางธุรกิจการค้า และการบริหารงานในองค์กร ทั้งของประเทศที่พัฒนาแล้ว ประเทศกำลังพัฒนา และประเทศที่กำลังก้าวสู่การเปลี่ยนแปลง การยกระดับความสามารถในการแข่งขันทางการค้าที่กล่าวถึงนี้สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการที่เกี่ยวข้อง โดยหลักการแล้วงานของยูเอ็นซีแฟคต์จะมุ่งเน้นที่การสร้างกลไกที่จะเอื้ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ด้วยวิธีการที่ง่ายและสะดวกขึ้นแต่มีประสิทธิผล และการผสมผสานของกระบวนการและการไหลของข้อมูลต่างๆ ซึ่งจะสามารถสร้างการเติบโตให้กับธุรกิจการค้าทั่วโลกได้

ประเทศสมาชิกสหประชาชาติทุกประเทศสามารถเข้าร่วมกิจกรรมและดำเนินงานกับยูเอ็นซีแฟคต์ได้อย่างเปิดกว้าง หน่วยงานหรือองค์การความร่วมมือระหว่างประเทศ รวมทั้งหน่วยงานที่ไม่ใช่ภาครัฐแต่ที่ได้รับการรับรองจากสภาเศรษฐกิจและสังคมแห่งสหประชาชาติก็สามารถเข้าร่วมการทำงานกับยูเอ็นซีแฟคต์ได้เช่นกัน ดังนั้นด้วยกลไกที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากตัวแทนของทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เปิดกว้างและเป็นสากลนี้ ได้ส่งผลให้ยูเอ็นซีแฟคต์เป็นองค์การความร่วมมือที่ได้พัฒนาข้อเสนอแนะ เครื่องมือ และมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวกับวิธีการอำนวยความสะดวกด้านการค้า การขนส่ง และธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีขั้นตอนที่ทำให้มีการกลั่นกรอง และเห็นชอบโดยหน่วยงานระหว่างประเทศที่ชัดเจน เปิดเผย และเป็นสากลด้วย มาตรฐานและข้อเสนอแนะต่างๆ ของยูเอ็นซีแฟคต์จึงเป็นที่ยอมรับ และถูกนำไปใช้จริงอย่างกว้างขวาง

ข้อมูลเพิ่มเติมที่ www.unece.org/trade และ www.unece.org/cefact

ส่วนที่ 1 การรวบรวมข้อมูลประสบการณ์ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ

1. บทนำ

ปัจจุบันนี้หลายประเทศกำลังให้ความสนใจกับระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จหรือที่เรียกกันสั้นๆว่า ระบบ Single Window ซึ่งเป็นระบบที่สนับสนุน การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจ จุดประสงค์ของเอกสารฉบับนี้ถูกจัดทำขึ้นเพื่อให้ประเทศต่างๆทั่วโลกได้เห็นตัวอย่างการพัฒนา ระบบในลักษณะดังกล่าว ฟังก์ชันการทำงาน วิธีการให้บริการ ต้นทุนในการพัฒนา ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ

ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ มีเป้าหมายในการอำนวยความสะดวกให้กับทุกๆหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในด้านการค้า และการขนส่ง เพื่อการจัดส่งข้อมูลและเอกสารด้านการนำเข้าและส่งออกต่างๆ ผ่านจุดเดียวกันได้ และถ้าข้อมูลเหล่านั้น อยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์แล้ว การนำเข้าข้อมูลในแต่ละรายการนั้นก็น่าจะสามารถกระทำเพียงครั้งเดียวหรือโดยมีการป้อนข้อมูลซ้ำให้น้อยที่สุด การใช้ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จจะช่วยลดสิ่งที่กีดกันทางการค้าที่ไม่ใช่ภาษี ทำให้การขนส่งสินค้าเป็นไปอย่างรวดเร็ว และก่อให้เกิดประโยชน์ แก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมากยิ่งขึ้น

2. ความเป็นมา

ในทุกๆประเทศทั่วโลก บริษัทต่างๆที่ทำการค้าขายกันต่างประเทศอยู่เป็นประจำ จะต้องเตรียมการและจัดส่งข้อมูลและเอกสารต่างๆจำนวนมากให้กับหน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่กำกับดูแลการนำเข้า การส่งออก และการขนส่งตามข้อกำหนด ความต้องการของแต่ละหน่วยงาน บ่อยครั้งที่ข้อมูลเอกสารคำขอและเอกสารแนบต่างๆต้องถูกจัดส่งไปยังหลายหน่วยงาน เพื่อยื่นแสดงข้อมูลเพื่อการขออนุมัติหรือใช้กำกับตัวสินค้า หน่วยงานแต่ละแห่งจะมีระบบการทำงาน ด้วยขั้นตอนปกติ หรือด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีแบบฟอร์มเอกสารของตนเอง ข้อกำหนดและความต้องการที่แตกต่างกันของหลายหน่วยงานเหล่านี้ ก่อให้เกิดปัญหาความล่าช้า และภาระค่าใช้จ่ายแก่ทั้งภาครัฐ และภาคธุรกิจ เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการพัฒนาการค้าระหว่างประเทศให้มีประสิทธิภาพ

วิธีการหนึ่งที่จะนำมาใช้จัดการปัญหานี้ คือ การสร้างระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ เพื่อบริการโดยให้ผู้ประกอบการค้าสามารถนำเข้าข้อมูล และนำส่งเอกสารต่างๆทางการค้าเพียงครั้งเดียว ณ จุดเดียวเบ็ดเสร็จ ระบบนี้สามารถขยายความสามารถในการเข้าถึงและการจัดการข้อมูล เพิ่มความรวดเร็วและความกระชับคล่องตัวของกาไหลเวียนของข้อมูลระหว่างภาคการค้า ภาคการขนส่งและภาครัฐ ระบบนี้ยังทำให้เกิดการประสานความร่วมมือ และการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างระบบของหน่วยงานภาครัฐ อันนำไปสู่ผลประโยชน์ร่วมกันในด้านการค้าระหว่างประเทศของ

ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย การใช้งานระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการกำกับควบคุมภาครัฐ และสามารถลดค่าใช้จ่ายทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เนื่องจากสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลต่างๆ ได้ดีขึ้น

ดังนั้นระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ จึงเป็นระบบที่ควรจะนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกทางการค้า เพื่อลดอุปสรรคต่างๆ ทางการค้า และสร้างประโยชน์ให้กับทุกฝ่าย ในชุมชนการค้าระหว่างประเทศ

3. แหล่งข้อมูล ของระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ จากทั่วโลก

หลังจากที่ยูเอ็นซีแฟคต์มีการตีพิมพ์ ข้อเสนอแนะและแนวทางการสร้างระบบหน้าต่างแบบเบ็ดเสร็จ¹ ออกไป หลายประเทศต่างให้ความสนใจกับแนวคิดของ ยูเอ็นซีแฟคต์จึงมีการร้องขอข้อมูลและขอให้มีการสนับสนุนงานการวางแผนและริเริ่มก่อตั้งระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จให้เป็นรูปธรรมในประเทศของตน ดังนั้นยูเอ็นซีแฟคต์จึงได้มีการก่อตั้งแหล่งรวบรวมข้อมูล ของระบบ Single Window ของทั่วโลก หรือ ที่เรียกว่า UN/CEFACT Single Window Repository เพื่อตอบรับกับความต้องการดังกล่าว โดยให้ข้อมูลทั้งในรูปแบบของสิ่งตีพิมพ์และข้อมูลบนเว็บไซต์

แหล่งข้อมูลนี้ได้นำเสนอกรณีศึกษาจากประเทศต่างๆ ที่ได้เริ่มดำเนินการระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จไปแล้ว หรือกำลังดำเนินการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ เอกสารฉบับนี้ได้รวบรวมผลงานจาก 12 ประเทศ คือ ฟินแลนด์ เยอรมัน กานา กัวเตมาลา ญี่ปุ่น จีนฮ่องกง มาเลเซีย เม็กซิโก เซเนกัล สิงคโปร์ สวีเดน และสหรัฐอเมริกา โดยในปัจจุบันนี้มีประเทศที่เริ่มดำเนินการระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จประมาณ 30 ประเทศจากทั่วโลก ยูเอ็นซีแฟคต์มีแผนที่จะขยายการเก็บรวบรวมข้อมูลของประเทศต่างๆ เหล่านี้ เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์มากขึ้นต่อไป

คำอธิบายระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในแต่ละระบบจะประกอบไปด้วยข้อมูล ดังนี้

- ความเป็นมา
- การก่อตั้ง
- การให้บริการ
- ต้นแบบที่เลือกใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา
- รูปแบบทางธุรกิจและการคิดค่าใช้จ่าย
- เทคโนโลยีอะไรบ้างที่นำมาใช้ในกระบวนการ
- การส่งเสริมการใช้และการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

1

UN/CEFACT Recommendation 33 Establishing Single Window www.unece.org/cefact

ภาคภาษาไทย – แปลและเรียบเรียงโดยสถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ,2548

- ประเด็นด้านกฎหมาย
- มาตรฐานที่ใช้
- ประโยชน์ที่เกิดขึ้น
- บทเรียนที่ได้รับ
- แผนในอนาคต
- แหล่งข้อมูลอ้างอิงเพิ่มเติม
- แหล่งข้อมูล หรือบุคคลที่จะสามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้

4. คุณสมบัติสำคัญของระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ

สืบเนื่องจาก ข้อเสนอแนะหมายเลข 33 ของยูเอ็นซีแฟคต์ที่เป็นข้อเสนอแนะและแนวทางการสร้างระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จได้นำเสนอวิธีการพิจารณาความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ และได้กำหนดคุณสมบัติสำคัญของระบบดังต่อไปนี้

- ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทางการค้า และการขนส่ง สามารถบันทึกข้อมูลหรือเอกสารต่างๆ ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ให้สอดคล้องกับกฎระเบียบต่างๆ ณ จุดเดียว เพื่อให้การดำเนินการนำเข้า ส่งออกและการขนส่งเป็นการให้บริการได้แบบเบ็ดเสร็จ และถ้าข้อมูลเหล่านั้นอยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์ รายการข้อมูลใดที่ใช้ร่วมกันควรจะทำการบินที่เพียงครั้งเดียว
- มีการแบ่งปันการใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการค้าระหว่างประเทศ แต่ให้อยู่ภายใต้กรอบของกฎหมายที่จะต้องรักษาสิทธิและความลับของข้อมูลส่วนบุคคล และรักษาความปลอดภัยในการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้วย
- มีการเพิ่มเครื่องมือในการอำนวยความสะดวก โดยการสนับสนุนข้อมูลการค้าและการขนส่งต่างๆจากภาครัฐ และการรับชำระค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับภาษีหรือค่าใช้จ่ายอื่นๆทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น
- มีการกระจายจุดนำเข้าข้อมูล โดยรายการข้อมูลใดที่ใช้ร่วมกันจะทำการนำเข้าเพียงครั้งเดียว ซึ่งแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงและควบคุมข้อมูลต่างๆที่ต้องการได้ตามสิทธิ์และบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้
- ต้องมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานของภาครัฐในการควบคุมและตรวจสอบด้วย

5. ประโยชน์และค่าใช้จ่าย

จากประสบการณ์ของหลายประเทศ พอสรุปได้ว่า ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จได้สร้างคุณประโยชน์อย่างมากมายให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการค้าระหว่างประเทศ

5.1 ประโยชน์ต่อภาครัฐ

- เก็บภาษีได้ถูกต้องแม่นยำและมากขึ้น
- ส่งเสริมการค้าให้เป็นไปตามกติกา และกำกับควบคุมได้ดีขึ้น
- ทำให้ภาครัฐสามารถใช้เครื่องมือ และกลไกในการบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับแนวทางในการสร้างสมดุลย์ระหว่างงานการอำนวยความสะดวกด้านการค้า และ งานด้านการกำกับควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

5.2 ประโยชน์ทางการค้า

- ลดค่าใช้จ่ายเนื่องจากการความรวดเร็วในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น
- เพิ่มความรวดเร็วในการตรวจสอบปล่อยสินค้า
- มีความแม่นยำ และความชัดเจนไม่กำกวมในกฎ กติกา และขั้นตอนการค้า และการนำเข้า-ส่งออก ทำให้คาดการณ์ผลลัพธ์และวางแผนทางธุรกิจได้ง่ายขึ้น
- เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการใช้ทรัพยากร

ตัวอย่างเช่นเมื่อประเทศเม็กซิโกได้เริ่มดำเนินการระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ ระบบดังกล่าวได้ทำให้เวลาในการตรวจสอบปล่อยสินค้าลดลงจากเดิมใช้เวลาโดยเฉลี่ย 4 ชั่วโมง เหลือเพียง 15 นาที เช่นเดียวกับระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในประเทศเซเนกัลที่อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า โดยใช้เวลา เพียงแค่ 1 วัน ซึ่งแต่เดิมนั้นต้องใช้เวลา ถึง 2-3 วัน (สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในกรณีศึกษา)

ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จจะแตกต่างกันไปตามสถานการณ์ ค่าใช้จ่ายเหล่านี้มักจะเป็นส่วนหนึ่งในนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาธุรกิจการค้า

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ

ค่าใช้จ่ายทั้งหมดจะอยู่ในช่วงไม่น้อยกว่า 1 ล้านเหรียญสหรัฐ (กัวเตมาลา) หรืออยู่ในช่วงระหว่าง 1-4 ล้านเหรียญสหรัฐ (ฟินแลนด์ เซเนกัล และมาเลเซีย) สำหรับค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบในประเทศสหรัฐอเมริกาจะสูงมาก แต่ระบบดังกล่าวนี้มีขนาดใหญ่มาก และครอบคลุมทั้งลักษณะการทำงาน และพื้นที่ครอบคลุมทั่วประเทศกว้างขวางกว่าประเทศอื่นมากๆ

6. ความหลากหลายของรูปแบบธุรกิจ

ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จนั้นไม่มีรูปแบบทางธุรกิจที่เป็นมาตรฐานที่ตายตัว แต่มักจะขึ้นอยู่กับ การดัดแปลงระบบให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกของประเทศนั้นๆ

● การลงทุน

- โดยรัฐบาล 100% (ฟินแลนด์ สวีเดน และอเมริกา)
- โดยภาคเอกชน 100% (กัวเตมาลา และเยอรมนี)
- โดยร่วมทุน รัฐ-เอกชน (จีนฮ่องกง กานา ญี่ปุ่น มาเลเซีย เมารีเชียส เซเนกัล และสิงคโปร์)

● การใช้ระบบ

- บังคับใช้ตามกฎหมาย (ฟินแลนด์ กานา กัวเตมาลา เมารีเชียส และเซเนกัล)
- ตามความสมัครใจ (จีนฮ่องกง เยอรมัน ญี่ปุ่น มาเลเซีย สวีเดน และอเมริกา)

● การคิดค่าบริการ

- ไม่คิดค่าใช้จ่าย (ฟินแลนด์ สวีเดน และอเมริกา)
- คิดค่าใช้จ่ายหลายแบบ (จีนฮ่องกง กานา กัวเตมาลา เยอรมัน ญี่ปุ่น มาเลเซีย เมารีเชียส เซเนกัล และสิงคโปร์)

7. มาตรฐาน และขีดความสามารถในการทำงานร่วมระหว่างระบบ

ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จส่วนใหญ่ได้ขอความช่วยเหลือจากยูเอ็นซีแฟคในการผลักดันการพัฒนาและการกำหนดมาตรฐานร่วมที่จะสนับสนุนให้เกิดความสามารถในการทำงานระหว่างระบบไอทีที่มีความแตกต่างและสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่างหน้าต่างบริการแบบเบ็ดเสร็จของแต่ละประเทศได้ ในปัจจุบันนี้ทางยูเอ็นซีแฟคกำลังเร่งปฏิบัติการเพื่อจะให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวโดยการพัฒนาและส่งเสริมการใช้มาตรฐานต่างๆที่จำเป็น²

2

<http://www.unece.org/cefact>

8. การติดต่อเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม

รายละเอียดเพิ่มเติมของระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จเกี่ยวกับกรณีศึกษาต่างๆในเอกสารฉบับนี้ สามารถศึกษาได้จาก ข้อเสนอแนะและแนวทางการสร้างระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จหรือดูข้อมูลได้จากเว็บไซต์ http://www.unece.org/cefact/single_window/welcome.htm

ยูเอ็นซีแพคต์หวังว่า เอกสารฉบับนี้ จะให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อ่านและขอเชิญชวนให้ ผู้ให้บริการหรือผู้พัฒนาระบบ ที่ต้องการจะช่วยสนับสนุนการรวบรวมข้อมูลและร่วมแบ่งปัน ประสบการณ์เกี่ยวกับระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ สามารถติดต่อได้ที่ เจ้าหน้าที่ประสานงานตาม ข้อมูลข้างล่างนี้

Mr. Tom Butterly
Team Leader, Trade Facilitation
United Nations Economic Commission for Europe
E-mail: Tom.Butterly@unece.org
Tel: +41 (0) 22 917 11 78
Fax: +41 (0) 22 917 06 29

ส่วนที่ 2 กรณีศึกษาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ

เอกสารในส่วนนี้ได้นำเสนอกรณีศึกษา การพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ ของ 12 ประเทศ ดังนี้

- ฟินแลนด์
- เยอรมัน
- กานา
- กัวเตมาลา
- เขตการปกครองพิเศษฮ่องกง(จีน)
- ญี่ปุ่น
- มาเลเซีย
- เมารีเชียส
- เซเนกัล
- สิงคโปร์
- สวีเดน
- สหรัฐอเมริกา

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบต่างๆเหล่านี้ พอจะสรุปเป็นข้อๆได้ดังนี้

- ภาวะผู้นำที่เข้มแข็ง ในบางกรณีมาจากภาคเอกชน (กัวเตมาลา) แต่ส่วนใหญ่มาจากภาครัฐ(กานา มาเลเซีย เซเนกัล อเมริกา สิงคโปร์)
- การประสานงานและการมอบหมายหน้าที่ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างชัดเจนทั้งภาครัฐและภาคเอกชน
- ระบบที่ใช้งานง่าย ไม่สร้างระบบงานที่ซับซ้อนสำหรับผู้ใช้งานในกระบวนการธุรกิจตามปกติ (จีน มาเลเซีย สวีเดน เซเนกัล อเมริกา)
- การลงทุนในเทคโนโลยีที่ทันสมัย (กัวเตมาลา มาเลเซีย)
- การพัฒนาระดับโดยแบ่งเฟสและมีความยืดหยุ่น (เยอรมัน เมารีเชียส สิงคโปร์)
- ความเป็นกลาง โปร่งใส และความเชื่อถือของระบบทางเทคนิค (ฮ่องกง)

อุปสรรคสำคัญที่ได้รับรายงานมีดังนี้

- การเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติของภาครัฐกิจและของรัฐบาล (กานา มาเลเซีย เซเนกัล สิงคโปร์ และอเมริกา)
- การสร้างกลไกความร่วมมือและสัญญาแสดงความมุ่งมั่นแล้วมอบหมายหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนำเข้าและการส่งออกให้ชัดเจน (ฟินแลนด์ และ อเมริกา)
- การปรับตัวและการปรับใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยของทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชน (กัวเตมาลา) โดยเฉพาะอย่างยิ่งของอุตสาหกรรมขนาดเล็ก และขนาดกลาง (สวีเดน)

ในแต่ละกรณีศึกษาจะกล่าวครอบคลุมทั้งด้านนโยบายและแนวทางปฏิบัติสำหรับข้อมูลที่น่าเสนอนี้ได้รับมาจากผู้ปฏิบัติการระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในแต่ละประเทศเหล่านั้น

โครงร่างกรณีศึกษาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ

ความเป็นมา

- แรงจูงใจในการก่อตั้งระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ คืออะไร
- ปีที่ก่อตั้ง
- สถานะปัจจุบันของระบบอยู่ในระหว่างการศึกษา โครงการนำร่อง หรือการให้บริการแล้ว

การก่อตั้ง

- การเชื่อมต่อระหว่างระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จกับระบบของหน่วยงานอื่นในลักษณะอย่างไร (ถ้ามี)
- มีการใช้ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จของประเทศใดเป็นต้นแบบ หรือไม่ และอย่างไรหรือมีต้นแบบอื่น ๆ หรือไม่
- มีขั้นตอนการพัฒนาระบบด้วยหลักการอย่างไร หรือมีโครงการนำร่องหรือไม่
- รูปแบบของการฝึกอบรมที่จำเป็นต่อทีมงานในการพัฒนาระบบ และมีการจัดเตรียมการอย่างไร
- ระยะเวลาที่ใช้ในการพัฒนาและติดตั้งระบบ

การให้บริการ

- ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จจัดให้มีบริการอะไรแล้วบ้าง ครอบคลุมเอกสาร ข้อมูล และกระบวนการอะไร
- จำนวนธุรกรรมที่เกิดขึ้นผ่านระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จโดยเฉลี่ยในแต่ละวันและคิดเป็นกี่เปอร์เซ็นต์ของจำนวนธุรกรรมทั้งหมด
- ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จที่ให้บริการในปัจจุบันมีจำนวนลูกค้าทั้งหมดกี่ราย

รูปแบบการดำเนินการ

- การทำงานของระบบเป็นอย่างไร ใช้รูปแบบการดำเนินการอย่างไรสำหรับระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ(อธิบายรูปแบบการใช้ระบบ)
- ลูกค้าหลัก คือ ใคร
- เจ้าหน้าที่ของภาครัฐ หรือภาคเอกชนจะเกี่ยวข้องและใช้งานระบบดังกล่าวนี้อย่างไร

รูปแบบธุรกิจ

- รูปแบบธุรกิจเป็นอย่างไรและมีการลงทุนและการเงินอย่างไร(เช่น ลงทุนโดยภาครัฐ หรือภาคธุรกิจ หรือรัฐและเอกชนร่วมทุน)
- ค่าใช้จ่ายในการพัฒนา และติดตั้งระบบโดยประมาณเป็นจำนวนเท่าไร
- ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบที่คาดการณ์ไว้กับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงแตกต่างกันเป็นจำนวนเงินเท่าไร
- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการระบบเป็นรายปีโดยประมาณ
- คิดค่าใช้จ่ายต่อผู้ใช้งานระบบอย่างไร และผู้ให้บริการมีรายได้ต่อปีเท่าไร รูปแบบของการชำระค่าบริการเป็นอย่างไร (เช่น ราคาคงที่จ่ายเป็นรายปี ราคาต่อครั้งของการทำธุรกรรม หรือรูปแบบผสม หรือ อื่นๆ)
- ระบบที่กล่าวถึงจะสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องยาวนานได้อย่างไร
- รายได้จากการให้บริการเพียงพอกับค่าใช้จ่าย ต้นทุนการดำเนินการและมีกำไรที่เหมาะสมหรือไม่
- มีการจัดสรรผลกำไร หรือจัดงบประมาณอย่างไรเพื่อการปรับปรุง การขยายบริการ หรือวางระบบเพิ่มเติม

เทคโนโลยี

- เทคโนโลยีหลักอะไรบ้างที่นำมาใช้ในระบบงาน
- ผู้ใช้งานจะนำส่งข้อมูลอย่างไร เช่น ทางอินเทอร์เน็ต รูปแบบกระดาษหรือรูปแบบทางอิเล็กทรอนิกส์อะไร
- ข้อมูลต่างๆถูกนำส่งเข้าสู่ระบบที่ไหนและอย่างไร (เช่น นำส่งผ่านหน่วยงานราชการ หรือผ่านทางผู้ให้บริการภาคเอกชน)
- ใครที่มีสิทธิหรือสามารถนำส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบบ้าง (เช่น ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ และ/หรือตัวแทนออกของรับอนุญาตอื่นๆ)

การส่งเสริมการใช้ การเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์

- วิธีการประชาสัมพันธ์หรือส่งเสริมการใช้งาน (การตลาด)
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจะสามารถติดตามความคืบหน้าหรือรับทราบข้อมูลข่าวสาร และความก้าวหน้าของระบบได้อย่างไร
- การฝึกอบรมที่จัดให้กับผู้ใช้มีลักษณะอย่างไร

- มีการให้บริการรับเรื่องและตอบปัญหาการให้บริการเกี่ยวกับระบบงาน เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายหรือไม่อย่างไร

ประเด็นด้านกฎหมาย

- ระบบที่ให้บริการ (เช่น การแลกเปลี่ยนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์)เป็นระบบที่บังคับให้ใช้ตามกฎหมาย หรือให้ใช้งานตามความสมัครใจ
- ผู้ใช้งานระบบ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องเซ็นสัญญาข้อตกลงกับผู้ให้บริการระบบ หรือหน่วยงานของรัฐใดเพื่อการเข้าร่วมการใช้งานหรือไม่
- มีกฎหมายหรือกฎระเบียบที่เฉพาะเจาะจง และเกี่ยวข้องที่ควรจะต้องกำหนดหรือได้รับการเปลี่ยนแปลงหรือประกาศใช้ใหม่หรือไม่
- มีกลวิธีการในการปกป้อง หรือรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างไร

มาตรฐาน

- บทบาทของมาตรฐานสากล(เช่น UN/EDIFACT, UNLK, UN LOCODE ,ข้อเสนอแนะการพัฒนา ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ หรือมาตรฐานอื่นๆ) ถูกนำไปใช้ประโยชน์หรือไม่ อย่างไร

ประโยชน์ที่เกิดขึ้น

- ประโยชน์ที่ลูกค้าและหน่วยงานต่างๆที่เชื่อมโยงกับระบบได้รับ
- ระบบนี้มีประโยชน์ต่อธุรกิจการค้าในภาพรวมของประเทศ และต่อหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องอย่างไร
- ระบบดังกล่าวมีผลกระทบอย่างไรต่อการเก็บภาษีของกรมศุลกากรหรือไม่และอย่างไร
- ปัญหาอะไรบ้างที่ได้รับการแก้ไข

บทเรียนที่ได้รับ

- ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการพัฒนาและการใช้งาน คืออะไร
- อุปสรรคที่สำคัญที่สุด คืออะไรบ้างและเพราะอะไร
- บทเรียนสำคัญที่ได้รับ คืออะไร

แผนงานในอนาคต

- แผนสำหรับการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในปัจจุบันและอนาคต คืออะไร
- อะไรคืออุปสรรคที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในอนาคต
- แนวโน้มที่จะทำข้อตกลงและให้ความร่วมมือในการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในระดับภูมิภาค หรือระดับนานาชาติ ทำอย่างไรได้บ้าง หรือควรมีแผนการที่น่าจะดำเนินการในอนาคตอย่างไร

แหล่งอ้างอิงข้อมูลเพิ่มเติม

- เว็บไซต์
- แหล่งข้อมูล บุคคลที่จะขอข้อมูลเพิ่มเติมได้

ประเทศฟินแลนด์

ความเป็นมา

- **แรงจูงใจในการก่อตั้งระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ คืออะไร**

ต้นปี ค.ศ.1990 เอกสารที่ใช้ในกระบวนการขนส่งตั้งแต่ เรือมาเทียบท่า จนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการ มีการใช้เอกสารทั้งหมดมากกว่า 7 ฉบับ ข้อมูลร้อยละ 80-90 ของรายการในแต่ละฉบับนั้น มีเนื้อหาพื้นฐานเหมือนกัน แต่แตกต่างกันเพียงหน้าตาของแบบฟอร์มที่ใช้เท่านั้น ข้อมูลที่เกี่ยวข้องมีลักษณะเฉพาะเจาะจง ได้แก่ เวลาที่คาดว่าเรือจะเข้าเทียบท่า (ETA) เวลาที่คาดว่าเรือออกจากท่า (ETD) ข้อมูลสินค้าและสินค้าอันตราย (DG) และรายละเอียดสถิติที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานจึงมีภาระงานด้านเอกสารที่ต้องปฏิบัติจำนวนมาก ในบางกรณีก็เป็นงานที่ไม่จำเป็นและมีค่าใช้จ่ายสูง ดังนั้นงานแรกๆ ที่ได้ดำเนินการปรับปรุง ก็คือ การผลักดันเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน โดยดำเนินการให้เกิดการปฏิรูปขั้นตอนอย่างเร่งด่วนและใช้เอกสารที่มีรูปแบบในลักษณะเดียวกัน ผลลัพธ์ของการปรับปรุงขั้นตอนและรูปแบบเอกสารนี้ช่วยทำให้เกิดการลดต้นทุนในระดับประเทศได้ถึง 100,000 ยูโรแม้ว่าจะยังไม่ได้ปรับเปลี่ยนเป็นระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เลยก็ตาม
- **ปีที่ก่อตั้ง**

เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี ค.ศ.1991 แต่วาระบบอิเล็กทรอนิกส์ถูกติดตั้งครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ. 1993-1994 โดยการติดตั้ง ระบบคอมพิวเตอร์แบบเมนเฟรมของไอบีเอ็มด้วยระบบฐานข้อมูล RB2 และมีการใช้ระบบผ่านทางจอภาพเทอร์มินัล
- **สถานะปัจจุบันของระบบอยู่ในระหว่างการศึกษา โครงการนำร่อง หรือที่มีการให้บริการแล้ว**

ปัจจุบันใช้ระบบที่เรียกว่า PORTNET ที่ได้ติดตั้งและเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ ปี ค.ศ.2000 ระบบนี้ได้มาแทนที่ระบบเมนเฟรมแบบเก่า และขณะนี้กำลังสร้างระบบ PORTNET 2 (ซึ่งควรจะเรียกว่า PORTNET 3) ที่คาดว่าจะนำไปใช้งานในปี ค.ศ.2007

การก่อตั้ง

- การเชื่อมต่อระหว่างระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ กับระบบของหน่วยงานอื่นในลักษณะเป็นอย่างไร

ระบบแรกที่ใช้ฐานข้อมูลกลางผ่านทางจอภาพเทอร์มินัลนั้น เป็นระบบที่ขาดความยืดหยุ่น เนื่องจากระบบมีความสลับซับซ้อนในเชิงเทคโนโลยียุ่งยากต่อการปรับปรุงแก้ไขและราคาสูงมาก ความพยายามในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควรเนื่องจากระบบดั้งเดิมนี้ถูกออกแบบมาไม่ดีนัก และไม่เอื้อต่อการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลอัตโนมัติ

- มีการใช้ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จของประเทศใดเป็นต้นแบบ หรือไม่ และอย่างไรหรือมีต้นแบบอื่น ๆ หรือไม่

ระบบวิเคราะห์สภาพทางทะเล เรียกว่า Imaging Riometer for Ionospheric Studies (IRIS) เป็นระบบที่สร้างขึ้นในปี ค.ศ.1986 โดยเจ้าหน้าที่ทางทะเล ของประเทศฟินแลนด์ และสวีเดน

- มีขั้นตอนการพัฒนาระบบด้วยหลักการอย่างไร หรือมีโครงการนำร่องหรือไม่

ในปี ค.ศ.1992 การดำเนินการพัฒนาระบบยังไม่เป็นที่รู้จักของคนทั่วไป ทำให้วิธีการแก้ปัญหาต่าง ๆ นั้นมาจากทีมงานของบริษัทซอฟต์แวร์ VTTK เป็นหลัก (บริษัทนี้รัฐเป็นเจ้าของ) ผลลัพธ์ที่ได้ยังทำให้ระบบมีราคาแพง และไม่ยืดหยุ่น อย่างไรก็ตาม ผู้พัฒนา ก็ได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ที่เป็นประโยชน์ พร้อมกับความกดดันในการสร้างระบบให้แล้วเสร็จในปี ค.ศ. 1998 และเนื่องจากปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ที่เกิดขึ้นในปี ค.ศ.2000 (ที่เรียกว่า ปัญหา Y2K) ทำให้เป็นเงื่อนไขที่เป็นข้ออ้างสำคัญในการปรับและเริ่มต้นพัฒนาระบบใหม่ทั้งหมดด้วย การพัฒนาในครั้งนี้ขึ้นอยู่กับพื้นฐานของความเข้าใจที่ดีกว่าเดิม เนื่องจากตระหนักได้จากประสบการณ์ว่าต้องการอะไรจากระบบและพร้อมกันได้เชิญชวนให้หน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้มีส่วนร่วมมากขึ้นกว่าเดิมส่งผลทำให้ระบบที่ได้นี้มีความง่ายในการเรียนรู้ และง่ายต่อการใช้งาน

- รูปแบบของการฝึกอบรมที่จำเป็นต่อทีมงานในการพัฒนาระบบ และมีการจัดเตรียมการอย่างไรอย่างไร
การฝึกอบรมในช่วงแรกนั้นจัดโดย VTTK สำหรับทุกบริษัทที่ต้องการจะใช้ระบบนี้ ในปัจจุบัน การฝึกอบรมจะดำเนินการโดยหน่วยงานการขนส่งทางน้ำของรัฐบาลฟินแลนด์ (Finnish Maritime Administration) และใช้เวลาในการฝึกอบรม 1-2 วัน

การให้บริการ

- ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จจัดให้มีบริการอะไรแล้วบ้าง **ครอบคลุมเอกสาร ข้อมูล และกระบวนการอะไรบ้าง**
ผู้ใช้บริการ(โดยทั่วไปได้แก่ ตัวแทนเรือ หรือผู้ปฏิบัติงานที่สามารถยื่นและรับข้อมูลต่าง ๆ ได้ ดังนี้
 - ใบแจ้งว่าเรือมาถึงท่า (Port arrival notice) ซึ่งประกอบด้วยข้อมูล เช่น หมายเลขเรือ (ship id) ประมาณการของวันที่และเวลาที่เรือจะเข้าถึงท่าปลายทาง (ETA) ท่าเรือปลายทาง ท่าเรือก่อนหน้า ใบแจ้งรายการสินค้าอันตราย และใบแจ้งสินค้า เช่น ข้อมูลสถิติและข้อมูลที่จะสำแดงแก่ศุลกากรต่างๆ บัญชีผู้โดยสาร และข้อมูลเรือ
 - ใบแจ้งเรือขาออก ยังอยู่ในระหว่างการพัฒนา
 - หมายเลขอ้างอิง สำหรับเที่ยวเรือดังกล่าว ซึ่งเป็นหมายเลขเดียวกันกับที่จะสื่อสารกับศุลกากร และใช้อ้างอิงได้ตลอดช่วงเวลาเทียบท่าของเรือลำนี้
 - การจ่ายค่าธรรมเนียมผ่านทางและการตัดสินใจยกเว้นค่าธรรมเนียมผ่านทางของเจ้าหน้าที่
 - รายชื่อสายเรือที่ได้รับการยกเว้น เนื่องจากทำสัญญากับเรือท้องถิ่น
 - คำร้องขอนำสินค้าอันตรายขึ้นท่าเรือและการตอบรับการตัดสินใจของท่าเรือ
 - เอกสารการรักษาความปลอดภัยของเรือ และท่าเรือระหว่างประเทศ (ISPS) ตามเงื่อนไขขององค์การการขนส่งทางน้ำนานาชาติ (IMO)
 - เอกสารข้อมูลเกี่ยวกับตู้สินค้า
 - ฐานข้อมูลชื่อเรือและข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องของเรือทุกครั้งที่เคยเข้าจอดที่ท่าเรือประเทศฟินแลนด์
 - ฐานข้อมูลรหัสการควบคุมสินค้าอันตราย(International Maritime Dangerous Goods)
 - ฐานข้อมูล (UN LOCODE) รวมทั้งข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับท่าเรือ

- ฐานข้อมูลของหมายเลขประจำตัวและข้อมูลของทุกตัวแทนที่จะใช้งานในระบบ
 - ฐานข้อมูลของหมายเลขประจำตัวและข้อมูลสำหรับท่าเรือ
 - การสั่งซื้อ หรือขอใช้บริการบนท่าเรือ เช่น บริการการลากจูง การชำระค่าน้ำ-ค่าไฟฟ้า และค่าโทรศัพท์ เป็นต้น
 - เอกสาร 6 ประเภทตามมาตรฐานการขนส่งทางน้ำสากล (IMO FAL forms) จะถูกสร้างขึ้นโดยอัตโนมัติจากฐานข้อมูลในระบบ
- **จำนวนธุรกรรมที่เกิดขึ้นผ่านระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จโดยเฉลี่ยในแต่ละวัน และคิดเป็นกี่เปอร์เซ็นต์ของจำนวนธุรกรรมทั้งหมด**
มีการให้บริการการป้อนข้อมูลทาง PortNet 2 ทางด้วยกัน คือ การส่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และการส่งโอนย้ายไฟล์ข้อมูลในฟอร์แมตของ XML ในปัจจุบันผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะใช้การส่งข้อมูลทาง XML แต่อาจจะมีการแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาดทางอินเทอร์เน็ตบราวเซอร์ได้ ผู้ใช้บริการขนาดเล็กมักจะใช้การส่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตบราวเซอร์ สำหรับการประมาณจำนวนธุรกรรมที่เกิดขึ้นในแต่ละวันนั้น เป็นการยากที่จะสามารถประมาณได้อย่างแม่นยำ เนื่องจากความหลากหลายของข้อมูลที่เกิดขึ้น (รายละเอียดดูในหัวข้อต่อไป)
 - **ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จที่ให้บริการในปัจจุบันมีจำนวนลูกค้าทั้งหมดเท่าไร**
จากการประเมินอย่างคร่าว ๆ พบว่า มีเรือที่เข้าเทียบท่าเรือของประเทศฟินแลนด์ประมาณ 70,000 ลำต่อปี ระบบจะต้องรองรับรายการแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าร้อยละ 99 ของแบบฟอร์มทั้งหมด มีผู้จดทะเบียนใช้งานระบบทั้งหมด 1,500 รายและมีผู้ใช้บริการมากกว่า 1,000 รายต่อวัน

รูปแบบการดำเนินการ

- **การทำงานของระบบเป็นอย่างไร ใช้รูปแบบการดำเนินการอะไรสำหรับระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ(อธิบายรูปแบบการดำเนินการของธุรกิจ)**
PortNet คือ ฐานข้อมูลการขนส่งทางทะเลของประเทศ ไม่ใช่เป็นเพียงการให้บริการท่าเรือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการภายในท่าเรือเพียงท่าเรือเดียวเท่านั้น ผู้ใช้บริการสมัครเป็นสมาชิกและเข้าสู่ระบบโดยการใส่ ชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน ผู้ใช้จึงจะสามารถค้นหาข้อมูล หรือป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบได้ โดยการใช้อินเทอร์เน็ตบราวเซอร์ หรือ การโอนย้ายไฟล์ข้อมูล (XML หรือ UN/EDIFACT) ระบบจะตรวจสอบสิทธิ์การใช้ระบบอย่างเข้มงวด โดยระบบจัดการผู้ใช้ ตัวแทนต่าง ๆ จะสามารถเข้าใช้งานได้เพียงเฉพาะข้อมูลของตนเท่านั้น

เช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่ที่สามารถเข้าใช้งานได้เพียงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับท่าเรือของตนเท่านั้น ในขณะที่เจ้าหน้าที่ทางราชการสามารถดูข้อมูลของทั้งระบบได้ เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยของท่าเรือจะเข้าถึงข้อมูลต่างๆในลักษณะอ่านได้เพียงอย่างเดียว นอกจากนี้ ข้อมูลในส่วนของตารางเวลาเปิดให้บุคคลทั่วไปสามารถเข้าดูได้ อย่างไรก็ตามรูปแบบของธุรกิจในภาพรวมไม่ได้มีการแสดงไว้ให้เห็นอย่างชัดเจน แต่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะทราบดีว่าระบบนั้นทำงานอย่างไร

- **ลูกค้าหลัก คือ ใคร**

ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ ระบบนี้อำนวยความสะดวกให้แก่ตัวแทนเรือ ในการส่งเอกสารทางการต่างๆให้กับเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายได้ในเวลาเดียวกัน และเจ้าหน้าที่ยังสามารถใช้ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในการติดตามสถานะการดำเนินงานการขนส่งทางทะเล ที่ท้ายที่สุดแล้วบุคคลทั่วไปก็สามารถใช้หน้าต่างบริการแบบเบ็ดเสร็จนี้ได้ในการรับหรือแก้ไขข้อมูลตารางเวลา ETA และ ETD ในส่วนที่ตัวเองเกี่ยวข้องได้

- **องค์กรใดของรัฐบาลหรือภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับระบบดังกล่าวนี้**

ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการที่ทำเรือมีส่วนร่วมในการใช้และพัฒนาระบบนี้ด้วย ปัจจุบันระบบนี้ได้รับการสนับสนุนทางการเงินและการบำรุงรักษา จากหน่วยงานการขนส่งทางน้ำของรัฐ (Maritime Administration) กรมศุลกากร และท่าเรือที่ใหญ่ที่สุด 21 แห่ง หน่วยงานกำกับดูแลความปลอดภัยพรมแดนเป็นผู้ใช้ระบบด้วย เพราะฉะนั้นระบบนี้จะครอบคลุมทั้งความปลอดภัยทางทะเล มาตรการป้องกันทางทะเล ระบบการขนส่งสินค้า และหลักเกณฑ์การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมด้านการขนส่งทางทะเลด้วย

รูปแบบธุรกิจ

- **รูปแบบธุรกิจเป็นอย่างไรและมีการลงทุนและการเงินอย่างไร**

ปัจจุบันผู้ที่สนับสนุนด้านแหล่งเงินทุนหลัก คือ หน่วยงานการขนส่งทางน้ำของรัฐ (Maritime Administration) กรมศุลกากร และท่าเรือขนาดใหญ่อีก 21 แห่ง ซึ่งถือได้ว่าเป็นการประสานความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน เนื่องจากมีท่าเรือบางแห่งเป็นของภาคเอกชน และเพื่อให้ระบบ PortNet 2 ที่จะนำมาใช้ในปี ค.ศ. 2007 เป็นไปอย่างปลอดภัยตามหลักการรักษาความปลอดภัยของเรือ และท่าเรือระหว่างประเทศ (ISPS CODE) ภาครัฐจะเข้ามาดำเนินการและกำกับดูแลระบบเองทั้งหมด เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่

ผู้ใช้บริการที่ผ่านมา ไม่มีการเก็บค่าบริการจากผู้ใช้ และไม่มีแผนในอนาคตที่จะคิดค่าบริการ

- **ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาและติดตั้งระบบโดยประมาณเป็นจำนวนเท่าไร**
ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบตั้งแต่ปีที่จัดตั้งถึงปี ค.ศ.2002 มีค่าใช้จ่ายโดยประมาณ 1 ล้านเหรียญยูโร (ประมาณ 1,220,000 เหรียญสหรัฐ) ค่าใช้จ่ายดังกล่าวได้รวมค่าใช้จ่ายในการดำเนินการแล้ว เนื่องจากไม่สามารถจะแยก ค่าใช้จ่ายในการลงทุน กับค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานได้ชัดเจน
- **ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบที่คาดการณ์ไว้กับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงแตกต่างกันเป็นจำนวนเงินเท่าไร**
การจัดตั้งที่เป็นไปตามขั้นตอนทำให้ไม่มีส่วนต่างระหว่างค่าใช้จ่ายที่คาดว่าจะเกิดขึ้น กับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง
- **ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการระบบเป็นรายปีโดยประมาณ**
ประมาณ 100,000 ยูโร (122,000 เหรียญสหรัฐ) ต่อปี นอกจากนี้ยังมีการลงทุนเล็กๆน้อยๆ อาทิเช่น ค่าใช้จ่ายในการทดสอบลูกค้าที่ส่งผ่านข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต(FTP)รายใหม่ ซึ่งจะนำไปรวมกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ เมื่อรวมแล้วค่าใช้จ่ายทั้งหมด จะประมาณ 160,000 ยูโร (195,000 เหรียญสหรัฐ) ต่อปี
- **คิดค่าใช้จ่ายต่อผู้ใช้งานระบบอย่างไร และผู้ให้บริการมีรายได้ต่อปีเท่าไร รูปแบบของการชำระค่าบริการเป็นอย่างไร(เช่น ราคาคงที่จ่ายเป็นรายปี ,ราคาต่อครั้งของการทำธุรกรรม หรือรูปแบบผสม หรือ อื่น ๆ)**
ไม่คิดค่าใช้จ่าย ในช่วงแรกมีความพยายามที่จะคิดค่าใช้จ่าย แต่เนื่องจากไม่ได้มีการบังคับใช้ระบบแต่เป็นลักษณะสมัครใจใช้งานจึงตัดสินใจ ไม่เก็บค่าบริการเพื่อเป็นการกระตุ้นการใช้งาน ในปัจจุบันนี้การใช้ระบบงานเป็นภาคบังคับแล้ว แต่ได้รับการพิจารณาว่าไม่สมควรที่จะเก็บค่าบริการ อย่างไรก็ตามได้มีการอภิปรายกันในระดับลึก และจริงจิงว่าสำหรับผู้ใช้งานระบบเอกสารกระดาษจะต้องจ่ายค่าบริการดำเนินการกับกระดาษ เป็นต้น
- **ระบบบริการที่กล่าวถึงจะสามารถให้บริการอย่างต่อเนื่องยาวนานได้อย่างไร**
ระบบ PortNe ถือได้ว่าเป็นสาธารณูปโภคอย่างหนึ่ง ที่เกิดจากเงินของผู้เสียภาษี

