

ปัญหาและอุปสรรค โครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

THE PROBLEMS AND OBSTACLES OF THE AUTHORIZED ECONOMIC OPERATOR (AEO)  
PROGRAMME



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2022

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์

ปัญหาและอุปสรรค โครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐาน  
เออีโอ

โดย

น.ส.ศศิกัญจน์ พุกกลิ่น

สาขาวิชา

รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ศิริประภาณุกุล

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

----- ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต จันทร์โรจน์กิจ)

----- อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ศิริประภาณุกุล)

----- กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพงศ์ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ศศิกายุจน์ พุกกลิ่น : ปัญหาและอุปสรรค โครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ.  
( THE PROBLEMS AND OBSTACLES OF THE AUTHORIZED ECONOMIC  
OPERATOR (AEO) PROGRAMME) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ผศ. ดร.ภาวิน ศิริประภาณุกุล

สารนิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ และเพื่อเสนอข้อเสนอนั้นในการพัฒนาการดำเนินโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ ผ่านแบบจำลองซิปป์ (CIPP Model) วิเคราะห์ปัจจัยในการดำเนินงานของโครงการ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านผลผลิต โดยกำหนดรูปแบบการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล โดยรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง ร่วมกับการสัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการ พบว่า ปัจจัยด้านบริบท การดำเนินงานมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ ตามกรอบมาตรฐาน SAFE Framework ขององค์การศุลกากรโลก ปัจจัยนำเข้า จำนวนบุคลากรถือเป็นอุปสรรคต่อการรองรับจำนวนผู้ประกอบการที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยด้านกระบวนการ ในการดำเนินงานในการรับสมัครและทบทวนสถานภาพของโครงการมีรายละเอียดที่ต้องทำความเข้าใจและใช้เอกสารจำนวนมาก ปัจจัยด้านผลผลิต การได้รับสิทธิพิเศษเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้า ภาพรวมผู้ประกอบการมีความพึงพอใจกับสิทธิพิเศษที่ได้รับ กล่าวโดยสรุปการดำเนินโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ ในภาพรวมเป็นโครงการที่สร้างประโยชน์และสร้างความปลอดภัยให้กับห่วงโซ่อุปทานการค้าระหว่างประเทศ อย่างไรก็ตาม ในด้านของปัญหาและอุปสรรคมีความเห็นว่าควรมีการวางแผนบุคลากรให้มีความสัมพันธ์กับจำนวนผู้ประกอบการที่เติบโตขึ้นในอนาคต รวมถึงการพิจารณาเพิ่มประเภทของผู้ประกอบการ การประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร และนำระบบตรวจคัดเลือกและประเมินผลผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ (TAS) มาอำนวยความสะดวกในการดำเนินการ

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ลายมือชื่อนิสิต .....

ปีการศึกษา 2565

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

# # 6480132724 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: CIPP Model, AEO, Authorized Economic Operator

Sasikarn Pukklin : THE PROBLEMS AND OBSTACLES OF THE AUTHORIZED ECONOMIC OPERATOR (AEO) PROGRAMME. Advisor: Asst. Prof. PAWIN SIRIPRAPANUKUL, Ph.D.

This research aims to study the problems and obstacles in implementing the Authorized Economic Operator (AEO) Programme and to propose recommendations for developing the AEO Programme. Using the CIPP model, the analysis focuses on the factors influencing the Programme's operations, including context, input, process, and product factors. The study follows a qualitative research approach, and collects data by gathering relevant documents and conducting interviews. The research founded out that the context factor, operations are aligned with the project's objective of SAFE Framework. The input factor, the number of the project's staffs, were an obstacle to support the growing number of the operators. The process factor, application process and post-authorization audit process, required a thorough understanding and extensive documentation. The product factor, the privileges for trade facilitation, contributed the satisfaction of the operators. In summary, the AEO Programme, generated benefits and enhances security throughout the supply chain of international trade. However, the problems and obstacles can be further improved by workforce planning with the increasing number of the operators, diversifying the types of the operators, enhancing internal and external communication, aligning implementing the Thai AEO System (TAS) to facilitate the operators in document issue.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature .....

Academic Year: 2022

Advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้โดยได้รับความอนุเคราะห์ และสนับสนุนจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาวิน ศิริประภาณุกุล อาจารย์ที่ปรึกษา ที่คอยให้คำแนะนำและชี้แนะแนวทางการในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดีตลอดมา ขอขอบคุณคณาจารย์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้ถ่ายทอดความรู้อันเป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์และการนำไปปฏิบัติงาน

ขอขอบคุณทุกแรงสนับสนุน และทุกความช่วยเหลือ จากครอบครัว ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และเพื่อน ๆ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต และขอบคุณขอบคุณหน่วยงานต้นสังกัด กระทรวงการคลัง และกรมศุลกากร ที่ให้โอกาสในการได้รับทุนการศึกษาในการศึกษาเล่าเรียนครั้งนี้

ขอบคุณตัวผู้วิจัยที่มีความมุ่งมั่นจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้

สุดท้ายนี้ หวังว่าสารนิพนธ์ฉบับนี้จะมีประโยชน์กับผู้ที่สนใจไม่มากนักน้อย หากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

ศศิกัญจน์ พุกกลิ่น



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....ค	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....ง	ง
กิตติกรรมประกาศ.....จ	จ
สารบัญ.....ฉ	ฉ
สารบัญตาราง.....ช	ช
สารบัญรูปภาพ.....ฌ	ฌ
บทที่ 1 บทนำ..... 1	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา..... 1	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย..... 5	5
1.3 คำถามการวิจัย..... 5	5
1.4 ขอบเขตการวิจัย..... 5	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 6	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 7	7
2.1 โครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ..... 7	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลโครงการ..... 18	18
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 23	23
2.4 กรอบแนวคิดของงานศึกษา..... 26	26
บทที่ 3 การออกแบบงานวิจัย..... 27	27
3.1 รูปแบบการวิจัย..... 27	27
3.2 แหล่งข้อมูล..... 27	27
3.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ..... 28	28

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	33
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ.....	35
บทที่ 4 การวิเคราะห์ผลการวิจัย.....	36
4.1 ปัจจัยด้านบริบท.....	36
4.1.1 กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง.....	36
4.1.2 ความสอดคล้องของการดำเนินงานกับวัตถุประสงค์ของโครงการ.....	38
4.2 ปัจจัยนำเข้า.....	43
4.2.1 ทรัพยากรบุคคล.....	43
4.2.2 ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินโครงการ.....	45
4.3 ปัจจัยด้านกระบวนการ.....	46
4.3.1 โครงสร้าง หน้าที่ และกระบวนการในการดำเนินงาน.....	46
4.4 ปัจจัยด้านผลผลิต.....	52
4.4.1 จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ.....	52
4.4.2 การได้รับสิทธิพิเศษเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้า.....	53
บทสรุป.....	59
บทที่ 5 อภิปรายผลการวิจัย.....	60
5.1 อภิปรายผลการวิจัย.....	61
5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย.....	63
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต.....	64
บรรณานุกรม.....	65
ภาคผนวก.....	68
ประวัติผู้เขียน.....	100



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 คุณลักษณะของผู้ให้สัมภาษณ์และวันที่ดำเนินการสัมภาษณ์ .....	30



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 จำนวนผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ .....	4
ภาพที่ 2 กระบวนการรับสมัครเพื่อเข้าร่วมโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ .....	16
ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดของงานศึกษา.....	26



## บทที่ 1 บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักในการอำนวยความสะดวกทางการค้า การควบคุมทางศุลกากรเพื่อปกป้องสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม จัดเก็บภาษีอากรจากการนำสินค้าเข้าและส่งออก และให้สิทธิประโยชน์ทางศุลกากรเพื่อส่งเสริมการค้าและการลงทุน โดยมีวิสัยทัศน์ คือ องค์กรศุลกากรชั้นนำ ที่มุ่งส่งเสริมความยั่งยืนของเศรษฐกิจและความปลอดภัยของสังคม ด้วยนวัตกรรมและบริการที่เป็นเลิศ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว กรมศุลกากรได้กำหนดพันธกิจเอาไว้ คือ การอำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ การส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ การเพิ่มขีดความสามารถในการปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากรและการจัดเก็บภาษีอากรอย่างเป็นธรรม โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ ผ่านการพัฒนากระบวนการทางศุลกากร ข้อมูลการค้า ให้มีความสะดวกรวดเร็ว ทันสมัย สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงของการค้าโลก และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศ ตลอดจนพัฒนาระบบการควบคุมทางศุลกากรให้มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความปลอดภัยให้กับสังคม โดยพัฒนาสมรรถนะบุคลากร นวัตกรรม การบริหารจัดการองค์กร ให้มีความเชี่ยวชาญ มีคุณภาพเพื่อขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

หนึ่งในการพัฒนากระบวนการทำงานให้ทันสมัยเป็นมาตรฐานสากลในด้านต่าง ๆ เกิดจากองค์ความรู้ที่กรมศุลกากรได้รับจากการเป็นสมาชิกขององค์การศุลกากรโลก (World Customs Organization: WCO) ซึ่งมีหน้าที่หลักในการพัฒนาและบริหารเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงวิธีการดำเนินงานและระบบงานศุลกากรของประเทศสมาชิก ซึ่งปัจจุบันมีประเทศที่เข้าร่วมเป็นสมาชิกรวม 185 ประเทศ ให้ทันสมัยและเป็นมาตรฐานเดียวกัน พร้อมกับส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างศุลกากรประเทศต่าง ๆ ศุลกากรกับภาคเอกชน รวมถึงหน่วยงานระหว่างประเทศอื่น ๆ ที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกัน

โดยเครื่องมือสำคัญเครื่องมือหนึ่งขององค์การศุลกากรโลกในการพัฒนาและส่งเสริมการอำนวยความสะดวกการค้าโลกและการสร้างความปลอดภัยในห่วงโซ่อุปทานการเคลื่อนย้ายสินค้าระหว่างประเทศ คือ กรอบมาตรฐานในการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศ หรือ SAFE Framework of Standards to Secure and Facilitate Global Trade เรียกโดยย่อว่า SAFE Framework ที่มีหลักการสำคัญคือ ความร่วมมือกันระหว่างศุลกากรและผู้ประกอบการของแต่ละประเทศเพื่อสร้างความปลอดภัยตลอดห่วงโซ่อุปทานของการ

นำเข้าและส่งออก SAFE Framework เป็นเครื่องมือที่พัฒนาขึ้นหลังจากเกิดเหตุการณ์ก่อการร้ายเมื่อวันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2544 (เหตุการณ์ 9/11) ทำให้องค์การศุลกากรโลกต้องการสร้างความมั่นคงปลอดภัยของการค้าและระบบโลจิสติกส์ระหว่างประเทศเพื่อสกัดกั้นการก่อการร้าย โดยให้ความสำคัญกับกระบวนการในการรักษาความปลอดภัยตั้งแต่ต้นทางของการเคลื่อนย้ายสินค้า ซึ่งหนึ่งในกลไกสำคัญของ SAFE Framework คือ โครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ (Authorized Economic Operator: AEO) เพื่อเป็นการรับรองผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายสินค้าตลอดห่วงโซ่อุปทาน อาทิ ผู้ผลิต ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทน ผู้ขนส่ง ผู้รวบรวม คนกลาง ท่าเรือ ท่าอากาศยาน ผู้ประกอบการกิจการท่าเรือ คลังสินค้า รวมถึงผู้จัดจำหน่าย ที่มีกระบวนการดำเนินงานที่ปลอดภัยโดยได้รับการรับรองจากศุลกากรว่าได้ปฏิบัติตามมาตรฐานและหลักการที่กำหนดใน SAFE Framework ขององค์การศุลกากรโลก โดยผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอจะได้รับสิทธิพิเศษในการอำนวยความสะดวกทางการค้า เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการที่มีกระบวนการทำงานเป็นมาตรฐาน มีความปลอดภัย ให้สนใจเข้าร่วมโครงการ โดยมีปลายทางคือการสร้างความมั่นคงปลอดภัยให้กับห่วงโซ่อุปทานการค้าโลก ในปัจจุบันหลายประเทศได้ดำเนินโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ ภายใต้ชื่อเรียกที่แตกต่างกันไป เช่น โครงการ Customs-Trade Partnership Against Terrorism (C-TPAT) ของประเทศสหรัฐอเมริกา Secure Export Scheme (SES) ของประเทศนิวซีแลนด์ Australia Trusted Trader Programme (ATT) ของประเทศออสเตรเลีย Secure Trade Partnership (STP) ของประเทศสิงคโปร์ Suter Lane Merchant Scheme (SLMS) ของประเทศบรูไน และ Classified Management of Enterprises (CMA) ของประเทศจีน เป็นต้น

สำหรับประเทศไทยในฐานะสมาชิกขององค์การศุลกากรโลก ได้รับนโยบายนี้มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 โดยกรมศุลกากรได้ลงนามในหนังสือแสดงเจตจำนง (Letter of Intent) เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม พ.ศ. 2549 เพื่อแสดงเจตนารมณ์ในการนำ SAFE Framework มากระตุ้นให้หน่วยงานศุลกากรและภาคเอกชนตระหนักถึงความปลอดภัยในการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ โดยได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 ผ่านโครงการนำร่องสำหรับผู้ส่งออก และดำเนินการเต็มรูปแบบในปี พ.ศ. 2554 ในชื่อ โครงการผู้ประกอบการทางเศรษฐกิจที่ได้รับอนุญาต (Authorized Economic Operators : AEOs) สำหรับผู้ประกอบการประเภทผู้นำของเข้าและส่งออก ต่อมาในปี พ.ศ. 2556 ได้ขยายความครอบคลุมไปยังผู้ประกอบการทั้งผู้นำของเข้า ผู้ส่งออก และตัวแทนออกของ พร้อมกับเปลี่ยนชื่อเป็น โครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ (Authorized Economic Operator : AEO) เพื่อให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ปัจจุบัน ในประเทศไทยมีผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ 2 ประเภท ได้แก่ ผู้นำของเข้า ผู้ส่งออก จำนวน 203 ราย และตัวแทนออกของ 197 ราย รวม 400 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 21

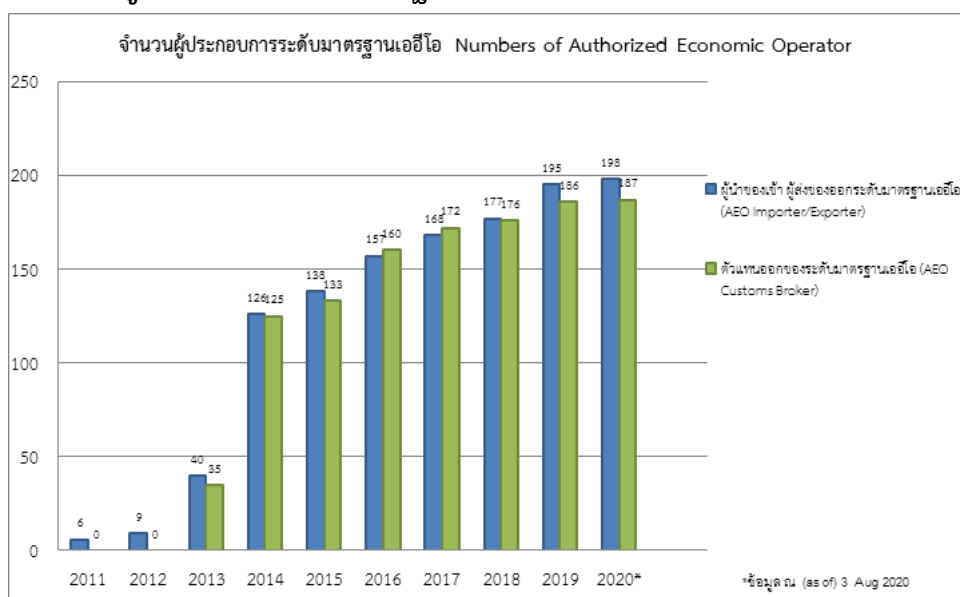
มีนาคม พ.ศ. 2566) โดยมีส่วนมาตรฐานเออีโอ กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากรเป็นหน่วยงานรับผิดชอบ โดยผู้ประกอบการที่สนใจเข้าร่วมโครงการจะต้องมีคุณสมบัติตามประกาศกรมศุลกากรที่ 120/2561 เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการเป็นผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก ระดับมาตรฐานเออีโอ และประกาศกรมศุลกากรที่ 121/2561 เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการเป็นตัวแทนออกของระดับมาตรฐานเออีโอ โดยกรมศุลกากรจะดำเนินการตรวจสอบด้านเอกสาร อาทิ ทุนจดทะเบียน งบการเงิน หนังสือรับรองจากสมาคมที่กรมศุลกากรกำหนด ประวัติการกระทำผิด คู่มือหรือระเบียบมาตรฐานการปฏิบัติงาน ฯลฯ และการตรวจสอบ ณ สถานประกอบการ เพื่อพิจารณามาตรฐานความปลอดภัยในห่วงโซ่อุปทาน 8 ด้าน ได้แก่ การเข้าออกสถานที่ พนักงาน พันธมิตรทางธุรกิจ สินค้า ยานพาหนะขนส่งสินค้า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารจัดการ และการสืบสวนเหตุการณ์ และการบริหารจัดการเมื่อเกิดวิกฤตการณ์หรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน โดยเมื่อได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอแล้ว จะได้รับสิทธิพิเศษด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. สิทธิพิเศษด้านพิธีการศุลกากร ในการนำเข้า ส่งออก ส่งของกลับออกไป (Re-Export) ถ้าย้ำ ผ่านแดน การคืนอากรทั่วไป และการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ
2. สิทธิพิเศษด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ในการคืนอากร และชดเชยอากร
3. สิทธิพิเศษด้านคลังสินค้าทัณฑ์บน
4. สิทธิพิเศษด้านเขตปลอดอากร
5. สิทธิพิเศษด้านคดี
6. สินค้าที่ส่งออกจะได้รับการยอมรับจากศุลกากรต่างประเทศที่มีความตกลงยอมรับร่วมกัน (Mutual Recognition Agreement : MRA)

การผลักดันโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ในการสร้างความตระหนักถึงความปลอดภัยทางโลจิสติกส์ทั้งห่วงโซ่อุปทาน ตลอดจนการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้าระหว่างประเทศ รวมถึงการอำนวยความสะดวกทางการค้าในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร สอดคล้องไปกับวิสัยทัศน์ของกรมศุลกากรในการเป็นองค์กรที่มุ่งมั่นให้บริการศุลกากรที่เป็นเลิศเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของเศรษฐกิจไทยและเชื่อมโยงการค้าโลก และพันธกิจในการอำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ การส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ การปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร ตลอดจนการจัดเก็บภาษีอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ ท่ามกลางบริบทของการค้าระหว่างประเทศที่เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว

การให้ความสำคัญในการดำเนินงานด้านความปลอดภัยในห่วงโซ่อุปทานของภาคเอกชน และการส่งเสริมจากภาครัฐผ่านโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ ที่เป็นเสมือนมาตรฐานสากลที่ได้รับการยอมรับจากศุลกากรทั่วโลก ย่อมสร้างแต้มต่อให้กับการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการในเวทีการค้าระหว่างประเทศ และการมีจำนวนผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการเพิ่มขึ้นย่อมเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศและสร้างความปลอดภัยให้กับการค้าโลก

ภาพที่ 1 จำนวนผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ



ที่มา: ส่วนมาตรฐานเออีโอ กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร ข้อมูล ณ วันที่ 3 สิงหาคม พ.ศ. 2563

ทั้งนี้ แม้ว่าโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการในระยะหลังการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอจะเริ่มชะลอลดตัวลง โดยเฉพาะในช่วงปี พ.ศ. 2562-2563 (ค.ศ. 2019-2020)

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอภายหลังจากที่ได้ดำเนินโครงการมาเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไข ตลอดจนการหาข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอนำไปสู่การเพิ่มจำนวนผู้ประกอบการรายใหม่ที่เข้าร่วมโครงการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการค้า เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศ

และกระตุ้นให้เกิดการตระหนักถึงความปลอดภัยในการเคลื่อนย้ายสินค้าทั้งห่วงโซ่อุปทาน ตามวัตถุประสงค์ของโครงการต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ

1.2.2 เพื่อเสนอข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินการโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ

## 1.3 คำถามการวิจัย

การดำเนินงานโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอเป็นอย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรคหรือไม่ อย่างไร

## 1.4 ขอบเขตการวิจัย

### 1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามุ่งวิเคราะห์การดำเนินงานโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ ผ่านแบบจำลองของชิปปี้ (CIPP Model) เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการ โดยมีปัจจัยที่ประเมิน 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ปัจจัยบริบทหรือสภาพแวดล้อม (Context) ได้แก่ กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง วัตถุประสงค์ของโครงการ ความสอดคล้องของการดำเนินงานกับวัตถุประสงค์ของโครงการ
- 2) ปัจจัยนำเข้า (Input) ได้แก่ ทรัพยากรบุคคล และทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินโครงการ
- 3) ปัจจัยกระบวนการ (Process) ได้แก่ โครงสร้าง หน้าที่ และกระบวนการในการดำเนินงานในการรับสมัคร และกระบวนการทบทวนสถานภาพ
- 4) ปัจจัยผลผลิต (Product) ได้แก่ จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ การได้รับสิทธิพิเศษเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้า

#### 1.4.2 ขอบเขตด้านเวลา

ใช้เวลาในการศึกษาค้นคว้าและวิจัยทั้งหมด 5 เดือน เริ่มตั้งแต่ เดือนมกราคม – พฤษภาคม พ.ศ. 2566

#### 1.4.3 ขอบเขตด้านบุคคลที่จะสัมภาษณ์

บุคคลที่จะสัมภาษณ์ในครั้งนี้ เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารและการดำเนินการทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ให้บริการและผู้ประกอบการที่เป็นผู้รับบริการ ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ส่วนมาตรฐานเออีโอ ได้แก่ ผู้อำนวยการส่วนมาตรฐานเออีโอ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในส่วนมาตรฐานเออีโอ
- 2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากรนำเข้า-ส่งออก
- 3) ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ ได้แก่ ผู้นำของเข้า ผู้ส่งออกอกระดับมาตรฐานเออีโอ และตัวแทนออกของระดับมาตรฐานเออีโอ
- 4) ผู้ประกอบการทั่วไป

#### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไข ตลอดจนการหาข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ



## บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ ผู้ศึกษา ได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการเสนอผลการศึกษา ประกอบด้วย

- โครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ
- แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลโครงการ
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- กรอบแนวคิดของงานศึกษา

โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 2.1 โครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ

โครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ (Authorized Economic Operator: AEO) เป็นกลไกหนึ่งของกรอบมาตรฐานในการรักษาความปลอดภัย และการอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศ หรือSAFE Framework of Standards to Secure and Facilitate Global Trade (SAFE Framework) ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญเครื่องมือหนึ่งที่องค์การศุลกากรโลกได้กำหนดขึ้น หลังจากเกิดเหตุการณ์ก่อการร้ายเมื่อวันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2544 (เหตุการณ์ 9/11) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสกัดกั้นการก่อการร้ายระหว่างประเทศ ผ่านการสร้างความตระหนักถึงระบบความปลอดภัยทางโลจิสติกส์และการค้าระหว่างประเทศ ตลอดจนส่งเสริมการอำนวยความสะดวกทางการค้า โดยการให้ความสำคัญในกระบวนการรักษาความปลอดภัยตั้งแต่ต้นทางของการขนส่ง ทั้งนี้ SAFE Framework ประกอบไปด้วย 3 เสาหลัก ได้แก่ เสาหลักที่ 1 ความร่วมมือระหว่างศุลกากร (Customs to Customs Pillar) เสาหลักที่ 2 ความร่วมมือระหว่างศุลกากรและภาคธุรกิจ (Customs to Business Pillar) และ ความร่วมมือระหว่างศุลกากรและหน่วยงานรัฐหรือหน่วยงานระหว่างประเทศอื่น ๆ (Customs to Other Government and Inter Government Agencies)

ในปัจจุบันหลายประเทศได้ดำเนินโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอภายใต้ชื่อเรียกที่แตกต่างกันไป เช่น โครงการ Customs-Trade Partnership Against Terrorism (C-TPAT) ของประเทศสหรัฐอเมริกา Secure Export Scheme (SES) ของประเทศนิวซีแลนด์ Australia Trusted Trader Programme (ATT) ของประเทศออสเตรเลีย Secure Trade Partnership (STP)

ของประเทศสิงคโปร์ Sutera Lane Merchant Scheme (SLMS) ของประเทศบรูไน และ Classified Management of Enterprises (CMA) ของประเทศจีน

ประเทศไทยในฐานะสมาชิกขององค์การศุลกากรโลก ได้รับนโยบายนี้มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 และกรมศุลกากรได้ลงนามในหนังสือแสดงเจตจำนง (Letter of Intent) เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม พ.ศ. 2549 เพื่อแสดงเจตนารมณ์ในการนำ SAFE Framework มากระตุ้นให้หน่วยงานศุลกากรและภาคเอกชนตระหนักถึงความปลอดภัยในการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ โดยได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 เรื่อยมาตามลำดับ ดังนี้

- ปี พ.ศ. 2550 กรมศุลกากรได้จัดตั้งคณะทำงานจัดทำโครงการผู้ประกอบการทางเศรษฐกิจที่ได้รับอนุญาต (Authorized Economic Operators Programme หรือ AEO Programme) อันเป็นโครงการภายใต้ยุทธศาสตร์ 4 ปี (พ.ศ. 2551–2554) ของกรมศุลกากร เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ พร้อมกับกำหนดรูปแบบและเตรียมความพร้อมในการนำโครงการดังกล่าวมาใช้ในงานศุลกากร
- ปี พ.ศ. 2552 กรมศุลกากรได้ดำเนินการโครงการนำร่องสำหรับผู้ส่งของออก
- ปี พ.ศ. 2554 กรมศุลกากรได้ดำเนินโครงการสำหรับผู้ส่งของออกเต็มรูปแบบภายใต้ชื่อ โครงการผู้ประกอบการทางเศรษฐกิจที่ได้รับอนุญาต (Authorized Economic Operators: AEOs)
- ปี พ.ศ. 2555 กรมศุลกากรมีนโยบายขยายประเภทผู้ประกอบการให้ครอบคลุมทั้งผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก
- ปี พ.ศ. 2556 กรมศุลกากรได้เปลี่ยนชื่อโครงการจากโครงการผู้ประกอบการทางเศรษฐกิจที่ได้รับอนุญาต (Authorized Economic Operators: AEOs) เป็นโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ (Authorized Economic Operator: AEO) พร้อมกับการขยายประเภทผู้ประกอบการให้ครอบคลุมทั้งผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก และตัวแทนออกของ ด้วยการออกประกาศกรมศุลกากรที่ 12/2566 ลงวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2566 เรื่อง ผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออกระดับมาตรฐานเออีโอ และประกาศกรมศุลกากรที่ 13/2566 ลงวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2566 เรื่องตัวแทนออกของระดับมาตรฐานเออีโอ โดยมอบหมายให้ส่วนทะเบียนและสิทธิพิเศษ สำนักมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบ
- ปี พ.ศ. 2557 กรมศุลกากรได้จัดตั้งส่วนมาตรฐานเออีโอ สำนักมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร เพื่อรับผิดชอบในการดำเนินการพิจารณา ตรวจสอบคุณสมบัติ สถาน

ประกอบการและนำเสนอกรมศุลกากรเพื่ออนุมัติรับรองสถานภาพการเป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ แทนส่วนทะเบียนและสิทธิพิเศษ

- ปี พ.ศ. 2561 กรมศุลกากรได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขในการเป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ เพื่อให้เกิดความชัดเจน สอดคล้องกับหลักมาตรฐานสากล จึงมีการออกประกาศกรมศุลกากรที่ 120/2561 ลงวันที่ 8 พฤษภาคม 2561 เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการเป็นผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออกระดับมาตรฐานเออีโอ และประกาศกรมศุลกากรที่ 121/2561 ลงวันที่ 8 พฤษภาคม 2561 เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการเป็นตัวแทนออกของระดับมาตรฐานเออีโอ

ปัจจุบัน มีผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ 2 ประเภท ได้แก่ ผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก จำนวน 203 ราย และตัวแทนออกของ 197 ราย รวม 400 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 21 มีนาคม 2566) โดยมีส่วนมาตรฐานเออีโอ กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร เป็นหน่วยงานรับผิดชอบ

### 2.1.1 หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการสมัครเป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ

ผู้ประกอบการต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนเป็นไปตามเงื่อนไขในประกาศกรมศุลกากรที่ 120/2561 เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการเป็นผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก ระดับมาตรฐานเออีโอ และประกาศกรมศุลกากรที่ 121/2561 เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการเป็นตัวแทนออกของระดับมาตรฐานเออีโอ ดังนี้

#### 2.1.1.1 ผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก

##### 2.1.1.1.1 คุณสมบัติ

- เป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทย มีทุนจดทะเบียนชำระแล้ว ไม่ต่ำกว่า 5 ล้านบาท
- มีฐานะทางการเงินมั่นคง เป็นกิจการที่มีกำไรย้อนหลัง 3 ปีบัญชีสุดท้ายติดต่อกัน และได้รับการรับรองฐานะทางการเงินจากสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย หรือสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย หรือหอการค้าไทย หรือสภาผู้ส่งสินค้าทางเรือแห่งประเทศไทย หรือสมาคมตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย หรือสมาคมผู้นำเข้าและผู้ส่งออกระดับมาตรฐานเออีโอ

- นำของเข้าหรือส่งของออกมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี และมีความพร้อมในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ตามหลักเกณฑ์ที่กรมศุลกากรกำหนด หรือใช้บริการตัวแทนออกของระดับมาตรฐานเออีโอ หรือใช้บริการตัวแทนออกของที่ได้รับอนุญาตจากกรมศุลกากร
- ไม่มีประวัติการกระทำความผิดตามมาตรา 204 หรือมาตรา 242 แห่ง พ.ร.บ.ศุลกากร พ.ศ. 2560 หรือความผิดฐานปลอมแปลงเอกสารตามประมวลกฎหมายอาญาและคดีถึงที่สุดแล้ว โดยให้ตรวจสอบประวัติย้อนหลังไม่เกิน 3 ปีนับแต่วันที่ยื่นใบสมัครขอเป็นผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออกระดับมาตรฐานเออีโอ
- มีคู่มือหรือระเบียบมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure) มีแผนควบคุม มีระบบจัดการและการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในการดำเนินธุรกิจ
- มีสถานประกอบการที่เหมาะสม และสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ ณ ที่ตั้งตามที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
- ไม่เคยถูกเพิกถอนสถานภาพการเป็นผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก ระดับมาตรฐานเออีโอในช่วง 3 ปีย้อนหลัง นับแต่วันที่ยื่นใบสมัคร

#### 2.1.1.1.2 เอกสารประกอบการรับสมัคร

- หนังสือรับรองนิติบุคคล และเอกสารประกอบอื่น ๆ เช่น สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.20) รายการจดทะเบียนจัดตั้ง (บอจ.3) รายการจดทะเบียนแก้ไขเพิ่มเติม (บอจ.4) และสำเนาบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้นจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (บอจ. 5) เป็นต้น
- สำเนางบการเงินตามข้อกำหนดของกระทรวงพาณิชย์ย้อนหลัง 3 ปี และหนังสือรับรองฐานะทางการเงินจากหน่วยงานที่ระบุ
- หลักฐานสำคัญประจำตัวบุคคลของกรรมการผู้มีอำนาจลงนามซึ่งทางราชการออกให้ เช่น บัตรประจำตัวประชาชน หนังสือเดินทาง หรือใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว พร้อมใบอนุญาตทำงาน (Work Permit)

- แผนที่และแผนผังแสดงที่ตั้งของอาคารสถานที่และบริเวณโดยรอบของสถานประกอบการซึ่งแสดงให้เห็นถึงการรักษาความปลอดภัย (Site Plan)
- แบบประเมินมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย พร้อมเอกสารประกอบคำอธิบายในการดำเนินการรักษาความปลอดภัย
- หนังสือมอบอำนาจพร้อมหลักฐานสำคัญประจำตัวบุคคลซึ่งทางราชการออกให้ (กรณีกรรมการผู้มีอำนาจลงนามไม่สามารถมายื่นใบสมัครได้ด้วยตนเอง)

### 2.1.1.2 ตัวแทนออกของ

#### 2.1.1.2.1 คุณสมบัติ

- ได้รับอนุญาตจากกรมศุลกากรให้เป็นตัวแทนออกของ และได้ลงทะเบียนไว้กับกรมศุลกากรมาแล้วอย่างน้อย 3 ปี
- เป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทย มีทุนจดทะเบียนชำระแล้วไม่ต่ำกว่า 1 ล้านบาท
- เป็นสมาชิกสมาคมตัวแทนออกของที่กรมศุลกากรรับรองมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี
- มีฐานะทางการเงินมั่นคง เป็นกิจการที่มีกำไรย้อนหลัง 3 ปีบัญชีสุดท้ายติดต่อกัน
- ไม่มีประวัติการกระทำความผิดตามมาตรา 204 หรือมาตรา 242 แห่ง พ.ร.บ.ศุลกากร พ.ศ. 2560 หรือความผิดฐานปลอมแปลงเอกสารตามประมวลกฎหมายอาญา โดยให้ตรวจสอบประวัติย้อนหลังไม่เกิน 3 ปีนับแต่วันที่ยื่นใบสมัครขอเป็นตัวแทนออกของระดับมาตรฐานเออีโอ
- มีความพร้อมในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
- มีผู้อำนวยการศุลกากรที่กรมศุลกากรรับรองปฏิบัติหน้าที่ประจำอย่างน้อย 1 คน และมีพนักงานหรือลูกจ้างที่ได้ลงทะเบียนเป็นผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกของในจำนวนที่เหมาะสมกับปริมาณงาน

- มีคู่มือหรือระเบียบมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure) มีแผนควบคุม มีระบบจัดการและการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในการดำเนินธุรกิจ
- มีสถานประกอบการที่เหมาะสม และสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ ณ ที่ตั้งตามที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
- ไม่เคยถูกเพิกถอนสถานภาพการเป็นตัวแทนออกของระดับมาตรฐานเออีไอในช่วง 3 ปีย้อนหลัง นับแต่วันที่ยื่นใบสมัคร

#### 2.1.1.2.2 เอกสารประกอบการรับสมัคร

- หนังสือรับรองนิติบุคคล และเอกสารประกอบอื่น ๆ เช่น สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.20) รายการจดทะเบียนจัดตั้ง (บอจ.3) รายการจดทะเบียนแก้ไขเพิ่มเติม (บอจ.4) และสำเนาบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้นจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (บอจ. 5) เป็นต้น
- บัญชีรายชื่อผู้ชำนาญการศุลกากร และพนักงานหรือลูกจ้างที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกของ พร้อมหนังสือรับรองการว่าจ้าง
- สำเนางบการเงินตามข้อกำหนดของกระทรวงพาณิชย์ย้อนหลัง 3 ปี และหนังสือรับรองฐานะทางการเงินจากหน่วยงานที่ระบุ
- หลักฐานสำคัญประจำตัวบุคคลของกรรมการผู้มีอำนาจลงนามซึ่งทางราชการออกให้ เช่น บัตรประจำตัวประชาชน หนังสือเดินทาง หรือใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว พร้อมใบอนุญาตทำงาน (Work Permit)
- แผนที่และแผนผังแสดงที่ตั้งของอาคารสถานที่และบริเวณโดยรอบของสถานประกอบการซึ่งแสดงให้เห็นถึงการรักษาความปลอดภัย (Site Plan)
- แบบประเมินมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย พร้อมเอกสารประกอบคำอธิบายในการดำเนินมาตรการรักษาความปลอดภัย
- หนังสือมอบอำนาจพร้อมหลักฐานสำคัญ ประจำตัวบุคคลซึ่งทางราชการออกให้ (กรณีกรรมการผู้มีอำนาจลงนามไม่สามารถมายื่นใบสมัครได้ด้วยตนเอง)

## 2.1.2 การตรวจสอบคุณสมบัติ

ส่วนมาตรฐานเออีโอ กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร จะดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ประกอบการที่จะสมัคร 2 ส่วน ดังนี้

### 2.1.2.1 การตรวจสอบด้านเอกสาร (Documentary Audit)

โดยพิจารณาจากเอกสารที่ผู้ประกอบการได้ยื่นในวันสมัคร อาทิ หนังสือรับรองนิติบุคคลบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น (บอจ.5) ใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.20) รายการจดทะเบียนจัดตั้ง (บอจ.3) รายการจดทะเบียนแก้ไขเพิ่มเติม และ/หรือ มติพิเศษ (ถ้ามี) (บอจ. 4) แบบประเมินมาตรการรักษาความปลอดภัย พร้อมเอกสารประกอบคำอธิบายในการดำเนินการมาตรการรักษาความปลอดภัย แผนที่ และแผนผังแสดงที่ตั้งของอาคารสถานที่และบริเวณโดยรอบสถานประกอบการ งบการเงินตามข้อกำหนดของกระทรวงพาณิชย์ย้อนหลัง 3 ปี เป็นต้น

### 2.1.2.2 การตรวจสอบ ณ สถานประกอบการ

โดยพิจารณาจากมาตรการรักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการตามที่ กรมศุลกากรกำหนด มีความครอบคลุม 8 ด้าน ได้แก่

