

การศึกษาประสิทธิภาพของการขึ้นสูตรการผลิตระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 19 ทวิ

สมเจตน์ ธรรมเจตนา

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

กรกฎาคม 2550

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ สมเจตน์ ธรรมเจตนา ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์ของ
มหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

.....
(ดร.ณกร อินทร์พุง)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....
(ดร.ณกร อินทร์พุง)

.....
(ดร.มานะ เขาวรัตน์)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. ประทุม ม่วงมี)
วันที่ 11 เดือน กรกฎาคม พ.ศ.2550

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยการได้รับความช่วยเหลือและการให้คำปรึกษาแนะนำ
แนวทางที่ถูกต้องและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องจาก ดร.ณกร อินทร์พยุง ประธานกรรมการ
ที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำปรึกษาด้วยดีตลอดระยะเวลาในการดำเนินการจัดทำ
งานนิพนธ์ฉบับนี้ ซึ่งผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและเสียสละเวลาของท่านเป็นอย่างยิ่ง
จึงขอกราบขอบพระคุณ ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ดร. ณกร อินทร์พยุง กรรมการควบคุมมาตรฐานงานนิพนธ์ ที่ได้กรุณา
ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหาและเพื่อน ๆ สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์รุ่น 3
ทุกท่าน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการจัดทำ
นิพนธ์ในครั้งนี้ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณ
เป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

กราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ซึ่งผู้ศึกษาจะได้
นำไปใช้ต่อไปในอนาคต ขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ที่ได้แสดงความเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อ
การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ การศึกษาครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้หากขาดพระคุณจากมารดา พี่น้อง และ
เพื่อน ๆ ที่ให้กำลังใจในการทำงาน ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณจากใจจริง

สมเจตน์ ธรรมเจตนา

48924568: สาขาวิชา: การจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์; วท.ม. (การจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์)

คำสำคัญ: การยื่นสูตรการผลิตระบบอิเล็กทรอนิกส์/ มาตรา 19 ทวิ

สมเจตน์ ธรรมเจตนา: การศึกษาประสิทธิภาพของการยื่นสูตรการผลิตระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 19 ทวิ (THE STUDY OF E-FORMULA EFFICIENCY UNDER 19 BIS SECTION) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ณกร อินทร์พุง, Ph.D. 57 หน้า. ปี พ.ศ. 2550.

รายงานการศึกษานี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการยื่นสูตรการผลิตระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 19 ทวิ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพของระบบ E-Formula โดยเปรียบเทียบกับระบบ E-Formula ที่ดีกว่าระบบ Manual โดยวัดความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จากวิธีการวิจัยโดยมีขั้นตอนวิธีการดำเนินงานวิจัย ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการศึกษาระบบคุณภาพและการศึกษาเชิงปริมาณ ส่วนที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรก เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จากบุคลากรในส่วนที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่บุคลากร, ผู้ประกอบการและตัวแทน ๔ ส่วนที่สอง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการกำหนดกลุ่มประชากรจาก 3 กลุ่ม ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่บุคลากร, ผู้ประกอบการและตัวแทน ๔ จำนวน 9 ราย จากนั้นจึงได้นำข้อมูลมาสรุปหาแนวทางในการแก้ปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดแสดงเปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบ E-Formula ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ผลการศึกษพบว่าระบบ E-Formula ดีกว่าระบบ Manual ด้านการลดค่าใช้จ่าย ลดเอกสาร ลดความผิดพลาดของเอกสาร และลดระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติแก้ไขเพิ่มเติมสูตรการผลิต ซึ่งทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงกับประสิทธิภาพของการยื่นสูตรการผลิตระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 19 ทวิ

48924520: MAJOR: TRANSPORT AND LOGISTICS MANAGEMENT;
M.Sc. (TRANSPORT AND LOGISTICS MANAGEMENT)

KEYWORDS: E-FORMULA/ 19 BIS

SOMJATE THAMMAJATTANA: THE STUDY OF E-FORMULA EFFICIENCY
UNDER 19 BIS SECTION. ADVISOR: NAKORN INDRA-PAYOONG, Ph.D. 57 P. 2007.