เทคโนโลยี

- เทคโนโลยีอะไรบ้างที่นำมาใช้ในระบบงาน
เทคโนโลยีพื้นฐาน คือ เซิร์ฟเวอร์ฐานข้อมูล แอปพลิเคชันเซิร์ฟเวอร์ 2 ตัว ไฟร์วอลล์ เซิร์ฟเวอร์ อินเทอร์เน็ตเซิร์ฟเวอร์ และเซิร์ฟเวอร์การสื่อสาร โดยใช้ระบบ Win2k Oracle9.0 Apache2.0 Tomcat4.1 และไอบีเอ็ม Websphere MQ5.4
- ผู้ใช้งานจะนำส่งข้อมูลอย่างไร (เช่น ทางอินเทอร์เน็ต รูปแบบกระดาษหรือรูปแบบทางอิเล็กทรอนิกส์อะไร)
นำส่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตบราวเซอร์ และโดยการโอนย้ายไฟล์(FTP) ด้วยข้อมูลในฟอร์มแมตของ XML หรือ EDIFACT (ข้อมูล CUSCAR, CUSREP และ IFTDGN)
- ข้อมูลต่าง ๆ ถูกนำส่งเข้าสู่ระบบที่ไหนและอย่างไร (เช่น นำส่งผ่านหน่วยงานราชการหรือผ่านทางผู้ให้บริการภาคเอกชน)
ผู้ควบคุมระบบ คือ The Finnish Maritime Administration (FMA) ซึ่งถูกเลือกจากเจ้าของกลุ่มที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ โดยผู้ปฏิบัติใช้งานระบบจะต้องเป็นบุคคลที่เชื่อถือได้ เพราะว่าข้อมูลต่าง ๆ จะถูกส่งไปเก็บไว้ที่ The Finnish Maritime Administration (FMA)
- ใครที่มีสิทธิหรือสามารถนำส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบบ้าง (เช่น ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ และ/หรือตัวแทนออกของรับอนุญาตอื่น ๆ)
บุคคลที่จะสามารถนำข้อมูลสู่ระบบได้ ได้แก่ บุคคลที่รับสิทธิและมีความรับผิดชอบต่อข้อมูลที่นำส่งเพื่อการนำเข้า และการส่งออกสินค้าของประเทศฟินแลนด์และจะต้องเป็นผู้ที่ได้ลงทะเบียนไว้กับ PortNet, สำหรับเจ้าหน้าที่ทางราชการจะใช้ระบบนี้ได้ตลอดเวลา ส่วนเจ้าหน้าที่ศุลกากรจะเป็นผู้ใช้ระบบอย่างต่อเนื่องมากที่สุด

การส่งเสริมการใช้ การเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์

- วิธีการประชาสัมพันธ์หรือส่งเสริมการใช้งาน (การตลาด)
เรามีการติดต่อบุคคลที่มีความสำคัญในการสนับสนุนโครงการโดยตรง และยังมี การประชาสัมพันธ์ถึงหลักการของ PortNet ทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอ

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจะสามารถติดตามความคืบหน้าหรือรับทราบข้อมูลข่าวสาร และความก้าวหน้าของระบบได้อย่างไร
ผู้ที่สนใจข้อมูลเกี่ยวกับ PortNet สามารถค้นหาข้อมูลสำคัญได้ที่ www.portnet.fi สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในระยะยาวและแนวโน้มในอนาคต สามารถติดตามได้จากการประชุมผู้ใช้ประจำปี
- การฝึกอบรมที่จัดให้กับผู้ใช้มีลักษณะอย่างไร
ผู้สนใจสามารถติดต่อผู้ใช้บริการหลักเพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรม ซึ่งการฝึกอบรมนั้นจะไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆทั้งสิ้น แต่สำหรับในช่วงการเริ่มต้นใช้งานระบบนั้นมีการจัดอบรมสำหรับผู้ใช้กลุ่มใหญ่ และในบางครั้งก็มีการจัดฝึกอบรมนอกเมือง ตามการร้องขอต่างๆด้วย
- มีการให้บริการรับเรื่องและตอบปัญหาการให้บริการเกี่ยวกับระบบงาน เทคนิคคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายหรือไม่อย่างไร
ผู้ใช้บริการหลักและผู้ช่วยที่ทำงานอยู่ที่สำนักงานกรมศุลกากรจะเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือทั้งทางอินเทอร์เน็ตและทางโทรศัพท์ แหล่งข้อมูลเพื่อการสืบค้น ที่อยู่ทางอีเมลล์ และเบอร์โทรศัพท์มือถือที่เว็บไซต์ www.portnet.fi

ประเด็นทางด้านกฎหมาย

- ระบบที่ให้บริการ (เช่น การแลกเปลี่ยนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์) เป็นระบบที่ถูกบังคับให้ใช้ตามกฎหมายหรือให้ใช้งานตามความสมัครใจ
มีการออกกฎหมายบังคับระบบนี้โดยกรมศุลกากร ซึ่งได้ประกาศบังคับใช้เมื่อไม่กี่ปี ก่อนหน้านี้เป็นการสมัครใจของผู้ที่ให้ความสนใจ ที่อยากจะใช้ระบบ แต่โดยการสร้างสิ่งจูงใจ โดยผู้ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์จะเสียค่าบริการที่ทำเรือลดลงร้อยละ 1 (ใช้มาตรการนี้ในท่าเรือใหญ่ๆ)
- ผู้ใช้งานระบบหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องเซ็นสัญญาข้อตกลงกับผู้ให้บริการระบบหรือกับหน่วยงานของรัฐใดเพื่อการเข้าร่วมการใช้งานหรือไม่
ปัจจุบันผู้ใช้งานระบบไม่จำเป็นต้องเซ็นข้อตกลงใดๆ ยกเว้นเอกสารที่เป็นทางการ ซึ่งจะมีการเปลี่ยนแปลงอีกครั้งหนึ่งเมื่อนำระบบPortNet 2 มาใช้

- มีกฎหมายหรือกฎระเบียบที่เฉพาะเจาะจง และเกี่ยวข้องที่ควรจะต้องกำหนดหรือได้รับการเปลี่ยนแปลงหรือประกาศใช้ใหม่หรือไม่

กฎหมายที่ใช้อยู่ในปัจจุบันนี้ เป็นการใช้เพื่อรักษาความปลอดภัยในการแลกเปลี่ยนข้อมูลให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ ISPS Code กำหนดและใช้สำหรับการทำสถิติการนำเข้าและการส่งออก ซึ่งกฎหมายที่ใช้อยู่ในปัจจุบันนั้นยังไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร จึงได้มีการวางแผนการร่างประกาศฉบับใหม่

- มีกลวิธีการในการปกป้อง หรือรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างไร มีการตรวจสอบประวัติของผู้ใช้งานอย่างเข้มงวด โดยการใช้มาตรฐานทั่วไป คือบัตรประจำตัวประชาชนแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการอนุมัติจากประเทศฟินแลนด์

มาตรฐานที่ใช้

- บทบาทของมาตรฐานสากล (เช่น UNEDIFACT ,UNLK ,LOCODE ,UN/CEFACT Single Window Recommendation หรือมาตรฐานอื่นๆ) ถูกนำไปใช้ประโยชน์หรือไม่อย่างไร
ใช้มาตรฐาน UN/EDIFACT และ UN LOCODE

ประโยชน์ที่ได้รับ

- ประโยชน์ที่ลูกค้าและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับระบบได้รับ
ระบบการส่งเอกสารแบบเก่านั้น ตัวแทนจะส่งเอกสารทั้งหมดไปยังเจ้าหน้าที่ต่างๆด้วยวิธีการแฟกซ์ หรือการส่งเอกสารด้วยมือ ซึ่งมีรายงานว่าจำนวนแฟกต์ในแต่ละปีมีปริมาณลดลงจาก 50,000 ฉบับ เหลือเพียง 365 ฉบับ ซึ่งคงเป็นเพราะหลักการแบบเก่าไม่สนับสนุนให้ตัวแทนแก้ไขข้อมูลผิดพลาดโดยการส่งแฟกต์หรือเอกสารนั้นใหม่ ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับเรือ จำเป็นจะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องอยู่เสมอ แม้ว่าตัวแทนจะไม่มีข้อมูลก็ตาม ดังนั้นตัวแทนจึงต้องคิดขึ้นมาเองในสิ่งที่เขาไม่รู้ สำหรับสายเรือได้รับประโยชน์ที่เห็นได้อย่างชัดเจน ก็คือ การนำข้อมูลในเอกสารฉบับเก่ามาใช้ใหม่โดยการปรับเปลี่ยนเพียงบางส่วนเท่านั้น ทำเรืออาจจะต้องนำข้อมูลเข้าสู่ระบบเพื่อการทำ ใบเสร็จรับเงินค่าบริการอย่างอัตโนมัติ

- ระบบนี้มีประโยชน์ต่อธุรกิจการค้าในภาพรวมของประเทศ และต่อหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องอย่างไร

กรมศุลกากรจะต้องจัดเก็บใบแจ้งต่างๆจำนวนมาก และยังคงกระจายสำเนาต่างๆไปยังหน่วยงานภายในองค์กรอีก ซึ่งปัจจุบันระบบนี้ได้ถูกยกเลิกไปแล้วพร้อมทั้งยกเลิกเก็บข้อมูลไว้ในรูปของกระดาษด้วย ส่วนสิ่งที่เหลืออยู่จะเป็นสิ่งที่ควบคุมการดำเนินงานของกรมศุลกากร เนื่องจากข้อมูลต่างๆเป็นรายการภาระงานที่ใช้เป็นประจำ หลักการแบบใหม่ มีผลกระทบต่อคุณภาพของข้อมูลในเชิงบวก คือ ขอบเขตในการตรวจสอบและงานประจำกำลังจะเพิ่มมากขึ้นในระบบ PortNet 2 กรมศุลกากรอาจจะต้องนำเข้าข้อมูลจาก PortNet เข้าสู่ระบบการออกใบขน สำหรับการออกใบขนแบบอัตโนมัติ การลดลงของงานจะมีผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายที่ลดลงและความถูกต้องที่สูงขึ้น
- ระบบดังกล่าวมีผลกระทบอย่างไรต่อการเก็บภาษีของกรมศุลกากรหรือไม่และอย่างไร

ได้มีการพัฒนาการเก็บภาษีของกรมศุลกากร โดยขั้นตอนการออก invoice ที่เร็วขึ้น
- ปัญหาอะไรบ้างที่ได้รับการแก้ไข

เป็นคำถามที่ตอบยาก เนื่องจากระบบนี้ได้สร้างประโยชน์อย่างมากมา ในการจัดตั้งระบบ PortNet ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงลึกในรูปแบบการปฏิบัติงานของคน ปัจจุบันได้เริ่มดำเนินการไปแล้วบางส่วน ยังเหลืออีกบางส่วนอันเนื่องมาจากความซับซ้อนและค่าใช้จ่ายที่สูงเกินไป

บทเรียนที่ได้รับ

- ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการพัฒนาและการใช้งาน คืออะไร

ปัจจัยแห่งความสำเร็จได้แก่ การประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางทะเล ระบบโลจิสติกส์ และประเด็นทางด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งสำคัญที่ต้องให้ความสนใจ คือ การที่ระบบจะดำเนินไปได้ดีนั้น เป็นเพียงปัจจัยสำคัญเพียงเล็กน้อยเท่านั้น (มีปัจจัยอื่นที่สำคัญกว่าอีก เช่น แนวนโยบายความร่วมมือกฎระเบียบการดำเนินการ)

- **อุปสรรคที่สำคัญที่สุด คืออะไรบ้างและเพราะอะไร**

อุปสรรคสำคัญเกิดขึ้นจากการประสานความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่และความมุ่งมั่นในการดำเนินการที่จริงจัง ในขั้นตอนการสร้างความร่วมมือดังกล่าวเป็นเรื่องที่ยาก ซึ่งทันทีที่อุปสรรคและปัญหาด้านความร่วมมือได้รับการแก้ไขปัญหาอื่น ๆ ก็สามารถจัดการได้อย่างไม่ยากเย็นนัก ข้อเท็จจริงที่ว่า การประสานความร่วมมือระหว่างกันจะทำให้เกิดสิ่งที่ดีขึ้นเสมอ ถ้าขาดการประสานความร่วมมือระหว่างกันแล้ว การดำเนินการต่างๆจะไม่ประสบความสำเร็จ ไม่ว่าจะระบบหรือเทคนิคจะดีเพียงใดก็ตาม ปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นระหว่างเจ้าหน้าที่จะต้องเร่งดำเนินการแก้ไข คือ เจ้าหน้าที่บางคนไม่ให้ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนข้อมูล มีปัญหาที่จะต้องกำหนดชัดเจนว่าใครเป็นผู้นำ แล้วยังรวมถึงปัญหาที่เกี่ยวกับการจัดสรรทางการเงิน และปัญหาเรื่องความร่วมมือด้านชายแดนระหว่างประเทศ

การที่เจ้าหน้าที่มาจากต่างกระทรวงกัน ทำให้ดูเหมือนว่าไม่มีใครทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับแบบฟอร์ม บางครั้งอยู่ในความรับผิดชอบของต่างหน่วยงานกัน ซึ่งทันทีที่มีการให้ความรู้ ความเข้าใจกับบุคลากรในองค์กร ปัญหาต่างๆก็มีแนวโน้มที่จะได้รับการแก้ไขด้วยตัวของมันเอง ซึ่งท้ายที่สุดแล้วการแก้ไขปัญหาต่างๆนั้นจะต้องเริ่มจากภายในองค์กร

- **บทเรียนสำคัญที่ได้รับ คืออะไร**

- การสร้างความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่จากหลายหน่วยงาน
- การตัดสินใจรูปแบบของการให้บริการที่แท้จริง
- การตัดสินใจด้านการเงิน
- การตัดสินใจว่าจะให้ใครเป็นผู้นำทางด้านเทคนิค
- การร่างกฎหมายขึ้นมารองรับในส่วนที่ยังไม่มี
- การปฏิบัติตามคำแนะนำที่เหมาะสมที่สุด

แผนการในอนาคต

- **แผนสำหรับการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในปัจจุบันและอนาคต คืออะไร**

มีแผนงานที่ต้องพัฒนาอยู่จำนวนมากทั้งประเด็นเล็กและประเด็นใหญ่ ในปี ค.ศ.1990 มีจำนวนผู้ใช้บริการประมาณ 200 ราย และระบบใหม่ถูกสร้างขึ้นภายใต้สมมติฐานดังกล่าว

ขณะที่ปัจจุบันจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละวันเพิ่มขึ้นเป็น 1,000 ราย เราจึงต้องสร้างระบบให้มีความเข้มแข็งมากขึ้น ดังนั้นเราจึงได้มีการพิจารณาการนำแบบฟอร์มแจ้งที่ทำเรือ มาใช้สำหรับสินค้าที่จะมาถึงปลายทาง ซึ่งแบบฟอร์มดังกล่าวจะต้องรวมเข้ากับระบบ PortNet ด้วย ซึ่งจะต้องเป็นการมองภาพรวมของห่วงโซ่ระบบโลจิสติกส์ทั้งหมดตั้งแต่ผู้ส่งของ จนกระทั่งถึงผู้รับของ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องคำนึงถึงเรื่องค่าใช้จ่ายด้วย

- อะไรคืออุปสรรคที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในขนาดที่ไม่มีอุปสรรคใดภายใต้ขอบเขตงานที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน
- แนวโน้มที่จะทำข้อตกลงและให้ความร่วมมือในการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในระดับภูมิภาคหรือระดับนานาชาติทำอย่างไรได้บ้าง หรือควรจะมีแผนการที่น่าจะดำเนินการในอนาคตอย่างไร
ค่อนข้างเห็นได้อย่างชัดเจนสำหรับประเทศฟินแลนด์ ในเรื่องของการนำเข้าสินค้าที่มีแหล่งกำเนิด จากต่างประเทศ เพราะฉะนั้นข้อมูลควรจะได้รับการนำเข้าสู่ระบบตั้งแต่จุดกำเนิดของสินค้า ในขณะที่เราไม่ได้ให้ความสนใจกับการขยายระบบ PortNet ไปยังระดับสากลเช่นเดียวกับระบบที่มีลักษณะคล้ายกับระบบ PortNet จะต้องมีการติดตั้งในประเทศนั้น แล้วค่อยทำการเชื่อมต่อกันในภายหลัง ปัจจุบันเรากำลังพยายามที่จะทำให้มันประสบความสำเร็จทั้งแต่ละประเทศ และกับประเทศในกลุ่ม EU ซึ่งขณะนี้ประเทศเดนมาร์กกำลังดำเนินการไปได้ด้วยดี

แหล่งในการอ้างอิงข้อมูลเพิ่มเติม

- เว็บไซต์
www.portnet.fi
- แหล่งข้อมูล หรือบุคคลที่จะขอรับข้อมูลเพิ่มเติม
ชื่อ: Rolf Bäckström, deputy director
ที่อยู่: Finnish Maritime Administration, P.O.B. 171, 00181 Helsinki, Finland
เบอร์โทรศัพท์: +358 405887817
แฟกซ์: +358 204 484470
อีเมล: rolf.backstrom@fma.fi

ประเทศเยอรมันนี

ความเป็นมา

- **แรงจูงใจในการก่อตั้งระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ คืออะไร**
ความเร่งรีบในการส่งข้อมูลภายในท่าเรือของเมืองแฮมเบิร์ก เป็นแรงจูงใจสำคัญในการจัดตั้งระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ ตัวแทนสายเรือ และตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งและผู้ปฏิบัติการในท่าเรือได้จัดตั้งกลุ่มเพื่อหารือกันถึงวิธีการแก้ปัญหาดังกล่าว โดยได้ข้อสรุปดังนี้
 - หน่วยงาน และผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง มีความต้องการให้ได้ข้อมูลเพื่อการดำเนินการล่วงหน้ามากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
 - การแลกเปลี่ยนข้อมูลโดยการใช้ EDI
 - หลีกเลี่ยงการกรอกข้อมูลซ้ำ
 - หลีกเลี่ยงความผิดพลาดอันเกิดมาจากการกรอกข้อมูลซ้ำ
 - ประหยัดเวลา
 - ประหยัดค่าใช้จ่าย
 - การไหลเวียนข้อมูลภายในท่ามีความล่าช้าและมีค่าใช้จ่ายสูงเกินไป
- **ปีที่ก่อตั้ง**
ค.ศ. 1982
- **สถานะปัจจุบันของสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ระหว่างการศึกษ** โครงการนำร่อง
หรือมีให้บริการแล้ว
มีให้บริการแล้ว

การก่อตั้ง

- **การเชื่อมต่อระหว่างระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ กับระบบของหน่วยงานอื่นในลักษณะเป็นอย่างไร**
ระบบทำการเชื่อมต่อระบบของลูกค้า กับของเจ้าหน้าที่ศุลกากร และเจ้าหน้าที่กำกับของหน่วยงานอื่นๆ โดยการใช้ระบบอีดีไอ

- มีการใช้ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จของประเทศใดเป็นต้นแบบ หรือไม่ และอย่างไรหรือมีต้นแบบอื่น ๆหรือไม่

พื้นฐานของระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ คือ โครงการนำร่อง “Datenbank Hamburger Hafen” ที่จัดตั้งในปี ค.ศ.1974 ผู้ที่เข้าร่วมในขณะนั้น คือ ตัวแทนสายเรือ และตัวแทนผู้รับจัดการขนส่ง ผู้ปฏิบัติการท่าเรือขนาดใหญ่ 2 แห่ง และ บริษัทไอบีเอ็ม โครงการนำร่องในขณะนั้นใช้ระบบที่เป็นแบบรวมศูนย์ และใช้งานผ่านเทอร์มินัล และยังไม่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบอีดีไอ

- มีขั้นตอนการพัฒนากระบวนด้วยหลักการอย่างไร หรือมีโครงการนำร่องหรือไม่
 - จัดตั้งคณะกรรมการ
 - วิเคราะห์กรณีศึกษาเพื่อกำหนดปัญหา แนวทางคำตอบ และประโยชน์ที่จะได้รับเชิงธุรกิจ (ซึ่งขณะนั้นได้วิเคราะห์ปัญหาด้าน ใบตราส่งสินค้า และ Quay Order
 - การจัดจ้างที่ปรึกษาจากภายนอกเพื่อศึกษา และ กำหนดแนวทางการพัฒนาระบบ
 - ให้ความสำคัญในการพิจารณา และประเมินสถานภาพความพร้อมของระบบไอทีที่มีใช้อยู่ในปัจจุบัน
 - กรณีศึกษาที่วิเคราะห์โดยที่ปรึกษาภายนอกเกี่ยวกับแนวทางทางเทคนิคและกลไกทางธุรกิจ
 - การลงทุนในรอบแรก: ระยะเวลา 1 ปี สำหรับคณะทำงาน 7 คน ในการออกแบบ และพัฒนาระบบที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร Quay order และ B/L และเริ่มต้นโครงการนำร่องโครงการแรก
 - ผู้ที่เข้าร่วมในโครงการนำร่องได้แก่ ตัวแทนสายเรือ และตัวแทนผู้รับจัดการขนส่ง และ ผู้ปฏิบัติการท่าเรือ

- รูปแบบของการฝึกอบรมที่จำเป็นต่อทีมงานในการพัฒนาระบบ และมีการจัดเตรียมการอย่างไรอย่างไร

ทีมงานไอที ต้องมีความเข้าใจในขั้นตอนการทำงานที่ท่าเรือ และที่เกี่ยวกับธุรกิจของลูกค้าเพิ่มเติม โดยมีการจัดให้ทีมงานเข้าร่วมทำงานและสังเกตการทำงานในสำนักงานต่างๆเพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับกระบวนการธุรกิจในแต่ละวัน

- **ระยะเวลาที่ใช้ในการพัฒนาและติดตั้งระบบ**
ใช้เวลาทั้งสิ้น 1 ปี ถือได้ว่าเป็นการเริ่มต้นที่ประสบความสำเร็จของโครงการแรก ในปี ค.ศ. 1982 และในปี ค.ศ. 1983 มีข้อตกลงที่จะเพิ่มจำนวนบริษัทให้มากขึ้นกว่าเดิม

การให้บริการ

- **ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จจัดให้มีบริการอะไรแล้วบ้าง** **ครอบคลุมเอกสาร**
ข้อมูล และกระบวนการอะไรบ้าง

บริษัท DAKOSY AG เป็นผู้ให้บริการระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้บริการทั้งระบบอีดีไอ และการติดตั้งซอฟต์แวร์สนับสนุนเชื่อมโยงกับระบบอีดีไอเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ระหว่างการขนส่งสามารถแลกเปลี่ยนได้ผ่านทางเครือข่ายของระบบ

DAKOSY

การให้บริการทางด้านไอทีของ DAKOSY มีดังนี้

- บริการสำรองข้อมูล
- การจัดการความเสี่ยงต่อการสูญหายของข้อมูล
- เครือข่ายคอมพิวเตอร์และการติดต่อสื่อสาร
- การจัดหาแหล่งทรัพยากรจากภายนอก
- การบริการอินเทอร์เน็ต
- การให้บริการข้อมูลส่วนกลาง

- **ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จที่ให้บริการในปัจจุบันมีจำนวนลูกค้าทั้งหมดเท่าไร**
1360 ราย

รูปแบบการดำเนินการ

- **การทำงานของระบบเป็นอย่างไร** **ใช้รูปแบบการดำเนินการอะไรสำหรับระบบ**
หน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ(อธิบายรูปแบบการดำเนินการของธุรกิจ)

DAKOSY เป็นระบบของบริษัทที่มีผู้ถือหุ้น 3 รายด้วยกัน บริษัทเหล่านี้เป็นตัวแทนของกลุ่มผู้ใช้ระบบ คือ ผู้รับจัดการขนส่ง ตัวแทนสายเรือ/ผู้ขนของทางทะเล และผู้ปฏิบัติการบนท่าเรือ สืบเนื่องมาจากความต้องการพื้นฐานด้านเครือข่าย (เอกสารที่จำเป็นทั้งหมดสำหรับธุรกิจภายในท่าเรือ) ผู้เข้าร่วมแต่ละคนจะต้องเซ็นสัญญากับ 1 ใน 3 ของผู้ถือหุ้นของบริษัท และผู้ถือหุ้นจะต้องจ่ายค่าธรรมเนียมรายปี และผู้ถือหุ้นจะเรียกเก็บค่าบริการ

จากสมาชิกในกลุ่ม สำหรับผู้ใช้บริการนอกเหนือจากกลุ่มดังกล่าว จะต้องจ่ายค่าบริการ โดยตรงกับทาง DAKOSY

- **ลูกค้าหลัก คือ ใคร**
ลูกค้าหลักได้แก่ ผู้รับจัดการขนส่ง คลังสินค้า เจ้าหน้าที่ของแผนงานโลจิสติกส์ของ ผู้ประกอบการ และบริษัทอุตสาหกรรม
- **ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จดำเนินการโดยภาครัฐหรือภาคเอกชน หรือทั้งภาครัฐและเอกชนร่วมกัน**
DAKOSY AG ดำเนินการในรูปของบริษัทเอกชน

รูปแบบธุรกิจ

- **รูปแบบธุรกิจเป็นอย่างไรและมีการลงทุนและการเงินอย่างไร**
สัดส่วนผู้ถือหุ้น
 - ร้อยละ 33.33 ผู้ปฏิบัติการบนท่าเรือ (Gesellschaft Datenverarbeitung Hamburger Umschlagbetriebe GmbH (GHU))
 - ร้อยละ 33.33 ตัวแทนเรือ และบริษัทขนส่ง (DAKOSY Interessengemeinschaft Hamburger Linienagenten GmbH (DIHLA))
 - ร้อยละ 33.33 ตัวแทนขนส่ง (DAKOSY Interessengemeinschaft Hamburger Spediteure GmbH (DIHS))ต้นทุน 1.53 ล้านยูโร (ประมาณ 1,866,000 เหรียญสหรัฐ)
ผู้ถือหุ้นจะต้องจ่ายค่าธรรมเนียมรายปีสำหรับการใช้บริการ EDI พื้นฐาน สำหรับบริการเสริมอื่นๆ ของ DAKOSY (EDI ASP IT-Service) จะเก็บค่าบริการโดยตรง โดย DAKOSY
- **ค่าใช้จ่ายในการพัฒนา และติดตั้งระบบโดยประมาณเป็นจำนวนเท่าไร**
2 ล้าน DM (German Mark) (ประมาณ 1,248,000 ล้านเหรียญสหรัฐ)
- **คิดค่าใช้จ่ายต่อผู้ใช้งานระบบอย่างไร และผู้ให้บริการมีรายได้ต่อปีเท่าไร รูปแบบของการชำระค่าบริการเป็นอย่างไร (เช่น ราคาคงที่ต่อปี ราคาต่อครั้งของการทำธุรกรรม รูปแบบผสม หรืออื่น ๆ)**
ราคาต่อครั้งของการทำธุรกรรม

- รายได้จากการให้บริการเพียงพอกับค่าใช้จ่าย ต้นทุนการดำเนินการและ/หรือมีกำไร
เหมาะสมหรือไม่
รายได้จากการให้บริการมีมูลค่ามากกว่า ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน(ทำให้เกิดกำไร)
- มีการจัดสรรผลกำไร หรือจัดงบประมาณอย่างไรเพื่อการปรับปรุง การขยายบริการ
หรือวางระบบเพิ่มเติม
ใช้

เทคโนโลยี

- เทคโนโลยีอะไรบ้างที่นำมาใช้ในระบบงาน
เซิร์ฟเวอร์เป็นระบบไอบีเอ็ม iSeries เป็นหัวใจของระบบของ DAKOSY ทั้งสำหรับการ
ให้บริการ EDI และ ASP คุณสมบัติของระบบสนับสนุนทั้งด้านความมั่นคงและความ
ต่อเนื่องของการให้บริการระบบ (High Availability) ต้นทุนในการดูแลรักษาต่ำ และ ยัง
พร้อมต่อการขยายขีดความสามารถของระบบได้ง่าย
- ผู้ใช้งานจะนำส่งข้อมูลอย่างไร (เช่น ทางอินเทอร์เน็ต รูปแบบกระดาษหรือรูปแบบ
ทางอิเล็กทรอนิกส์อะไร)

ฟอร์มแมทของข้อมูล EDI ที่ใช้ คือ UN-EDIFACT, XML, Inhouse-Formats และ อื่นๆ

โพรโตคอลที่ใช้ได้ คือ FTP, E-Mail (SMTP / POP3), APPC over TCP/IP (Anynet),
X.400, OFTP (Odette File Transfer Protocol), และ FTAM

การบริการแบบ ASP นั้นสนับสนุนระบบที่หลากหลาย คือ Microsoft Windows
98/2000/NT/XP, WBT (Windows Based Terminal), 5250-Emulation, Browser with
JDK (JAVA Development Kit), และ Citrix

รูปแบบการสื่อสาร ที่สนับสนุน ได้แก่ ระบบผ่านสายโทรศัพท์ , อินเทอร์เน็ต (incl. VPN =
Virtual Private Network) และ All Point-to-Point-links

- ข้อมูลต่าง ๆ ถูกนำส่งเข้าสู่ระบบที่ไหนและอย่างไร (เช่น นำส่งผ่านหน่วยงานราชการ หรือผ่านทางผู้ให้บริการภาคเอกชน)
นำข้อมูลเข้าสู่ระบบ DAKOSY โดยตรง
- ใครที่มีสิทธิหรือสามารถนำส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบบ้าง (เช่น ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ และ/หรือตัวแทนออกของรับอนุญาตอื่น ๆ)
ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการขนส่งทุกราย

การส่งเสริมการใช้ การเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์

- วิธีการในการประชาสัมพันธ์หรือส่งเสริมการใช้งาน (การตลาด)
เป็นไปตามกิจกรรมส่งเสริมการขาย และการตลาด และวิธีการที่ดีที่สุดในการประชาสัมพันธ์ระบบ DAKOSY ก็คือ การสนองความต้องการของลูกค้าโดยการใช้ ระบบ DAKOSY
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจะสามารถติดตามความคืบหน้าหรือรับทราบข้อมูลข่าวสาร และความก้าวหน้าของระบบได้อย่างไร
มีการส่งจดหมายข่าวทุกๆ 4 เดือน และมีการจัดงาน Open Day เป็นประจำทุกปี
- การฝึกอบรมที่จัดให้กับผู้ใช้มีลักษณะอย่างไร
มีการจัดการฝึกอบรมทั้งที่จัดทำเรือ และในศูนย์กลางการฝึกอบรมของ DAKOSY
- มีการให้บริการรับเรื่องและตอบปัญหาการให้บริการเกี่ยวกับระบบงาน เทคนิคคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายหรือไม่อย่างไร
เปิดให้บริการคำแนะนำในระดับแรก และระดับที่สองในช่วงเวลา 07.00 –18.00 น.ในวันทำงานปกติ ส่วนในวันและเวลาที่เหลือจะเป็นการให้บริการในส่วนของระดับแรกเท่านั้น ผู้ประกอบการสามารถค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ www.dakosy.de และ www.dakosy-direct.de นอกจากนี้ยังมีการให้บริการให้ความช่วยเหลือทางโทรศัพท์ในกรณีเร่งด่วน ในช่วงเย็นของทุกวัน และ ในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ด้วย

ประเด็นด้านกฎหมาย

- ระบบที่ให้บริการ (เช่น การแลกเปลี่ยนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์)เป็นระบบที่ถูกบังคับให้ใช้ตามกฎหมาย หรือให้ใช้งานตามความสมัครใจ
ส่วนที่เป็นการบังคับใช้ตามกฎหมายจะเป็นเฉพาะงานด้านการสำแดงข้อมูลสินค้าอันตรายและใบขนขาออก ภายใต้การควบคุมของกรมศุลกากร
- ผู้ใช้งานระบบ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องเซ็นสัญญาข้อตกลงกับผู้ให้บริการระบบหรือหน่วยงานของรัฐใดเพื่อการเข้าร่วมการใช้งานหรือไม่
อ้างอิงคำตอบจากคำถามด้านการทำงานของระบบเป็นอย่างไร
- มีกฎหมายหรือกฎระเบียบที่เฉพาะเจาะจง และเกี่ยวข้องที่ควรจะต้องกำหนดหรือได้รับการเปลี่ยนแปลงหรือประกาศใช้ใหม่หรือไม่
สืบเนื่องมาจากการจัดตั้งระบบการเคลื่อนย้ายสินค้าอันตรายที่เมืองแฮมเบิร์ก ต้องมีการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบ เพื่อให้ประกาศดังกล่าว มีผลบังคับใช้
- มีกลวิธีการในการปกป้อง หรือรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างไร
ผู้ใช้ทุกคนจะมีชื่อและรหัสผ่านส่วนตัว ดังนั้นข้อมูลต่างๆจะถูกส่งไปยังที่อยู่ต่างๆ

มาตรฐาน

- บทบาทของมาตรฐานสากล(เช่น UN/EDIFACT, UNLK, UN LOC CODE, UN/CEFACT Single Window Recommendation หรือมาตรฐานอื่น ๆ)ถูกนำไปใช้ประโยชน์หรือไม่อย่างไร
ใช้มาตรฐานสากลเป็นหลัก(เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า)

ประโยชน์ที่ได้รับ

- ประโยชน์ที่ลูกค้าและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับระบบได้รับ
 - การจัดตั้งห่วงโซ่ของข้อมูล
 - การไหลเวียนของข้อมูลที่เร็วขึ้น
 - ลดการกรอกข้อมูลซ้ำ
 - คุณภาพของข้อมูลดีขึ้น

- ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา
 - กระบวนการที่เป็นมาตรฐาน
 - ความชัดเจนโปร่งใสในการดำเนินการ และการกำกับควบคุมที่มีประสิทธิภาพเพิ่มตลอดขั้นตอนของการขนส่ง
- ระบบที่มีประโยชน์ต่อธุรกิจการค้าในภาพรวมของประเทศ และต่อหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องอย่างไร
อ้างอิงคำตอบ จากคำถามข้างบน
 - ปัญหาอะไรบ้างที่ได้รับการแก้ไข
 - การจัดตั้งห่วงโซ่ของข้อมูล
 - การไหลเวียนของข้อมูลที่เร็วขึ้น
 - ลดการกรอกข้อมูลซ้ำ
 - คุณภาพของข้อมูลดีขึ้น
 - ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา
 - กระบวนการที่เป็นมาตรฐาน
 - ความชัดเจนโปร่งใสในการดำเนินการ และการกำกับควบคุมที่มีประสิทธิภาพเพิ่มตลอดขั้นตอนของการขนส่ง

บทเรียนที่ได้รับ

- ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการพัฒนาและการใช้งาน คืออะไร
 - การพัฒนาไปให้ถึงจุดที่จะสร้างประโยชน์ให้กับทุกฝ่ายอย่างแท้จริง จำเป็นจะต้องใช้พลังขับเคลื่อนที่สร้างสรรค์อย่างจริงจัง
 - มีความเป็นกลาง
 - ง่ายต่อการใช้งาน
- บทเรียนสำคัญที่ได้รับ คืออะไร
 - ความสำเร็จจะต้องอยู่ที่การปรึกษาหารือและพูดคุยสื่อสารถึงร้อยละ 90 ของเวลา และอีกเพียงร้อยละ 10 เป็นเวลาที่ใช้ในการลงมือทำงาน
 - สิ่งที่สำคัญที่สุด ก็คือ การที่ทุกคนจะต้องช่วยออกแรงจุดไปในทิศทางเดียวกัน
 - ให้ถือ สุภาษิตที่กล่าวว่า “ ถ้าจะกินข้างทั้งตัว ต้องกินทีละชิ้น ทีละชิ้น ”

แผนการในอนาคต

- **แผนสำหรับการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในปัจจุบันและอนาคต คืออะไร**
 - การพัฒนาระบบให้มีการเชื่อมโยงกับผู้ส่งออก และผู้นำเข้ามากขึ้น
 - การขยายห่วงโซ่ข้อมูลไปสู่ต่างประเทศ
 - การออกแบบระบบ ASP Services ใหม่
 - การเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการเสริม
 - การให้บริการด้านการนำเข้าเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (eDoc) ให้สะดวกมากขึ้น
 - การใช้ระบบแผนผังการทำงานในการตรวจติดตามกระบวนการธุรกิจ
- **แนวโน้มที่จะทำข้อตกลงและให้ความร่วมมือในการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในระดับภูมิภาค หรือระดับนานาชาติ ทำอย่างไรได้บ้าง หรือควรมีแผนการที่น่าจะดำเนินการในอนาคตอย่างไร**
มี
- **คุณมีการวางแผนที่จะทำข้อตกลงแลกเปลี่ยนข้อมูลระบบหน้าต่างบริการแบบเบ็ดเสร็จกับประเทศอื่น ๆ หรือไม่**
มี

แหล่งในการอ้างอิงข้อมูลเพิ่มเติม

- **เว็บไซต์**
www.dakosy.de
- **แหล่งข้อมูล หรือบุคคลที่จะขอรับข้อมูลเพิ่มเติม**
ชื่อ: Evelyn Eggers, Manager Sales Department
ที่อยู่: DAKOSY AG, Mattentwiete 2, 20457 Hamburg, Germany
เบอร์โทรศัพท์: +49 (0)40 / 37 003 - 0
แฟกซ์: +49 (0)40 / 37 003 - 570
อีเมล: eggerts@dakosy.de

ประเทศกานา

ความเป็นมา

- **แรงจูงใจในการก่อตั้งระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ คืออะไร**
ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ(GCNet) ถูกจัดตั้งขึ้น จากการสังเกตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พบว่ากระบวนการตรวจปล่อยสินค้าที่ท่าเรือมีความล่าช้า ยุ่งยาก ราคาแพง และยังคงคับแคบอีกด้วย ดังนั้นระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จจึงถูกจัดตั้งขึ้นมาเพื่อยกระดับการแข่งขันทางธุรกิจของประเทศกานาโดยการเปลี่ยนแปลงการพัฒนาการค้าและสิ่งอำนวยความสะดวกให้ถูกต้องตามกฎหมาย และทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการเก็บภาษีการค้าของรัฐบาล
- **ปีที่ก่อตั้ง**
บริษัท Joint Venture ที่ทำหน้าที่ในการจัดการระบบเพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้ ได้ถูกจัดตั้งขึ้นในเดือนพฤศจิกายน ปี ค.ศ.2000 ระบบแรกที่จัดตั้ง คือ กระบวนการออกใบขนสินค้าประเภทต่างๆในปี ค.ศ.2002
- **สถานะปัจจุบันของระบบอยู่ในระหว่างการศึกษา โครงการนำร่อง และ/หรือที่มีการให้บริการแล้ว**
ระบบในปัจจุบันนี้เพียบพร้อมไปด้วยการปฏิบัติงานที่เต็มรูปแบบตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น อย่างไรก็ตาม ระบบก็ยังคงมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งการให้บริการและการเพิ่มรูปแบบใหม่ ๆ

การก่อตั้ง

- **การเชื่อมต่อระหว่างระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ กับระบบของหน่วยงานอื่นในลักษณะเป็นอย่างไร**
ศูนย์กลางของโครงการ GCNet คือ การเชื่อมต่อกับระบบเก่า ซึ่งเป็นการเชื่อมต่อแบบหลายทิศทาง ที่อยู่บนแนวคิดของระบบอีดีไอ ที่ว่าข้อความจะถูกส่งจากระบบหนึ่งไปยังอีกระบบ

- มีการใช้ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จของประเทศใดเป็นต้นแบบ หรือไม่ และอย่างไรหรือมีต้นแบบอื่น ๆ หรือไม่

ระบบของประเทศกานา นั้น ดัดแปลงมาจากระบบของประเทศเมารีเชียสซึ่งเป็นระบบที่ได้รับการพัฒนามาจากประเทศสิงคโปร์อีกทีหนึ่ง
- มีขั้นตอนการพัฒนาระบบด้วยหลักการอย่างไร หรือมีโครงการนำร่องหรือไม่

หลังจากที่ได้พิจารณาเลือกระบบที่จะนำมาใช้ ขั้นตอนที่ยืดยาวในการตรวจสอบและดัดแปลงระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จของประเทศเมารีเชียสได้เกิดขึ้น เช่นเดียวกับกับการทบทวนขั้นตอน และกระบวนการต่างๆทั้งหมด เพื่อหลีกเลี่ยงกระบวนการที่ขาดประสิทธิภาพ โดยจะปรับปรุงและจัดให้เหมาะสมยิ่งขึ้นในระยะต่อไป ซึ่งในการเริ่มต้นนั้นจะมีการดำเนินการโครงการนำร่องที่เคยใช้ในการทดสอบระบบ และจะมีการเปิดให้บริการจริงในลำดับต่อไป
- รูปแบบของการฝึกอบรมที่จำเป็นต่อทีมงานในการพัฒนาระบบ และมีการจัดเตรียมการอย่างไรอย่างไร

การฝึกอบรมได้แบ่งออกเป็นหลายระดับ ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

 - เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรได้รับการฝึกอบรมโดยวิธีการฝึกอบรมครูผู้สอน(train-the-trainer) ซึ่งใช้เวลาทั้งหมด 12 เดือน โดยมีเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมทั้งสิ้น 600 คน
 - ผู้ใช้งานอื่นๆ รวมทั้งตัวแทนออกของให้กับผู้ส่งสินค้า หรือ ตัวแทนออกของตัวแทนขนส่งสินค้า ธนาคารพาณิชย์ สถานีรับ-ส่งสินค้า เจ้าหน้าที่ท่าเรือ ตัวแทนด้านกฎหมาย เป็นต้น จะผ่านการฝึกอบรมร่วมกันใน 1 สัปดาห์ (ไม่เสียค่าบริการ) สำหรับทุกจุดทางเข้า เป็นระยะเวลา 18 เดือน โดยมีผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมแล้วทั้งสิ้น 1,500 คน
- ระยะเวลาที่ใช้ในการพัฒนาและติดตั้งระบบ

จากการตัดสินใจที่จะก้าวต่อไปของการจัดตั้งระบบ ในระยะเวลา 2 ปี สามารถสร้างระบบที่สามารถนำไปใช้งานได้จริงทั้งหมดร้อยละ 95 ที่เหลืออีกร้อยละ 5 (การเชื่อมต่อกับพื้นที่ชายแดน) จะเสร็จสมบูรณ์ใน 1 ปี ถัดมา

การให้บริการ

- ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จจัดให้มีบริการอะไรแล้วบ้าง **ครอบคลุมเอกสาร ข้อมูล และกระบวนการอะไรบ้าง**

ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จได้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูล เอกสารต่างๆดังนี้

- ข้อมูลบัญชีสินค้าสำหรับเรือ (Master Manifest)
- ข้อมูลแสดงรายละเอียดบัญชีสินค้าสำหรับเรือ(House Manifest)
- ใบขนสินค้า (Customs Declaration)
- การตรวจปล่อยสินค้า(Customs Release)
- ใบส่งสินค้า(Delivery Order)
- ข้อมูลใบกำกับการเคลื่อนย้ายสินค้าทั้งทางเรือและทางอากาศ

ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะมีให้บริการทางเว็บไซต์ การเข้าถึงข้อมูลสถิติต่างๆโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะใช้เหมืองแร่ข้อมูล (data-mining) การออกใบอนุญาต การประกันภัย จะได้รับการยกเว้นจากข้อบังคับของหน่วยงานราชการ.