- 1) ความปลอดภัยในการเข้า-ออกอาคารสถานที่ (Premise Security and Access Control) ผู้ประกอบการต้องมีระบบการป้องกันมิให้ผู้ไม่มีอำนาจ หรือผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง เข้าไปในอาคารสถานที่ขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นส่วนในหรือด้านนอกตัวอาคารสถานที่ ระบบจะต้องสามารถตรวจสอบได้ว่าผู้เข้า-ออกในแต่ละช่องทางนั้นคือใคร มีอำนาจหน้าที่หรือได้รับอนุญาตหรือไม่ ทั้งนี้หน่วยงานต้องมีแผนผังแสดงทางเข้า-ออกทุกจุด และมีการควบคุมการผ่านเข้า-ออก ของจุดดังกล่าว รวมทั้งมีการวิเคราะห์หาจุดอ่อนเพื่อป้องกันการเข้าของบุคคลที่ไม่มีอำนาจหรือไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง
- 2) ความปลอดภัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน (Personnel Security) ผู้ประกอบการต้องมีขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการคัดเลือกพนักงานและตรวจสอบพนักงานที่ทำงานอยู่อย่างสม่ำเสมอ มีการให้การศึกษา และอบรมกับพนักงานในเรื่องนโยบายรักษาความปลอดภัยขององค์กร การตระหนักถึงผลหากไม่ปฏิบัติตาม รวมถึง

ความเข้าใจว่าจะดำเนินการอย่างไร หากเกิดความผิดพลาดในการรักษาความปลอดภัย

- 3) ความปลอดภัยในส่วนของพันธมิตรทางธุรกิจ (Trading Partner Security) ผู้ประกอบการต้องประสานงานกับพันธมิตรทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง (ผู้จัดหา ผู้ผลิต ผู้ให้บริการ ผู้ทำสัญญา และผู้จัดจำหน่ายซึ่งองค์กรจัดจ้างจากภายนอก) ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อกระตุ้นให้ธุรกิจเหล่านั้นเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยโดยสมัครใจ
- 4) ความปลอดภัยในเรื่องสินค้า (Cargo Security) ผู้ประกอบการต้องกำหนดนโยบาย และวิธีปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษรการดำเนินการด้านเอกสารและการตรวจสอบ เช่น วิธีการรับและส่งสินค้า การลงลายมือชื่อและประทับตรา การตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์ ตราประทับและเครื่องหมาย การเก็บตู้คอนเทนเนอร์และสินค้า การควบคุมสินค้าคงเหลือ เป็นต้น
- 5) ความปลอดภัยสำหรับยานพาหนะขนส่งสินค้า (Conveyance Security) ผู้ประกอบการต้องมีมาตรการในการตรวจสอบยานพาหนะขนส่งสินค้าอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะบริเวณที่อาจใช้เป็นพื้นที่ในการซุกซ่อนสิ่งผิดกฎหมาย เช่น บริเวณที่เก็บของและช่องว่างต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก และจัดหาพื้นที่ปลอดภัยในการจอดยานพาหนะเพื่อป้องกันการบุกรุก/หรือเข้าไปโดยไม่ได้รับอนุญาต การติดตามตรวจสอบยานพาหนะ จะต้องมีการติดตามตรวจสอบยานพาหนะที่ใช้ในการ เคลื่อนย้ายสินค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- 6) การรักษาความปลอดภัยข้อมูล และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information and IT Security) ผู้ประกอบการต้องมีมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (ทั้งในลักษณะที่เป็นเอกสารและแบบอิเล็กทรอนิกส์) ในองค์กรและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันมิให้ข้อมูลถูกนำไปใช้ในทางที่ผิดหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต



- 7) การบริหารจัดการและการสืบสวน (Incident Management and Investigation) ผู้ประกอบการควรมีมาตรการในการดำเนินการเพื่อให้หน่วยต่าง ๆ ประสานงานกัน ในกรณีที่มีเหตุการณ์เสี่ยงหรือเหตุการณ์ที่ไม่ปลอดภัยเกิดขึ้น และสามารถระบุต้นเหตุที่แท้จริงของปัญหาได้เพื่อจะได้กำหนดวิธีปฏิบัติในการป้องกันมิให้เหตุการณ์ในลักษณะดังกล่าวเกิดขึ้นซ้ำอีก
- 8) การบริหารจัดการเมื่อเกิดวิกฤตการณ์หรือเหตุฉุกเฉินขึ้น และแนวทางดำเนินการแก้ไข (Crisis Management and Incident Recovery) ผู้ประกอบการต้องมีมาตรการบริหารจัดการเมื่อเกิดวิกฤตการณ์ ความรุนแรงหรือเหตุไม่ปลอดภัย และแนวทางดำเนินการแก้ไข ทั้งนี้เพื่อลดผลกระทบในด้านความสูญเสีย หรือความไม่ปลอดภัยที่เกิดขึ้น วิธีปฏิบัติควรรวมถึงการวางแผนล่วงหน้า และการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อมีเหตุการณ์ที่ไม่ปกติเกิดขึ้น

### 2.1.3 กระบวนการรับสมัคร

ภายหลังจากการตรวจสอบ ณ สถานประกอบการ ส่วนมาตรฐานเออีโอจะพิจารณาสรุปผลการตรวจประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของผู้ประกอบการ หากผู้ประกอบการมีระบบความคุ้มครองความเสี่ยงและระบบจัดการด้านความปลอดภัยผ่านเกณฑ์การประเมินทุกข้อตามแบบประเมินมาตรการรักษาความปลอดภัย เจ้าหน้าที่จะเสนอกรมศุลกากรเพื่อพิจารณาอนุมัติรับรองสถานภาพให้เป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ โดยผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอจะต้องผ่านการประเมินผลการตรวจสอบคุณสมบัติและสถานประกอบการตามหลักเกณฑ์ที่กรมศุลกากรกำหนด ในกรณีที่ผู้สมัครไม่ผ่านการพิจารณา จะมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาพร้อมเหตุผลให้ทราบ และผู้สมัครสามารถยื่นคำร้องให้ทบทวนผลการพิจารณาได้ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือ โดยกรมศุลกากรจะพิจารณาทบทวนและแจ้งผลให้ทราบภายใน 45 วันนับแต่วันที่ได้รับคำร้อง (ดูภาพที่ 2 ประกอบ)

เมื่อผู้ประกอบการได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอจะต้องทำสัญญาประกันและทัณฑ์บน และวางหลักทรัพย์ค้ำประกันที่เป็นหนังสือค้ำประกันของธนาคาร หรือหลักทรัพย์ค้ำประกันอย่างอื่นตามที่กรมศุลกากรเห็นชอบ โดยผู้ประกอบการประเภทผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก ต้องวางในวงเงิน 1 ล้านบาท ส่วนผู้ประกอบการประเภทตัวแทนออกของ ต้องวางในวงเงิน 2 ล้านบาท เพื่อเป็นหลักประกันการเรียกค่าภาษีอากร หรือภาระหนี้ค่าภาษีอากร หรือการ



ลายมือชื่อ ไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้ทำหนังสือมอบอำนาจลงลายมือชื่อแทนกรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อ

ส่วนมาตรฐานเออีโอจะทำการตรวจสอบแบบประเมินมาตรการรักษาความปลอดภัย และอาจขอเอกสารประกอบการพิจารณาเพิ่มเติม ทั้งนี้ หลังจากผ่านการพิจารณาแล้ว ส่วนมาตรฐานเออีโอจะนัดเข้าตรวจประเมินสถานประกอบการ โดยจะส่งหนังสือแจ้งไปยังผู้ประกอบการเป็นการล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน ก่อนเข้าตรวจ ผู้ประกอบการสามารถขอเลื่อนการเข้าตรวจสถานประกอบการได้อีก 15 วัน โดยให้ทำหนังสือแจ้งขอเลื่อนต่อส่วนมาตรฐานเออีโอ ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วัน ก่อนวันนัดตรวจ ซึ่งผู้ที่ผ่านการทบทวนสภาพจะต้องผ่านการประเมินผลการตรวจสอบคุณสมบัติและสถานประกอบการ และสามารถคงไว้ซึ่งมาตรการรักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ

## 2.1.5 สิทธิพิเศษของผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ

### 2.1.5.1 ผู้นำของเข้าผู้ส่งออก

- ด้านพิธีการศุลกากร ได้แก่ พิธีการศุลกากรนำของเข้าพิธีการศุลกากรส่งออก พิธีการศุลกากรส่งออกของกลับออกไป (Re-Export) พิธีการศุลกากรสินค้าถ่ายลำพิธีการศุลกากรสินค้าผ่านแดนการคีนอากาศทั่วไป และการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ

- ด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ได้แก่ การคีนอากาศตามมาตรา 29 แห่ง พ.ร.บ. ศุลกากร พ.ศ. 2560 การชดเชยค่าภาษีอากร คลังสินค้าทัณฑ์บน และเขตปลอดอากร

- ด้านคดีตามเงื่อนไขที่กรมศุลกากรกำหนด

- สินค้าที่ส่งออกจะได้รับการยอมรับจากศุลกากรต่างประเทศที่มีการทำความตกลงยอมรับร่วมกัน (Mutual Recognition Agreement: MRA)

### 2.1.5.2 ตัวแทนออกของ

- ด้านพิธีการศุลกากร ได้แก่ พิธีการศุลกากรนำของเข้า พิธีการศุลกากรส่งออก พิธีการศุลกากรส่งออกของกลับออกไป (Re-Export) พิธีการศุลกากรสินค้าถ่ายลำ พิธีการศุลกากรสินค้าผ่านแดน และการคีนอากาศทั่วไป

- ด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ได้แก่ การคีนอากาศตามมาตรา 29 แห่ง พ.ร.บ. ศุลกากร พ.ศ. 2560 และการชดเชยค่าภาษีอากร

- สินค้าที่ส่งออกจะได้รับการยอมรับจากศุลกากรต่างประเทศที่มีการทำ  
ความตกลงยอมรับร่วมกัน (Mutual Recognition Agreement: MRA)

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลโครงการ

### 2.2.1 ความหมายของการประเมินผล

Shertzer & Linden (1979, อ้างถึงใน เยาวดี วิบูลย์ศรี & วดาภรณ์ พูลผลอำนวย, 2529) ให้ความหมายว่า การประเมินผลหมายถึง การมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การตัดสินความเพียงพอของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

Mehrens & Lehman (1984, อ้างถึงใน เยาวดี วิบูลย์ศรี & วดาภรณ์ พูลผลอำนวย, 2529) ให้ความหมายว่า การประเมินผลหมายถึง การตัดสินโดยผู้เชี่ยวชาญ หรือกระบวนการที่คนคนหนึ่งตัดสินความพึงพอใจหรือคุณค่าของบางสิ่งบางอย่าง

Good (1973, อ้างถึงใน เยาวดี วิบูลย์ศรี & วดาภรณ์ พูลผลอำนวย, 2529) ให้ความหมายว่า การประเมินผลหมายถึง กระบวนการค้นหาหรือตัดสินคุณค่าหรือจำนวนของบางสิ่งบางอย่างโดยใช้มาตรฐานของการประเมิน รวมทั้งการตัดสินใจโดยอาศัยหลักเกณฑ์ภายใน และ/หรือ หลักเกณฑ์ภายนอก

Stufflebeam (1971, อ้างถึงใน เยาวดี วิบูลย์ศรี & วดาภรณ์ พูลผลอำนวย, 2529) ให้ความหมายว่า การประเมินผลหมายถึง กระบวนการการรวบรวมและเตรียมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจที่ดีที่สุดสำหรับทางเลือกที่เป็นไปได้หลาย ๆ ทาง

เยาวดี วิบูลย์ศรี และ วดาภรณ์ พูลผลอำนวย (2529) กล่าวถึงการประเมินผลว่า มีคำที่เกี่ยวข้องอยู่อย่างน้อย 2 คำ คือคำว่า Assessment และ Evaluation แม้ว่า 2 คำนี้จะมีความหมายใกล้เคียงกัน แต่ความจริงแล้วแต่ละคำมีความหมายไม่เหมือนกัน โดยคำว่า Assessment มีรากศัพท์มาจากคำว่า Assess ที่แปลว่า “to sit beside” หรือ “to assist the judge” ในที่นี้จึงหมายถึง กระบวนการของการรวบรวมข้อมูลให้อยู่ในรูปที่สามารถตีความได้เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจในขั้นประเมินผล (Evaluation) ต่อไป จากความหมายนี้จึงเห็นได้ว่า Assessment เป็นกระบวนการหนึ่งของ Evaluation เท่านั้น ส่วน Evaluation เป็นกระบวนการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจาก Assessment เป็นหลัก หรือกล่าวได้ว่า Assessment เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นก่อน ส่วน Evaluation เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายหลัง

ทวีป ศิริรัศมี (2544) กล่าวว่า การประเมินผลหมายถึง กระบวนการในการกำหนด จัดหา และเสนอสารสนเทศที่มีประโยชน์เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่ง ด้วยการดำเนินการอย่าง มีระเบียบ มีหลักเกณฑ์ที่สมเหตุสมผลและเชื่อถือได้

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2541) กล่าวว่า การประเมินผลหมายถึงการให้ค่าของการตัดสินใจอย่างเป็นระบบของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม และนำมาเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ว่าเกิดขึ้นหรือไม่ มีประโยชน์อย่างไร มีการเปลี่ยนแปลงอะไรเกิดขึ้นบ้าง ตลอดจนความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับต้นทุน

### 2.2.2 ความหมายของการประเมินโครงการ

อนุรักษ์ ปัญญาวัฒน์(2548) ได้กล่าวถึงการประเมินโครงการโดยสรุปว่า การประเมินโครงการโดยทั่วไปมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อแสวงหาแนวทางการตัดสินใจต่อการดำเนินโครงการว่า ควรที่จะดำเนินการหรือไม่ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และศึกษาว่าระหว่างการดำเนินการมีปัญหาอะไรที่ควรปรับปรุงแก้ไข โดยการประเมินโครงการนั้นจำเป็นต้องมีขั้นตอนและวิธีการที่เป็นวิทยาศาสตร์ เป็นการตัดสินใจตามเกณฑ์ที่สามารถวัดได้ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่วางเอาไว้

เยาวดี รามชัยกุล วิบูลย์ศรี (2556) ได้ให้ความหมายเอาไว้ว่า การประเมินโครงการเป็นกระบวนการอย่างเป็นระบบเพื่อค้นหาความหมาย เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และตีความ เพื่อตัดสินใจคุณค่า ตลอดจนการตรวจสอบสารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการโครงการ พร้อมทั้งหาวิธีแก้ปัญหา ปรับปรุง พัฒนา และกำหนดทางเลือกใหม่ในการดำเนินโครงการ

สมคิด พรหมจ้อย (2550) ได้ให้ความหมายเอาไว้ว่าการประเมินโครงการ คือการตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการหรือแผนงาน การพิจารณาผลสัมฤทธิ์ว่ามีมากน้อยเพียงใด เป็นกระบวนการบ่งชี้คุณค่าของโครงการ กล่าวคือ โครงการที่ได้ดำเนินไปแล้วได้ผลตามวัตถุประสงค์หรือไม่ เพื่อช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ

วีระยุทธ ชาตะกาญจน์ (2557) ได้ให้ความหมายว่า การประเมินโครงการเป็นกระบวนการวิเคราะห์ความต้องการ และสังเคราะห์สารสนเทศเพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจต่อการบริหารจัดการโครงการนั้น ๆ เป็นแนวทางให้ผู้บริหารโครงการนำไปใช้เปรียบเทียบระหว่างผลที่เกิดขึ้นจริงกับผลที่คาดหวัง นำไปสู่การตัดสินใจต่อโครงการ การประเมินที่ดีต้องประเมินระหว่างดำเนินโครงการเพื่อพัฒนาและปรับปรุงให้โครงการดังกล่าวประสบความสำเร็จและเกิดคุณค่าสูงสุด ควบคู่ไปกับการประเมินหลังเสร็จสิ้นโครงการ

นิตา ชูโต (2527) ได้ให้ความหมายว่า การประเมินโครงการ คือการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ความหมายข้อเท็จจริงเกี่ยวกับโครงการ เพื่อหาวิธีการจัดการ และวิธีการปรับปรุง นำไปสู่การเพิ่มพูนคุณภาพและประสิทธิภาพของโครงการให้ดียิ่งขึ้น

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2538) กล่าวว่า การประเมินผลหมายถึงกระบวนการมุ่งแสวงหาคำตอบของนโยบาย แผนงาน โครงการ ว่าบรรลุผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ระดับใด

สมหวัง พิทยานูวัฒน์ (2540) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลแผนงานและโครงการว่าเป็นการพิจารณาความเหมาะสม การตรวจสอบความก้าวหน้าของการดำเนินแผนงานและโครงการ เพื่อทราบถึงผลสัมฤทธิ์ของแผนงานหรือโครงการหรือนั้น ๆ ว่าเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่ มากน้อยเพียงใด

### 2.2.3 ความสำคัญของการประเมินผล

ถวัลย์ มาศจรัส และเชาวฤทธิ์ จงเกษกรณ์ (2547) ระบุถึงความสำคัญของการประเมินไว้ 7 ประการ ได้แก่

1. การประเมินช่วยให้เกิดการวิเคราะห์ตัดสินใจในความเป็นไปได้ของแผนหรือโครงการ เพื่อให้การดำเนินโครงการนั้นเกิดประโยชน์หรือความคุ้มค่า
2. การประเมินทำให้สามารถคาดการณ์ถึงปัญหา อุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น เพื่อหาแนวทางป้องกัน และช่วยให้ทราบถึงผลสำเร็จหรือความผิดพลาดของแต่ละขั้นตอนในการดำเนินโครงการ
3. การประเมินทำให้ผู้บริหารทราบข้อมูลของการดำเนินงาน ทั้งผลสำเร็จและความผิดพลาด เพื่อนำไปพิจารณาตัดสินใจได้อย่างถูกต้องในการบริหารโครงการ
4. การประเมินทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ เนื่องจากทราบว่าโครงการหรือแผนงานนั้น ๆ มีการใช้ทรัพยากรไปมากน้อยเพียงใด และเกิดผลลัพธ์อย่างไร มีความคุ้มค่า เหมาะสมที่จะทำต่อไปหรือไม่
5. การประเมินทำให้ทราบถึงความก้าวหน้า ผลลัพธ์ของการดำเนินโครงการว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ทำให้สามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขได้
6. การประเมินทำให้เกิดการพัฒนา
7. การประเมินทำให้แผนหรือโครงการมีผลการรายงานที่น่าเชื่อถือ สามารถชี้แจง จูงใจให้ผู้บริหารระดับสูงตัดสินใจที่จะสนับสนุนแผนหรือโครงการดังกล่าวต่อไปได้

## 2.2.4 ประโยชน์ของการประเมินผล

สมคิด พรหมจ้อย (2550) ระบุว่า การประเมินผลช่วยให้ได้สารสนเทศที่นำไปใช้ในการวางแผน การตรวจสอบความพร้อมในด้านต่าง ๆ และความเป็นไปได้ในการดำเนินโครงการ ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ข้อมูลความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงาน ตลอดจนความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโครงการ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาโครงการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี (2556) กล่าวว่า การประเมินช่วยให้ทราบถึงปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานของโครงการโดยอาศัยหลักฐานเชิงประจักษ์จากสภาพการณ์ที่เป็นจริง ข้อมูลที่ได้สามารถนำมาพัฒนาปรับปรุงโครงการ และจัดลำดับความสำคัญตามความจำเป็นเร่งด่วน ตลอดจนช่วยให้ทราบถึงผลผลิตของโครงการทั้งด้านที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์

## 2.2.5 รูปแบบการประเมินผลโครงการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอรูปแบบในการประเมินผลเอาไว้จำนวนมาก อย่างไรก็ตามสามารถจำแนกรูปแบบทั่วไปที่นิยมใช้กันได้ 3 กลุ่ม ดังนี้(สมคิด พรหมจ้อย, 2550)

1. การประเมินที่เน้นจุดมุ่งหมาย (Object-based Model) เป็นรูปแบบการประเมินที่เน้นตรวจสอบผลที่คาดหวังว่าเกิดขึ้นหรือไม่ หรือประเมินโดยตรวจสอบผลที่ระบุไว้ในจุดมุ่งหมายเป็นหลัก ว่าผลที่เกิดจากการดำเนินงานของโครงการบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ เช่น รูปแบบการประเมินของไทเลอร์ (Ralph W.Tyler) โดยไทเลอร์ได้พัฒนารูปแบบการประเมินที่เน้นจุดมุ่งหมาย โดยยึดวัตถุประสงค์ของสิ่งที่จะประเมินเป็นหลัก วัตถุประสงค์ดังกล่าวจึงเป็นทั้งเป้าหมายและผลลัพธ์ที่คาดหวัง และถูกนำมาเป็นเกณฑ์มาตรฐานในการตัดสินผลสำเร็จของงาน
2. การประเมินที่เน้นการตัดสินคุณค่า (Judgmental Evaluation Model) เป็นรูปแบบการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสารสนเทศสำหรับกำหนดและวินิจฉัยโครงการนั้น ๆ เช่น รูปแบบการประเมินของสเตค (Stake) โดยสเตคได้เสนอรูปแบบการประเมินที่พยายามตัดสินคุณค่าของการดำเนินงานตามทัศนะของผู้ที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย โดยให้การรวบรวมข้อมูลด้วยการสังเกตและสัมภาษณ์ เพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ด้านกระบวนการ และผลกระทบในการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยมีองค์ประกอบ การพิจารณา 3 ส่วน คือ สิ่งที่ต้องการประเมิน การปฏิบัติ และผลลัพธ์ เพื่อนำมา

บรรยายความสัมพันธ์ขององค์ประกอบดังกล่าวตามที่คาดหวังและที่เกิดขึ้นจริง ผ่านการเปรียบเทียบมาตรฐานในทัศนะของผู้ที่เกี่ยวข้องกลุ่มต่าง ๆ ส่วนการตัดสินใจคุณค่าเป็นหน้าที่ของผู้ใช้ผลการประเมิน โดยกำหนดเกณฑ์และพิจารณาคุณค่าของกลุ่มต่าง ๆ เอง

3. การประเมินที่เน้นการตัดสินใจ (Decision-oriented Evaluation Model) เป็นรูปแบบการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายให้ได้มาซึ่งข้อมูล และข่าวสารต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจหาทางเลือกต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง เช่น รูปแบบการประเมินของ สตีฟเฟิลบีม (Stufflebeam) โดยสตีฟเฟิลบีมได้เสนอรูปแบบการประเมินแบบ CIPP Model เป็นการประเมินภาพรวมของโครงการตั้งแต่บริบท (Context) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Product) เพื่อช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับทางเลือกในการกำหนดเป้าหมาย กลยุทธ์การดำเนินงาน การกำหนดแผนงาน ให้มีความเหมาะสม ตลอดจนการตัดสินใจเพื่อคงไว้ ขยาย หรือยกเลิกโครงการ โดยมีรายละเอียดดังนี้
  - การประเมินด้านบริบท หรือสภาพแวดล้อม (Context Evaluation : C) เป็นการประเมินเพื่อให้ได้ข้อมูลสำคัญในการประเมินความจำเป็นเพื่อกำหนดโครงการ ช่วยในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการว่ามีความชัดเจน เหมาะสม สอดคล้องกับนโยบายขององค์การหรือไม่ เช่น บริบทของสภาพแวดล้อม นโยบาย วิสัยทัศน์ สังคม เศรษฐกิจ การเมือง เป็นต้น
  - การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation : I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสม และความเป็นไปได้ของโครงการ ความเพียงพอของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินโครงการ เช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องไม้เครื่องมือต่าง ๆ ตลอดจนเทคโนโลยี และแผนการดำเนินงาน เพื่อนำไปใช้ตัดสินใจหาวิธีดำเนินโครงการให้บรรลุเป้าหมาย
  - การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) เพื่อประเมินระหว่างการทำดำเนินโครงการเพื่อหาข้อบกพร่อง หรือปัญหาของการดำเนินการ อันจะเป็นข้อมูลในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาโครงการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และตรวจสอบกิจกรรม ทรัพยากรที่ใช้ในโครงการ การประเมินในด้านนี้จะช่วยให้โครงการสามารถค้นหาจุดแข็ง (Strengths) และจุดด้อย (Weakness) ตลอดจนมีบทบาทสำคัญในการให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นระยะ



- การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลผลิตได้จากการดำเนินโครงการว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของโครงการหรือไม่ เพื่อพิจารณาในการคงไว้ ยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ

ผู้ศึกษาได้เลือกศึกษาปัญหาและอุปสรรคโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ ซึ่งเป็นโครงการที่ได้ดำเนินการมาระยะหนึ่งแล้ว โดยใช้รูปแบบการประเมิน CIPP Model ของสตีฟเฟิลปิม เพื่อให้เห็นภาพรวมของการดำเนินงานทั้งหมดของโครงการที่มีความเป็นพลวัตร ผ่านการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต โดยบทบาทของ CIPP Model สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปใช้ในการประเมินความก้าวหน้าเพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจ พัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงาน ขณะที่โครงการกำลังดำเนินอยู่ และประเมินผลเพื่อตัดสินคุณภาพ ความคุ้มค่า และความสำคัญของโครงการ เมื่อโครงการได้สิ้นสุดลงแล้ว (Stufflebeam, 2007 อ้างถึงใน ศุภามณ จันทรสกุล, 2557)

## 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา

ณัฐา โอวาททัศนีย์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง “โครงการความร่วมมือระหว่างศุลกากรกับผู้ประกอบการ” โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการสำรวจ และสถิติเชิงพรรณนา เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้าโดยตรง และตัวแทนที่ติดต่อผ่านศุลกากรที่ได้ลงทะเบียนในฐานข้อมูลกรมศุลกากร จำนวน 271 ตัวอย่าง ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างในภาพรวมมีความพึงพอใจในสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ อาทิ การงดเว้นการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ศุลกากร การสุ่มตรวจ การตัดบัญชีสินค้าสำหรับเรือ (Manifest) ภายหลังการปล่อยของ และสิทธิพิเศษในการได้รับอนุมัติการคืนอากรหรือชดเชยอากรทันทีที่ยื่นคำร้องขอ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพร้อมในด้านปัจจัยพื้นฐานในการเข้าร่วมโครงการ AEO Programme ค่อนข้างมาก เนื่องจากข้อกำหนดส่วนใหญ่เป็นมาตรฐานที่ผู้ประกอบการมีการดำเนินการอยู่แล้ว และกรอบของกรมศุลกากรมุ่งเน้นให้มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการน้อยที่สุดเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ ในขณะที่ปัญหาและอุปสรรคมีความเห็นว่าควรมีการจัดตั้งศูนย์ประสานงาน (Contact Point) เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถติดต่อได้ 24 ชั่วโมง เนื่องจากเป็นโครงการที่เกิดขึ้นใหม่ ภาคเอกชนจึงยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจวิธีปฏิบัติงาน การประสบปัญหาในระดับสูงในด้านการดำเนินการทางเอกสารนำเข้าส่งออก เนื่องจากเป็นจุดแรกในการเริ่มกระบวนการ และกรมศุลกากรใช้เอกสารจำนวนมากทำให้เกิด

ความยุ่งยาก ลำบากและเกิดความผิดพลาดบ่อยครั้ง รองลงมาคือ ด้านระเบียบกฎหมายต่าง ๆ ของกรมศุลกากร เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการตีความพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร เนื่องจากมีความซับซ้อนและขาดผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้เฉพาะด้าน ปัญหาขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซับซ้อนเกินไป และปัญหาด้านบุคลากรเนื่องจากเป็นโครงการใหม่ ทำให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกยังขาดความรู้ความเข้าใจ

**สร้อยญา ทองใสว (2556)** ได้ศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์ผลประโยชน์การเข้าร่วมโครงการผู้ประกอบการผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออกระดับมาตรฐานเออีโอ : กรณีศึกษา บริษัท ผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์” ด้วยการใช้วิจัยเชิงคุณภาพโดยรวบรวมข้อมูลทั่วไปของผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ และโครงการเออีโอ และใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนาจากการสัมภาษณ์ และเชิงปริมาณโดยวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายและผลตอบแทนบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ เพื่อศึกษาต้นทุนการดำเนินงานและผลประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการโดยมีตัวแปรต้นคือ ต้นทุนและค่าเสียโอกาสของการเข้าร่วมโครงการ ต้นทุนและค่าเสียโอกาสของการไม่เข้าร่วมโครงการ และตัวแปรตามคือ การตัดสินใจต้นทุนและค่าเสียโอกาสเมื่อบริษัทต้องเข้าร่วมโครงการ อาทิ การปรับปรุงและพัฒนา นโยบายการบริหารองค์กรให้ผ่านการตรวจสอบ เมื่อวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากต้นทุนทั้งหมดพบว่าประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการมีมากกว่าค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกโครงการ เช่น การได้ลดเงินชดเชยภาษีอากรนำเข้าจากร้อยละ 100 เหลือ ร้อยละ 5 ของอากรที่เรียกเก็บทั่วไป นอกจากนี้ยังได้รับสิทธิประโยชน์ด้านการดำเนินการพิธีการส่งออกที่รวดเร็ว ประหยัดเวลาในการขนส่งสินค้า และเป็นการเพิ่มศักยภาพทางธุรกิจในสายตาพันธมิตรการค้า ในขณะเดียวกัน ก็มีข้อเสนอแนะด้านปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการ เช่น การใช้เอกสารจำนวนมาก ระเบียบกฎหมายต่าง ๆ ของศุลกากร การประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการทราบถึงสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ และการจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอในเรื่องของการคืนภาษีสำหรับวัตถุดิบที่นำเข้ามาตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด (มาตรา 19 ทวิ) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ เป็นต้น

### 2.3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎี

**ณทชา เย็นทรวง (2562)** ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านสุขภาพจิต โครงการ Depress we care ซึมเศร้า เราใส่ใจ กรณีศึกษากลุ่มเป้าหมายข้าราชการตำรวจ ผ่านการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพจากผู้ให้สัมภาษณ์ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงจากบุคลากรผู้มีส่วนในการดำเนินโครงการ ด้วยการแจกแบบสอบถามแก่ข้าราชการตำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน และสัมภาษณ์เชิงลึกบุคลากรผู้ดำเนินโครงการ โดยได้ศึกษาผ่าน CIPP Model ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยด้านบริบท ปัจจัยตัวป้อนเข้า ปัจจัยด้านกระบวนการ ส่งผลต่อตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพ ทั้งนี้ พบว่าปัจจัยด้านบริบทที่ขัดขวางเป็นปัจจัยทางสังคม ทั้ง

วัฒนธรรมองค์กร ทัศนคติของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ที่เข้ารับการรักษา และความรู้ความเข้าใจของข้าราชการตำรวจที่มีต่อโครงการ ส่วนปัจจัยตัวป้อนเข้าและปัจจัยด้านกระบวนการเองก็ยังคงต้องมีการเพิ่มเติมทรัพยากรบุคคลหากต้องการรองรับการให้บริการที่มีปริมาณมากขึ้นในอนาคต และต้องเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายมากขึ้นเพื่อขยายประสิทธิผลในการรับรู้โครงการให้มากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิผลในการเข้าร่วม และผลลัพธ์สูงสุดในการลดการเสียชีวิตจากการฆ่าตัวตายของข้าราชการตำรวจต่อไป และมีข้อเสนอแนะคือ การสร้างทัศนคติที่ดีต่อการเข้ารับบริการรักษาและบำบัด โดยการกระตุ้นให้เกิดความตระหนักจากการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ การสื่อสารให้โครงการเป็นที่รู้จักมากขึ้นและเตรียมการรองรับการบริการที่มากขึ้นด้วย และปัญหาด้านการขาดแคลนบุคลากรนักจิตวิทยา

**ชลิตา บุญเดช (2563)** ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิผลของศูนย์ประสานงานและส่งเสริมการมีงานทำ กรณีศึกษา เรือนจำกลางสมุทรปราการ ผ่านการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยรวบรวมเอกสารทางวิชาการและสัมภาษณ์เชิงลึก มีกลุ่มตัวอย่างคือเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานและส่งเสริมการมีงานทำของกรมราชทัณฑ์ จำนวน 6 คน โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวคิด CIPP Model เพื่อประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานของศูนย์ประสานงานและส่งเสริมการมีงานทำในด้านต่าง ๆ อาทิ ด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบริบท หรือการดำเนินงานของศูนย์ประสานงานและส่งเสริมการมีงานทำมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของนโยบายกรมราชทัณฑ์ ด้านกระบวนการ หรือกิจกรรมในการดำเนินงานมีการดำเนินตามขั้นตอนได้อย่างเหมาะสม ตั้งแต่การเตรียมความพร้อมก่อนปล่อยผู้ต้องขังไปจนถึงการติดตามผู้พ้นโทษภายหลังการปล่อยตัว ส่วนด้านของปัจจัยนำเข้า พบว่างบประมาณและบุคลากรยังมีไม่เพียงพอในการช่วยเหลือผู้พ้นโทษได้อย่างทั่วถึง และปัจจัยด้านผลผลิตพบว่า การให้ความช่วยเหลือผู้พ้นโทษและการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการจ้างงานผู้พ้นโทษยังไม่เป็นรูปธรรมนัก

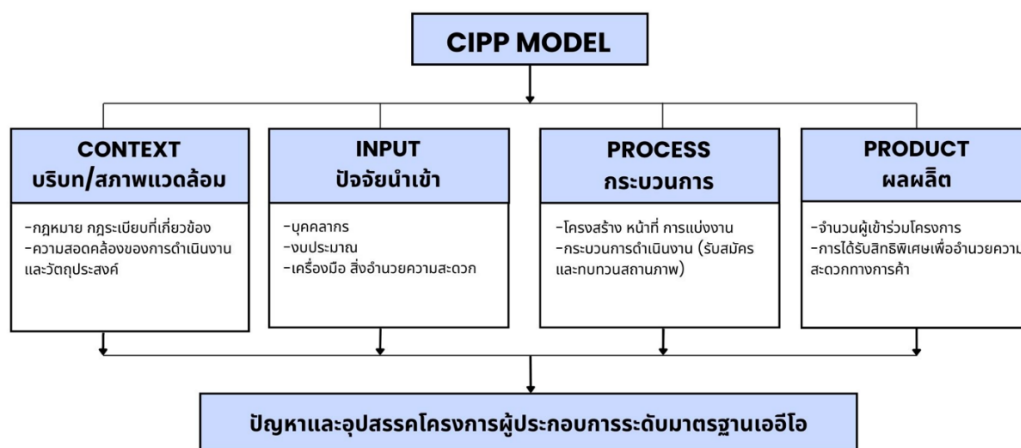
**กรกฎ วงษ์สุวรรณ (2562)** ศึกษาเรื่อง การประเมินผลความสำเร็จของโครงการป้องกันน้ำท่วมพื้นที่ชุมชนตามแบบจำลอง CIPP Model กรณีศึกษา: โครงการป้องกันน้ำท่วมพื้นที่ชุมชนเมืองเชียงราย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผ่านการทำวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการศึกษาด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 10 คน และนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และการวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องมาประมวลผลตามแบบจำลอง CIPP Model ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของโครงการมีความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล และความต้องการของประชาชนที่ต้องการให้หน่วยงานรัฐเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในพื้นที่ ปัจจัยนำเข้า พบว่า หน่วยงานภาครัฐ ภาคประชาชน สภาพพื้นที่ รูปแบบรายการ และงบประมาณ มีความพร้อมและเหมาะสมในการดำเนินโครงการ ปัจจัยด้านกระบวนการพบว่า มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน มีการรับฟังความคิดเห็น

ของประชาชนในพื้นที่ และปัจจัยด้านผลผลิต พบว่าโครงการสามารถป้องกันน้ำท่วมพื้นที่ชุมชนได้ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ส่วนด้านปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการส่วนใหญ่ เป็นปัญหาด้านเทคนิคการก่อสร้างที่ต้องมีการแก้ไขรูปแบบรายการ เนื่องจากรูปแบบรายการใน สัญญาไม่ตรงกับสภาพงานที่ก่อสร้างจริง ซึ่งส่งผลให้งานมีความล่าช้า

## 2.4 กรอบแนวคิดของงานศึกษา

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีการประเมินผล ในการศึกษาการดำเนินงานของโครงการเพื่อหาปัญหาหรืออุปสรรคของโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอด้วยการพิจารณาปัจจัยด้านต่าง ๆ ตามกรอบการประเมินรูปแบบ CIPP Model ของ Stufflebeam โดยดูที่ปัจจัยด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยผลผลิต สามารถสรุปกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังแสดงในภาพด้านล่าง

ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดของงานศึกษา



จากกรอบแนวคิดการวิจัยดังกล่าว สามารถประเมินภาพรวมของโครงการได้อย่างครอบคลุม ตั้งแต่บริบท หรือปัจจัยพื้นฐานที่นำไปสู่เป้าหมายของโครงการ การประเมินปัจจัยนำเข้า เพื่อค้นหาประสิทธิภาพขององค์ประกอบที่นำมาเป็นปัจจัยนำเข้า การประเมินด้านกระบวนการ เพื่อศึกษาต่อจากการประเมินบริบทและปัจจัยนำเข้าว่ากระบวนการดำเนินงานของโครงการเป็นไปตามแผนที่วางเอาไว้หรือไม่ และการประเมินผลผลิตเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับผลลัพธ์ที่ได้ของโครงการ