The purposes of this research were to study the electronics formula under 19bis section, to determine the effectiveness of E-Formula by benchmarking the performance of E-Formula against that of the original manual system and to investigate how E-Formula satisfied customers' needs, what difficulties they encountered when using the system, and what suggestions they had to enhance the performance of E-Formula. The research was divided into two parts: the first part involved the quantitative analysis to identify the population as the organizations had registered with the Customs Department to participate in the E-Formula and had put E-Formula into practice. Importers and Exporters, customs officers, licensed customs brokers were surveyed using a set of structured questionnaires. The results showed that E-Formula was far better than the manual system in various aspects: the processes streamlined, resulting in less operating costs, shorten processing time and less paperwork. The results also revealed that customers were very satisfied with the E-Formula system.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
วิธีการดำเนินการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับ E-Formula.....	2
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
แนวคิดสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร.....	4
การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์.....	8
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	8
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
บทความวารสารแนวคิดเกี่ยวกับระบบ Single Window	13
สรุปผล แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
3 วิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย.....	19
ขั้นตอนวิธีการดำเนินงานวิจัย.....	20
ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	21
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	21
ขอบเขตของการศึกษาและกรอบแนวคิด.....	21
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	22
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	23

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการศึกษาวิจัย	24
แสดงขั้นตอนดำเนินการขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ.....	24
การนำเข้าสินค้า	25
การยื่นสูตรการผลิต	26
การส่งออก.....	26
การขอคืนอากร.....	27
การเตรียมการเพื่อเข้าสู่ระบบ E-Formula ในการขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ	
แผนภูมิการเข้าสู่ระบบการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ	28
ขั้นตอนการไหลหรือการปฏิบัติงานของการยื่นสูตรการผลิตเอกสารกระดาษ	
ในระบบเดิม	29
หลักการยื่นสูตรการผลิตในระบบอิเล็กทรอนิกส์.....	29
โครงสร้างสูตรการผลิตในรูปแบบ E-Formula ระบบอิเล็กทรอนิกส์.....	31
การวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ.....	34
การวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ	40
5 สรุปผลการศึกษาวิจัยและข้อเสนอแนะ	45
สรุปผลการศึกษาวิจัย.....	45
ข้อเสนอแนะ.....	46
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป.....	47
บรรณานุกรม	48
ภาคผนวก.....	50
ประวัติย่อของผู้วิจัย	57

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1 เปรียบเทียบต้นทุนดำเนินงานของระบบการขึ้นสูตรการผลิต (กรณีศึกษา บริษัท ABC จำกัด).....	32
4-2 เปรียบเทียบในด้านระยะเวลาดำเนินงาน.....	33
4-3 เปรียบเทียบของระบบการขึ้นสูตรการผลิต ตามมาตรา 19 ทวิ ด้วยระบบเดิมและ ระบบ E-Formula.....	34
4-4 ความสะดวก รวดเร็วการดำเนินงาน.....	35
4-5 ความพอเพียงและเสมอภาคในการให้บริการ.....	35
4-6 คุณภาพและความต่อเนื่องของระบบ E-Formula.....	36
4-7 พิจารณาในด้านของระยะเวลาดำเนินงาน.....	37
4-8 พิจารณาในด้านของต้นทุนดำเนินงาน.....	37
4-9 พิจารณาด้านความปลอดภัยและความเสี่ยงของข้อมูลในระบบ E-Formula.....	38
4-10 ค่าเฉลี่ยความเป็นไปได้เปอร์เซ็นต์ของแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของ ระบบE-Formula.....	39

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2-1 รูปแบบระบบ Single Window	14
3-1 ขั้นตอนวิธีการดำเนินงานวิจัย	20
4-1 ขั้นตอนดำเนินการขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ	24
4-2 ขั้นตอนการยื่นสูตรการผลิตแบบเอกสารกระดาษ	29
4-3 โครงสร้างสูตรการผลิตระบบอิเล็กทรอนิกส์	31