- จำนวนธุรกรรมที่เกิดขึ้นผ่านระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จโดยเฉลี่ยในแต่ละวัน และคิดเป็นกี่เปอร์เซ็นต์ของจำนวนธุรกรรมทั้งหมด

GCNet ได้ดำเนินการใบขนสินค้ามาแล้ว 350,000 ฉบับต่อปี (1,000 ถึง 1,500 ฉบับต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 98 ของจำนวนเอกสารทั้งหมด) และ 6,000 บัญชีเรือต่อปี (คิดเป็น ร้อยละ 100 ของบัญชีเรือ)

- ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จที่ให้บริการในปัจจุบันมีจำนวนลูกค้าทั้งหมดเท่าไร? ในปีค.ศ.2005 มีลูกค้าที่ใช้บริการดังนี้

- ตัวแทนตรวจปล่อยสินค้า 400 ราย ใน 625 แห่ง
- ตัวแทนขนส่งสินค้า 65 ราย
- ท่าเรือเอกชน 6 แห่ง
- หน่วยงานราชการ และกระทรวงต่างๆ 10 แห่ง

มีการใช้ระบบปฏิบัติการใน

- ท่าเทียบเรือ 2 แห่ง
- คลังสินค้า
- ด่านสินค้าชายแดน 3 แห่ง

รูปแบบการดำเนินการ

- การทำงานของระบบเป็นอย่างไร ใช้รูปแบบการดำเนินการอะไรสำหรับระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ(อธิบายรูปแบบการดำเนินการของธุรกิจ)

องค์ประกอบหลัก 2 ส่วน ของระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ คือ

- ซอฟต์แวร์การจัดการกรมศุลกากร หรือเรียกว่า GCMS (ระบบการจัดการศุลกากรประเทศกานา)
- แพลตฟอร์มระบบอีดีไอ หรือเรียกว่า TradeNet

ระบบ GCMS สามารถช่วยให้การทำงานที่จำเป็นทั้งหมดที่เกี่ยวกับศุลกากรหรือขบวนการที่เกี่ยวข้อง โดยระบบนี้จะช่วยเชื่อมต่อกับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายโดยแลกเปลี่ยนเอกสารในรูปแบบของอีดีไอไฟล์

- ลูกค้ำหลัก คือ ใคร

ลูกค้ำหลัก คือ กระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า ของประเทศกานา

ลูกค้ำหลักในรูปแบบของผู้ใช้งานระบบ คือ

- กรมศุลกากร
- การท่าเรือแห่งประเทศไทย
- ตัวแทนผู้ส่งออกของ
- ผู้ขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ
- ธนาคารพาณิชย์
- ท่าเทียบเรือ
- การท่าอากาศยาน
- กระทรวงพาณิชย์
- กระทรวงการคลังการพัฒนาเศรษฐกิจ
- กรมสรรพากร
- ธนาคารกลาง
- Statistical Service
- Narcotics Control Board
- กรมการขนส่งทางบก
- สมาคมผู้ประกอบการขนส่งทางเรือ
- เขตปลอดอากร
- Standards Board

- สำนักงานป้องกันสิ่งแวดล้อม
- คณะกรรมการการชนวิทยา
- ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จดำเนินการโดยภาครัฐหรือภาคเอกชน หรือทั้งภาครัฐและเอกชนร่วมกัน
GCNet เป็นการประสานความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน โดยการเข้าร่วมของฝ่ายต่างๆ ดังนี้
 - SGS S. A. (ภาคเอกชน)
 - กรมศุลกากรประเทศกานา (ภาครัฐ)
 - บริษัท Ecobank Ghana จำกัด (ภาคเอกชน)
 - ธนาคารพาณิชย์ประเทศกานา (ส่วนใหญ่เป็นของภาครัฐ)
 - สภาผู้ส่งออกสินค้าทางเรือประเทศกานา (ภาครัฐ)

รูปแบบธุรกิจ

- รูปแบบธุรกิจเป็นอย่างไรและมีการลงทุนและการเงินอย่างไร
การดำเนินการระบบ GCNet ในรูปแบบของภาคเอกชนสามารถทำกำไร และกระจายเงินปันผลได้ มีการจัดการการเงิน โดย Network Charge ซึ่งเก็บภาษีจากกระบวนการออกไปขนส่งสินค้า ซึ่งมีการเก็บค่าบริการเฉพาะการนำเข้า ส่วนการส่งออก การขนส่ง คลังสินค้า เขตปลอดอากร และการทำเหมืองข้อมูล (data mining) จะไม่เสียค่าบริการ
- ค่าใช้จ่ายในการพัฒนา และติดตั้งระบบโดยประมาณเป็นจำนวนเท่าไร
มีค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบ ประมาณ USD 6 Mio
- ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบที่คาดการณ์ไว้กับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงแตกต่างกันเป็นจำนวนเงินเท่าไร
ส่วนต่างระหว่างค่าใช้จ่ายที่คาดว่าจะเกิดขึ้น กับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง ประมาณ 700,000 เหรียญสหรัฐเป็นผลมาจากการเพิ่มขึ้น ของค่าใช้จ่ายที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในโครงสร้างพื้นฐาน และการเชื่อมต่อการติดต่อสื่อสาร

- **ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการระบบเป็นรายปีโดยประมาณ**
ค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นต่อไปเกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาเครือข่าย และระบบบริการตอบคำถามข้อสงสัยทางโทรศัพท์ (Call Center) การสนับสนุนและการพัฒนาที่มุ่งงานในการฝึกอบรม
- **คิดค่าใช้จ่ายต่อผู้ใช้งานระบบอย่างไร และผู้ให้บริการมีรายได้ต่อปีเท่าไร รูปแบบของการชำระค่าบริการเป็นอย่างไร(เช่น ราคาคงที่จ่ายเป็นรายปี ,ราคาต่อครั้งของการทำธุรกรรม หรือรูปแบบผสม หรือ อื่น ๆ)**
ค่าธรรมเนียมสำหรับผู้ให้บริการขึ้นอยู่กับมูลค่าของสินค้าในแต่ละกระบวนการธุรกรรม อัตราค่าบริการขึ้นอยู่กับราคา F.O.B.ของสินค้า ค่าบริการนั้นจะต้องชำระพร้อมกับภาษี ซึ่งค่าบริการจะมีการเก็บเฉพาะสินค้าที่นำเข้าเท่านั้น
- **ระบบที่กล่าวถึงจะสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องยาวนานได้อย่างไร**
รายได้ที่มาจาก การเก็บค่าบริการการให้บริการเครือข่ายนั้น จะนำไปใช้ในการบำรุงรักษา ระบบ การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการหาอุปกรณ์ใหม่ๆ หรือการยกระดับอุปกรณ์ต่างๆ ให้ดีขึ้น นอกจากนี้จะเก็บงบประมาณไว้บางส่วน เพื่อใช้เมื่อจำเป็น
- **รายได้จากการให้บริการเพียงพอกับค่าใช้จ่าย ต้นทุนการดำเนินการและ/หรือมีกำไรเหมาะสมหรือไม่**
ผลตอบแทนที่ได้รับนั้นเพียงพอกับ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ และการสร้างกำไรนั้นจะทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าระบบ GCNet จะสามารถดำเนินการต่อไปได้ แม้ว่าปราศจากเงินช่วยเหลือจากรัฐบาล

เทคโนโลยี

- **เทคโนโลยีอะไรบ้างที่นำมาใช้ในระบบงาน**
AIX operating system, Oracle database. Network through Fibre optic, leased lines, DSL and radio.
- **ผู้ใช้งานจะนำส่งข้อมูลอย่างไร (เช่น ทางอินเทอร์เน็ต ,รูปแบบกระดาษหรือรูปแบบทางอิเล็กทรอนิกส์อะไร)**
ข้อมูลถูกส่งไปยัง TradeNet แบบอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบอีดีไอเอฟอาร์แมต

- ข้อมูลต่าง ๆ ถูกนำส่งเข้าสู่ระบบที่ไหนและอย่างไร (เช่น นำส่งผ่านหน่วยงานราชการ หรือผ่านทางผู้ให้บริการภาคเอกชน)
ข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บไว้ในระบบกรมศุลกากร (GCMS) ที่สำนักงานใหญ่กรมศุลกากร และได้รับการบำรุงรักษาโดยเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร
- ใครที่มีสิทธิหรือสามารถนำส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบบ้าง (เช่น ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ และ/หรือตัวแทนออกของรับอนุญาตอื่น ๆ)
 - ผู้ออกของ
 - ผู้นำเข้า
 - สายเรือและตัวแทน
 - สายการบิน
 - ผู้ขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ
 - ธนาคารพาณิชย์

การส่งเสริมการใช้ การเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์

- วิธีการในการประชาสัมพันธ์หรือส่งเสริมการใช้งาน (การตลาด)
ประโยชน์ของการนำระบบไปใช้จริงใน ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายที่เป็นผู้สนับสนุนเกี่ยวกับ เครือข่ายการสื่อสาร ที่เชื่อมต่อกับผู้ให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ดำเนินการทางธุรกิจ กับกรมศุลกากร
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจะสามารถติดตามความคืบหน้าหรือรับทราบ ข้อมูลข่าวสาร และความก้าวหน้าของระบบได้อย่างไร
ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีบทบาทในระบบนี้ ตั้งแต่ก่อนการติดตั้งระบบ และในระหว่าง ขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อให้เกิดการใช้งานจริง ทั้งในเรื่องของวิธีการทำงานของระบบ การติดตั้งระบบ การทำการเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน และสิ่งที่คาดว่าจะได้รับ รวมทั้ง การเปลี่ยนแปลงในขั้นตอนการทำงาน กระบวนการจัดการ และการสร้างขีดความสามารถ ที่จะมารองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว
- การฝึกอบรมที่จัดให้กับผู้ใช้มีลักษณะอย่างไร
การฝึกอบรมได้แบ่งออกเป็นหลายระดับ และมักจะเกี่ยวกับองค์ประกอบสำคัญของ โครงการ

- เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรได้รับการฝึกอบรมโดยวิธีการฝึกอบรมครูผู้สอน(train-the-trainer) ซึ่งใช้เวลาทั้งหมด 12 เดือน โดยมีเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมทั้งสิ้น 600 คน
 - ผู้ใช้งานอื่นๆ รวมทั้งตัวแทนออกของให้กับผู้ส่งสินค้า หรือ ตัวแทนออกของตัวแทนขนส่งสินค้า ธนาคารพาณิชย์ สถานีรับ-ส่งสินค้า เจ้าหน้าที่ท่าเรือ ตัวแทนด้านกฎหมาย เป็นต้น จะถูกฝึกอบรมร่วมกันในหนึ่งอาทิตย์ (ไม่เสียค่าบริการ) สำหรับทุกจุดทางเข้า เป็นระยะเวลา 18 เดือน โดยมีผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมทั้งสิ้น 1,500 คน
- มีการให้บริการรับเรื่องและตอบปัญหาการให้บริการเกี่ยวกับระบบงาน เทคนิคคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายหรือไม่อย่างไร
มีระบบตอบคำถามข้อสงสัยทางโทรศัพท์ (Call Center) ในการให้บริการข้อมูลเบื้องต้น และยังสามารถให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาต่างๆ หรือการให้การสนับสนุนจากวิศวกร

ประเด็นด้านกฎหมาย

- ระบบที่ให้บริการ (เช่น การแลกเปลี่ยนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์)เป็นระบบที่ถูกบังคับให้ใช้ตามกฎหมาย หรือให้ใช้งานตามความสมัครใจ เป็นการบังคับใช้
- ผู้ใช้งานระบบ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องเซ็นสัญญาข้อตกลงกับผู้ให้บริการระบบหรือหน่วยงานของรัฐใดเพื่อการเข้าร่วมการใช้งานหรือไม่
ผู้ใช้งานระบบจำเป็นต้องได้รับความเห็นชอบจากกรมศุลกากร และได้รับการฝึกอบรมต่างๆ ที่จัดโดย GCNet และต้องมีการเซ็นข้อตกลง Network User Service Agreement
- มีกฎหมายหรือกฎระเบียบที่เฉพาะเจาะจง และเกี่ยวข้องที่ควรจะต้องกำหนดหรือได้รับการเปลี่ยนแปลงหรือประกาศใช้ใหม่หรือไม่
การขาด e-legislation ในช่วงเริ่มต้น จึงได้มีการประกาศใช้กฎหมายเกี่ยวกับใบขนสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้บังคับกับกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

- มีกลวิธีการในการปกป้อง หรือรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างไร
การสร้างเชื่อมั่นในความปลอดภัยของการเก็บข้อมูลโดยการใส่รหัสผ่านก่อนการเข้าใช้งานทุกครั้ง ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงการให้บริการผู้ใช้งาน

มาตรฐาน

- บทบาทของมาตรฐานสากล(เช่น UN/EDIFACT, UNLK, UN LOCODE, UN/CEFACT Single Window Recommendation หรือมาตรฐานอื่น ๆ)ถูกนำไปใช้ประโยชน์หรือไม่อย่างไร
GCNet ปฏิบัติตามมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

ประโยชน์ที่ได้รับ

- ประโยชน์ที่ลูกค้าและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับระบบได้รับ และประโยชน์ต่อธุรกิจการค้าในภาพรวมของประเทศและต่อหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องอย่างไร
ประโยชน์ของการใช้ระบบนี้มีอยู่อย่างมาก ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นหลักๆได้ ดังนี้
 - สำหรับผู้นำเข้า/ผู้ส่งออก : เวลาในการตรวจสอบปล่อยสินค้าที่เร็วขึ้น กระบวนการที่โปร่งใส ความเป็นพิธีต้องลดน้อยลง
 - สำหรับกรมศุลกากร : การปรับปรุงการทำงานของทีม และสาธารณูปโภคพื้นฐาน การเพิ่มขึ้นของภาษีศุลกากร โครงสร้าง การควบคุมสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
 - ธนาคารพาณิชย์ : การเพิ่มขึ้นของจำนวนลูกค้า เงินทุน การสะสมเงินปันผลจากผู้ถือหุ้น GCNet
 - รัฐบาล : การเพิ่มขึ้นของภาษีรัฐบาล
 - เศรษฐกิจ : การสร้างความโปร่งใส และความเป็นธรรมาภิบาลในกรมศุลกากร
- ระบบดังกล่าวมีผลกระทบอย่างไรต่อการเก็บภาษีของกรมศุลกากรหรือไม่และอย่างไร
ในปีแรกเพิ่มขึ้นร้อยละ 35 และเพิ่มขึ้นร้อยละ 20 ในปีถัดไป
- ปัญหาอะไรบ้างที่ได้รับการแก้ไข
มันช่วยในเรื่องของการเก็บภาษีของรัฐบาลเพิ่มมากขึ้น และการประสบความสำเร็จในเป้าหมายการเก็บภาษี การตรวจสอบปล่อยสินค้าที่ทำเร็วมีการกระตุ้นให้เร็วขึ้น นอกจากนี้

ประเทศกานายังจะต้องรับมือกับการไหลเข้าของสินค้า และการเอาชนะปัญหาความแออัดที่
ท่าเรือในช่วงฤดูทูล

บทเรียนที่ได้รับ

- ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการพัฒนาและการใช้งาน คืออะไร
 - การสนับสนุนจากภาครัฐ
 - การจัดการโครงการของภาคเอกชน
 - ความสมดุลในการเลือกผู้ร่วมทีมด้วยคุณสมบัติที่โดดเด่นของแต่ละฝ่าย
 - การสร้างความเชื่อมั่นของผู้เข้าร่วมสำคัญว่า ระบบสามารถใช้งานได้จริง
 - รูปแบบทางการเงินที่สามารถพึ่งพาตนเองได้
- อุปสรรคที่สำคัญที่สุด คืออะไรบ้างและเพราะอะไร
 - ปัจจัยทางด้านบุคลากร และการจัดการการเปลี่ยนแปลง
 - การเอาชนะความเมินเฉยของผู้ที่เกี่ยวข้อง
- บทเรียนสำคัญที่ได้รับ คืออะไร
ความเป็นไปได้ในการจัดตั้งระบบที่ซับซ้อนด้วยศักยภาพที่เหมาะสม และ การนำหลักการ
มาปฏิบัติ ซึ่งการประสานความร่วมมือระหว่างภาครัฐ และเอกชน ได้มีการนำเอามาใช้และ
ดัดแปลงเป็นรูปแบบ e-governance สำหรับโครงการต่างๆในประเทศกานา

แผนการในอนาคต

- แผนสำหรับการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในปัจจุบันและอนาคต คือ
อะไร
ขยายการเชื่อมต่อกับใบคำขออื่นๆ เพื่อประโยชน์ที่ดีที่สุดสำหรับระบบหน้าต่างบริการ
เบ็ดเสร็จ
- อะไรคืออุปสรรคที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในอนาคต
การเปลี่ยนกรอบความคิดขององค์กร เกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการส่งเสริมระบบหน้าต่าง
บริการเบ็ดเสร็จ

- ยูเอชซีแฟคตีให้ความช่วยเหลือในการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จอย่างไร คือ การสร้างมาตรฐาน และการให้ความช่วยเหลือในการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่มีทรัพยากรจำกัด
- แนวโน้มการทำข้อตกลงเรื่องระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในระดับภูมิภาคหรือระดับนานาชาติอย่างไรได้บ้าง หรือควรมีแผนการที่น่าจะดำเนินการในอนาคตอย่างไร
มีการอภิปรายในระดับภูมิภาค ถึงความเป็นไปได้ในการประสานความร่วมมือระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ อย่างไรก็ตาม ความล่าช้าในการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จของประเทศอื่นๆ ทำให้การประสานความร่วมมือดังกล่าวนั้นล่าช้าตามไปด้วย
- การวางแผนในการทำข้อตกลงเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จกับประเทศอื่น ๆ
ปัจจุบันได้มีการร่วมมือกับประเทศโกตดิวัวร์ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล

แหล่งในการอ้างอิงข้อมูลเพิ่มเติม

- เว็บไซต์
www.ghanatradenet.com
- แหล่งข้อมูล หรือบุคคลที่จะขอรับข้อมูลเพิ่มเติม
ชื่อ: Mr Alwin Hoegerle
ตำแหน่ง: General Manager
ที่อยู่: Premier Towers, Pension Road P.O. Box OS 756 Ghana
เบอร์โทรศัพท์: +233 21 677001
อีเมล: Alwin.hoegerle@sgs.com

เขตการปกครองพิเศษฮ่องกง (จีน)

ความเป็นมา

- แรงจูงใจในการจัดตั้งระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ คืออะไร

ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในเขตการปกครองพิเศษฮ่องกง (HKSAR) นั้นได้มีการจัดตั้งบริษัท Tradelink Electronic Commerce จำกัด โดยได้เริ่มดำเนินการตั้งตั้งแต่ปี ค.ศ.1992 ทำหน้าที่เป็นเสมือนประตูการค้าให้แก่ผู้ส่งออกและผู้นำเข้าของฮ่องกงเพียงรายเดียว ในการจัดทำเอกสารการส่งออก และนำเข้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด (เช่น ใบขนสินค้า ใบอนุญาตสินค้าที่ต้องเสียภาษี ใบรับรองแหล่งกำเนิดสินค้า (C/O) production notification ใบอนุญาตส่งออกสิ่งทอ บัญชีเรือ เป็นต้น) นอกจากนี้ภาครัฐยังได้มีการออกกฎหมายเพื่อรองรับการออกใบรับรองทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ปัจจุบัน บริษัท Tradelink Electronic Commerce จำกัด มีเอกสารที่ต้องดำเนินการทั้งสิ้น 18 ล้านฉบับต่อปี และมีลูกค้าประมาณ 53,000 บริษัท

ในอนาคตเพื่อการเสริมสร้างบทบาทการเป็นศูนย์กลางในการขนส่งระหว่างประเทศ และผู้นำด้านระบบโลจิสติกส์ ให้เข้มแข็ง รัฐบาลฮ่องกงจึงมีความต้องการที่จะขยายการดำเนินงานระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จให้ครอบคลุมทุกองค์การการค้า โลจิสติกส์ และธุรกิจการเงิน ให้มีประสิทธิภาพเช่นเดียวกับภาครัฐบาล

โดยมีโครงการ The Digital Trade and Transportation Network (DTTN) เป็นโครงการเริ่มต้นในการขยายระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จดังกล่าว

สิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญในการเริ่มต้นเพื่อจะให้บรรลุเป้าหมาย ดังกล่าว ก็คือ การจัดตั้งโครงการ DTTN เพื่อช่วยในการลดความไม่มีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกในการแบ่งปันข้อมูลในกลุ่มการค้าและอุตสาหกรรมโลจิสติกส์

ในค.ศ.2002 ได้มีการศึกษาวิเคราะห์ โครงการ DTTN และทำรายงานของที่ปรึกษา (DTTN REPORT) ออกตีพิมพ์เผยแพร่ เมื่อเดือนพฤศจิกายน ปีเดียวกัน

จากข้อเสนอแนะใน รายงานของที่ปรึกษา (DTTN REPORT) รัฐบาลฮ่องกงจึงได้เชิญผู้เชี่ยวชาญ เพื่อมาพิจารณาแบบร่างการติดตั้งโครงการ DTTN ในฮ่องกง ทั้งนี้บริษัท

Tradelink Electronic Commerce จำกัด ได้รับอนุมัติจากรัฐบาลฮ่องกง ให้เป็นผู้พัฒนาและดำเนินการโครงการ DTTN ในปี ค.ศ.2003 ซึ่งหลังจากการวางแผน และเตรียมการจัดตั้งระบบได้มีการพัฒนาและเริ่มใช้อย่างเป็นทางการตั้งแต่ ปี ค.ศ.2004

- **ปีที่ก่อตั้ง**

จุดมุ่งหมายเพื่อทำให้เกิดความมั่นใจในความเป็นกลาง และ ความเป็นหนึ่งเดียวในการดำเนินโครงการ DTTN จึงได้มีการจัดตั้ง บริษัท Digital Trade and Transportation Network จำกัด ขึ้นในปี ค.ศ.2004 ซึ่งเป็นการจัดตั้งระหว่าง บริษัท Tradelink Electronic Commerce จำกัด รัฐบาลฮ่องกง และสมาคมอุตสาหกรรม โดยบริษัท Digital Trade and Transportation Network จำกัด จะทำหน้าที่ในการพัฒนาการทำงาน ระบบการปฏิบัติงาน อื่น ๆ ของ DTTN ที่จะเริ่มใช้อย่างเป็นทางการในปี ค.ศ.2006

- **สถานะปัจจุบันของระบบอยู่ในระหว่างการศึกษา โครงการนำร่อง และ/หรือที่มีการให้บริการแล้ว**

ณ ต้นปี ค.ศ.2005 การพัฒนาระบบการทำงานของโครงการ DTTN นั้นใกล้จะประสบความสำเร็จ ซึ่งจะมีการทดลองใช้ระบบในเร็ว ๆ นี้ ด้วยจุดมุ่งหมายที่ต้องการจะสร้างมูลค่า และประโยชน์ของโครงการ DTTN บริษัท Digital Trade and Transportation Network จำกัด จึงได้ชักนำบริษัทต่างๆให้เข้าร่วมในโปรแกรมนำร่อง ที่มีกำหนดการจะเริ่มใช้ในปลายปี ค.ศ.2005 ซึ่งโปรแกรมนำร่อง ดังกล่าว ถือได้ว่า เป็นก้าวแรกที่สำคัญในการจัดตั้งระบบเพื่อรองรับผู้ใช้งานจำนวนมาก นับเป็นการประสบความสำเร็จในเบื้องต้นของโครงการ DTTN

การก่อตั้ง

- **การเชื่อมต่อระหว่างระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ กับระบบของหน่วยงานอื่นในลักษณะเป็นอย่างไร**

ผังแม่บทการเชื่อมต่อ (Interconnection maps) จะถูกพัฒนาเพื่อให้การเชื่อมต่อระหว่างโปรโตคอลที่หลากหลายเข้ากับ DTTN ได้ กล่าวคือ ตัวผังแม่บทจะอำนวยความสะดวกในการปรับเปลี่ยนมาตรฐานที่ใช้ในระบบต่างๆของหน่วยงานเข้ากับมาตรฐานในรูปของ DTTN

- มีการใช้ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จของประเทศใดเป็นต้นแบบ หรือไม่ และอย่างไรหรือมีต้นแบบอื่น ๆหรือไม่

จากรายงานของ DTTN (DTTN REPORT) ที่ตีพิมพ์ในเดือนพฤศจิกายน ได้ศึกษารูปแบบ e-business ของประเทศต่างๆ เช่น Portnet ของประเทศสิงคโปร์ ,W@VEของประเทศเนเธอร์แลนด์ FIRST ของสหรัฐอเมริกา Tradegate ของประเทศออสเตรเลีย FCPS/Destin 8 ของสหราชอาณาจักร และ Dakosy ของประเทศเยอรมัน) เป็นการศึกษาขั้นต้นสำหรับการจัดตั้งโครงการ DTTN ในฮ่องกง

- มีขั้นตอนการพัฒนาระบบด้วยอย่างไร หรือมีโครงการนำร่องหรือไม่

เพื่อที่จะแสดงให้เห็นถึงคุณค่าและประโยชน์ของโครงการ DTTN ได้มีการทำโปรแกรมนำร่องขึ้นก่อนจะมีกำหนดการที่จะพิสูจน์ในปลายปี ค.ศ.2006 เมื่อระบบต่างๆได้เสร็จสมบูรณ์แล้ว เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการทำงาน ซึ่งปีนก้าวแรกที่สำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ และการค้า ซึ่งการจัดตั้งเพื่อรองรับผู้ใช้งานจำนวนมาก เป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับความสำเร็จ ของโครงการ DTTN

- รูปแบบของการฝึกอบรมที่จำเป็นต่อทีมงานในการพัฒนาระบบ และมีการเตรียมการอย่างไรอย่างไร

จากการสังเกตหลักการพื้นฐานในการพัฒนาระบบ เพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงการแทรกแซงในกระบวนการธุรกิจเดิมให้น้อยที่สุด บริษัทที่เข้าร่วมทุกบริษัทสามารถใช้ระบบซอฟต์แวร์เดิมที่ใช้ในการปฏิบัติการในหน่วยงานได้ หรือแม้กระทั่ง Microsoft Excel ก็สามารถเชื่อมต่อกับระบบ DTTN ได้ เพราะฉะนั้นการฝึกอบรมในการใช้ระบบจึงมีเพียงการเข้าไปใช้ข้อมูล การรายงานข้อมูล และการดาวน์โหลดข้อมูลที่เป็นเท่านั้น

- ระยะเวลาที่ใช้ในการพัฒนาและติดตั้งระบบ

ตามแผนการที่วางไว้ โครงการ DTTN จะถูกติดตั้งและเริ่มดำเนินการภายใน 15 เดือน หลังจากการพัฒนา ระบบ

การให้บริการ

- ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จจัดให้มีบริการอะไรแล้วบ้าง **ครอบคลุมเอกสาร ข้อมูล และกระบวนการอะไรบ้าง**

ระบบ DTTN เป็นระบบที่มีความเป็นกลาง เปิดเผย ปลอดภัย ไม่ผูกขาด โปร่งใส และเป็น ศาสตร์แห่งเทคโนโลยีด้านอิเล็กทรอนิกส์ มีการให้บริการการแลกเปลี่ยนเอกสารทางการ ค้า ทั้งด้านโลจิสติกส์ และอุตสาหกรรมการเงิน เพื่ออำนวยความสะดวกในการไหลของ ข้อมูล และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

การเริ่มต้นสนับสนุนการให้บริการ การค้าหลักและกระบวนการโลจิสติกส์ ซึ่งครอบคลุมทั้ง การนำเข้าและการส่งออกในเขตเศรษฐกิจกลุ่มแม่น้ำจู เจียง ในบริเวณภาคใต้ของจีน รวมทั้ง ฮองกง กับประเทศต่างๆ ทั้งทางทะเล อากาศ รถยนต์ รถไฟ และแม่น้ำ มีเอกสารหลัก มากกว่า 80 ฉบับที่เกี่ยวข้องกับการค้า ระบบโลจิสติกส์ และการเงินทั้งกระบวนการในการ นำเข้าและส่งออก ที่ได้รับการสนับสนุนจากโครงสร้างพื้นฐานของ โครงการ DTTN ซึ่ง สามารถดูรายการเอกสารได้ที่เว็บไซต์ข้างล่างนี้

<http://www.hk-Dttn.com/standards/english/dttnxmldocumentstructures.html>

- จำนวนธุรกรรมที่เกิดขึ้นผ่านระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จโดยเฉลี่ยในแต่ละวัน และคิดเป็นกี่เปอร์เซ็นต์ของจำนวนธุรกรรมทั้งหมด

จาก DTTN Report ที่ตีพิมพ์ในเดือนพฤศจิกายน ปี ค.ศ.2002 ได้คาดการณ์ไว้ดังนี้

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Adoption Rate (%)	21.7	23.5	26.7	34.2	46.8	59.4	66.9
Total Document Volume via DTTN	47.5	51.4	58.7	75.2	103	130.7	147.2

- ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จที่ให้บริการในปัจจุบันมีจำนวนลูกค้าทั้งหมดเท่าไร มีการวางแผนที่จะติดตั้งโปรแกรมนำร่องในปลายปี ค.ศ.2005 จึงได้มีการเชิญบริษัทต่างๆ เข้ามาร่วมเป็นผู้ใช้งานนำร่อง สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสนับสนุนต่างๆ และข้อเสนอที่เรายื่นให้กับผู้ใช้งานนำร่อง และสามารถติดต่อขอข้อมูลสำหรับลูกค้าที่ ต้องการจะมาร่วมโครงการได้ที่ http://www.hk-dttn.com/home/english/join_the_dttn.html

รูปแบบการดำเนินการ

- การทำงานของระบบเป็นอย่างไร ใช้รูปแบบการดำเนินการอะไรสำหรับระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ (อธิบายรูปแบบการดำเนินการของธุรกิจ)

DTTN เป็นแพลตฟอร์มซึ่งอำนวยความสะดวกระหว่างองค์กรการค้า โลจิสติกส์ และสถาบันทางการเงิน เพื่ออำนวยความสะดวกในการไหลของข้อมูล และเพิ่มประสิทธิภาพ ซึ่งมันจะอำนวยความสะดวกต่อการเชื่อมกระบวนการธุรกิจของอุตสาหกรรมและให้เกิดแพลตฟอร์มสนับสนุนการพัฒนาโอกาสใหม่ทางธุรกิจ

การทำให้โปรโตคอลและมาตรฐานต่างๆเชื่อมโยงกันได้ ทำให้ดึงดูดผู้ผลิตมาใช้งาน และสนใจตัวการพัฒนาธุรกิจใหม่ เช่น การพัฒนาซอฟต์แวร์โลจิสติกส์ และการให้บริการมูลค่าเพิ่มต่างๆ ซึ่งมีส่วนในการพัฒนาด้านเศรษฐกิจของประเทศ

องค์ประกอบและสิ่งแวดล้อมของ DTTN สามารถแสดงได้ด้วยโครงสร้าง 3 Layer ดังนี้ Layer 1 และ Layer 2 เป็นองค์ประกอบหลักของ DTTN นับเป็นฐานรากของ DTTN ที่เอื้ออำนวยให้นำพาไปสู่การเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องของ Layer 3 ซึ่งเป็นการให้บริการมูลค่าเพิ่ม

- ลูกค้ำหลัก คือ ใคร

โครงการ DTTN มีผู้เกี่ยวข้องที่ประกอบไปด้วย 9 กลุ่มหลักๆ ดังนี้

1. ผู้ซื้อ/ผู้นำเข้า
2. ผู้ขาย/ผู้ส่งออก
3. ผู้ขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบรวมทั้งผู้ให้บริการขนส่ง
4. ผู้ขนส่ง(ทะเล,แม่น้ำ,ถนน,รถไฟ และอากาศ)
5. ท่าเทียบเรือ
6. รัฐบาลและตัวแทน
7. ธนาคารและสถาบันการเงิน
8. บริษัทประกันภัย
9. ตัวแทนตรวจสอบ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้ เกี่ยวข้องในขั้นตอนต่างๆกันในห่วงโซ่ทางการค้า และมี ความสัมพันธ์ต่อกัน DTTN จะนำบริการที่มีอยู่ผนวกกับบริการของ ASP ISP และอื่นๆเพื่อ ช่วยเหลือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหลายให้ดำเนินธุรกิจได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

- ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จดำเนินการโดยภาครัฐหรือภาคเอกชน หรือทั้งภาครัฐ และเอกชนร่วมกัน
อ้างอิงคำตอบได้จากคำถามที่ผ่านมา

รูปแบบธุรกิจ

- รูปแบบธุรกิจเป็นอย่างไรและมีการลงทุนและการเงินอย่างไร
บริษัท Digital Trade and Transportation Network จำกัด เป็นบริษัทเอกชน ซึ่งเป็นการ ร่วมกันระหว่าง บริษัท Tradelink Electronic Commerce จำกัด รัฐบาลฮ่องกง และสมาคม อุตสาหกรรม
- ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาและติดตั้งระบบโดยประมาณเป็นจำนวนเท่าไร
ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ระบบ และซอฟต์แวร์ประยุกต์ การพัฒนา และการบูรณาการ แอ พลิเคชัน การพัฒนารูปแบบเอกสารที่เป็นมาตรฐาน การทดสอบ การทำการตลาด และการ ประชาสัมพันธ์
- ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบที่คาดการณ์ไว้กับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงแตกต่างกัน เป็นจำนวนเงินเท่าไร
ยังไม่มีแผน หรือ งบประมาณค่าใช้จ่ายต่างๆ
- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการระบบเป็นรายปีโดยประมาณ
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการหลักๆ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายสำหรับทีมงาน การดำเนินจัดจ้างคน ภายนอก และค่าใช้จ่ายในการสนับสนุนการให้บริการ การซ่อมแซมและการบำรุงรักษา สิ่ง อำนวยความสะดวก เป็นต้น

- คิดค่าใช้จ่ายต่อผู้ใช้งานระบบอย่างไร และผู้ให้บริการมีรายได้ต่อปีเท่าไร รูปแบบของการชำระค่าบริการเป็นอย่างไร (เช่น ราคาคงที่จ่ายเป็นรายปี ราคาต่อครั้งของการทำธุรกรรม รูปแบบผสม หรืออื่น ๆ)

รูปแบบการกำหนดค่าธรรมเนียมการให้บริการระบบ DTTN ที่คาดการณ์ไว้ จะประกอบด้วย ค่าธรรมเนียมเอกสารต่างๆ ซึ่งจะมีค่าใช้จ่ายไม่เกิน 2.50 เหรียญฮ่องกง หรือประมาณ 0.32 เหรียญสหรัฐ ต่อเอกสารที่ได้ส่งเรียบร้อยแล้ว พร้อมทั้งค่าธรรมเนียมในการเชื่อมต่อครั้งแรก ค่าบริการฝึกอบรม ค่าบริการรายปี และค่าบริการพิเศษอื่นๆ เช่น การปรับเปลี่ยนรูปแบบเอกสาร เป็นต้น นอกจากนี้ถ้ามีการให้บริการเสริมจากผู้ให้บริการเข้าใช้ระบบและซอฟต์แวร์ (APS) จะต้องมีการเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมจากผู้ให้บริการดังกล่าว ซึ่งอาจจะเป็นการเก็บค่าธรรมเนียมแยกต่างหาก หรือเก็บรวมกันกับค่าบริการของ DTTN ก็ได้

- ระบบที่กล่าวถึงจะสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องยาวนานได้อย่างไร
การดำเนินงานของ บริษัท Digital Trade and Transportation Network จำกัด ได้รับการสนับสนุนพื้นฐานจาก การเก็บภาษีค่าธรรมเนียมเอกสารจากการให้บริการแลกเปลี่ยนเอกสาร
- รายได้จากการให้บริการเพียงพอกับค่าใช้จ่าย ต้นทุนการดำเนินการและ/หรือมีกำไรเหมาะสมหรือไม่
รายได้มีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดกำไรเพียงเล็กน้อย เพื่อสนับสนุนการพัฒนา แพลตฟอร์มต่อไป
- มีการจัดสรรผลกำไร หรือจัดงบประมาณอย่างไรเพื่อการปรับปรุง การขยายบริการ หรือวางระบบเพิ่มเติม
มี

เทคโนโลยี

- เทคโนโลยีอะไรบ้างที่นำมาใช้ในระบบงาน
ในทางเทคนิค ระบบคอมพิวเตอร์ของ DTTN ใช้เครื่อง HP-UX และซอฟต์แวร์หลัก Oracle ผสมด้วย Axway XIB messaging hub ซึ่งอำนวยความสะดวกให้บริการแลกเปลี่ยนข้อมูล และอำนวยความสะดวกในการสื่อสารระหว่างกลุ่มการค้าที่หลากหลายด้วยมาตรฐานในการ

แลกเปลี่ยนข่าวสาร โครงการ DTTN ใต้ใช้ อินเทอร์เน็ต เป็นโครงสร้างพื้นฐานสาธารณะในการส่งข้อมูล จากผู้ส่งไปยังผู้รับ

- ผู้ใช้งานจะนำส่งข้อมูลอย่างไร (เช่น ทางอินเทอร์เน็ต รูปแบบกระดาษ หรือรูปแบบทางอิเล็กทรอนิกส์)

DTTN สนับสนุน โพรโตคอล ต่างๆ character set และการปรับเปลี่ยนรูปแบบเอกสาร ตัวอย่างเช่น ข้อความจะถูกส่งโดยการใช้ FTPไปยัง DTTN รูปแบบเอกสารEDIFACT ถูกปรับเปลี่ยนเป็น โครงสร้างของ DTTN XML และถูกส่งเป็นอีเมลไปยังผู้รับในรูปแบบที่ต้องการ เช่น Excel เป็นต้น

โพรโตคอลที่สนับสนุน

- FTP/S
- HTTP/S
- SMTP
- S/MIME
- AS/1
- AS/2
- ebMS V2

ฟอร์แมตเอกสารต่างๆ

- XML
- EDIFACT
- ANSI X12
- Excel
- Flat file
- Cargo-IMP
- SMS

- ข้อมูลต่าง ๆถูกนำส่งเข้าสู่ระบบที่ไหนและอย่างไร (เช่น นำส่งผ่านหน่วยงานราชการ หรือผ่านทางผู้ให้บริการภาคเอกชน)

ข้อมูลจะถูกส่งไปยังผู้รับที่เป็นคู่ค้าทางธุรกิจกับผู้ส่ง ข้อมูลทั้งหมด (รวมทั้งเอกสาร message และ audit trails) จะถูกเก็บในรูปแบบออนไลน์ 2 ปี และเก็บแบบออฟไลน์ 7 ปี

- ใครที่มีสิทธิหรือสามารถนำส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบบ้าง (เช่น ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ และ/หรือตัวแทนออกของรับอนุญาตอื่น ๆ)

ทุกบริษัทที่ได้ลงทะเบียนไว้กับ DTTN มีสิทธิ์ที่จะใช้และแลกเปลี่ยนเอกสารต่างๆได้ทาง DTTN มีดังนี้

- ผู้ซื้อ/ผู้นำเข้า
- ผู้ขาย/ผู้ส่งออก
- ผู้ขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบรวมทั้งผู้ให้บริการขนส่ง
- ผู้ขนส่ง(ทะเล,แม่น้ำ,ถนน,รถไฟ และอากาศ)
- ท่าเทียบเรือ
- รัฐบาลและตัวแทน
- ธนาคารและสถาบันการเงิน
- บริษัทประกันภัย
- ตัวแทนตรวจสอบ

การส่งเสริมการใช้ การเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์

- วิธีการในการประชาสัมพันธ์หรือส่งเสริมการใช้งาน (การตลาด)

การทำการตลาดและการทำกิจกรรมประชาสัมพันธ์จะมุ่งเน้นที่การให้สาธารณชนรับรู้ถึงการติดตั้งโครงการ DTTN โดยเฉพาะในกลุ่มการค้า และโลจิสติกส์ในประเทศฮ่องกง ,จีน และในเขตเอเชียแปซิฟิก โดยการใช้ประโยชน์จากการจัดสัมมนา การประชุม การจัดนิทรรศการ การประกาศโฆษณา ข่าวสำหรับสื่อมวลชน และการสัมภาษณ์สื่อต่างๆ โดยปกติแล้วกิจกรรมทางการตลาดจะเป็นการจัดร่วมกันระหว่างรัฐบาลฮ่องกง หรือสมาคมอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้เรายังทำการจัดหาผู้ใช้บริการนำร่อง สำหรับโปรแกรมนำร่อง ซึ่งมีกำหนดการที่เริ่มใช้ในปลายปี ค.ศ.2005 เพื่อเป็นการดึงดูดให้มีผู้เข้ามาให้บริการในโครงการนำร่องนี้ การให้บริการต่างๆของ DTTNในช่วงนำร่องนี้จะไม่มีเก็บค่าบริการ ผู้ใช้ที่สนใจสามารถเข้าไปดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่

http://www.hk-dttn.com/home/english/join_the_dttn.html

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจะสามารถติดตามความคืบหน้าหรือรับทราบข้อมูลข่าวสาร และความก้าวหน้าของระบบได้อย่างไร
ช่องทางหลักในการติดตามความคืบหน้า เช่น การอ่านจากสรุปการประชุม การสัมมนา การประชุม e-newsletters เป็นต้น
- การฝึกอบรมที่จัดให้กับผู้ใช้มีลักษณะอย่างไร
รายละเอียดของข้อมูลจะมีการนำเสนอเพิ่มเติมหลังการให้บริการของ DTTN ถูกติดตั้งปลายปี ค.ศ.2005
- มีการให้บริการรับเรื่องและตอบปัญหาการให้บริการเกี่ยวกับระบบงาน เทคนิคคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายหรือไม่อย่างไร
มี

ประเด็นด้านกฎหมาย

- ระบบที่ให้บริการ (เช่น การแลกเปลี่ยนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์)เป็นระบบที่ถูกบังคับให้ใช้ตามกฎหมาย หรือให้ใช้งานตามความสมัครใจ
โครงการนี้ไม่ได้บังคับให้ทุกคนใช้ แต่เป็นความจำเป็นที่ทุกคนจะต้องใช้
- ผู้ใช้งานระบบ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องเซ็นสัญญาข้อตกลงกับผู้ใช้บริการระบบหรือหน่วยงานของรัฐใดเพื่อการเข้าร่วมการใช้งานหรือไม่
มี
- มีกฎหมายหรือกฎระเบียบที่เฉพาะเจาะจง และเกี่ยวข้องที่ควรจะต้องกำหนดหรือได้รับการเปลี่ยนแปลงหรือประกาศใช้ใหม่หรือไม่
ไม่จำเป็นต้องมีการร่างกฎหมายใหม่ เนื่องจากมีกฎหมาย The Electronic Transactions Ordinance รองรับอยู่แล้ว
- มีกลวิธีการในการปกป้อง หรือรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างไร
DTTN ตระหนักดีว่า ความไว้วางใจเป็นสิ่งที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นเราจึงได้มีการสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้น เพื่อทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการรักษาความปลอดภัยของ

การนำเข้าและการส่งออกทั้งในประเทศและต่างประเทศด้วยการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

DTTN ได้จัดให้มีความปลอดภัย และ “Trust Framework” ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลักของการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล คือ การระบุตัวบุคคลและอำนาจหน้าที่ (authenticity) ,การรักษาความถูกต้องของข้อมูล/การป้องกันไม่ให้ข้อมูลถูกแก้ไข โดยตรวจสอบไม่ได้ (integrity) ,การรักษาความลับของข้อมูล (confidentiality) และการป้องกัน การปฏิเสธ/อ้างความรับผิดชอบ (non-repudiation) ซึ่งมันจะทำให้ผู้ใช้งานโครงการ DTTN เกิดความไว้วางใจในการแลกเปลี่ยนเอกสารมากยิ่งขึ้น

การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลนั้นจะใช้เทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานกุญแจสาธารณะ (Public Key Infrastructure : PKI) ในการเข้ารหัส(encyrption) และ การใช้ลายมือชื่อดิจิตอล ในการออกใบรับรองของเจ้าหน้าที่ออกใบรับรอง เช่น บริษัท Digi-Sign Certification Services จำกัด หรือ Hong Kong Post เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการอนุญาตให้ใช้เทคโนโลยีการเชื่อมต่อการรักษาความปลอดภัยอื่นๆ เช่น leased line และ การสร้าง การเชื่อมต่อแบบเสมือน(VPN) ในการทำให้เกิดความมั่นใจในการระบุตัวบุคคลและอำนาจหน้าที่ (authenticity) การรักษาความถูกต้องของข้อมูล/การป้องกันไม่ให้ข้อมูลถูกแก้ไขโดยตรวจสอบไม่ได้(integrity) การรักษาความลับของข้อมูล (confidentiality)

ส่วนที่สำคัญใน “ Trust Framework ” ก็คือ ข้อตกลงของผู้ใช้งาน DTTN ในการยอมรับการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และลายมือชื่อดิจิตอล ในความเท่าเทียมกันของเอกสาร ทั้งการทำธุรกรรมในประเทศและต่างประเทศ ในการทำธุรกรรมของธุรกิจที่แตกต่างกันก็ต้องการรูปแบบของการรักษาความปลอดภัยที่แตกต่างกันไปด้วยตามเอกสารที่ใช้ในการค้า ดังนั้น DTTN จึงได้มีการทำข้อตกลงที่ยืดหยุ่นสำหรับคู่ค้าทางธุรกิจเพื่อสนองความต้องการดังกล่าว

มาตรฐาน

- **บทบาทของมาตรฐานสากล(เช่น UN/EDIFACT, UNLK, UN LOCODE, UN/CEFACT Single Window Recommendation) ถูกนำไปใช้ประโยชน์ หรือไม่อย่างไร**

DTTN ได้สนับสนุนการให้ความหมายของมาตรฐานต่างๆและ โพรโตคอล ในการอำนวยความสะดวกให้กับองค์กรเพื่อเชื่อมต่อกับ DTTN เช่น การเชื่อมต่อแบบดิจิทัลในการค้า โลจิสติกส์ และการเงินต่างๆ
- **โพรโตคอลด้านการสื่อสารและความปลอดภัยข้อมูลข่าวสาร**

ในด้านโพรโตคอลการสื่อสาร ที่รู้จักและใช้งานกันทั่วไป ระบบของDTTN สนับสนุน SMTP,HTTP, HTTP/S, FTP, and FTP/S สำหรับด้านโพรโตคอล ความปลอดภัยของข้อมูลข่าวสาร DTTN สนับสนุน ebMS V2.0 ที่ใช้ SMTP หรือ HTTP หรือ HTTP/S, AS/1 ที่ใช้ SMTP และ AS/2 ที่ใช้ HTTP หรือ HTTP/S
- **รูปแบบเอกสาร (Document format)**

รูปแบบเอกสารทางธุรกิจซึ่งใช้งานกันทั่วไป ที่ DTTN สนับสนุน ได้แก่ XML Vx.0, UN/EDIFACT, IATA Cargo Interchange Message Procedures (Cargo-IMP), ANSI / X12, Microsoft Excel, Comma- Separated Values File และ Short Messaging System (SMS).
- **DTTN XML Canonical Document Structures**

DTTN ได้นำหลักการข้อกำหนด ของยูเอ็นซีแพลตฟอร์มปฏิบัติ ในการให้คำจำกัดความมาตรฐานโครงสร้างเอกสาร และทำการอ้างอิงไปยัง Universal Business Language (UBL) ซึ่งได้รับการประยุกต์ใช้หลักการข้อกำหนดดังกล่าว ในขณะที่ DTTN จะใช้มาตรฐานโครงสร้างเอกสาร เป็นรูปแบบมาตรฐาน ในการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้รับและผู้ส่ง ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะแสดงให้เห็นว่า DTTN อนุญาตให้มีการติดต่อกับทุกฝ่าย โดยรูปแบบใดก็ได้ และจากการที่ DTTN สนับสนุนการใช้มาตรฐานเอกสาร (UN/EDIFACT, ANSI X.12, IATA CargoIMP) และ format เฉพาะของผู้ใช้คนสุดท้าย (XML, MS Excel, CSV) ทั้งของผู้รับและผู้ส่ง

○ Code Sets

DTTN สนับสนุน ทั้ง code sets ที่เป็นเฉพาะขององค์กร และ code sets ซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติและใช้งานกันทั่วไป DTTN จะอำนวยความสะดวกในการกำหนดการเชื่อมโยงระหว่าง code sets ที่เป็นเฉพาะขององค์กร และ code sets อื่น ๆ ซึ่งเป็นที่ยอมรับและใช้งานกันทั่วไป

เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการปรับใช้หรือพัฒนาเป็นไปตามมาตรฐานและทิศทางที่ตรงกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรม จึงได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการให้คำแนะนำด้านมาตรฐานของ DTTN (DTTN Standards Advisory Group) หรือ STAG ขึ้นเมื่อเดือน พฤศจิกายน ค.ศ. 2004 ซึ่งจะทำหน้าที่ทบทวนทุกประเด็นเกี่ยวกับมาตรฐาน และโปรโตคอล โดยหน้าที่พื้นฐานที่ต้องให้ความสำคัญคือการทบทวนและผลักดันให้ใช้งาน DTTN XML , Canonical Document Structures ซึ่งพัฒนาและบำรุงรักษา โดย DTTN