### บทที่ 3 การออกแบบงานวิจัย

การศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอุปสรรคหรือปัญหาในการดำเนินงานของโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ และเพื่อนำเสนอข้อเสนอแนะในการพัฒนาโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ โดยผู้ศึกษาได้ออกแบบระเบียบวิธีวิจัยไว้ ดังนี้

#### 3.1 รูปแบบการวิจัย

การศึกษาเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยอาศัยการรวบรวม และทบทวนข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัย บทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการ ได้แก่ ผู้อำนวยการส่วนมาตรฐานเออีโอ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ ทั้งที่เป็นผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก และตัวแทนออกของ เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็น ทศนคติที่มีต่อโครงการที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ โดยใช้ CIPP Model ของ Stufflebeam เป็นตัวแบบในการเก็บข้อมูล โดยใช้รูปแบบการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ซึ่งมีการจัดเตรียมคำถามในลักษณะปลายเปิด เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ซึ่งจะมีวิธีการวิเคราะห์ที่เหมาะสมเพื่อนำไปสู่การสรุปผลเชิงพรรณนาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาโครงการต่อไป

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

#### 3.2 แหล่งข้อมูล

ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลทั้งแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) ดังนี้

##### 3.2.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แหล่งข้อมูลโดยตรง ประกอบด้วย

- 1) เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ที่เป็นข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ปฏิบัติงาน ณ ส่วนมาตรฐานเออีโอ กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร และนักวิชาการศุลกากร ที่ปฏิบัติงาน ณ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากรนำเข้า ส่งออกสินค้า โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก รูปแบบคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง

- 2) ผู้ประกอบการ ได้แก่ ผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออกระดับมาตรฐานเออีโอ ตัวแทนออกของระดับมาตรฐานเออีโอ และผู้ประกอบการทั่วไป โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก รูปแบบคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง

### 3.2.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source)

ข้อมูลจากการค้นคว้าเอกสารทางวิชาการ บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง แหล่งข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ประกาศกรมศุลกากรที่ 120/2561 เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการเป็นผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก ระดับมาตรฐานเออีโอ และประกาศกรมศุลกากรที่ 121/2561 เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการเป็นตัวแทนออกของระดับมาตรฐานเออีโอ รายงานคณะทำงานโครงการศึกษาโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ เว็บไซต์ของส่วนมาตรฐานเออีโอ ในการเป็นช่องทางประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งเสริมการดำเนินโครงการ สถิติการสมัครเข้าร่วมโครงการและการอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อม โดยข้อมูลที่ได้จะนำไปพิจารณา ร่วมกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์รายบุคคลจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ

### 3.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ผู้ศึกษาได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง แบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษารั้งนี้ โดยเลือกศึกษาทั้งหมด 4 กลุ่ม ที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของโครงการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ส่วนมาตรฐานเออีโอ กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร ที่เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงและสามารถให้ข้อมูลการดำเนินงานของโครงการ เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ ท่าหรือด่านศุลกากรที่ผู้ประกอบการต้องติดต่อเพื่อปฏิบัติพิธีการนำเข้าหรือส่งออกสินค้า ซึ่งเป็นผู้ที่ให้การอำนวยความสะดวกตามสิทธิพิเศษที่ได้รับ ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอที่ได้รับสิทธิพิเศษในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติพิธีการนำเข้าและส่งออกของกรมศุลกากร รวมถึงผู้ประกอบการทั่วไปที่มีความประสงค์เข้าร่วมโครงการ ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ส่วนมาตรฐานเออีโอ กองมาตรฐานราคาและพิธีการศุลกากร จำนวน 4 คน ได้แก่
  - ผู้อำนวยการส่วนมาตรฐานเออีโอ ผู้บังคับบัญชาที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลและบังคับบัญชาเจ้าหน้าที่ และการปฏิบัติงานของโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ จำนวน 1 คน

- เจ้าหน้าที่ส่วนมาตรฐานเออีโอ ที่เป็นข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร รับผิดชอบการรับสมัครและตรวจสอบเอกสาร ตรวจสอบสถานประกอบการ พิจารณาคัดเลือกผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติ เสนอกรมศุลกากรเพื่อทำการอนุมัติ ให้เป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ ตลอดจนถึงติดตามผลการดำเนินงาน ผู้ประกอบการเพื่อให้คงไว้ซึ่งคุณสมบัติตามมาตรฐานที่กำหนด แบ่งเป็น
    - นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนมาตรฐานเออีโอ มาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 1 คน
    - นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนมาตรฐานเออีโอ มาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 2 คน
- 2) เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ที่ปฏิบัติงาน ณ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร นำเข้า ส่งออกสินค้า ได้แก่
- นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากรในการนำเข้าและส่งออก การวางประกันสินค้า สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดน มาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 1 คน
  - นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากรในการนำเข้าและส่งออก การวางประกันสินค้า สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดน มาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 1 คน
- 3) ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ จำนวน 3 ราย ได้แก่
- ผู้นำของเข้า ผู้ส่งออกยกระดับมาตรฐานเออีโอ ที่มีดำเนินการนำสินค้าเข้า หรือส่งออกสินค้า และใช้สิทธิพิเศษของโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ เป็นประจำทุกเดือน มีมาตรฐานการปฏิบัติงานในด้านการรักษาความปลอดภัย สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานของ SAFE Framework of Standard มาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 1 ราย
  - ตัวแทนออกของระดับมาตรฐานเออีโอ ที่ดำเนินการเป็นตัวแทนออกของให้กับบริษัทที่ต้องการนำสินค้าเข้า หรือส่งออก มีการใช้สิทธิพิเศษ AEO เป็นประจำทุกเดือน โดยมีมาตรฐานการปฏิบัติงานในด้านการรักษาความปลอดภัย สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานของ SAFE Framework มาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 1 ราย

- ผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออกระดับมาตรฐานเออีโอ/ตัวแทนออกของระดับมาตรฐานเออีโอที่มีความประสงค์จะยกเลิกสถานภาพการเป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปีจำนวน 1 ราย
- 4) ผู้ประกอบการทั่วไป ที่ทราบถึงการดำเนินงานของโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ มีความประสงค์ที่จะเข้าร่วมโครงการ และยินดีที่จะปรับมาตรฐานการดำเนินงานให้มีความปลอดภัยสอดคล้องไปกับกรอบมาตรฐาน SAFE Framework จำนวน 1 ราย

รายละเอียดเพิ่มเติมสามารถดูได้จากตารางที่ 1 ซึ่งแสดงคุณลักษณะของผู้ให้สัมภาษณ์และวันที่ดำเนินการสัมภาษณ์

**ตารางที่ 1 คุณลักษณะของผู้ให้สัมภาษณ์และวันที่ดำเนินการสัมภาษณ์**

ลำดับที่	ตำแหน่ง	ความเกี่ยวข้องกับโครงการ	วันที่ดำเนินการสัมภาษณ์
1	ผู้อำนวยการส่วนมาตรฐานเออีโอ (1 คน)	เป็นผู้กำกับดูแลและบังคับบัญชาเจ้าหน้าที่ และรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ	27 เมษายน 2566
2	เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจคัดเลือกและประเมินผล ส่วนมาตรฐานเออีโอ (นักวิชาการสุลกศากรระดับชำนาญการ) (1 คน)	เป็นผู้รับผิดชอบและตรวจสอบเอกสารตรวจสอบสถานประกอบการ พิจารณาคัดเลือกผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติเสนอกรมเพื่อทำการอนุมัติให้เป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ ตลอดจนติดตามผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการเพื่อให้คงไว้ซึ่งคุณสมบัติตามมาตรฐานที่กำหนด ปฏิบัติหน้าที่ในฝ่ายตรวจคัดเลือกและประเมินผล	27 เมษายน 2566



		มาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี	
3	เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจคัดเลือกและประเมินผล ส่วนมาตรฐานเออีโอ (นักวิชาการศุลกากรระดับปฏิบัติการ) (2 คน)	เป็นผู้รับสมัครและตรวจสอบเอกสาร ตรวจสอบสถานประกอบการ พิจารณาคัดเลือกผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติเสนอกรมเพื่อทำการอนุมัติให้เป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ ตลอดจนติดตามผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการเพื่อให้คงไว้ซึ่งคุณสมบัติตามมาตรฐานที่กำหนด ปฏิบัติหน้าที่ในฝ่ายตรวจคัดเลือกและประเมินผลมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี	27 เมษายน 2566
4	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติพิธีการนำเข้า ส่งออกสินค้า (นักวิชาการศุลกากรระดับชำนาญการ) (1 คน)	เป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากรในการนำเข้าและส่งออก การวางประกันสินค้า สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดน มาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี	19 เมษายน 2566
5	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติพิธีการนำเข้า ส่งออกสินค้า (นักวิชาการศุลกากรระดับปฏิบัติการ) (1 คน)	เป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากรในการนำเข้าและส่งออก การวางประกันสินค้า สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดน มาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี	19 เมษายน 2566
6	ผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออกระดับมาตรฐานเออีโอ (1 คน)	เป็นผู้ประกอบการที่มีดำเนินการนำสินค้าเข้า หรือส่งออก และใช้สิทธิพิเศษของโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ เป็นประจำทุกเดือน มี	26 เมษายน 2566

		มาตรฐานการปฏิบัติงานในด้านการรักษาความปลอดภัย สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานของ SAFE Framework of Standard ที่เข้าร่วมโครงการมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี	
7	ตัวแทนออกของระดับมาตรฐานเออีโอ (1 คน)	เป็นผู้ประกอบการที่ดำเนินการเป็นตัวแทนออกของให้กับบริษัทที่ต้องการนำสินค้าเข้า หรือส่งออก มีการใช้สิทธิพิเศษ AEO เป็นประจำทุกเดือน โดยมีมาตรฐานการปฏิบัติงานในด้านการรักษาความปลอดภัย สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานของ SAFE Framework ที่เข้าร่วมโครงการมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี	19 เมษายน 2566
8	ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอที่ประสงค์จะลาออก (1 คน)	ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ ที่เข้าร่วมโครงการมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี แต่มีความประสงค์จะยกเลิกสถานภาพการเป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ	1 พฤษภาคม 2566
9	ผู้ประกอบการทั่วไป ที่สนใจจะเข้าร่วมโครงการ (1 คน)	ผู้ที่ทราบเกี่ยวกับโครงการ และประสงค์ที่จะเข้าร่วมโครงการ	2 พฤษภาคม 2566

ที่มา: กำหนดโดยผู้วิจัย

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ โดยใช้ในการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง แนวคำถามปลายเปิด ซึ่งมีการกำหนดกรอบประเด็นคำถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ของ CIPP Model ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านผลผลิต โดยมีประเด็นคำถาม ดังนี้

- 1) บริบท หรือ สภาพแวดล้อมการดำเนินโครงการ
- 2) หน้าที่ ความรับผิดชอบต่อโครงการของผู้ให้สัมภาษณ์
- 3) ทรัพยากรของโครงการ อาทิ บุคลากร งบประมาณ ความพร้อมของเครื่องมือ
- 4) การบริหารงานในโครงการ อาทิ ขั้นตอนกระบวนการรับสมัคร กระบวนการทบทวนสถานภาพ การประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรและผู้ประกอบการ
- 5) ปัจจัยที่ส่งเสริม หรือปัญหาอุปสรรคในการดำเนินโครงการ
- 6) สิ่งที่คุณคิดว่าควรปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การดำเนินโครงการดีขึ้น

โดยได้สร้างแนวคำถามการวิจัยสำหรับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ แบ่งเป็นแนวคำถามสำหรับเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร และผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ ดังนี้

#### 3.3.1 แนวคำถามสำหรับเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ส่วนมาตรฐานเออีโอ

- 1) ในความคิดของท่าน โครงการนี้มีความสำคัญอย่างไร มีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ต้องการบรรลุอย่างไร และในปัจจุบันท่านคิดว่าโครงการนี้ได้บรรลุเป้าหมายตามที่วางเอาไว้หรือไม่
- 2) ท่านคิดว่าทรัพยากรในการบริหารจัดการโครงการมีเพียงพอกับปริมาณของงานหรือไม่
- 3) การจัดโครงสร้างการดำเนินงานของโครงการ การแบ่งหน้าที่ การควบคุมติดตามเป็นอย่างไร
- 4) มีรอบการประเมินผลโครงการหรือไม่ อย่างไร
- 5) ท่านคิดว่าแนวทางหรือกระบวนการดำเนินงานของโครงการเป็นอย่างไร (การรับสมัคร และการทบทวนสถานภาพ) เมื่อพิจารณาตามวัตถุประสงค์ของโครงการ และท่านคิด

ว่าผลการดำเนินงานเบี่ยงเบนไปจากวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ต้องการบรรลุหรือไม่ สาเหตุจากปัจจัยใด

6) ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ มีความแตกต่างจากผู้ประกอบการทั่วไปอย่างไร

7) ท่านคิดว่าสิทธิพิเศษที่มีในปัจจุบันเพียงพอแล้วหรือไม่

8) ท่านคิดว่าสิ่งใดที่โครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอทำได้ดี เพราะอะไร และสิ่งใดที่ควรพัฒนาหรือปรับปรุง

### 3.3.2 แนวคำถามสำหรับเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ที่ปฏิบัติงานด้านพิธีการศุลกากรนำเข้า ส่งออก

1) โครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอในทัศนะของท่านเป็นอย่างไร ท่านคิดว่าโครงการนี้มีความสำคัญอย่างไร และมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ต้องการบรรลุอย่างไร

2) ในทัศนะของท่านผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ มีความแตกต่างจากผู้ประกอบการทั่วไปอย่างไร

3) ท่านทราบถึงสิทธิพิเศษของผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอหรือไม่ อะไรบ้าง และเมื่อผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอได้มาปฏิบัติพิธีการศุลกากรนำเข้า ส่งออก ท่านพบว่ามีการใช้สิทธิพิเศษอะไร อย่างไร

4) ท่านคิดว่าโครงการควรพัฒนาหรือปรับปรุงเรื่องใด เพราะอะไร

### 3.3.3 แนวคำถามสำหรับผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ

1) ท่านรู้จักโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอผ่านช่องทางใด

2) ทำไมท่านถึงสนใจเข้าร่วมโครงการ

3) ในทัศนะของท่านกระบวนการหรือขั้นตอนการสมัครเข้าร่วมโครงการเป็นอย่างไร มีข้อมูล เจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำหรือประสานงานเพียงพอหรือไม่ อย่างไร

4) ท่านคิดว่าโครงการมีความสำคัญอย่างไรต่อบริษัทของท่าน

5) ท่านทราบถึงสิทธิพิเศษอะไรบ้างของโครงการ ท่านได้ใช้สิทธิพิเศษอะไรบ้างอย่างไร ท่านคิดว่าสิทธิพิเศษในปัจจุบันเพียงพอแล้วหรือไม่ และท่านอยากให้สิทธิพิเศษอะไรเพิ่มเติม

- 6) ท่านคิดว่าสิ่งใดที่โครงการทำได้ดี และอะไรที่ควรพัฒนา ปรับปรุง
- 7) ท่านจะแนะนำผู้อื่นมาสมัครเข้าร่วมโครงการนี้หรือไม่ เพราะอะไร

### 3.3.4 แนวคำถามสำหรับผู้ประกอบการทั่วไป

- 1) ท่านรู้จักโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอผ่านช่องทางใด
- 2) ทำไมท่านถึงสนใจเข้าร่วมโครงการ
- 3) ท่านติดปัญหาอะไรอย่างไรที่ยังไม่สามารถเข้าร่วมโครงการได้
- 4) ท่านมีทัศนะอย่างไรกับกระบวนการรับสมัคร
- 5) ท่านทราบถึงสิทธิพิเศษอะไรบ้างของโครงการ
- 6) ท่านยินดีที่จะปรับปรุงมาตรการความปลอดภัยตามข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่หรือไม่ เพราะอะไร

## 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้ศึกษาใช้วิธีการจัดระเบียบข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารทางวิชาการ กฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยการถอดเทปสัมภาษณ์แบบคำต่อคำ (Verbatim transcription) จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยมีประเด็นวิเคราะห์ตาม CIPP Model ได้แก่

- 1) ปัจจัยด้านบริบทหรือสภาพแวดล้อม เช่น กฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของโครงการ ทัศนคติของกลุ่มเป้าหมายต่อโครงการ
- 2) ปัจจัยนำเข้า เช่น บุคลากร งบประมาณ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก
- 3) กระบวนการ เช่น การแบ่งงาน ขั้นตอนกระบวนการรับสมัคร การทบทวนสถานภาพ การสื่อสารและการประสานงาน
- 4) ผลผลิต เช่น จำนวนของผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ การใช้สิทธิพิเศษ การอำนวยความสะดวก และการส่งเสริมการค้าของผู้ประกอบการ

จากนั้นจึงนำมาอธิบายตามประเด็นดังกล่าว เพื่อให้ทราบถึงการดำเนินงานของโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคของโครงการ และได้ข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงการดำเนินการของโครงการได้

## บทที่ 4 การวิเคราะห์ผลการวิจัย

การศึกษาปัญหาและอุปสรรค โครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นเครื่องมือในการวิจัย จากกลุ่มตัวอย่างที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการ 4 กลุ่ม คือ

- 1) เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ส่วนมาตรฐานเออีโอ กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร จำนวน 4 คน
- 2) เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้า จำนวน 2 คน
- 3) ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ จำนวน 3 คน และ 4) ผู้ประกอบการทั่วไป 1 คน โดยการใช้ CIPP Model เป็นตัวแบบในการวิเคราะห์ผลการศึกษาและการอภิปรายผลซึ่งจะจำแนกตามปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านผลผลิต

### 4.1 ปัจจัยด้านบริบท

ปัจจัยด้านบริบทหรือสภาพแวดล้อม ที่ส่งผลต่อการดำเนินโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยการศึกษาจากเอกสาร บทความวิชาการ กฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้อง และจากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ สามารถแยกเป็นประเด็นได้ ดังนี้

#### 4.1.1 กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ย้อนกลับไปก่อนที่จะมีโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ กรมศุลกากรมีนโยบายในการอำนวยความสะดวกทางการค้าและการให้สิทธิพิเศษด้านการปฏิบัติพิธีการศุลกากรแก่ผู้ประกอบการที่มีประวัติดี มีความน่าเชื่อถือ ให้กับผู้ประกอบการประเภท “ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก” ผ่านโครงการอย่าง ผู้นำของเข้า ผู้ส่งออกยกระดับบัตรทอง (Gold Card) ตามประกาศกรมศุลกากรที่ 8/2542 ต่อมาได้ปรับปรุงระเบียบหลักเกณฑ์เงื่อนไขการคัดเลือกให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลยิ่งขึ้นตามประกาศกรมศุลกากรที่ 90/2553 รวมถึงผู้ประกอบการประเภท “ตัวแทนออกของ” ผ่านโครงการตัวแทนออกของรับอนุญาต ตามประกาศกรมศุลกากรที่ 96/2543 ซึ่งภายหลังได้พัฒนาเป็นโครงการตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ (Licensed Customs Broker) ตามประกาศกรมศุลกากรที่ 76/2552 ในเวลาต่อมา

อย่างไรก็ตาม คุณสมบัติของผู้ประกอบการที่ได้รับสิทธิพิเศษ ณ ขณะนั้น ให้ความสำคัญเฉพาะเรื่องของความน่าเชื่อถือและประวัติการทำความผิดเท่านั้น เช่น ต้องเป็นนิติบุคคล มีทุนจดทะเบียนชำระแล้วไม่ต่ำกว่า 5 ล้านบาท สำหรับผู้นำของเข้า ผู้ส่งออกของ และไม่ต่ำกว่า 1 ล้านบาท สำหรับตัวแทนออกของ มีการนำของเข้าหรือส่งออกมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี ได้รับการรับรองจากสมาคม

ที่กรมศุลกากรกำหนดว่ามีฐานะทางการเงินมั่นคง เป็นที่น่าเชื่อถือ และไม่มีประวัติการกระทำ ความผิดตามกฎหมายศุลกากรที่เกี่ยวกับการลักลอบหนีศุลกากร หลีกเลี่ยงอากร การปลอมแปลง เอกสาร เป็นต้น แต่ยังไม่มีการกำหนดคุณสมบัติเรื่องของการมีมาตรฐานความปลอดภัยในการ ดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ที่นำไปสู่การสร้างความปลอดภัยในการขนส่งเคลื่อนย้ายสินค้าระหว่าง ประเทศ โดยผู้ประกอบการจะได้รับสิทธิพิเศษด้านการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติพิธีการ นำสินค้าเข้า ส่งสินค้าออก สินค้าผ่านแดน สินค้าถ่ายลำ การตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถาน ประกอบการ การคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2482 การชดเชยค่าภาษีอากร คลังสินค้าทัณฑ์บน และด้านคดี

ภายหลังจากที่กรมศุลกากรได้รับนโยบายมาจากองค์การศุลกากรโลกในการสร้างความ ตระหนักถึงระบบความปลอดภัยทางโลจิสติกส์และการค้าระหว่างประเทศ นำไปสู่การลงนามใน หนังสือแสดงเจตจำนง (Letter of Intent) เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม พ.ศ. 2549 เพื่อแสดงเจตนารมณ์ ในการนำกรอบมาตรฐานในการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่าง ประเทศ หรือ SAFE Framework of Standards to Secure and Facilitate Global Trade (SAFE Framework) มาใช้กระตุ้นให้หน่วยงานศุลกากรและภาคเอกชนได้ตระหนักถึงความปลอดภัย ในการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จึงได้มีการจัดตั้งคณะทำงานจัดทำโครงการผู้ประกอบการ เศรษฐกิจที่ได้รับอนุญาตขึ้น ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ 4 ปี (พ.ศ. 2551-2554) ของกรมศุลกากร จากนั้นจึงได้นำร่องโครงการสำหรับผู้ส่งออกในปี พ.ศ. 2552 ตามประกาศกรมศุลกากรที่ 84/2552 เป็นจุดเริ่มต้นให้มีการนำเอาระบบการจัดการที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานความปลอดภัยทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ สถานที่ พนักงาน ทุนส่วนทางธุรกิจ สินค้า ยานพาหนะสำหรับขนส่งสินค้า ข้อมูลและเทคโนโลยี สารสนเทศ การบริหารจัดการและการสืบสวนเหตุการณ์ และการจัดการวิกฤตการณ์เมื่อเกิดเหตุ อุกฉุณ มาพิจารณาควบคู่ไปกับความน่าเชื่อถือและประวัติการกระทำ ความผิดของผู้ประกอบการ จากนั้นจึงได้ดำเนินการเต็มรูปแบบในปี พ.ศ. 2554 ภายใต้โครงการผู้ประกอบการทางเศรษฐกิจ ที่ได้รับอนุญาต (Authorized Economic Operators : AEOs) ตามประกาศกรมศุลกากรที่ 40/2554 และต่อมาในปี พ.ศ. 2556 ได้ขยายความครอบคลุมไปยังผู้ประกอบการประเภทอื่น ทั้งผู้นำเข้า และตัวแทนออกของพร้อมกับเปลี่ยนชื่อเป็น “โครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ” (Authorized Economic Operator : AEO) เพื่อให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ตามประกาศกรมศุลกากรที่ 12/2556 เรื่อง ผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออกระดับมาตรฐานเออีโอ และประกาศกรมศุลกากรที่ 13/2556 เรื่อง ตัวแทนออกของระดับมาตรฐานเออีโอ พร้อมกับยกเลิกโครงการผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก ระดับบัตรทอง และตัวแทนออกของรับอนุญาตพิเศษ เพื่อกระตุ้นให้ผู้ประกอบการที่เคยเข้าร่วม โครงการดังกล่าวให้เข้ามาสมัครเป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ โดยไม่เพียงแต่จะต้องมี

คุณสมบัติด้านความน่าเชื่อถือ มีประวัติดี แต่ต้องผ่านเงื่อนไขในการตรวจประเมินด้านมาตรฐานความปลอดภัยในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ทั้ง 8 ด้าน ตามที่ได้กล่าวไปก่อนหน้านี้ด้วย โดยยังคงสิทธิพิเศษที่ผู้ประกอบการเคยได้รับจากการเข้าร่วมโครงการดังกล่าว พร้อมกับเพิ่มสิทธิพิเศษในด้านของการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรภายใต้ความตกลงยอมรับร่วมกัน (Mutual Recognition Arrangement : MRA) กับหน่วยงานศุลกากรคู่ความตกลง

และเมื่อกรมศุลกากรได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ. 2560 ได้มีการปรับปรุงประกาศกรมศุลกากรเกี่ยวกับผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอใหม่เพื่อให้มีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยยกเลิกประกาศกรมศุลกากรที่ 12/2556 และประกาศกรมศุลกากรที่ 13/2556 นำไปสู่การประกาศใช้ ประกาศกรมศุลกากรที่ 120/2561 เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการเป็นผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออกระดับมาตรฐานเออีโอ และประกาศกรมศุลกากรที่ 121/2561 เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการเป็นตัวแทนออกของระดับเออีโอ ซึ่งเป็นฉบับที่มีผลบังคับใช้อยู่ในปัจจุบันแทน

#### 4.1.2 ความสอดคล้องของการดำเนินงานกับวัตถุประสงค์ของโครงการ

วัตถุประสงค์ของโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ คือการนำเอากรอบมาตรฐานความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศขององค์การศุลกากรโลก (WCO) มากระตุ้นให้หน่วยงานรัฐหรือกรมศุลกากร และภาคเอกชนได้ร่วมกันตระหนักเพื่อสร้างความปลอดภัยในห่วงโซ่อุปทาน โดยผู้ประกอบการที่ได้รับการอนุมัติเข้าร่วมโครงการจะถือว่ามีความน่าเชื่อถือ มีมาตรฐานการดำเนินงานที่ปลอดภัยตามมาตรฐานที่กรมศุลกากรกำหนดจะได้รับสิทธิพิเศษ ไม่ว่าจะเป็นด้านของการปฏิบัติพิธีการศุลกากรเมื่อนำของเข้า หรือส่งของออก โดยได้รับการยกเว้นการตรวจ เว้นแต่มีระเบียบพิธีการเฉพาะเรื่องกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น หรือมีเหตุอันควรสงสัยหรือได้รับสิทธิในการซักตัวอย่างและตรวจปล่อยไปก่อน รวมถึงการได้รับการอำนวยความสะดวกเมื่อส่งสินค้าออกไปยังประเทศคู่ความตกลง จากความตกลงยอมรับร่วมกัน (Mutual Recognition Agreement : MRA) ซึ่งปัจจุบันมีการลงนามกับศุลกากร เขตบริหารพิเศษฮ่องกง เกาหลีใต้ สิงคโปร์ ออสเตรเลีย ญี่ปุ่น และนิวซีแลนด์ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และกำลังอยู่ระหว่างการเจรจากับ อาเซียน และจีน ตลอดจนด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรในการคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 สำหรับการนำของเข้ามาเพื่อผลิต ผสม ประกอบ บรรจุ เพื่อส่งออก ทำให้ผู้ประกอบการสามารถวางประกันค่าภาษีอากรขาเข้าลดลงเหลือ 5% ในขณะที่ผู้ประกอบการทั่วไปต้องวางประกันเต็มจำนวนให้ครอบคลุมอัตราอากรที่เรียกเก็บเป็นการทั่วไป เป็นต้น โดยมีความสอดคล้องไปกับพันธกิจของกรมศุลกากรในด้านของการอำนวยความสะดวกทางการค้า และส่งเสริม



ระบบโลจิสติกส์ของประเทศ การส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูล การค้าระหว่างประเทศ และการปกป้องสังคมให้ปลอดภัย

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรและผู้ประกอบการ พบว่า ทุกฝ่ายมีความเห็นตรงกันว่า การดำเนินงานของโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ มีความสอดคล้องไปกับวัตถุประสงค์ของโครงการในการสร้างความตระหนักในเรื่องการรักษาความปลอดภัย ในห่วงโซ่อุปทานการค้าระหว่างประเทศ โดยให้ผู้ประกอบการที่ผ่านการอนุมัติเข้าร่วมโครงการเป็น ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ จะได้รับสิทธิพิเศษในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรนำเข้า และ ส่งออก สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร เช่น การคืนอากร การชดเชยค่าภาษีอากร คลังสินค้าทัณฑ์ บน เป็นต้น เพื่อที่จะอำนวยความสะดวกทางการค้าและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทาง การค้าระหว่างประเทศ

โดยผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอได้ให้ข้อมูลว่า

“... การที่บริษัทได้รับมาตรฐานเออีโออย่างแรกเลยก็คือ ช่วยเพิ่มคุณค่า (Value) ให้กับ บริษัท การได้รับการรับรองมาตรฐานจากกรมศุลกากรซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ ทำให้มีภาพลักษณ์ที่ดี มีความน่าเชื่อถือ โดยเฉพาะด้านความปลอดภัย ลูกค้าก็มีความเชื่อถือและมั่นใจที่จะใช้บริการกับ บริษัท ทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ เพราะเป็นเกณฑ์หนึ่งที่ลูกค้ามักจะใช้คัดเลือกผู้ ให้บริการด้วย และสำหรับผู้ประกอบการในภาพรวมคิดว่าจะทำให้การค้าขาย นำเข้า ส่งออก เป็นไป อย่างรวดเร็ว สามารถวางแผนการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ..”

(ตัวแทนออกของระดับมาตรฐานเออีโอ สัมภาษณ์เมื่อ 26 เมษายน 2566 )

“...การได้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการนับว่าเป็นการช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริษัท และมาตรฐานความปลอดภัยต่าง ๆ ตามที่ผู้ประกอบการระดับมาตรฐาน เออีโอต้องมี ก็เป็นการสร้างมาตรฐานในการดำเนินงานและช่วยกระตุ้นให้แต่ละส่วนงานของบริษัท ตื่นตัวและพัฒนาอยู่เสมอ...”

(ผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออกระดับมาตรฐานเออีโอ สัมภาษณ์เมื่อ 26 เมษายน 2566)

“...การมีโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอเป็นเรื่องที่ดี ได้คัดกรองผู้ประกอบการ ได้ให้มาตรฐานแก่บริษัทที่มีความน่าเชื่อถือ มีความปลอดภัย...”

(ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ ที่ประสงค์จะยกเลิกสถานภาพ สัมภาษณ์เมื่อ 1 พฤษภาคม 2566)

“...มาตรฐานที่ได้รับการยอมรับจากศุลกากรทั่วโลกว่าบริษัทมีการดำเนินงานที่มีมาตรฐานด้านความปลอดภัยที่ดี และสิทธิพิเศษต่าง ๆ ที่ได้รับ เชื่อว่าจะส่งเสริมให้ธุรกิจของบริษัทมีความคล่องตัวมากขึ้นในการค้าขายไม่ว่าจะนำเข้าหรือส่งออก...”

(ผู้ประกอบการทั่วไปที่ประสงค์จะเข้าร่วมโครงการ สัมภาษณ์เมื่อ 2 พฤษภาคม 2566)

อย่างไรก็ตาม ทางเจ้าหน้าที่ส่วนมาตรฐานเออีโอ มีความเห็นเพิ่มเติมว่า ปัจจุบันยังมีผู้ประกอบการที่สามารถเข้าร่วมโครงการได้เพียง 2 ประเภท คือ ผู้นำของเข้า ผู้ส่งออก และตัวแทนออกของ แต่หากพิจารณาจากความหมายของผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ ตามที่ระบุใน SAFE Framework โดยองค์การศุลกากรโลกได้กำหนดไว้ จะพบว่า ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ คือ องค์กรหรือบริษัทที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายสินค้า โดยได้รับการรับรองจากศุลกากรของแต่ละประเทศว่าได้ปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานขององค์การศุลกากรโลก หรือมาตรฐานอื่นที่เทียบเท่าในเรื่องการรักษาความปลอดภัยในห่วงโซ่อุปทาน ทั้งนี้ ผู้เกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทานรวมถึง ผู้ผลิต ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ ผู้ขนส่ง ผู้รวบรวมสินค้า ท่าเรือ ท่าอากาศยาน ผู้ประกอบการกิจการท่าเรือ เจ้าของโรงพักสินค้า ตัวแทนจำหน่ายสินค้า เป็นต้น ดังนั้นหากโครงการสามารถขยายประเภทของผู้ประกอบการให้มีความหลากหลาย ครอบคลุมในทุก ๆ กระบวนการของซัพพลายเชนในการขนส่งสินค้านี้ระหว่างประเทศได้ ก็จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของโครงการในการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกทางการค้าได้มากขึ้น

โดยเจ้าหน้าที่ส่วนมาตรฐานเออีโอได้ให้ข้อมูลว่า

“.. ในการมีโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอก็ถือว่าบรรลุเป้าหมายไปแล้วในบางส่วน แต่ถ้าจะมีการพัฒนาต่อยอดปรับปรุงเพื่อให้โครงการพัฒนาต่อไปได้อีกหรือไม่ ก็ยังมีมุมที่เราจะพัฒนาต่อยอดไปได้ เช่น เรื่องของผู้ประกอบการที่สามารถเข้าร่วมโครงการได้ ในปัจจุบันมีเพียง 2 ประเภท คือ ผู้นำของเข้า ผู้ส่งออก กับตัวแทนออกของ หากเราต้องการมุ่งเน้นเรื่องความปลอดภัยทั้ง Supply Chain ก็ต้องให้ผู้ผลิต ผู้ค้า ผู้ขนส่ง สายเรือ ฯลฯ เข้ามาร่วมด้วย เพื่อให้มีความปลอดภัยในทุก ๆ กระบวนการของผู้เล่นทุกประเภทในห่วงโซ่อุปทานการค้าระหว่างประเทศ ถ้าในอนาคตเราสามารถเพิ่มเติมตรงนี้ได้ก็อาจทำให้โครงการมีประสิทธิภาพมากขึ้น...”

(ผู้อำนวยการส่วนมาตรฐานเออีโอ สัมภาษณ์เมื่อ 27 เมษายน 2566)

และเจ้าหน้าที่รายหนึ่งได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า หน่วยงานระดับกรม หรือกระทรวง ควรมีการให้ความสำคัญกับโครงการนี้มากขึ้นเพื่อผลักดันให้โครงการผู้ประกอบการเออีโอเป็นที่รับรู้แก่ผู้ประกอบการทั่วไปผ่านการประชาสัมพันธ์ และการขยายความครอบคลุมไปยังผู้ประกอบการประเภทอื่น นอกเหนือจาก 2 ประเภทที่ได้กล่าวไป โดยได้ยกตัวอย่างโครงการผู้ประกอบการระดับ

มาตรฐานเออีโอที่ประเทศเกาหลีเป็นการเปรียบเทียบว่า มีการเปิดรับผู้ประกอบการหลากหลายประเภทให้สามารถเข้าร่วมโครงการได้ รวมถึงมีการแบ่งระดับ (Level) ของผู้ประกอบการเป็น A AA และ AAA โดยแต่ละระดับจะได้สิทธิพิเศษที่แตกต่างกัน เพื่อกระตุ้นให้ผู้ประกอบการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยของตนเอง

“.. วัตถุประสงค์ของโครงการคือสร้างความปลอดภัยในการเคลื่อนย้ายสินค้าตั้งแต่ต้นทางเริ่มตั้งแต่ผู้ผลิต การขนส่ง ไปจนถึงปลายทางผู้รับสินค้า ในภาพรวมมองว่าเราก็ค่อนข้างที่จะบรรลุวัตถุประสงค์นี้แล้ว แต่ในมุมมองส่วนตัวมองว่าการรับรู้ การเป็นที่รู้จัก ยังกระจุกตัวอยู่ ไม่ได้เป็นที่รู้จักมากนัก อยากให้มีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ และเปิดรับประเภทของผู้ประกอบการที่เข้าร่วมมากกว่านี้ ตอนนี้เรามีผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโออยู่ 2 ประเภท อย่างละประมาณ 200 บริษัท ทั้งที่ความจริงผู้ประกอบการที่เป็นผู้นำของเข้า ส่งของออก กับตัวแทนออกของ มีจำนวนเยอะกว่านี้มาก รวมถึงการพิจารณาขยายความครอบคลุมไปยังผู้ประกอบการประเภทอื่น ให้เข้าร่วมโครงการได้ในอนาคต เช่น ผู้ประกอบการคลังสินค้า หรือสายเรือ ก็จะสร้างความปลอดภัยในการเคลื่อนย้ายสินค้าได้มากขึ้น”

(เจ้าหน้าที่ส่วนมาตรฐานเออีโอ นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ สัมภาษณ์เมื่อ 27 เมษายน 2566)

นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการนำเข้า ส่งออก ซึ่งเป็นผู้ที่รับผิดชอบเมื่อมีการนำเข้า หรือส่งออกสินค้า เมื่อผู้ประกอบการ หรือผู้แทนมายื่นใบขนสินค้า และใช้สิทธิพิเศษเพื่อปฏิบัติพิธีการศุลกากรในการนำเข้า ส่งออก รับทราบและเข้าใจถึงความสำคัญ และวัตถุประสงค์ของโครงการเป็นอย่างดี และยังให้ความเห็นว่าผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอมีความแตกต่างจากผู้ประกอบการทั่วไป ในแง่ของความน่าเชื่อถือ จากการดำเนินงานที่มีมาตรฐาน มีความปลอดภัย ทำให้มีความเสี่ยงในการกระทำผิดอยู่ในระดับที่ต่ำกว่า ส่งผลให้การตรวจสอบสินค้า หรือปฏิบัติพิธีการศุลกากรเป็นไปอย่างรวดเร็ว

เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกให้ข้อมูลว่า

“... เป็นโครงการที่ช่วยส่งเสริมความปลอดภัยของการขนส่งและการค้าระหว่างประเทศ และอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการที่มีการค้าขายระหว่างประเทศ ผ่านกระบวนการที่ผู้ประกอบการต้องมีความปลอดภัยตั้งแต่ต้นทางของการขนส่ง”

“...สร้างและส่งเสริมระบบความปลอดภัยทางโลจิสติกส์และการค้าระหว่างประเทศ และการอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศ ด้วยการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ประกอบการที่มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ดีมีความปลอดภัย...”

“...ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอส่วนใหญ่จะเป็นผู้ประกอบการที่มีความน่าเชื่อถือ เนื่องจากผู้ประกอบการเหล่านี้มีมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย อีกทั้งกรมศุลกากรยังมีการพิจารณาประวัติการกระทำความผิดของผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโออย่างสม่ำเสมอ ทำให้ในมุมมองของเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อย ในการบริหารความเสี่ยงในการตรวจสินค้าหรือปฏิบัติพิธีการศุลกากรนั้นจะจัดให้ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอมีความเสี่ยงในการกระทำความผิดต่าง ๆ เช่น การลักลอบนำเข้าสารเสพติด การนำเข้าสินค้าที่ผิดกฎหมาย การลักลอบนำเข้าสินค้าที่ไม่ได้เสียภาษีโดยถูกต้อง มีระดับต่ำกว่าผู้ประกอบการทั่วไป ส่งผลให้การตรวจสินค้าหรือปฏิบัติพิธีการศุลกากรเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว...”

(เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออก นักวิชาการศุลกากร ระดับชำนาญการ สัมภาษณ์เมื่อ 19 เมษายน 2566)

“...เป็นโครงการที่ดำเนินการระหว่างกรมศุลกากรและภาคเอกชน ในการร่วมกันพัฒนา มาตรฐานของผู้ประกอบการ ทั้งในส่วนของผู้นำเข้า-ส่งออก และตัวแทนออกของ ให้มีมาตรฐานในการดำเนินพิธีการศุลกากร ตลอดจนการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ให้เกิดความปลอดภัยและความสะดวกรวดเร็ว ภายใต้แนวทางขององค์การศุลกากรโลก หรือ WCO โดยการกำหนดคุณสมบัติและหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการพิจารณาเพื่อให้ได้รับการรับรองดังกล่าว โดยผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ จะได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ ในการผ่านพิธีการศุลกากร จึงทำให้การดำเนินพิธีการศุลกากรมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นทั้งในแง่ของการดำเนินงานของภาคเอกชนและลดภาระขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญในการยกระดับผู้ประกอบการในการปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินงานของตนให้มีความน่าเชื่อถือ และยังได้รับสิทธิพิเศษในการเข้าร่วมโครงการซึ่งสอดคล้องกับทิศทางของนโยบายการให้บริการของกรมศุลกากรที่มุ่งเน้นให้เกิดการอำนวยความสะดวกของการค้าระหว่างประเทศในระดับสากลมากขึ้น...”

“... ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอที่ผ่านเกณฑ์และคุณสมบัติจากการพิจารณาของกรมศุลกากร จะได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ ในขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการศุลกากร จึงทำให้เชื่อได้ว่าผู้ประกอบการที่ผ่านเกณฑ์ดังกล่าวนี้จะเป็นผู้ประกอบการที่มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ได้รับความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือในระดับหนึ่งของการดำเนินพิธีการศุลกากรมากกว่าผู้ประกอบการทั่วไป...”

(เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออก นักวิชาการศุลกากร ระดับปฏิบัติการ สัมภาษณ์เมื่อ 19 เมษายน 2566)

และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทั้ง 2 ราย ยังมีความเห็นสอดคล้องไปกับเจ้าหน้าที่ส่วนมาตรฐานเออีโออีกด้วยว่า ควรมีการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการทั่วไปเข้าร่วมโครงการมากขึ้น โดยเผยแพร่ให้ผู้ประกอบการทราบถึงสิทธิพิเศษที่ได้รับ โดยเฉพาะผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก เพื่อให้การค้าและการขนส่งระหว่างประเทศมีความปลอดภัยและส่งเสริมการค้าขายของผู้ประกอบการ ซึ่งอาจทำให้ภาพรวมเศรษฐกิจของประเทศดีขึ้น ตลอดจนช่วยพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติพิธีการศุลกากรและการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการ รวมถึงการกำหนดบทลงโทษที่ชัดเจนหากผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงหรือพบการกระทำความผิดโดยเจตนา และจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร โดยเฉพาะผู้ที่ปฏิบัติหน้างานทราบถึงความสำคัญของโครงการ เพื่อพัฒนาโครงการให้มีประสิทธิภาพและยกระดับการให้บริการของกรมศุลกากร

นอกจากนี้ในด้านของการประชาสัมพันธ์โครงการให้เป็นที่รู้จักพบว่า ก่อนหน้านี้มีการจัดกิจกรรมสัมมนาให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ประกอบการในช่วงที่มีการเปลี่ยนกฎหมายที่บังคับใช้ เช่น ช่วงของการเปิดตัวโครงการ และช่วงที่เปลี่ยนไปใช้ประกาศกรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องฉบับใหม่ และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านป้าย แผ่นพับ ที่มีข้อมูลของโครงการ คุณสมบัติของผู้ประกอบการที่จะเข้าร่วม และสิทธิพิเศษต่าง ๆ กระจายไปตามด่านศุลกากรทั่วประเทศ อย่างไรก็ตาม ในช่วง 2 – 3 ปีที่ผ่านมาเนื่องจากปัญหาการแพร่ระบาดของโควิด-19 จึงไม่ได้มีการจัดการประชาสัมพันธ์ในลักษณะของการจัดกิจกรรมสัมมนา อย่างไรก็ตาม ทางโครงการมีช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของส่วนมาตรฐานเออีโอ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง แบบฟอร์มเอกสารที่ผู้ประกอบการต้องใช้ ความคืบหน้าของการจัดทำข้อตกลงยอมรับร่วมกันระหว่างศุลกากรประเทศคู่เจรจา เป็นต้น และผ่านแอปพลิเคชันไลน์

## 4.2 ปัจจัยนำเข้า

ปัจจัยนำเข้าของโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ อาทิ งบประมาณ ทรัพยากรบุคคล หรือเครื่องมือในการดำเนินการ เพื่ออธิบายสถานะปัจจุบันของโครงการ และวิเคราะห์ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน ตลอดจนปัญหาและอุปสรรค เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการดำเนินการต่อไป โดยแบ่งประเด็นการวิเคราะห์ ดังนี้

### 4.2.1 ทรัพยากรบุคคล

โครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของส่วนมาตรฐานเออีโอ กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร มีโครงสร้างอัตรากำลังอยู่ 12 คน แบ่งเป็น ผู้อำนวยการส่วน 1 คน

ฝ่ายหลักเกณฑ์และเจรจาความตกลง 5 คน และฝ่ายฝ่ายตรวจคัดเลือกและประเมินผล 6 คน ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่าย 1 คน และเจ้าหน้าที่ที่เป็นนักวิชาการศุลกากร ระดับปฏิบัติการและชำนาญการ จำนวน 5 คน ที่เป็นผู้ดำเนินการรับสมัคร ตรวจสอบเอกสาร ตรวจสอบคุณสมบัติ ตรวจสอบสถานประกอบการของผู้ประกอบการที่สนใจเข้าร่วมโครงการเพื่อดำเนินการเสนอกรมศุลกากรอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ โดยปัจจุบันมีผู้ประกอบการที่สนใจที่เข้าร่วมโครงการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการติดต่อสอบถาม และเข้ามาปรึกษาเกี่ยวกับเงื่อนไขคุณสมบัติในการเข้าร่วมโครงการ และมีผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการแล้วประมาณ 400 ราย ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องทำการทบทวนสถานภาพทุก ๆ 3 ปี เพื่อตรวจประเมินผู้ประกอบการให้การคงไว้ซึ่งมาตรการรักษาความปลอดภัยตามที่กำหนด รวมถึงงานด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การเปลี่ยนหนังสือค้ำประกันของธนาคาร การเปลี่ยนที่อยู่ การเปลี่ยนชื่อบริษัท ฯลฯ เท่ากับว่าเจ้าหน้าที่ในฝ่ายตรวจคัดเลือกและประเมินผล 1 คน ต้องดูแลผู้ประกอบการ 80 บริษัท อย่างไรก็ตามการแก้ปัญหาเรื่องอัตรากำลังในช่วงที่ผ่านมา ทางผู้บริหารได้จัดสรรอัตรากำลังเพิ่มเป็นการชั่วคราว ผ่านคำสั่งปฏิบัติหน้าที่ราชการ โดยให้ข้าราชการที่สังกัดอยู่ในส่วนราชการอื่นภายในกรมศุลกากร มาปฏิบัติหน้าที่ราชการ ฝ่ายตรวจคัดเลือกและประเมินผล ส่วนมาตรฐานเออีโอ

โดยเจ้าหน้าที่ส่วนมาตรฐานเออีโอได้ให้ข้อมูลว่า

“...ถ้ากล่าวถึงปัญหาและอุปสรรค เรื่องทรัพยากรบุคคลน่าจะเป็นปัญหาอย่างหนึ่งที่ได้เห็นได้ชัด โครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอนั้นวันยังมีผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการมากขึ้น แต่เจ้าหน้าที่ที่ผู้รับผิดชอบยังคงเท่าเดิม ในอนาคตจำนวนบริษัทต่อเจ้าหน้าที่จะมีสัดส่วนมากขึ้นภาระงานของเจ้าหน้าที่ ที่ต้องดูแลจะมีมากขึ้น ส่วนทรัพยากรด้านอื่น ๆ ค่อนข้างมีความพร้อมและเพียงพอ...”

(ผู้อำนวยการส่วนมาตรฐานเออีโอ สัมภาษณ์เมื่อ สัมภาษณ์เมื่อ 27 เมษายน 2566)

“...ปัญหาน่าจะอยู่ที่จำนวนคน หรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีจำนวนน้อยไปมากกว่า หากนับอัตรากำลังตามโครงสร้าง เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจคัดเลือกและประเมินผลจะมีอยู่ 5 คนไม่นับที่มาช่วยราชการ กักงานที่มีอยู่ประมาณ 400 บริษัท ไม่นับรวมบริษัทที่เข้ามาสมัครใหม่เรื่อย ๆ เจ้าหน้าที่ในตอนนี้ก็ต้องดูแลทั้งผู้ประกอบการที่มาปรึกษา ผู้ประกอบการที่ส่งใบสมัครแล้ว และการเข้าไปตรวจทบทวนสถานภาพทุก ๆ 3 ปี รวมถึงงานอื่น ๆ เช่น การเปลี่ยนหนังสือค้ำประกันของธนาคาร การเปลี่ยนสัญญาประกันและทัณฑ์บน อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือค้ำประกันฉบับใหม่ เปลี่ยนชื่อ หรือที่อยู่...”

(เจ้าหน้าที่ส่วนมาตรฐานเออีโอ นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ สัมภาษณ์เมื่อ 27 เมษายน 2566)

“...เรื่องคนอาจจะเป็นปัญหาในอนาคตได้ เพราะเจ้าหน้าที่มีจำนวนเท่าเดิมแต่บริษัทที่เป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ อยากให้มีการพิจารณาเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ของฝ่ายตรวจคัดเลือกและประเมินผลที่เป็นอัตรากำลังตามโครงสร้าง เพราะกว่าที่จะสร้างคนให้มีความรู้และมีประสบการณ์ในการตรวจประเมินก็ใช้เวลาหลายเดือนกว่าจะเรียนรู้งานทั้งหมดได้ ซึ่งหน่วยงานมีรายละเอียดค่อนข้างเยอะ...”

(เจ้าหน้าที่ส่วนมาตรฐานเออีโอ นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อ 27 เมษายน 2566)

“...ด้านบุคลากรเริ่มตึง ๆ แล้ว ด้วยจำนวนเจ้าหน้าที่กับปริมาณภาระงานทั้งสมัครใหม่ และตรวจทบทวน ที่มีอยู่ 400 กว่าบริษัท ไม่นับงานย่อยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ถ้าสามารถเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ได้ก็เป็นเรื่องที่ดี ตอนนี้ก็มีการจัดสรรเจ้าหน้าที่มาช่วยปฏิบัติราชการที่ฝ่ายอยู่ แต่ก็ไม่แน่นอน ถึงเวลาต้นสังกัดเรียกกลับก็ต้องมาแทนคนใหม่อีกครั้ง..”

(เจ้าหน้าที่ส่วนมาตรฐานเออีโอ นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อ 27 เมษายน 2566)

สำหรับข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่ส่วนมาตรฐานเออีโอต่อปัญหาทรัพยากรบุคคลล้วนเป็นไปในทิศทางเดียวกันก็คือ ต้องการให้ขยายโครงสร้างอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายตรวจคัดเลือกและประเมินผล ซึ่งเป็นการแก้ไขปัญหายั่งยืนกว่าการใช้คำสั่งช่วยราชการหรือปฏิบัติหน้าที่ราชการในส่วนราชการอื่น ๆ ภายในกรมศุลกากร ที่ส่วนใหญ่แล้วมักจะมาปฏิบัติหน้าที่ราชการได้ประมาณ 2 ปี ก็ต้องย้ายกลับต้นสังกัด แตกต่างจากการปฏิบัติหน้าที่ตามโครงสร้างอัตรากำลังที่จะมีระยะเวลาานานกว่า ทำให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีประสบการณ์ในการตรวจประเมินมากกว่า นอกจากนี้ ยังเตรียมที่จะนำเอาระบบตรวจคัดเลือกและประเมินผลผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ TAS (Thai AEO System) เข้ามาอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการในการมาติดต่อ ดำเนินการรับสมัคร การทบทวนสถานภาพ โดยเปิดให้ผู้ประกอบการสามารถยื่นเอกสาร แก้ไข หรือส่งเอกสารเพิ่มเติมผ่านช่องทางออนไลน์ได้ อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ยังคงต้องเข้าไปตรวจประเมินสถานประกอบการแบบกายภาพ ณ สถานประกอบการของผู้ประกอบการเช่นเดิม

#### 4.2.2 ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินโครงการ

โครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ ไม่ได้มีงบประมาณในการดำเนินการเป็นการเฉพาะ โดยงบบุคลากร งบลงทุนอย่างค่าครุภัณฑ์ต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ ปริ้นท์เตอร์ กระดาษ ฯลฯ ก็เป็นการเบิกจ่ายของส่วนราชการในภาพรวม มีความเพียงพอกับจำนวนเจ้าหน้าที่และสามารถตอบสนองการให้บริการผู้ประกอบการที่มาติดต่อ ประสานงาน รวมถึงค่ายานพาหนะในการไปตรวจ

ประเมิน ณ สถานประกอบการของผู้สมัคร หรือผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ ก็สามารถทำการจองพาหนะเพื่อเดินทางได้ผ่านระบบ e-Office ของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร อย่างไรก็ตามหากเป็นการเดินทางไปตรวจประเมินในต่างจังหวัดเจ้าหน้าที่ต้องทำการสำรองจ่ายค่าเดินทางไปก่อน แล้วจึงทำเรื่องเบิกคืนเมื่อดำเนินการตรวจประเมินเสร็จแล้วในภายหลัง

### 4.3 ปัจจัยด้านกระบวนการ

#### 4.3.1 โครงสร้าง หน้าที่ และกระบวนการในการดำเนินงาน

โครงสร้างการดำเนินงานของโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ อยู่ในความรับผิดชอบของ กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร ส่วนมาตรฐานเออีโอ ซึ่งประกอบไปด้วยฝ่ายหลักเกณฑ์และเจรจาความตกลง และฝ่ายฝ่ายตรวจคัดเลือกและประเมินผล โดยฝ่ายตรวจคัดเลือกและประเมินผลจะทำหน้าที่ในการ 1) ดำเนินการรับสมัคร ตรวจสอบเอกสารประกอบการสมัคร และตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ประกอบการที่สนใจเข้าร่วมโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ 2) ดำเนินการตรวจสอบสถานประกอบการ และพิจารณาคัดเลือกผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติตามข้อกำหนด เสนอกรมศุลกากรเพื่ออนุญาตให้เป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ 3) ศึกษาวิเคราะห์ กำหนดแผนงาน การตรวจสอบ การติดตามและประเมินผล 4) ดำเนินการตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองสถานภาพเป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ เพื่อให้คงไว้ซึ่งคุณสมบัติตามมาตรฐานที่กำหนด 5) จัดทำฐานข้อมูล รวมทั้งปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ และสนับสนุนข้อมูลให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่วนฝ่ายหลักเกณฑ์และเจรจาความตกลง มีหน้าที่หลักในการทำความตกลงยอมรับร่วมกันระหว่างประเทศ (MRA) ซึ่งเป็นความร่วมมือระดับศุลกากรและศุลกากรเพื่ออำนวยความสะดวกในการนำเข้าส่งออก ปัจจุบันมีการทำ MRA กับประเทศคู่เจรจาแล้ว 6 ประเทศ ได้แก่ เขตบริหารพิเศษฮ่องกง เกาหลีใต้ สิงคโปร์ ออสเตรเลีย ญี่ปุ่น และนิวซีแลนด์ อยู่ระหว่างเจรจา อาทิ อาเซียน จีน เป็นต้น

สำหรับกระบวนการในการรับสมัคร ส่วนใหญ่แล้วผู้ประกอบการที่มีความประสงค์ที่จะเข้าร่วมโครงการจะมีการติดต่อประสานงานกับทางเจ้าหน้าที่เพื่อทำการปรึกษา จัดเตรียมเอกสาร เตรียมการด้านการตรวจประเมินสถานประกอบการก่อน จึงจะยื่นใบสมัครเป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ ณ ฝ่ายตรวจคัดเลือกและประเมินผล ส่วนมาตรฐานเออีโอ กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร โดยเอกสารที่ต้องใช้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของประกาศกรมศุลกากรที่ 120/2561 เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการเป็นผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออกระดับมาตรฐานเออีโอ และ



ประกาศกรมศุลกากรที่ 121/2561 เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการเป็นตัวแทน ออกของระดับเออีโอ เมื่อส่วนมาตรฐานเออีโอได้ลงรับใบสมัครแล้วจะทำการตรวจประวัติการกระทำ ความผิดตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด โดยหากผลการตรวจสอบพบว่ามีกรกระทำ ความผิดตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวจะส่งผลให้ผู้ประกอบการถูกยกเลิกใบสมัครได้ เมื่อทำการตรวจประวัติการกระทำ ความผิดเรียบร้อยแล้ว จะดำเนินการนัดผู้ประกอบการเพื่อตรวจประเมินสถานประกอบการ ตาม มาตรฐานความปลอดภัยทั้ง 8 ด้าน ทั้งในส่วนของสำนักงานใหญ่ สำนักงานสาขาที่เกี่ยวข้องกับการ เคลื่อนย้ายสินค้า หากผู้ประกอบการผ่านการตรวจประเมินสถานประกอบการ และนำส่งเอกสาร เพิ่มเติมครบถ้วนแล้ว ฝ่ายตรวจคัดเลือกและประเมินผลจะดำเนินการเสนอเรื่องเพื่อพิจารณาอนุญาต ให้เป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ โดยเสนอผ่านผู้อำนวยการกองมาตรฐานพิธีการและราคา ศุลกากร และอธิบดีหรือรองอธิบดีที่ได้รับมอบอำนาจ เพื่อออกประกาศกรมศุลกากรต่อไป จากนั้น ผู้ประกอบการที่ได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอจะต้องทำสัญญาประกันและ ทัณฑ์บนการเป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ พร้อมวางหลักทรัพย์ค้ำประกันตามที่กำหนด ภายใน 30 วัน นับจากวันที่ออกประกาศกรมศุลกากรอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ

จากนั้นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอจะต้องทำส่งแบบสำรวจมาตรการรักษาความ ปลอดภัยประจำปี และจะต้องถูกทำการทบทวนสถานภาพทุก ๆ 3 ปี โดยฝ่ายตรวจคัดเลือกและ ประเมินผล ส่วนมาตรฐานเออีโอ กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร จะดำเนินการแจ้งให้ ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอนำส่งแบบประเมินมาตรการรักษาความปลอดภัย และเอกสารที่ กำหนดภายใน 60 วันนับจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้ง จากนั้นจึงทำการนัดเพื่อเข้าตรวจประเมินสถาน ประกอบการ เพื่อตรวจสอบว่าผู้ประกอบการยังคงดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรการรักษาความ ปลอดภัยทั้ง 8 ด้าน และหากยังคงมาตรฐานเอาไว้ได้ ไม่มีข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไข ประกอบกับมีการ นำส่งเอกสารเพิ่มเติมครบถ้วนแล้ว ฝ่ายตรวจคัดเลือกและประเมินผลจะดำเนินการเสนอเรื่องเพื่อ พิจารณาให้ผ่านการทบทวนสถานภาพผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ โดยเสนอผ่าน ผู้อำนวยการกองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร และอธิบดีหรือรองอธิบดีที่ได้รับมอบอำนาจ เพื่อ ออกประกาศกรมศุลกากรต่อไป

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง ในฝั่งของเจ้าหน้าที่ส่วนมาตรฐานเออีโอทั้งหมดมีความเห็น ตรงกันว่า โครงสร้าง หน้าที่ กระบวนการดำเนินงาน ทั้งการรับสมัคร และทบทวนสถานภาพนั้น มีความเหมาะสมดีแล้ว เพื่อให้เกิดความรัดกุม สอดคล้องไปกับแนวทางของ SAFE Framework ของ องค์การศุลกากรโลก เพื่อควบคุมรักษาความปลอดภัยในกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า ส่งออก ของผู้ประกอบการ อีกทั้งระยะเวลาในการทบทวนสถานภาพทุก ๆ 3 ปี ก็เป็นระยะเวลาที่ไม่ซ้ำ

หรือไม่เร็วเกินไปในการติดตามกระบวนการทำงานว่าผู้ประกอบการยังคงสามารถรักษามาตรฐานความปลอดภัย หรือมีการปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นจากเดิม

โดยเจ้าหน้าที่ส่วนมาตรฐานเออีไอได้ให้ข้อมูลว่า

“...ค่อนข้างเหมาะสมแล้วค่ะ เอกสารที่พิจารณา คุณสมบัติ หรือเกณฑ์ความปลอดภัยก็เป็นไปตามมาตรฐานของ SAFE Framework ระยะเวลาที่ต้องทบทวนทุก ๆ 3 ปี ก็กำลังดี เพื่อให้ผู้ประกอบการยังคงรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานการดำเนินงานที่ปลอดภัย เมื่อก่อนเรามีความคิดที่ว่า ถ้าผู้ประกอบการผ่านการทบทวนครั้งแรกแล้ว ระยะเวลาการทบทวนครั้งต่อไปเป็นอีก 4 ปี หรือ 5 ปี จะดีหรือไม่ แต่เมื่อเราได้มีการสอบถามบุคลากรประเทศคู่เจรจาเมื่อทำความตกลงยอมรับร่วมกันพบว่าประเทศอื่นเค้าก็เคยมีแนวทางแบบนั้นและเมื่อทำไปแล้วพบว่ามันไม่ค่อยประสบความสำเร็จมากนัก เพราะการได้สิทธิ์มาว่ายากแล้ว การคงไว้ซึ่งมาตรฐานนั้นมันเป็นเรื่องที่ยากกว่า...”

(ผู้อำนวยการส่วนมาตรฐานเออีไอ สัมภาษณ์เมื่อ 27 เมษายน 2566)

“... คิดว่าทั้ง 2 กระบวนการนี้เหมาะสมแล้ว ก่อนการรับสมัครก็จะมีมาให้คำปรึกษาแนะนำกับผู้ประกอบการว่าต้องเตรียมเอกสารอะไรบ้าง แนวทางการตรวจประเมินที่อิงไปกับแบบประเมินมาตรการรักษาความปลอดภัยในข้อต่าง ๆ ส่วนการทบทวนสถานภาพก็คล้ายกับการตรวจประเมินครั้งแรกตอนสมัครใหม่ ผู้ประกอบการก็จะรู้แนวทางอยู่แล้ว ก่อนหน้านี้มีความคิดว่าการตรวจทุก ๆ 3 ปี เร็วไปไหม เป็นทุก ๆ 5 ปีดีกว่าหรือไม่ แต่สไตล์การทำงานของเอกชนเขาค่อนข้างเคลื่อนไหวเร็ว ภายนอกก็อาจมีการเปลี่ยนแปลงหลายอย่างได้ เลยคิดว่าเวลา 3 ปีเหมาะสมแล้ว..”

(เจ้าหน้าที่ส่วนมาตรฐานเออีไอ นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ สัมภาษณ์เมื่อ 27 เมษายน 2566)

อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่บางส่วนได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า กระบวนการต่าง ๆ ค่อนข้างที่จะเหมาะสมดีแล้ว แต่จำนวนเอกสารที่ต้องใช้ในการดำเนินการมีจำนวนมาก อาจทำให้เกิดความสับสนและผิดพลาด ทำให้ผู้ประกอบการต้องกลับไปแก้ไขเอกสารและนำส่งใหม่อีกครั้ง ตลอดจนความพร้อมของผู้ประกอบการในแต่ละรายที่มีไม่เท่ากัน ทำให้ระยะเวลาอนุมัติเข้าร่วมโครงการมีระยะเวลาที่แตกต่างกันไปด้วย

“... กระบวนการต่าง ๆ คิดว่าโอเคแล้ว แต่รายละเอียดจะมีค่อนข้างเยอะ โดยเฉพาะเอกสารที่ผู้ประกอบการจะต้องนำมายื่นตอนสมัครที่อาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดขึ้นได้ บริษัทส่วนใหญ่จึงมีการเข้ามาปรึกษากับทางเจ้าหน้าที่เพื่อขอคำแนะนำหรือนำเอกสารที่จัดเตรียมเอาไว้มาช่วยตรวจทานความถูกต้องก่อนที่จะยื่นใบสมัคร แต่ในบางกรณีที่บริษัทอยู่ไกล อยู่ต่างจังหวัด อันนี้ก็ปัญหาเหมือนกันเรื่องความสะดวกในการเข้ามาติดต่อเพื่อมาปรึกษา นำเอกสารมาให้ตรวจสอบ หากมีข้อผิดพลาดก็ต้องนำกลับไปแก้ไขใหม่ ตรงนี้ทางส่วนก็มีการพัฒนาระบบ TAS หรือ Thai AEO

System เอาไว้สำหรับการสมัครและการทบทวนสถานภาพผ่านช่องทางออนไลน์อยู่ค่ะ แต่ปัจจุบันถ้าไม่สะดวกเข้ามาพบเจ้าหน้าที่ก็สามารถติดต่อสอบถามผ่านโทรศัพท์ หรืออีเมล ได้เช่นกัน...”

(เจ้าหน้าที่ส่วนมาตรฐานเออีโอ นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อ 27 เมษายน 2566)

“...คิดว่ากระบวนการหรือขั้นตอนทั้งการสมัคร การทบทวน มีการให้รายละเอียดที่ชัดเจนตามที่ได้ประกาศไว้ในคู่มือประชาชน ส่วนระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอนนั้นก็ขึ้นอยู่กับความพร้อมของผู้ประกอบการด้วย บางรายสามารถปรับปรุงมาตรฐานตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ได้เร็ว บางรายใช้เวลานานกว่า พอไปถึงขั้นตอนอนุมัติแต่ละรายจึงไม่เท่ากัน นอกจากนี้ก็คงเป็นเรื่องของเอกสารที่มีจำนวนมากและมีความละเอียดในการกรอกข้อมูล ซึ่งเรามีลิสต์เอาไว้ในคู่มือประชาชนแล้วนะค่ะว่าต้องใช้อะไรบ้าง แต่ก็อาจจะยังมีความสับสนเพราะจำนวนมันเยอะ ตรงนี้เราก็เข้าใจและยินดีหากผู้ประกอบการจะติดต่อเข้ามาสอบถามผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่เรามีได้...”

(เจ้าหน้าที่ส่วนมาตรฐานเออีโอ นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อ 27 เมษายน 2566)

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอทั้ง 3 รายพบว่า ทั้ง 3 ราย เคยเข้าร่วมโครงการที่ให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ประกอบการที่กรมศุลกากรมองว่ามีความน่าเชื่อถือ มีประวัติดี เช่น โครงการผู้ประกอบการระดับบัตรทอง หรือตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษมาก่อน และเมื่อกรมศุลกากรมีนโยบายที่จะนำเอาโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอมาใช้ จึงมีการยกเลิกโครงการที่ให้สิทธิพิเศษที่มีอยู่เดิม เพื่อกระตุ้นให้ผู้ประกอบการที่ต้องการได้รับสิทธิพิเศษแบบเดิมหรือมากกว่า ได้ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีมาตรฐานความปลอดภัยตามเกณฑ์ที่กรมศุลกากรกำหนด โดยอิงจากเกณฑ์ SAFE Framework ขององค์การศุลกากรโลก ในครั้งแรกของการเข้าร่วมโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ ผู้ประกอบการทั้ง 3 ราย ให้ความเห็นตรงกันว่า ต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานด้านความปลอดภัยและเกณฑ์ในการประเมินแต่ละด้าน ส่งผลให้การดำเนินงานบางอย่างต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานความปลอดภัย มีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้กระบวนการทำงานเป็นไปตามมาตรฐาน และควบคุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น อย่างไรก็ตามการปรับปรุงกระบวนการทำงานไม่ได้ใช้งบลงทุนมากนัก เนื่องจากมาตรฐานหลายๆประการผู้ประกอบการมีระบบการควบคุมอยู่แล้ว

ส่วนด้านของการดำเนินการสมัครพบว่าผู้ประกอบการมีความเห็นในเรื่องของจำนวนเอกสารที่ใช้ประกอบการรับสมัคร และการทบทวนสภาพ ที่มีปริมาณมาก ในครั้งแรกของการสมัครมีรายละเอียดที่ต้องทำความเข้าใจโดยเฉพาะเกณฑ์ความปลอดภัยที่มีรายละเอียดย่อยหลายประการ

แต่ทางโครงการก็มีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเตรียมเอกสาร หรืออธิบายในประเด็นที่ผู้ประกอบการสงสัยเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง โดยผู้ประกอบการทั่วไปที่ต้องการสมัครเข้าร่วมโครงการระบุว่า ได้ทำการอ่านและพยายามทำความเข้าใจจากข้อมูลที่โครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอได้เผยแพร่ในเว็บไซต์ ไม่ว่าจะเป็นประกาศกรมศุลกากรที่เกี่ยวข้อง คำแนะนำมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ระบุถึงแนวทางและเหตุผลในการตรวจประเมินหัวข้อดังกล่าว แต่ก็ยังมีข้อสงสัยในหลาย ๆ ประการ หรือกังวลว่าบริษัทมีความเข้าใจที่ถูกต้องหรือไม่

โดยผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอได้ให้ข้อมูลว่า

“...ตอนที่กรมศุลกากรเริ่มดำเนินการโครงการเออีโอในช่วงแรก บริษัทเองก็ยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการดีนัก เรื่องความปลอดภัยต่าง ๆ ที่ต้องเป็นไปตามแนวทางของศุลกากรโลกด้วย ก็ต้องทำความเข้าใจค่อนข้างเยอะเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ความปลอดภัย ทำอย่างไรจึงมีมาตรฐานที่กรมจะยอมรับ ขั้นต่ำที่รับได้ต้องมีอะไรบ้าง อะไรที่จำเป็นต้องทำ ต้องมีไม่มีไม่ได้ อ่านครั้งแรกแล้วก็จะงงนิดหน่อย ทำความเข้าใจยากบ้าง แต่ทางเจ้าหน้าที่ก็สามารถให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี และหลังจากที่ครบ 3 ปีแล้วต้องรับการทบทวนสถานภาพนั้นก็เป็นอย่างราบรื่น ปัจจุบันเข้ารับการทบทวนสถานภาพครั้งที่ 2 ไม่มีปัญหาอะไร เพราะทราบแล้วว่าต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง แต่รอบล่าสุดการอนุมัติใช้ระยะเวลาไม่นาน ไม่เหมือนรอบก่อน...”

(ตัวแทนออกของระดับมาตรฐานเออีโอ สัมภาษณ์เมื่อ 27 เมษายน 2566)

“...การสมัครและการทบทวนสถานภาพค่อนข้างใช้เอกสารจำนวนมากครับ อยากให้พิจารณาลดจำนวนเอกสารที่ต้องใช้ และระยะเวลาในการดำเนินการเพื่ออนุมัติให้ผ่านการทบทวนสถานภาพใช้เวลาค่อนข้างนาน ช่วงหลังจากที่บริษัทยื่นเอกสารไปแล้วและเจ้าหน้าที่ได้ทำการเข้ามาตรวจประเมิน ณ บริษัทเรียบร้อยแล้ว อยากให้ดำเนินการไวขึ้น แต่ในส่วน of เจ้าหน้าที่ที่ดูแลมีการให้ข้อมูลและให้คำแนะนำเป็นอย่างดีมาตลอดครับ...”

(ผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออกระดับมาตรฐานเออีโอ สัมภาษณ์เมื่อ 26 เมษายน 2566)

“...หลาย ๆ ประเด็นยังไม่เข้าใจดีนักจึงได้มีการเตรียมเอกสารบางส่วน พร้อมกับประเด็นคำถามที่ยังสงสัย เพื่อมาปรึกษากับเจ้าหน้าที่ค่ะ ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของแบบประเมินมาตรการรักษาความปลอดภัย พร้อมเอกสารประกอบคำอธิบายที่เราไม่แน่ใจว่าจะต้องจัดทำออกมาอย่างไร และเอกสารภายในของบริษัท เช่น นโยบายบริษัท หรือคู่มือปฏิบัติงานต่าง ๆ ส่วนใหญ่แล้วเป็นภาษาอังกฤษโดยเป็นฉบับเดียวกันกับที่ใช้ในบริษัทแม่ที่ต่างประเทศ ก็มีความสงสัยว่าจะสามารถใช้ได้หรือไม่ หรือต้องทำการแปลเป็นภาษาไทยก่อน ทางกรมก็มีเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีค่ะ ใน

ข้อสงสัยของเราอย่างเอกสารภาษาอังกฤษก็ไม่ต้องทำการแปล สามารถใช้ยื่นประกอบได้เลย แต่ต้องเตรียมเอกสารค่อนข้างเยอะเลยทีเดียว...”

(ผู้ประกอบการทั่วไปที่สนใจเข้าร่วมโครงการ สัมภาษณ์เมื่อ 2 พฤษภาคม 2566 )

นอกจากนี้ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอที่ประสงค์จะยกเลิกสถานภาพระบุว่า เมื่อถึงรอบของการทบทวนสภาพในปี (พ.ศ. 2566) บริษัทมีผลประกอบการขาดทุน 1 ปี ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2563 - 2565) เนื่องจากผลกระทบของสถานการณ์โควิด-19 ทำให้ขัดกับคุณสมบัติของผู้ประกอบการที่จะได้รับมาตรฐานเออีโอ ที่กำหนดว่าจะต้องมีฐานะการเงินที่มั่นคง โดยมีผลประกอบการเป็นกำไรติดต่อกัน 3 ปี ถึงแม้ว่าจะสามารถผ่อนผันเงื่อนไขของหลักเกณฑ์ดังกล่าวได้ แต่บริษัทต้องทำหนังสือชี้แจง และเตรียมพร้อมสำหรับการตรวจประเมินรอบใหม่ ประกอบกับในช่วงที่ผ่านมาบริษัทมีการใช้สิทธิพิเศษไม่มากนัก และมีค่าใช้จ่ายจากการวางหลักทรัพย์ค้ำประกันในการเป็นตัวแทนออกของระดับมาตรฐานเออีโอต่อปีหลายหมื่นบาท

ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอได้ให้ข้อมูลว่า

“...ในช่วงแรกของโครงการบริษัทสามารถวางเป็นสมุดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของธนาคาร แล้วอายัดเงินก้อนนั้นเอาไว้ให้เป็นสิ่งค้ำประกันกับกรมศุลกากรได้ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายอะไรเพิ่มเติม แต่ในระยะเวลาต่อมามีนโยบายให้เปลี่ยนจากสมุดบัญชีเงินฝากให้เป็นหนังสือค้ำประกันของธนาคาร ทำให้มีค่าใช้จ่ายเดือนละประมาณ 2,500 บาท ตกปีละประมาณ 30,000 บาท นอกจากนี้บริษัทยังถึงรอบที่จะต้องตรวจทบทวนสถานภาพทุกๆ 3 ปี จึงต้องมีการเตรียมเอกสารอีกครั้ง เช่น งบการเงิน แบบประเมินมาตรการรักษาความปลอดภัย พร้อมเอกสารประกอบ ฯลฯ ประกอบกับในช่วงที่ผ่านมาบริษัทมีผลประกอบการขาดทุนบางปีจากผลกระทบของสถานการณ์โควิด-19 จึงต้องยื่นเอกสารเพิ่มเติมเพื่อชี้แจงเกี่ยวกับงบการเงินที่ขาดทุน เมื่อทบทวนดูแล้วจึงคิดว่าต้องการที่จะขอยกเลิกสถานภาพ...”