ประโยชน์ที่ได้รับ

- ประโยชน์ที่ลูกค้าและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับระบบได้รับ
 - ลดเวลาและค่าใช้จ่ายสำหรับการส่งเอกสาร (เช่น EIR ,HWB)
 - ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ความล่าช้า การกรอกข้อมูลซ้ำ และข้อผิดพลาด
 - การจัดการการเงินที่ดีขึ้น
 - ง่าย ถูก และเพิ่มความรวดเร็วในการติดต่อกับลูกค้า
 - Any-to-any protocol และการปรับเปลี่ยนรูปแบบเอกสาร
 - การอยู่รอดของธุรกิจภายใต้สภาวะการแข่งขัน
 - มีเวลามากขึ้นในการตรวจสอบความถูกต้องและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริการ
 - ธุรกิจที่ดีเลิศและโอกาสที่มีประสิทธิภาพ
 - การจัดการห่วงโซ่อุปทานที่ทันเวลา
 - สามารถติดต่อ/เข้าหาลูกค้าได้มากขึ้น

- ระบบที่มีประโยชน์ต่อธุรกิจการค้าในภาพรวมของประเทศและต่อหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องอย่างไร
 - ปรับปรุงประสิทธิภาพการค้าในเชิงงาน

DTTN จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของอุตสาหกรรมโดยรวม การประหยัดในรูปแบบของการลดปริมาณกระดาษ ลดขั้นตอน และลดเวลาการส่งข้อมูลต่างๆ
 - โอกาสทางธุรกิจใหม่

ระบบ DTTN จะเพิ่มขีดความสามารถการดึงดูดการลงทุนจากต่างชาติในฮ่องกง โดยการสร้างมูลค่าเพิ่มของการให้บริการทางธุรกิจ ซึ่งจะเป็นการให้บริการที่รวดเร็ว และการไหลของข้อมูลที่ไร้รอยต่อ ตลอดทั้งกระบวนการขนส่งและการค้าขาย นอกจากนี้ ระบบ DTTN จะจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อที่จะให้บริการดังกล่าวได้ โดยอุตสาหกรรมเทคโนโลยีจะได้รับประโยชน์จากระบบ DTTN โดยตรง ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการซอฟต์แวร์ใหม่ๆ และความต้องการได้รับบริการจากมืออาชีพ

ระบบ DTTN จะเป็นการจำลองการพัฒนาโลจิสติกส์ ห่วงโซ่อุปทาน และการเร่งให้เกิดระบบเศรษฐกิจแห่งปัญญาและการเรียนรู้ และยังเป็นการเพิ่มการว่าจ้างงานในฮ่องกงด้วย
 - การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับลูกค้าไม่ใช่ค่านึงแต่ต้นทุนเพียงอย่างเดียว

ตั้งแต่ประเทศจีนได้เข้าร่วมกับองค์การการค้าโลก(WTO) ทำให้ประเทศจีนนั้นได้รับสิทธิประโยชน์ต่างๆมากมาย ส่งผลให้ต้นทุนในการขนส่งถูกลง ซึ่งทำให้ค่าธรรมเนียมในการให้บริการโลจิสติกส์กับลูกค้าถูกลงไปด้วย ดังนั้นธุรกิจการค้าและอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในฮ่องกง จึงได้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบในการให้บริการใหม่เป็นการเน้นที่ประสิทธิภาพการให้บริการ และการสร้างมูลค่าเพิ่ม โดยไม่ได้คำนึงถึงต้นทุนแต่เพียงอย่างเดียว
 - การรวมกันเป็นหนึ่งในทุกประเทศทั่วโลก

ระบบ DTTN เป็นเครื่องมือสำคัญของฮ่องกงในการเปลี่ยนแปลงอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ทั่วโลกอย่างรวดเร็ว เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการในการดำเนินธุรกิจการค้า

○ การรวมเข้าด้วยกันกับประเทศจีน(แผ่นดินใหญ่)

ความช่วยเหลือของฮ่องกงในการพัฒนาเขตเศรษฐกิจลุ่มแม่น้ำจู เจียง ด้วยระบบ DTTN เพื่อรักษาตำแหน่งทางการตลาด และอำนวยความสะดวกในการบูรณาการโลจิสติกส์ กับการจัดการห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งระบบ DTTN ได้เป็นมาตรฐานแรกในการรวมกันของฮ่องกง กับจีน(แผ่นดินใหญ่) ซึ่งการเข้ากันได้ของโครงสร้างพื้นฐานในการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญมาก ด้วยโครงสร้างพื้นฐานที่เป็นกลางและมีลักษณะทั่วไป ทำให้ธุรกิจฮ่องกง มีอำนาจในการดำเนินการระบบ DTTN ที่จัดให้มีบริการโลจิสติกส์ในตลาดของประเทศจีน (แผ่นดินใหญ่)

○ ชักนำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการปรับปรุงความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในอุตสาหกรรม

ระบบ DTTN จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในวิธีการดำเนินงาน และปรับปรุงมาตรฐานการใช้เทคโนโลยีของแรงงานในฮ่องกง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมที่นิยมใช้กระบวนการแบบเดิมที่ยืดเอกสารในรูปของกระดาษเป็นหลัก ซึ่งปัจจุบันนี้ได้มีการเปลี่ยนแปลงแล้ว เนื่องจากมีการบังคับใช้การทำธุรกรรมแบบอิเล็กทรอนิกส์ในการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งระบบ DTTN จะเป็นแรงผลักดันสำคัญให้อุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม หันมาใช้ในการนำส่งเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ และการแข่งขันทางการค้าของฮ่องกงอีกด้วย

○ ปรับปรุงภาพลักษณ์ของประเทศฮ่องกง

เป็นที่แน่ชัดอยู่แล้วว่าฮ่องกงนั้นได้ดำเนินธุรกิจที่อยู่บนพื้นฐานของการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ซึ่งเห็นได้จาก “Digital 21” ที่เป็นหนึ่งในโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ฮ่องกงสามารถส่งเสริมการใช้งานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไปยังโลจิสติกส์ทั่วโลกได้ ด้วยกลยุทธ์ที่ชัดเจนที่ต้องการจะเป็นผู้นำในการใช้เทคโนโลยีในโลกไซเบอร์นี้

○ เป็นเกราะป้องกันอุตสาหกรรมจากการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของเทคโนโลยี

ระบบ DTTN จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้กับกระบวนการค้าขาย และโลจิสติกส์ โดยการเป็นศูนย์กลางจัดตั้งมาตรฐานโปรโตคอลสำหรับเทคโนโลยี และการส่งข้อความต่างๆ (messaging) ซึ่งการจัดการแบบรวมศูนย์นี้จะเป็นเกราะป้องกันผู้ที่เกี่ยวข้องในภาคการค้า และโลจิสติกส์ จากผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่รวดเร็ว

- ระบบดังกล่าวมีผลกระทบอย่างไรต่อการเก็บภาษีของกรมศุลกากรหรือไม่และอย่างไร

เนื่องจาก DTTN เป็นระบบการค้าอิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับธุรกิจ (B to B) จึงไม่เกิดผลกระทบใดๆ กับการเก็บภาษีของกรมศุลกากร

- ปัญหาอะไรบ้างที่ได้รับการแก้ไข

การสูญเสียในความพยายามและการขาดประสิทธิภาพในการ re-capturing ข้อมูลและการตรวจสอบข้อผิดพลาดในห่วงโซ่อุปทาน

บทเรียนที่ได้รับ

- ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการพัฒนาและการใช้งาน คืออะไร

เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการประยุกต์ใช้ที่ประสบความสำเร็จ DTTN จึงได้มีการพัฒนา และดำเนินการกำหนด 7 หลักการสำคัญ ซึ่งได้รับการพิจารณาว่า เป็นปัจจัยในการพัฒนา ของผู้ใช้จำนวนมาก(mass of user)

- ความเป็นกลาง

ระบบ DTTN จัดให้มีหลักการแข่งขันโดยเสรีและเป็นธรรม สำหรับผู้เข้าร่วมทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยไม่มีอคติแอบแฝง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคอุตสาหกรรม

- การไม่ผูกขาด

ระบบ DTTN จัดให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้รับความยุติธรรมในการได้รับสิทธิ์ในการใช้ โดยปราศจากการแบ่งแยก และการกีดกันผู้ที่เกี่ยวข้องออกจากการใช้ระบบ DTTN

- การดำเนินการที่มีความโปร่งใส สามารถอธิบายได้ และมีความรับผิดชอบในการดำเนินงาน

ระบบ DTTN เป็นระบบที่เน้นเกี่ยวกับการพิจารณาตรวจสอบอย่างละเอียด และการควบคุมในเรื่องของความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และความรับผิดชอบในการดำเนินงาน โดยเฉพาะรายการธุรกรรมที่เป็นความลับ และเป็นข้อมูลสำคัญ จะมีการควบคุม เพื่อไม่ให้เอาไปใช้งานในทางที่ผิด

- **การไม่แทรกแซงในกระบวนการธุรกิจภายใน และความสัมพันธ์กับลูกค้า**
DTTN ตระหนักดีว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายมีการดำเนินธุรกิจ และการติดต่อทางการค้าที่แตกต่างกันไป DTTN จึงเป็นเพียงระบบที่จัดให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันเท่านั้น ไม่ได้มีจุดมุ่งหมายที่ต้องการจะเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานของแต่ละบริษัท หรือความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้าแต่อย่างใด เป็นเพียงแค่การสนับสนุนให้หันมาใช้ระบบ DTTN เท่านั้น
- **การอำนวยความสะดวกและเคารพข้อบังคับของตลาด**
ระบบ DTTN เป็นสาธารณูปโภคพื้นฐานที่ช่วยอำนวยความสะดวก และเติมเต็มความสามารถในการดำเนินธุรกิจ โดยไม่ได้มีวัตถุประสงค์ที่จะแข่งขันกับภาคเอกชนที่ดำเนินการอยู่แล้วในอุตสาหกรรม ซึ่งระบบ DTTN จะเป็นเพียงการสร้างมูลค่าเพิ่มให้การให้บริการ เมื่ออุตสาหกรรมเดิมที่มีอยู่แล้วไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตลาดได้
- **การเข้าถึงและการใช้งานที่ง่าย**
การออกแบบระบบ DTTN ให้มีการใช้งานง่าย และสนองความต้องการของผู้ใช้
- **การยกระดับการแข่งขันของฮ่องกง**
โดยการจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานที่มีต้นทุนต่ำ ซึ่งจะช่วยในการพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันทางการค้า และอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในฮ่องกง
- **อุปสรรคที่สำคัญที่สุด คืออะไรบ้างและเพราะอะไร**
ความล่าช้าในการให้บริการข้อมูล ซึ่งจะมีการจัดให้ข้อมูลต่างๆหลังจากที่ได้ติดตั้งการให้บริการของ DTTN ในปลายปี ค.ศ.2005

แผนการในอนาคต

- แผนสำหรับการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในปัจจุบันและอนาคต คืออะไร
การขยายพื้นที่ในการเชื่อมต่อให้ครอบคลุมทั่วโลก
- อะไรคืออุปสรรคที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในอนาคต
การยอมรับของประเทศต่างๆในเรื่องเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่มาจากต่างประเทศ สำหรับการตรวจปล่อยสินค้า ของกรมศุลกากร และระบบการจ่ายเงิน
- แนวโน้มที่จะทำข้อตกลงให้ความร่วมมือเรื่องระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในระดับภูมิภาค หรือระดับนานาชาติทำอย่างไรได้บ้างหรือควรมีแผนการที่น่าจะดำเนินการในอนาคตอย่างไร
มี ได้มีการจัดตั้ง Pan Asia E-commerce Alliance (PAA) เพื่อจุดประสงค์ในการเชื่อมต่อระบบของแต่ละประเทศ

แหล่งในการอ้างอิงข้อมูลเพิ่มเติม

- เว็บไซต์
www.hk-dttn.com
- แหล่งข้อมูล หรือบุคคลที่จะขอข้อมูลเพิ่มเติมได้
ที่อยู่: 11/F & 12/F, Tower B, Regent Centre, 63 Wo Yi Hop Road, Kwai Chung, Hong Kong.
เบอร์โทรศัพท์ : (852) 2599 1771
แฟกซ์ : (852) 2610 2325
อีเมลล์ : info@hk-dttn.com

ประเทศมาเลเซีย

ความเป็นมา

- แรงจูงใจในการก่อตั้งระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ คืออะไร
เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและให้บริการการเชื่อมต่อระบบกับลูกค้าเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลพื้นฐานระหว่างระบบ การใช้ข้อมูลซ้ำหลายครั้งโดยไม่ต้องป้อนข้อมูลใหม่และให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด
- ปีที่ก่อตั้ง
เริ่มให้บริการครั้งแรกตั้งแต่ปี ค.ศ. 2002
- สถานะปัจจุบันของระบบอยู่ในระหว่างการศึกษา โครงการนำร่อง และ/หรือที่มีการให้บริการแล้ว
การให้บริการของระบบหน้าต่างบริการแบบถูกพัฒนาขึ้นเป็นลำดับ ดังนี้
 - ระบบโลจิสติกส์เปิดให้บริการแล้ว
 - ระบบขอใบอนุญาตเปิดให้บริการแล้ว
 - ระบบบริการแลกเปลี่ยนใบขนส่งศุลกากรระหว่างประเทศอยู่ระหว่างขั้นตอนนำร่อง
 - ระบบบริการดำเนินการตามคำสั่งซื้ออยู่ระหว่างขั้นตอนนำร่อง
 - ระบบอื่นๆ บริษัท Dagang Net Technologies (DNT) ได้ซื้อลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์บริหารกระบวนการทางธุรกิจและอยู่ระหว่างการเชื่อมต่อกับระบบรับ-ส่งข้อมูลและบริการต่างๆ

การพัฒนาและการติดตั้งระบบ

- การเชื่อมต่อระหว่างระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ กับระบบของหน่วยงานอื่นในลักษณะเป็นอย่างไร
บริษัท Dagang Net กำลังดำเนินการเชื่อมต่อบริการทั้งหมดให้เป็นเสมือนระบบเดียว เพื่อให้ผู้ใช้บันทึกข้อมูลเพียงชุดเดียวและสามารถนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ได้หลายครั้ง ในปัจจุบันบริการต่างๆต่อไปนี้ได้รับการเชื่อมต่อ และบูรณาการกับระบบใบขนส่งศุลกากรแล้ว คือ

- ระบบใบขออนุญาต
 - ระบบโลจิสติกส์อิเล็กทรอนิกส์
 - ระบบบริการแลกเปลี่ยนใบขนศุลกากรระหว่างประเทศ
 - ระบบบริการดำเนินการตามคำสั่งซื้อ
- มีการใช้ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จของประเทศใดเป็นต้นแบบ หรือไม่ และอย่างไรหรือมีต้นแบบอื่น ๆ หรือไม่

เนื่องจากมีความยากในการพัฒนาระบบในประเทศมาเลเซียหลายประการ ตัวอย่างเช่น หลายหน่วยงานมีรูปแบบเอกสารที่แตกต่างกัน หน่วยงานรัฐมีระบบเดิมใช้อยู่แล้ว บริษัท Dagang Net จำกัดเป็นผู้นำในการดำเนินการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ เพื่อที่จะสร้างจุดร่วมให้ระบบต่างๆสามารถรับส่งข้อมูลไปยังระบบของหน่วยงานที่กำกับควบคุมและสามารถนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ในระบบอื่นๆของผู้รับหรือผู้ได้รับอนุญาตได้ด้วย
 - มีขั้นตอนการพัฒนาระบบด้วยหลักการอย่างไร หรือมีโครงการนำร่องหรือไม่
 - จัดทำข้อกำหนดมาตรฐานและการสร้างความสอดคล้องของข้อมูลของหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง
 - การประยุกต์ใช้มาตรฐานเปิดที่เป็นสากล
 - พัฒนาระบบบริการใหม่อย่างต่อเนื่องและมีการทดสอบการใช้งาน
 - จัดทำระบบนำร่อง
 - รูปแบบของการฝึกอบรมที่จำเป็นต่อทีมงานในการพัฒนาระบบ และมีการจัดเตรียมการอย่างไรอย่างไร

สร้างความเข้าใจแนวคิดของระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ และพัฒนาให้เป็นแนวทางการพัฒนาระบบของตนเอง รวมทั้งจัดฝึกอบรมให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ
 - ระยะเวลาที่ใช้ในการพัฒนาและติดตั้งระบบ

ใช้เวลา 3 เดือน ในการพัฒนาระบบโลจิสติกส์อิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่เริ่มต้นโครงการจนถึงจัดทำระบบนำร่อง (สำหรับตัวอย่างระบบ e-Logistics)

การให้บริการ

- ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จจัดให้มีบริการอะไรแล้วบ้าง **ครอบคลุมเอกสารข้อมูล และกระบวนการอะไรบ้าง**
ผู้ใช้สามารถกรอกข้อมูลและยื่นเอกสารคำขออนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ แล้วสามารถนำข้อมูลนั้นกลับมาใช้ใหม่โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำ แต่สามารถส่งคำขอไปยังหน่วยงานกำกับควบคุมหลายหน่วยงานได้ เอกสารที่เกี่ยวข้องได้แก่ใบอนุญาตในการนำเข้า-ส่งออก ใบแจ้งการจัดส่งสินค้าและใบขนสินค้าขาออกผ่านแดนถูกเรียกกลับมาเพื่อเตรียมหรือส่งต่อสำหรับการสำแดงรายการสินค้ากับศุลกากร
- จำนวนธุรกรรมที่เกิดขึ้นผ่านระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จโดยเฉลี่ยในแต่ละวัน และคิดเป็นกี่เปอร์เซ็นต์ของจำนวนธุรกรรมทั้งหมด
มีจำนวนธุรกรรมเกี่ยวกับใบอนุญาตประมาณ 1,000 ธุรกรรมต่อเดือน (ระบบ e-Permit)
- ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จที่ให้บริการในปัจจุบันมีจำนวนลูกค้าทั้งหมดเท่าไร มีลูกค้าที่เกี่ยวกับใบอนุญาต 200 ราย (ระบบ e-Permit)

รูปแบบการดำเนินการ

- การทำงานของระบบเป็นอย่างไร **ใช้รูปแบบการดำเนินการอะไรสำหรับระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ(อธิบายรูปแบบการดำเนินการของธุรกิจ)**
ผู้ใช้สามารถจัดส่งข้อมูลคำขอการเรียกใช้ข้อมูลเหล่านั้นซ้ำกันหลายครั้งเพื่อส่งให้ผู้มีอำนาจอนุญาตผ่านระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จได้
- ลูกค้าหลัก คือ ใคร
ผู้นำเข้า-ส่งออกและตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้า
- ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จดำเนินการโดยภาครัฐหรือภาคเอกชน หรือทั้งภาครัฐและภาคเอกชนร่วมกัน
หน่วยงานที่มีหน้าที่ออกใบอนุญาตและกรมศุลกากร

รูปแบบทางธุรกิจ

- **รูปแบบธุรกิจเป็นอย่างไรและมีการลงทุนและการเงินอย่างไร**
 - ระบบโลจิสติกส์อิเล็กทรอนิกส์ ใช้เงินทุนสนับสนุนจากรัฐบาล
 - ระบบบริการบันทึกคำสั่งซื้อเป็นการลงทุนทั้งหมดโดยบริษัท Dagang Net จำกัด
 - ระบบขอใบอนุญาตเป็นการลงทุนทั้งหมดโดยบริษัท Dagang Net จำกัด
 - ระบบบริการแลกเปลี่ยนการชำระเงินระหว่างประเทศเป็นการลงทุนทั้งหมดโดยบริษัท Dagang Net จำกัดและคิดค่าใช้จ่ายต่อการรับข้อมูล (message)
- **ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาและติดตั้งระบบโดยประมาณเป็นจำนวนเท่าไร**

ระบบใหม่ได้รับการพัฒนาต่อยอดจากระบบ VAN เดิมของบริษัท Dagang Net จำกัด โดยลงทุนปรับปรุงใหม่ในปี ค.ศ. 2004 จำนวน 13 ล้านริงกิต หรือประมาณ 3,485,000 เหรียญสหรัฐ
- **ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบที่คาดการณ์ไว้กับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงแตกต่างกันเป็นจำนวนเงินเท่าไร**

บริษัท Dagang Net จำกัดกำลังวางแผนสำรวจการลดต้นทุนในปี ค.ศ.2006
- **ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการระบบเป็นรายปีโดยประมาณ**

การให้บริการของ VAN การประเมินค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อปีประมาณประมาณ 9,650,000 เหรียญสหรัฐ
- **คิดค่าใช้จ่ายต่อผู้ใช้งานระบบอย่างไร และผู้ให้บริการมีรายได้ต่อปีเท่าไร รูปแบบของการชำระค่าบริการเป็นอย่างไร(เช่น ราคาคงที่จ่ายเป็นรายปี ,ราคาต่อครั้งของการทำธุรกรรม หรือรูปแบบผสม หรือ อื่น ๆ)**

การคิดต้นทุนการดำเนินการรายปีเมื่อครั้งประกอบการณ์เป็น VAN อยู่ที่ 36 ล้านริงกิตหรือประมาณ 9,650,000 เหรียญสหรัฐ

 - ระบบโลจิสติกส์อิเล็กทรอนิกส์ไม่คิดค่าใช้จ่าย
 - ระบบบริการบันทึกคำสั่งซื้อยังไม่สรุปว่าจะคิดค่าบริการเท่าไร
 - ระบบขอใบอนุญาตกำหนดเป็นราคาค่าบริการคงที่ต่อการประยุกต์ใช้

- ระบบบริการแลกเปลี่ยนใบขนสินค้าระหว่างประเทศกำหนดราคา เป็นค่าคงที่ต่อชุดข้อมูลที่จัดส่ง
- ระบบที่กล่าวถึงจะสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องยาวนานได้อย่างไร เก็บค่าธรรมเนียมธุรกรรมจากลูกค้า
- รายได้จากการให้บริการเพียงพอกับค่าใช้จ่าย ต้นทุนการดำเนินการ และ/หรือมีกำไรที่เหมาะสมหรือไม่ รายได้ควรครอบคลุมค่าใช้จ่ายดำเนินการ
- มีการจัดสรรผลกำไรหรือจัดงบประมาณอย่างไรเพื่อปรับปรุง การขยายบริการ หรือวางระบบเพิ่มเติม

เทคโนโลยี

- เทคโนโลยีอะไรบ้างที่นำมาใช้ในระบบงาน เทคโนโลยีเว็บประเภท XML มาตรฐานสากล เช่น RosettaNet ซอฟต์แวร์เกี่ยวกับกระบวนการธุรกิจ ซอฟต์แวร์แปลงข้อมูลและอื่นๆ
- ผู้ใช้งานจะนำส่งข้อมูลอย่างไร (เช่น ทางอินเทอร์เน็ต รูปแบบกระดาษหรือรูปแบบทางอิเล็กทรอนิกส์)
 - RosettaNet - PIP3B18 (ASN), PIP3A1 (Quotation), PIP3A4 (PO),
 - PIP3B2 (DO), PIP3C3 (Invoice)
 - PAA Pre-Declaration message format (XML)
 - Permit - UN/EDIFACT – SANCRT
- ข้อมูลต่าง ๆถูกนำส่งเข้าสู่ระบบที่ไหนและอย่างไร (เช่น นำส่งผ่านหน่วยงานราชการหรือผ่านทางผู้ให้บริการภาคเอกชน)

ผู้ส่ง

 - ผู้นำเข้า-ส่งออก
 - ตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้า

เอกสาร

- ใบอนุญาตนำเข้า-ส่งออก
- ใบขนส่งสินค้าขาเข้า-ขาออก

ตัวแทนได้รับอนุญาต

- ผู้ออกใบอนุญาต
- เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

- ใครที่มีสิทธิหรือสามารถนำส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบบ้าง (เช่น ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ และ/หรือตัวแทนออกของรับอนุญาตอื่น ๆ)
ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

การส่งเสริมการใช้ การเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์

- วิธีการในการประชาสัมพันธ์หรือส่งเสริมการใช้งาน (การตลาด)
เริ่มต้นโดยการสร้างตัวอย่างจากระบบที่ได้ดำเนินการประสบความสำเร็จแล้ว (success story) และทำการศึกษารายละเอียดและข้อควรระวังต่าง ๆ
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจะสามารถติดตามความคืบหน้าหรือรับทราบข้อมูลข่าวสาร และความก้าวหน้าของระบบได้อย่างไร
จดหมายแจ้งข่าวและบทสัมภาษณ์ผู้ใช้
- การฝึกอบรมที่จัดให้กับผู้ใช้มีลักษณะอย่างไร
สร้างความเข้าใจในแนวความคิดของระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ (คัดลอกมาจากคำตอบก่อนหน้า)
- มีการให้บริการรับเรื่องและตอบปัญหาการให้บริการเกี่ยวกับระบบงาน เทคนิคคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายหรือไม่อย่างไร
มีการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง 7 วัน

ประเด็นด้านกฎหมาย

- ระบบที่ให้บริการ (เช่น การแลกเปลี่ยนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์)เป็นระบบที่ถูกบังคับให้ใช้ตามกฎหมาย หรือให้ใช้งานตามความสมัครใจตามความสมัครใจ
- ผู้ใช้งานระบบ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องเซ็นสัญญาข้อตกลงกับผู้ให้บริการระบบหรือหน่วยงานของรัฐใดเพื่อการเข้าร่วมการใช้งานหรือไม่ มีการเซ็นสัญญาขอใช้บริการ
- มีกฎหมายหรือกฎระเบียบที่เฉพาะเจาะจง และเกี่ยวข้องที่ควรจะต้องกำหนดหรือได้รับการเปลี่ยนแปลงหรือประกาศใช้ใหม่หรือไม่ ปัจจุบันบริษัท Dagang Net จำกัดเป็นผู้ริเริ่มและผลักดันกฎหมายเกี่ยวกับระบบบริการหน้าต่างแบบเบ็ดเสร็จ
- มีกลวิธีการในการปกป้อง หรือรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างไร กลไกเหล่านี้มีกำกับอยู่ในกฎหมายในปัจจุบันและในข้อตกลงการให้บริการ

มาตรฐาน

- บทบาทของมาตรฐานสากล(เช่น UN/EDIFACT, UNLK, UN LOCODE, UN/CEFACT Single Window Recommendation และมาตรฐานอื่น ๆ) ถูกนำมาใช้ประโยชน์หรือไม่ และอย่างไร อ้างอิงในส่วนเทคโนโลยี

ประโยชน์ที่ได้รับ

- ประโยชน์ที่ลูกค้าและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับระบบได้รับสำหรับลูกค้า
 - ความสามารถในการนำข้อมูลกลับมาใช้อีกครั้ง
 - ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล
 - ประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่าย
 - เพิ่มประสิทธิภาพ

สำหรับตัวแทนที่เข้าร่วม

- ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล
 - ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ภาครัฐใช้งานระบบทางอิเล็กทรอนิกส์
 - มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ลดการบันทึกซ้ำและลดจำนวนจุดให้บริการ
 - ประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่าย
 - ตอบสนองนโยบายรัฐที่ก้าวไปสู่ระบบงานอิเล็กทรอนิกส์
- ระบบดังกล่าวมีผลกระทบอย่างไรต่อการเก็บภาษีของกรมศุลกากรหรือไม่และอย่างไร
ไม่มี
 - ปัญหาอะไรบ้างที่ได้รับการแก้ไข
 - การจำกัดของทรัพยากรมนุษย์
 - เพิ่มความสามารถการให้บริการที่ดีขึ้น
 - เพิ่มความรวดเร็วการให้บริการข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และเพิ่มความถูกต้องในการตัดสินใจและการจัดเก็บสถิติ

บทเรียนที่ได้รับ

- ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการพัฒนาและการใช้งาน คืออะไร
 - ต้องได้รับการสนับสนุนอย่างดียิ่งจากผู้กำหนดนโยบายและรัฐบาล
 - สาริตและนำเสนอผลประโยชน์ที่ผู้ใช้จะได้รับ
 - จัดทำข้อกำหนดมาตรฐานและสร้างความสอดคล้องของข้อมูลตามความต้องการของภาครัฐ รวมทั้งศุลกากร
 - การสร้างมาตรฐานและการสร้างความสอดคล้องประสานของข้อมูลในกลุ่มตัวแทนภาครัฐ (รวมทั้งกรมศุลกากร)
- อุปสรรคที่สำคัญที่สุด คืออะไรบ้างและเพราะอะไร
 - ความสมัครใจในการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้
 - การสร้างความสอดคล้องของข้อมูล
 - เอกสารจำนวนมากในรูปแบบกระดาษ

- การเปลี่ยนแปลงกระบวนการที่จะสร้างความพึงพอใจในการใช้ระบบบริการ หน้าต่างแบบเบ็ดเสร็จ

- **บทเรียนสำคัญที่ได้เรียนรู้ คืออะไร**

- การได้รับการสนับสนุนจากทั้งระดับนโยบายของประเทศและจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องมีความสำคัญอย่างมาก
- ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จต้องรองรับความต้องการของผู้เกี่ยวข้องทางการค้าและหน่วยงานราชการ (การปฏิสัมพันธ์ของเอกชนและภาครัฐ)

แผนการในอนาคต

- **แผนสำหรับการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในปัจจุบันและอนาคต คืออะไร**

- ประชาสัมพันธ์และเชิญชวนให้หน่วยงานราชการใช้งานและให้การสนับสนุน
- สร้างบริการใหม่ๆอย่างต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องกับการเชื่อมต่อบริการสำหรับการค้า การขนส่งและโลจิสติกส์

- **อะไรคืออุปสรรคที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในอนาคต**

- ปัญหาของผู้ใช้ที่ไม่อยากเปลี่ยนแปลง
- การสร้างความสอดคล้องของข้อมูล
- เอกสารจำนวนมากยังอยู่ในรูปแบบกระดาษ
- การเปลี่ยนแปลงกระบวนการวิธีการทำงานที่จะต้องปรับให้สอดคล้องกับระบบบริการหน้าต่างแบบเบ็ดเสร็จ

- **แนวโน้มที่จะทำข้อตกลงให้ความร่วมมือเรื่องระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในระดับแถบกลุ่มประเทศ หรือไม่**

ในปัจจุบันมีความเกี่ยวข้องกับข้อตกลง ASEAN Single Window

- มีการวางแผนที่จะทำข้อตกลงในการแลกเปลี่ยนข้อมูลการดำเนินการระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ กับประเทศอื่น ๆ หรือไม่
ขณะนี้มีการเชื่อมต่อกับสิงคโปร์ ไต้หวันและอินโดนีเซียแล้วและมีแผนความร่วมมือกับสมาชิก Pan Asian eCommerce Alliance (PAA) อื่นๆ (ฮ่องกง เกาหลี ไทยและสาธารณรัฐประชาชนจีน) และฟิลิปปินส์ นอกจากนี้บริษัท Dagang Net จำกัดยังมีแผนความร่วมมือกับสมาชิกเขตเศรษฐกิจ ASEAN และ APEC ด้วย

แหล่งในการอ้างอิงข้อมูลเพิ่มเติม

- เว็บไซต์
www.myports.net
- แหล่งข้อมูล หรือบุคคลที่จะขอข้อมูลเพิ่มเติมได้
ชื่อ: YONG Voon Choon, General Manager
ที่อยู่: 20th Floor, HP Towers, Jalan Gelenggang, Bukit Damansara ,
P.O.B. 50490 Kuala Lumpur, Malaysia
เบอร์โทรศัพท์: +603 27232723
แฟกซ์ : +603 2723 2727
อีเมล: yong@dagangnet.com

สหรัฐอเมริกา

ความเป็นมา

- **แรงจูงใจในการก่อตั้งระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ คืออะไร**
แนวคิดเริ่มต้นของระบบข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ (ITDS) เป็นผลมาจากคณะทำงานพิเศษที่ชื่อว่า Future Automated Commercial Environment Team หรือ FACET เป้าหมายของ FACET คือ การตรวจสอบขั้นตอนประมวลผลทางการค้าสากลของรัฐบาล และให้คำแนะนำเกี่ยวกับกระบวนการทางศุลกากรแบบอัตโนมัติในอนาคต ในข้อแนะนำของ FACET ได้มีการกล่าวถึงการใช้ข้อมูลเดียวกัน สำหรับการดำเนินการนำเข้าและส่งออก และบูรณาการกระบวนการทางการค้าระหว่างประเทศที่ถูกมองข้ามไป ตามผลการรายงานของ FACET รองประธานาธิบดีได้สั่งการไปยังกระทรวงการคลังสหรัฐอเมริกา ให้จัดตั้งสำนักงานโครงการ ITDS ขึ้น
- **ปีที่ก่อตั้ง**
ระบบข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ (ITDS) จัดตั้งขึ้นในปี ค.ศ.1996 ซึ่งดูเหมือนว่าใช้เวลาค่อนข้างนานในการพัฒนา แต่แท้จริงแล้วมีประเด็นที่เกี่ยวข้องหลายอย่าง เช่น การบริหารของภาครัฐ การควบคุม แหล่งทุน เป็นต้น ซึ่งต้องหาคำตอบและแก้ไขให้ได้ก่อนที่จะทำการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ และ ใช้งานจริงในลำดับต่อมา
- **สถานะปัจจุบันของระบบอยู่ในระหว่างการศึกษา โครงการนำร่อง และ/หรือที่มีการให้บริการแล้ว**
หน่วยงานศุลกากรและพิทักษ์พรมแดนสหรัฐอเมริกา(CBP)ได้ปรับปรุงระบบ Automated Commercial System (ACS) ใหม่เป็นระบบที่เรียกว่า Automated Commercial Environment (ACE) ซึ่งระบบ ACE นี้เป็นระบบที่ช่วยอำนวยความสะดวกทางการค้าให้กับกรมศุลกากร และผู้ใช้งานระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ ระบบแรกที่ได้มีการติดตั้งแล้วก็คือ โปชนสินค้าขาออก นอกจากนี้ระบบดังกล่าวยังเป็นการรวมระบบการตรวจปล่อยสินค้า การจัดการความเสี่ยง และข้อบังคับทางกฎหมายไว้ในเว็บไซต์เดียว

การก่อตั้ง

- การเชื่อมต่อระหว่างระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ กับระบบของหน่วยงานอื่นในลักษณะเป็นอย่างไร

ITDS จะเอื้ออำนวยความสะดวกและสามารถให้แก่องค์กรทั้งที่มีและใช้งานระบบประมวลผลการนำเข้า-ส่งออก เดิมอยู่แล้ว และ องค์กรที่ยังไม่มีระบบประมวลผลเดิมอยู่เลย โดยในองค์กรประเภทแรกข้อมูลจะถูกส่งจาก ITDS ไปยังระบบขององค์กรเพื่อประมวลผลและส่งผลลัพธ์หรือการดำเนินงานกลับมายัง ITDS สำหรับองค์กรประเภทหลัง กระบวนการต่างๆ จะถูกผนวกในกล่องการดำเนินงานของ ITDS ทั้งหมด ซึ่งความต้องการต่าง ๆ ขององค์กรจะถูกวิเคราะห์และดำเนินการโดย ITDS

- มีการใช้ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จของประเทศใดเป็นต้นแบบ หรือไม่ และอย่างไรหรือมีต้นแบบอื่น ๆ หรือไม่

ไม่มีต้นแบบใดๆ ในการจัดตั้งระบบข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ (ITDS)

- มีขั้นตอนการพัฒนาาระบบด้วยหลักการอย่างไร หรือมีโครงการนำร่องหรือไม่

IDTS ดำเนินการสร้างต้นแบบภายใต้ข้อตกลงการค้าเสรีอเมริกาเหนือ (NAFTA) โดยเรียกย่อว่า NATAP (the North American Trade Automation Prototype) ซึ่งเป็นต้นแบบที่มีข้อจำกัด และเกี่ยวข้องกับ ศุลกากร การเข้า-ออก และ การขนส่ง แต่ที่สำคัญคือมีประเทศแคนาดา และ เม็กซิโก ร่วมด้วย โดยก่อนหน้านี้จะมีเพียงสหรัฐอเมริกาเท่านั้น

- รูปแบบของการฝึกอบรมที่จำเป็นต่อทีมงานในการพัฒนาระบบ และมีการจัดเตรียมการอย่างไรอย่างไร

สำหรับการเริ่มต้นโครงการนำร่องนั้น ผู้ออกแบบระบบจะเป็นผู้ตัดสินใจเลือกสถานที่ในการจัดฝึกอบรม เช่นเดียวกับการพัฒนาระบบอัตโนมัติของศุลกากรแบบใหม่ (ACE) ก็มีการฝึกอบรมทีมงานเพื่อกำหนดให้ใช้ในการฝึกอบรมผู้ใช้งาน สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ก็คือการฝึกอบรมนั้นไม่ได้มีความจำเป็นเฉพาะเจ้าหน้าที่ราชการเท่านั้น แต่ยังคงมีความจำเป็นต่อผู้ใช้งานในธุรกิจการค้าต่างๆอีกด้วย

- ระยะเวลาที่ใช้ในการพัฒนาและติดตั้งระบบ

ระบบ ITDS เป็นหนึ่งในการพัฒนาระบบอัตโนมัติของกรมศุลกากร(ACE) ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะระบุระยะเวลาที่ใช้ในการพัฒนาระบบITDSให้เกิดการใช้งานจริง

การให้บริการ

- ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จจัดให้มีบริการอะไรแล้วบ้าง **ครอบคลุมเอกสาร ข้อมูล และกระบวนการอะไรบ้าง**
เป้าหมายระยะยาวของระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ หรือระบบข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ (ITDS) คือ การจัดให้มีระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมันจะต้องครอบคลุมทั้งกระบวนการไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบล่วงหน้า และเป้าหมาย (กรอบมาตรฐานองค์การศุลกากรโลก (WCO) ที่ว่าด้วยความปลอดภัยในการอำนวยความสะดวกสำหรับการค้าของโลก) การตรวจปล่อยสินค้า (การขนส่งและใบขนสินค้า) การชำระภาษี และค่าบริการ ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่าในปัจจุบันการวางแผนพัฒนาระบบข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ(ITDS) จะไม่รวมถึงใบอนุญาต และกระบวนการออกใบอนุญาต แต่กระบวนการดังกล่าวจะดำเนินการให้เป็นผลสำเร็จโดยหน่วยงานร่วมของภาครัฐ (PGA'S)
- จำนวนธุรกรรมที่เกิดขึ้นผ่านระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จโดยเฉลี่ยในแต่ละวัน และคิดเป็นกี่เปอร์เซ็นต์ของจำนวนธุรกรรมทั้งหมด
มีใบตราส่งทางทะเล(B/L)ที่ได้ดำเนินการไปแล้วประมาณ 1,500 ฉบับ
- ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จที่ให้บริการในปัจจุบันมีจำนวนลูกค้าทั้งหมดเท่าไร
ปัจจุบันมีธุรกิจการค้าที่เข้าร่วมประมาณ 25 ราย

รูปแบบการดำเนินการ

- ลูกค้าหลัก คือ ใคร
ลูกค้าที่สำคัญ ได้แก่ หน่วยงานการค้าระหว่างประเทศ หรือที่รู้จักกันในชื่อ Other Government Agencies (OGA's) หรือ Other Government Departments (OGD's) หรือหน่วยงานร่วมของภาครัฐ(PGA's)ในสหรัฐอเมริกา
- ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จดำเนินการโดยภาครัฐหรือภาคเอกชน หรือทั้งภาครัฐและเอกชนร่วมกัน
นอกจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการค้าแล้ว ยังรวมถึงธุรกิจการค้าต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ส่งออก ผู้ขนส่งทางทะเล ผู้นำเข้า ผู้ออกของ ผู้ขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ เป็นต้น

รูปแบบธุรกิจ

- รูปแบบธุรกิจเป็นอย่างไรและมีการลงทุนและการเงินอย่างไร
ระบบข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ (ITDS) ได้รับเงินทุนจากการเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาระบบอัตโนมัติของศุลกากรแบบใหม่(ACE)
- ค่าใช้จ่ายในการพัฒนา และติดตั้งระบบโดยประมาณเป็นจำนวนเท่าไร
เนื่องจากระบบข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ (ITDS) เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาระบบอัตโนมัติของศุลกากรแบบใหม่ (ACE) ดังนั้นค่าใช้จ่ายต่างๆจึงถูกผนวกเข้ากับการพัฒนาของ ACE ดังนั้นมันจึงเป็นการยากที่จะประมาณค่าใช้จ่ายของ ITDS
- ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบที่คาดการณ์ไว้กับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงแตกต่างกันเป็นจำนวนเงินเท่าไร
ไม่ทราบ
- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการระบบเป็นรายปีโดยประมาณ
เนื่องจากระบบข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ (ITDS) เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาระบบอัตโนมัติของศุลกากรแบบใหม่ (ACE) ดังนั้นค่าใช้จ่ายต่างๆจึงถูกผนวกเข้ากับการพัฒนาของ ACE ดังนั้นมันจึงเป็นการยากที่จะประมาณค่าใช้จ่ายของ ITDS
- คิดค่าใช้จ่ายต่อผู้ใช้งานระบบอย่างไร และผู้ให้บริการมีรายได้ต่อปีเท่าไร รูปแบบของการชำระค่าบริการเป็นอย่างไร(เช่น ราคาคงที่จ่ายเป็นรายปี ,ราคาต่อครั้งของการทำธุรกรรม หรือรูปแบบผสม หรือ อื่น ๆ)
ไม่มีการเก็บค่าบริการจากผู้ใช้งาน ซึ่งACE/ITDSได้รับการสนับสนุนเงินทุนจากงบประมาณที่จัดสรรไว้ให้เป็นพิเศษ
- ระบบที่กล่าวถึงจะสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องยาวนานได้อย่างไร
โดยได้รับการสนับสนุนเงินทุนจากงบประมาณที่จัดสรรไว้ให้เป็นพิเศษ

- รายได้จากการให้บริการเพียงพอกับค่าใช้จ่าย ต้นทุนการดำเนินการและ/มีกำไรที่เหมาะสมหรือไม่
รัฐบาลสหรัฐไม่ได้มุ่งหวังกำไร ซึ่งจากการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและผลตอบแทนทำให้ทราบว่าสามารถประหยัดค่าใช้จ่าย แต่ก็ไม่มีกำไร
- มีการจัดสรรผลกำไร หรือจัดงบประมาณอย่างไรเพื่อการปรับปรุง การขยายบริการ หรือวางระบบเพิ่มเติม
ไม่มี

เทคโนโลยี

- เทคโนโลยีอะไรบ้างที่นำมาใช้ในระบบงาน
เมนเฟรมแอปพลิเคชัน
- ผู้ใช้งานจะนำส่งข้อมูลอย่างไร (เช่น ทางอินเทอร์เน็ต ,รูปแบบกระดาษหรือรูปแบบทางอิเล็กทรอนิกส์อะไร)
ข้อมูลของระบบข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ จะถูกนำส่งในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และทางอินเทอร์เน็ต โดยการใช้มาตรฐานต่างๆ ได้แก่ ANSI x1 ,EDIFACT
- ข้อมูลต่าง ๆถูกนำส่งเข้าสู่ระบบที่ไหนและเก็บอย่างไร (เช่น นำส่งผ่านหน่วยงานราชการ หรือผ่านทางผู้ให้บริการภาคเอกชน)
ข้อมูลจะถูกนำส่งและเก็บไว้ที่กรมศุลกากรของประเทศสหรัฐอเมริกา
- ใครที่มีสิทธิหรือสามารถนำส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบบ้าง (เช่น ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ และ/หรือตัวแทนออกของรับอนุญาตอื่น ๆ)
ข้อมูลต่างๆที่ถูกนำส่งเข้าสู่ระบบนั้นมีความหลากหลาย เช่น ผู้ขนส่งหรือตัวแทนขนส่ง จะนำส่งข้อมูลเกี่ยวกับการขนส่ง ผู้นำเข้าหรือตัวแทน ก็จะนำส่งข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า ซึ่งกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา ก่อนข้างที่จะเข้มงวดเกี่ยวกับผู้ที่มีสิทธิจะนำส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบได้

การส่งเสริมการใช้ การเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์

- **วิธีการในการประชาสัมพันธ์หรือส่งเสริมการใช้งาน (การตลาด)**
ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จได้มีการส่งเสริมการใช้งานในหลายวิธีด้วยกัน ซึ่งวิธีที่มีประสิทธิภาพที่สุด คือ การส่งเสริมจากเครือข่ายการสนับสนุนการค้า(TSN) ซึ่งเครือข่ายการสนับสนุนการค้านี้จะมีการจัดประชุมปีละ 2 ครั้ง โดยมีเข้าร่วมทั้งจากหน่วยงานภาครัฐและธุรกิจการค้า ภายในเครือข่ายการสนับสนุนการค้าประกอบไปด้วยคณะอนุกรรมการของระบบที่มาจากตัวแทนภาครัฐ และธุรกิจการค้า นอกจากนี้ยังมีเครือข่ายการสนับสนุนภาครัฐ(GSN) ประกอบไปด้วย หน่วยงานภาครัฐ(จัดประชุมปีละ 2 ครั้ง) และ the PGA Program Support Group (PSG) จัดประชุมเป็นประจำทุกเดือน
- **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจะสามารถติดตามความคืบหน้าหรือรับทราบข้อมูลข่าวสาร และความก้าวหน้าของระบบได้อย่างไร**
นอกจากข้อมูลที่เป็นคำตอบจากคำถามในหัวข้อที่ผ่านมาแล้ว ยังสามารถติดตามข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติมได้ทางเว็บไซต์ www.itds.treas.gov
- **การฝึกอบรมที่จัดให้กับผู้ใช้มีลักษณะอย่างไร**
มีการจัดฝึกอบรมที่สำนักงานใหญ่หน่วยงานศุลกากรและพิทักษ์พรมแดนสหรัฐฯ (CPB) สำหรับผู้ใช้งานทั้งภาครัฐ และภาคธุรกิจการค้า
- **มีการให้บริการรับเรื่องและตอบปัญหาการให้บริการเกี่ยวกับระบบงาน เทคนิค คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายหรือไม่อย่างไร**
มีการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงโดยหน่วยงานศุลกากรและพิทักษ์พรมแดนสหรัฐฯ(CPB)