“... เรื่องที่อยากให้เป็นข้อเสนอแนะก็คือ ไม่อยากให้การทำงานต้องยึดตามตัวหนังสือมากเกินไป เช่น เรื่องที่บริษัทมีการขาดทุน ต้องมองว่าการขาดทุนเป็นเรื่องปกติของธุรกิจ อาจจะต้องมาดูต่อว่าขาดทุนเพราะอะไร ยังมีกำไรสะสมอยู่หรือไม่ หรือบางทีบริษัทเล็ก บริษัทใหญ่ อาจมีมาตรการไม่เหมือนกัน อยากให้ใส่ใจของผู้ประกอบการเข้าไปเพิ่มอีกหน่อย...”

(ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอที่ประสงค์จะยกเลิกสถานภาพ สัมภาษณ์เมื่อ 1 พฤษภาคม 2566)

เช่นเดียวกันกับผู้ประกอบการทั่วไปที่ประสงค์จะสมัครเข้าร่วมโครงการได้ให้ข้อมูลว่า บริษัทยังไม่สามารถสมัครเข้าร่วมโครงการได้เพราะติดเงื่อนไขที่ต้องมีผลประกอบการกำไรติดต่อกัน 3 ปี แต่

ในช่วงที่ผ่านมาบริษัทมีงบการเงินบางปีที่ขาดทุนอยู่ อยากให้ทางโครงการพิจารณาปัจจัยอื่น ๆ ควบคู่ไปด้วยว่าบริษัทมีฐานะทางการเงินที่มั่นคง เช่น กำไรสะสม เป็นต้น

#### 4.4 ปัจจัยด้านผลผลิต

##### 4.4.1 จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ

ผลผลิตหรือผลการดำเนินงานของโครงการในมุมมองของจำนวนผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการนั้น ปัจจุบันอยู่ที่ 400 ราย แบ่งเป็น ผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก จำนวน 203 ราย และตัวแทนออกของ 197 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 12 มีนาคม พ.ศ. 2566) หรือ 394 ราย ณ สิ้นปี พ.ศ. 2565 จากข้อมูลพบว่าผู้ประกอบการในช่วง 3 ปีย้อนหลัง (พ.ศ. 2562 – 2565) เพิ่มขึ้น 13 ราย โดยเฉลี่ย 3 ปีเพิ่มขึ้นปีละ 4.3 ราย เนื่องจากในช่วงปลายปี พ.ศ. 2562 เป็นต้นมา เกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ส่งผลให้ปี พ.ศ. 2563 – 2564 กิจกรรมของผู้ประกอบการ รวมทั้งการตรวจประเมินของเจ้าหน้าที่ ในบางช่วงต้องหยุดชะงัก ไม่สามารถออกไปตรวจประเมินได้ หากเป็นช่วงที่สถานการณ์ปกติ เมื่อรับใบสมัครของผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติครบถ้วนและจัดทำเอกสารประกอบการครบตามเงื่อนไขแล้ว ระยะเวลาของการอนุมัติให้เป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอของผู้ประกอบการแต่ละราย มีความแตกต่างกันตามความพร้อมของผู้สมัคร เนื่องจากหลังการตรวจประเมิน ณ สถานประกอบการ จะมีข้อแนะนำในการปรับปรุงการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย ให้ได้ตามมาตรฐานที่กรมศุลกากรกำหนด ซึ่งผู้ประกอบการจะปรับปรุงและแจ้งผลการดำเนินการกลับมาเป็นลายลักษณ์อักษรในระยะเวลาที่แตกต่างกันไป หรือผู้ประกอบการมีความสนใจที่จะเข้าร่วมโครงการแต่ยังขาดคุณสมบัติบางข้อ ทำให้ยังไม่สามารถสมัครเข้าร่วมโครงการได้

เจ้าหน้าที่ส่วนมาตรฐานเออีโอได้ให้ข้อมูลว่า

“...ในแต่ละปีมีผู้สนใจที่จะเข้ามาสมัครจำนวนมาก ถ้านับที่ยื่นใบสมัครจะเฉลี่ยปีละประมาณ 10-20 บริษัท ส่วนใหญ่ก็จะได้รับการอนุมัติเกือบทั้งหมด เพราะก่อนรับใบสมัครเจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำเพื่อไปปรับปรุงการดำเนินงานให้มีมาตรฐานตามเกณฑ์ความปลอดภัยที่กำหนดก่อน แต่ระยะเวลาที่ได้รับการอนุมัติไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับความพร้อมของแต่ละบริษัทด้วย หรืออาจติดเรื่องเงื่อนไข หลักเกณฑ์ คุณสมบัติ เช่น บางกรณีที่บริษัทมีความสนใจแต่สภาพธุรกิจยังไม่มั่นคง เช่น ผลประกอบการ 3 ปีย้อนหลังยังขาดทุนอยู่ หรือมีความสนใจแต่เพิ่งจดทะเบียนเป็นผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก หรือตัวแทนออกของกับกรมศุลกากร ที่ยังดำเนินการไม่ครบ 3 ปี ก็จะไม่สามารถสมัครได้ โดยโครงการไม่ได้มี KPI ว่าในแต่ละปีต้องมีผู้ที่อนุมัติให้เป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอเท่าไร เพราะเป็นโครงการที่ขึ้นอยู่กับความสมัครใจ การที่เราจะตั้ง KPI จึงค่อนข้างยาก...”

(ผู้อำนวยการส่วนมาตรฐานเออีโอ สัมภาษณ์เมื่อ 27 เมษายน 2566)

“มีผู้ประกอบการที่สนใจเข้ามาปรึกษาเกี่ยวกับการสมัครเข้าร่วมโครงการอย่างต่อเนื่อง เฉลี่ยอาทิตย์ละ 2-3 บริษัท อันนี้คือต่อเจ้าหน้าที่ 1 คนที่ให้คำปรึกษา ผู้ประกอบการที่รีบใบสมัครมาแล้วส่วนใหญ่ก็จะได้รับการอนุมัติเข้าร่วมโครงการ โดยการไปตรวจสอบสถานประกอบการนั้นหากยังมีข้อบกพร่องที่ยังไม่เข้าหลักเกณฑ์มาตรฐานความปลอดภัยที่โครงการกำหนดไว้ เจ้าหน้าที่ก็จะให้คำแนะนำเพื่อให้ผู้ประกอบการไปปรับปรุง และแจ้งผลกลับมา ไม่ใช่ว่าข้อนี้ไม่มีแล้วเราจะตัดสิทธิไม่ให้ผ่านเลย...”

(เจ้าหน้าที่ส่วนมาตรฐานเออีโอ นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อ 27 เมษายน 2566)

#### 4.4.2 การได้รับสิทธิพิเศษเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้า

ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอจะได้รับสิทธิพิเศษด้านต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้า ไม่ว่าจะเป็น 1) สิทธิพิเศษด้านพิธีการศุลกากร ในการนำเข้า ส่งออก ส่งของกลับออกไป (Re-Export) ถ่ายล่า ผ่านแดน การคืนอากรทั่วไป และการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ 2) สิทธิพิเศษด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ในการคืนอากร และชดเชยอากร 3) สิทธิพิเศษด้านคลังสินค้าทัณฑ์บน 4) สิทธิพิเศษด้านเขตปลอดอากร 5) สิทธิพิเศษด้านคดี และ 6) สินค้าที่ส่งออกจะได้รับการยอมรับจากศุลกากรต่างประเทศที่มีการทำความตกลงยอมรับร่วมกัน (Mutual Recognition Agreement : MRA) จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ส่วนมาตรฐานเออีโอพบว่า เจ้าหน้าที่ทุกรายมีความเห็นตรงกันว่า สิทธิพิเศษในปัจจุบันมีความเหมาะสม และยินดีหากสามารถเพิ่มสิทธิพิเศษบางประการได้โดยไม่ลดประสิทธิภาพการทำงาน หรือไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงกับเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรอื่นที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ส่วนมาตรฐานเออีโอได้ให้ข้อมูลว่า

“...สิทธิพิเศษในปัจจุบันเป็นสิทธิพิเศษขั้นพื้นฐานอยู่แล้ว แต่ถ้าเทียบกับประเทศอื่นอาจแตกต่างกันด้วยอำนาจหน้าที่ของศุลกากรที่ไม่เหมือนกับประเทศไทย ตลอดจนประเภทของผู้ประกอบการที่มีมากกว่า 2 ประเภท บางประเทศศุลกากรเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบท่าเรือ สนามบิน ก็มีอำนาจที่จะให้สิทธิพิเศษได้มากกว่า ส่วนของเราจะให้ได้เฉพาะส่วนที่กรมศุลกากรเป็นผู้ดูแลที่ผ่านมาก็มีทางสมาคมผู้นำเข้าและผู้ส่งออกอกระดับมาตรฐานเออีโอ ขอเสนอเพิ่มเติมสิทธิพิเศษ เช่น ด้านการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ ด้านคลังสินค้าทัณฑ์บน ฯลฯ ทางส่วนมาตรฐานเออีโอก็มีการจัดประชุมโดยเชิญผู้ที่เกี่ยวข้องมาให้ความเห็น เพื่อพิจารณาร่วมกัน เพราะการได้รับสิทธิพิเศษใด ๆ เพิ่มก็จะต้องขึ้นอยู่กับว่า เจ้าของงานหรือผู้ที่ปฏิบัติงานในส่วนงานนั้น ๆ

ถ้าหากให้สิทธิพิเศษไปแล้ว ประสิทธิภาพในการทำงานของเขายังสามารถไปต่อได้หรือไม่ จะเกิดช่องโหว่อะไร หรือเกิดความเสียหายอะไรตามมา...”

(ผู้อำนวยการส่วนมาตรฐานเออีโอ สัมภาษณ์เมื่อ 27 เมษายน 2566)

“...เหมาะสมประมาณหนึ่งค่ะ แต่สิทธิพิเศษที่มีอยู่ก็อาจจะไม่ได้ เช่น งดเว้นการเปิดตรวจ ก็ไม่ได้ 100% ขึ้นอยู่กับหลายอย่าง สินค้าที่ต้องมีใบอนุญาต เช่น อาหาร ยา ฯลฯ พวกนี้ต้องตรวจปล่อยโดยผ่านหน่วยงานร่วม เช่น อย. ก็ต้องทำการเปิดตรวจอยู่ดี หรือเรื่องช่องทางพิเศษ บางด้านก็ไม่ได้มีจัดเอาไว้ แต่เข้าใจว่าด้านเล็กที่มีจำนวนใบขนต่อวันไม่เยอะมากก็อาจจะไม่ต้องมี...”

(เจ้าหน้าที่ส่วนมาตรฐานเออีโอ นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ สัมภาษณ์เมื่อ 27 เมษายน 2566)

“...เราได้รับ Feedback จากผู้ประกอบการว่าอยากให้มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติม ในมุมมองของเจ้าหน้าที่ก็มองว่าสิทธิพิเศษในตอนนี้นี้ก็มีความเหมาะสมในระดับหนึ่งแล้ว การเพิ่มสิทธิพิเศษอะไรไปก็ต้องไปดูด้วยว่าสิทธินั้นจะทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีประสิทธิภาพลดลงหรือไม่ยังสามารถควบคุมดูแลบริหารจัดการความเสี่ยงได้ดีอยู่หรือเปล่า ถ้าทางหน่วยงานโอเค การมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมก็เป็นเรื่องที่ดีค่ะ นอกจากนี้ก็อาจจะเป็นเรื่องของ การให้สิทธิพิเศษจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามที่เราได้ออกประกาศไว้ค่ะ เช่น ระยะเวลาการคืนอากร...”

(เจ้าหน้าที่ส่วนมาตรฐานเออีโอ นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อ 27 เมษายน 2566)

ในขณะที่ความเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติพิธีการนำเข้า ส่งออกสินค้า เป็นผู้ที่มีอำนาจในการตรวจปล่อยสินค้า เมื่อผู้ประกอบการหรือผู้แทนได้ยื่นใบขนสินค้า เพื่อปฏิบัติพิธีการศุลกากรในการนำเข้า หรือส่งออก โดยเจ้าหน้าที่ทั้ง 2 ราย มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิพิเศษของผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ และเข้าใจจุดประสงค์ของโครงการในการอำนวยความสะดวกทางการค้าให้กับผู้ประกอบการชั้นดี มีมาตรฐานการทำงานที่ปลอดภัยที่ผ่านการคัดเลือกให้เข้าร่วมโครงการว่าจะช่วยสนับสนุนให้เกิดความปลอดภัยในห่วงโซ่อุปทานการค้าระหว่างประเทศ รวมถึงส่งเสริมการค้าของผู้ประกอบการได้ แต่อย่างไรก็ตาม สิทธิพิเศษบางประการที่ระบุเอาไว้ไม่ได้มีการนำมาปฏิบัติ เช่น การมีช่องทางพิเศษสำหรับผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ เมื่อต้องถูกตรวจสอบทางกายภาพ เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติพิธีการนำเข้า ส่งออกได้ให้ข้อมูลว่า

“...ช่องทางพิเศษ เห็นแค่บางด้านค่ะ เช่น ที่สุวรรณภูมิ ส่วนที่ปฏิบัติงานอยู่ไม่ได้มีการทำช่องทางพิเศษเอาไว้ ทุกคนที่เข้ามาปฏิบัติพิธีการนำเข้าก็ติดต่อผ่านช่องทางปกติ ตามคิว ยังไม่เคยเจอ



ชิบปิ่งมาบอกว่าเป็นเออีโอแล้วขอช่องทางพิเศษ คิดว่าการให้บริการของท่านก็ไม่ได้เข้ามาด้วย เลยไม่มีปัญหา ถ้าจำเป็นต้องมีจริง ๆ ในทุก ๆ ท่านคิดว่าผู้ใหญ่น่าจะคุยกันแล้วมีคำสั่งลงมาให้ปฏิบัติ ทำป้ายติดให้ชัดเจนว่าเป็นช่องทางพิเศษ ถ้าจู้ ๆ เราไปลัดคิวให้เลยอาจจะเกิดความไม่เข้าใจกับชิบปิ่งที่เค้าไม่ได้ดำเนินการให้กับผู้ประกอบการที่เป็นเออีโอได้...”

(เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออก นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ สัมภาษณ์เมื่อ 19 เมษายน 2566)

“... เรื่องช่องทางพิเศษ อันนี้ไม่ทราบเลยครับ ที่ปฏิบัติงานอยู่ก็ใช้ช่องทางปกติในการให้ชิบปิ่งมาปฏิบัติพิธีการนำเข้าส่งออก อาจจะเป็นเพราะแต่ละท่า หรือด่าน มีปริมาณงานไม่เท่ากันครับ ส่วน ณ ที่ปฏิบัติงานอยู่ก็สามารถให้บริการได้อย่างเพียงพอ ไม่ได้มีปัญหาอะไร”

“...โครงการนี้เป็นโครงการที่ดีครับ แต่ยังคงพัฒนาตัวโครงการให้มีมาตรฐานที่ดียิ่งขึ้น ทั้งการเพิ่มสิทธิพิเศษที่มากขึ้นของผู้ที่ได้รับสิทธิภายใต้การบริหารความเสี่ยงของกรมศุลกากร ควบคู่กับการรักษามาตรฐานตลอดระยะเวลาที่ได้รับสิทธินั้นอย่างเป็นระบบ...”

(เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออก นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ สัมภาษณ์เมื่อ 19 เมษายน 2566)

ส่วนสิทธิพิเศษที่ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอมักใช้ในการปฏิบัติพิธีการนำเข้า หรือส่งออก นอกจากสิทธิที่ได้ตามระบบที่มีการรวบรวมข้อมูลการนำเข้า ส่งออก และระบบควบคุมความเสี่ยงของกรมศุลกากรแล้ว เช่น การยกเว้นการตรวจปล่อย มีการใช้สิทธิพิเศษ อาทิ การผ่อนผันการเอกซเรย์ การนำของออกไปจากอาคารศุลกากรก่อนโดยไม่ต้องรอผลการวิเคราะห์สินค้า เป็นต้น โดยเฉลี่ยในแต่ละวันมีใบขนสินค้าที่ได้รับสิทธิพิเศษด้านการยกเว้นการตรวจปล่อยสินค้าประมาณ 30-40% ของใบขนสินค้าทั้งหมด

อย่างไรก็ตาม ความเห็นของเจ้าหน้าที่รายหนึ่งพบว่า การเป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอไม่ได้การันตีถึงการที่จะไม่กระทำความผิดใดๆ ได้ ทำให้สิทธิพิเศษบางประการไม่สามารถใช้ประโยชน์เท่าที่ควรจะเป็น

“... ในมุมมองของผู้ปฏิบัติหน้างาน พบว่าการได้มาซึ่งสถานภาพที่เป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอนั้นไม่อาจการันตีได้ว่า ผู้ประกอบการจะไม่มีกระทำความผิดทางศุลกากรหรือความผิดอื่นใด เพียงแต่สิทธิที่ได้รับจะเป็นเพียงสิทธิพิเศษในขั้นตอนของการดำเนินพิธีการศุลกากรบางประการเท่านั้น ซึ่งในแง่ของการปฏิบัติพิธีการศุลกากรในบางด้าน ร่วมกับปัจจัยหลาย ๆ อย่าง ทำให้สิทธิพิเศษเออีโอไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้เท่าที่ควรจะเป็น จึงอาจเรียกได้ว่าการได้รับสภา

นภาพเป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ อาจไม่สามารถใช้สิทธิพิเศษที่ส่งผลต่อการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลงได้...”

(เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออก นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ สัมภาษณ์เมื่อ 19 เมษายน 2566)

ขณะที่ความเห็นของผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ ทั้งผู้นำของเข้าผู้ส่งของออก และตัวแทนออก เป็นไปในทิศทางเดียวกันว่า การได้รับสิทธิพิเศษในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร ทำให้บริษัทสามารถปฏิบัติพิธีการนำเข้าหรือส่งออกได้รวดเร็วมากขึ้น วางแผนการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และผลที่นอกเหนือไปจากวัตถุประสงค์ของโครงการก็คือ ความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจจากคู่ค้าที่ดำเนินธุรกิจ

ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอให้ข้อมูลว่า

“...สิทธิพิเศษที่บริษัทใช้หลัก ๆ จะเป็นการยกเว้นการตรวจปล่อย กับการคืนอากรตามมาตรา 29 ในการนำของที่เข้ามาเพื่อผลิต ผสม ประกอบ บรรจุ เพื่อส่งออก โดยใช้การวางประกันค่าภาษีอากรขาเข้าที่ลดลง หากเป็นผู้ประกอบการทั่วไปต้องวางเต็มจำนวน แต่หากเป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอก็จะลดอัตราลงเหลือ 5%...”

“...การได้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการนับว่าเป็นการช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริษัท และมาตรฐานความปลอดภัยต่างๆตามที่คุณผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอต้องมีก็เป็นการสร้างมาตรฐานในการดำเนินงานและช่วยกระตุ้นให้แต่ละส่วนงานของบริษัทตื่นตัวและพัฒนาอยู่เสมอ...”

(ผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออกระดับมาตรฐานเออีโอ สัมภาษณ์เมื่อ 26 เมษายน 2566)

“... สิทธิพิเศษที่มีการใช้บ่อย ๆ ก็คือ การยกเว้นการตรวจ การ Re-Export การยกเว้นการชักตัวอย่างสินค้าที่ส่งออก หรือการชักตัวอย่างและสามารถตรวจปล่อยไปก่อนได้สำหรับสินค้านำเข้า ทำให้บริษัทประหยัดเวลาในการดำเนินพิธีการศุลกากรทั้งขาเข้าและขาออกได้ค่อนข้างดี ช่วยบริหารเรื่องการขนส่งได้รวดเร็วมากขึ้น ซึ่งความเร็วคือความได้เปรียบในธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์...”

“...และการได้รับการรับรองมาตรฐานจากกรมศุลกากรซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ ทำให้เรามีภาพลักษณ์ที่ดี มีความน่าเชื่อถือ โดยเฉพาะด้านความปลอดภัย ลูกค้ายิ่งมีความเชื่อถือ มั่นใจที่จะใช้บริการกับเรา ทำให้เรามีความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ เพราะเป็นเกณฑ์หนึ่งที่ลูกค้ายิ่งจะใช้คัดเลือกผู้ให้บริการด้วย และสำหรับผู้ประกอบการในภาพรวมคิดว่าจะทำให้การค้าขาย นำเข้าส่งออก เป็นไปอย่างรวดเร็ว สามารถวางแผนการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ...”

(ตัวแทนออกของระดับมาตรฐานเออีโอ สัมภาษณ์เมื่อ 26 เมษายน 2566)

อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอที่มีความประสงค์จะยกเลิกสถานภาพให้ความเห็นว่า บริษัทใช้สิทธิพิเศษไม่มากนัก เนื่องจากการเป็นตัวแทนออกของ คือการรับกระทำแทนผู้ประกอบการหรือลูกค้าที่มาว่าจ้าง มีความเสี่ยงจากการที่ไม่รู้จักข้อมูลของลูกค้าดีพอ หากมีความผิดพลาดเกิดขึ้นอาจทำให้บริษัทเสียหาย หรือเสียชื่อเสียงได้

ด้านของผู้ประกอบการทั่วไปที่มีความประสงค์จะสมัครเข้าร่วมโครงการ ให้ความเห็นเกี่ยวกับสิทธิพิเศษจากการเข้าร่วมโครงการว่า ต้องการได้รับสิทธิพิเศษด้านการยกเว้นการตรวจ เพื่อให้การนำเข้าส่งออกของบริษัทมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ตลอดจนการนำเข้าออกไปจากอารักรักษาศุลกากรก่อนโดยไม่ต้องรอผลการวิเคราะห์สินค้า และสิทธิพิเศษด้านการคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 สำหรับของที่นำเข้ามาผลิต ผสม ประกอบ บรรจุ ซึ่งจะทำให้กิจการของบริษัทที่มีการนำวัตถุดิบเข้ามาเพื่อผลิตสินค้าส่งออกไปขายยังต่างประเทศจำนวนมาก ได้รับการลดอัตราอากรเหลือ 5% จากเดิมที่ต้องวางประกันเต็มจำนวน และความคล่องตัวจากการดำเนินธุรกิจจากการอำนวยความสะดวกทางพิธีการศุลกากรกับประเทศคู่เจรจา ที่มีการทำข้อตกลงยอมรับร่วมกัน (MRA) กับศุลกากรไทย

นอกจากนี้ผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออกระดับมาตรฐานเออีโอ ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้วยว่า ต้องการให้สิทธิพิเศษตามที่กรมศุลกากรได้ประกาศเอาไว้ สามารถบังคับใช้ได้อย่างสมบูรณ์ โดยเฉพาะเรื่องของกระบวนการคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 ที่มีหลักการว่า ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอจะได้รับการพิจารณาการขออนุมัติหลักการให้แล้วเสร็จใน 1 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนด การขออนุมัติหลักสูตรการผลิตจะได้รับการพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 10 วัน สำหรับแต่ละสูตรการผลิตนับแต่วันที่รับข้อมูลจากผู้นำของเข้าครบถ้วนถูกต้อง ส่วนการขอคืนอากร หากชุดคำขอคืนอากรมีใบขนสินค้าเข้าและใบขนสินค้าออกรวมกันไม่เกิน 100 ฉบับ จะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการนับแต่วันที่รับชุดคำขอคืนอากร หากมีใบขนสินค้าขาเข้า และขาออกรวมกันเกิน 100 ฉบับ ถึง 300 ฉบับ จะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการนับแต่วันที่รับชุดคำขอคืนอากร และหากมีใบขนสินค้าขาเข้า และขาออกรวมกันเกิน 300 ฉบับ จะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 45 วันทำการนับแต่วันที่รับชุดคำขอคืนอากร

ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอได้ให้ข้อมูลว่า

“...อยากให้ปรับปรุงการดำเนินการคืนอากรตามมาตรา 29 ให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ตั้งแต่เริ่มขออนุมัติหลักการ การให้เลขทะเบียนสิทธิพิเศษ การยื่นขออนุมัติสูตรการผลิต ไปจนถึงการขอคืนค่า

ภาชีอากร ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอควรจะมีความรวดเร็วกว่าผู้ประกอบการปกติ โดยให้เป็นไปตามระยะเวลาที่ระบุไว้ในประกาศกรมศุลกากร...”

(ผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออกระดับมาตรฐานเออีโอ สัมภาษณ์เมื่อ 26 เมษายน 2566)

ทั้งนี้ ข้อมูลจากผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอทุกรายมีความเห็นตรงกันว่า จะแนะนำผู้อื่นให้มาสมัครเข้าร่วมโครงการ เนื่องจากการได้รับมาตรฐานเออีโอช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริษัท และได้รับสิทธิพิเศษในการอำนวยความสะดวกทางการค้า นำไปสู่การบริหารต้นทุนทางธุรกิจที่ดีขึ้น สามารถเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันให้กับบริษัทได้

ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอได้ให้ข้อมูลว่า

“...การได้รับมาตรฐานเออีโอจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริษัท มีความน่าเชื่อถือในระดับสากล ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติพิธีการนำเข้า ส่งออก และอาจช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับบริษัทได้ ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับการดำเนินงานของบริษัทนั้นๆด้วย...”

(ผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออกระดับมาตรฐานเออีโอ สัมภาษณ์เมื่อ 26 เมษายน 2566)

“... ที่ผ่านมาก็มีการแนะนำเกี่ยวกับโครงการให้ลูกค้าได้รับทราบอยู่ตลอด และบางบริษัทที่ต้องการสมัครเราก็เป็นที่ปรึกษาให้ด้วย เนื่องจากสิทธิพิเศษของโครงการเออีโอ หากเป็นผู้ประกอบการประเภทผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก หรือฝั่งของลูกค้าจะได้รับสิทธิพิเศษมากกว่าตัวแทนออกของ เช่น การใช้สิทธิพิเศษการคืนอากรตามมาตรา 29 หรือการนำเข้ามาเพื่อผลิต ประกอบบรรจุ เพื่อส่งออก ผู้ประกอบการจะได้รับการลดอัตราอากรเหลือ 5% ขออัตราอากรที่ต้องเรียกเก็บเป็นการทั่วไป ข้อนี้ช่วยผู้ประกอบการที่นำเข้าสินค้าได้เยอะมากนะครับ ไม่ต้องวางเต็มจำนวนที่ต้องชำระอากร เพราะส่วนใหญ่แล้วของมูลค่าเป็นหลักแสนบาท หรือหลักล้านบาทครับ อากรจะมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับสินค้าด้วย แม้ว่าจะได้คืนแต่ก็ต้องใช้เงินหรือหนังสือค้ำประกันไปวางไว้กับกรมฯ ก็เป็นการช่วยอำนวยความสะดวกให้กับธุรกิจ และส่งเสริมการค้าที่ดีครับ...”

(ตัวแทนออกของระดับมาตรฐานเออีโอ สัมภาษณ์เมื่อ 26 เมษายน 2566)

“...แนะนำครับ โดยเฉพาะบริษัทที่ทำครบวงจร หรือบริษัทที่คาดว่าจะใช้สิทธิพิเศษของเออีโอเยอะ ๆ เช่น การยกเว้นการตรวจ สิทธิในการวางประกัน การซັกดตัวอย่างและตรวจปล่อยไปก่อน ฯลฯ ทำให้การนำเข้า ส่งออกของผู้ประกอบการมีความสะดวกรวดเร็วและสะดวกมากขึ้น และลดภาระค่าใช้จ่าย เช่น พวกค่าคลังสินค้า ถ้าตรวจปล่อยได้เร็วผู้ประกอบการก็มีค่าใช้จ่ายตรงนี้ลดลง หรือทำพิธีการนำเข้าส่งออกได้เร็วขึ้น ก็เป็นความได้เปรียบทางธุรกิจอย่างหนึ่ง”

(ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ ที่มีความประสงค์จะยกเลิกสถานภาพ สัมภาษณ์เมื่อ 1 พฤษภาคม 2566)

## บทสรุป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมพบว่า ปัจจัยด้านบริบท หรือปัจจัยสภาพแวดล้อม อาทิ กฎหมาย และความสอดคล้องในการดำเนินงานกับวัตถุประสงค์ของโครงการ เป็นปัจจัยที่ขับเคลื่อนโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กรมศุลกากรได้รับเจตนาธรรมจากองค์การศุลกากรโลก ในการสร้างความตระหนักถึงความปลอดภัยของระบบซัพพลายเชนการค้าระหว่างประเทศ ด้วยความร่วมมือของศุลกากร กับภาคเอกชน ผ่านการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้เข้าร่วมโครงการในการอำนวยความสะดวกทางการค้า ทำให้ผู้ประกอบการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการนำเข้า หรือส่งออก มากกว่าผู้ประกอบการทั่วไป และปัจจัยด้านผลผลิต หรือ การได้รับสิทธิพิเศษเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้า เป็นปัจจัยสนับสนุนให้ผู้ประกอบการต้องการเข้าร่วมโครงการ แต่ทว่ายังมีปัจจัยที่ควรพัฒนาและปรับปรุง เช่น ทรัพยากรบุคคล ที่ควรให้ความสำคัญในการวางแผนรองรับการเติบโตของจำนวนผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอในอนาคต การประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการทั่วไปรับทราบเกี่ยวกับโครงการมากขึ้น เพื่อสร้างความปลอดภัยให้กับห่วงโซ่อุปทานการค้า การขนส่งระหว่างประเทศ การพิจารณาเพิ่มประเภทของผู้ประกอบการ เพื่อสร้างความปลอดภัยได้อย่างครอบคลุมมากขึ้น ตลอดจนการผลักดันให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความสำคัญกับการให้สิทธิพิเศษของผู้ประกอบการ ตามที่กำหนดไว้ในประกาศกรมศุลกากรที่ 120/2561 เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการเป็นผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออกระดับมาตรฐานเออีโอ และประกาศกรมศุลกากรที่ 121/2561 เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการเป็นตัวแทนออกของระดับมาตรฐานเออีโอ

## บทที่ 5 อภิปรายผลการวิจัย

โครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ เป็นโครงการที่กรมศุลกากรจัดตั้งขึ้นหลังจากได้รับนโยบายจากองค์การศุลกากรโลก โดยการลงนามใน Letter of Intent เพื่อแสดงเจตนารมณ์ในการนำกรอบมาตรฐานในการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศ (SAFE Framework) โดยมีโครงการฯ เป็นหนึ่งในเครื่องมือเพื่อกระตุ้นให้หน่วยงานศุลกากรและภาคเอกชนตระหนักถึงความปลอดภัยในการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ การดำเนินงานของโครงการเริ่มมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 จวบจนปัจจุบัน มีผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการแล้วทั้งสิ้นกว่า 400 ราย ประกอบไปด้วยผู้ประกอบการประเภทผู้นำของเข้า และผู้ส่งของออก และผู้ประกอบการประเภทตัวแทนออกของ โดยผู้ที่เข้าร่วมโครงการจะต้องมีคุณสมบัติตามที่กรมศุลกากรได้กำหนดไว้ และได้รับการประเมินทั้งด้านเอกสาร ตลอดจนการประเมินด้านกายภาพ ณ สถานประกอบการ ว่ามีมาตรฐานความปลอดภัยตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด โดยแนวทางการประเมินประกอบไปด้วยความปลอดภัย 8 ด้าน ครอบคลุมกระบวนการทำงานตั้งแต่การเข้า-ออกสถานที่ พนักงาน พันธมิตรทางธุรกิจ สินค้า ยานพาหนะขนส่งสินค้า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารจัดการและการสืบสวน และการจัดการวิกฤตการณ์หรือเหตุฉุกเฉิน โดยผู้ที่ได้รับอนุมัติให้เป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ จะได้รับสิทธิพิเศษด้านการอำนวยความสะดวกในพิธีการศุลกากรนำเข้า-ส่งออก การคืนอากรตามมาตรา 29 แห่ง แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 การชดเชยค่าภาษีอากร คลังสินค้าทัณฑ์บน การยอมรับจากศุลกากรต่างประเทศที่มีการทำความตกลงยอมรับร่วมกัน (MRA) เป็นต้น จะเห็นได้ว่าการเข้าร่วมโครงการนั้นสร้างประโยชน์ให้กับผู้ประกอบการหลายประการ แต่อัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ประกอบการในช่วงที่ผ่านมา หากไม่นับช่วงที่เกิดเหตุการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 จะพบว่า มีอัตราที่ชะลอตัวลง โดยเฉพาะในช่วงปี พ.ศ. 2562-2563

การศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานโครงการ และเพื่อเสนอข้อเสนอนะในการพัฒนาการดำเนินการโครงการ จากการวิเคราะห์ผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร 6 คน และผู้ประกอบการ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ 4 คน ประกอบกับการศึกษาเอกสารทางวิชาการ กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยการใช้ CIPP Model เป็นตัวแบบในการวิเคราะห์ปัจจัยการดำเนินงานทั้ง 4 ด้านของโครงการ ได้แก่ ปัจจัยด้านบริบทหรือสภาพแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านผลผลิต เพื่อให้ผู้ศึกษาอภิปรายผลการศึกษาได้อย่างครอบคลุม ดังนี้

## 5.1 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยการดำเนินงานโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ โดยวิเคราะห์แยกตามประเด็น โดยการใช้ CIPP Model มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ พบว่า

**ปัจจัยบริบท** ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องมีส่วนส่งเสริมในการกำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอนการดำเนินงาน และสิทธิพิเศษที่ชัดเจนเพื่อใช้เป็นหลักในการปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องไปกับหลักเกณฑ์ของกรอบมาตรฐานในการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศ (SAFE Framework) ที่ศุลกากรทั่วโลกให้การยอมรับ ส่วนด้านความสอดคล้องของการดำเนินงานกับวัตถุประสงค์ของโครงการ มีส่วนในการสนับสนุนและกระตุ้นให้เกิดความปลอดภัยในห่วงโซ่อุปทาน การค้าระหว่างประเทศ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจทั้งในระดับประเทศ และระหว่างประเทศ โดยผู้ประกอบการที่ได้รับการอนุมัติเข้าร่วมโครงการจะถือว่ามีความน่าเชื่อถือ มีมาตรฐานการดำเนินงานที่ปลอดภัยจะได้รับสิทธิพิเศษเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้าในด้านต่าง ๆ ที่กรมศุลกากรได้กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม ประเภทของผู้ประกอบการที่สามารถเข้าร่วมโครงการได้ยังมีเพียง 2 ประเภทเท่านั้น คือ ผู้นำของเข้า ผู้ส่งออก และตัวแทนออกของ หากพิจารณาจากแนวทางขององค์กรศุลกากรโลกแล้วจะพบว่า คำนิยามของผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอนั้นมีความครอบคลุมไปถึงผู้ประกอบการประเภทอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายสินค้าตั้งแต่ต้นทางไปจนถึงปลายทาง ตั้งแต่ ผู้ผลิต ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ ผู้ขนส่ง ผู้รวบรวมสินค้า ท่าเรือ ท่าอากาศยาน ผู้ประกอบการกิจการท่าเรือ เจ้าของโรงพักสินค้า และตัวแทนจำหน่ายสินค้า หากสามารถพัฒนาให้โครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ สามารถรองรับผู้ประกอบการประเภทอื่นให้เข้าร่วมโครงการได้ในอนาคต ก็จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยได้ครอบคลุมในห่วงโซ่อุปทานการค้าระหว่างประเทศมากขึ้น ตลอดจนการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ประกอบการทั่วไปใน 2 ประเภทดังกล่าวได้รับทราบเกี่ยวกับโครงการและสิทธิพิเศษมากขึ้น

**ปัจจัยนำเข้า** ด้านทรัพยากรบุคคล ตามโครงสร้างอัตรากำลังของฝ่ายตรวจคัดเลือกและประเมินผล ซึ่งเป็นฝ่ายรับผิดชอบในการรับสมัคร และทบทวนสภาพภาพของผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ 5 คน ไม่รวมอัตรากำลังที่มาจากคำสั่งปฏิบัติหน้าที่ราชการ ที่เป็นการให้เจ้าหน้าที่จากสังกัดอื่นในกรมศุลกากรมาปฏิบัติราชการ ณ ฝ่ายตรวจคัดเลือกและประเมินผลเป็นการชั่วคราว ต้องดูแลผู้ประกอบการกว่า 400 บริษัท และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เป็นปัญหาสำคัญที่เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องได้แสดงความกังวล เนื่องจากการสร้างบุคลากรให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการตรวจคัดเลือกและดำเนินการตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบนั้น

ต้องใช้เวลาในการสั่งสมความรู้และประสบการณ์ การให้เจ้าหน้าที่สังกัดอื่นมาปฏิบัติราชการมีความไม่แน่นอนว่าเจ้าหน้าที่ดังกล่าวจะมีคำสั่งให้กลับต้นสังกัดในระยะเวลาใด และการสร้างคนมาทดแทนตำแหน่งที่ว่างไปใช้เวลาค่อนข้างนาน แม้ว่าทางส่วนมาตรฐานเออีโอมีแผนที่จะนำระบบตรวจคัดเลือกและประเมินผลผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ TAS (Thai AEO System) เข้ามาอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการในการดำเนินการรับสมัคร และการทบทวนสภาพภาพ โดยสามารถยื่นเอกสารผ่านทางช่องทางออนไลน์ได้ แต่ในกระบวนการตรวจประเมินนั้นเจ้าหน้าที่ยังคงต้องเข้าไปยังสถานประกอบการของผู้ประกอบการเช่นเดิม ส่วนด้านของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินโครงการ เช่น อุปกรณ์สำนักงาน ครุภัณฑ์ต่าง ๆ มีความเพียงพอกับจำนวนเจ้าหน้าที่และสามารถตอบสนองการให้บริการของผู้ประกอบการที่มาติดต่อ

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** ด้านโครงสร้าง หน้าที่ และกระบวนการในการดำเนินงาน ของโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ อยู่ในความรับผิดชอบของกองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร ส่วนมาตรฐานเออีโอ โดยฝ่ายตรวจคัดเลือกและประเมินผลจะทำหน้าที่ในการดูแลรับผิดชอบกระบวนการสมัคร และทบทวนสภาพของผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของประกาศกรมศุลกากรที่ 120/2561 เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการเป็นผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออกระดับมาตรฐานเออีโอ และประกาศกรมศุลกากรที่ 121/2561 เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการเป็นตัวแทนออกของระดับเออีโอ พบว่ามีรายละเอียดที่ต้องทำความเข้าใจและเอกสารประกอบจำนวนมาก โดยเฉพาะการจัดทำแบบประเมินมาตรการรักษาความปลอดภัย ส่วนใหญ่แล้วผู้ประกอบการจะเข้ามาปรึกษาเจ้าหน้าที่ที่ส่วนมาตรฐานเออีโอก่อนทำการยื่นใบสมัคร แต่ด้วยเอกสารจำนวนมากอาจทำให้ผู้ประกอบการเตรียมเอกสารไม่ครบ หรือไม่ถูกต้อง ทำให้ต้องกลับไปแก้ไขและนำส่งใหม่ ส่งผลให้เกิดความไม่สะดวกได้ โดยเฉพาะผู้ประกอบการที่อยู่ต่างจังหวัด อย่างไรก็ตาม ส่วนมาตรฐานเออีโอเตรียมที่จะนำระบบตรวจคัดเลือกและประเมินผลผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ TAS (Thai AEO System) เข้ามาอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมในเร็ว ๆ นี้

**ปัจจัยด้านผลผลิต** ด้านจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการพบว่าเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในแต่ละปีมีผู้มายื่นใบสมัครเข้าร่วมโครงการเฉลี่ยปีละประมาณ 10-20 บริษัท แต่การอนุมัติให้เป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอจะของแต่ละบริษัทจะใช้เวลาไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับความพร้อมของผู้ประกอบการในการแก้ไข ปรับปรุง การดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ที่ได้รับตามข้อเสนอแนะหรือข้อปรับปรุงจากเจ้าหน้าที่ ส่วนด้านการได้รับสิทธิพิเศษเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้า ภาพรวมของผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอมีความพึงพอใจกับสิทธิพิเศษที่ได้รับ ทำให้การปฏิบัติพิธีการศุลกากรในการนำเข้าหรือส่งออกมีความสะดวก รวดเร็ว หรือสิทธิพิเศษเกี่ยวกับการคืนอากรตาม



มาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 สามารถสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี มีความน่าเชื่อถือให้กับผู้ประกอบการได้ อย่างไรก็ตาม สิทธิพิเศษบางประการยังไม่สามารถใช้ได้อย่างเต็มที่ หรือตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ เช่น กระบวนการคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 หรือการมีช่องทางพิเศษเมื่อต้องถูกตรวจสอบทางกายภาพ เป็นต้น

จากข้อมูลทั้งหมด สรุปได้ว่า การดำเนินโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ ในภาพรวมเป็นโครงการที่สร้างประโยชน์และสร้างความปลอดภัยให้กับห่วงโซ่อุปทานการค้าระหว่างประเทศ สามารถพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้โดยการเพิ่มประเภทของผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายสินค้า ตลอดจนการสื่อสารไปยังผู้ประกอบการที่เป็นผู้นำเข้า ผู้ส่งออก และตัวแทนออกของ ให้รับรู้เกี่ยวกับโครงการมากขึ้น เพื่อส่งเสริมให้เกิดการสร้างมาตรฐานความปลอดภัยที่ครอบคลุม และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจให้กับผู้ประกอบการไทย และยังมีปัจจัยที่ต้องพัฒนาคือ การวางแผนอัตรากำลังของบุคลากรให้มีความสัมพันธ์กับจำนวนผู้ประกอบการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกับพัฒนาสิทธิพิเศษให้สามารถตอบสนองตามที่ระบุไว้ในประกาศกรมศุลกากรที่เกี่ยวข้อง

## 5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการอภิปรายผลจะเห็นได้ว่ามีปัจจัยที่ควรพัฒนา เพื่อลดปัญหาและอุปสรรคของโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ สรุปได้ ดังนี้

1. การพิจารณาเพิ่มประเภทของผู้ประกอบการ และประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รับรู้มากขึ้น เพื่อสร้างความตระหนักถึงความปลอดภัยทางโลจิสติกส์ในห่วงโซ่อุปทานตั้งแต่ต้นทางของการขนส่งไปจนถึงปลายทางได้อย่างครอบคลุม และมีประสิทธิภาพ
2. การเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้สิทธิพิเศษ ให้ทราบเกี่ยวกับสิทธิพิเศษที่และอำนวยความสะดวกตามสิทธิพิเศษที่ผู้ประกอบการที่ได้รับ เนื่องจากเป็นสิทธิที่ได้ผ่านความเห็นชอบเป็นลายลักษณ์อักษรผ่านประกาศกรมศุลกากรแล้วจึงควรที่จะมีผลบังคับใช้ตามที่ประกาศไว้
3. การวางแผนโครงสร้างอัตรากำลังเพื่อรองรับจำนวนผู้ประกอบการที่เพิ่มขึ้น โดยหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการบริหารอัตรากำลังเพื่อการดำเนินงานที่ต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ และราบรื่น

4. การลดการใช้เอกสารรูปแบบกระดาษ เพื่อลดภาระของผู้ประกอบการในการนำส่ง แก้ไข และยื่นเอกสาร โดยการนำระบบตรวจคัดเลือกและประเมินผลผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ TAS (Thai AEO System) มาใช้ในกระบวนการการสมัคร และทบทวนสถานภาพผ่านช่องทางออนไลน์

### 5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้ ด้วยกรอบเวลาที่จำกัดทำให้ไม่สามารถรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการที่ไม่สนใจเข้าร่วมโครงการได้ ซึ่งเป็นอีกแง่มุมหนึ่งที่อาจนำมาศึกษาถึงปัจจัยในการพัฒนาโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอให้สามารถดึงดูดกลุ่มดังกล่าวเข้ามาเพิ่มเติมได้ ตลอดจนการศึกษาเปรียบเทียบกับโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอประเทศอื่น ที่มีประเภทของผู้ประกอบการที่หลากหลาย และมีการให้สิทธิพิเศษนอกเหนือไปจากที่กล่าวมา โดยใช้การบริหารความเสี่ยงหรือการควบคุมอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาโครงการให้เกิดผลสัมฤทธิ์และบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการได้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนการศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการเข้าร่วมโครงการในปัจจุบันที่ต้องยื่นเอกสารการสมัคร หรือทบทวนสถานภาพ ณ ส่วนมาตรฐานเออีโอ กับการยื่นเอกสารผ่านระบบตรวจคัดเลือกและประเมินผลผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ TAS (Thai AEO System) ที่กำลังจะมีผลบังคับใช้

## บรรณานุกรม

- World Customs Organization. (2020). *Compendium of Authorized Economic Operator Programmes*.
- World Customs Organization. (2021). *SAFE Framework of Standards*.
- กรกฎ วงษ์สุวรรณ. (2562). การประเมินผลความสำเร็จของโครงการป้องกันน้ำท่วมพื้นที่ชุมชนตามแบบจำลอง CIPP Model กรณีศึกษา: โครงการป้องกันน้ำท่วมพื้นที่ชุมชนเมืองเชียงราย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย [สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].
- กรมศุลกากร. (2553). ศุลกากรเพิ่มมาตรฐานส่งออก ดึงผู้ประกอบการเข้าโครงการร่วม AEO. ศุลกากร จุลสาร, ปีที่ 18(ฉบับที่ 12), 2.
- ชลิตา บุญเดช. (2563). การประเมินประสิทธิผลของศูนย์ประสานงานและส่งเสริมการมีงานทำ กรณีศึกษา เรือนจำกลางสมุทรปราการ [สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].
- ณทชา เย็นทรง. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านสุขภาพจิต โครงการ *Depress we care* ชิมเศร้า เราใส่ใจ กรณีศึกษากลุ่มเป้าหมายข้าราชการตำรวจ [สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].
- ณัฐา โอวาททัศนีย์. (2552). โครงการความร่วมมือระหว่างศุลกากรกับผู้ประกอบการ [วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].
- ถวัลย์ มาศจรัส, เ. จ. (2547). นวัตกรรมการศึกษาชุดการเรียนรู้เพื่อปฏิรูปการศึกษา และพัฒนาการเรียนรู้. สำนักพิมพ์เซนจูรี่.
- ทวีป ศิริธัมมิ. (2544). การวางแผนพัฒนาและการประเมินโครงการ. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2541). เทคนิคการวิเคราะห์นโยบาย (พิมพ์ครั้งที่ 4 ed.). สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิตา ชูโต. (2527). การประเมินโครงการ. ธรรมสารการพิมพ์.
- ประกาศกรมศุลกากรที่ 120/2561 เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการเป็นผู้นำของเข้าผู้ส่งออก, (2561).
- ประกาศกรมศุลกากรที่ 121/2561 เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการเป็นตัวแทนออกของ, (2561).
- ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2538). การวิจัยประเมินผล (พิมพ์ครั้งที่ 3 ed.). บี.เจ.เพลท โพรเซสเซอร์.

- เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2556). การประเมินโครงการ: แนวคิดและแนวปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 8 ed.). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.
- เยาวดี วิบูลย์ศรี, & วตาภรณ์ พูลผลอำนาจ. (2529). ศัพทานุกรม ความหมายและความแตกต่างระหว่าง Assessment กับ Evaluation. วารสารวิธีวิทยาการวิจัย, ปีที่ 1(ฉบับที่ 3 (ก.ย.-ธ.ค. 29)), 95-99.
- วีระยุทธ ชาตะกาญจน์. (2557). ารวิจัยเพื่อพัฒนาการบริหารการศึกษา. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ศุภามณ จันทร์สกุล. (2557). ยุคสมัยของการประเมินผลและแนวคิดของนักประเมิน. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, ปีที่ 8(ฉบับที่ 1 ประจำเดือน มกราคม - มิถุนายน 2557).
- สมคิด พรหมจ้อย. (2550). เทคนิคการประเมินโครงการ (พิมพ์ครั้งที่ 5 ed.). จตุพรดีไซน์.
- สมหวัง พิทยานุวัฒน์. (2540). รวมบทความทางการประเมินโครงการ (พิมพ์ครั้งที่ 5 ed.). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สร้อยญา ทองไสว. (2556). การวิเคราะห์ผลประโยชน์การเข้าร่วมโครงการผู้ประกอบการผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออกระดับมาตรฐานเออีโอ: กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี].
- ส่วนมาตรฐานเออีโอ กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร กรมศุลกากร. (2561). กระบวนการพิจารณารับรอง. Retrieved 13 เมษายน 2566, from [https://aeo.customs.go.th/cont\\_strc\\_simple.php?ini\\_content=application\\_170308\\_01&left\\_menu=main\\_topmenu\\_170306\\_02\\_170306\\_01&lang=th&left\\_menu=main\\_topmenu\\_170306\\_02\\_170306\\_01](https://aeo.customs.go.th/cont_strc_simple.php?ini_content=application_170308_01&left_menu=main_topmenu_170306_02_170306_01&lang=th&left_menu=main_topmenu_170306_02_170306_01)
- ส่วนมาตรฐานเออีโอ กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร กรมศุลกากร. (2563a). การดำเนินการ. Retrieved 13 เมษายน 2566, from [https://aeo.customs.go.th/cont\\_strc\\_simple.php?ini\\_content=about\\_170307\\_04&left\\_menu=menu\\_about\\_170306\\_04&ini\\_menu=menu\\_about&top\\_menu=menu\\_about&lang=th&root\\_left\\_menu=menu\\_about&left\\_menu=menu\\_about\\_170306\\_04](https://aeo.customs.go.th/cont_strc_simple.php?ini_content=about_170307_04&left_menu=menu_about_170306_04&ini_menu=menu_about&top_menu=menu_about&lang=th&root_left_menu=menu_about&left_menu=menu_about_170306_04)
- ส่วนมาตรฐานเออีโอ กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร กรมศุลกากร. (2563b). ความเป็นมา. Retrieved 13 เมษายน 2566, from [https://aeo.customs.go.th/cont\\_strc\\_simple.php?ini\\_content=about\\_170307\\_01&left\\_menu=menu\\_about\\_170306\\_01&ini\\_menu=menu\\_about&top\\_menu=menu\\_about&lang=th&left\\_menu=menu\\_about\\_170306\\_01](https://aeo.customs.go.th/cont_strc_simple.php?ini_content=about_170307_01&left_menu=menu_about_170306_01&ini_menu=menu_about&top_menu=menu_about&lang=th&left_menu=menu_about_170306_01)

อนุรักษ์ ปัญญาวัฒน์. (2548). แนวคิดการประเมินโครงการ. In เอกสารประกอบการสอนระดับ  
บัณฑิตศึกษา (อัดสำเนา). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



## ภาคผนวก

บทถอดเทปสัมภาษณ์ ผู้อำนวยการส่วนมาตรฐานเออีโอ กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร

วันที่ 27 เมษายน 2566

**ผู้วิจัย :** สวัสดีค่ะ ขออนุญาตเริ่มสัมภาษณ์และอัดเสียงสำหรับการเก็บข้อมูลเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์หัวข้อ ปัญหาและอุปสรรค โครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอนะคะ อยากให้ ผอ. เล่าถึงที่มาที่ไปและความสำคัญของโครงการนี้ว่ามีความเป็นมาอย่างไร มีวัตถุประสงค์ของโครงการอย่างไรบ้าง

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ค่ะ สำหรับที่มาของโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ สืบเนื่องมาจากเหตุการณ์ 9/11 ทำให้องค์การศุลกากรโลกต้องการสร้างความตระหนักเรื่องความปลอดภัยของการขนย้ายสินค้าระหว่างประเทศ เพื่อควบคุมกระบวนการเคลื่อนย้ายสินค้า กระบวนการทั้งหมดของซัพพลายเชนไม่ให้เกิดความเสี่ยง เพื่อให้การค้าขายระหว่างประเทศมีความปลอดภัยทั้งกระบวนการ ตลอดจนการตอบโจทยการค้าโลกที่เปลี่ยนไป บทบาทของการค้าระหว่างประเทศที่มีความสำคัญมากขึ้น โดยกรมศุลกากรซึ่งมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกทางการค้า การปกป้องสังคม เป็นหน้าด่านในการนำเข้าส่งออกสินค้า องค์กรศุลกากรโลกจึงต้องการให้มีกระบวนการ กลไก หรือเครื่องมือที่จะมาช่วยให้การทำงานของเจ้าหน้าที่ และการค้ามีประสิทธิภาพ เกิดผลดีกับทุกฝ่าย จึงเกิดเป็นเครื่องมือนี้ขึ้นมา ซึ่งศุลกากรแต่ละประเทศก็จะนำไปปรับใช้เกิดเป็นโครงการของตัวเองขึ้นมาโดยอิงกับกรอบแนวทางของ SAFE Framework ซึ่งเป็น Guideline ในการดำเนินการ บางประเทศจะมีมากกว่ากรอบที่กำหนดไว้ก็ได้ แต่ต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานที่องค์กรศุลกากรโลกได้วางเอาไว้

ส่วนวัตถุประสงค์ของโครงการนั้น ทางองค์กรศุลกากรโลกต้องการมุ่งเน้นด้านของความปลอดภัย และการอำนวยความสะดวกทางการค้าเป็นหลัก โดยให้ความสำคัญกับผู้ประกอบการที่น่าเชื่อถือเพื่อช่วยลดภาระของเจ้าหน้าที่ และช่วยบริหารความเสี่ยง เพื่อบริหารทรัพยากรเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่อย่างจำกัดโดยที่จะได้นำกำลังคนไปโฟกัสกับจุดที่มีความเสี่ยงมากกว่า ขณะเดียวกันก็สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการชั้นดี มีความน่าเชื่อถือ

**ผู้วิจัย :** ในมุมมองของผอ. โครงการนี้บรรลุเป้าหมายอย่างน้อยแค่ไหนคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ในการมีโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอก็ถือว่าบรรลุเป้าหมายไปแล้ว ในส่วนหนึ่งนะคะ พอมีโครงการนี้เราก็มีมาตรฐานในการตรวจประเมินด้านความปลอดภัย ผู้ประกอบการ แต่ถามว่าถ้ามันจะมีการพัฒนาต่อยอดปรับปรุงเพื่อให้โครงการพัฒนาต่อไปได้อีกหรือไม่ ก็ยังมีมุมที่เราจะพัฒนาต่อยอดไปได้ เช่น เรื่องของผู้ประกอบการที่สามารถเข้าร่วมโครงการได้ ในปัจจุบันมีเพียง 2 ประเภท คือ ผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก กับตัวแทนออกของ ซึ่งหากเราต้องการมุ่งเน้นเรื่องความปลอดภัยทั้ง Supply Chain ก็ต้องให้ผู้ผลิต ผู้ค้า ผู้ขนส่ง สายเรือ ฯลฯ เข้ามาร่วมด้วย เพื่อให้มีความปลอดภัยในทุก ๆ กระบวนการของผู้เล่นทุกประเภทในห่วงโซ่อุปทานการค้าระหว่างประเทศ ถ้าในอนาคตเราสามารถเพิ่มเติมตรงนี้ได้ก็อาจทำให้โครงการมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ใน SAFE Framework มีเสาหลักอยู่ 3 Pillar คือ ความร่วมมือระหว่างศุลกากรและศุลกากร ความร่วมมือระหว่างศุลกากรและผู้ประกอบการ และความร่วมมือระหว่างศุลกากรกับหน่วยงานรัฐอื่น ที่ทำหลายเลยก็คือศุลกากรกับหน่วยงานรัฐภาคส่วนอื่นที่เข้ามามีส่วนร่วมด้วย รวมถึงศุลกากรกับผู้ประกอบการที่ยังมีเฉพาะแค่บางกลุ่มไม่ครบถ้วนทั้งหมด รวมถึงผู้ประกอบการรายย่อยก็อยากสนับสนุนให้เข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้นด้วย

**ผู้วิจัย :** ในแต่ละปีมีผู้ประกอบการที่สนใจเข้าร่วมเยอะไหมคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** แต่ละปีจะมีผู้ประกอบการที่สนใจเข้ามาสมัครเยอะนะคะ ถ้านับที่ยื่นใบสมัครก็เฉลี่ยปีละ 10-20 บริษัท แต่ระยะเวลาของการที่จะอนุมัติแต่ละรายจะไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับความพร้อมของบริษัทนั้น ๆ ด้วย แต่ถ้าถามว่ามีคนสนใจอยากที่จะเข้ามาสมัครก็มากกว่านั้น แต่ยังไม่สมัครไม่ได้เพราะติดเงื่อนไข หลักเกณฑ์ คุณสมบัติที่ยังไม่ครบตามเงื่อนไขที่เราได้ประกาศไป เช่น ผลประกอบการ 3 ปี ย้อนหลังยังขาดทุนอยู่ หรือมีความสนใจแต่เพิ่งจดทะเบียนเป็นผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก หรือตัวแทนออกของกับกรมศุลกากร ที่ยังดำเนินการไม่ครบ 3 ปี ก็จะไม่สามารถสมัครได้

**ผู้วิจัย :** เรามี KPI หรือไม่คะว่าต้องมีผู้ประกอบการเข้าร่วมปีละกี่ราย

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** เราไม่ได้มี KPI ค่ะ เพราะโครงการนี้เป็นโครงการที่ขึ้นอยู่กับความสมัครใจ การตั้ง KPI จึงค่อนข้างยาก แต่ผู้ประกอบการที่ยื่นใบสมัครมาทั้งหมดส่วนใหญ่ก็ได้รับการอนุมัติให้เป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ เพราะก่อนหน้านี้จะมาสมัครผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะเข้ามาปรึกษากับเจ้าหน้าที่ก่อน ว่าจะต้องมีคุณสมบัติอะไรอย่างไร มีความพร้อมในด้านที่เราต้องการครบถ้วนแล้วหรือไม่

**ผู้วิจัย :** ที่ผ่านมาได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเกี่ยวกับโครงการอย่างไรบ้างคะ ทั้งภายในและภายนอก

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ก่อนหน้านี้มีการประชาสัมพันธ์เป็นช่วง ๆ ค่ะ ช่วงที่เราเปิดตัวโครงการ ช่วงที่มีอัปเดตประกาศกรมฉบับใหม่ ก็เป็นการจัดสัมมนาให้ข้อมูลและทำความเข้าใจกับผู้ประกอบการ นอกจากนี้ก็มีการประชาสัมพันธ์ผ่านป้าย แผ่นพับ ที่มีข้อมูลของโครงการ คุณสมบัติ และสิทธิพิเศษต่าง ๆ กระจายไปตามด่านศุลกากรทั่วประเทศ แต่ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมาได้มีการแพร่ระบาดของโควิด-19 จึงไม่ได้จัดการประชาสัมพันธ์ ส่วนในปีนี้อาจจะมีการจัดการประชาสัมพันธ์ให้กับเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรได้รับทราบเกี่ยวกับโครงการเพิ่มเติม

แต่ถ้าถามถึงช่องทางประชาสัมพันธ์ของเรา ส่วนมาตรฐานเออีโอมีเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการ ที่มาที่ไป กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เอกสารที่ผู้ประกอบการต้องใช้อีกสามารถดาวน์โหลดจากเว็บไซต์ได้ รวมถึงความคืบหน้าในการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น เรามีการพูดคุยกับศุลกากรคู่ความตกลงเพื่อจัดทำข้อตกลงยอมรับร่วมกันกับประเทศใดบ้าง และเว็บไซต์ของโครงการก็จะไปอยู่ในแบนเนอร์ของเว็บไซต์กรมศุลกากรหลัก รวมถึงมี LINE official account ที่จะอัปเดตข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการให้กับผู้ประกอบการด้วยค่ะ

**ผู้วิจัย :** แล้วในส่วนมาตรฐานเออีโอมีการแบ่งหน้าที่กันอย่างไรบ้างคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ภายในส่วนเราแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายตรวจคัดเลือกและประเมินผล ทำหน้าที่เหมือนเป็น Account Manager ดูแลให้คำแนะนำกับผู้ประกอบการ ตั้งแต่ยังไม่เข้าร่วมโครงการ ผู้ประกอบการที่สนใจโครงการสามารถติดต่อเพื่อปรึกษาหรือขอข้อมูลของโครงการทั้งทางโทรศัพท์ อีเมล ไลน์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองที่กรมศุลกากรได้ ตลอดจนการดำเนินการรับสมัคร ตรวจสอบความสอดคล้องของผู้ประกอบการว่าเป็นไปตาม SAFE Framework หรือไม่ เป็นไปตามประกาศกรมศุลกากรที่ 120/2561 และ 121/2561 หรือเปล่า จากนั้นก็ต้องทำการทบทวนสถานภาพของผู้ประกอบการทุก ๆ 3 ปี ตามอัตรากำลังก็มีเจ้าหน้าที่อยู่ 5 อัตรา ไม่รวมอัตรากำลังที่มาช่วยราชการ ส่วนอีกฝ่ายคือ ฝ่ายหลักเกณฑ์และเจรจาความตกลง มีหน้าที่หลักๆในการทำความตกลงยอมรับร่วมกันระหว่างประเทศ (MRA) ซึ่งเป็นความร่วมมือระดับศุลกากรและศุลกากร เพื่ออำนวยความสะดวกในการนำเข้าส่งออก ปัจจุบันมีการทำ MRA กับประเทศคู่เจรจาแล้ว 6 ประเทศ ได้แก่ เขตบริหารพิเศษฮ่องกง เกาหลีใต้ สิงคโปร์ ออสเตรเลีย ญี่ปุ่น และนิวซีแลนด์ อยู่ระหว่างเจรจา อาทิติน ออสเตรเลีย จีน เป็นต้นค่ะ



กระบวนการของฝ่ายตรวจคัดเลือกและประเมินผล หลัก ๆ จะเป็นการรับสมัคร และการทบทวน สถานภาพ ขั้นตอนการดำเนินการ หรือเอกสารที่ต้องใช้ก็เป็นไปตามที่ประกาศไว้ในคู่มือประชาชน ซึ่งก็คือหลังจากที่ผู้ประกอบการได้เข้ามาปรึกษาแล้วจะทำการยื่นใบสมัครและเอกสารที่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ก็จะทำการตรวจสอบเอกสารและคุณสมบัติ จากนั้นก็จะทำการตรวจประเมินมาตรการรักษาความปลอดภัย ณ สถานประกอบการ แล้วมาสรุปผลการตรวจประเมินและเสนอความเห็นต่อกรมศุลกากรเพื่อพิจารณาอนุญาต เพื่อให้อธิบดีหรือผู้ที่อธิบดีมอบหมายพิจารณา และแจ้งผลการพิจารณาออกเป็นประกาศกรมศุลกากร การทบทวนก็ทำคล้าย ๆ กัน เมื่อครบ 3 ปีจะมีหนังสือส่งไปยังผู้ประกอบการให้ทำการเตรียมเอกสาร และเจ้าหน้าที่จะเข้าไปตรวจประเมินมาตรการรักษาความปลอดภัย ณ สถานประกอบการ ก่อนมาทำสรุปและเสนอความเห็นต่อกรมศุลกากรเพื่อพิจารณาให้ผ่านการทบทวนสถานภาพ

**ผู้วิจัย :** กระบวนการต่าง ๆ มีอะไรต้องปรับปรุงหรือไม่คะ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ทุกอย่างค่อนข้างเหมาะสมแล้วคะ เอกสารที่พิจารณา คุณสมบัติ หรือเกณฑ์ความปลอดภัยก็เป็นไปตามมาตรฐานของ SAFE Framework ระยะเวลาที่ต้องทบทวนทุกๆ 3 ปี ก็กำลังดี เพื่อให้ผู้ประกอบการยังคงรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานการดำเนินงานที่ปลอดภัย เมื่อก่อนเรามีความคิดที่ว่า ถ้าผู้ประกอบการผ่านการทบทวนครั้งแรกแล้ว ระยะเวลาการทบทวนครั้งต่อไปเป็นอีก 4 ปี หรือ 5 ปี จะดีหรือไม่ แต่เมื่อเราได้มีการพูดคุยกับทางศุลกากรประเทศคู่เจรจาเมื่อทำความตกลงยอมรับร่วมกัน พบว่าประเทศอื่นเค้าก็เคยมีแนวทางแบบนั้นและเมื่อทำไปแล้วพบว่ามันไม่ค่อยประสบความสำเร็จมากนัก เพราะการได้สิทธิ์มาว่ายากแล้ว การคงไว้ซึ่งมาตรฐานนั้นมันเป็นอะไรที่ยากกว่า

**ผู้วิจัย :** ด้านของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินโครงการ เป็นอย่างไรบ้างคะ มีเพียงพอหรือไม่

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ถ้าพูดถึงปัญหาและอุปสรรคตามหัวข้อของการสัมภาษณ์ครั้งนี้ อันนี้น่าจะเป็นปัญหาอย่างหนึ่งที่เห็นชัดค่ะ เรื่องทรัพยากรบุคคล โครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอนับวันยังมีผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการมากขึ้น แต่เจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้รับผิดชอบยังคงเท่าเดิม ในอนาคตจำนวนบริษัทต่อเจ้าหน้าที่จะมีสัดส่วนมากขึ้น ภาระงานของเจ้าหน้าที่ที่ต้องดูแลจะมีมากขึ้นค่ะ ส่วนทรัพยากรด้านอื่น ๆ มีความพร้อมและเพียงพอค่ะ

**ผู้วิจัย :** ทางออกจะเป็นอย่างไรได้บ้างคะ เรื่องบุคลากร

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ก็ต้องขออัตรากำลังเพิ่มคะ แต่ก็ค่อนข้างยาก ขึ้นอยู่กับโครงสร้างของเจ้าหน้าที่ในแต่ละกองหรือส่วนงานด้วยว่าจะสามารถขยายเพิ่มได้หรือไม่ แต่เร็ว ๆ นี้เรากำลังจะนำระบบตรวจ

คัดเลือกและประเมินผลผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ TAS (Thai AEO System) เข้ามาช่วยในการรับสมัคร และทบทวนสถานภาพ โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานด้วยการใช้เทคโนโลยีเข้ามาอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการในการมาติดต่อ ดำเนินการสมัครเข้าร่วมโครงการ และการทบทวนสถานภาพ รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้รวดเร็วและโปร่งใสค่ะ แต่อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ยังคงต้องเข้าไปตรวจประเมินแบบกายภาพ ณ สถานประกอบการอยู่ค่ะ

**ผู้วิจัย :** ด้านของสิทธิพิเศษที่ให้กับผู้ประกอบการตอนนี้ผอ. คิดว่ามีความเหมาะสมแค่ไหนคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ก็เหมาะสมนะคะ เป็นสิทธิพิเศษขั้นพื้นฐานอยู่แล้ว แต่ถ้าเทียบกับประเทศอื่นอาจแตกต่างกันด้วยอำนาจหน้าที่ของศุลกากรที่ไม่เหมือนกับประเทศไทย ตลอดจนประเภทของผู้ประกอบการที่มีมากกว่า 2 ประเภท บางประเทศศุลกากรเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบท่าเรือ สนามบิน ก็มีอำนาจที่จะให้สิทธิพิเศษได้มากกว่า ส่วนของเราจะให้ได้เฉพาะส่วนที่กรมศุลกากรเป็นผู้ดูแล ที่ผ่านมาก็มีทางสมาคมผู้นำเข้าและผู้ส่งออกในระดับมาตรฐานเออีโอ ขอเสนอเพิ่มเติมสิทธิพิเศษ เช่น ด้านการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ ด้านคลังสินค้าทัณฑ์บน ฯลฯ ทางส่วนมาตรฐานเออีโอก็มีการจัดประชุมโดยเชิญผู้ที่เกี่ยวข้องมาให้ความเห็น เพื่อพิจารณาร่วมกันเพราะการได้รับสิทธิพิเศษใด ๆ เพิ่มก็ต้องขึ้นอยู่กับว่า เจ้าของงานหรือผู้ที่ปฏิบัติงานในส่วนงานนั้น ๆ ถ้าหากให้สิทธิพิเศษไปแล้ว ประสิทธิภาพในการทำงานของเขาจะยังสามารถไปได้หรือไม่ จะเกิดช่องโหว่อะไร หรือเกิดความเสียหายอะไรตามมา

**ผู้วิจัย :** คำถามสุดท้ายค่ะ ในมุมมองของผอ. อยากจะพัฒนาหรือปรับปรุงอะไรเกี่ยวกับโครงการนี้บ้างคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** การพัฒนา Priority หลักเลยก็คือการดำเนินการเรื่องระบบ TAS ให้แล้วเสร็จ เพื่อให้ผู้ประกอบการไม่ต้องเสียเวลาเข้ามายื่นเอกสารจำนวนมาก และสามารถโต้ตอบ ยื่นเอกสารเพิ่มได้ผ่านช่องทางออนไลน์ ส่วนเรื่องอื่น ๆ ที่คิดว่าเป็นความท้าทายก็คือการเพิ่มประเภทของผู้ประกอบการจากเดิมที่มีแค่ผู้นำของเข้า ผู้ส่งออกออก กับตัวแทนออกของ แต่ทั้งนี้ก็ต้องอาศัยความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบด้วยค่ะ เพื่อให้ครอบคลุมผู้ประกอบการมากขึ้น

**ผู้วิจัย :** ค่ะ ต้องขอขอบคุณผอ.มากเลยนะคะ ที่สละเวลามาให้สัมภาษณ์ในวันนี้

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ยินดีค่ะ

**บทถอดเทปสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ส่วนมาตรฐานเออีโอ กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร  
(นักวิชาการศุลกากร ระดับชำนาญการ)**

**วันที่ 27 เมษายน 2566**

**ผู้วิจัย :** สวัสดิ์ค๊ะ ขออนุญาตเริ่มสัมภาษณ์และอัดเสียงสำหรับการเก็บข้อมูลเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์หัวข้อ ปัญหาและอุปสรรคโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอนะคะ ขอเริ่มจากการช่วยเล่าถึงความสำคัญและวัตถุประสงค์ของโครงการนี้ทีคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** โครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ จะมีหลักสำคัญเลยก็คือการควบคุมเรื่องของการปลอดภัยในห่วงโซ่อุปทาน และการอำนวยความสะดวกทางการค้าโดยการให้สิทธิพิเศษบางอย่างเพื่อให้ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้ ไม่ว่าจะเป็นบริษัทเล็กหรือใหญ่หากมีมาตรฐานนี้ก็เชื่อว่าจะสามารถไปแข่งขันกับบริษัทต่างประเทศ หรือบริษัทใหญ่ ๆ ได้เช่นกัน ส่งผลให้ประเทศมีเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนได้มากขึ้น

ในภาพรวมวัตถุประสงค์ของโครงการก็คือสร้างความปลอดภัยในการเคลื่อนย้ายสินค้าตั้งแต่ต้นทางเริ่มตั้งแต่ผู้ผลิต การขนส่ง ไปจนถึงปลายทางผู้รับสินค้า ในภาพรวมมองว่าเราก็ค่อนข้างที่จะบรรลุวัตถุประสงค์นี้แล้ว แต่ในมุมมองตัวมองว่าการรับรู้ การเป็นที่รู้จัก ยังกระจุกตัวอยู่ไม่ได้เป็นที่รู้จักมากนัก ขอเปรียบเทียบกับโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอในประเทศเกาหลี ที่นี้พัฒนาไปไกลมากมีผู้ประกอบการหลายประเภท นอกเหนือจากผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ก็มีผู้ให้บริการขนส่ง ผู้ให้บริการคลังสินค้า ผู้ให้บริการขนถ่ายสินค้าบริเวณท่าเรือ รวมถึงสายการบินด้วย และมีการแบ่งระดับ (Level) ของผู้ประกอบการ เช่น A AA AAA ที่จะได้สิทธิพิเศษที่แตกต่างกันไปตามระดับ

**ผู้วิจัย :** ถ้าเป็นเช่นนี้ จะเสนอแนะแนวทางอย่างไรทีคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** อยากให้มีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ และเปิดรับประเภทของผู้ประกอบการที่เข้าร่วมมากกว่านี้ คิดว่าต้องเริ่มจากการที่หน่วยงานระดับกรม กระทรวง รัฐบาล ให้ความสำคัญกับโครงการนี้มากขึ้น จากนั้นการประชาสัมพันธ์ก็จะง่ายขึ้น ตอนนี้เรามีผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโออยู่ 2 ประเภท อย่างละประมาณ 200 บริษัท ทั้งที่ความจริงผู้ประกอบการที่เป็นผู้นำของเข้า ส่งของออก กับตัวแทนออกของ มีจำนวนเยอะกว่านี้มาก รวมถึงการพิจารณาขยายความครอบคลุมไปยังผู้ประกอบการประเภทอื่น ให้เข้าร่วมโครงการได้ในอนาคต เช่น ผู้ประกอบการคลังสินค้า หรือสายเรือ ก็จะสร้างความปลอดภัยในการเคลื่อนย้ายสินค้าได้มากขึ้น

**ผู้วิจัย :** ในด้านของโครงสร้างหน้าที่การทำงานของส่วนมาตรฐานเออีโอเป็นอย่างไรบ้างคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** คิดว่าเหมาะสมแล้วค่ะ ตาม Job Description แต่ปัญหน่าจะอยู่ที่จำนวนคน หรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีจำนวนน้อยไปมากกว่า หากนับอัตรากำลังตามโครงสร้างจริง ๆ เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจคัดเลือกและประเมินผลจะมีอยู่ 5 คน ไม่นับที่มาช่วยราชการ กับงานที่มีอยู่ประมาณ 400 บริษัท ไม่นับรวมบริษัทที่เข้ามาสมัครใหม่เรื่อย ๆ เจ้าหน้าที่ในตอนนี้ก็ต้องดูแลทั้งผู้ประกอบการที่มาปรึกษา ผู้ประกอบการที่ส่งใบสมัครแล้ว และการเข้าไปตรวจทบทวนสถานภาพทุก ๆ 3 ปี รวมถึงงานอื่น ๆ เช่น การเปลี่ยนหนังสือคำประกันของธนาคาร การเปลี่ยนสัญญาประกันและทัณฑ์บน อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือคำประกันฉบับใหม่ เปลี่ยนชื่อ หรือที่อยู่ เป็นต้น

**ผู้วิจัย :** คิดว่าต้องปรับปรุงอย่างไรคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ต้องมีการเพิ่มอัตรากำลังตั้งแต่โครงสร้างบุคลากรเลยคะ ตอนนี้ทำได้แค่การหาบุคลากรมาช่วยงานชั่วคราว โดยการออกคำสั่งให้ปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ส่วนงานนี้ โดยชื่อกับตำแหน่งจริง ๆ อยู่ที่อื่น ซึ่งมันก็มีความไม่แน่นอนสูงว่าข้าราชการที่มาช่วยราชการจะถูกเรียกกลับต้นสังกัดเมื่อไหร่ ที่ผ่านมาก็มีการมาช่วยราชการอยู่ตลอด อยู่ได้ประมาณ 2 ปี เริ่มเป็นงาน เข้าใจเนื้องาน มีประสบการณ์การตรวจแล้ว พอเจ้าหน้าที่เก่งขึ้นก็ถูกเรียกกลับต้นสังกัด กลายเป็นว่ากำลังคนก็ลดลง และต้องรอสักพักกว่าจะมีการจัดสรรเจ้าหน้าที่คนใหม่เข้ามา พอคนใหม่มาก็ต้องอาศัยระยะเวลาหนึ่งเลยเพื่อฝึกฝน เรียนรู้งานกว่าจะคล่อง