ประเด็นด้านกฎหมาย

- **ระบบที่ให้บริการ (เช่น การแลกเปลี่ยนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์)เป็นระบบที่ถูกบังคับให้ใช้ตามกฎหมาย หรือให้ใช้งานตามความสมัครใจ**
การใช้งานระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ เป็นการสมัครใจ

- **ผู้ใช้งานระบบ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องเซ็นสัญญาข้อตกลงกับผู้ให้บริการระบบหรือหน่วยงานของรัฐใดเพื่อการเข้าร่วมการใช้งานหรือไม่**
 เพื่อการมีส่วนร่วมในกระบวนการอัตโนมัติดังกล่าว ผู้เข้าร่วมจะต้องเซ็นหนังสือแสดงเจตนาโดยในการเชื่อมต่อนั้นผู้เข้าร่วมอาจจะพัฒนาระบบปฏิบัติการเดิมในการเชื่อมต่อกับระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ หรือจะซื้อซอฟต์แวร์สำเร็จรูปจากผู้จัดจำหน่ายก็ได้ ซึ่งการเชื่อมต่อทั้งสองรูปแบบนั้นจะต้องผ่านกระบวนการทดสอบอย่างเข้มงวดเพื่อเป็นการรับประกันความสำเร็จในการเชื่อมต่อกับระบบของภาครัฐ
- **มีกฎหมายหรือกฎระเบียบที่เฉพาะเจาะจง และเกี่ยวข้องที่ควรจะต้องกำหนดหรือได้รับการเปลี่ยนแปลงหรือประกาศใช้ใหม่หรือไม่**
 การเปลี่ยนแปลงกฎหมายนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็น และในปัจจุบันกฎหมายต่างๆก็อยู่ภายใต้การทบทวนพิจารณา ซึ่งในระบบ ITDS ก็มีกลุ่มงานที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อพิจารณากฎหมายเหล่านี้โดยเฉพาะ
- **มีกลวิธีการในการปกป้อง หรือรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างไร**
 ความลับของข้อมูลนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญ โดยจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ภายใน(ภาครัฐ) และภายนอก (ภาคการค้า) เมื่อมีการพิสูจน์ตัวผู้ใช้งานระบบเรียบร้อยแล้ว หน่วยงานต่างๆจะต้องอ้างอิงสิทธิ์ในการเก็บ และดูข้อมูล และสามารถเข้าไปใช้งานได้เฉพาะในส่วนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตนเท่านั้น กล่าวคือ ผู้ใช้งานในส่วนภาคการค้า สามารถเข้าไปใช้งานเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรม ระบบป้องกันต่างๆถูกสร้างขึ้นในระบบITDS เพื่อทำให้เกิดความมั่นใจว่าผู้ใช้งานนั้นได้เข้าไปใช้งานเฉพาะในส่วนของตนเท่านั้น ปัจจุบันระบบนี้ประสบความสำเร็จโดยวิธีการใส่รหัสผ่าน ซึ่งในอนาคตจะมีการเพิ่มความปลอดภัยโดยการใส่เทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานกุญแจสาธารณะ(PKI) และระบบรักษาความปลอดภัยอื่นๆ

มาตรฐาน

- **บทบาทของมาตรฐานสากล(เช่น UN/EDIFACT, UNLK, UN LOC CODE, UN/CEFACT Single Window Recommendation หรือมาตรฐานอื่น ๆ)ถูกนำไปใช้ประโยชน์หรือไม่และอย่างไร**
 มาตรฐานสากลมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้ทันสมัย และระบบข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ (ITDS) ซึ่งตัวแทนศุลกากรของอเมริกาเป็นผู้เข้าร่วมสำคัญในการ

สร้างความสอดคล้อง (Harmonization) และการทำให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ความพยายามที่ได้กระทำยังส่งผลให้เกิดแบบจำลองข้อมูลขององค์กรศุลกากรโลก และ WCO Framework of Standards to Secure and Facilitate Global Trade (WCO Framework). โดยมาตรฐานขององค์กรศุลกากรโลก(WCO) นั้นมีพื้นฐานมาจาก UNTDED และ UN/EDIFACT ITDS Standard Data Set และ ACE Logical data Model ถูกเชื่อมโยงเข้ากับ WCO Data Model. ผู้ใช้งานสามารถใช้ WCO Data Model และ messages สำหรับ ACE/ITDS. อย่างไรก็ตามผู้ใช้หลายรายที่ใช้ US Customs proprietary data และ syntaxes และ ANSI X12. CPD จะยังคงสนับสนุน messages เหล่านี้ต่อไป

ประโยชน์ที่ได้รับ

- **ประโยชน์ที่ลูกค้าและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับระบบได้รับ และระบบนี้มีประโยชน์ต่อธุรกิจการค้าในภาพรวมของประเทศ และต่อหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องอย่างไร**
 - **ค่าใช้จ่าย**

การเปลี่ยนมาใช้ระบบหน้าต่างบริการแบบเบ็ดเสร็จจะทำให้ค่าใช้จ่ายลดลง ทั้งในการพัฒนาและการดูแลรักษาระบบ หากหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีการพัฒนาและดูแลรักษาด้วยระบบของตนเอง ผู้ประกอบการค้า ต้องสร้างระบบที่มีจุดเชื่อมโยงที่หลากหลาย ซึ่งมันจะทำให้เกิดค่าใช้จ่ายที่สูงมาก ดังนั้นการสร้างระบบเดียวที่เป็นมาตรฐานขึ้นมาใช้นั้นจะมีค่าใช้จ่ายที่น้อยกว่ามาก
 - **ภาระหน้าที่**

การส่งข้อมูล (แบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ กระดาษ) ไปยังหน่วยงานภาครัฐ จะมีค่าใช้จ่ายเข้ามาเกี่ยวข้องซึ่งผู้บริโภคนจะเป็นผู้รับผิดชอบ ดังนั้นหากข้อมูลถูกส่งเพียงครั้งเดียวจะเป็นการช่วยลดค่าใช้จ่ายและภาระในการรายงานอีกด้วย
 - **ความเที่ยงตรง**

การประมวลผลข้อมูลในแต่ละครั้งจะมีค่าใช้จ่ายสูงมาก แต่ก็ยังเกิดความผิดพลาดขึ้น ซึ่งความผิดพลาดดังกล่าวอาจเกิดจากความประมาทหรือเกิดจากความตั้งใจก็ได้ ดังนั้น การจัดการข้อมูลจะช่วยให้เกิดความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้นได้
 - **ประสิทธิภาพ**

ปัจจัยที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้มากขึ้น

○ การทำให้เข้าใจง่าย

การเติบโตของระบบในหน่วยงานภาครัฐ เช่น แบบข้อมูล หรือคำร้องต่างๆ มีผลให้เกิดความซับซ้อน และขาดความชัดเจน ซึ่งระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จจะช่วยลดความซับซ้อนดังกล่าวและจะช่วยให้เกิดความร่วมมือกันง่ายขึ้นด้วย

● ระบบดังกล่าวมีผลกระทบอย่างไรต่อการเก็บภาษีของกรมศุลกากรหรือไม่และอย่างไร

ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จส่งผลกระทบต่อ การเก็บภาษีของกรมศุลกากรเพียงเล็กน้อย เพราะภาครัฐมีระบบการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม การดำเนินการของระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จนั้น จะมีผลกระทบอย่างเห็นได้ชัดต่อสภาพเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ เนื่องจากการเก็บภาษีที่เที่ยงตรง และเป็นไปตามข้อเท็จจริง

● ปัญหาอะไรบ้างที่ได้รับการแก้ไข

รัฐบาลมักจะมองข้ามในเรื่องความคาดหวังของประชาชนซึ่งต้องการจะได้รับในระหว่างการดำเนินการของระบบข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ ประชากรสหรัฐส่วนใหญ่มักคาดหวังให้รัฐบาลปกป้องพวกเขาจากอาหารที่ไม่ปลอดภัย สินค้าอันตราย การก่อการร้าย ความปลอดภัยในการขับขี่ยานพาหนะ ความใส่ใจในสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ซึ่งการขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เป็นตัวบั่นทอนความเชื่อมั่นของประชาชนจากความคาดหวังดังกล่าว เพราะฉะนั้นการประสานงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และแนวคิดแบบองค์รวมจะช่วยพัฒนาขีดความสามารถของรัฐบาลในการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนได้

บทเรียนที่ได้รับ

● ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการพัฒนาและการใช้งาน คืออะไร

- ความเป็นผู้นำ : การมอบหมายหน้าที่ในระดับที่สูงที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
- งบประมาณ : การจัดหาเงินทุนระยะยาวสำหรับการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ
- เทคนิค : จะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของทั้งภาครัฐ และธุรกิจการค้า
- การดำเนินการ : กระบวนการส่งมอบ การประสานความร่วมมือ และวิสัยทัศน์การดำเนินการ

- **อุปสรรคที่สำคัญที่สุด คืออะไรบ้างและเพราะอะไร**

ความไม่ตั้งใจจริงต่อการเปลี่ยนแปลง คือ อุปสรรคที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ รวมทั้งการขาดความร่วมมือ และการประชุมปรึกษาหารือของหน่วยงานต่างๆ และจะอย่างไรให้ประเทศอื่นมีความชัดเจนในเรื่องข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ, การส่งและขั้นตอนการดำเนินการของข้อมูล ซึ่งกลุ่มคนและรัฐบาลได้เสียค่าใช้จ่ายเพื่อพัฒนากระบวนการขั้นตอนการดำเนินการดังกล่าว ซึ่งอาจไม่ได้เกิดจากความสมัครใจในการลงทุนเพื่อทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลง

- **บทเรียนสำคัญที่ได้รับ คืออะไร**

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ คือ

- **ความเป็นผู้นำ** : การมอบหมายหน้าที่ในระดับที่สูงที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
- **งบประมาณ** : การจัดหาเงินทุนระยะยาวสำหรับการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ
- **เทคนิค** : จะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของทั้งภาครัฐ และธุรกิจการค้า
- **การดำเนินการ** : กระบวนการส่งมอบ ,การประสานความร่วมมือ และ วิสัยทัศน์การดำเนินการ

ปัจจัยต่างๆที่กล่าวมาแล้วนั้น คืออุปสรรคสำคัญที่จะต้องได้รับการแก้ไข ซึ่งการแก้ไขปัญหานั้นจะต้องอาศัยโอกาส การปรึกษาหารือ การรวบรวม รายการที่เกี่ยวข้อง และการตอบสนองของระบบฯ ซึ่งความเกี่ยวข้องเป็นบทเรียนหลักและสิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การสนับสนุนระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จจาก ทศนวิสัยที่เป็นมาตรฐานสากล ซึ่งการที่จะทำให้ธุรกิจการค้าต่างๆเห็นความสำคัญของการ สร้างความสอดคล้องของข้อมูลระหว่างประเทศ ดังนั้นประเทศต่างๆก็ควร จะพัฒนาระบบ หน้าต่าง บริการแบบเบ็ดเสร็จในประเทศของตน ให้สอดคล้องกับประเทศอื่นๆด้วย

แผนการในอนาคต

- **แผนสำหรับการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในปัจจุบันและอนาคต คืออะไร**

- แผนสำหรับการพัฒนา ACE/ITDS ต่อไปในอนาคต
- โครงการนำร่อง ACE/ITDS และการขยายไปยังพื้นที่ต่างๆ
- การประเมินผล และการเปลี่ยนแปลงเท่าที่จำเป็น
- Plans for implementation of first tier of Participating Government Agencies (PGA)

- Continue data harmonisation efforts domestically with the ITDS
 - Standard Data Set and internationally with the WCO Data Model
 - Identify second tier of PGA
 - Implement second tier PGA
 - Identify remaining PGA
- **แนวโน้มที่จะทำข้อตกลงและให้ความร่วมมือในการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในระดับภูมิภาค หรือระดับนานาชาติ ทำอย่างไรได้บ้าง หรือควรมีแผนการที่น่าจะดำเนินการในอนาคตอย่างไร**
 อเมริกาได้ประสานความร่วมมือกับแคนาดาและเม็กซิโก ในการประชาสัมพันธ์ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ ในอเมริกาเหนือ และยังให้ความช่วยเหลือประเทศต่างๆ ในการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จอีกด้วย นอกจากนี้ความร่วมมือระหว่างแคนาดาและเม็กซิโกแล้ว อเมริกายังได้เข้าร่วม APEC data harmonization workshop โดยการนำเสนอระบบข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ(ITDS) และแนวคิดของระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จต่อ APEC economies

- **การวางแผนทำข้อตกลงการแลกเปลี่ยนข้อมูลระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จกับประเทศอื่น ๆ**
 เป้าหมายระยะยาวของระบบข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ (ITDS) คือการวางแผนที่จะเป็นการดำเนินธุรกิจแบบ G2G และการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จกับระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จระหว่างประเทศ เวอร์ชัน 3 ของแบบจำลองข้อมูลศุลกากรขององค์การศุลกากรโลก (WCO) จะเป็นการรวมตัวเป็นหนึ่งในระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในประเทศต่างๆ ซึ่งอเมริกาได้ทำการประชาสัมพันธ์และเข้าร่วมในกิจกรรมดังกล่าวแล้ว ทั้งในสนธิสัญญาเกียวโต และ WCO Framework

แหล่งในการอ้างอิงข้อมูลเพิ่มเติม

- **เว็บไซต์**
www.cbp.gov
www.itds.treas.gov

- แหล่งข้อมูล หรือบุคคลที่จะขอข้อมูลเพิ่มเติมได้
ชื่อ: William Nolle, International Trade Manager
เบอร์โทรศัพท์: +703.629.7005
อีเมล: william.nolle@dhs.gov

ประเทศญี่ปุ่น

ความเป็นมา

- **แรงจูงใจในการก่อตั้งระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ คืออะไร**
ด้วยสภาพเศรษฐกิจโลกที่เปลี่ยนแปลงไป และการประสานความร่วมมือระหว่างประเทศทำให้เกิดการพัฒนารูปแบบใหม่ทางธุรกิจ ในการจัดการกระบวนการขนส่งตั้งแต่ขั้นตอนการจัดซื้อวัตถุดิบ จนถึง การส่งเสริมการขาย หรือที่เรียกว่า การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (SCM) ซึ่งหลักการของการจัดการห่วงโซ่อุปทาน ก็คือ การทำให้ต้นทุนในการขนส่งต่ำที่สุด และลดระยะเวลาส่งมอบสินค้า(Lead Time)ให้สั้นที่สุด และสามารถคาดการณ์ได้

ในการตอบรับกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว กระทรวงการคลังของประเทศญี่ปุ่นได้มีการวางแผนกันในเดือน สิงหาคม ปี ค.ศ.2001 โดยการริเริ่มของนาย Shiokawa รัฐมนตรีกระทรวงการคลัง ถึงการปรับปรุงระบบโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ รวมถึงระบบการดำเนินการพิธีการศุลกากรอัตโนมัติของประเทศญี่ปุ่น (Nippon Automated Cargo Clearance System :NACCS) ที่ได้ดำเนินการแล้ว และระบบต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการค้า เพื่อเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ที่ครอบคลุมทั้งระบบ ซึ่งสามารถบันทึกข้อมูลลงแบบฟอร์มเพียงครั้งเดียว

การจัดตั้งระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จถูกวางแผนสำหรับปี ค.ศ. 2003

- **ปีที่ก่อตั้ง**
การดำเนินงานระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จเริ่มขึ้นในเดือนกรกฎาคม ปี ค.ศ.2003
- **สถานะปัจจุบันของระบบอยู่ในระหว่างการศึกษา โครงการนำร่อง และ/หรือที่มีการให้บริการแล้ว**
เปิดให้บริการแล้ว

การก่อตั้ง

- การเชื่อมต่อระหว่างระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ กับระบบของหน่วยงานอื่นในลักษณะเป็นอย่างไร

ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จจะเชื่อมกับระบบบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวในประเทศ ญี่ปุ่น(NACCS) ซึ่งเป็นระบบที่ดำเนินการหลายๆกระบวนการ ณ จุดเดียว

- มีการใช้ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จของประเทศใดเป็นต้นแบบ หรือไม่ และอย่างไรหรือมีต้นแบบอื่น ๆหรือไม่

ก้าวแรกของการจัดตั้งระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ คือ การเชื่อมโยงเครือข่ายกระบวนการนำเข้าและส่งออกระหว่างระบบของหน่วยงานภาครัฐ ได้จัดตั้งขึ้นในเดือนกุมภาพันธ์ 1997 โดยการเชื่อมระบบ NACCS ซึ่งเป็นระบบที่ดำเนินการเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรทั้งการนำเข้าและส่งออก สำหรับสินค้าทางทะเลและทางอากาศ กับระบบ Food Automated Import notification and Inspection Network System (FAINS) ซึ่งดำเนินการเกี่ยวกับสุขอนามัยอาหาร

โดยการสร้างเครือข่าย ให้ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก หรือตัวแทนออกของสามารถเข้าใช้ระบบ NACCS และ FAINS ณ จุดเดียว(one single client PC) นอกจากไปชนสินค้าประเภทต่าง ๆ แล้ว ยังสามารถสำแดงใบอนุญาตของหน่วยงานอื่น ๆต่อกรมศุลกากรได้บนพื้นฐานของกฎหมายกรมศุลกากรมาตรา 70

โครงการแบ่งออกเป็น

- Food Automated Import notification and Inspection Network System (FAINS) ดำเนินการเกี่ยวกับสุขอนามัยอาหาร
- Animal quarantine Inspection Procedure Automated System (ANIPAS) ดำเนินการเกี่ยวกับการกักกันโรคสัตว์
- Plant Quarantine Network (PQNetwork) ดำเนินการเกี่ยวกับการกักกันโรคพืช
- Japan Electronic open network Trade control System (JETRAS) ดำเนินการเกี่ยวกับการออกใบอนุญาตนำเข้า และส่งออก

ระบบต่างๆจัดตั้งขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในกระบวนการนำเข้า และส่งออก และยังช่วยลดระยะเวลาตั้งแต่เรือมาถึงท่า จนส่งสินค้าออก หรือตั้งแต่สินค้ามาถึงท่า จนกระทั่งเรือออกจากท่า

ในปี ค.ศ.1999 ระบบ NACCS ได้ขยายการให้บริการไปยังท่าที่นำเข้า/ส่งออก และระบบท่าเรืออีดีไอ ได้จัดตั้งขึ้นในปีเดียวกันนี้สำหรับ Government Bodies and Harbor Master ต่อมาในปี ค.ศ.2003 รัฐบาลญี่ปุ่นติดตั้งระบบอำนวยความสะดวกยังท่าที่นำเข้า/ส่งออก เพิ่มเติม ระบบ NACCS ระบบท่าเรืออีดีไอ และ Crew Landing Permit Support System สำหรับด่านตรวจคนเข้าเมือง ทั้ง 3 ระบบได้ทำการเชื่อมต่อกัน โดยมีระบบ NACCS และระบบท่าเรืออีดีไอ เป็นศูนย์กลางสำหรับกระบวนการที่ท่าเรือ ผู้ใช้งานสามารถยื่นเอกสารต่างๆได้ทั้งระบบ NACCS หรือระบบท่าเรืออีดีไอ แล้วเอกสารต่างๆจะถูกทำสำเนาเพื่อส่งต่อไปยังระบบอื่นๆต่อไป

การให้บริการ

- ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จจัดให้มีบริการอะไรแล้วบ้าง **ครอบคลุมเอกสาร ข้อมูล และกระบวนการอะไรบ้าง**

ระบบปฏิบัติงานที่สามารถนำไปใช้งานได้ในระบบหน้าต่างบริการแบบเบ็ดเสร็จ(ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ) รวมทั้ง :

- ระบบปฏิบัติงานที่สามารถนำไปใช้งานได้ในระบบหน้าต่างบริการแบบเบ็ดเสร็จ (กระบวนการที่เกี่ยวกับการนำเข้า/ส่งออก) และผู้รับ (ทั้งสินค้าทางทะเล และทางอากาศ)
- ระบบปฏิบัติงานที่สามารถนำไปใช้งานได้ในระบบหน้าต่างบริการแบบเบ็ดเสร็จ (กระบวนการที่เกี่ยวกับท่าเรือ) และผู้รับ
- ระบบปฏิบัติงานที่สามารถนำไปใช้งานได้ในศูนย์บริการเบ็ดเสร็จและผู้รับ

- a) ระบบปฏิบัติงานที่สามารถนำไปใช้งานได้ในระบบหน้าต่างบริการแบบเบ็ดเสร็จ (กระบวนการที่เกี่ยวกับการนำเข้า/ส่งออก) และผู้รับ (ทั้งสินค้าทางทะเล และทางอากาศ)

กระบวนการ		ผู้รับ
นำเข้า	ใบขนสินค้าขาเข้า	กรมศุลกากร
	แบบคำขอตรวจโรคสัตว์เพื่อนำเข้า	ด่านกักกันสัตว์

	แบบคำขอตรวจโรคพืชเพื่อนำเข้า	ด่านกักกันโรคพืช
	ใบแจ้งการนำเข้าอาหาร	ด่านกักกันเพื่อตรวจโรค
	ใบอนุญาตนำเข้า	กระทรวงเศรษฐกิจการค้าและอุตสาหกรรม
ส่งออก	ใบขนสินค้าขาออก	กรมศุลกากร
	แบบคำขอตรวจโรคสัตว์เพื่อส่งออก	ด่านกักกันสัตว์
	ใบอนุญาตส่งออก	กระทรวงเศรษฐกิจการค้าและอุตสาหกรรม

b) ระบบปฏิบัติงานที่สามารถนำไปใช้งานได้ในระบบหน้าต่างบริการแบบเบ็ดเสร็จ (กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับท่าเรือ) และผู้รับ

กระบวนการ		ผู้รับ
ใบแจ้งว่าเรือได้มาถึง		ด่านกักกันเพื่อตรวจโรค
Arrival related	Vessel entrance statement	กรมศุลกากร, Harbor master, องค์กรจัดการท่าเรือ,ด่านกักกันเพื่อตรวจโรค ,ด่านตรวจคนเข้าเมือง
	Maritime Declaration of Health	ด่านกักกันเพื่อตรวจโรค
Vessel clearance statement		กรมศุลกากร, Harbor master, องค์กรจัดการท่าเรือ,ด่านกักกันเพื่อตรวจโรค ,ด่านคนเข้าเมือง
Vessel entrance/clearance statement		Harbor master,องค์กรจัดการท่าเรือ
บัญชีลูกเรือ		กรมศุลกากร ,ด่านกักกันเพื่อตรวจโรค ,ด่านตรวจคนเข้าเมือง
บัญชีผู้โดยสาร		กรมศุลกากร ,ด่านกักกันเพื่อตรวจโรค ,ด่านตรวจคนเข้าเมือง

c) ระบบปฏิบัติงานที่สามารถนำไปใช้งานได้ในระบบบริการเบ็ดเสร็จและผู้รับ

กระบวนการ	ผู้รับ
การแจ้งขอใช้สิ่งอำนวยความสะดวกในการนำเรือเทียบท่า	Harbor master

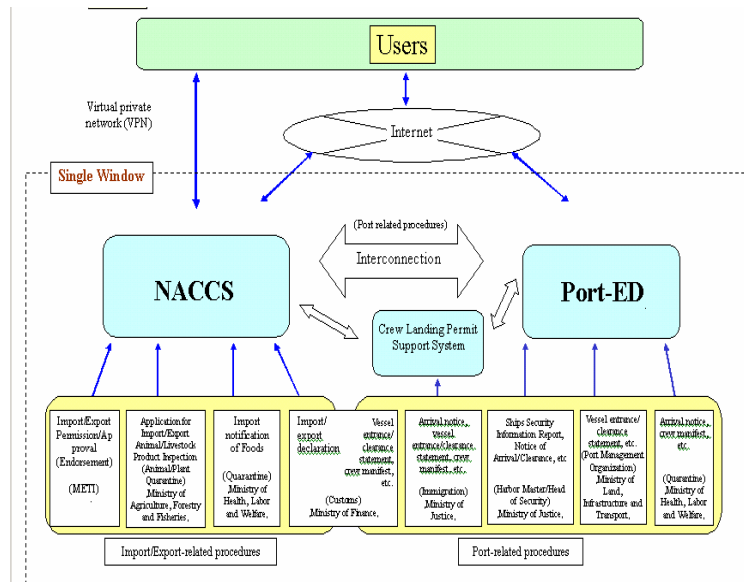
Application for designation of berthing place Application for vessel's entering into port at Night Application for shifting from designated place in port Notification for shifting from designated place in port Application for cargo operation of dangerous cargo	
Applications for usage of moorage facility	องค์กรจัดการท่าเรือ
Quarantine Notification	ด่านกักกันเพื่อตรวจโรค

- ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จที่ให้บริการในปัจจุบันมีจำนวนลูกค้าทั้งหมดเท่าไร
การให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ในการตรวจปล่อยสินค้าทั้งนำเข้า/ส่งออก (ตัวแทนออก
ของ และคลังสินค้า)

การให้บริการระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในการตรวจปล่อยสินค้าที่ท่าเรือ (ตัวแทน และ
ผู้รับขนของทางทะเล)

รูปแบบการดำเนินการ

- การทำงานของระบบเป็นอย่างไร ใช้รูปแบบการดำเนินการอะไรสำหรับระบบ
หน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ(อธิบายรูปแบบการดำเนินการของธุรกิจ)
สำหรับใช้งาน NACCS เท่านั้น
ไดอะแกรมต่อไปนี้จะเป็นการแสดงให้เห็นถึงการประสานงานและการติดต่อของระบบ
ท่าเรืออีดีไอ ระบบดำเนินพิธีการศุลกากรทางทะเล (Sea-NACCS) ระบบสนับสนุนการ
อนุญาตลูกเรือขึ้นฝั่ง เป็นต้น กับกระทรวงทั้ง 6 กระทรวงเพื่อการจัดตั้งระบบหน้าต่าง
บริการเบ็ดเสร็จ



- **ลูกค้าหลัก คือ ใคร**

การให้บริการตรวจปล่อยสินค้าทั้งนำเข้า/ส่งออก (ตัวแทนออกของ)
 การให้บริการตรวจปล่อยสินค้าที่ทำเรือ (ตัวแทน และผู้รับขนของทางทะเล)

- **ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จดำเนินการโดยภาครัฐหรือภาคเอกชน หรือทั้งภาครัฐและเอกชนร่วมกัน**

จากไดอะแกรมดังกล่าว แสดงให้เห็นว่ามีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จทั้งหมด 6 กระทรวง ดังนี้

- กระทรวงเศรษฐกิจ การค้า และอุตสาหกรรม
- กระทรวงเกษตร ป่าไม้ และการประมง
- กระทรวงสาธารณสุข แรงงาน และสวัสดิการ
- กระทรวงการคลัง
- กระทรวงยุติธรรม
- กระทรวงที่ดิน สาธารณูปโภค และการขนส่ง

รูปแบบธุรกิจ

- รูปแบบธุรกิจเป็นอย่างไรและมีการลงทุนและการเงินอย่างไร
 NACCS ใช้เงินทุนสนับสนุนจากภาครัฐ และภาคเอกชน
 ระบบท่าเรืออีดีไอใช้เงินทุนสนับสนุนจากภาครัฐ

- คิดค่าใช้จ่ายต่อผู้ใช้งานระบบอย่างไร และผู้ให้บริการมีรายได้ต่อปีเท่าไร รูปแบบของการชำระค่าบริการเป็นอย่างไร(เช่น ราคาคงที่จ่ายเป็นรายปี ,ราคาต่อครั้งของการทำธุรกรรม หรือรูปแบบผสม หรือ อื่น ๆ)

ภาครัฐ (กรมศุลกากร) จะชำระค่าบริการแบบราคาคงที่ ในการใช้งานระบบ NACCS

ผู้ใช้งานระบบ NACCS ทั่วไปจะชำระค่าบริการแบบรายธุรกรรม

- ใบขนสินค้าขาเข้า
- ใบขนสินค้าขาออก
- ท่าที่นำเข้า
- บัญชีสินค้าสำหรับเรือ (ต่อใบส่งสินค้าทางทะเล)

เทคโนโลยี

- เทคโนโลยีอะไรบ้างที่นำมาใช้ในระบบงาน

กระบวนการนำเข้า

- ระบบปฏิบัติการเจ้าภาพ ที่เปลี่ยนและจัดการข้อความ
- Protocol: DINA

กระบวนการที่ทำเรือ

- โฟร์แมตทั่วไป
- Protocol: TCP/IP

- ผู้ใช้งานจะนำส่งข้อมูลอย่างไร (เช่น ทางอินเทอร์เน็ต ,รูปแบบกระดาษหรือรูปแบบทางอิเล็กทรอนิกส์อะไร)

NACCS

Protocol

การตรวจปล่อยสินค้านำเข้า/ส่งออก : TCP/IP, X.25, own format

การตรวจปล่อยเรือ : TCP/IP

กระบวนการ : SMTP, OLTP

Character Set : Type A

ภาษา : อังกฤษ

- ข้อมูลต่าง ๆ ถูกนำส่งเข้าสู่ระบบที่ไหนและอย่างไร (เช่น นำส่งผ่านหน่วยงานราชการ หรือผ่านทางผู้ให้บริการภาคเอกชน)
NACCS Center : Quasi Government body
ทำเรื่องอิตีไอ : Juridical foundation
- ใครที่มีสิทธิหรือสามารถนำส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบบ้าง (เช่น ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ และ/หรือตัวแทนออกของรับอนุญาตอื่น ๆ)
ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ คลังสินค้าสำหรับการนำเข้า และผู้รับขนของทางทะเล หรือตัวแทนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่ทำเรื่อง

การส่งเสริมการใช้ การเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์

- วิธีการในการประชาสัมพันธ์หรือส่งเสริมการใช้งาน (การตลาด)
ประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบทางหนังสือพิมพ์ และเว็บไซต์ นอกจากนี้ยังมีการจัดสัมมนา เปิดสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องทั่วประเทศ
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจะสามารถติดตามความคืบหน้าหรือรับทราบข้อมูลข่าวสาร และความก้าวหน้าของระบบได้อย่างไร
องค์การจัดการระบบการดำเนินพิธีการศุลกากรอัตโนมัติแห่งประเทศไทย (NACCS Center) ได้มีการจัดทำรายงานประจำปีไว้ที่เว็บไซต์หลัก <http://www.naccs.go.jp>
- การฝึกอบรมที่จัดให้กับผู้ใช้มีลักษณะอย่างไร
NACCS Center และทำเรื่องอิตีไอ จัดให้มีการประชุมสรุปความสำหรับผู้ใช้งาน ซึ่งสำนักงานย่อยของ NACCS Center ได้จัดโปรแกรมการฝึกอบรมสำหรับผู้ใช้งานแล้ว 130 ครั้ง ในปีงบประมาณ ค.ศ.2004
- มีการให้บริการรับเรื่องและตอบปัญหาการให้บริการเกี่ยวกับระบบงาน เทคนิคคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายหรือไม่อย่างไร
ระบบNACCS มีการให้บริการรับเรื่อง และตอบปัญหาการให้บริการเกี่ยวกับระบบงานแก่ผู้ใช้งานระบบ ซึ่งเป็นการให้บริการที่ครอบคลุมทั้งกระบวนการนำเข้า และกระบวนการที่ทำเรื่องของระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ เช่นเดียวกับการให้บริการช่วยเหลืออื่นๆในระบบอิตีไอที่ทำเรื่อง

ประเด็นด้านกฎหมาย

- ระบบที่ให้บริการ (เช่น การแลกเปลี่ยนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์)เป็นระบบที่ถูกบังคับให้ใช้ตามกฎหมาย หรือให้ใช้งานตามความสมัครใจ
การใช้บริการระบบหน้าต่างบริการเปิดเสร็จเป็นการสมัครใจ
- ผู้ใช้งานระบบ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องเซ็นสัญญาข้อตกลงกับผู้ให้บริการระบบหรือหน่วยงานของรัฐใดเพื่อการเข้าร่วมการใช้งานหรือไม่ ทั้ง NACCS และท่าเรืออีดีไอ ผู้ใช้งานระบบจะต้องลงทะเบียนก่อนใช้งาน โดยการใช้ ชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน เข้าสู่ระบบ
- มีกฎหมายหรือกฎระเบียบที่เฉพาะเจาะจง และเกี่ยวข้องที่ควรจะต้องกำหนดหรือได้รับการเปลี่ยนแปลงหรือประกาศใช้ใหม่หรือไม่ มี
- มีกลวิธีการในการปกป้อง หรือรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างไร ระบบ NACCS นั้นเจ้าหน้าที่ต่าง ๆจะถูกบังคับโดยกฎหมายในการเก็บรักษาความลับของข้อมูล

มาตรฐาน

- บทบาทของมาตรฐานสากล(เช่น UN/EDIFACT, UNLK, UN LOC CODE, UN/CEFACT Single Window Recommendation หรือมาตรฐานอื่น ๆ)ถูกนำไปใช้ประโยชน์หรือไม่อย่างไร
ในกระบวนการนำเข้านั้นได้ใช้มาตรฐานอีดีไอ ซึ่งครอบคลุมทั้ง UN/LOC CODE UN/Hazard code และ UNECE code ในระบบ NACCS
ส่วนกระบวนการที่ทำเรือ ในระบบ NACCS ได้ใช้มาตรฐานอีดีไอ และUN/EDIFACT ในขณะที่ท่าเรืออีดีไอได้ใช้ web entry และ UN/EDIFACT

ประโยชน์ที่ได้รับ

- **ประโยชน์ที่ลูกค้าและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับระบบได้รับ**
สำหรับการนำเข้า บริการดังกล่าวช่วยลดระยะเวลาในการตรวจปล่อยสินค้า
สำหรับกระบวนการที่ทำเรือ จะช่วยลดการส่งข้อมูลซ้ำโดยการส่งเพียงครั้งเดียว ซึ่งเป็นผล
ให้ผู้ขนของทางทะเล หรือตัวแทนต่าง ๆ สามารถลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารลงอีกด้วย

บทเรียนที่ได้รับ

- **ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการพัฒนาและการใช้งาน คืออะไร**
รัฐบาลญี่ปุ่นกำลังดำเนินการประเมินผลการใช้ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในปัจจุบัน
เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการใช้งานในอนาคต เพราะฉะนั้นเราจะจัดให้มีข้อมูล
ดังกล่าวในไม่อีกกี่ปีข้างหน้า

แผนการในอนาคต

- **แผนสำหรับการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในปัจจุบันและอนาคต คืออะไร**
ปัจจุบันกำลังพัฒนาโปรแกรมที่มีประสิทธิภาพที่สุดสำหรับกระบวนการที่ทำเรือ/
กระบวนการนำเข้า/กระบวนการส่งออก ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภาครัฐภายในปลายปี
ค.ศ.2005 หลังจากนั้นจึงจะมีการประกาศใช้แผนดำเนินการที่มีประสิทธิภาพที่สุด
- **แนวโน้มที่จะทำข้อตกลงและให้ความร่วมมือในการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการ
เบ็ดเสร็จในระดับภูมิภาค หรือระดับนานาชาติ ทำอย่างไรได้บ้าง หรือควรจะมี
แผนการที่น่าจะดำเนินการในอนาคตอย่างไร**
ภายใต้โปรแกรมที่มีประสิทธิภาพที่สุด จะมีการทำข้อตกลงระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่
เกี่ยวข้องและผู้ปฏิบัติการหลัก

แหล่งในการอ้างอิงข้อมูลเพิ่มเติม

- เว็บไซต์

http://www.customs.go.jp/tetsuzuki/sw/index_e.pdf

- แหล่งข้อมูล หรือบุคคลที่จะขอข้อมูลเพิ่มเติมได้

Customs Administration Research Office Customs and Tariff Bureau
Ministry of Finance

ที่อยู่: 3-1-1 Kasumigaseki Chiyoda-ku Tokyo JAPAN 1008940

เบอร์โทรศัพท์: +81-3-3581-4111(ext.5216) +81-3-3581-4147(night)

แฟกซ์ : +81-3-5251-2122

อีเมล: mailcust@mof.go.

ประเทศเมารีเชียส

ความเป็นมา

- **แรงจูงใจในการก่อตั้งระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ คืออะไร**

ประเทศเมารีเชียส เป็นเกาะเศรษฐกิจขนาดเล็ก(ยาว 60 กิโลเมตร และกว้าง 40 กิโลเมตร) ซึ่งสินค้าอุปโภค และบริโภคส่วนใหญ่ของประเทศจะขึ้นอยู่กับประเทศต่างๆทั่วโลก (การนำเข้าและส่งออกทั้งหมดมีมูลค่ามากกว่า GDP) และการเติบโตของเศรษฐกิจขึ้นอยู่กับประเมิณความเป็นไปได้ในการเข้าถึงตลาดในต่างประเทศสำหรับการส่งออกสินค้า ทั้งการนำเข้า และการจัดจำหน่ายทางการค้าจะมีการกระจายตัวสูง กล่าวคือ มีผู้นำเข้าประมาณ 1,000 ราย และกิจการค้าปลีกมากกว่า 7,000 ร้านค้า ในทางกลับกัน มีบริษัทที่ส่งออกสินค้าประมาณ 500 บริษัท (ส่วนใหญ่จะเป็น น้ำตาล และเครื่องนุ่งห่ม) ที่ส่งไปยัง สหภาพยุโรป สหรัฐอเมริกา และแอฟริกา ทำยี่ที่สุดนี้สิ่งที่จะต้องคำนึงถึง คือ อำนาจการซื้อที่จำกัดภายในระบบที่เล็ก

เนื่องมาจากปัจจัยดังกล่าว กระบวนการนำเข้า ส่งออก และการทำธุรกิจการค้าจึงต้องเป็นกระบวนการที่ง่าย และมีประสิทธิภาพที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ดังนั้นระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ ในประเทศเมารีเชียสระบบTradeNet จึงถูกจัดตั้งขึ้นมาด้วยวัตถุประสงค์ดังกล่าว ด้วยวิธีการนำส่งข้อมูลที่รวดเร็ว และยังคงรักษาระดับประสิทธิภาพสูงสุดทางด้านต้นทุน

- **ปีที่ก่อตั้ง**

วันที่ติดตั้ง	ขั้นตอนการพัฒนาาระบบTradeNet
28 ก.ค.1994	<u>ระยะที่ 1</u> :การส่ง Approved Non-verification declaration จากกรมศุลกากรไปยังFreight Station สำหรับการส่งออกสินค้า ซึ่งปัจจุบันได้ยกเลิกการใช้งานแล้วด้วยการดำเนินงานอย่างเต็มรูปแบบของระยะที่ 3
5 ม.ค.1995	<u>ระยะที่ 2</u> :การยื่นบัญชีสินค้าสำหรับเรือจากShipping Clearing และ Forwarding Agent ไปยังกรมศุลกากร
28 ก.ค.1997	ระบบการบริหารจัดการกรมศุลกากร และ <u>ระยะที่ 3</u> :การยื่นใบขนสินค้าจากผู้ค้าไปยังกรมศุลกากร และได้รับการตอบกลับจากกรมศุลกากร สำหรับการส่งสินค้า
11 ก.ค.2000	<u>ระยะที่ 4</u> :การยื่นแบบฟอร์ม 28 สำหรับการเคลื่อนย้ายตู้คอนเทนเนอร์
11 ธ.ค.2000	<u>ระยะที่ 5</u> :การยื่นใบอนุญาตการนำเข้าและส่งออก

ในระยะต่อไป กรมศุลกากรเมารีเชียจะนำระบบ “Single Goods Declaration” จากข้อเสนอแนะองค์การศุลกากรโลกมาใช้ ในปี ค.ศ.2001 ระบบได้รวมโปรแกรมสำหรับการยื่นใบขนสินค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้พัฒนาระบบคลังสินค้าภายในท่าเรือ(สำหรับการส่งผ่านสินค้า) และกำลังอยู่ในช่วงดำเนินการจัดตั้งการชำระภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์

ตั้งแต่นั้นมากรมศุลกากรประเทศเมารีเชียได้พัฒนาระบบ 2 ระบบ ดังนี้

- “One Stop Shop” สำหรับผู้ส่งออก เป็นระบบใหม่ที่ประกอบด้วย กระบวนการเกี่ยวกับใบขนสินค้าขาออก และหนังสือรับรองแหล่งกำเนิดสินค้า ซึ่งเป็นการให้บริการภายใน 1 ชั่วโมง
 - “Single Window” สำนักงานตรวจสอบสินค้าที่ทำบริการตู้สินค้าใหม่ :ระบบนี้ได้พัฒนาขึ้นพร้อมกับการติดตั้ง X-ray scanner ที่กรุงพอร์ตหลุยส์ ระบบดังกล่าวจะอนุญาตให้ผู้นำเข้า หรือตัวแทน กำหนดเวลาการตรวจสอบสินค้าทางเรือตลอด 12 ชั่วโมง หรือ 2 ช่วงการขนย้าย พร้อมทั้งการตรวจปล่อยสินค้า โดยผู้ตรวจสอบสินค้ากรมศุลกากร และผู้ตรวจสอบจากสาธารณสุขและกรมวิชาการเกษตร
- สถานะปัจจุบันของระบบอยู่ในระหว่างการศึกษา โครงการนำร่อง และ/หรือการให้บริการแล้ว
 - เปิดให้บริการแล้ว

การก่อตั้ง

- การเชื่อมต่อระหว่างระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ กับระบบของหน่วยงานอื่นในลักษณะอย่างไร
ระบบนี้ไม่ได้ค่อยๆพัฒนามาจากระบบอื่น แต่เป็นการออกแบบ และได้รับความช่วยเหลือจากบริษัท Singapore Network Service จำกัด และทีมงานจากบริษัท Mauritius Network Service จำกัด
- มีการใช้ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จของประเทศใดเป็นต้นแบบ หรือไม่ และอย่างไรหรือมีต้นแบบอื่น ๆหรือไม่
ระบบในประเทศเมารีเชียเป็นที่รู้จักกันในนาม ระบบTradeNet ซึ่งเป็นเครือข่ายอีดีไอแรกบนเกาะนี้ ซึ่งได้ต้นแบบมาจากระบบ TradeNet ของสิงคโปร์ โดยกฎระเบียบและเงื่อนไขต่างๆ กำลังอยู่ในช่วงของการพิจารณา

การให้บริการ

- ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จจัดให้มีบริการอะไรแล้วบ้าง **ครอบคลุมเอกสาร ข้อมูล และกระบวนการอะไรบ้าง**
การกระจายข้อมูลทางระบบTradeNet ให้มีความสำคัญกับการส่งสำเนาบัญชีสินค้าสำหรับเรือไปยัง สำนักงานท่าเรือเมารีเซียส บริษัทจัดการสินค้า และสภาหอการค้าและอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ในขณะที่ยังส่งสำเนาใบขนสินค้าอิเล็กทรอนิกส์จะถูกส่งไปยังกระทรวงสหกรณ์และการค้า และ สำนักงานท่าเรือเสรีเมารีเซียส และสำเนาใบอนุญาตนำเข้าอิเล็กทรอนิกส์ถูกส่งไปยังธนาคารสำหรับการชำระเงินจะถูกส่งไปยังนายทะเบียนกลางและสำนักงานขนส่งแห่งชาติ(เกี่ยวกับการนำเข้ารถมือสอง) ระบบจะต้องเชื่อมต่อกับธนาคารเพื่ออนุมัติการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์
- ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จที่ให้บริการในปัจจุบันมีจำนวนลูกค้าทั้งหมดเท่าไร ประมาณ 400 บริษัท

รูปแบบการดำเนินการ

- การทำงานของระบบเป็นอย่างไร **ใช้รูปแบบการดำเนินการอะไรสำหรับระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ(อธิบายรูปแบบการใช้ระบบ)**
การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับระบบเครือข่ายจะยึดหลักการแบบตั้งจุดหมาย ซึ่งไม่ได้เป็นการรวมระบบของผู้ใช้งานต่างๆเข้าด้วยกัน แต่ผู้พัฒนาเครือข่ายจะอนุญาตให้มีการส่งเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้อง

รูปแบบธุรกิจ

- รูปแบบธุรกิจเป็นอย่างไรและมีการลงทุนและการเงินอย่างไร(เช่น ลงทุนโดยภาครัฐหรือภาคธุรกิจ หรือรัฐและเอกชนร่วมทุน?)
เป็นการประสานความร่วมมือระหว่างภาครัฐ และเอกชน
- ค่าใช้จ่ายในการพัฒนา และติดตั้งระบบโดยประมาณเป็นจำนวนเท่าไร
ค่าใช้จ่ายในการจัดตั้งของบริษัทจะเกี่ยวข้องกับการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้ให้บริการเครือข่าย ซึ่งรวมทั้ง อุปกรณ์ ซอฟต์แวร์ และพนักงาน ซึ่งกรมศุลกากรจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดซื้ออุปกรณ์ต่างๆ

- **ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการระบบเป็นรายปีโดยประมาณ**
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนใหญ่มาจากการติดต่อสื่อสาร การบำรุงรักษาอุปกรณ์ และค่าตอบแทนพนักงาน
- **คิดค่าใช้จ่ายต่อผู้ใช้งานระบบอย่างไร และผู้ให้บริการมีรายได้ต่อปีเท่าไร รูปแบบของการชำระค่าบริการเป็นอย่างไร(เช่น ราคาคงที่จ่ายเป็นรายปี ราคาต่อครั้งของการทำธุรกรรม หรือรูปแบบผสม หรือ อื่น ๆ)**
ค่าใช้จ่ายขั้นต่ำ ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการลงทะเบียน และซอฟต์แวร์ และราคาต่อครั้งของการทำธุรกรรม
- **ระบบที่กล่าวถึงจะสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องยาวนานได้อย่างไร**
โปรแกรมนี้ถูกออกแบบมาเพื่อให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ ซึ่งปัจจุบันได้บรรลุความต้องการดังกล่าวแล้ว ซึ่งเห็นได้จากการประเมิน value-added network operator สามารถเลี้ยงตัวเองได้ และยังสามารถใช้ทรัพยากรของระบบลงทุนในปัจจุบัน และโครงการต่อไปในอนาคต
- **รายได้จากการให้บริการเพียงพอกับค่าใช้จ่าย ต้นทุนการดำเนินการและมีกำไรที่เหมาะสมหรือไม่**
เป็นระบบที่สามารถเลี้ยงตนเองได้อย่างเต็มรูปแบบ โดยไม่ต้องพึ่งเงินช่วยเหลือจากภาครัฐ
- **มีการจัดสรรผลกำไร หรือจัดงบประมาณอย่างไรเพื่อการปรับปรุง การขยายบริการ หรือวางระบบเพิ่มเติม**
โปรแกรมดังกล่าวสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่สำหรับการลงทุนในปัจจุบัน และโครงการใหม่ๆในอนาคต

เทคโนโลยี

- **ผู้ใช้งานจะนำส่งข้อมูลอย่างไร เช่น ทางอินเทอร์เน็ต รูปแบบกระดาษหรือรูปแบบทางอิเล็กทรอนิกส์อะไร**
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับกรมศุลกากร เช่นใบขนสินค้า บัญชีสินค้าสำหรับเรือ และใบอนุญาตนำเข้าและส่งออก จะถูกส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ ในรูปของอีดีไอฟอร์แมต อย่างไรก็ตามเอกสารต่างๆก็ยังคงจำเป็นต้องพิมพ์เป็นกระดาษเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน

- ข้อมูลต่าง ๆ ถูกนำส่งเข้าสู่ระบบที่ไหนและอย่างไร (เช่น นำส่งผ่านหน่วยงานราชการ หรือผ่านทางผู้ให้บริการภาคเอกชน)
ข้อมูลจะถูกเก็บไว้ด้วยซอฟต์แวร์ front-end ที่ได้รับการจัดส่งโดย value-added network operator ซึ่งเป็นวิธีการส่งข้อมูลไปยังภาครัฐที่เกี่ยวข้อง
- ใครที่มีสิทธิหรือสามารถนำส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบบ้าง (เช่น ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ และ/หรือตัวแทนออกของรับอนุญาตอื่น ๆ)
บริษัทนำเข้า และส่งออก ตัวแทนตรวจปล่อยสินค้า และขนส่งสินค้า ตัวแทนออกของ และ commission agent

การส่งเสริมการใช้ การเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์

- มีการให้บริการรับเรื่องและตอบปัญหาการให้บริการเกี่ยวกับระบบงาน เทคนิคคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายหรือไม่อย่างไร
บริษัท Maritius Network Service จำกัด จัดตั้งขึ้นในฐานะ value-added network operator เพื่อดำเนินการระบบ TradeNet ซึ่งจะดูแลเกี่ยวกับการดำเนินงาน การติดตั้ง และการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังให้บริการรับเรื่องและตอบปัญหาการให้บริการเกี่ยวกับระบบงาน เทคนิคคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย และสนับสนุนผู้พัฒนาระบบ

ประเด็นด้านกฎหมาย

- ระบบที่ให้บริการ (เช่น การแลกเปลี่ยนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์) เป็นระบบที่บังคับให้ใช้ตามกฎหมาย หรือให้ใช้งานตามความสมัครใจ
เป็นการบังคับใช้ตามกฎหมาย
- ผู้ใช้งานระบบ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องเซ็นสัญญาข้อตกลงกับผู้ให้บริการระบบหรือหน่วยงานของรัฐใดเพื่อการเข้าร่วมการใช้งานหรือไม่
จะต้องมีการเซ็นสัญญาข้อตกลงการให้บริการเครือข่ายกับ value-added network operator ซึ่งผู้พัฒนาระบบจะต้องได้รับอนุญาตจากกรมศุลกากรเมารีเชียส และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในการใช้ระบบ TradeNet หรือได้รับอนุญาตจาก สำนักงานท่าเรือเสรีเมารีเชียส สำหรับการให้บริการคลังสินค้า

- มีกฎหมายหรือกฎระเบียบที่เฉพาะเจาะจง และเกี่ยวข้องที่ควรจะต้องกำหนดหรือได้รับการเปลี่ยนแปลงหรือประกาศใช้ใหม่หรือไม่
มีการเปลี่ยนแปลงกฎหมายกรมศุลกากร และเพิ่มกฎหมายเกี่ยวกับการยื่นใบขนสินค้า และข้อมูลต่างๆแบบอิเล็กทรอนิกส์

ประโยชน์ที่ได้รับ

- ประโยชน์ที่ลูกค้าและหน่วยงานต่างๆที่เชื่อมโยงกับระบบได้รับ
จากการสำรวจพบว่า การที่ระบบเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง 7 วัน นั้นส่งผลให้ผู้พัฒนาระบบสามารถวางแผนได้ดียิ่งขึ้น และยังลดเวลาการตรวจปล่อยสินค้าจาก 4 ชั่วโมง เหลือเพียง 15 นาที
- ระบบนี้มีประโยชน์ต่อธุรกิจการค้าในภาพรวมของประเทศ และต่อหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องอย่างไร
การตรวจปล่อยสินค้าที่เร็วขึ้น และโปร่งใส ซึ่งช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน
- ระบบดังกล่าวมีผลกระทบอย่างไรต่อการเก็บภาษีของกรมศุลกากรหรือไม่และอย่างไร
ระบบนี้เป็นเครื่องมือของเจ้าหน้าที่ในการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกทางการค้า กล่าวคือ ด้วยวิธีการจัดการความเสี่ยง เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าไม่กระทบต่อการเก็บภาษีของกรมศุลกากร ผลลัพธ์ที่ได้ คือ ประสิทธิภาพสูงที่สุดสำหรับธุรกิจต่างๆที่ติดต่อกับกรมศุลกากร
- ปัญหาอะไรบ้างที่ได้รับการแก้ไข
เป้าหมายของการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ คือ การปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการค้าด้วยกระดาษ เพื่อที่จะลดระยะเวลาการออกใบขนสินค้า ลดงานเอกสาร การตรวจปล่อยสินค้าที่เร็วขึ้น และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของภาครัฐ

บทเรียนที่ได้รับ

- **ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการพัฒนาและการใช้งาน คืออะไร**
ปัจจัยแห่งความสำเร็จ คือ ความรับผิดชอบจากผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ร่วมกับการมีส่วนร่วมจากทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนในการดำเนินงานบริษัท และการทำให้ประสบความสำเร็จในระยะต่อไป คือ เมื่อโครงการสามารถควบคุมได้ และเป็นที่ยอมรับ
- **อุปสรรคที่สำคัญที่สุด คืออะไรบ้างและเพราะอะไร**
อุปสรรคที่สำคัญ คือ การแทนที่ระบบอัตโนมัติสำหรับข้อมูลทางศุลกากร ของการประชุมสหประชาชาติว่าด้วยเรื่องการค้าและการพัฒนา (UNCTAD's ASYCUDA) ของกรมศุลกากรเมารีเชียส เนื่องจากไม่สามารถจะสร้างเวอร์ชันใหม่ของระบบอัตโนมัติสำหรับข้อมูลทางศุลกากร(ASYCUDA) ที่จะเชื่อมต่อกับระบบTradeNet ได้ การตัดสินใจพัฒนาระบบการจัดการกรมศุลกากรของประเทศ กับการช่วยเหลือจากที่ปรึกษาระหว่างประเทศ จึงทำให้เกิดการหยุดชะงักการติดตั้งของระยะที่ 3 ของโครงการประมาณ 2 ปี

แหล่งในการอ้างอิงข้อมูลเพิ่มเติม

- **เว็บไซต์**
<http://mns.intnet.mu/>
- **แหล่งข้อมูล หรือบุคคลที่จะขอข้อมูลเพิ่มเติมได้**
ชื่อ : Mr. Bernard Chan Sing, General Manager
ที่อยู่ : Mauritius Network Services Ltd. 2nd Floor, C&R Court Labourdonnais,
Port Louis, Mauritius
เบอร์โทรศัพท์ : (230) 211 2477
แฟกซ์: (230) 211 2414
อีเมลล์ : bernardc@intnet.mu

ประเทศกัวเตมาลา

ความเป็นมา

- แรงจูงใจในการก่อตั้งระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ คืออะไร
เพื่ออำนวยความสะดวกและควบคุมกระบวนการส่งออกในประเทศกัวเตมาลา
- ปีที่ก่อตั้ง
จัดตั้งขึ้นในวันที่ 30 ตุลาคม ค.ศ.1986 ซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมของGovernment Customs General Administration และกระทรวงเศรษฐกิจ และได้ย้ายมาอยู่ในความดูแลของ administration of Guatemala Non Traditional Products Exporters Association (AGEXPRONT) ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน ค.ศ.1998
- สถานะปัจจุบันของระบบอยู่ในระหว่างการศึกษา โครงการนำร่อง และ/หรือการให้บริการแล้ว
เปิดให้บริการแล้ว

การก่อตั้ง

- การเชื่อมต่อระหว่างระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ กับระบบของหน่วยงานอื่นในลักษณะอย่างไร
ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จเกิดขึ้นจากข้อตกลงของรัฐบาล 790-86 ซึ่งยังไม่เคยมีการติดตั้งระบบนี้มาก่อน
- มีการใช้ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จของประเทศใดเป็นต้นแบบ หรือไม่ และอย่างไรหรือมีต้นแบบอื่น ๆ หรือไม่
ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จจัดตั้งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ส่งออกในประเทศกัวเตมาลา ซึ่งได้ศึกษาจากประสบการณ์การดำเนินงานระบบของอเมริกาใต้ แต่ได้จัดตั้งเป็นระบบในรูปแบบของประเทศเอง

- มีขั้นตอนการพัฒนาระบบด้วยหลักการอย่างไร หรือมีโครงการนำร่องหรือไม่
การพัฒนาระบบมี 2 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 : การรวบรวมเอกสาร ตรวจสอบกระบวนการส่งออก และสถานที่ตั้งของสิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นที่ 2 : พัฒนาเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่ออำนวยความสะดวกในกระบวนการส่งออก และแทนที่ระบบ Manual การเปลี่ยนแปลงกระบวนการดังกล่าวเป็นผลมาจากการพัฒนาระบบในโครงการนำร่อง
- รูปแบบของการฝึกอบรมที่จำเป็นต่อทีมงานในการพัฒนาระบบ และมีการจัดเตรียมการอย่างไร
การฝึกอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่ในการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จนั้นจัดขึ้นโดยองค์การระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ ในขั้นตอนที่ 2 ที่กล่าวมาแล้วในคำถามผ่านมา ในขณะที่ฝ่ายบริหารระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ และผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบ จะดำเนินการฝึกอบรมระบบอิเล็กทรอนิกส์
- ระยะเวลาที่ใช้ในการพัฒนาและติดตั้งระบบ
ตั้งแต่ ค.ศ. 1998 Single Window administration ถูกมอบหมายให้ AGEXPRONT เป็นผู้พัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์แทน ซึ่งใช้เวลาประมาณ 1 ปี

การให้บริการ

- ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จจัดให้มีบริการอะไรแล้วบ้าง **ครอบคลุมเอกสาร ข้อมูล และกระบวนการอะไรบ้าง**
การให้บริการ
 - ข้อมูลสถิติ
 - เอกสารเกี่ยวกับการส่งออก
 - การสัมมนาและการฝึกอบรม
 - การพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่องเพื่ออำนวยความสะดวกในกระบวนการส่งออก
 - มีระบบ Call Center เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ส่งออก
 - Issue of printed material containing customs procedures.
 - ให้บริการข้อมูลแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์
 - การชำระเงินแบบออนไลน์
 - ควบคุมข้อตกลงในการส่งออกของประเทศกัวเตมาลา กับประเทศอื่นๆ

เอกสาร

- รหัสผู้ส่งออก
 - การลงทะเบียนผู้ส่งออก และแบบฟอร์มการควบคุม(DEPREX)
 - Central America Single Customs Form (FAUCA)
 - ใบรับรองแหล่งกำเนิดสินค้า
 - Textiles control Form (EXTEX)
 - ใบรับรองปลอดศัตรูพืชและใบรับรองปลอดโรคสัตว์
 - Nacional Forestry Institute (INAB) Certificates
 - CITES and Non- CITES Certificates
- จำนวนธุรกรรมที่เกิดขึ้นผ่านระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จโดยเฉลี่ยในแต่ละวัน และคิดเป็นกึ่งเปอร์เซ็นต์ของจำนวนธุรกรรมทั้งหมด

ประเภทเอกสาร	จำนวนเอกสารต่อหนึ่งวัน
DEPREX	267
FAUCAS	591
EXPORTER CODES	5
FITOSANITARY AND ZOOSANITARY	150
EXTEX	105
INAB CERFIFICATES	25
CERTIFICATES OF ORIGIN	40
จำนวนธุรกรรมทั้งหมดต่อวัน	1083

- ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จที่ให้บริการในปัจจุบันมีจำนวนลูกค้าทั้งหมดเท่าไร มีผู้ส่งออกที่ลงทะเบียนทั้งหมด 8,491 ราย

รูปแบบการดำเนินการ

- การทำงานของระบบเป็นอย่างไร ใช้รูปแบบการดำเนินการอะไรสำหรับระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ(อธิบายรูปแบบการใช้ระบบ)



- ลูกค้าหลัก คือ ใคร
 - บริษัทส่งออกขนาดใหญ่
 - บริษัทที่ตั้งอยู่ในเขตชานเมือง
 - บริษัทที่มีจำนวนธุรกรรมต่อวันเป็นจำนวนมาก
 - ผู้ผลิตที่จำเป็นต้องใช้เอกสารหลายรูปแบบ
- เจ้าหน้าที่ของภาครัฐ หรือภาคเอกชนจะเกี่ยวข้องและใช้งานระบบดังกล่าวนี้อย่างไร
 - Non Traditional Products Exporters Association (AGEXPRONT)
 - กระทรวงเศรษฐกิจ (MINECO)
 - ฝ่ายบริหารกรมศุลกากรกัวเตมาลา (SAT)
 - Oficina de Regímenes de Perfeccionamiento Activo (OPA)
 - คณะกรรมการสิ่งทอ (VESTEX)
 - กระทรวงเกษตร (MAGA)
 - Protected Areas Counsel (CONAP)
 - กรมป่าไม้ (INAB)
 - สภาหอการค้า
 - สภาอุตสาหกรรม
 - Centro de Trámites de Exportación (CENTREX)
 - El Salvador Customs General Administration DGRA

- Honduras Customs General Administration DEI
- ธนาคารแห่งประเทศไทย

รูปแบบธุรกิจ

- รูปแบบธุรกิจเป็นอย่างไรและมีการลงทุนและการเงินอย่างไร(เช่น ลงทุนโดยภาครัฐหรือภาคธุรกิจ หรือรัฐและเอกชนร่วมทุน?)
รัฐบาลมอบหมายระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จให้แก่ภาคเอกชนเป็นผู้ดูแล ซึ่งปัจจุบันยังรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการทางการเงินอีกด้วย
- ค่าใช้จ่ายในการพัฒนา และติดตั้งระบบโดยประมาณเป็นจำนวนเท่าไร
ค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการพัฒนาระบบประมาณ 871,000 เหรียญสหรัฐ
- ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบที่คาดการณ์ไว้กับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงแตกต่างกันเป็นจำนวนเงินเท่าไร
ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงมีมูลค่ามากกว่าที่คาดการณ์ไว้ แต่ความแตกต่างดังกล่าวไม่ได้ส่งผลกระทบต่อหรือมีความสำคัญใดๆ
- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการระบบเป็นรายปีโดยประมาณ
ประมาณ 1.2 ล้านเหรียญสหรัฐ
- คิดค่าใช้จ่ายต่อผู้ใช้งานระบบอย่างไร และผู้ให้บริการมีรายได้ต่อปีเท่าไร รูปแบบของการชำระค่าบริการเป็นอย่างไร(เช่น ราคาคงที่จ่ายเป็นรายปี ราคาต่อครั้งของการทำธุรกรรม หรือรูปแบบผสม หรือ อื่น ๆ)
รูปแบบผสม กล่าวคือ เป็นราคาต่อครั้งของการทำธุรกรรม และราคาต่อเดือน
- ระบบที่กล่าวถึงจะสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องยาวนานได้อย่างไร
ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จสามารถเลี้ยงตนเองได้ ด้วยรายได้ที่ได้รับ
- รายได้จากการให้บริการเพียงพอกับค่าใช้จ่าย ต้นทุนการดำเนินการและมีกำไรที่เหมาะสมหรือไม่
รายได้จากการให้บริการระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จก่อให้เกิดกำไร

- มีการจัดสรรผลกำไร หรือจัดงบประมาณอย่างไรเพื่อการปรับปรุง การขยายบริการ หรือวางระบบเพิ่มเติม

เทคโนโลยี

- เทคโนโลยีหลักอะไรบ้างที่นำมาใช้ในระบบงาน
มี 3 โมดูลด้วยกันที่เป็นโมดูลกลางที่ใช้ในระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ ซึ่งเทคโนโลยีที่ใช้ในโมดูลดังกล่าว คือ

LANGUAGE	VERSION
Oracle Forms	Forms Version 6 PL/SQL Version 6
Oracle Reports	Report Builder 6

ใช้ remote module ในการส่งผ่านข้อมูลของผู้ส่งออก และใช้ Visual Basic 6 กับเทคโนโลยี Service Pack 5 ในการเข้าใช้ฐานข้อมูล เวอร์ชัน 2000 หรือสูงกว่า สำหรับโมดูลเว็บไซต์ จะใช้ Asp และ เทคโนโลยี Asp.net ในการกระบวนการเคลื่อนย้าย J2EE ด้วยเทคโนโลยี Java

- ผู้ใช้งานจะนำส่งข้อมูลอย่างไร เช่น ทางอินเทอร์เน็ต รูปแบบกระดาษหรือรูปแบบทางอิเล็กทรอนิกส์อะไร
ข้อมูลทั้งหมดสามารถส่งด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางโปรโตคอล SOAP ที่ใช้ XML และมาตรฐาน Webservice ซึ่งเทคโนโลยีบางตัวอาจถูกพัฒนาเป็น JAVA หรือ .Net
- ข้อมูลต่าง ๆ ถูกนำส่งเข้าสู่ระบบที่ไหนและอย่างไร (เช่น นำส่งผ่านหน่วยงานราชการ หรือผ่านทางผู้ให้บริการภาคเอกชน)
ข้อมูลจะถูกเก็บไว้ภายในระบบเอกชน และจะถูกส่งไปยังภาครัฐบาล เช่น Customs Administration และ หน่วยงานกรมศุลกากรระหว่างประเทศ

- ใครที่มีสิทธิหรือสามารถนำส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบบ้าง (เช่น ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ และ/หรือตัวแทนออกของรับอนุญาตอื่น ๆ)
ผู้ที่นำส่งข้อมูลส่วนใหญ่จะเป็นผู้ส่งออก รวมทั้งตัวแทนออกของ และตัวแทนต่าง ๆ

การส่งเสริมการใช้ การเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์

- วิธีการประชาสัมพันธ์หรือส่งเสริมการใช้งาน (การตลาด)
นิตยสาร อินเทอร์เน็ต แผ่นพับ และอีเมล
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจะสามารถติดตามความคืบหน้าหรือรับทราบข้อมูลข่าวสาร และความก้าวหน้าของระบบได้อย่างไร
โดยการประชุมกับคณะกรรมการทุก ๆ 3 เดือน
- การฝึกอบรมที่จัดให้กับผู้ใช้มีลักษณะอย่างไร
จะเป็นการฝึกอบรมเกี่ยวกับกระบวนการส่งออกแบบใหม่ ข้อตกลงการค้าเสรี(FTA) และวิธีการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ เว็บเพจต่าง ๆ เป็นต้น
- มีการให้บริการรับเรื่องและตอบปัญหาการให้บริการเกี่ยวกับระบบงาน เทคนิคคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายหรือไม่อย่างไร
เป็นการให้ความช่วยเหลือส่วนตัวในระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ

ประเด็นด้านกฎหมาย

- ระบบที่ให้บริการ (เช่น การแลกเปลี่ยนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์)เป็นระบบที่บังคับให้ใช้ตามกฎหมาย หรือให้ใช้งานตามความสมัครใจ
เป็นการบังคับใช้ตามกฎหมาย
- ผู้ใช้งานระบบ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องเซ็นสัญญาข้อตกลงกับผู้ให้บริการระบบหรือหน่วยงานของรัฐใดเพื่อการเข้าร่วมการใช้งานหรือไม่
ผู้ใช้งานระบบจะต้องลงทะเบียนเป็นผู้ส่งออก และได้รับใบอนุญาตexporter code

- มีกฎหมายหรือกฎระเบียบที่เฉพาะเจาะจง และเกี่ยวข้องที่ควรจะต้องกำหนดหรือได้รับการเปลี่ยนแปลงหรือประกาศใช้ใหม่หรือไม่
มี เป็นเรื่องที่สำคัญ
- มีกลวิธีการในการปกป้อง หรือรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างไร
มี แผนกกฎข้อบังคับใน AGEXPRONT ซึ่งรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดเตรียมข้อมูลสำหรับผู้ส่งออก ซึ่งข้อมูลต่างๆ เหล่านี้จะต้องผ่านการเห็นชอบจากแผนกกฎข้อบังคับแล้ว

มาตรฐาน

- บทบาทของมาตรฐานสากล(เช่น UN/EDIFACT, UNLK, UN LOCODE, UN/CEFACT Single Window Recommendation หรือมาตรฐานอื่น ๆ)ถูกนำไปใช้ประโยชน์หรือไม่อย่างไร
ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จสำหรับผู้ส่งออก ได้นำมาตรฐานสากลมาปรับใช้ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงของคณะกรรมการกรมศุลกากรประเทศกัวเตมาลา

ประโยชน์ที่ได้รับ

- ประโยชน์ที่ลูกค้าและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับระบบได้รับ
 - พัฒนาการระบวนการส่งออกให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
 - ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จจัดให้มีบริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง
 - ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือผู้ส่งออก
 - ด้วยประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นทำให้ช่วยลดเวลาและค่าใช้จ่าย
 - จัดให้มีข้อมูลแบบออนไลน์ สำหรับผู้ส่งออก ผ่านทางเว็บไซต์
 - ผู้ส่งออกสามารถจัดเตรียมเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการส่งออกได้ด้วยระบบของตน
- ระบบนี้มีประโยชน์ต่อธุรกิจการค้าในภาพรวมของประเทศ และต่อหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องอย่างไร
การลดลงของระบบราชการ ความทันสมัย การควบคุมกระบวนการส่งออกที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การลดลงของการทุจริตในกรมศุลกากร การเพิ่มขึ้นของความน่าเชื่อถือในข้อมูลสถิติ ปริมาณการส่งออกและลงทุนที่เพิ่มขึ้น โอกาสการทำงานที่เพิ่มขึ้น และการสนับสนุนสินค้าของประเทศกัวเตมาลาในตลาดต่างประเทศ

- ระบบดังกล่าวมีผลกระทบอย่างไรต่อการเก็บภาษีของกรมศุลกากรหรือไม่และอย่างไร

จนถึงปัจจุบันนี้ ยังไม่มีระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จสำหรับการนำเข้าในประเทศกัวเตมาลา ดังนั้นจึงไม่มีผลกระทบใดๆเกิดขึ้นกับการเก็บภาษีของกรมศุลกากร ในอเมริกา กลาง กรมศุลกากรจะได้รับการชำระค่าภาษีอากรแบบอิเล็กทรอนิกส์ ก่อนที่สินค้าจะมาถึง

- ปัญหาอะไรบ้างที่ได้รับการแก้ไข

การลดลงของเวลา ค่าใช้จ่ายต่างๆ และการทุจริต ซึ่งตัวแทนออกของไม่มีความจำเป็นในกระบวนการส่งออก

บทเรียนที่ได้รับ

- ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการพัฒนาและการใช้งาน คืออะไร

- การบริหารงานโดยภาคเอกชน
- ความต้องการการให้บริการที่ดีขึ้นของภาคเอกชน
- การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับกระบวนการ
- การลงทุนในเทคโนโลยีที่ทันสมัย
- การพัฒนาระบบ และการเปลี่ยนแปลงกระบวนการที่ไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ส่งออก
- การใช้เครื่องมือเท่าที่จำเป็นในการแก้ปัญหาในกระบวนการส่งออก

- อุปสรรคที่สำคัญที่สุด คืออะไรบ้างและเพราะอะไร

- เทคโนโลยีที่ใช้ในภาครัฐ
- เทคโนโลยีที่ใช้ในบริษัทส่งออก
- การตัดสินใจทางการเมืองรัฐบาลประเทศกัวเตมาลา

- บทเรียนสำคัญที่ได้รับ คืออะไร

- การบริหารของภาคเอกชนจะมีประสิทธิภาพมากกว่าการบริหารงานของภาครัฐ อันเนื่องมาจาก ภาคเอกชนสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับกระบวนการส่งออก
- แนวโน้มในการหันมาใช้การอำนวยความสะดวกทางการค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ของทุกประเทศทั่วโลก

แผนการในอนาคต

- **แผนสำหรับการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในปัจจุบันและอนาคต คืออะไร**
 - การสร้างความสอดคล้องของกระบวนการนำเข้าและส่งออกด้วยระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ สำหรับการค้าระหว่างประเทศของประเทศกัวเตมาลา
 - การนำส่งและรับข้อมูลภายใต้ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จกับอเมริกากลางและประเทศอื่นๆ
 - การเปลี่ยนรูปแบบการส่งเอกสารจากแบบกระดาษมาเป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์
 - การเข้าใช้ฐานข้อมูลผู้ส่งออกของประเทศกัวเตมาลาด้วยเทคโนโลยีเว็บ
- **อะไรคืออุปสรรคที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในอนาคต**
 - ไม่มีองค์กรกลางสำหรับการจัดตั้งระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ
 - รูปแบบของระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในประเทศอื่นๆยังมีไม่มากนัก
 - ยังไม่มีการประเมินผลรูปแบบระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ
 - มีการเปลี่ยนแปลงหลายอย่างในพิธีการของกรมศุลกากรในประเทศกัวเตมาลา
 - การจำกัดของเงินทุนในการพัฒนาโครงการใหม่ๆ
 - ความไม่มั่นคงทางการเมืองของประเทศละตินอเมริกา
- **แนวโน้มที่จะทำข้อตกลงและให้ความร่วมมือในการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในระดับภูมิภาค หรือระดับนานาชาติ ทำอย่างไรได้บ้าง หรือควรมีแผนการที่น่าจะดำเนินการในอนาคตอย่างไร**

มี
- **คุณมีแนวโน้มที่จะทำข้อตกลงในการแลกเปลี่ยนข้อมูลการดำเนินการระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ กับประเทศอื่น หรือไม่**

มี ประเทศกัวเตมาลากำลังพัฒนาโครงการสำหรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับอเมริกากลาง

แหล่งในการอ้างอิงข้อมูลเพิ่มเติม

- เว็บไซต์

www.export.com.gt

- แหล่งข้อมูล หรือบุคคลที่จะขอข้อมูลเพิ่มเติมได้

ชื่อ : Joaquín Estuardo Arriaga Padilla, Director

ที่อยู่ : 15 Ave. 14-72, Zona 13 Guatemala C.A. 01013 P.O.B. Guatemala C.A.

01013 หรือ 14 Calle 14-30, Zona 13 P.O.B. Guatemala C.A. 01013

เบอร์โทรศัพท์ : 2422-3538

แฟกซ์ : 2422-3540

อีเมลล์: estuardo.arriaga@agexpront.org.gt หรือ seadex@agexpront.org.gt

ประเทศเซเนกัล

ความเป็นมา

- **แรงจูงใจในการก่อตั้งระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ คืออะไร**
ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในประเทศเซเนกัล เรียกว่า ORBUS โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง ดังนี้
 - เพื่อลดเวลาในการตรวจสอบปล่อยสินค้า
 - เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบปล่อยสินค้า
 - เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการผู้นำเข้า และส่งออก
 - เพื่อขจัดความล่าช้าในการปฏิบัติงานราชการ
- **ปีที่ก่อตั้ง**
กระทรวงพาณิชย์ได้เริ่มต้นโครงการดังกล่าวตั้งแต่นั้นปี ค.ศ.1996 ต่อมาปีค.ศ.2001 ได้ย้ายโครงการไปอยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงการคลัง และในปี ค.ศ.2002 GIE GAINDE 2000 ได้ถูกคิดค้นขึ้นเพื่อใช้ในการจัดตั้งโครงการให้บรรลุความสำเร็จ และจัดให้มีการใช้งานจริง
- **สถานะปัจจุบันของระบบอยู่ในระหว่างการศึกษา โครงการนำร่อง และ/หรือการให้บริการแล้ว**
 - ระยะเวลาการศึกษา : ค.ศ.1996 – 1998
 - ระยะเวลาการพัฒนา : ค.ศ.1998 – 2003 (โครงการได้หยุดชะงักไปในช่วงค.ศ. 2000 - 2002)
 - ระยะเวลานำร่อง : ก.พ.– ก.ค. 2004
 - การดำเนินงานคู่ขนานกับระบบเก่า : ก.ค.2004 – ก.พ.2005 (ร้อยละ 55 ของการปฏิบัติผ่านทาง ORBUS)
 - การดำเนินงานระบบใหม่ทั้งหมด : ตั้งแต่ปี ค.ศ.2005 (ร้อยละเซ็นต์ของการปฏิบัติผ่านทาง ORBUS)

การก่อตั้ง

- การเชื่อมต่อระหว่างระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ กับระบบของหน่วยงานอื่นในลักษณะอย่างไร

ผู้ที่เกี่ยวข้องบางส่วนได้เชื่อมต่อระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จเข้ากับระบบเดิม (เช่น ธนาคาร บริษัทประกันภัย การตรวจสอบ กรมศุลกากร) สำหรับผู้ที่ไม่ได้ทำการเชื่อมต่อกับระบบเดิมนั้น ทางผู้ให้บริการจะจัดให้มีการเชื่อมต่อกับระบบ ORBUS เช่นเดียวกับระบบใหม่ (สำหรับภาครัฐจะจัดให้มีทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ส่วนภาคเอกชนจะจัดให้มีเฉพาะซอฟต์แวร์เท่านั้น)

- มีการใช้ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จของประเทศใดเป็นต้นแบบ หรือไม่ และอย่างไรหรือมีต้นแบบอื่น ๆหรือไม่

เมื่อต้นปี ค.ศ.1996 ในช่วงของการศึกษาระบบนั้น ผู้เชี่ยวชาญจากประเทศเซเนกัลได้เดินทางไปศึกษาการดำเนินงานระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในประเทศสิงคโปร์ ซึ่งในขณะนั้นประเทศสิงคโปร์เป็นประเทศเดียวที่ดำเนินการระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ โดยผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความสนใจกับการดำเนินงานของระบบ SNS (Singapore Network Services) ซึ่งเป็นการจัดการระบบ และการทำงานประสานกันขั้นสูง

จากการพิจารณาพบว่าสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันของแต่ละประเทศ ทำให้ประเทศเซเนกัลตัดสินใจที่จะสร้างระบบขึ้นมาเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายในประเทศ จึงกล่าวได้ว่า ระบบของประเทศเซเนกัลเป็นต้นแบบระบบหนึ่งเช่นกัน

- มีขั้นตอนการพัฒนากระบวนด้วยหลักการอย่างไร หรือมีโครงการนำร่องหรือไม่

โครงการดังกล่าวถูกขับเคลื่อนโดยกระทรวงพาณิชย์ ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งในโครงการ Trade Point มีขั้นตอนการพัฒนากระบวน คือ ขั้นแรกจะเป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับ “WHAT” ซึ่งควรจะเป็น physical single window หรือ a virtual single window โดยภาครัฐตัดสินใจว่าควรจะเป็นแบบ virtual single window

ขั้นที่ 2 เป็นการตกลงเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินงาน ซึ่งเป็นการปรึกษาหารือระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ซึ่งขั้นตอนนี้จะใช้เวลาพอสมควร เนื่องจากความต้องการที่แตกต่างกัน และความต้องการปกป้องสิทธิพิเศษทั้งหมดให้คงอยู่อีกด้วย

ขั้นที่ 3 เป็นการออกแบบและพัฒนาระบบ ซึ่งในแต่ละขั้นตอนนี้ การให้เหตุผลเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย อันเนื่องมาจากการจัดการนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญมาก เพราะเมื่อได้นำระบบไปใช้งานจริง กฎระเบียบ และบุคลากรต่างๆจะมีการเปลี่ยนแปลงไป

ขั้นที่ 4 และขั้นตอนต่อไปในอนาคต มีดังนี้

- การทดสอบ (ภายใน และภายนอก)
- การฝึกอบรม
- โครงการนำร่อง
- การดำเนินงานคู่ขนานกับระบบเก่า
- การดำเนินงานระบบใหม่ทั้งหมด

- **รูปแบบของการฝึกอบรมที่จำเป็นต่อทีมงานในการพัฒนาระบบ และมีการจัดเตรียมการอย่างไร**

ในระหว่างระยะเวลาการพัฒนาระบบ โครงการถูกขับเคลื่อนโดย Trade Point ซึ่งการฝึกอบรมต่างๆจะเกี่ยวข้องกับสิ่งอำนวยความสะดวกทางการค้า และการจัดการระบบข้อมูล ส่วนในระยะเวลาของ GAINDE 2000 (ระยะการใช้ระบบ) ความต้องการเดิมๆยังคงมีอยู่ ดังนั้นจึงต้องมีการให้บริการรับเรื่องและตอบปัญหาการให้บริการเกี่ยวกับระบบงาน เทคนิค คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายเพื่อเป็นการช่วยเหลือผู้ใช้งานระบบ

- **ระยะเวลาที่ใช้ในการพัฒนาและติดตั้งระบบ**

โครงการในประเทศเซเนกัลได้ใช้เวลานานในการดำเนินงาน อันเนื่องมาจากการหยุดชะงักไป 3 ปี ดังนั้นเราจึงตระหนักได้ว่า โครงการนี้เริ่มต้นตั้งแต่ปี ค.ศ.1996 และสิ้นสุดในปีค.ศ. 2004 โดยการหยุดชะงักไป 3 ปี

การให้บริการ

- **ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จจัดให้มีบริการอะไรแล้วบ้าง** **ครอบคลุมเอกสารข้อมูล และกระบวนการอะไรบ้าง**

ORBUS ให้บริการครอบคลุมเอกสารต่างๆ ดังต่อไปนี้

ลำดับที่	รหัส	เอกสาร
1	DPI	Déclaration Préalable d'Importation
2	AC	Autorisation de Change

3	AI	Attestation d'Importation
4	EC	Engagement de Change
5	AE	Attestation d'Exportation
6	FD	Facture Définitive
7	FP	Facture Pro Forma
8	QT	Quittance de paiement Trésor
9	BAE	Bon A Enlever Douane
10	PA	Police d'Assurance
11	CON	Connaissancement
12	COI	Certificat d'Origine Import
13	COE	Certificat d'Origine Export. (7 types de certificats)
14	CSD	Certificat Sanitaire DIREL (8 types de certificats)
15	CZSD	Certificat Zoo – Sanitaire DIREL (6 types de certificats)
16	CSDO	Certificat Sanitaire DOPM
17	CCOS	Certificat de Contrôle d'Origine Sanitaire
18	DIPA	Déclaration d'Importation de Produit Alimentaires
19	RDIM	Récépissé de déclaration d'Importation des Instruments de Mesure
20	CQ	Certificat de Qualité
21	PI	Permis d'Importation DPV (2 types de demandes)
22	CPS	Certificat PhytoSanitaire
23	PVIPI	Procès Verbal d'Inspection Phytosanitaire à l'Importation

- จำนวนธุรกรรมที่เกิดขึ้นผ่านระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จโดยเฉลี่ยในแต่ละวัน และคิดเป็นกิโลเปอร์เซ็นต์ของจำนวนธุรกรรมทั้งหมด
 - จำนวนธุรกรรมทั้งหมด
 - ประมาณ 300 คำร้องต่อวัน (แต่ละคำร้องใช้เอกสารอย่างน้อยที่สุด 2-3 ฉบับ)
- ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จที่ให้บริการในปัจจุบันมีจำนวนลูกค้าทั้งหมดเท่าไร
 - มีลูกค้าทั้งหมด 258 ราย ที่สมัครเป็นสมาชิก และเชื่อมต่อกับระบบ ORBUS (โดยส่งประมาณร้อยละ 70 ของคำร้อง)

- อีกร้อยละ 30 ถูกส่งโดยผู้นำเข้าซึ่งไม่ได้เชื่อมต่อกับศูนย์กลางสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดตั้งโดยGAINDEE 2000

รูปแบบการดำเนินการ

- การทำงานของระบบเป็นอย่างไร ใช้รูปแบบการดำเนินการอะไรสำหรับระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ(อธิบายรูปแบบการใช้ระบบ)

ระบบ ORBUS 2000 ถูกออกแบบมาเพื่ออำนวยความสะดวกในการค้าต่างประเทศด้วยการแลกเปลี่ยนทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ระบบนี้เป็นการสร้างแบบโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี และจัดให้มีชุดของการให้บริการ The Facilitation Center (เป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบORBUS) คือ การควบคุมการประสานความร่วมมือในการดำเนินงานระบบ ORBUS และการสังเกตการณ์ผลการดำเนินงานของระบบ

The Facilitation Center จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จใน 3 ฟังก์ชันใหญ่ ดังนี้

- ทำหน้าที่เป็น back office ของระบบ ORBUS
- จัดการกับผู้ค้าที่ไม่ได้ติดต่อกับระบบโดยตรง
- รับรองเอกสารจากระบบ ORBUS เพื่อส่งต่อไปยัง non automated Customs Stations

The Facilitation Center ได้รับความไว้วางใจในการติดตามผลการดำเนินงานของระบบอำนวยความสะดวก ซึ่งในท้ายที่สุดแล้วระบบจะต้องสามารถ

- สนองความต้องการของผู้ใช้งาน
- การติดตามการดำเนินการอย่างเป็นประจำ
- Coordinate the facilitation Centre of Yoff (L.L.S Airport of Dakar)
- ติดตั้งและจัดการเกี่ยวกับการออกใบอนุญาต
- ประสานการแทรกแซงของผู้ที่เกี่ยวข้องกับ ORBUS 2000
- จัดให้มีบริการสายด่วนเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้งานระบบ
- ออกแบบและพัฒนาขั้นตอนการทำงาน
- Coordinate the resolution of technical hitches hindering the proper functioning of the system
- See to the availability of stakeholders' facilities
- Assure the provision of consumables to stakeholders
- Assure the invoicing and recovery of customers' dues

- Coordinate the remittance of service charges to stakeholders
- Manage certified printouts
- Define the service quality policy

- ลูกค้ำหลัก คือ ใคร
 - ผู้นำเข้าและผู้ส่งออกของประเทศเซเนกัลทั้งหมด ตั้งแต่มีการบังคับใช้ตามกฎหมาย

- เจ้าหน้าที่ของภาครัฐ หรือภาคเอกชนจะเกี่ยวข้องและใช้งานระบบดังกล่าวนี้อย่างไร
 - ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จของประเทศเซเนกัลได้เชื่อมต่อกับหน่วยงานต่างๆ ดังนี้
 - ธนาคาร
 - Currency and Credit Department (DMC):
 - บริษัทประกันภัย
 - Plant Protection Office (DPV)
 - กรมปศุสัตว์ (DIREL)
 - กองพาณิชย์กิจต่างประเทศ (DCE)
 - Oceanography and Maritime Fishery Department (DOPM)
 - กองควบคุมและจัดการคุณภาพ (DCQ)
 - กระทรวงวิทยาศาสตร์
 - COTECNA : บริษัทตรวจสอบที่ได้รับการรับรองจากรัฐบาลเซเนกัล
 - Forestry Authority

รูปแบบธุรกิจ

- รูปแบบธุรกิจเป็นอย่างไรและมีการลงทุนและการเงินอย่างไร(เช่น ลงทุนโดยภาครัฐหรือภาคธุรกิจ หรือรัฐและเอกชนร่วมทุน?)

ในระยะ Trade point เงินทุนส่วนใหญ่ของโครงการมาจากรัฐบาล แต่หลังจากการย้ายโครงการไปอยู่ในความดูแลของกรมศุลกากร โครงการได้รับเงินทุนมาจากคณะกรรมการที่มาจากทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ซึ่งทางคณะกรรมการจะเก็บค่าบริการ 10 เหรียญสหรัฐต่อไบชนสินค้า เพื่อใช้ในการบำรุงรักษา และพัฒนาระบบ

- **ค่าใช้จ่ายในการพัฒนา และติดตั้งระบบโดยประมาณเป็นจำนวนเท่าไร**

ประเทศเซเนกัลยังไม่มีข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบการ ในช่วงของ Trade point แต่สามารถประเมินค่าใช้จ่ายโดยประมาณได้ว่ามากกว่า 2 ล้าน เหรียญสหรัฐ ที่ใช้ไปในการสนับสนุนการพัฒนาระบบ และซื้ออุปกรณ์ที่จำเป็นในการ ปฏิบัติงาน

เมื่อโครงการได้ย้ายไปอยู่ในความดูแลของกรมศุลกากร (ค.ศ.2001) ในช่วงของการ ดำเนินงาน (ค.ศ.2004) ประเทศเซเนกัลได้เสียค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงแอปพลิเคชัน การ ติดตั้งโครงสร้างพื้นฐานใหม่ การติดตั้ง The Facilitation Center รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการ เริ่มต้นโครงการ (การฝึกอบรม การติดต่อสื่อสาร เป็นต้น) เป็นเงินทั้งสิ้น 800,000 เหรียญ สหรัฐ

- **ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบที่คาดการณ์ไว้กับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงแตกต่างกัน เป็นจำนวนเงินเท่าไร**

ตั้งแต่โครงการดังกล่าวได้แบ่งออกเป็น 2 ระยะที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน ทำให้เป็นการยาก สำหรับเราที่จะตอบคำถามนี้ โดยความรู้สึกของเราแล้ว การลดลงของต้นทุนเทคโนโลยี สารสนเทศ ทำให้โครงการมีค่าใช้จ่ายถูกลงกว่าที่เราคาดการณ์ไว้ ตัวอย่างเช่น ตั้งแต่ค.ศ. 1996 จนถึงปัจจุบัน ค่าธรรมเนียมในการเชื่อมต่อระบบลดลงมากกว่าร้อยละ 70 ในประเทศ เซเนกัล นอกจากนี้ คอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ก็ยังลดลงอย่างมีนัยสำคัญ

- **ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการระบบเป็นรายปีโดยประมาณ**

800,000 เหรียญสหรัฐ (การประเมิน)

- **คิดค่าใช้จ่ายต่อผู้ใช้งานระบบอย่างไร และผู้ให้บริการมีรายได้ต่อปีเท่าไร รูปแบบ ของการชำระค่าบริการเป็นอย่างไร(เช่น ราคาคงที่จ่ายเป็นรายปี ราคาต่อครั้งของ การทำธุรกรรม หรือรูปแบบผสม หรือ อื่น ๆ)**

- ค่าธรรมเนียมในการสมัครสมาชิก 200 เหรียญสหรัฐ
- ราคาคงที่ต่อธุรกรรม 10 เหรียญสหรัฐ
- ราคาเพิ่มเติมต่อเอกสาร 2 เหรียญสหรัฐ

สำหรับผู้ที่ไม่ได้ทำการเชื่อมต่อกับระบบนั้น จะไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการสมัครสมาชิก แต่จะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการให้บริการเพิ่มเติม 10 เหรียญสหรัฐต่อธุรกรรม

- ระบบที่กล่าวถึงจะสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องยาวนานได้อย่างไร
ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จของประเทศเซเนกัลสามารถพึ่งพาตนเองได้ภายใน 1 ปี
หลังจากการเปิดให้บริการ โดยอัตราค่าบริการนั้นมุ่งเน้นเพื่อที่จะให้ครอบคลุมค่าใช้จ่ายใน
การดำเนินงานทั้งหมด และค่าใช้จ่ายในการวิจัยและพัฒนา เจ้าของเซิร์ฟเวอร์กลางของ
ระบบ ORBUS คือ กรมศุลกากร ดังนั้นระบบ ORBUS และระบบกรมศุลกากร(Trade X)
ได้ใช้โครงสร้างพื้นฐานเดียวกัน และได้รับเงินสนับสนุนจาก Customs administration
- รายได้จากการให้บริการเพียงพอกับค่าใช้จ่าย ต้นทุนการดำเนินการและมีกำไรที่
เหมาะสมหรือไม่
รายได้จากการให้บริการนั้นเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ซึ่งกำไรที่ได้รับนั้นจะมา
จากการให้บริการอื่นๆเพิ่มเติมที่ไม่ได้เป็นการบังคับตามกฎหมาย (เช่น การฝึกอบรม
การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น)
- มีการจัดสรรผลกำไร หรือจัดงบประมาณอย่างไรเพื่อการปรับปรุง การขยายบริการ
หรือวางระบบเพิ่มเติม
ประเทศเซเนกัลมีการวิจัยและพัฒนาเป็นกิจกรรมหลักในการพัฒนาระบบเพื่อให้ทันต่อ
ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ซึ่งการใช้มาตรฐานสากลจะเป็นการขยายขอบเขตของการ
ดำเนินงาน

เทคโนโลยี

- เทคโนโลยีหลักอะไรบ้างที่นำมาใช้ในระบบงาน
Distributed environment:
 - Web (VB6 /ASP)
 - MTS
 - MSMQ
- ผู้ใช้งานจะนำส่งข้อมูลอย่างไร เช่น ทางอินเทอร์เน็ต รูปแบบกระดาษหรือรูปแบบ
ทางอิเล็กทรอนิกส์อะไร
 - Invoice data
 - Stakeholder documents (IDF, Permits)

○ Scanned attached documents

- ข้อมูลต่าง ๆ ถูกนำส่งเข้าสู่ระบบที่ไหนและอย่างไร (เช่น นำส่งผ่านหน่วยงานราชการ หรือผ่านทางผู้ให้บริการภาคเอกชน)

ผู้ที่เกี่ยวข้องจะเก็บข้อมูลต่างๆไว้ที่เซิร์ฟเวอร์ของตน และเซิร์ฟเวอร์กลางจะเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด

- ใครที่มีสิทธิหรือสามารถนำส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบบ้าง (เช่น ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ และ/หรือตัวแทนออกของรับอนุญาตอื่น ๆ)

ผู้ใช้งานระบบ ผู้ที่เกี่ยวข้อง(ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ ธนาคาร เป็นต้น) และตัวแทนภาครัฐ

การส่งเสริมการใช้ การเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์

- วิธีการประชาสัมพันธ์หรือส่งเสริมการใช้งาน (การตลาด)

- การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่และสื่อต่างๆ
- การเผยแพร่วีดีโอในฝรั่งเศสและWolof (ภาษาชาติ)

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจะสามารถติดตามความคืบหน้าหรือรับทราบข้อมูลข่าวสาร และความก้าวหน้าของระบบได้อย่างไร

การประชุมสัมมนากับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย และจดหมายข่าวจากรัฐมนตรี หรืออธิบดีกรมศุลกากรเพื่อเป็นการแจ้งให้ทราบ

- การฝึกอบรมที่จัดให้กับผู้ใช้มีลักษณะอย่างไร

มีการจัดฝึกอบรมให้ฟรีในช่วงของโครงการนำร่อง สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้จัดให้มีการฝึกอบรม 2 กลุ่มด้วยกัน คือ กลุ่มแรกจะเป็นการฝึกอบรมสำหรับผู้ที่ไม่ได้มีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ และอีกกลุ่มหนึ่ง จะเป็นการฝึกอบรมเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน ORBUS ส่วนผู้ใช้งานระบบ เราเพิ่งจัดให้มีการฝึกอบรมสำหรับการใช้งานระบบ ซึ่งผู้ที่เข้าร่วมอบรมทุกคนจะได้รับคู่มือการใช้งาน เมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรม นอกจากนั้นผู้ใช้งานระบบรายใหญ่ และผู้ที่เกี่ยวข้อง จะได้รับการฝึกอบรมถึงสำนักงานในช่วงวันแรกเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก

- มีการให้บริการรับเรื่องและตอบปัญหาการให้บริการเกี่ยวกับระบบงาน เทคนิคคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายหรือไม่อย่างไร
เรามีแอปพลิเคชัน สำหรับการควบคุมและตรวจสอบการไหลของงาน มีการให้บริการรับเรื่อง และตอบปัญหาการให้บริการเกี่ยวกับระบบงาน และทีมงานที่คอยให้ความช่วยเหลือตามสถานที่ปฏิบัติงานจริง หลังจากหนึ่งปีของการดำเนินงาน การให้ความช่วยเหลือต่างๆลดน้อยลง แต่ก็ยังจำเป็นต้องมีอยู่เพราะเป็นเรื่องที่สำคัญ

ประเด็นด้านกฎหมาย

- ระบบที่ให้บริการ (เช่น การแลกเปลี่ยนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์)เป็นระบบที่บังคับให้ใช้ตามกฎหมาย หรือให้ใช้งานตามความสมัครใจ
บังคับให้ใช้ตามกฎหมาย
- ผู้ใช้งานระบบ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องเซ็นสัญญาข้อตกลงกับผู้ใช้บริการระบบหรือหน่วยงานของรัฐใดเพื่อการเข้าร่วมการใช้งานหรือไม่
มี แต่เฉพาะสำหรับการเชื่อมต่อระบบเท่านั้น
- มีกฎหมายหรือกฎระเบียบที่เฉพาะเจาะจง และเกี่ยวข้องที่ควรจะต้องกำหนดหรือได้รับการเปลี่ยนแปลงหรือประกาศใช้ใหม่หรือไม่
ในประเทศเซเนกัลใช้รูปแบบที่ง่ายที่สุดในการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ ตั้งแต่ Customs administration เป็นหลักในการเก็บรวบรวมเอกสาร และกรมศุลกากรยังเป็นผู้พัฒนาระบบของหน้าต่างบริการแบบเบ็ดเสร็จ (ร้อยละ 80 ของ GIE GAINDE 2000 เป็นของกรมศุลกากร) ดังนั้นจึงไม่มีปัญหาสำหรับกรมศุลกากรในการรับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทาง ORBUS ดังนั้นกฎหมายใหม่จึงไม่มีความจำเป็นสำหรับการดำเนินงานของระบบ ORBUS อย่างไรก็ตามรัฐบาลกำลังร่างข้อบังคับใหม่ เพื่อมารองรับการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์
- มีกลวิธีการในการปกป้อง หรือรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างไร
ข้อบังคับเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลยังไม่มีบังคับในประเทศเซเนกัล ทางรัฐบาลคาดการณ์ว่าจะกำหนดให้มีบังคับใช้ในปลายปี ค.ศ.2006

มาตรฐาน

- บทบาทของมาตรฐานสากล(เช่น UN/EDIFACT, UNLK, UN LOC CODE, UN/CEFACT Single Window Recommendation หรือมาตรฐานอื่น ๆ)ถูกนำไปใช้ประโยชน์หรือไม่อย่างไร

ระบบ ORBUS และ TRADE X ปฏิบัติตามมาตรฐาน และแผนนโยบายของสหประชาชาติ (UN) และองค์กรศุลกากรโลก (WCO) ในระบบ TRADE X ได้ใช้ EDIFACT และ UN LOC CODE สำหรับบัญชีสินค้าสำหรับเรือ โดย UNLK ไม่ได้ใช้ร้อยเปอร์เซ็นต์ในระบบ ORBUS เพราะต้องการจะคงรูปแบบเอาไว้ เพื่อหลีกเลี่ยงการต่อต้าน ดังนั้นจะเห็นได้ว่ามีบางแบบฟอร์มเท่านั้นที่ใช้ UNLK ซึ่งปัจจุบันนี้เรากำลังหันมาใช้ UNEDOCs เพื่อเป็นไปตามกฎระเบียบของมาตรฐานสากล

ประโยชน์ที่ได้รับ

- ประโยชน์ที่ลูกค้าและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับระบบได้รับ
ในช่วงแรกประโยชน์ของการดำเนินระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จยังไม่เห็นอย่างเด่นชัด ในขณะที่ปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ สามารถควบคุมการดำเนินงานได้ดีขึ้น สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือลูกค้าได้แบบออนไลน์ และยังสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งภาคเอกชนจะได้รับประโยชน์เช่นเดียวกับภาครัฐบาล รวมทั้งการลดลงของค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน
- ระบบนี้มีประโยชน์ต่อธุรกิจการค้าในภาพรวมของประเทศ และต่อหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องอย่างไร
การอำนวยความสะดวกทางการค้าจะช่วยลดเวลาและค่าใช้จ่าย แม้จะยังไม่มีการสำรวจที่บ่งชี้ถึงการลดลงดังกล่าวก็ตาม
- ระบบดังกล่าวมีผลกระทบอย่างไรต่อการเก็บภาษีของกรมศุลกากรหรือไม่และอย่างไร
ระบบ ORBUS ทำให้การเก็บภาษีเพิ่มขึ้น
- ปัญหาอะไรบ้างที่ได้รับการแก้ไข
 - การประสานความร่วมมือระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

- ความน่าเชื่อถือของธุรกรรม(Reliability of transactions)
- การเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขัน

บทเรียนที่ได้รับ

- ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการพัฒนาและการใช้งาน คืออะไร
 - Government strong involvement
 - ความสามารถในการนำของกรมศุลกากร
 - การประสานความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน
 - การสร้างเอกลักษณ์ขึ้นมาเองเพื่อพัฒนาและปฏิบัติการระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ
 - การประชุมกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ
- อุปสรรคที่สำคัญที่สุด คืออะไรบ้างและเพราะอะไร
 - การเปลี่ยนแปลงการต่อต้าน
 - Power migration or reduction with IT introduction
- บทเรียนสำคัญที่ได้รับ คืออะไร
 - Start by mapping the existing rules
 - Change the minimum of rules so people on the ground will not fear the new system
 - เมื่อทุกฝ่ายได้ใช้งานระบบจริงจะสามารถทำให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น และเป็นมาตรฐานเดียวกัน
 - ใช้เวลากับการถกเถียงและทำงาน เพื่อให้ทุกฝ่ายเกิดความมั่นใจ ไม่ควรใช้คำศัพท์เทคนิค เพราะจะทำให้เข้าใจยาก

แผนการในอนาคต

- แผนสำหรับการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในปัจจุบันและอนาคต คืออะไร
 - ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับประเทศอื่น
 - แพลตฟอร์มระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จสำหรับประเทศแอฟริกา
 - การปรับปรุงการปฏิบัติงาน

- อะไรคืออุปสรรคที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในโอกาสการปฏิบัติงานในแอฟริกา เนื่องมาจากมีระบบปฏิบัติการที่น้อยมาก
- แนวโน้มที่จะทำข้อตกลงและให้ความร่วมมือในการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในระดับภูมิภาค หรือระดับนานาชาติ ทำอย่างไรได้บ้าง หรือควรจะมีแผนการที่น่าจะดำเนินการในอนาคตอย่างไร

แหล่งในการอ้างอิงข้อมูลเพิ่มเติม

- เว็บไซต์
www.gainde2000.sn
- แหล่งข้อมูล หรือบุคคลที่จะขอข้อมูลเพิ่มเติมได้
ชื่อ : DIAGNE Ibrahima, General Manager GAINDE 2000
ที่อยู่ : Immeuble FAHD – 7e étage P.O.B. DAKAR BP 6856 (Rep of Senegal)
เบอร์โทรศัพท์ : +221 569 51 28
แฟกซ์ : +221 842 43 38
อีเมลล์ : idiagne@gainde2000.sn – idiagne@msn.com

ประเทศสวีเดน

ความเป็นมา

- **แรงจูงใจในการก่อตั้งระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ คืออะไร**
กรมศุลกากรสวีเดน เป็นหน่วยงานรัฐบาลเดียวที่ให้บริการพื้นฐาน ณ ชายแดนสวีเดน ซึ่งดำเนินการหลายอย่างในการให้บริการพื้นฐาน เช่น คณะกรรมการการค้าระหว่างประเทศ และคณะกรรมการการเกษตร เพราะฉะนั้นเมื่อมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้น ซึ่งมีเป็นกระบวนการธรรมดาที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานราชการในการออกแบบและการพัฒนาระบบเทคโนโลยี ในการสนับสนุนกระบวนการค้าระหว่างประเทศทั้งหมด
- **ปีที่ก่อตั้ง**
การริเริ่มจัดตั้งระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริงเกิดขึ้นในปี ค.ศ.1989 เมื่อกรมศุลกากรสวีเดนได้พัฒนา ระบบข้อมูลกรมศุลกากรสำหรับกระบวนการส่งออก และ forwarding statistics ทางอิเล็กทรอนิกส์ไปยังสำนักงานข้อมูลสถิติสวีเดน
- **สถานะปัจจุบันของระบบอยู่ในระหว่างการศึกษา โครงการนำร่อง และ/หรือการให้บริการแล้ว**
เปิดให้บริการแล้ว

การก่อตั้ง

- **การเชื่อมต่อระหว่างระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ กับระบบของหน่วยงานอื่นในลักษณะอย่างไร**
การพัฒนา ระบบข้อมูลกรมศุลกากรสวีเดนนั้นเป็นหนึ่งในระบบธุรกิจขนาดใหญ่ที่ให้บริการโดยภาครัฐในประเทศสวีเดน เพราะฉะนั้นการเชื่อมต่อการพัฒนาดังกล่าวจะเป็นมาตรฐานในการเชื่อมต่อกับหน่วยงานอื่นๆต่อไป
- **มีการใช้ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จของประเทศใดเป็นต้นแบบ หรือไม่ และอย่างไรหรือมีต้นแบบอื่น ๆหรือไม่**
ณ เวลาที่ก่อตั้งระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในประเทศสวีเดน มีประเทศที่ดำเนินระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จแล้วน้อยมาก เพราะฉะนั้นแรงบันดาลใจ หรือต้นแบบในการก่อตั้งยังมีจำกัดอยู่

- มีขั้นตอนการพัฒนาาระบบด้วยหลักการอย่างไร หรือมีโครงการนำร่องหรือไม่
การติดตั้งเกิดขึ้นในช่วงเวลาที่แตกต่างกันของพิธีการศุลกากร โดยเริ่มจาก การส่งออก การขนส่ง และสิ้นสุดที่การนำเข้า เช่นเดียวกับการเก็บภาษี การปรับกระบวนการให้ง่ายขึ้น และระบบสนับสนุน เช่น อัตราภาษีศุลกากร
- รูปแบบของการฝึกอบรมที่จำเป็นต่อทีมงานในการพัฒนาาระบบ และมีการจัดเตรียมการอย่างไร
เจ้าหน้าที่จะต้องได้รับการฝึกอบรม 16 – 32 ชั่วโมง ขึ้นอยู่กับบทบาทของแต่ละบุคคลในองค์กร และความซับซ้อนของระบบย่อย ซึ่งในการฝึกอบรมนั้นได้ใช้หลักการ “การฝึกอบรมครูผู้สอน” ตัวอย่างเช่น เมื่อผู้ใช้งานระดับสูง หรือครูผู้สอนที่ได้รับการฝึกอบรมจากศูนย์กลาง แล้วจะต้องนำความรู้ที่ได้รับไปฝึกอบรมกับผู้ใช้งานคนอื่นๆ ต่อไป ณ พื้นที่ของตน
- ระยะเวลาที่ใช้ในการพัฒนาและติดตั้งระบบ
การพัฒนาาระบบย่อยระบบแรก คือ การส่งออกได้ริเริ่มขึ้นในปีค.ศ.1988 และได้เริ่มปฏิบัติงานจริงเมื่อปลายปี ค.ศ.1989

การให้บริการ

- ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จจัดให้มีบริการอะไรแล้วบ้าง **ครอบคลุมเอกสาร ข้อมูล และกระบวนการอะไรบ้าง**
ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จจะให้บริการแก่ลูกค้าเพื่ออำนวยความสะดวกในการออกใบอนุญาตและทำการค้ากับต่างประเทศ โดยกรมศุลกากรสวีเดนได้จัดตั้ง วิธีการดำเนินงานเพื่อประสานงานกับคณะกรรมการการค้าแห่งชาติ คณะกรรมการการเกษตรแห่งสวีเดน และกองตรวจสินค้าแห่งชาติ ทั้งนี้ ในส่วนของกรมศุลกากรนอร์เวย์ และกรมศุลกากรรัสเซีย วิธีการดำเนินงานของระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จจะให้บริการกับผู้ประกอบการทางเศรษฐกิจที่ได้รับอนุญาต (AEO) ที่เกี่ยวกับกระบวนการส่งออก
ข้อมูลสถิติการค้าต่างประเทศจะถูกคัดลอกออกมาจากไบชนศุลกากร และถูกส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์จากกรมศุลกากรสวีเดนไปยังสำนักงานข้อมูลสถิติสวีเดน ซึ่งจะครอบคลุมข้อมูลทั้งหมดที่ผู้พัฒนาระบบต้องใช้ในการปฏิบัติงาน
ในขณะที่ภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับการนำเข้า ผู้นำเข้าจะต้องชำระต่อกรมศุลกากรสวีเดน จากนั้นข้อมูลจะส่งต่อไปยังคณะกรรมการภาษีแห่งชาติ โดยระบบการชำระภาษีของกรม

ศุลกากรจะเป็นไปอย่างอัตโนมัติ ระหว่างกรมศุลกากรกับสำนักงานหนี้สินแห่งชาติ และ คณะกรรมการแห่งสหภาพยุโรป

สำหรับประชาชนทั่วไป จะสามารถส่งข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ไปยังกรมศุลกากรสวีเดน นอกจากนี้ยังมี solution สำหรับนักล่าสัตว์ และประชาชนอื่นๆ ที่ใช้ในการส่งข้อมูลเกี่ยวกับอาวุธปืน หรือยุทธภัณฑ์ต่างๆ กับกรมตำรวจสวีเดน

- จำนวนธุรกรรมที่เกิดขึ้นผ่านระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จโดยเฉลี่ยในแต่ละวัน และคิดเป็นกึ่งเปอร์เซ็นต์ของจำนวนธุรกรรมทั้งหมด
ร้อยละ 94 ของใบขนสินค้าทั้งหมดถูกนำส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยการใช้ XML หรือ EDIFACT ระบบข้อมูลกรมศุลกากรสวีเดนได้จัดการข้อความอิเล็กทรอนิกส์มากกว่า 100,000 ข้อความในแต่ละวัน
- ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จที่ให้บริการในปัจจุบันมีจำนวนลูกค้าทั้งหมดเท่าไร
ประมาณ 12,000 บริษัท และ 7,000 คน ใช้บริการของระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จที่จัด โดยกรมศุลกากรสวีเดน

รูปแบบการดำเนินการ

- การทำงานของระบบเป็นอย่างไร ใช้รูปแบบการดำเนินการอะไรสำหรับระบบ
หน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ(อธิบายรูปแบบการใช้ระบบ)
ผู้ใช้งานระบบจะต้องนำส่งข้อมูลต่อกรมศุลกากรสวีเดน ซึ่งการนำส่งข้อมูลนั้นจะขึ้นอยู่กับ ความจำเป็นของแต่ละกระบวนการว่าจะต้องใช้ข้อมูลใดบ้าง ตัวอย่างเช่น ใบอนุญาตข้อมูล ที่ผู้ใช้งานระบบกรอกไว้ นั้นจะถูกส่งต่อไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง นอกจากกรณี ดังกล่าวแล้ว ใบขนศุลกากรจะถูกส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ และเลือกเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และส่งต่อไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลสถิติการค้าจะถูกส่งไปยังหน่วยงาน สถิติสวีเดน
- ลูกค้าหลัก คือ ใคร
ลูกค้าหลัก ได้แก่ ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก และตัวแทนออกของ(ตัวแทน)

- **เจ้าหน้าที่ของภาครัฐ หรือภาคเอกชนจะเกี่ยวข้องและใช้งานระบบดังกล่าวได้อย่างไร**
คณะกรรมการจัดการภาษีแห่งชาติ คณะกรรมการการค้าแห่งชาติ คณะกรรมการ
การเกษตร สำนักงานข้อมูลสถิติ กรมตำรวจ กองตรวจสินค้าแห่งชาติ สำนักงานหนี้สิน
แห่งชาติสวีเดน กรมศุลกากรนอร์เวย์ กรมศุลกากรรัสเซีย และสหภาพยุโรป

รูปแบบธุรกิจ

- **รูปแบบธุรกิจเป็นอย่างไรและมีการลงทุนและการเงินอย่างไร(เช่น ลงทุนโดยภาครัฐ หรือภาคธุรกิจ หรือรัฐและเอกชนร่วมทุน?)**
ในขั้นต้นระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จได้รับการจัดสรรเงินลงทุนจากรัฐบาลสวีเดน
ปัจจุบันได้มีการออกแบบและพัฒนาการให้บริการรูปแบบใหม่ ซึ่งเงินลงทุนก็ยังได้รับการ
สนับสนุนจากงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรไว้จากรัฐบาล มีเฉพาะการพัฒนาระบบ
ใหม่บางระบบเท่านั้นที่ได้รับการสนับสนุนเงินทุนจากทั้งภาครัฐและภาคเอกชน
- **ค่าใช้จ่ายในการพัฒนา และติดตั้งระบบโดยประมาณเป็นจำนวนเท่าไร**
เนื่องมาจากระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จได้จัดตั้งขึ้นในปีค.ศ.1988-1989 จึงไม่มีการเก็บ
ข้อมูลไว้
- **ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบที่คาดการณ์ไว้กับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงแตกต่างกัน
เป็นจำนวนเงินเท่าไร**
เนื่องมาจากระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จได้จัดตั้งขึ้นในปีค.ศ.1988-1989 จึงไม่มีการเก็บ
ข้อมูลไว้
- **ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการระบบเป็นรายปีโดยประมาณ**
ไม่มีการเก็บข้อมูลดังกล่าว เนื่องจากเป็นเรื่องยากที่จะจำแนกรายละเอียดของค่าใช้จ่ายใน
การดำเนินการทั้งหมดเป็นค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบ และค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา
สำหรับการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ

- คิดค่าใช้จ่ายต่อผู้ใช้งานระบบอย่างไร และผู้ให้บริการมีรายได้ต่อปีเท่าไร รูปแบบของการชำระค่าบริการเป็นอย่างไร (เช่น ราคาคงที่จ่ายเป็นรายปี ราคาต่อครั้งของการทำธุรกรรม หรือรูปแบบผสม หรือ อื่น ๆ)

การให้บริการภายใต้ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จของกรมศุลกากรสวีเดนนั้นจะไม่เก็บค่าบริการ อย่างไรก็ตามการลงทุนก็จำเป็นสำหรับลูกค้าเพื่อที่จะสามารถใช้บริการที่ก้าวหน้ามากกว่านี้ เช่น การนำส่งใบขนสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ EDIFACT

- ระบบที่กล่าวถึงจะสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องยาวนานได้อย่างไร

การพัฒนาการให้บริการระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จจะมุ่งเน้นที่กระบวนการที่ไร้รอยต่อในการเชื่อมต่อแบบอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างพนักงานอัยการ ตำรวจ ศาล และการให้บริการของภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปราบปรามการก่ออาชญากรรม นอกจากพัฒนาการให้บริการแล้ว ยังพัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการทางเศรษฐกิจที่ได้รับอนุญาต (AEO) ซึ่งไม่ได้เป็นเพียงแค่การปรับปรุงกระบวนการกรมศุลกากรภายในสหภาพยุโรปเท่านั้น อย่างไรก็ตามการพัฒนาหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จอย่างต่อเนื่องจะต้องเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของบริษัท หรือประชาชนที่เป็นลูกค้าของกรมศุลกากรก่อนปีอันถัดไป

- รายได้จากการให้บริการเพียงพอกับค่าใช้จ่าย ต้นทุนการดำเนินการและมีกำไรที่เหมาะสมหรือไม่

ไม่มีรายได้ ค่าใช้จ่ายไม่ครอบคลุมด้วยตัวของมันเอง อย่างไรก็ตามกระบวนการที่เป็นอัตโนมัติจะช่วยให้กรมศุลกากรสวีเดนสามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างหลากหลายในสถานการณ์ที่บังคับ หรือซับซ้อน

- มีการจัดสรรผลกำไร หรือจัดงบประมาณอย่างไรเพื่อการปรับปรุง การขยายบริการ หรือวางระบบเพิ่มเติม

พิจารณาจากคำตอบที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

เทคโนโลยี

- เทคโนโลยีหลักอะไรบ้างที่นำมาใช้ในระบบงาน

การแก้ปัญหาทางเทคนิคที่แตกต่างกันถูกใช้บนพื้นฐานของการใช้ข้อมูลร่วมกัน ซึ่งการใช้ข้อมูลร่วมกันนั้นจะมีบ่อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีที่ใช้ว่า เป็น “push” หรือ “pull” เพราะฉะนั้นจึงเป็นการยากที่จะตอบคำถามนี้อย่างละเอียด

- ผู้ใช้งานจะนำส่งข้อมูลอย่างไร เช่น ทางอินเทอร์เน็ต รูปแบบกระดาษหรือรูปแบบทางอิเล็กทรอนิกส์อะไร

ข้อมูลจะถูกส่งทางอิเล็กทรอนิกส์โดย XML หรือ EDIFACT ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของลูกค้า (ลูกค้าที่นำส่งใบขนสินค้าเป็นประจำจะใช้ EDIFACT) ใบขนสินค้าที่เป็นกระดาษ จะถูกนำส่งและกรอกข้อมูลเข้าสู่ระบบข้อมูลกรมศุลกากร โดยเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร (ถ้านอกเวลาราชการ หรือวันเสาร์อาทิตย์ จะต้องเสียค่าบริการประมาณ 5 เหรียญสหรัฐ) ใบขนสินค้าทั้งหมดทั้งแบบอิเล็กทรอนิกส์ และแบบกระดาษจะถูกเก็บไว้ในคลังข้อมูล และถูกใช้สำหรับการควบคุมการส่งออก และการตรวจสอบกรมศุลกากร

- ข้อมูลต่าง ๆ ถูกนำส่งเข้าสู่ระบบที่ไหนและอย่างไร (เช่น นำส่งผ่านหน่วยงานราชการ หรือผ่านทางผู้ให้บริการภาคเอกชน)

ในขั้นแรกข้อมูลจะถูกไปยัง ภาคเอกชนที่ควบคุมความถูกต้องของรูปแบบ เช่น EDIFACT หรือ XML CUSDEC และยังคงเก็บต้นฉบับข้อความอิเล็กทรอนิกส์ไว้ด้วยเอกสารที่ถูกต้องตามกฎหมาย หลังจากนั้นข้อมูลจะถูกส่งไปยังระบบข้อมูลกรมศุลกากร ซึ่งกระทำการแบบอัตโนมัติต่อข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมา การนำส่งข้อมูล บัญชีความเสี่ยง tariff numbers และการควบคุมเชิงคุณภาพอื่นๆ จากนั้นกรมศุลกากรจะส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานภาครัฐ ที่จำเป็นต้องใช้ข้อมูลในการดำเนินการ

- ใครที่มีสิทธิหรือสามารถนำส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบบ้าง (เช่น ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ และ/หรือตัวแทนออกของรับอนุญาตอื่น ๆ)

ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทน/ตัวแทนออกของ ภาคเอกชน

การส่งเสริมการใช้ การเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์

- วิธีการประชาสัมพันธ์หรือส่งเสริมการใช้งาน (การตลาด)

การสนับสนุนการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นตั้งแต่ปี ค.ศ.1989 ซึ่งเป็นการประชาสัมพันธ์โดยตรงต่อกลุ่มลูกค้า เช่น การให้บริการเงินอุดหนุนการส่งออกจะประชาสัมพันธ์โดยตรงไปยังผู้ส่งออกสินค้าประเภทสิ่งบริโภค ซึ่งเป็นไปตามที่กำหนดโดย

คณะกรรมการการเกษตร ซึ่งการประชาสัมพันธ์จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และสนับสนุนกรมศุลกากรสวีเดน

- **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจะสามารถติดตามความคืบหน้าหรือรับทราบข้อมูลข่าวสาร และความก้าวหน้าของระบบได้อย่างไร**

ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถติดตามความคืบหน้าได้โดยการเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ ซึ่งเป็นการริเริ่มโดยกรมศุลกากรสวีเดน ซึ่งได้แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับกลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์ และระดับกลวิธี หรือยุทธวิธี โดยในระดับกลวิธี หรือยุทธวิธีนั้น จะแบ่งคณะกรรมการออกเป็น 2 กลุ่ม โดยกลุ่มแรกจะดำเนินการเกี่ยวกับพิธีการศุลกากร (เช่น การตีความกฎระเบียบต่างๆ) และอีกกลุ่มจะดำเนินการเกี่ยวกับการวิจัยและพัฒนา และประเด็น ICT ด้วยวิธีการเข้าร่วมคณะกรรมการดังกล่าว ลูกค้าและผู้ให้บริการระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จสามารถเข้าร่วมการให้บริการใหม่นี้ได้ โดยไม่ได้เป็นเพียงแค่การแจ้งให้ทราบเท่านั้น

- **การฝึกอบรมที่จัดให้กับผู้ใช้มีลักษณะอย่างไร**

ผู้ใช้งานระบบสามารถเข้าร่วมการฝึกอบรมที่จัดโดยกรมศุลกากรสวีเดนซึ่งร่วมกับหน่วยงานภาครัฐอื่นๆที่เกี่ยวข้องได้ ตัวอย่างเช่น คณะกรรมการการเกษตรเกี่ยวข้องกับการออกไปอนุญาต และเงินอุดหนุนการส่งออก เป็นต้น ซึ่งการฝึกอบรมจัดที่ The Virtual Customs Office โดยเป็นการฝึกอบรมแบบ e-Learning ที่ครอบคลุมหัวข้อต่างๆ

- **มีการให้บริการรับเรื่องและตอบปัญหาการให้บริการเกี่ยวกับระบบงาน เทคนิค คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายหรือไม่อย่างไร**

สำหรับการใช้ระบบข้อมูลกรมศุลกากรสวีเดน และการสนับสนุนทางเทคนิค ได้มีการให้บริการรับเรื่องและตอบปัญหาการให้บริการเกี่ยวกับระบบงาน ตลอด 24 ชั่วโมง สำหรับคำถามเกี่ยวกับพิกัดอัตราภาษี กระบวนการต่างๆ เป็นต้น จะมีบริการ Call Center ในช่วง 8.00 - 9.00 น. ในเวลาราชการ สำหรับคำถามเร่งด่วนลูกค้าสามารถมาสอบถามได้ที่ สำนักงานกรมศุลกากร หรือหาคำตอบได้ด้วยตนเองที่เว็บไซต์ www.tullverket.se.

ประเด็นด้านกฎหมาย

- ระบบที่ให้บริการ (เช่น การแลกเปลี่ยนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์)เป็นระบบที่บังคับให้ใช้ตามกฎหมาย หรือให้ใช้งานตามความสมัครใจ

การใช้ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จนั้นเป็นการใช้งานตามความสมัครใจ ยกเว้นกรณีการส่งใบขนสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นการบังคับใช้
- ผู้ใช้ระบบ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องเซ็นสัญญาข้อตกลงกับผู้ให้บริการระบบหรือหน่วยงานของรัฐใดเพื่อการเข้าร่วมการใช้งานหรือไม่

ผู้ใช้งานระบบที่จะนำส่งใบขนสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์จะต้องลงทะเบียนกับกรมศุลกากรสวีเดนก่อนเสมอ ซึ่งรายละเอียดการใช้งานและเงื่อนไขต่างๆ ได้มีประกาศไว้อย่างชัดเจนสำหรับการใช้ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ ถ้ามีการใช้ระบบย่อยอื่นๆเพิ่มเติม เช่น การส่งใบอนุญาต หรือเงินชดเชยการส่งออก หรือแอปพลิเคชันใหม่จะต้องถูกนำส่งด้วย การเซ็นสัญญาดังกล่าวไม่ได้เป็นข้อตกลงตามธรรมเนียม แต่เพื่อความโปร่งใส ของผู้ใช้งาน
- มีกฎหมายหรือกฎระเบียบที่เฉพาะเจาะจง และเกี่ยวข้องที่ควรจะต้องกำหนดหรือได้รับการเปลี่ยนแปลงหรือประกาศใช้ใหม่หรือไม่

มี เพื่อการรองรับการส่งเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ลายเซ็น แสตมป์ rejected declarations เป็นต้น นอกจากนี้ยังเป็นรองรับการนำส่งใบขนสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ และสำหรับการใช้ข้อมูลร่วมกันของกรมศุลกากรสวีเดน กับหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ทั้งหมดนี้จะดำเนินการโดยการแก้ไขกฎระเบียบเก่าที่บังคับใช้อยู่แล้ว
- มีกลวิธีการในการปกป้อง หรือรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างไร

ลูกค้าแต่ละคนต้องการจะใช้บริการระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ แต่ก็ยังเกิดความไม่มั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูล ด้วยแนวคิดของการดำเนินงานที่โปร่งใส ซึ่งจะทำให้ผู้ที่นำส่งข้อมูลเกิดความมั่นใจได้ว่าข้อมูลที่นำส่งไปยังจะถูกนำไปใช้เฉพาะกับหน่วยงานที่จำเป็นเท่านั้น เมื่อข้อมูลถูกส่งไปยังหน่วยงานใด หน่วยงานนั้นจะเป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลซึ่งเป็นการบังคับโดยกฎระเบียบของสวีเดน กล่าวคือ กฎระเบียบเดียวกัน แต่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้แตกต่างกัน เช่น กรมศุลกากรสวีเดนจะส่งข้อมูลเกี่ยวกับการส่งออกสิ่งบริโภค ไปยังกรมศุลกากรนอร์เวย์ และคณะกรรมการการเกษตร ซึ่งคณะกรรมการการเกษตรไม่สามารถจะส่งข้อมูลดังกล่าวนี้ได้ ซึ่งเป็นไปตามข้อบังคับของกฎระเบียบสวีเดน

มาตรฐาน

- **บทบาทของมาตรฐานสากล(เช่น UN/EDIFACT, UNLK, UN LOCODE, UN/CEFACT Single Window Recommendation หรือมาตรฐานอื่น ๆ)ถูกนำไปใช้ประโยชน์หรือไม่อย่างไร**

การใช้ระบบข้อมูลศุลกากรสวีเดนสำหรับการส่งใบขนสินค้าทางอิเล็กทรอนิกส์นั้น อยู่บนพื้นฐานของมาตรฐานสากล อาทิเช่น UN/EDIFACT CUSDEC และ CUSRES เพราะฉะนั้นมาตรฐานสากลดังกล่าวจึงมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในประเทศสวีเดน

ประโยชน์ที่ได้รับ

- **ประโยชน์ที่ลูกค้าและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับระบบได้รับ**
กระบวนการที่ไร้รอยต่อ คุณภาพที่สูงขึ้น ความผิดพลาดที่ลดน้อยลง การนำข้อมูลมาใช้ซ้ำ โดยการกรอกเพียงครั้งเดียว การให้บริการจากภาครัฐที่รวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นประโยชน์หลักที่ได้รับ
- **ระบบนี้มีประโยชน์ต่อธุรกิจการค้าในภาพรวมของประเทศ และต่อหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องอย่างไร**
ลดเวลา และค่าใช้จ่ายในการส่งเอกสารเดียวกันไปยังหน่วยงานราชการต่างๆ ซึ่งค่าใช้จ่ายลดลงไปประมาณร้อยละ 20 – 50 ขึ้นอยู่กับข้อมูลและผู้พัฒนาระบบมีอยู่ก่อนแล้ว นอกจากนี้ การใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานจะลดความผิดพลาด และเพิ่มประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกระบวนการที่รวดเร็ว และไร้รอยต่อ สำหรับภาครัฐบาล จะลดเวลาที่ต้องใช้ไปในภาระงานที่ต้องการทักษะที่ต่ำกว่า และความเป็นไปได้ในการจัดสรรทรัพยากรในการประมวลผล และกระบวนการที่ซับซ้อนหรือไม่สามารถจะทำด้วยคอมพิวเตอร์ได้ ตัวอย่างระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จสำหรับการขอเงินอุดหนุนการส่งออกจากกรมศุลกากรสวีเดนสามารถลดเวลาที่ใช้ไปในเอกสารต่างๆ ได้ถึงร้อยละ 50 คณะกรรมการการเกษตรสามารถลดเวลาที่ใช้

ในกระบวนการได้ถึงร้อยละ 40 และลูกค้าจะได้รับเงินอุดหนุนเร็วยิ่งขึ้นคิดเป็นครั้งหนึ่งของเวลาเดิมที่ใช้ก่อนการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ

- ระบบดังกล่าวมีผลกระทบอย่างไรต่อการเก็บภาษีของกรมศุลกากรหรือไม่และอย่างไร

การเก็บภาษีของกรมศุลกากรเพิ่มขึ้นอย่างมีขอบเขต ซึ่งเหตุผลหลักของการเพิ่มขึ้นเนื่องจากระดับการเก็บภาษีที่เหมาะสมที่ปฏิบัติมา ตั้งแต่ก่อนนำระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จมาปรับใช้ประมาณร้อยละ 99.5

- ปัญหาอะไรบ้างที่ได้รับการแก้ไข

ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จได้แก้ปัญหาโดยการตัดกระบวนการต่างๆ ให้เหลือเพียงกระบวนการเดียวที่เชื่อมต่อการให้บริการของภาครัฐ โดยการรวมกันของช่องทางต่างๆ เพื่อให้เกิดการนำส่งข้อมูลเพียงครั้งเดียว ด้วยกระบวนการที่ไหลลื่น และเกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่าย ซึ่งการแก้ปัญหาดังกล่าวจะช่วยให้กรมศุลกากรสวีเดนระมัดระวังความเสี่ยงที่จะขึ้นจากการเชื่อมต่อการให้บริการของภาครัฐอื่นๆ และในปัจจุบันได้มีการอภิปรายถึงการวิเคราะห์ความเสี่ยง และทะเบียนความเสี่ยงเพื่อการควบคุมอย่างต่อเนื่องระหว่างกรมศุลกากรและการให้บริการของภาครัฐอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

บทเรียนที่ได้รับ

- ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการพัฒนาและการใช้งาน คืออะไร

การนำเสนอประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาเพื่อรองรับกระบวนการที่มีผู้ใช้จำนวนมาก รวมทั้งการรับฟังและตอบสนองความต้องการของลูกค้า คือปัจจัยแห่งความสำเร็จ

- อุปสรรคที่สำคัญที่สุด คืออะไรบ้างและเพราะอะไร

การสร้างframeworkทางเทคนิคที่ทำให้ผู้ประกอบการขนาดย่อมและขนาดกลางสามารถนำส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์กับหน่วยงานราชการได้ เพราะฉะนั้นสิ่งที่ต้องดำเนินการเป็นอันดับแรก คือ การศึกษาความเป็นไปได้ของการให้บริการที่จะไม่เก็บค่าบริการ ซึ่งบริการต่างๆจะต้องอยู่บนพื้นฐานของ web-technology และ/หรือ text-messages บน

โทรศัพท์มือถือ ในขณะที่เดียวกันลูกค้าหลัก ซึ่งได้แก่ บริษัทที่นำส่งใบขนสินค้าจำนวนมาก เป็นประจำจะต้องได้รับการตอบสนองในด้านของการบูรณาการกับระบบธุรกิจเดิม

- **บทเรียนสำคัญที่ได้รับ คืออะไร**

- เกี่ยวข้องกับลูกค้า ซึ่งก็คือ ผู้ใช้งานระบบ ในช่วงของการออกแบบ และการพัฒนา
- ให้ความสำคัญกับกระบวนการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มแรก
- การใช้เทคโนโลยีในการตรวจสอบผู้เข้าใช้งานที่ยืดหยุ่น ที่ยังคงรักษาความปลอดภัย
- จัดตั้งยุทธศาสตร์สำหรับลูกค้าเพื่อให้หันมาใช้ระบบ ด้วยการรองรับผู้ใช้งานจำนวนมาก ซึ่งเป็นการสร้างประโยชน์ให้กับบริการจากภาครัฐ
- ใช้การเชื่อมต่อที่สามารถเข้าใจได้ง่าย ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของ ICT ที่จัดเตรียมไว้

แผนการในอนาคต

- **แผนสำหรับการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในปัจจุบันและอนาคต คืออะไร**

การมุ่งเน้นที่การพัฒนาการให้บริการระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จที่บังคับใช้ตามกฎหมาย ในกระบวนการสื่อสารระหว่างหน่วยงานแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่ไร้รอยต่อ ซึ่งหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ อัยการ ตำรวจ ศาลและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านอาชญากรรม นอกจากนี้ การให้บริการต่างๆจะถูกพัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการทางเศรษฐกิจที่ได้รับอนุญาต (AEO) ซึ่งไม่ใช่เป็นเพียงการปรับปรุงพิธีการศุลกากรภายใต้ข้อตกลงสหภาพยุโรป เท่านั้น ยังเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าของกรมศุลกากรสวีเดน ซึ่งได้แก่ บริษัท และประชาชนทั่วไปอีกด้วย

- **อะไรคืออุปสรรคที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในอนาคต**

เรื่องแรก การคำนึงถึงเวลาที่ใช้ในการทำให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ในขณะที่ยังคงความยืดหยุ่นไว้ ภาระหน้าที่ที่สำคัญ ก็คือ การสร้างการแข่งขันที่มีเสมอภาคและเป็นธรรมด้วยความโปร่งใส เรื่องที่สอง คือ การสร้างมาตรฐานในเรื่องของลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ และการบ่งชี้อิเล็กทรอนิกส์ และเรื่องสุดท้าย คือ การตอบรับการดำเนินงานขององค์กรศุลกากรโลก (WCO) และการนำแบบจำลองข้อมูลกรมศุลกากรมาปรับใช้ ซึ่งจะช่วยให้การพัฒนาระบบเป็นไปอย่างโปร่งใส โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างความปลอดภัยกับสนธิสัญญาเกี่ยวกับขององค์กรศุลกากรโลก

- แนวโน้มที่จะทำข้อตกลงและให้ความร่วมมือในการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในระดับภูมิภาค หรือระดับนานาชาติ ทำอย่างไรได้บ้าง หรือควรมีแผนการที่หน้าจะดำเนินการในอนาคตอย่างไร
มี แต่ยังไม่สามารถให้รายละเอียดได้ในขณะนี้ เนื่องจากปัจจุบันสภาพยุโรปกำลังออกแบบพิธีการศุลกากรใหม่ ซึ่งระบบแรกที่กำลังจะประกาศใช้ คือ Single Access Point ซึ่งเป็นระบบที่อนุญาตให้ผู้พัฒนาระบบทางเศรษฐกิจ (AEO) สามารถติดต่อสื่อสารกับ Customs Administration โดยไม่คำนึงถึงสถานที่ตั้งทางกายภาพของสินค้า ซึ่งก่อนที่จะนำระบบดังกล่าวมาปรับใช้ได้นั้น จะต้องมียระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จที่เต็มรูปแบบ

แหล่งในการอ้างอิงข้อมูลเพิ่มเติม

- เว็บไซต์
www.tullverket.se
- แหล่งข้อมูล หรือบุคคลที่จะขอข้อมูลเพิ่มเติมได้
ชื่อ : Mr Mats Wicktor, Deputy Head Swedish Customs Future Centre
ที่อยู่ : P.O. Box 12854, S-112 98 Stockholm, Sweden
เบอร์โทรศัพท์ : +46 8 4050140
แฟกซ์ : +46 8 4050523
อีเมลล์ : mats.wicktor@tullverket.se

ประเทศสิงคโปร์

ความเป็นมา

- แรงจูงใจในการก่อตั้งระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ คืออะไร

ในกลางปี ค.ศ.1980 รัฐบาลสิงคโปร์ได้ตัดสินใจปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้องในกรอบของการอนุญาตการนำเข้าสินค้า เพื่อเพิ่มความเข้มแข็ง ของระบบที่ใช้งานอยู่เดิม ซึ่งมุ่งหวังให้สิงคโปร์เป็นศูนย์กลางการกระจายสินค้า และปรับปรุงการส่งออก ซึ่งประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ระดับสูง และมีอำนาจในการตัดสินใจของรัฐบาล และนักธุรกิจชั้นนำ ได้ถูกแต่งตั้งขึ้นมา เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าจะให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ต่อการประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีในการปรับปรุง กระบวนการของการค้า ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน นายลีเซียน ลุง (ปัจจุบันดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรี) รัฐมนตรีการค้าและอุตสาหกรรม ได้เป็นประธานกรรมการทบทวนและให้ความเห็นชอบแผนการดำเนินงานและปฏิบัติ เริ่มต้นด้วยกระบวนการค้าที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของรัฐบางแห่ง ในปี ค.ศ. 1989 ปัจจุบันระบบ TradeNet ของสิงคโปร์ ได้เอื้ออำนวยความสะดวกแก่ชุมชนและผู้ประกอบการการค้า ด้วยการรับเอกสารทางการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด (กรมศุลกากรและองค์กรควบคุมต่าง ๆ) เพื่อการประมวลผลผ่านทางระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ(SEW) ภายใน 10 นาที หลังจากรับเอกสาร การขออนุญาต ผู้นำเข้าและส่งออกสินค้าจะได้รับการตอบรับกลับทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าได้รับการอนุญาตหรือไม่อนุญาตจากหน่วยงานต่างๆของภาครัฐ พร้อมด้วยรายละเอียด เงื่อนไขการอนุญาต และเหตุผลที่ไม่อนุญาต

TradeNet ได้จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์หลัก ดังนี้

- ลดค่าใช้จ่ายในการจัดทำเอกสารทางการค้า
- ลดระยะเวลาการคอยการพิจารณาอนุญาตเอกสารทางการค้า
- เพิ่มประสิทธิภาพการประมวลผลขององค์กรต่างๆด้วยกระบวนการไหลของข้อมูลอย่างต่อเนื่อง
- ดึงดูดการลงทุนจากต่างชาติ ซึ่งเป็นผลมาจากการมีประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

ระบบ TradeNet เป็นระบบการจัดทำเอกสารทางการค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีใช้แพร่หลายทั่วประเทศ แห่งแรกของโลก ซึ่งเป็นที่กล่าวขานกันว่า เป็นระบบที่สร้างความเป็นมืออาชีพในการ

ดำเนินธุรกิจให้กับประเทศสิงคโปร์ นำมาซึ่งการเพิ่มประสิทธิภาพ และลดต้นทุนทางธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการค้าด้วยนวัตกรรมด้านเทคโนโลยี

- **ปีที่ก่อตั้ง**

TradeNet จัดตั้งขึ้นในวันที่ 1 มกราคม ค.ศ.1989 โดยรัฐบาลเป็นผู้ประกาศใช้ ทั้งนี้ระบบ TradeNet จะนำมาซึ่งประโยชน์ทางการค้า และเศรษฐกิจของทั้งประเทศ

การลดลงของต้นทุน ประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น และการลดลงของเวลา ที่เป็นผลมาจากการใช้ระบบTradeNet จะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการเป็นศูนย์กลางทางการค้าของประเทศสิงคโปร์

- **สถานะปัจจุบันของระบบอยู่ในระหว่างการศึกษา โครงการนำร่อง และ/หรือการให้บริการแล้ว**

ระบบ TradeNet ได้เปิดให้บริการแล้วตั้งแต่ ค.ศ.1989 การนำส่งเอกสารทางการค้าทั้งหมดจะเป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางระบบTradeNet ซึ่งจะเป็นการบังคับใช้ตามกฎหมาย โดยรัฐบาล

ปัจจุบัน ระบบ TradeNet เป็นระบบแรกของโลกที่ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบปล่อยสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแต่ละปีได้ประมวลผลใบอนุญาต(Permit)ประมาณ 9 ล้านฉบับ ซึ่งร้อยละ 90 ของการประมวลผลจะใช้เวลา 10 นาที นอกจากนี้ยังมีการประมวลผลใบรับรองแหล่งกำเนิดสินค้าอีก ปีละ 70,000 ฉบับ

การก่อตั้ง

- **การเชื่อมต่อระหว่างระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ กับระบบของหน่วยงานอื่นในลักษณะอย่างไร**

ก่อนที่จะมี TradeNet ยังไม่มีระบบคอมพิวเตอร์ใดเพียงหนึ่งเดียวที่เชื่อมโยงกระบวนการทั้งหมด การประมวลผลและพิจารณาอนุญาตทางการค้าถูกทำด้วยมือ หลักสำคัญของการออกแบบ TradeNet จึงเน้นเพื่อลดการติดต่อเชื่อมโยงที่ต้องพัฒนาระบบการขนส่งและยานพาหนะ กับระบบงานของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ วิธีการต่างๆกันในการเชื่อมโยงถูกนำมาใช้ในการบูรณาการระบบสำหรับองค์กรที่จะเริ่มมีการพัฒนาระบบประมวลผล การอนุญาตทางการค้า จะมี User Interface สำหรับสนับสนุนการพิจารณาอนุญาต ในบางกรณี

ที่กฎเกณฑ์ของ TradeNet ไม่สามารถทำให้พิจารณาอนุญาตแบบอัตโนมัติได้ สำหรับองค์กรที่มีระบบเดิมอยู่แล้ว TradeNet จะสร้างมาตรฐานการเชื่อมโยงเข้าไปหารวมทั้ง MQ การโอนย้ายไฟล์ FTP และอื่นๆ อย่างไรก็ตาม การประมวลผลทางลอจิก และกฎเกณฑ์ กติกาทั้งหมดจะรวมศูนย์อยู่ที่ TradeNet เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่ได้ประโยชน์สูงสุด รวมทั้งระยะเวลาที่ใช้ไป โดยการทำให้กฎเกณฑ์ทางธุรกิจขององค์กรที่เกี่ยวข้องเป็น อัตโนมัติ

- มีการใช้ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จของประเทศใดเป็นต้นแบบ หรือไม่ และ อย่างไรหรือมีต้นแบบอื่น ๆหรือไม่

ในค.ศ.1986 ทีมงานหลักและกลุ่มทำงานต่างๆซึ่งประกอบด้วย ตัวแทนจากภาครัฐที่เกี่ยวข้อง และตัวแทนจากภาคเอกชน เป็นผู้ริเริ่มนำระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จเข้ามาปรับใช้ในประเทศ สำหรับการนำส่งเอกสารทางการค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์จากผู้ค้า ไปยังรัฐบาล ซึ่งขณะนั้นยังไม่มีต้นแบบใดๆ

เพราะฉะนั้น กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออก จะถูกนำมาวิเคราะห์ บันทึกข้อมูล และปรับให้ง่ายขึ้น หรือกล่าวได้ว่าเป็นการปรับปรุงกระบวนการค้าให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นนั่นเอง โดยการนำระบบอัตโนมัติมาใช้เพื่อสนับสนุนแนวคิดของการใช้แบบฟอร์มเดียวในการจัดทำเอกสารทางการค้าเพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่รัฐบาลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด โดยบริษัท คริมสันลอจิก จำกัด (หรือที่รู้จักกันอย่างเป็นทางการว่า บริษัท สิงคโปร์ เน็ตเวิร์ค เซอร์วิส จำกัด) จึงถูกจัดตั้งขึ้นในฐานะภาคเอกชนที่รับผิดชอบในการนำส่งเอกสารและเป็นเจ้าของระบบ TradeNet

- มีขั้นตอนการพัฒนาระบบด้วยหลักการอย่างไร หรือมีโครงการนำร่องหรือไม่

ระยะแรกของการพัฒนาระบบ ก็คือ การประมวลแบบอิเล็กทรอนิกส์ของใบอนุญาตนำเข้า และส่งออกสำหรับสินค้าที่ไม่ได้อยู่ในการควบคุม และสินค้าที่ไม่ต้องเสียภาษี ต่อมาได้ขยายการดำเนินงานของระบบ ในระยะที่ 2 คือ การประมวลผลแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ครอบคลุมทั้งใบอนุญาตนำเข้าและส่งออกของสินค้าอยู่ภายใต้การควบคุม และสินค้าที่ต้องเสียภาษี ระยะที่ 3 ได้มีการพัฒนาระบบอัตโนมัติที่เชื่อมต่อกับธนาคาร และแบบฟอร์มใบรับรองแหล่งกำเนิดสินค้า

ระยะแรกได้เริ่มดำเนินการในเดือนมกราคม ค.ศ.1989 โดยมีผู้ใช้งานนำร่องระบบทั้งสิ้น 50 ราย ซึ่งระบบต่างๆได้เริ่มนำมาใช้งานจริงหลังจากการประสบความสำเร็จของโครงการนำ

เรื่องนี้ ซึ่งการยื่นแบบฟอร์มอนุญาตแบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นยังไม่ได้เป็นการบังคับใช้ เนื่องมาจากการใช้กลยุทธ์การพัฒนาระบบแบบคู่ขนาน ซึ่งยังคงระบบ Manual แบบเดิม ของแบบฟอร์มใบอนุญาตที่เคาน์เตอร์ เซอร์วิสในระยะแรกของการดำเนินการ

- รูปแบบของการฝึกอบรมที่จำเป็นต่อทีมงานในการพัฒนาระบบ และมีการจัดเตรียมการอย่างไร

การฝึกอบรมที่สำคัญมีอยู่ด้วยกัน 3 หัวข้อ ดังนี้

- การจัดการกระบวนการธุรกิจ และการรีปรับระบบงาน(Re-engineering)
- การนำมาตรฐานมาปรับใช้
- ความรู้หลักในการจัดทำเอกสารทางการค้า

ข้อมูลส่วนบุคคล (User profile) ของผู้ใช้งานระบบจะได้รับการพิจารณาว่าผู้ใช้งานระบบ ควรจะได้รับการฝึกอบรมแบบใด โดยจะแบ่งการฝึกอบรมออกเป็นกลุ่มต่างๆให้สอดคล้อง กับความจำเป็นของผู้ใช้งานระบบ

- ระยะเวลาที่ใช้ในการพัฒนาและติดตั้งระบบ

ระบบ TradeNet ได้คิดริเริ่มขึ้น ในปี ค.ศ.1986 โดยการวางแผนและการพัฒนาได้สำเร็จ ล่วงในปี ค.ศ.1987-1988 และได้นำไปปรับใช้ในการดำเนินงานในวันที่ 1 ม.ค.1989

การให้บริการ

- ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จจัดให้มีบริการอะไรแล้วบ้าง ครอบคลุมเอกสาร ข้อมูล และกระบวนการอะไรบ้าง

ระบบ TradeNet จัดให้มีบริการเกี่ยวกับ แบบฟอร์ม การยื่นเอกสาร การรับเอกสาร การประมวลผล และการตอบรับกลับของเอกสารทางการค้าที่ส่งไปแล้ว ซึ่งครอบคลุมทั้งการ นำเข้า(สินค้าที่ต้องเสียภาษี หรือภาษีสินค้าและบริการ หรือสินค้าที่ไม่ต้องเสียภาษี หรือ บริการคลังสินค้า หรือเขตคลังสินค้าทัณฑ์บน) การส่งออก (ภาษีสินค้าและบริการ หรือ สินค้าที่ไม่ต้องเสียภาษี) และเอกสารที่ใช้ในการถ่ายลำ

สำหรับผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ผู้ขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ มีการให้บริการหลัก ดังนี้

- การจดทะเบียนผู้ใช้งานระบบ และบริษัท

- การรับและการค้นหาเส้นทางที่เหมาะสมในการนำส่งใบอนุญาต และแบบฟอร์มใบรับรองแหล่งกำเนิดสินค้าโดยซอฟต์แวร์ Front-End จากระบบ TradeNet ไปยังกรมศุลกากรสิงคโปร์(SC) และหน่วยงานควบคุม(CA)สำหรับกระบวนการประมวล
- Syntax checks on the message structure
- Code table validations of the received applications against the code tables (e.g., Product Codes, Harmonised System Codes etc)
- การประมวลผลใบอนุญาตแบบอัตโนมัติ ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายและข้อบังคับของกรมศุลกากรสิงคโปร์ และหน่วยงานควบคุม(CAs)
- อำนาจความสะดวกในการสอบถามข้อมูลทางเว็บไซต์
 - ตรวจสอบสถานะของแบบฟอร์มใบอนุญาต ในระบบTradeNet
 - Enquire & download code tables (e.g. Port code, Country,etc.);
 - การหักบัญชีโดยตรงกับธนาคารแบบอัตโนมัติ
- ระบบ Call Center ตลอด 24 ชั่วโมง

สำหรับ หน่วยงานควบคุม (CA) และกรมศุลกากรสิงคโปร์(SC) การให้บริการหลักภายใต้ระบบ TradeNet ประกอบด้วย

- การประมวลแบบออนไลน์ และอัตโนมัติ (i.e. to allow manual intervention to pend, approve, reject some selected types of applications)
- การตรวจสอบข้อมูลแบบออนไลน์ และการดาวน์โหลดแบบฟอร์มขออนุญาต
- Online maintenance of the CAs and SC code tables (Product codes, Trader, License, Establishment codes,)
- การเชื่อมต่อด้วยระบบภายในหน่วยงานควบคุม (CA) เพื่อการส่งเอกสาร และการรายงานการปฏิบัติงานเมื่อมีการส่งเอกสาร และการอัปเดต ข้อมูลใบอนุญาตของหน่วยงานควบคุม(CA) และฐานข้อมูล (เช่น ผู้ค้า ผู้สำแดง และ ข้อมูลใบอนุญาต)
- Generation of ad hoc and periodic statistics reports

สำหรับเจ้าหน้าที่ในการออกใบรับรองแหล่งกำเนิดสินค้า ในระบบ TradeNet

- ระบบอัตโนมัติ และการประมวลผลแบบออนไลน์ สำหรับให้ผู้ใช้งานยื่นแบบฟอร์มขออนุญาต
- การตรวจสอบข้อมูลแบบออนไลน์ และการพิมพ์เอกสารแบบฟอร์มขออนุญาต หรือใบรับรอง
- Online maintenance of the CO code tables.

สำหรับผู้ใช้งานอื่นๆ เช่น เจ้าหน้าที่ท่าเรือสิงคโปร์

- การยกเลิก และการติดตั้งการเชื่อมต่อระบบปฏิบัติการในหน่วยงานของผู้ใช้งานระบบ สำหรับการส่งข้อมูลใบอนุญาต TradeNet ไปยังการทำเรือสิงคโปร์ (PSA)
- การติดตั้งการเชื่อมต่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างการทำเรือสิงคโปร์ และกรมศุลกากรสิงคโปร์ เช่น ข้อมูลสำหรับManifest Reconciliation

- จำนวนธุรกรรมที่เกิดขึ้นผ่านระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จโดยเฉลี่ยในแต่ละวัน และคิดเป็นกึ่งเปอร์เซ็นต์ของจำนวนธุรกรรมทั้งหมด
ประมาณ 30,000 ใบอนุญาต ต่อวัน คิดเป็น 9 ล้านธุรกรรมต่อปี ซึ่งใบอนุญาตทั้งหมดเป็นการประมวลผลด้วยระบบTradeNet เนื่องมาจากรัฐบาลของสิงคโปร์ได้บังคับใช้การนำส่งใบอนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์
- ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จที่ให้บริการในปัจจุบันมีจำนวนลูกค้าทั้งหมดเท่าไร
ประมาณ 2,500 บริษัท กับผู้ใช้งานระบบ 8,000 ราย

รูปแบบการดำเนินการ

- การทำงานของระบบเป็นอย่างไร ใช้รูปแบบการดำเนินการอะไรสำหรับระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ(อธิบายรูปแบบการใช้ระบบ)
ตัวแทนขนส่งและผู้ประกอบการค้าจะนำส่งเอกสารทางการค้าผ่านทางซอฟต์แวร์Front-End (FE) ซึ่งให้บริการโดยผู้ให้บริการกรมศุลกากรสิงคโปร์ ซอฟต์แวร์ Front-End (FE) นี้จะอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งาน โดยผู้ใช้งานสามารถนำส่งข้อมูลได้หลากหลายวิธี อาทิ เช่น ผ่านทางอินเทอร์เน็ต/เว็บแอปพลิเคชัน client based input หรือการเชื่อมต่อแบบ host-to-host เป็นต้น ซึ่งในการนำส่งข้อมูลระบบซอฟต์แวร์Front-End (FE) จะส่งเอกสารทางการค้าผ่านทางระบบหน้าต่างบริการแบบเบ็ดเสร็จ TradeNet ด้วยการประมวลผลแบบอัตโนมัติจากหลายหน่วยงาน

โมดูลย่อยที่ประมวลผลใบอนุญาตของระบบ TradeNet จัดให้มี Intelligent Routing Agent ที่กำหนดขั้นตอนการประมวลผลอย่างอัตโนมัติ และยังกำหนดเส้นทางไปสู่การประมวลผลสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กฎ ข้อบังคับต่างๆ ถูกฝังอยู่ใน Rules Engine หลังจากนั้นจะดำเนินการประมวลผล สำหรับแต่ละหน่วยงานควบคุมที่เกี่ยวข้องกับการประมวลผล

ด้วยการประมวลอันชาญฉลาดทำให้ร้อยละ 90 ของเอกสารทางการค้า ไม่จำเป็นต้องใช้ระบบ Manual แบบเดิม และผู้ใช้งานระบบยังสามารถได้รับ และพิมพ์ใบอนุญาตตรวจปล่อยสินค้าได้ภายใน 10 นาที นอกจากนี้ผู้ส่งข้อมูลยังสามารถส่งข้อมูลโดยตรงผ่านทางเจ้าของระบบในโครงสร้างข้อมูลฟอร์มเมตใดก็ได้

การให้บริการเว็บทำนั้น จะให้บริการสำหรับผู้ประกอบการค้าเพื่อทำการประมวลผลใบอนุญาต ตรวจสอบสถานะ และสอบถามค่าบริการ ซึ่งยังรวมทั้งการดาวน์โหลด code tables (ตัวอย่างเช่น รหัสประเทศ ท่าเรือ และพิกัดศุลกากร เป็นต้น) นอกจากนี้เว็บทำยังอำนวยความสะดวกให้กับหน่วยงานต่างๆในการประมวลเอกสาร และสอบถามรายละเอียด

- **ลูกค้าหลัก คือ ใคร**

ลูกค้าหลักแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

- ผู้ประกอบการค้า (ผู้ค้า ผู้ขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ Declaring Agents, Service Bureau)
- หน่วยงานควบคุม(CA)
- กรมศุลกากรสิงคโปร์(SC)

- **เจ้าหน้าที่ของภาครัฐ หรือภาคเอกชนจะเกี่ยวข้องและใช้งานระบบดังกล่าวได้อย่างไร**
พิจารณาคำตอบจากคำถามที่แล้ว

รูปแบบธุรกิจ

- **รูปแบบธุรกิจเป็นอย่างไรและมีการลงทุนและการเงินอย่างไร(เช่น ลงทุนโดยภาครัฐหรือภาคธุรกิจ หรือรัฐและเอกชนร่วมทุน?)**

บริษัท คริมสันลอจิก จำกัด เป็นองค์กรที่ดำเนินงานแบบศูนย์กำไร ดังนั้นรัฐบาลจึงไม่ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การให้บริการ และโครงสร้างพื้นฐานทั่วประเทศ กล่าวคือ บริษัทการค้าต่างๆจะต้องชำระค่าบริการในการใช้งานระบบ

บริษัท คริมสันลอจิก จำกัด คิดค่าบริการต่อการใช้งาน โดยผู้ใช้งานระบบจะต้องชำระค่าธรรมเนียมในการลงทะเบียนครั้งแรก ค่าธรรมเนียมสมาชิกรายเดือน เพื่อใช้ในการบำรุงรักษาระบบ ซึ่งจะมีการเก็บค่าบริการในการประมวลผลใบอนุญาตด้วย

- **ค่าใช้จ่ายในการพัฒนา และติดตั้งระบบโดยประมาณเป็นจำนวนเท่าไร**
การลงทุนเริ่มแรกในการก่อตั้ง บริษัท คริมสันลอจิก จำกัด คิดเป็นเงิน 24 ล้านเหรียญสิงคโปร์ (ประมาณ 14,300,000 เหรียญสหรัฐ)
- **ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบที่คาดการณ์ไว้กับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงแตกต่างกันเป็นจำนวนเงินเท่าไร**
โครงการนี้ไม่ได้ดำเนินการเกินกว่างบประมาณที่กำหนด ซึ่งการนำระบบ TradeNet ไปใช้จริงคือปัจจัยสำคัญในการอยู่รอดของเศรษฐกิจของประเทศสิงคโปร์
- **ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการระบบเป็นรายปีโดยประมาณ**
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเป็นส่วนหนึ่งของค่าใช้จ่ายทั้งหมดของ บริษัท คริมสันลอจิก จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทเอกชน ดังนั้นตัวเลขดังกล่าวจึงเป็นความลับ
- **คิดค่าใช้จ่ายต่อผู้ใช้งานระบบอย่างไร และผู้ให้บริการมีรายได้ต่อปีเท่าไร รูปแบบของการชำระค่าบริการเป็นอย่างไร(เช่น ราคาคงที่จ่ายเป็นรายปี ราคาต่อครั้งของการทำธุรกรรม หรือรูปแบบผสม หรือ อื่น ๆ)**
คิดค่าบริการต่อการใช้งาน ดังนี้
 - คิดค่าบริการเป็นรายเดือนต่อผู้ใช้ : 20 เหรียญสิงคโปร์ (ประมาณ 11.90 เหรียญสหรัฐ) ต่อผู้ใช้
 - ค่าธรรมเนียมการใช้ : ประมาณ 3.30 เหรียญสิงคโปร์ (ประมาณ 1.96 เหรียญสหรัฐ) ต่อธุรกรรม (รวมทั้งค่าธรรมเนียมตามกฎหมาย) /ใบอนุญาต
 วิธีการชำระเงินโดยการหักจากบัญชีโดยตรงจากธนาคารของผู้สำแดง
- **ระบบที่กล่าวถึงจะสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องยาวนานได้อย่างไร**
ค่าบริการที่เก็บจากการให้บริการระบบ TradeNet จะนำไปใช้ในการดำเนินงาน การบำรุงรักษา การเพิ่มประสิทธิภาพ และพัฒนาเทคโนโลยีให้ทันสมัย

- **รายได้จากการให้บริการเพียงพอกับค่าใช้จ่าย ต้นทุนการดำเนินการและมีกำไรที่เหมาะสมหรือไม่**
รายได้ที่ได้รับส่วนใหญ่จะนำไปใช้ในการพัฒนาระบบที่กล่าวมาแล้วในข้างต้น ซึ่งเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยกำไรที่ได้รับจะนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ และพัฒนาเทคโนโลยีให้ทันสมัย
- **มีการจัดสรรผลกำไร หรือจัดงบประมาณอย่างไรเพื่อการปรับปรุง การขยายบริการ หรือวางระบบเพิ่มเติม**
รายได้ที่ได้รับจากการให้บริการระบบ TradeNet จะถูกนำมาใช้ในการดำเนินงาน การบำรุงรักษา และการปรับปรุงระบบ รวมทั้ง ปรับปรุงเทคโนโลยีที่กำหนดเส้นทางและการรวมกฎระเบียบใหม่และข้อบังคับจากรัฐบาลเข้าด้วยกัน นอกจากนี้ยังมีการพิจารณาเทคโนโลยีที่ใช้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการดำเนินงานระบบอย่างต่อเนื่องและสนองความต้องการของลูกค้า

เทคโนโลยี

- **เทคโนโลยีหลักอะไรบ้างที่นำมาใช้ในระบบงาน**
ระบบ TradeNet รุ่นแรกได้พัฒนาขึ้นในวันที่ 1 มกราคม ค.ศ.1989 ซึ่งปฏิบัติการโดย COBOL/CICS บน Mainframe Platform ด้วยความพยายามในการปรับปรุงเทคโนโลยีให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง ระบบ TradeNet ถูกทำให้เหมาะสมในการใช้แพลตฟอร์ม โดยการวิเคราะห์และออกแบบระบบเชิงวัตถุ ด้วยเทคโนโลยี JAVA/J2EE และปัจจุบันใช้ระบบปฏิบัติการ Unix Platform ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้
 - **JAVA/J2EE**
 - J2EE, EJB 2.0 (Enterprise Java Beans), Core Java, Java Servlets, JSP, JMS (Messaging), RMI, Java Applets, JDBC
 - **XML TOOLS และเทคโนโลยี**
 - XML, XSL, XSLT, JAXP, Apaches' Xerces Parser, SAX & DOM APIs, xQuery
 - **OBJECT-ORIENTED METHODOLOGIES**
 - การวิเคราะห์และออกแบบระบบเชิงวัตถุโดยใช้ UML

○ COMMUNICATIONS

- Numeric และ message paging
 - การให้บริการส่งข้อความ(SMS)
 - อีเมลล์(SMTP) ,Secure Email (S-MIME)
 - FTP, SecureFTP (S-MIME)
 - แฟกซ์
-
- ผู้ใช้งานจะนำส่งข้อมูลอย่างไร เช่น ทางอินเทอร์เน็ต รูปแบบกระดาษหรือรูปแบบทางอิเล็กทรอนิกส์อะไร
ข้อมูลถูกส่งทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยฟอร์แมตที่เป็นมาตรฐานเดียว คือ UN/EDIFACT นอกจากนี้ผู้ใช้งานระบบยังสามารถส่งโดยฟอร์แมตอื่นๆได้ ซึ่งบริษัทจะทำการแปลงข้อมูลไปในรูปแบบที่ระบบ TradeNet รองรับ
 - ข้อมูลต่าง ๆถูกนำส่งเข้าสู่ระบบที่ไหนและอย่างไร (เช่น นำส่งผ่านหน่วยงานราชการหรือผ่านทางผู้ให้บริการภาคเอกชน)
ข้อมูลถูกส่งโดยภาคเอกชน (ผู้ประกอบการค้า) ไปยังเจ้าหน้าที่รัฐบาลสำหรับการประมวลผล
 - ใครที่มีสิทธิหรือสามารถนำส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบบ้าง (เช่น ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ และ/หรือตัวแทนออกของรับอนุญาตอื่น ๆ)
ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ผู้ขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ และตัวแทนสำแดงเอกสาร ที่ได้ลงทะเบียนไว้กับกรมศุลกากรสิงคโปร์ จึงจะสามารถนำส่งข้อมูลไปขนส่งสินค้าได้

การส่งเสริมการใช้ การเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์

- วิธีการประชาสัมพันธ์หรือส่งเสริมการใช้งาน (การตลาด)
ในช่วงแรกของการพัฒนาระบบ ได้มีการประชาสัมพันธ์การใช้งานขนาดใหญ่ทั่วประเทศ โดยในปัจจุบัน บริษัท คริมสันลอจิก จำกัด ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่จัดการ ผู้ใช้งานหลัก ซึ่งรวมทั้งหน่วยงานควบคุม (CAs) นอกจากนี้การอำนวยความสะดวกในการสอบถามแบบออนไลน์ทางเว็บไซต์ ยังมีให้บริการทั้งในเว็บไซต์ของกรมศุลกากร และหน่วยงานควบคุม(CAs) ซึ่งการตลาดมวลชน และโปรแกรมการติดต่อสื่อสารได้มีการจัดทำแล้ว

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจะสามารถติดตามความคืบหน้าหรือรับทราบข้อมูลข่าวสาร และความก้าวหน้าของระบบได้อย่างไร
การประชุมสามัญของผู้ที่เกี่ยวข้องหลัก ๆ เพื่อติดตามความคืบหน้าของการติดตั้งระบบ
- การฝึกอบรมที่จัดให้กับผู้ใช้มีลักษณะอย่างไร
ผู้ที่เพิ่งเข้าใช้งานในระบบ TradeNet จะได้รับการฝึกอบรมโดยกรมศุลกากรสิงคโปร์ เกี่ยวกับการดำเนินงานในระบบ TradeNet นอกจากนี้บริษัท คริมสันลอจิก จำกัด และ ผู้จัดทำหน้าซอฟต์แวร์ต่าง ๆ จะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมในการใช้งานระบบผู้ใช้งานระบบด้วย
- มีการให้บริการรับเรื่องและตอบปัญหาการให้บริการเกี่ยวกับระบบงาน เทคนิค คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายหรือไม่อย่างไร
มี บริการ Call Center ตลอด 24 ชั่วโมง

ประเด็นด้านกฎหมาย

- ระบบที่ให้บริการ (เช่น การแลกเปลี่ยนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์) เป็นระบบที่บังคับให้ใช้ตามกฎหมาย หรือให้ใช้งานตามความสมัครใจ
การยื่นเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นการบังคับใช้ตามกฎหมาย โดยกรมศุลกากรสิงคโปร์ ซึ่งผู้ใช้งานระบบที่ไม่ได้ลงทะเบียน และไม่มีซอฟต์แวร์ front end สามารถใช้บริการ จัดเตรียมเอกสารของสำนักงานในการยื่นแบบฟอร์มได้
- ผู้ใช้งานระบบ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องเซ็นสัญญาข้อตกลงกับผู้ให้บริการระบบหรือหน่วยงานของรัฐใดเพื่อการเข้าร่วมการใช้งานหรือไม่
ทั้งผู้จัดหา และกรมศุลกากรสิงคโปร์จะต้องเซ็นสัญญาข้อตกลง 2 ฉบับ
- มีกฎหมายหรือกฎระเบียบที่เฉพาะเจาะจง และเกี่ยวข้องที่ควรจะต้องกำหนดหรือได้รับการเปลี่ยนแปลงหรือประกาศใช้ใหม่หรือไม่
การยื่นเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางระบบ TradeNet นั้นเป็นการบังคับใช้โดยรัฐบาล ด้วยการบังคับเก็บค่าธรรมเนียม ซึ่งจะต้องมีการเซ็นข้อตกลงก่อนใช้ระบบ

- มีกลวิธีการในการปกป้อง หรือรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างไร
เอกสารและข้อมูลที่ถูกส่งเข้าระบบ TradeNet จะถูกจำกัดสิทธิ์ในการใช้ ผู้ใช้งานระบบที่ได้รับสิทธิ์จากกรมศุลกากร และหน่วยงานควบคุมจะสามารถดูข้อมูล และดาวน์โหลดเอกสารทางการค้าเพื่อขออนุญาต รายงาน และเก็บบันทึกข้อมูล

ในระหว่างการส่งข้อความ ใบขนสินค้าจะถูกส่งจากเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ประกอบการค้าไปยังระบบ TradeNet โดยวิธี Messaging engine ข้อมูลจะถูกส่งโดยช่องทางที่ปลอดภัย และถูกเข้ารหัสตลอดเวลาของการโอนย้าย ซึ่งด้วยวิธีการดังกล่าวข้อมูลจะปลอดภัยจากการลวงล้าข้อมูล

มาตรฐาน

- บทบาทของมาตรฐานสากล(เช่น UN/EDIFACT, UNLK, UN LOCODE, UN/CEFACT Single Window Recommendation หรือมาตรฐานอื่น ๆ)ถูกนำไปใช้ประโยชน์หรือไม่อย่างไร
ใช้มาตรฐานสากล UN/EDIFACT เวอร์ชัน D.96A ในการพัฒนา TradeNet message specifications รวมทั้ง CUSDEC, CUSRES ,APERAK (และอื่น ๆ) นอกจากนี้ UN LOCODE ยังนำมาปรับใช้เป็นมาตรฐานอุตสาหกรรมเพื่อให้ง่ายต่อการรวมระบบต่างๆเข้าด้วยกัน

ประโยชน์ที่ได้รับ

- ประโยชน์ที่ลูกค้าและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับระบบได้รับ
ประโยชน์ต่างๆที่ได้รับ ได้สรุปไว้ในตารางที่จะกล่าวต่อไป
- ระบบที่มีประโยชน์ต่อธุรกิจการค้าในภาพรวมของประเทศ และต่อหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องอย่างไร
ประโยชน์ต่างๆที่ได้รับ ได้สรุปไว้ในตารางที่จะกล่าวต่อไป

ระบบ TradeNet ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการเอกสารทางการค้า ในประเทศสิงคโปร์ และยังได้ระบุเป็นกรณีศึกษา ของ Harvard Business School ซึ่งแสดงให้เห็นถึงหนึ่งในยุทธศาสตร์ระบบสารสนเทศในการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของสิงคโปร์ให้เป็น

ศูนย์กลางทางการค้าระหว่างประเทศ จากการศึกษาและสำรวจพบว่าระบบ TradeNet ได้นำมาซึ่งผลประโยชน์ต่าง ๆ ต่อผู้ประกอบการค้า

คำพูดต่อไปนี้แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากระบบ TradeNet ดังนี้
 “ระบบ TradeNet ได้ลดค่าใช้จ่ายในการค้าลงประมาณ 1 พันล้านเหรียญสหรัฐต่อปี”

Robert M Howe, IBM

“...การกรอกแบบฟอร์มออนไลน์เพียงครั้งเดียว และได้รับใบอนุญาตภายใน 15 วินาที...”

McKinsey Quarterly 2001 No.2

“...ได้รับรางวัล Top eAsia ประเภทการอำนวยความสะดวกทางการค้า”

2003 September

“ บริษัท คริมลอจิก จำกัด ได้รับความไว้วางใจในการเป็นเจ้าของ และดำเนินการระบบ TradeNet กับ สำนักพัฒนาการค้าสิงคโปร์ ท่าเรือ เจ้าหน้าที่ขับเครื่องบิน และสนามบินระหว่างประเทศ คือผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย...”

Customs Modernization Handbook by WorldBank, 2004

ตารางที่ 1 เป็นการอธิบายประโยชน์ที่เป็นรูปธรรมสำหรับผู้ประกอบการค้าที่เป็นผลมาจากการใช้ระบบ TradeNet ซึ่งไม่รวมถึงประโยชน์ทางเศรษฐกิจ เช่น การลงทุนจากต่างชาติ figures.

คุณลักษณะ	ระบบManualแบบเดิม	ระบบ TradeNet
การยื่นเอกสาร	โดยเสมียน	From comfort of office
การยื่นเอกสาร	ภายในเวลาราชการเท่านั้น	ตลอด 24 ชั่วโมง
Trips to the Controlling Authorities per Document	อย่างน้อย 2 แบบฟอร์ม	ไม่มีแบบฟอร์ม
การทำสำเนาเอกสาร	สำเนาหลายชุด(มากกว่า 35 ฟอร์ม)	เพียงสำเนาเดียว(เพื่อเป็นหลักฐานสำหรับผู้ใช้งาน)
เวลาในการอนุมัติ	4 ชั่วโมง ถึง 2 วัน	ภายใน 10 นาที
Dutiable goods handling	การแยกเอกสารเพื่อการประมวลผลของกรม	เอกสารอิเล็กทรอนิกส์เดียวกันที่ใช้ในการ

	ศุลกากร	ประมวผลของกรมศุลกากร
Controlled goods Handling	การแยกเอกสารเพื่อส่งไปยังหน่วยงานควบคุมที่เกี่ยวข้องเพื่อประมวผล	เอกสารอิเล็กทรอนิกส์เดียวกันที่ใช้ในการประมวผลของหน่วยงานควบคุม
ค่าธรรมเนียม	S\$10 – S\$20	S\$3.30
การเก็บภาษีของกรมศุลกากร	โดยเช็ค	การหักจ่ายทางธนาคารแบบอัตโนมัติ

- ระบบดังกล่าวมีผลกระทบอย่างไรต่อการเก็บภาษีของกรมศุลกากรหรือไม่และอย่างไร

ด้วยการบังคับใช้ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในการยื่นเอกสารแบบออนไลน์ และประมวผลแบบอัตโนมัติ การเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆจากผู้ค้าเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ โดยระบบการชำระเงินจะเชื่อมต่อโดยตรงกับธนาคารเพื่ออำนวยความสะดวกในการตัดบัญชีและลงบัญชีรับเงินของผู้ค้าและรัฐบาล ซึ่งจะไม่มีภาระสูญเสยรายได้จากการเก็บภาษีด้วยระบบอัตโนมัติ

- ปัญหาอะไรบ้างที่ได้รับการแก้ไข

โดยทั่วไปแล้ว ระบบ TradeNet ได้ปรับปรุง และเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการค้า ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของเศรษฐกิจของประเทศสิงคโปร์ นอกจากนี้ประโยชน์ต่างๆที่ได้รับ เกิดขึ้นมาจากความสำเร็จของระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ TradeNet ที่อยู่บนพื้นฐานของอินเทอร์เน็ต

- การตอบรับที่รวดเร็วยิ่งขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการบังคับใช้และปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกฎระเบียบและข้อบังคับ

การพัฒนาอย่างเร่งด่วนของข้อบังคับและการเปลี่ยนแปลงนโยบายสามารถเสร็จสิ้นได้อย่างรวดเร็วด้วยระบบนี้ ยกตัวอย่างเช่น การรวมไปถึงการยับยั้งการเปิดเผยของการนำเข้าสินค้าที่มีลักษณะเฉพาะ ไปยัง/มาจาก ประเทศที่เชื่อถือได้ เหตุเพราะ การคาดเดา การเกิดปัญหาที่รุนแรงอย่างกะทันหัน มันกำจัดกระบวนการที่นำเบือจากประเด็นที่ถกเถียงในวงกว้าง สำหรับทุกการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาการไหลของกระบวนการด้วยมือ ความเหมาะสมและความแม่นยำของการดำเนินการนั้น เป็นสิ่งที่เป็นไปได้

- **ความสามารถในการเก็บข้อมูลทางสถิติที่ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว**
สถิติทางการค้าเป็นการรวบรวมจากวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมเพื่อวิเคราะห์รูปแบบทางการค้าและการคาดการณ์ล่วงหน้าของความเป็นไปได้ของแนวทางทางการค้า
- **เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้าด้วยระบบ TradeNet ที่ลูกค้าสามารถใช้งานได้ตลอดเวลาและทุกสถานที่**
การให้บริการระบบ TradeNet ด้วยอินเทอร์เน็ตทำให้ผู้ใช้งานระบบสามารถเข้าใช้งานได้ทุกแห่ง ซึ่งการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงนี้ แบบฟอร์มคำขออนุญาต และการประมวลผลจะเกิดขึ้นตลอดเวลา และยังสามารถรองรับผู้ใช้งานจำนวนมากได้ประมาณ 8,000 ราย ซึ่งการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตจะนำมาซึ่งความมีประสิทธิภาพ และการประหยัด
- **ความสะดวกในการใช้งาน ประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น และความสามารถในการผลิต**
ระดับความสามารถในการผลิตเพิ่มขึ้นเป็นผลมาจากระยะเวลาการดำเนินการเอกสารการค้าที่สั้นลง ด้วยประสิทธิภาพและการใช้งานที่ง่ายของเว็บไซต์ ผู้ใช้งานระบบ TradeNet จะสามารถปฏิบัติงานในแต่ละวันได้ง่ายขึ้นหรือน้อยลง มีเพียงแบบฟอร์มฉบับเดียวเท่านั้น ที่จะต้องยื่นต่อหน่วยงานต่างๆ ทางเว็บไซต์ในการเชื่อมต่อกับสินค้าทุกชนิด
- **การบำรุงรักษาและการใช้งานที่ง่าย**
การประมวลผล และการกำหนดความถูกต้อง ขึ้นอยู่กับการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งการเปลี่ยนแปลงการประมวลผล และการกำหนดความถูกต้อง จะถูกทำให้ง่ายขึ้นโดยการใช้เทคโนโลยี J2EE โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับ Rules Engine ซึ่งการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดนั้น เป็นเพียงการปรับปรุงข้อมูลในส่วนของ XML format หรือตัวแปรต่างๆ ใน code table ให้ทันสมัย โดยการใส่ข้อมูลเพิ่มเข้าไปในระบบเท่านั้น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญเนื่องจากส่งผลกระทบต่อความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานควบคุมของเจ้าหน้าที่รัฐบาล
- **คุ้มทุน : ทั้งสำหรับผู้ใช้งานระบบ และผู้ให้บริการ**

ผู้ใช้งานระบบ: การใช้ซอฟต์แวร์ที่ scalable ,portable และ reuseable จะช่วยลดค่าใช้จ่าย และเวลาได้ เนื่องจากมีระบบที่ออนไลน์บนเว็บไซต์ ทำให้ผู้ใช้งานระบบสามารถเข้าใช้งานได้ตลอดเวลา โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการติดตั้งและบำรุงรักษาระบบ นอกจากนี้ยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเก็บสินค้าไว้ที่คลังสินค้า เนื่องจากไม่มีความล่าช้าของเอกสาร และลดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรอีกด้วย ซึ่งเป็นผลมาจากกระบวนการที่ง่ายขึ้น และเป็นระบบยิ่งขึ้น

ผู้ให้บริการ: ระบบ TradeNet ถูกออกแบบมาเพื่อการใช้งานกับเซิร์ฟเวอร์ที่หลากหลาย ซึ่งฮาร์ดแวร์ที่ติดตั้งจะคำนึงการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ และความคาดหวังในผลการดำเนินงาน ซึ่งระบบที่ออกแบบมาใหม่นี้จะมีความยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการเติบโตในอนาคต

○ การบูรณาการ และการเชื่อมต่อที่ง่าย

การใช้เทคโนโลยีที่ล้ำสมัย (J2EE, XML and MQ Series) และระบบดำเนินการบนแพลตฟอร์มที่หลากหลาย จะทำให้การรวมตัวกันระหว่างผู้ค้าต่าง ๆ กับเจ้าหน้าที่สามารถเชื่อมต่อกันได้ง่าย และรัดกุม

○ การเติบโตการค้าของประเทศ และการแลกเปลี่ยนข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ

Hardware Scalability: การลงทุนในฮาร์ดแวร์ จะเพิ่มขึ้น หรือลดลง ขึ้นอยู่กับความคาดหวังในผลลัพธ์ และจำนวนธุรกรรม

Software Portability and reusability : ข้อดีของการใช้เทคโนโลยี J2EE คือความสามารถในการใช้งานข้ามระบบ (กรอกข้อมูลเพียงครั้งเดียว แต่ใช้ได้ทุกระบบ) และความสามารถในการนำข้อมูลกลับมาใช้อีกครั้ง ระบบที่สร้างขึ้นด้วยเทคโนโลยี J2EE จะทำให้ง่ายต่อการประยุกต์ใช้ และนำข้อมูลที่กรอกแล้วมาใช้อีกครั้งกับ ระบบอื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อระบบนั้นๆ มีหน้าที่และลักษณะเดียวกัน

○ สนับสนุนการใช้ข้อมูลร่วมกันและลดการกรอกข้อมูลซ้ำ

โมดูล TradeNet Permit Preparation จัดตั้งขึ้นมาเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงและใช้งานที่ง่าย โดยผ่านทางอินเทอร์เน็ต สำหรับการเตรียมใบอนุญาตทางการค้า

กรมสันลวจิก ได้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน โดยการเพิ่มการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น โลจิสติกส์ การประกันภัยทางการค้าและการเงิน การจัดซื้อ และคลังสินค้า เป็นต้น ซึ่งการให้บริการดังกล่าวจะรวมอยู่บนเว็บไซต์ในโมดูล TradeNet Permit Preparation

ซึ่งการรวมการให้บริการดังกล่าวบนแพลตฟอร์มเดียวกันนี้จะทำให้เกิดการแบ่งปันข้อมูลระหว่างแอปพลิเคชันที่แตกต่างกัน ซึ่งช่วยให้การไหลของข้อมูลไร้รอยต่อภายในกระบวนการดำเนินงานของแต่ละบริษัท ซึ่งจะช่วยลดการกรอกข้อมูลซ้ำที่เกี่ยวข้องกับสินค้าแต่ละชนิด และยังเป็นการเชื่อมต่อกับโมดูลอื่นๆ ในวงจรการค้าขายด้วย

บทเรียนที่ได้รับ

- ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการพัฒนาและการใช้งาน คืออะไร
ความสำเร็จของ TradeNet ขึ้นอยู่ที่ศตวรรษวิสัยของรัฐบาล ในการบ่งชี้ถึงปัญหาต่างๆ เพื่อหาทางแก้ไขปัญหานั้นๆ และการสนับสนุนการพัฒนาระบบ การติดตามความคืบหน้าระบบของผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย และการทำให้เป็นระบบ
- อุปสรรคที่สำคัญที่สุด คืออะไรบ้างและเพราะอะไร
อุปสรรคที่สำคัญที่สุดในช่วงของการริเริ่มพัฒนาระบบ คือ การเปลี่ยนความเชื่อของผู้ใช้งานระบบ ให้เกิดการยอมรับและเปลี่ยนกระบวนการดำเนินงานจากระบบ Manual เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์
- บทเรียนสำคัญที่ได้รับ คืออะไร
อ้างอิงคำตอบได้จาก “ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการพัฒนาและการใช้งาน คืออะไร”

แผนการในอนาคต

- แผนสำหรับการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในปัจจุบันและอนาคต คืออะไร
ในอนาคตอันใกล้นี้ TradeNet จะพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จให้สามารถเชื่อมต่อกับระบบสำคัญอื่นๆ ได้ด้วยจุดเดียว ระบบที่สำคัญดังกล่าว คือ ระบบผู้ประกอบการที่ทำเรือ ระบบผู้ประกอบการสินค้าทางอากาศ และระบบผู้ประกอบการทางทะเล นอกจากนี้ยังจะ

พัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จให้สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างกลุ่มธุรกิจขนส่ง
สินค้าทางเรือ และผู้ประกอบการค้า และยังเป็นการอำนวยความสะดวกการค้า
ภายในประเทศ ให้ขยายไปครอบคลุมทั่วโลกด้วยระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ

- **อะไรคืออุปสรรคที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในอนาคต**
ด้วยความต้องการที่จะพัฒนาไปสู่ประเทศต่างๆทั่วโลก ความท้าทายในการรวมกันเป็นหนึ่ง
ซึ่งแต่ละประเทศนั้นยังมีความต่างในเรื่องของระดับเศรษฐกิจ และการเจริญเติบโตของ
เทคโนโลยี ซึ่งการอภิปรายระหว่างประเทศมีความจำเป็นอย่างมากเพื่อให้เกิดความมั่นใจ
ในการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จในระยะต่อไป
- **แนวโน้มที่จะทำข้อตกลงและให้ความร่วมมือในการพัฒนาระบบหน้าต่างบริการ
เบ็ดเสร็จในระดับภูมิภาค หรือระดับนานาชาติ ทำอย่างไรได้บ้าง หรือควรมี
แผนการที่น่าจะดำเนินการในอนาคตอย่างไร**
บริษัท คริมสันลอจิสติก จำกัด ได้จัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จกับ
รัฐบาลประเทศอื่นๆ เช่นเดียวกับ ธนาคารเพื่อการพัฒนาแห่งเอเชีย WorkBank และ
Commonwealth Secretariat funded projects ในอนาคตซอฟต์แวร์ระบบ TradeNet จะถูก
ติดตั้งในประเทศอื่นๆ เช่น กานา เมารีเชียส ปานามา และซาอุดีอาระเบีย นอกจากนี้จะมี
การเชื่อมโยงกับประเทศอื่นๆเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลในภูมิภาคอาเซียน และอเมริกา และยังมี
เพิ่มเติมอีกในอนาคต
- **ประเทศสิงคโปร์มีการวางแผนที่จะทำข้อตกลงเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลการดำเนินการ
ระบบหน้าต่างบริการเบ็ดเสร็จ กับประเทศอื่นหรือไม่**
บริษัท คริมสันลอจิสติก จำกัด เป็นหนึ่งในสมาชิก Pan Asian Alliance ซึ่งสหพันธ์ดังกล่าว
เป็นการรวมกลุ่มของผู้พัฒนาระบบเอกสารทางการค้าของประเทศโดย Pan Asian Alliance
จะจัดให้มีการประชุมอย่างเป็นทางการเป็นประจำเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลทางการค้าระหว่างประเทศใน
กลุ่มผู้ประกอบการค้า นอกจากนี้ บริษัท คริมสันลอจิสติก จำกัด ได้ทดสอบรูปแบบการ
ดำเนินการเพื่อแลกเปลี่ยนเอกสารทางการค้ากับประเทศอื่นๆที่เป็นสมาชิกของ Pan Asian
Alliance

แหล่งในการอ้างอิงข้อมูลเพิ่มเติม

- เว็บไซต์

<https://tn31.tradenet21.com> . <https://utility31.tradenet21.com>

<https://authority31.tradenet21.com>

- แหล่งข้อมูล หรือบุคคลที่จะขอข้อมูลเพิ่มเติมได้

ชื่อ : Ms Tan, Geok Hoon, Vice President of Trade & Logistics

ที่อยู่ : 31 Science Park Road, The Crimson, Singapore 117611

เบอร์โทรศัพท์ : (65) 68877010

แฟกซ์ : (65) 67785277