**ผู้วิจัย :** ค่ะ ขออนุญาตไปที่กระบวนการภายใน ทั้งการรับสมัคร การทบทวนสถานภาพ มีความเห็นอย่างไรบ้างคะ มีส่วนไหนที่อยากเสนอแนะ ปรับปรุงหรือไม่

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ส่วนตัวคิดว่าทั้ง 2 กระบวนการนี้เหมาะสมอยู่แล้วนะคะ ก่อนการรับสมัครก็จะมีมาให้คำปรึกษาแนะนำกับผู้ประกอบการว่าต้องเตรียมเอกสารอะไรบ้าง แนวทางของการตรวจประเมินที่อิงไปกับแบบประเมินมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยในข้อต่าง ๆ ส่วนการทบทวนสถานภาพก็คล้ายกับการตรวจประเมินครั้งแรกตอนสมัครใหม่ ผู้ประกอบการก็จะรู้แนวทางอยู่แล้ว ก่อนหน้านี้มีความคิดว่าการตรวจทุก ๆ 3 ปี เร็วไปไหม เป็นทุก ๆ 5 ปีดีกว่าหรือไม่ แต่สไตล์การทำงานของเอกชนเขาค่อนข้างเคลื่อนตัวเร็ว ภายนอกปีเดียวก็อาจมีการเปลี่ยนแปลงหลายอย่างได้ เลยคิดว่าเวลา 3 ปีนี้แหละเหมาะสมแล้ว

**ผู้วิจัย :** คิดว่าผู้ประกอบการที่เป็นเออีโอกับผู้ประกอบการทั่วไปมีความแตกต่างกันอย่างไรคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ชัด ๆ เลยก็คือมาตรฐานในการทำงานค่ะ ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอจะมีมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจน มีเอกสาร สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ ไม่ใช่การทำงานด้วยความเคยชิน เคยทำ แต่ทุกขั้นตอนมีการกำหนดไว้เพื่อลดความเสี่ยง ลดการผิดพลาด จึงทำให้มีความน่าเชื่อถือมากกว่า

**ผู้วิจัย :** คิดว่าสิทธิพิเศษในตอนนี้นี้เหมาะสมแล้วหรือไม่คะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** เหมาะสมประมาณหนึ่งค่ะ แต่สิทธิพิเศษที่มีอยู่ก็อาจจะไม่ได้ 100% เช่น งดเว้นการเปิดตรวจ ขึ้นอยู่กับหลาย ๆ อย่าง สินค้าที่ต้องมีใบอนุญาต เช่น อาหาร ยา ฯลฯ พวกนี้ต้องตรวจปล่อยโดยผ่านหน่วยงานร่วม เช่น อย. ก็ต้องทำการเปิดตรวจอยู่ดี หรือเรื่องช่องทางพิเศษ บางด้านก็ไม่ได้มีจัดเอาไว้ แต่เข้าใจว่าด่านเล็กที่มีจำนวนใบขนต่อวันไม่เยอะมากก็อาจจะไม่ต้องมี ถ้าจะปรับปรุงตรงนั้นมองว่าต้องกลับไปให้การให้ความสำคัญกับโครงการนี้มากขึ้นอย่างที่ได้กล่าวไปในตอนต้นค่ะ

และหากเพิ่มสิทธิพิเศษได้มากขึ้นก็คงเป็นเรื่องที่ดี ยกตัวอย่างตอนที่ไปดูงานโครงการเออีโอของประเทศเกาหลี มีการพัฒนาไปไกลมาก เช่น บริษัทที่เป็นเออีโอเมื่อต้องการจะไปกู้เงินกับธนาคารที่มีความตกลงร่วมกันกับศุลกากรประเทศเกาหลี ก็จะได้รับอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าบริษัททั่วไปที่ไม่ใช่เออีโอ ทำให้ผู้ประกอบการมีต้นทุนการทำธุรกิจที่ดีขึ้น ช่วยในการขยายธุรกิจ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการได้ค่ะ

**ผู้วิจัย :** ในแต่ละปีผู้ประกอบการสนใจเข้ามาสมัครเท่าไรคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ทั้งปีไม่แน่ใจค่ะ แต่มีผู้ประกอบการที่สนใจเข้ามาปรึกษาเกี่ยวกับการสมัครเข้าร่วมโครงการอย่างต่อเนื่อง เฉลี่ยเจ้าหน้าที่ 1 คนที่ให้คำปรึกษาอาทิตย์ละ 2-3 บริษัท ผู้ประกอบการที่เรารับใบสมัครมาแล้วส่วนใหญ่ก็จะได้รับการอนุมัติเข้าร่วมโครงการค่ะ โดยการไปตรวจสถานประกอบการนั้นหากยังมีข้อบกพร่องที่เรามองว่ายังไม่เข้าหลักเกณฑ์มาตรฐานที่โครงการกำหนดไว้เจ้าหน้าที่ก็จะให้คำแนะนำเพื่อให้ผู้ประกอบการไปปรับปรุง และแจ้งผลกลับมา ไม่ใช่ว่าข้อนี้ไม่มีแล้วเราจะตัดสิทธิไม่ให้ผ่านเลย

**ผู้วิจัย :** ด้านทรัพยากรที่ใช้ในโครงการละคะ เป็นอย่างไร

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** นอกเหนือไปจากเรื่องอัตรากำลังที่กล่าวไปทรัพยากรด้านอื่น ๆ คิดว่าอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมค่ะ ทั้งคอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นท์ เครื่องใช้ในสำนักงาน หรือค่าเดินทางเมื่อต้องออกไปตรวจสถานประกอบการก็สามารถเบิกได้จากหน่วยงานส่วนกลางได้ค่ะ

**ผู้วิจัย :** สุดท้ายแล้ว มีอะไรจะเสนอแนะเพิ่มหรือไม่คะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ข้อเสนอแนะตามที่ได้กล่าวไปก็เป็นเรื่องของการเพิ่มการให้ความสำคัญของตัวโครงการ ซึ่งจะนำมาทั้งเรื่องการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ การขยายอัตรากำลังของบุคลากร การพิจารณาเพิ่มประเภทของผู้ประกอบการ และสิทธิพิเศษค่ะ

**ผู้วิจัย :** ถ้าอย่างนั้น ต้องขอขอบคุณมาก ๆ เลยนะคะสำหรับข้อมูลในวันนี้

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ยินดีค่ะ



บทถอดเทปสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ส่วนมาตรฐานเออีโอ กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร  
(นักวิชาการศุลกากร ระดับปฏิบัติการ) คนที่ 1

วันที่ 27 เมษายน 2566

**ผู้วิจัย :** สวัสดีค่ะ ขอทำการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลสำหรับการทำสารนิพนธ์ในหัวข้อ ปัญหาและอุปสรรคโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอในขณะนี้ โดยจะขออนุญาตอัดเสียงเอาไว้ด้วยค่ะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ยินดีค่ะ

**ผู้วิจัย :** ในมุมมองของท่านโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอมีความสำคัญอย่างไรบ้างคะ และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้หรือไม่

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ความสำคัญของโครงการนี้ก็คือการสร้างความตระหนักถึงความปลอดภัยในห่วงโซ่อุปทานโลจิสติกส์ระหว่างประเทศค่ะ ถ้ามว่าบรรลุวัตถุประสงค์ได้หรือไม่ ก็คิดว่าบรรลุนะคะ โครงการนี้ทำให้ผู้ประกอบการที่มาเข้าร่วมกับเรามีความตระหนักในเรื่องของความปลอดภัยในกระบวนการทำงาน เวลาที่เจ้าหน้าที่ไปตรวจประเมินสถานประกอบการก็เห็นได้ว่าผู้ประกอบการมีความตระหนักถึงความปลอดภัย โดยมีขั้นตอนที่ชัดเจนเพื่อมาควบคุมกระบวนการทำงาน ตลอดจนเวลาเจ้าหน้าที่ไปตรวจทบทวนสถานภาพเมื่อครบ 3 ปี ก็จะทำให้ผู้ประกอบการหลาย ๆ ราย มีการพัฒนามาตรฐานการทำงานให้มีความปลอดภัยมากขึ้นตามบริบทที่เปลี่ยนไปด้วยค่ะ โดยเฉพาะเรื่องของการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยยกระดับความปลอดภัยและกระบวนการต่าง ๆ

**ผู้วิจัย :** ในกระบวนการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการสมัคร หรือการทบทวนสถานภาพ มองว่าเป็นอย่างไรบ้างคะ มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ถ้าพูดถึงกระบวนการต่าง ๆ คิดว่าโอเคแล้วค่ะ แต่รายละเอียดจะมีค่อนข้างเยอะ โดยเฉพาะเอกสารที่ผู้ประกอบการจะต้องนำมายื่นตอนสมัคร ก็อาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดขึ้นได้ บริษัทส่วนใหญ่จึงมีการเข้ามาปรึกษากับทางเจ้าหน้าที่เพื่อขอคำแนะนำหรือนำเอกสารที่จัดเตรียมเอาไว้มาให้ช่วยตรวจทานความถูกต้องก่อนที่จะยื่นใบสมัคร แต่ในบางกรณีที่บริษัทอยู่ไกล อยู่ต่างจังหวัด อันนี้ก็จะเป็นปัญหาเหมือนกันเรื่องความสะดวกในการเข้ามาติดต่อเพื่อมาปรึกษา มายื่นเอกสารให้ตรวจสอบ หากมีข้อผิดพลาดก็ต้องนำกลับไปแก้ไขใหม่ ตรงนี้ทางส่วนก็มีการพัฒนาระบบ TAS หรือ Thai AEO System เอาไว้สำหรับการสมัครและการทบทวนสถานภาพผ่านช่องทาง

ออนไลน์อยู่ค่ะ แต่ปัจจุบันถ้าไม่สะดวกเข้ามาพบเจ้าหน้าที่ก็สามารถติดต่อสอบถามผ่านโทรศัพท์ หรือ อีเมล ได้เช่นกัน

**ผู้วิจัย :** แล้วในด้านของทรัพยากรที่ใช้ในโครงการ เป็นอย่างไรบ้างคะ มีความเพียงพอเหมาะสมกับ หน่วยงานหรือไม่

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** คิดว่าเรื่องงบประมาณ เราไม่ได้ต้องใช้งบประมาณอะไรมากค่ะ ถ้าจะมีก็เป็นพวกค่า เดินทาง ส่วนนี้สามารถเบิกได้จากกรมฯ ได้ หรือค่าเบี้ยเลี้ยงเวลาที่จะต้องเดินทางไปตรวจประเมิน บริษัทที่อยู่ต่างจังหวัดก็เบิกได้เช่นกัน อุปกรณ์สำนักงาน คอมพิวเตอร์ ก็เพียงพอกับเจ้าหน้าที่ แต่เรื่อง คนนี้อาจจะเป็นปัญหาในอนาคตได้นะค่ะเพราะเจ้าหน้าที่เราเท่าเดิมแต่บริษัทที่เป็นผู้ประกอบการ ระดับมาตรฐานเออีโอเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

**ผู้วิจัย :** คิดว่าต้องปรับยังไงคะเรื่องคน

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** อยากให้มีการพิจารณาเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ของฝ่ายตรวจคัดเลือกและประเมินผลที่เป็นอัตรากำลังตามโครงสร้าง เพราะกว่าที่จะสร้างคนให้มีความรู้และมีประสบการณ์ในการตรวจ ประเมินนี้ก็ใช้เวลาหลายเดือนกว่าจะเรียนรู้งานทั้งหมดได้ ซึ่งหน่วยงานมีรายละเอียดค่อนข้างเยอะค่ะ

**ผู้วิจัย :** ขอมาคำถามต่อไปนะคะว่าในมุมมองของเจ้าหน้าที่ ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอกับผู้ประกอบการทั่วไปมีความแตกต่างกันอย่างไรบ้างคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** คงเป็นเรื่องของความน่าเชื่อถือค่ะ เพราะมาตรฐานของเราเป็นสิ่งที่ถูกยอมรับจาก สหกรณ์ทั่วโลก และอย่างที่ทราบว่าผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอก็จะได้สิทธิพิเศษบางอย่าง จากกรมศุลกากรที่ช่วยเอื้อให้บริษัทสามารถทำธุรกิจได้สะดวกรวดเร็วขึ้น เช่น การปฏิบัติพิธีการ นำเข้า ส่งออก ก็จะใช้เวลาน้อยกว่าบริษัททั่วไป ก็เลยมีความคล่องตัวในการทำธุรกิจมากกว่าค่ะ

**ผู้วิจัย :** สุดท้ายนี้ คิดว่าโครงการมีอะไรที่ควรพัฒนาหรือปรับปรุงบ้างหรือไม่คะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** เราได้รับ Feedback จากผู้ประกอบการมาว่าอยากให้สิทธิพิเศษเพิ่มเติม ในมุมมองของเจ้าหน้าที่ก็มองว่าสิทธิพิเศษในตอนนี้ก็มีความเหมาะสมในระดับหนึ่งแล้ว การเพิ่มสิทธิพิเศษอะไรไปก็ต้องไปดูด้วยว่าสิทธินั้นจะทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีประสิทธิภาพลดลงหรือไม่ ยังสามารถควบคุมดูแลบริหารจัดการความเสี่ยงได้คืออยู่หรือเปล่า ถ้าทางหน่วยงานโอเค การมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมก็เป็นเรื่องที่ดีค่ะ นอกจากนี้ก็อาจจะเป็นเรื่องของการให้สิทธิพิเศษจากหน่วยงานที่



เกี่ยวข้องให้เป็นที่เราได้ออกประกาศไว้ค่ะ เช่น ระยะเวลาของการทำเรื่องคืนอากร ประมาณนี้  
ค่ะ



บทถอดเทปสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ส่วนมาตรฐานเออีโอ กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร  
(นักวิชาการศุลกากร ระดับปฏิบัติการ) คนที่ 2

วันที่ 27 เมษายน 2566

**ผู้วิจัย :** สวัสดีค่ะ ขอเริ่มทำการสัมภาษณ์และขออนุญาตอัดเสียงสำหรับการเก็บข้อมูลเพื่อทำสารนิพนธ์ ในหัวข้อ ปัญหาและอุปสรรคโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอนะคะ ขอเริ่มจากคำถามแรกว่า โครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอมีความสำคัญอย่างไร และโครงการสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้ได้อย่างไรบ้างคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** โครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอเกิดขึ้นจากความต้องการให้ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายสินค้า ระบบโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ มีการควบคุมที่ได้มาตรฐานความปลอดภัย หลังจากเกิดเหตุการณ์ก่อการร้าย 9/11 ขึ้น ทำให้องค์การศุลกากรโลกได้กำหนดกรอบนโยบาย SAFE Framework ขึ้นมาเพื่อสร้างมาตรฐานความปลอดภัย โดยมีโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอเป็นหนึ่งในเครื่องมือดังกล่าว ส่วนตัวคิดว่า การมีโครงการนี้เกิดขึ้นและมีการดำเนินการมาเป็นระยะเวลาที่ต่อเนื่อง ก็ช่วยเสริมสร้างความปลอดภัยและได้ช่วยอำนวยความสะดวกทางการค้าให้กับผู้ประกอบการชั้นดีที่มีมาตรฐานนะค่ะ ทำให้ผู้ประกอบการในประเทศมีศักยภาพมากขึ้น เพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจ ด้วยความที่โครงการนี้เป็นมาตรฐานระดับโลกที่ศุลกากรทั่วโลกยอมรับ ตรงนี้คิดว่าเราก็บรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งโครงการนี้ขึ้นมาแล้วค่ะ แต่ถ้าจะดีกว่านี้โครงการควรมีผู้ประกอบการในทุก ๆ กิจกรรมของซัพพลายเชนด้วย ซึ่งหลายประเทศก็มีการให้ผู้ประกอบการนอกเหนือจากผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก กับตัวแทนออกของ สามารถเข้าร่วมโครงการได้

**ผู้วิจัย :** มองว่ากระบวนการสมัคร หรือการทบทวนสถานภาพ ในปัจจุบันเป็นอย่างไรบ้างคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** คิดว่ากระบวนการหรือขั้นตอนทั้งการสมัคร การทบทวน มีการให้รายละเอียดที่ชัดเจน ตามที่เราได้ประกาศไว้ในประกาศกรมศุลกากร รวมถึงคู่มือประชาชนค่ะ ส่วนระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอนนั้นก็ขึ้นอยู่กับความพร้อมของผู้ประกอบการด้วย บางรายสามารถปรับปรุงมาตรการตามคำแนะนำของเราได้เร็ว บางรายใช้เวลานานกว่า พอไปถึงขั้นตอนอนุมัติแต่ละรายจึงไม่เท่ากัน การทบทวนสถานภาพทุก ๆ 3 ปี ก็กำลังดี ไม่เร็วไปไม่ช้าไป ได้แอบคิดว่าผู้ประกอบการยังสามารถคงมาตรฐานเอาไว้ได้หรือไม่ นอกจากนี้ก็คงเป็นเรื่องของเอกสารที่มีจำนวนมากและมีความละเอียดในการกรอกข้อมูล ซึ่งเรามีลิสต์เอาไว้ในคู่มือประชาชนแล้วนะค่ะว่าต้องใช้อะไรบ้าง แต่ก็

อาจจะยังมีความสับสนเพราะจำนวนมันเยอะ ตรงนี้เราก็เข้าใจและยินดีหากผู้ประกอบการจะติดต่อเข้ามาสอบถามผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่เรามีได้ค่ะ

**ผู้วิจัย :** ในส่วนของทรัพยากรที่ใช้ในโครงการ มีความเห็นอย่างไรบ้างคะ เหมาะสมกับเนื้อหาหรือไม่

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** อุปกรณ์ เครื่องใช้ งบประมาณ ไม่ได้ขาดอะไรนะคะ ส่วนด้านบุคลากรนี่น่าจะเริ่มตั้ง ๆ แล้วค่ะด้วยจำนวนเจ้าหน้าที่กับปริมาณภาระงานทั้งสมัครใหม่ และตรวจทบทวน ที่มีอยู่ 400 กว่าบริษัท ไม่นับงานย่อย ๆ ที่เกี่ยวเนื่อง ถ้าสามารถเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ได้ก็จะดีมากเลยคะ แต่ตอนนี้ก็มีการจัดสรรเจ้าหน้าที่มาช่วยปฏิบัติราชการที่ฝ่ายอยู่ แต่ก็ไม่แน่นอน ถึงเวลาต้นสังกัดเรียกกลับก็ต้องมาเทรนคนใหม่อีกค่ะ

**ผู้วิจัย :** ในด้านของผู้ประกอบการทั่วไป กับผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ มองว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไรบ้างคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ในภาพรวม มุมมองระหว่างกรมศุลกากรกับบริษัทก็ต้องบอกว่าผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอจะมีเครดิตที่ดีกว่าผู้ประกอบการทั่วไปนะคะ ถ้าจะเปรียบเทียบให้เห็นภาพก็คงจะเทียบกันระหว่าง บริษัทใหญ่ ๆ มีชื่อเสียงทั้งคู่ แต่บริษัทหนึ่งมีมาตรฐานเออีโอ อีกบริษัทหนึ่งไม่มีเวลาเจรจาธุรกิจการตกลงซื้อขายทำสัญญากัน มาตรฐานเออีโอมักจะเป็นหนึ่งในเงื่อนไขที่บริษัทต่าง ๆ เอามาใช้ในการคัดเลือกคู่ค้าคะ ยิ่งไปกว่านั้น หากคู่ค้าเป็นบริษัทที่ได้รับมาตรฐานเออีโออยู่แล้ว ก็มีแนวโน้มที่จะอยากทำธุรกิจกับบริษัทที่ได้มาตรฐานเออีโอด้วยเช่นกัน

**ผู้วิจัย :** คำถามสุดท้าย มีข้อเสนอแนะหรือข้อปรับปรุงอะไรเกี่ยวกับโครงการนี้หรือไม่คะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ภาพรวมของโครงการมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนอยู่แล้วนะคะ และการทำงานของเราก็เป็นไปตามวัตถุประสงค์นั้นเพื่อสร้างความตระหนักเรื่องความปลอดภัย คงเป็นเรื่องของการพัฒนามากกว่า ถ้าหากว่าเราสามารถขยายประเภทของผู้ประกอบการเพิ่มได้น่าจะเป็นเรื่องที่ดี และการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการ ทั้งภายนอก และภายใน ให้ผู้ประกอบการทั่วไปที่ยังไม่รู้จักรับโครงการได้รับรู้มากขึ้น ตลอดจนเจ้าหน้าที่ในกรมศุลกากรมีความเกี่ยวข้องกับสิทธิพิเศษที่เราได้ให้ไปตามประกาศกรมฯ บางที่เจ้าหน้าที่อาจจะรู้คร่าว ๆ ไม่ได้ละเอียดมาก ถ้าได้รับทราบข้อมูลมากขึ้นก็อาจทำให้ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจมากขึ้นได้ค่ะ

บทถอดเทปสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออก  
(นักวิชาการศุลกากร ระดับชำนาญการ)

วันที่ 19 เมษายน 2566

**ผู้วิจัย :** สวัสดีค่ะ วันนี้ผู้วิจัยจะขอทำการสัมภาษณ์และอัดเสียงเพื่อนำไปศึกษาวิเคราะห์สารนิพนธ์หัวข้อ “ปัญหาและอุปสรรค โครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ ขอเริ่มจากคำถามแรกนะคะว่า พอจะอธิบายถึงโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอตามที่เข้าใจได้ไหมคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** สวัสดีค่ะ เท่าที่ทราบโครงการนี้มีชื่อว่า Authorized Economic Operator หรือที่เรียกสั้น ๆ ว่า AEO เป็นคำที่องค์การศุลกากรโลก WCO ที่กรมศุลกากรของไทยได้รับนโยบายมาและนำมาจัดตั้งเป็นโครงการนี้ขึ้น ก็จะเกี่ยวข้องกับการรับรองผู้ประกอบการที่มีความเกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออก มีการเคลื่อนย้ายสินค้าที่ปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยของ WCO ค่ะ ส่วนโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอของกรมศุลกากรไทยนั้นเข้าใจว่าผู้ประกอบการต้องมีคุณสมบัติตามที่กรมฯกำหนด และผ่านการตรวจสอบเอกสาร ตรวจสอบประเมิน ณ สถานประกอบการ โดยต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยตามกรอบของ WCO ค่ะ เท่าที่นึกได้ก็จะมี ความปลอดภัยเกี่ยวกับสินค้า การขนส่งสินค้า ยานพาหนะที่ขนส่ง ฯลฯ ประมาณนี้ค่ะ จึงจะได้รับการรับรองจากรมฯ และได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรค่ะ

**ผู้วิจัย :** ในมุมมองของผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ คิดว่าโครงการนี้มีความสำคัญอย่างไรบ้างคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** คิดว่าเป็นโครงการที่ช่วยส่งเสริมความปลอดภัยของการขนส่งและการค้าระหว่างประเทศ และอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการที่มีการค้าขายระหว่างประเทศ ผ่านกระบวนการที่ผู้ประกอบการต้องมีความปลอดภัยตั้งแต่ต้นทางของการขนส่งค่ะ

**ผู้วิจัย :** จากที่กล่าวมา พอจะทราบมั๊ยค่ะว่าเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของโครงการคืออะไร

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** สร้างและส่งเสริมระบบความปลอดภัยทางโลจิสติกส์และการค้าระหว่างประเทศ และการอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศค่ะ ด้วยการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ประกอบการที่มี

มาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ดีมีความปลอดภัย เมื่อมีผู้ประกอบการสนใจเข้าร่วมเยอะก็จะสร้างความปลอดภัยได้มากขึ้นเช่นกัน

**ผู้วิจัย :** คิดว่าผู้ประกอบการทั่วไปกับผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอมีความแตกต่างกันหรือไม่คะ ถ้าแตกต่าง แตกต่างที่อะไร ช่วยอธิบายทีคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ในมุมมองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรเมื่อนำสินค้าเข้าหรือส่งออก คิดว่าผู้ประกอบการทั่วไปกับผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอมีความแตกต่างกันหลายประการนะคะ โดยผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอส่วนใหญ่จะเป็นผู้ประกอบการที่มีความน่าเชื่อถือ เนื่องจากผู้ประกอบการเหล่านี้ต้องมีมาตรฐานรักษาความปลอดภัยตามที่กล่าวไป อีกทั้งกรมศุลกากรยังมีการพิจารณาประวัติการทำความผิดของผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโออย่างสม่ำเสมอ ทำให้ในมุมมองของเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อย ในการบริหารความเสี่ยงในการตรวจสินค้าหรือปฏิบัติพิธีการศุลกากรนั้นจะจัดให้ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอมีความเสี่ยงในการกระทำ ความผิดต่าง ๆ เช่น การลักลอบนำเข้าสารเสพติด การนำเข้าสินค้าที่ผิดกฎหมาย การลักลอบนำเข้าสินค้าที่ไม่ได้เสียภาษีโดยถูกต้อง เป็นต้น มีระดับต่ำกว่าผู้ประกอบการทั่วไป ส่งผลให้การตรวจสินค้าหรือปฏิบัติพิธีการศุลกากรเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว

**ผู้วิจัย :** พอจะทราบหรือไม่คะว่าสิทธิพิเศษของผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอมีอะไรบ้าง

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** (นึก)... ลดการเปิดตรวจ คือได้รับการอำนวยความสะดวกในการจัดทำโปรไฟล์หรือสิ่งการตรวจให้ยกเว้นการตรวจ ลดการเปิดตรวจทางกายภาพ เว้นแต่กรณีที่มีระเบียบพิธีการเฉพาะเรื่องกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น หรือมีเหตุอันควรสงสัย แล้วก็การปฏิบัติพิธีการศุลกากรส่งออก โดยการยกเว้นการชักตัวอย่างสินค้าที่ส่งออก เว้นแต่กฎหมายหรือระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้องกำหนดให้ชักตัวอย่าง และยังมีการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสินค้าถ่ายลำ ผ่านแดน โดยการใช้หลักประกัน ในการเป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ แทนการวางเงินหรือหลักประกันของผู้ถ่ายลำตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่กรมศุลกากรกำหนด

**ผู้วิจัย :** แล้วทราบหรือไม่คะว่าหนึ่งในสิทธิพิเศษคือสินค้าขาเข้าเมื่อต้องถูกตรวจทางกายภาพการมีช่องทางพิเศษให้กับผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** พอจะทราบมาบ้างคะ แต่ก็เห็นแค่บางด่านนะคะเช่นที่สุวรรณภูมิ ส่วนที่ปฏิบัติงานอยู่ไม่ได้มีการทำช่องทางพิเศษเอาไว้คะ ทุกคนที่เข้ามาปฏิบัติพิธีการนำเข้าก็ติดต่อผ่านช่องทางปกติตามคิว ก็ยังไม่เคยเจอชิปปิงมาบอกว่าเป็นเออีโอขอช่องทางพิเศษนะคะ คิดว่าการให้บริการของเรา

ไม่ได้เข้ามาด้วย เลยไม่มีปัญหา ถ้าจำเป็นต้องมีจริง ๆ ในทุก ๆ ด้านคิดว่าผู้ใหญ่เค้าน่าจะคุยกันแล้วมีคำสั่งลงมาให้ปฏิบัติ ทำป้ายติดให้ชัดเจนว่าเป็นช่องทางพิเศษ ถ้าจู้ ๆ เราไปลัดคิวให้เลยอาจจะเกิดความไม่เข้าใจกับชิปปิงที่เค้าไม่ได้ดำเนินการให้กับผู้ประกอบการที่เป็นเออีโอได้ค่ะ

**ผู้วิจัย :** เฉลี่ยแล้วในแต่ละวันเจอใบขนที่ใช้สิทธิพิเศษเออีโอ มีจำนวนเท่าไรคะ เมื่อเทียบกับปริมาณใบขนทั้งวัน และมีการใช้สิทธิพิเศษอะไรบ้าง ยกตัวอย่างหน่อยได้ไหมคะเท่าที่นึกได้

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อย เฉลี่ยแต่ละวันที่เจอใบขนที่ใช้สิทธิพิเศษเออีโอ ประมาณ 40% ค่ะ เทียบกับปริมาณใบขนที่ตรวจปล่อยภายใน 1 วัน ซึ่งใบขนดังกล่าว ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการใช้สิทธิพิเศษในการทำใบขนฯ ให้มีสิ่งการตรวจเป็นยกเว้นการตรวจ ก็จะสามารถตรวจปล่อยโดยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรโดยไม่ต้องมีการเปิดตรวจสินค้าทางกายภาพ อีกกรณีคือการผ่อนผันให้นำของออกจากอารักขาของศุลกากรได้โดยไม่ต้องรอผลวิเคราะห์จากการชักตัวอย่างสินค้าขณะตรวจปล่อย แล้วก็กรณีผ่อนผันการนำตู้สินค้าไปเอกซเรย์กรณีเป็นใบขนมัดลวดตามสั่งการตรวจ 77 ให้มัดลวดและเปิดตรวจโดยเครื่องเอกซเรย์

**ผู้วิจัย :** ค่ะ คำถามต่อไป คิดว่าโครงการนี้เป็นอย่างไรบ้าง มีอะไรที่ควรพัฒนา ปรับปรุง หรืออะไรที่ติดอยู่แล้วบ้าง ช่วยอธิบายทีค่ะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** โครงการนี้โดยภาพรวมดีอยู่แล้วนะคะ และควรส่งเสริมให้ผู้ประกอบการทั่วไปเข้าร่วมโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอให้มากขึ้น เพื่อส่งเสริมให้การค้าการขนส่งระหว่างประเทศมีความปลอดภัย และเป็นการส่งเสริมการค้าขายของผู้ประกอบการ อาจทำให้เศรษฐกิจในภาพรวมดีขึ้นด้วยค่ะ

**ผู้วิจัย :** ค่ะ ยังไงวันนี้ต้องขอบคุณมากเลยนะคะที่สละเวลามาให้สัมภาษณ์

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ขอบคุณค่ะ ยินดีค่ะ

บทถอดเทปสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออก  
กรมศุลกากร (นักวิชาการศุลกากร ระดับปฏิบัติการ)

วันที่ 19 เมษายน 2566

**ผู้วิจัย :** สวัสดีค่ะ ขอทำการสัมภาษณ์และอัดเสียงเพื่อนำไปเป็นข้อมูลสำหรับการทำสารนิพนธ์ในหัวข้อ “ปัญหาและอุปสรรค โครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ” นะคะ พอจะทราบหรือไม่คะว่าโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอคืออะไร มีความสำคัญอย่างไร

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ตามความเข้าใจของผม โครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ คือ โครงการที่ดำเนินการระหว่างกรมศุลกากรและภาคเอกชน ในการร่วมกันพัฒนามาตรฐานของผู้ประกอบการ ทั้งในส่วนของผู้นำเข้า-ส่งออก และตัวแทนออกของ ให้มีมาตรฐานในการดำเนินพิธีการศุลกากรตลอดจนการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ให้เกิดความปลอดภัยและความสะดวกรวดเร็ว ภายใต้แนวทางขององค์การศุลกากรโลก หรือ WCO โดยการกำหนดคุณสมบัติและหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการพิจารณาเพื่อให้ได้การรับรองดังกล่าว โดยผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ จะได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ ในการผ่านพิธีการศุลกากร จึงทำให้การดำเนินพิธีการศุลกากรมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นทั้งในแง่ของการดำเนินงานของภาคเอกชนและลดภาระขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

ผมคิดว่าโครงการดังกล่าวมีความสำคัญต่อการพัฒนาการให้บริการของกรมศุลกากรอย่างมากครับ ถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญในการยกระดับผู้ประกอบการในการปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินงานของตนให้มีความน่าเชื่อถือ และยังได้รับสิทธิพิเศษในการเข้าร่วมโครงการซึ่งสอดคล้องกับทิศทางของนโยบายการให้บริการของกรมศุลกากรที่มุ่งเน้นให้เกิดการอำนวยความสะดวกของการค้าระหว่างประเทศในระดับสากลมากขึ้น

**ผู้วิจัย :** จากที่กล่าวมา พอจะทราบมั๊ยคะว่าเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของโครงการคืออะไร

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ในความเห็นของผม คิดว่าเป็นการช่วยยกระดับมาตรฐานของผู้นำเข้า-ส่งออก และตัวแทนออกของ ให้สามารถดำเนินพิธีการศุลกากรได้อย่างสะดวกรวดเร็วมากขึ้น รวมถึงการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศภายใต้มาตรฐานความปลอดภัย โดยกรมศุลกากรมุ่งหวังให้ผู้ประกอบการเกิดการตระหนักรับรู้ในการพัฒนามาตรฐานองค์กรของตนในการเพิ่มขีดความสามารถในแข่งขันด้านการค้าระหว่างประเทศ สามารถปฏิบัติพิธีการศุลกากรและการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศได้อย่าง

รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานความปลอดภัย ภายใต้การเปลี่ยนแปลงทางการค้าโลกที่เกิดขึ้นครับ

**ผู้วิจัย :** ในมุมมองของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรนำเข้า ส่งออก คิดว่าผู้ประกอบการทั่วไปกับผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอมีความแตกต่างกันหรือไม่คะ ถ้าแตกต่างแตกต่างกันที่อะไร

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ผมคิดว่ามีทั้งประเด็นที่แตกต่าง และไม่แตกต่างกันครับ ประเด็นที่แตกต่างนั้นเนื่องจากผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอที่ผ่านเกณฑ์และคุณสมบัติจากการพิจารณาของกรมศุลกากร จะได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ ในขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการศุลกากร จึงทำให้เชื่อได้ว่าผู้ประกอบการที่ผ่านเกณฑ์ดังกล่าวนั้นจะเป็นผู้ประกอบการที่มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ได้รับความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือในระดับหนึ่งของการดำเนินพิธีการศุลกากรมากกว่าผู้ประกอบการทั่วไปครับ

ส่วนในประเด็นที่ไม่แตกต่างกันนั้น ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน พบว่าการได้มาซึ่งสถานะภาพที่เป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอนั้นไม่อาจการันตีได้ว่า ผู้ประกอบการจะไม่มีกระทำความผิดทางศุลกากรหรือความผิดอื่นใด เพียงแต่สิทธิที่ได้รับจะเป็นเพียงสิทธิพิเศษในขั้นตอนของการดำเนินพิธีการศุลกากรบางประการเท่านั้น ซึ่งในแง่ของการปฏิบัติพิธีการศุลกากรในบางด้าน รวมไปถึงปัจจัยหลาย ๆ อย่าง ทำให้สิทธิพิเศษเออีโอไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้เท่าที่ควรจะเป็น จึงอาจเรียกได้ว่าการได้รับสถานะภาพเป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ อาจไม่สามารถใช้สิทธิพิเศษที่ส่งผลต่อการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลงได้

**ผู้วิจัย :** พอจะทราบหรือไม่คะว่าสิทธิพิเศษของผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอมีอะไรบ้าง

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ส่วนตัวพอทราบว่า ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอจะได้รับสิทธิพิเศษทั้งด้านต่าง ๆ เช่น การตรวจปล่อยออกไปก่อนโดยไม่ต้องรอผลการวิเคราะห์สินค้าจากการชักตัวอย่างสินค้า การยกเว้นการตรวจ เนื่องจากถือได้ว่ามีความเสี่ยงต่ำเมื่อเทียบกับผู้ประกอบการที่ไม่ได้เป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ การได้รับสิทธิพิเศษด้าน Re-Export โดยลดขั้นตอนการตรวจบางประการ การผ่อนผันการตรวจ กรณีใบขนสินค้าใช้สิทธิประโยชน์เข้าคลังสินค้าทัณฑ์บน เขตปลอดอากร เขตประกอบการเสรี การใช้หลักประกันของสถานะภาพการเป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรบางประการ และการได้รับสิทธิพิเศษระหว่างประเทศ ในกรณีส่งออกสินค้าไปยังประเทศปลายทางที่มีข้อตกลงร่วมกันด้านเออีโอกับประเทศไทย ประมาณนี้ครับ



**ผู้วิจัย :** เฉลี่ยแล้วในแต่ละวันเจอใบขนที่ใช้สิทธิพิเศษเออีโอเยอะไหมคะ เมื่อเทียบกับปริมาณใบขน  
ทั้งวัน และมีการใช้สิทธิพิเศษอะไรบ้าง

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ในการปฏิบัติงานด้านการตรวจปล่อยสินค้าในปัจจุบัน ค่อนข้างเจอใบขนที่ใช้สิทธิ  
พิเศษของเออีโอ เยอะครับ แต่หากเทียบปริมาณต่อวันจะพบประมาณ 30-40% ของใบขนสินค้า  
ทั้งหมด ทั้งนี้ ปริมาณดังกล่าวเป็นปริมาณที่ไม่แน่นอนครับ อาจะเยอะหรือน้อยกว่านี้ได้ในแต่ละ  
ช่วงเวลา และสิทธิพิเศษที่ผู้ประกอบการโดยส่วนใหญ่ใช้สิทธิรองจากการยกเว้นการเปิดตรวจ คือ การ  
ผ่อนผันการเอกซเรย์ กรณีใบขนสินค้าใช้สิทธิประโยชน์เข้าคลังสินค้าทัณฑ์บน เขตปลอดอากร เขต  
ประกอบการเสรี และสิทธิพิเศษรองลงมาคือ การนำของออกไปจากอารักขาศุลกากรก่อนโดยไม่ต้อง  
รอผลการวิเคราะห์สินค้า กรณีต้องซ้กตัวอย่างสินค้าเพื่อวิเคราะห์สินค้าครับ

**ผู้วิจัย :** ทราบหรือไม่คะว่า หนึ่งในสิทธิพิเศษที่ระบุไว้ในประกาศคือ การให้ผู้ประกอบการเออีโอได้รับ  
บริการในช่องทางพิเศษหากต้องเปิดตรวจ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** อันนี้ไม่ทราบเลยครับ ที่ปฏิบัติงานอยู่ก็ใช้ช่องทางปกติในการให้ขีบบังมาปฏิบัติพิธี  
การนำเข้าส่งออก อาจจะเป็นเพราะแต่ละท่า หรือด่าน มีปริมาณงานไม่เท่ากันครับ ส่วน ณ ที่  
ปฏิบัติงานอยู่ก็สามารถให้บริการได้อย่างเพียงพอ ไม่ได้มีปัญหาอะไร

**ผู้วิจัย :** แล้วคิดว่าโครงการนี้เป็นอย่างไรบ้าง มีอะไรที่ควรพัฒนา ปรับปรุง หรืออะไรที่ติดอยู่แล้วบ้าง  
ช่วยอธิบายทีค่ะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ส่วนตัวมองว่า โครงการนี้เป็นโครงการที่ดีครับ แต่ก็ยังต้องพัฒนาตัวโครงการให้มี  
มาตรฐานที่ดียิ่งขึ้น ทั้งการเพิ่มสิทธิพิเศษที่มากขึ้นของผู้ที่ได้รับสิทธิภายใต้การบริหารความเสี่ยงของ  
กรมศุลกากร ควบคู่กับการรักษามาตรฐานตลอดระยะเวลาที่ได้รับสิทธินั้นอย่างเป็นระบบ รวมถึง  
บทลงโทษที่ชัดเจนของการไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงหรือพบการกระทำความผิดโดยเจตนา การเผยแพร่  
โครงการให้แก่ผู้ประกอบการทั่วไปให้ทราบถึงสิทธิพิเศษที่ได้รับเพื่อมีจุดประสงค์ในการส่งเสริมให้  
ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการสามารถพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติพิธีการศุลกากรและการขนส่ง  
สินค้านระหว่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก เนื่องจาก  
ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอส่วนใหญ่ในปัจจุบันจะเป็นผู้ประกอบการที่เป็นบริษัทขนาดใหญ่  
หรือบริษัทข้ามชาติ จึงควรมีการพัฒนาแนวทางและเพิ่มศักยภาพให้ผู้ประกอบการขนาดกลางและ  
ขนาดเล็กสามารถเข้าร่วมโครงการและผ่านการพิจารณาตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวได้ ตลอดจนการจัด  
ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้างานในทราบถึงความสำคัญของ

โครงการ เพื่อพัฒนาโครงการให้มีประสิทธิภาพและเป็นส่วนหนึ่งในการยกระดับการให้บริการของ  
กรมศุลกากรต่อไป

ผู้วิจัย : ค่ะ ยังไงวันนี้ต้องขอบคุณมากเลยนะค่ะที่สละเวลามาให้สัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์ : ขอบคุณและยินดีเป็นอย่างยิ่งครับ



บทถอดเทปสัมภาษณ์ ผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออกระดับมาตรฐานเออีโอ

วันที่ 26 เมษายน 2566

**ผู้วิจัย :** สวัสดีค่ะ ขอสัมภาษณ์และอัดเสียงเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการทำสารนิพนธ์ในหัวข้อ “ปัญหาและอุปสรรค โครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ” นะคะ คำถามแรก อยากรบกวนว่าผู้ประกอบการรู้จักโครงการนี้ได้อย่างไร และทำไมถึงสนใจเข้าร่วมโครงการคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ครับ เดิมทีบริษัทเป็นผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออกระดับบัตรทองมาก่อนครับ และเมื่อมีโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอเกิดขึ้นก็ได้รับการได้รับการประชาสัมพันธ์จากกรมศุลกากรเพื่อให้เข้าร่วมโครงการ เข้าใจว่าส่วนหนึ่งโครงการนี้ก็ต่อยอดมาจากการโครงการบัตรทองที่มีจุดประสงค์ในการอำนวยความสะดวกทางการค้าให้กับผู้ประกอบการที่มีประวัติ มีความน่าเชื่อถือ แต่โครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอนอกจากจะเน้นในเรื่องดังกล่าวแล้วยังให้ความสำคัญกับมาตรฐานความปลอดภัยในด้านต่าง ๆ ของกระบวนการทำงานตั้งแต่การผลิต ไปจนถึงการส่งออกครับ สาเหตุที่เข้าร่วมโครงการก็เพราะคาดหวังถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่จะได้รับให้มีความต่อเนื่องมาจากโครงการบัตรทอง

**ผู้วิจัย :** พอมมาเป็นโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอที่เน้นเรื่องความปลอดภัยมากขึ้น บริษัทต้องปรับการดำเนินงานอะไรบ้างคะ หรือต้องลงทุนเพิ่มเติม เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กรมศุลกากรกำหนดไว้

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** เป็นการทำความเข้าใจมากกว่าครับว่า มาตรฐานความปลอดภัยที่โครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอมีความต้องการคืออะไร เนื่องจากบริษัทเป็นผู้ผลิตสินค้าที่เกี่ยวข้องกับอาหาร มีการนำเข้าและส่งออกไปยังหลายประเทศมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานแล้ว การส่งออกไปยังต่างประเทศคู่ค้าทั้งหมดค่อนข้างให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยของอาหารมาก โดยเรามีมาตรฐานในการทำงาน กระบวนการผลิต เช่น ISO 9001 ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 22000 ระบบการจัดการด้านความปลอดภัยอาหาร GMP หลักเกณฑ์ที่ดีในการผลิตอาหาร HACCP ระบบวิเคราะห์อันตรายและควบคุมจุดวิกฤต ฯลฯ ซึ่งครอบคลุมทุกกระบวนการดำเนินงานของบริษัท พอได้ศึกษาทำความเข้าใจว่าโครงการเออีโอให้ความสำคัญกับความปลอดภัยด้านใดบ้างก็เป็นสิ่งที่บริษัทมีอยู่แล้วเพียงแต่นำมาจัดรวมกันเป็นมาตรฐานของเออีโอ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในหลายส่วน ตั้งแต่การเข้าออกสถานที่ไปจนถึงการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) ก็จะมีการ

เพิ่มเติมขั้นตอนบางอย่างตามคำแนะนำมากกว่า การลงทุนเพิ่มเติมอาจจะไม่ได้มีมากนักเพราะข้อกำหนดด้านความปลอดภัยที่บริษัทมีค่อนข้างที่จะครอบคลุมอยู่แล้ว จากความต้องการของลูกค้าและมาตรฐานการส่งออกเมื่อส่งไปจำหน่ายยังต่างประเทศมีขั้นตอนการตรวจสอบที่เข้มงวดจำนวนมาก หรืออย่างเรื่องรถขนส่งที่ต้องมี GPS ติดตาม เราก็ได้ใช้บริการบริษัทขนส่งที่มีเกณฑ์ด้านนี้อยู่แล้ว เพื่อความปลอดภัยและสะดวกในการติดตามสินค้า

**ผู้วิจัย :** แล้วในขั้นตอนการสมัครเข้าร่วมโครงการ หรือการทบทวนสถานภาพ เป็นอย่างไรบ้างคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** การสมัครและการทบทวนสถานภาพค่อนข้างใช้เอกสารจำนวนมากครับ อยากให้พิจารณาลดจำนวนเอกสารที่ต้องใช้ และระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อบรรเทาภาระผ่านการทบทวนสถานภาพใช้เวลาค่อนข้างนาน ช่วงหลังจากที่บริษัทมีการยื่นเอกสารไปแล้วและเจ้าหน้าที่ได้ทำการเข้ามาตรวจประเมิน ณ บริษัทเรียบร้อยแล้ว อยากให้ดำเนินการไวขึ้น แต่ในส่วน of เจ้าหน้าที่ที่ดูแลมีการให้ข้อมูลและให้คำแนะนำเป็นอย่างดีมาตลอดครับ

**ผู้วิจัย :** บริษัทมีการใช้สิทธิพิเศษอะไรอยู่บ้างคะ แล้วสิทธิพิเศษที่ได้รับในปัจจุบันเหมาะสมแล้วหรือไม่

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ที่บริษัทใช้หลัก ๆ จะเป็นการยกเว้นการตรวจปล่อย กับการคืนอากรตามมาตรา 29 ในการนำของที่เข้ามาเพื่อผลิต ผสม ประกอบ บรรจุ เพื่อส่งออก โดยใช้การวางประกันค่าภาษีอากรขาเข้าที่ลดลง หากเป็นผู้ประกอบการทั่วไปต้องวางเต็มจำนวน แต่หากเป็นผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอก็จะลดอัตราลงเหลือ 5% ครับ แต่อยากให้ปรับปรุงการดำเนินการคืนอากรตามมาตรา 29 ให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ตั้งแต่เริ่มขออนุมัติหลักการ การให้เลขทะเบียนสิทธิพิเศษ การยื่นขออนุมัติสูตรการผลิต ไปจนถึงการขอคืนค่าภาษีอากร ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอควรมีความรวดเร็วกว่าผู้ประกอบการปกติ โดยให้เป็นไปตามระยะเวลาที่ระบุไว้ในประกาศกรมที่ 120/2561 ครับ

**ผู้วิจัย :** บริษัทคิดว่าโครงการนี้มีความสำคัญอย่างไรบ้างคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** การได้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการนับว่าเป็นการช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริษัท และมาตรฐานความปลอดภัยต่าง ๆ ตามที่ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอต้องมีก็เป็นการสร้างมาตรฐานในการดำเนินงานและช่วยกระตุ้นให้แต่ละส่วนงานของบริษัทตื่นตัวและพัฒนาอยู่เสมอครับ

**ผู้วิจัย :** ในมุมมองของบริษัทคิดว่าสิ่งใดที่โครงการทำได้ดี และอะไรที่ควรพัฒนาปรับปรุงบ้างคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** คิดว่าสิ่งที่ทำได้ดีน่าจะเป็นเรื่องของการเจรจาความตกลง MRA กับศุลกากรต่างประเทศครับ เพื่อการอำนวยความสะดวกทางการค้าให้กับผู้ประกอบการเออีโอในการส่งของออกไปยังประเทศคู่ความตกลง อยากให้มีการเร่งเจรจาและทำความตกลงกับประเทศอื่น ๆ มากขึ้น ถ้าจากข้อมูลในเว็บไซต์ของเออีโอก็พอจะเห็นว่ามีการพูดคุยกับอาเซียน และจีนอยู่ก็เป็นเรื่องที่ดีครับ ส่วนเรื่องคิดว่าควรพัฒนาหรือปรับปรุงก็คืออยากให้สิทธิพิเศษบางอย่างเป็นไปตามที่ประกาศเอาไว้ เช่น ความรวดเร็วในขั้นตอนต่าง ๆ ของการคืนอากร หรือการอำนวยความสะดวกในการการรับบริการในช่องทางพิเศษเมื่อสินค้าต้องถูกเปิดตรวจ เป็นต้น และหวังว่าในอนาคตกรมจะมอบสิทธิพิเศษอื่น ๆ เพิ่มเติมให้กับผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออกระดับมาตรฐานเออีโอครับ

**ผู้วิจัย :** คำถามสุดท้าย คิดว่าจะแนะนำผู้อื่นมาสมัครโครงการนี้หรือไม่คะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** แนะนำครับ เพราะการได้รับมาตรฐานเออีโอจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริษัท มีความน่าเชื่อถือในระดับสากล ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติพิธีการนำเข้า ส่งออก และอาจช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับบริษัทได้ ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับการดำเนินงานของบริษัทนั้น ๆ ด้วยครับ

**ผู้วิจัย :** ค่ะ ต้องขอบคุณสำหรับการสละเวลามาให้สัมภาษณ์ในวันนี้ด้วยนะคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ยินดีครับ

## บทถอดเทปสัมภาษณ์ ตัวแทนออกของระดับมาตรฐานเออีโอ

วันที่ 26 เมษายน 2566

**ผู้วิจัย :** สวัสดีค่ะ ขออนุญาตอัดเสียงและทำการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลสำหรับการทำสารนิพนธ์ในหัวข้อ “ปัญหาและอุปสรรค โครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ” นะคะ ขอเริ่มจากคำถามแรกว่า ทางผู้ประกอบการรู้จักโครงการนี้ได้อย่างไร และทำไมถึงตัดสินใจเข้าร่วมโครงการคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ในช่วงแรกที่โครงการได้เปิดตัวได้รับทราบจากสมาคมตัวแทนออกของรับอนุญาตไทย กับการประชาสัมพันธ์ของกรมศุลกากรครับ ก่อนหน้านี้นี้เราเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ (Licensed Customs Broker) ก็ได้ข่าวว่าจะยกเลิกอันนี้แล้วเปลี่ยนเป็นตัวแทนออกของระดับมาตรฐานเออีโอแทน จึงได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับโครงการว่าจะต้องสมัครอย่างไร คุณสมบัติของบริษัทที่จะเข้าร่วมต้องมีอะไรบ้าง และสิทธิพิเศษที่จะได้รับว่าเหมือนกันหรือไม่ ซึ่งเดิมเราได้สิทธิพิเศษบางอย่างจากการเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษอยู่แล้ว ถ้าต้องการที่จะได้สิทธิดังกล่าวต่อไปก็ต้องสมัครเป็นตัวแทนออกของระดับมาตรฐานเออีโอด้วย ดังนั้นพอได้ศึกษา รับทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องแล้วก็พบว่าเออีโอมีสิทธิพิเศษที่ดีเลยทีเดียว

**ผู้วิจัย :** จากตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษเพื่อมาเข้าร่วมโครงการเป็นตัวแทนออกของระดับมาตรฐานเออีโอ ต้องมีการปรับการทำงาน หรือใช้บในการปรับปรุงกระบวนการมากน้อยแค่ไหนคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** เนื่องจากบริษัทเรามีการทำงานที่เป็นมาตรฐานอยู่แล้วครับ เช่น มีระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ทำให้กระบวนการทำงานต่าง ๆ ของเรามีขั้นตอนที่ชัดเจนตามคู่มือการปฏิบัติงาน แต่สิ่งที่เพิ่มเติมขึ้นมาจากมาตรฐานของเออีโอ คือการเน้นเรื่องความปลอดภัยทั้ง 8 ด้าน ไม่ว่าจะเป็นความปลอดภัยในการเข้าออกสถานที่ พนักงาน พันธมิตรทางธุรกิจ ไอที ฯลฯ ก็ทำให้เราต้องมีการปรับปรุงการทำงาน และมาตรการต่าง ๆ อีกนิดหน่อย เพื่อให้ครบถ้วนตามที่กรมศุลกากรต้องการ รวมถึงแจ้งให้ลูกค้าของเราต้องทำสัญญาร่วมกันว่าจะให้บริการตามมาตรฐานความปลอดภัยของบริษัท เช่น มีการตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์ของคนขับรถทุกครั้งก่อนปฏิบัติงาน มีการตรวจประวัติอาชญากรรมของพนักงานขนส่ง มีการเช็คสภาพรถให้ปลอดภัยก่อนการทำงานหรือมีรอบในการเช็คสภาพรถอย่างสม่ำเสมอ เพื่อความปลอดภัยในการขนส่ง หรือมาตรการหลาย ๆ อย่างเรามีอยู่แล้วครับ เพียงแค่ปรับให้มีความชัดเจนมากขึ้น เป็นลายลักษณ์อักษร มีการทำรายงานให้สามารถ

ตรวจสอบย้อนกลับได้เมื่อต้องการ ส่วนงานนี้ไม่ได้ใช้เยอะมากครับ อย่างการติดกล่องวงจรปิดก็มีอยู่ แล้ว อาจจะติดเพิ่มในส่วนที่กรมศุลกากรมองว่าเป็นการเพิ่มความปลอดภัยและควบคุมความเสี่ยง

**ผู้วิจัย :** ที่ผ่านมามีบริษัทมีการใช้สิทธิพิเศษอะไรบ้างคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ที่ใช้บ่อย ๆ เลยก็คือ การยกเว้นการตรวจ การ Re-Export หรือการส่งของกลับออกไป การยกเว้นการซักตัวอย่างสินค้าที่ส่งออก หรือการซักตัวอย่างและสามารถตรวจปล่อยไปก่อนได้สำหรับสินค้านำเข้า ทำให้บริษัทประหยัดเวลาในการดำเนินพิธีการศุลกากรทั้งขาเข้าและขาออกได้ค่อนข้างดี ช่วยบริหารเรื่องการขนส่งได้เยอะ ซึ่งความเร็วคือความได้เปรียบในธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ครับ แต่สิทธิพิเศษอื่น ๆ จะไม่ค่อยได้ใช้เท่าไร

**ผู้วิจัย :** ในมุมมองของบริษัท มองว่าโครงการนี้มีความสำคัญอย่างไรบ้างคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ผมว่าการที่บริษัทได้รับมาตรฐานเออีโออย่างแรกเลยก็คือ ช่วยเพิ่มคุณค่า (Value) ให้กับบริษัทนะ การได้รับการรับรองมาตรฐานจากกรมศุลกากรซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ ทำให้เรามีภาพลักษณ์ที่ดี มีความน่าเชื่อถือ โดยเฉพาะด้านความปลอดภัย ลูกค้ายิ่งมีความเชื่อถือและมั่นใจที่จะใช้บริการกับเรา ทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจครับ เพราะเป็นเกณฑ์หนึ่งที่ลูกค้ามักจะใช้คัดเลือกผู้ให้บริการด้วย และสำหรับผู้ประกอบการในภาพรวมคิดว่าจะทำให้การค้าขายนำเข้า ส่งออก เป็นไปอย่างรวดเร็ว สามารถวางแผนการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพครับ

**ผู้วิจัย :** ตอนที่มาสมัคร หรือเข้ารับการทบทวนสถานภาพ มองว่ากระบวนการต่าง ๆ เหมาะสมแล้วหรือไม่คะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ตอนที่กรมศุลกากรเริ่มนำเอาโครงการเออีโอเข้ามาใช้ครั้งแรก ในส่วนบริษัทเองก็ยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการนี้นัก ต้องทำความเข้าใจค่อนข้างเยอะเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ความปลอดภัย ทำอย่างไรจึงมีมาตรฐานที่กรมฯจะยอมรับ ขั้นตอนที่ได้รับก็ต้องมีอะไรบ้าง อะไรที่จำเป็นต้องทำ อะไรที่ต้องมี ไม่มีไม่ได้ เช่น การติดกล่องวงจรปิดในบางพื้นที่ที่กรมฯมองว่าพื้นที่นั้นมีความเสี่ยง รวมถึงภาษาราชการหรือการใช้ภาษาทางกฎหมายในเรื่องหลักเกณฑ์ต่าง ๆ อ่านครั้งแรกแล้วก็จะงง ๆ นิดหน่อย ทำความเข้าใจยากบ้าง และเอกสารที่ต้องใช้ก็ค่อนข้างเยอะครับ แต่ทางเจ้าหน้าที่เองก็ให้คำปรึกษาแนะนำ ให้ข้อมูลได้ดี ส่วนตอนที่ครบ 3 ปีแล้วต้องรับการทบทวนสถานภาพนั้นก็ก็เป็นไปอย่างราบรื่น ปัจจุบันเข้ารับการทบทวนสถานภาพครั้งที่ 2 แล้วครับ ไม่มีปัญหาอะไร เพราะรู้แล้วว่าต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง เจ้าหน้าที่ที่จะตรวจอะไร แต่รอบล่าสุดการอนุมัติจะช้านิดนึงครับ ไม่เหมือนรอบก่อน

**ผู้วิจัย :** มีคำแนะนำหรือข้อปรับปรุงอย่างไรบ้างเกี่ยวกับโครงการคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ผมไม่แน่ใจว่าเรื่องนี้จะอยู่ในอำนาจของเออีโอหรือไม่ครับ คือตอนซิปป์ไปเดินพิธีการนำเข้าส่งออกที่ทำหรือด่านศุลกากร ยังก่อนข้างที่จะใช้เอกสารจำนวนมากอยู่ อยากให้ยื่นผ่านออนไลน์ได้ไม่ต้องใช้ตัวเอกสารหรือสำเนา หากสามารถลดเอกสารที่ต้องใช้ได้ก็อยากให้เพิ่มเป็นสิทธิพิเศษตรงนี้ครับ เรื่องอื่น ๆ ผมว่าทำได้ค่อนข้างดีแล้ว

**ผู้วิจัย :** คำถามสุดท้ายคะ ถ้าจะต้องแนะนำผู้ประกอบการอื่นให้มาสมัครเข้าร่วมโครงการจะแนะนำหรือไม่คะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** แน่นอนครับ ที่ผ่านมาก็มีการแนะนำเกี่ยวกับโครงการให้ลูกค้าได้รับทราบอยู่ตลอด และบางบริษัทที่ต้องการสมัครเราก็เป็นที่ปรึกษาให้ด้วยครับ เนื่องจากสิทธิพิเศษของโครงการเออีโอ หากเป็นผู้ประกอบการประเภทผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก หรือฝั่งของลูกค้าจะได้รับสิทธิพิเศษมากกว่าตัวแทนออกของครับ เช่น การใช้สิทธิพิเศษการคืนอากรตามมาตรา 29 หรือการนำเข้ามาเพื่อผลิต ประกอบ บรรจุ เพื่อส่งออก ผู้ประกอบการจะได้รับการลดอัตราอากรเหลือ 5% ขออัตราอากรที่ต้องเรียกเก็บเป็นการทั่วไป ข้อนี้นี่ช่วยผู้ประกอบการที่นำเข้าสินค้าได้เยอะมากนะครับ ไม่ต้องใช้เงินหรือหนังสือค้ำประกันจากธนาคารเพื่อวางเต็มจำนวนที่ต้องชำระอากรเพราะส่วนใหญ่แล้วของมูลค่าเป็นหลักแสนบาท หรือหลักล้านบาท อากรจะมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับสินค้าด้วย แม้ว่าจะได้คืน แต่ก็ต้องใช้เงินหรือหนังสือค้ำประกันไปวางไว้กับกรมฯ ก็เป็นการช่วยอำนวยความสะดวกให้กับธุรกิจ และส่งเสริมการค้าที่ดีครับผมคิดว่าอย่างนั้น

**ผู้วิจัย :** ต้องขอบคุณมากเลยนะคะที่สละเวลามาให้สัมภาษณ์ในวันนี้

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ครับ ด้วยความยินดีครับ



## บทถอดเทปสัมภาษณ์ ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ ที่ประสงค์จะลาออก

1 พฤษภาคม 2566

**ผู้วิจัย :** สวัสดีค่ะ ขออนุญาตสัมภาษณ์และทำการอัดเสียงเพื่อเก็บข้อมูลสำหรับการทำสารนิพนธ์ในหัวข้อ “ปัญหาและอุปสรรค โครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ” นะคะ บริษัทู้จักโครงการนี้ได้ยังไงคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** เดิมโครงการนี้ต่อยอดมาจากโครงการตัวแทนออกของระดับพิเศษ พอปรับมาเป็นโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ จึงได้รับการติดต่อประชาสัมพันธ์ให้เข้าร่วมโครงการจากเจ้าหน้าที่ที่ดูแลโครงการอยู่ในขณะนั้น และกรมศุลกากรเองก็มีการออกประกาศเกี่ยวกับโครงการ เงื่อนไข คุณสมบัติ สิทธิพิเศษต่าง ๆ ให้รับทราบครับ

**ผู้วิจัย :** ทำไมจึงตัดสินใจสมัครคะ กระบวนการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงมากน้อยแค่ไหน และมีการลงทุนอะไรเพิ่มเติมบ้างหรือไม่คะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** คิดว่าการได้รับมาตรฐานเออีโอก็ทำให้เราดูดีขึ้น เป็นบริษัทที่น่าเชื่อถือเพราะมาตรฐานนี้กรมศุลกากรให้การรับรอง ตอนที่สมัครก็มีการยื่นเอกสารที่ค่อนข้างมาก ในกระบวนการทำงานของบริษัทเองก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนระบบเอกสารให้เป็นระเบียบมากขึ้น มีการจัดหมวดหมู่ประเภทของเอกสาร เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาและตรวจสอบ ซึ่งงานเอกสารก็เป็นมาตรฐานหนึ่งในด้านความปลอดภัยที่โครงการต้องการ นอกจากนี้เราก็มีการปรับปรุงมาตรการด้านความปลอดภัยในการเข้าออกสถานที่ตามที่เจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำ เพื่อระบุตัวตนและควบคุมไม่ให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องเข้ามาในพื้นที่ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องของการปรับวิธีการทำงานครับให้มีขั้นตอนที่ชัดเจน รัดกุม เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ ด้านการลงทุนก็มีบ้างครับแต่ไม่ได้เยอะอะไร

**ผู้วิจัย :** แล้วทำไมถึงลาออกคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ผมไม่ค่อยได้ใช้สิทธิพิเศษของเออีโอที่เท่าไรนัก เพราะมองว่าการเป็นตัวแทนออกของหรือที่คนชอบเรียกกันว่าชิปปิ้ง คือการเป็นผู้กระทำการแทนลูกค้าที่มาจ้างเราให้นำของเข้า หรือส่งของออก บางทีอาจจะไม่รู้จักลูกค้าดีพอก็ทำให้เราเองมีความเสี่ยงได้ หากมีความผิดพลาดเกิดขึ้นเราก็จะเสียไปด้วย อีกอย่างหนึ่งก็คือเรื่องของการวางหลักทรัพย์ค้ำประกัน ในช่วงแรกของโครงการสามารถวางเป็นสมุดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของธนาคาร แล้วอายัดเงินก้อนนั้นเอาไว้ให้เป็นสิ่งค้ำ

ประกันกับกรมฯได้ โดยไม่ได้มีค่าใช้จ่ายอะไรเพิ่มเติม แต่ในระยะเวลาต่อมามีนโยบายให้เปลี่ยนจาก สมุดบัญชีเงินฝากให้เป็นหนังสือค้ำประกันของธนาคาร ทำให้มีค่าใช้จ่ายเดือนละประมาณ 2,500 บาท ตกปีละประมาณ 30,000 บาท นอกจากนี้บริษัทยังถึงรอบที่จะต้องตรวจทบทวนสถานภาพทุก ๆ 3 ปี จึงต้องมีการเตรียมเอกสาร เช่น งบการเงิน แบบประเมินมาตรการรักษาความปลอดภัย พร้อมเอกสารประกอบ ฯลฯ ซึ่งในช่วงที่ผ่านมามีผลประกอบการขาดทุนบางปีจากผลกระทบของสถานการณ์โควิด-19 ทำให้บริษัทต้องยื่นเอกสารเพิ่มเติมเพื่อชี้แจงเกี่ยวกับงบการเงินที่ขาดทุน เมื่อทบทวนดูแล้วจึงคิดว่า จะขอยกเลิกสถานภาพดีกว่า

**ผู้วิจัย :** ในฐานะที่เข้าร่วมโครงการมาหลายปี พอจะมีข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นอย่างไรกับโครงการ เพื่อนำไปพัฒนาต่อไปบ้างคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ส่วนตัวผมก็ค่อนข้างภาคภูมิใจนะว่าบริษัทได้รับมาตรฐานเออีโอ เป็นเกียรติประวัติของบริษัทเลย กว่าจะได้มาก็ผ่านการตรวจประเมินที่ค่อนข้างเข้มงวด การมีโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอเป็นเรื่องที่ดี ได้คัดกรองผู้ประกอบการ ได้ให้มาตรฐานแก่บริษัทที่มีความน่าเชื่อถือ มีความปลอดภัย แต่เรื่องที่ยากให้เป็นข้อเสนอแนะก็คือ ไม่อยากให้การทำงานต้องยึดตามตัวหนังสือมากเกินไป เช่น เรื่องที่บริษัทมีการขาดทุน ต้องมองว่าการขาดทุนเป็นเรื่องปกติของธุรกิจ อาจจะต้องมาดูว่าขาดทุนเพราะอะไร ยังมีกำไรสะสมอยู่หรือไม่ หรือบางทีบริษัทเล็ก บริษัทใหญ่ อาจมีมาตรการไม่เหมือนกัน ก็อยากให้ใส่ใจของผู้ประกอบการเข้าไปเพิ่มอีกหน่อย

**ผู้วิจัย :** คำถามสุดท้าย คิดว่าจะแนะนำให้ผู้ประกอบการรายอื่น ๆ มาสมัครหรือไม่คะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ผมแนะนำนะ โดยเฉพาะบริษัทที่ทำครบวงจร หรือบริษัทที่คาดว่าจะใช้สิทธิพิเศษของเออีโอเยอะ ๆ เช่น การยกเว้นการตรวจ สิทธิในการวางประกัน การชักตัวอย่างและตรวจปล่อยไปก่อน ฯลฯ ทำให้การนำเข้า ส่งออกของผู้ประกอบการมีความสะดวกรวดเร็วและสะดวกมากขึ้น และลดภาระค่าใช้จ่าย เช่น พวกค่าคลังสินค้า ถ้าตรวจปล่อยได้เร็วผู้ประกอบการก็มีค่าใช้จ่ายตรงนี้ลดลง หรือทำพิธีการนำเข้าส่งออกได้เร็วขึ้น มันก็เป็นความได้เปรียบทางธุรกิจอย่างหนึ่ง

**ผู้วิจัย :** ต้องขอบคุณสำหรับการให้สัมภาษณ์ในวันนี้ค่ะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ยินดีมากครับ

บทถอดเทปสัมภาษณ์ ผู้ประกอบการทั่วไป ที่สนใจจะเข้าร่วมโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ

2 พฤษภาคม 2566

**ผู้วิจัย :** สวัสดีค่ะ ขอสัมภาษณ์และทำการบันทึกเสียงเพื่อเก็บข้อมูลสำหรับการทำสารนิพนธ์ในหัวข้อ “ปัญหาและอุปสรรค โครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ” นะคะ เริ่มจากคำถามแรก ทำไมถึงสนใจโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ค่ะ บริษัทเป็นผู้ผลิตนะคะ มีการนำเข้าวัตถุดิบเข้ามาผลิตสินค้าแล้วก็มีการขายทั้งในประเทศและส่งออกด้วย โดยมีบริษัทแม่อยู่ที่ต่างประเทศ ก็ได้รับนโยบายมาให้มาศึกษาและดำเนินการเพื่อเข้าร่วมโครงการผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอเพื่อให้บริษัทในเครือมีมาตรฐานเดียวกัน นอกจากนี้ก็ยังได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับเออีโอจากหลาย ๆ แหล่งโดยเฉพาะจากลูกค้าทางธุรกิจด้วยค่ะ

**ผู้วิจัย :** พอจะทราบขั้นตอนการรับสมัครแล้วใช่ไหมคะ มีความคิดเห็นอย่างไรบ้างคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ค่ะ หลังจากหาข้อมูลในเว็บไซต์ของเออีโอแล้วก็มี การดาวน์โหลดเอกสารที่เกี่ยวข้อง มาศึกษา ทั้งคู่มือประชาชน ประกาศกรมศุลกากรที่เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไขในการเป็นผู้นำของเข้า ผู้ส่งออกออกระดับมาตรฐานเออีโอ รวมถึงคำแนะนำเรื่องมาตรการรักษาความปลอดภัย ฯลฯ เพื่อมาทำความเข้าใจ แต่หลาย ๆ ประเด็นก็ยังไม่เข้าใจดีนักจึงได้มีการเตรียมเอกสารบางส่วน พร้อมกับ ประเด็นคำถามที่ยังสงสัย เพื่อมาปรึกษากับเจ้าหน้าที่ค่ะ ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของแบบประเมิน มาตรการรักษาความปลอดภัย พร้อมเอกสารประกอบคำอธิบายที่เราไม่แน่ใจว่าจะต้องจัดทำออกมา อย่างไร และเอกสารภายในของบริษัท เช่น นโยบายบริษัท หรือคู่มือปฏิบัติงานต่าง ๆ ส่วนใหญ่แล้ว เป็นภาษาอังกฤษโดยเป็นฉบับเดียวกันกับที่ใช้ในบริษัทแม่ที่ต่างประเทศ ก็มีความสงสัยว่าจะสามารถ ใช้ได้หรือไม่ หรือต้องทำการแปลเป็นภาษาไทยก่อน ทางกรมก็มีเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี ค่ะ ในข้อสงสัยของเราอย่างเอกสารภาษาอังกฤษก็ไม่ต้องทำการแปล สามารถใช้ยื่นประกอบได้เลย แต่ต้องเตรียมเอกสารค่อนข้างเยอะเลยทีเดียว ส่วนด้านคุณสมบัติก็ยังติดเรื่องของการเงินที่บริษัท ยังขาดทุนอยู่บางปี ทำให้ยังไม่สามารถสมัครได้เพราะเงื่อนไขจะต้องมีผลประกอบการกำไรติดต่อกัน 3 ปี จากนี้ก็คงจะใช้เวลาในการเตรียมความพร้อมทั้งเอกสาร และสถานที่ให้ได้มาตรฐานตามที่ โครงการกำหนดค่ะ โดยจะนำคำแนะนำแบบประเมินมาตรการรักษาความปลอดภัยมาดูว่าเรายังขาด

เหลืออะไรที่ยังไม่ได้ดำเนินการบ้าง จริง ๆ นอกจากงบการเงินที่ต้องมีกำไรติดต่อกัน 3 ปีแล้ว อยากให้ดูปัจจัยอื่น ๆ ควบคู่ไปด้วย เช่น กำไรสะสม ว่าเราก็มีศักยภาพ มีความมั่นคงทางการเงินเหมือนกัน

**ผู้วิจัย :** ถ้าอย่างนี้ก็พอจะทราบถึงสิทธิพิเศษของโครงการแล้ว แล้วสิทธิพิเศษที่บริษัทสนใจมีอะไรบ้างคะ เพราะอะไร

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ที่สนใจก็มีตั้งแต่การยกเว้นการเปิดตรวจเลยคะ คิดว่าจะทำให้การนำเข้าและส่งออกของบริษัทรวดเร็วยิ่งขึ้น วัตถุประสงค์ที่นำเข้ามาก็จะส่งเข้าไปที่โรงงานได้ไว หรือส่งออกก็ไปถึงปลายทางไวขึ้น รวมถึงหากสินค้าต้องส่งตัวอย่างก็สามารถซักรวบรวมแล้วตรวจปล่อยออกไปก่อนได้ หรือสิทธิพิเศษด้านการคืนอากรตามมาตรา 29 สำหรับของที่นำเข้ามาผลิต ผสม ประกอบ บรรจุ ซึ่งบริษัทเรามีการใช้มาตรานี้เยอะพอสมควรเพราะนำเข้ามาผลิตและส่งออกไปยังต่างประเทศ หากได้ลดอัตราอากรเหลือ 5% จากเดิมที่ต้องวางประกันเต็มจำนวนตามอัตราอากรที่ต้องเรียกเก็บก็จะเป็นประโยชน์ในการทำธุรกิจพอสมควรคะ แล้วก็สิทธิพิเศษในเรื่องของการได้รับการอำนวยความสะดวกจากประเทศที่มีการทำข้อตกลงยอมรับร่วมกันคะ (MRA) ทราบมาว่ากรมศุลกากรได้ทำ MRA แล้วหลายประเทศ เช่น สิงคโปร์ ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ ออสเตรเลีย ฯลฯ และตอนที่ปรึกษาเจ้าหน้าที่ก็ทราบมาว่ากำลังดำเนินการจัดทำกับอาเซียนด้วย เราเองก็มีส่งออกและนำเข้าจากประเทศเหล่านี้ ก็คิดว่าจะทำให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทมีความคล่องตัวมากขึ้นนะคะ

**ผู้วิจัย :** คิดว่าโครงการนี้มีความสำคัญอย่างไรต่อบริษัทคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** อย่างแรกเลยก็เป็นเรื่องของมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับจากศุลกากรทั่วโลกคะว่าบริษัทมีการดำเนินงานที่มีมาตรฐานด้านความปลอดภัยที่ดี และสิทธิพิเศษต่าง ๆ ที่ได้รับก็เชื่อว่าจะส่งเสริมให้ธุรกิจของบริษัทมีความคล่องตัวมากขึ้นในการค้าขายไม่ว่าจะนำเข้าหรือส่งออก

**ผู้วิจัย :** ถ้าเช่นนั้น จะแนะนำผู้อื่นมาสมัครโครงการนี้หรือไม่คะ เพราะอะไรคะ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** แนะนำคะ คิดว่าเป็นโครงการที่ดีนะคะ ในแง่ของความน่าเชื่อถือของบริษัทเองจากการเป็นที่ยอมรับของศุลกากรทั่วโลก และสิทธิพิเศษที่ได้รับ อาจจะใช้เวลาในการเตรียมตัวเพื่อศึกษาข้อมูล และต้องเข้ามาปรึกษาเจ้าหน้าที่เพื่อทำความเข้าใจว่าโครงการนี้ต้องการที่จะเห็นผู้ประกอบการมีมาตรฐานความปลอดภัยแบบไหน แล้วบริษัทของเราเป็นแบบไหนอยู่ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันสักหน่อย

ผู้วิจัย : ขอขอบคุณสำหรับข้อมูลมากค่ะ

ผู้ให้สัมภาษณ์ : ยินดีค่ะ



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ศศิกัญจน์ พุกกลิ่น
วัน เดือน ปี เกิด	29 มกราคม 2531
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	รัฐศาสตรบัณฑิต (ร.บ.) การระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ที่อยู่ปัจจุบัน	กรุงเทพมหานคร



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY