

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพ E-Formula การยื่นสูตรการผลิตตามมาตรา 19 ทวิ (ระบบอิเล็กทรอนิกส์) ผู้ศึกษาได้นำแนวความคิดที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ได้แก่

1. แนวคิดและหลักการสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร
2. แนวคิดบทบาทและความสำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)
3. ทฤษฎีความพึงพอใจ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร

- กรมศุลกากร เป็นหน่วยงานระดับกรมภายใต้การควบคุมของกระทรวงการคลัง ที่ทำรายได้อีกกับรัฐบาลมากที่สุด โดยที่รัฐบาลให้การสนับสนุนผู้ประกอบการเร่งการส่งออกให้มากขึ้น โดยให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกอบการ ภายใต้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่รัฐบาลกำหนดมาตรการส่งเสริมการส่งออกทางด้านภาษีทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่ผู้ประกอบการจะได้รับ ได้แก่

1. การลดหย่อนค่าภาษีอากร ตาม พ.ร.บ. ลดหย่อนค่าภาษีอากร ของกรมศุลกากร
2. การคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ แห่ง พ.ร.บ. ศุลกากร พ.ศ. 2482 (Re-Export)

ของกรมศุลกากร

3. การคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ แห่ง พ.ร.บ. ศุลกากร พ.ศ. 2482 ของกรมศุลกากร
4. การยกเว้นอากรสำหรับคลังสินค้าทัณฑ์บน ตาม พ.ร.บ. ศุลกากร พ.ศ. 2482

ของกรมศุลกากร

5. การยกเว้นอากรสำหรับเขตอุตสาหกรรมส่งออก (EPZ) ตามกฎหมายการนิคม

อุตสาหกรรม

6. การยกเว้นอากรตามกฎหมายส่งเสริมการลงทุน ของสำนักงานส่งเสริมการลงทุน
- #### การคืนอากรขาเข้าตามมาตรา 19 ทวิ

เป็นการคืนเงินอากรที่มีความสำคัญที่สุดในบรรดามาตรการส่งเสริมการส่งออกทางภาษีอากร เป็นการคืนอากรขาเข้าของที่นำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อใช้เป็นวัตถุดิบในการผลิตสินค้าเพื่อการส่งออกโดยเฉพาะ การคืนอากรขาเข้าตามมาตรา 19 ทวิ เป็นเครื่องมืออันทรงประสิทธิภาพในการคำนวณค่าภาษีอากรที่จะได้รับคืนจากการส่งออกสินค้า แต่ในทางปฏิบัติยังมีผู้ส่งออกจำนวนไม่น้อยที่ขาดความรู้ความเข้าใจในระบบการคืนเงินนี้และมักจะคิดว่า เป็นวิธีการ

ที่ยุ่ยยากซับซ้อน ซึ่งอันที่จริงแล้วการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ มิได้ยุ่งยากหรือซับซ้อนอย่างที่คิด ถ้าหากผู้ปฏิบัติเข้าใจในหลักการและความสัมพันธ์ของข้อมูลระหว่างใบขนสินค้าขาออก สูตรการผลิต และใบขนสินค้าขาเข้า

ความหมายของการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ

การคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ หมายถึงการคืนค่าภาษีอากรให้แก่ผู้นำเข้ามาเพื่อทำการผลิต ผสม ประกอบ หรือบรรจุสินค้าส่งออกไปนอกราชอาณาจักร ตามสูตรการผลิตที่กรมศุลกากร อนุมัติหรือประกาศกำหนด โดยมีเงื่อนไขว่าจะต้องส่งออกไปภายใน 1 ปี นับแต่วันนำเข้าตามพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2482

ของที่ได้รับคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ

ของที่ได้รับคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ตามประกาศกรมศุลกากรที่ 89/ 2540 ได้แก่

1. วัตถุดิบที่เห็นได้ชัดเจนว่ามีอยู่ในของที่ผลิตเพื่อส่งออก เช่น ผ้า กระดุม ชิป ค้าย ในการผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูปเม็ดพลาสติก แผ่นพลาสติกในการผลิตสินค้าทำด้วยพลาสติก เป็นต้น
2. วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตโดยตรงที่มีอยู่ในของที่ผลิตเพื่อส่งออก แต่ไม่ปรากฏให้เห็น ได้อย่างชัดเจน เช่น เคมีภัณฑ์ที่ใช้รักษาสภาพอาหารในผลิตภัณฑ์ประเภทอาหารกระป๋อง เคมีภัณฑ์ชนิดสเปรย์ที่ฉีดคอเสื้อให้แข็งในผลิตภัณฑ์ ประเภทเสื้อผ้าสำเร็จรูป ตัวทำละลาย (Solvent) ที่ใช้ผสมกาวในผลิตภัณฑ์เซลโลเฟน (Cellophane) น้ำยากันสนิมในผลิตภัณฑ์ประเภทวงจรไฟฟ้า เป็นต้น
3. วัตถุดิบจำเป็นที่ใช้ในการผลิต เช่น เคมีภัณฑ์ที่ทำให้เส้นด้ายเหนียว (Sizing Material) เคมีภัณฑ์ใช้ในการชักฟอก (Bleaching Agent) ในผลิตภัณฑ์ประเภทสิ่งทอ กระดาษทราย ผงขัด น้ำยาขัด เงาม สักหลาด น้ำยาผสมที่ใช้ในการขัด สิ่งที่ใช้ในการขัดต่าง ๆ ซอลด์ กระดาษคาร์บอน และ แบบ (Pattern) เป็นต้น

ของที่ไม่ได้รับคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ

ของที่ไม่ได้รับคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ตามประกาศกรมศุลกากรที่ 89/ 2540 ได้แก่

1. เครื่องจักร เครื่องมือ แม่พิมพ์ (Mould) เครื่องใช้ในการผลิตชนิดต่าง ๆ เช่น ลูกกลิ้งบดแร่ (Grinding Ball) ที่ใช้ในการผลิตแร่ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทำจากทังสเตนคาร์ไบด์ (Tungsten Carbide)
2. เชื้อเพลิงที่ใช้ในการผลิต เช่น น้ำมัน ไม้ ฟืน ถ่านหิน เป็นต้น

หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ

1. ผู้นำเข้าเพื่อขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ผลิตหรือผู้ส่งออก
2. ขณะนำวัตถุดิบเข้ามาจะต้องชำระอากรขาเข้าและภาษีมูลค่าเพิ่ม ตามมาตรา 19 ทวิ เข้าส่วนภาษีมูลค่าเพิ่มต้องนำไปเครดิตภาษีในเดือนถัดจากที่ชำระไว้ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่มของกรมสรรพากร

3. การชำระอากรขาเข้า สามารถใช้หนังสือธนาคารค้ำประกันแทนการชำระเงินได้ แต่ภาษีมูลค่าเพิ่มไม่สามารถค้ำประกันได้

4. วัตถุดิบที่นำเข้ามาต้องใช้เพื่อผลิต ผสม ประกอบ หรือบรรจุเป็นสินค้าแล้วส่งออก ภายใน 1 ปี นับแต่วันนำเข้า (นับวันชนวัน ตั้งแต่วันเรือเข้าจนถึงวันที่เรือส่งสินค้าออกจากท่า) หากเกินกำหนดเวลาดังกล่าวจะขอคืนอากรหรือขอขยายเวลาต่อไปอีกไม่ได้ เว้นแต่จะขอโอน วัตถุดิบเข้าเก็บในคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้าก่อนครบกำหนด 1 ปี

5. จะต้องยื่นสูตรการผลิตต่อกรมศุลกากรก่อนการส่งออกถ้าสินค้าที่ส่งออกเคยยื่นสูตร การผลิตไว้แล้วหรือมีสูตรมาตรฐานที่กรมศุลกากรประกาศกำหนดไว้ก็ให้ใช้สูตรการผลิตนั้น

6. สูตรการผลิตเป็นการแสดงปริมาณวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต ต่อหน่วยของสินค้า สำเร็จรูป

7. ถ้าขณะนำเข้าได้วางหนังสือค้ำประกันของธนาคารไว้ หากไม่ส่งออกภายใน 1 ปี นับแต่วันนำเข้า ต้องชำระค่าภาษีอากรพร้อมเงินเพิ่มร้อยละ 1 ต่อเดือน นับจากวันที่รับของไปจาก กรมศุลกากร

8. ของที่นำเข้มนั้นต้องมีไซของที่กฎกระทรวงระบุห้ามคือเงินอากร

9. ของนั้นได้ส่งออกไปทางท่าเรือหรือที่สำหรับการส่งออกซึ่งของที่ขอคืนเงินอากร ขาเข้า

10. ต้องคืนอากรภายใน 6 เดือนนับแต่วันที่ส่งออก แต่อธิบดีจะขยายเวลาออกไปตาม แต่จะเห็นสมควร

การคืนอากรขาเข้าตามมาตรา 19 ทวิ สำหรับสินค้า Re-Export

เป็นการคืนเงินอากรขาเข้าให้แก่ของที่นำเข้ามาในราชอาณาจักรแล้วต่อมาถูกส่งกลับ ออกไปยังต่างประเทศ

ความหมายของสินค้าส่งกลับ

ของส่งกลับ (Re-Export) หมายถึงของที่นำเข้ามาในราชอาณาจักรแล้ว ต่อมาภายหลัง ผู้นำของเข้าได้ส่งของนั้นกลับออกไปยังต่างประเทศ โดยไม่เปลี่ยนแปลงรูปร่างหรือลักษณะ แต่ประการใด หรือของที่นำเข้ามาเพื่อเป็นของใช้สิ้นเปลืองสำหรับยานพาหนะที่เดินทางไป ต่างประเทศแล้วจะขอคืนอากรที่ได้ชำระไปกลับคืน ตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติ ศุลกากร (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2482

ประเภทของที่ส่งกลับ ของส่งกลับออกไปนั้นแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ของที่อยู่ในอารักขาศุลกากร หมายถึงของที่ยังไม่ได้ปฏิบัติพิธีการชำระค่าภาษีอากร และยังมีได้ตรวจปล่อยส่งมอบไปจากอารักขาของศุลกากรแต่ประการใด ของประเภทนี้เมื่อผู้นำ

ของเข้าหรือเจ้าของมีความประสงค์จะส่งกลับออกไป จะต้องจัดทำใบขนสินค้าขาเข้าและขาออก พร้อมกัน ปฏิบัติพิธีการศุลกากร โดยตรวจสอบรับรองใบขนสินค้าขาเข้าชำระอากร จากส่วน พิธีการนำเข้าก่อน แล้วนำใบขนฯ ดังกล่าว (ทั้งใบขนฯ ขาเข้าและใบขนฯ ขาออก) ไปให้เจ้าหน้าที่ ส่วนพิธีการส่งออกตรวจสอบรับรองใบขนสินค้าขาออก แล้วจึงนำใบขนฯ ทั้งหมดไปให้เจ้าหน้าที่ ส่วนตรวจสอบสินค้าขาเข้า ทำการตรวจปล่อยสินค้า และจัดให้ศุลกากรยก คิวส่งไปบรรทุกเรือหรือ เพื่อบรรจุเข้าสู่ตู้สินค้า (Container) เพื่อส่งออกต่างประเทศ แล้วแต่กรณี

2. ของที่ยื่นนอกอากรขาศุลกากร หมายถึงของที่ได้อำนาจปฏิบัติพิธีการชำระค่าภาษีอากร ครบถ้วน ถูกต้องและได้ตรวจปล่อยส่งมอบไปพ้นจากอากรขาของศุลกากรแล้ว ต่อมาจะส่งของ นั้นทั้งหมดหรือบางส่วนออกไปต่างประเทศ ผู้นำของเข้าจะต้องปฏิบัติพิธีการจัดทำใบขนสินค้า ขาออก แล้วนำของที่จะส่งออกให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรทำการตรวจปล่อยเช่นเดียวกับสินค้าส่งออก โดยทั่วไปตามปกติ

E-Drawback ซึ่งถือว่าเป็นบริการทางเลือกใหม่ล่าสุดของกรมศุลกากรที่จะทำให้ ผู้ประกอบการ ได้รับเงินจากการคืนภาษีอย่างรวดเร็วถูกต้องแม่นยำ ในการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ก็คือ มาตรการในการสนับสนุนการส่งออกโดยการคืนภาษีอากรขาเข้าให้กับผู้ประกอบการที่นำเข้า สินค้ามาผลิตเพื่อการส่งออก ซึ่งในการนำเข้าวัตถุดิบที่จะนำมาใช้ในการผลิตทุกครั้ง ผู้ประกอบการ จะต้องเสียภาษีนำเข้าไปก่อนหรือมีการวางหนังสือค้ำประกันเอาไว้ จากนั้นก็มีการนำวัตถุดิบที่มี ภาระภาษีแอมแปงอยู่ไปทำการผลิตประกอบหรือบรรจุเป็นสินค้าส่งออกไปแล้ว ถึงจะได้รับการคืน อากร ตามสูตรการผลิตที่ผู้ประกอบการมาแจ้งไว้กับกรมศุลกากรโดยมีเงื่อนไขว่าผู้ประกอบการ จะต้องทำการผลิตสินค้าส่งออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศภายใน 1 ปี นับตั้งแต่วันที่ได้นำเข้า โดยมาตรการนี้จะเป็นมาตรการในการลดต้นทุนทางภาษีให้กับผู้ประกอบการสามารถแข่งขันกับ ต่างประเทศได้

"E-Formula" ตามประกาศกรมศุลกากรที่ 80/2548 ซึ่งจะมีการจัดทำแผนการแปลงสูตร การผลิตร่วมกับผู้ประกอบการจากเดิมนั้นที่ผู้ประกอบการจะต้องแจ้งสูตรการผลิตมาเป็นกระดาษ แต่ถ้ามาใช้บริการรูปแบบใหม่แล้วจะต้องกรอกข้อมูลเข้าโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อแปลงข้อมูลเข้า ไปสู่ระบบ

E-Formula ถือว่าเป็นความพยายามอีกก้าวหนึ่งของกรมศุลกากรในการพัฒนาระบบ เทคโนโลยีให้มีความทันสมัยเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้ประกอบการและที่สำคัญคือลดปัญหา การคอร์รัปชันของเจ้าหน้าที่ได้จากเดิมที่ผู้ประกอบการต้องยื่นเอกสารเป็นกระดาษพบกับ เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร อาจเกิดการเจรจาต่อรองระหว่างกัน หรืออาจจะมีการสร้างเงื่อนไข

มีการใช้ดุลพินิจความ ทำให้ผู้ประกอบการไม่สะดวกและเกิดความล่าช้า แต่ถ้าเข้ามาใช้บริการ คินอากรโดยระบบอิเล็กทรอนิกส์แล้วเพียงแต่คีย์ข้อมูลเข้าไป เครื่องคอมพิวเตอร์ก็จะทำการ ประมวลวิเคราะห์ความถูกต้องให้เสร็จสรรพ อย่าง น้อยก็ช่วยลดต้นทุนในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ไปได้หลายโต๊ะ

การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange: EDI)

การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ EDI เป็นเทคโนโลยีที่ใช้คอมพิวเตอร์ ในการรับ-ส่งเอกสารจากหน่วยงานหนึ่งไปยังอีกหน่วยงานหนึ่งโดยส่งผ่านเครือข่าย เช่น โทรศัพท์ สายเคเบิล ดาวเทียม เป็นต้น แทนการส่งเอกสาร โดยพนักงานส่งสารหรือไปรษณีย์ ระบบ EDI จะต้องใช้รูปแบบของเอกสารที่เป็นมาตรฐานเพื่อให้หน่วยงานทางธุรกิจหรือองค์กรต่าง ๆ สามารถ สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับมาตรฐานของ EDI ในประเทศไทยถูกกำหนดโดยกรมศุลกากร ซึ่งเป็นหน่วยงาน แรกที่นำระบบนี้มาใช้งาน คือ มาตรฐาน EDIFACT (Electronic Data Interchange for Administration, Commerce and Transport) ตัวอย่างของเอกสารที่นำมาใช้แลกเปลี่ยนข้อมูลด้วย ระบบ EDI เช่น ใบสั่งซื้อสินค้า ใบเสนอราคา ใบกำกับสินค้า ใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี เป็นต้น

ประโยชน์ของการใช้ระบบ EDI

1. ลดค่าใช้จ่ายด้านการจัดส่งเอกสาร
2. ลดเวลาทำงานในการป้อนข้อมูล ทำให้ข้อมูลมีความถูกต้องและลดข้อผิดพลาดจาก การป้อนข้อมูลที่ซ้ำซ้อน
3. เพิ่มความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร
4. ลดค่าใช้จ่ายและภาระงานด้านเอกสาร
5. แก้ปัญหาอุปสรรคทางภูมิศาสตร์และเวลา

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

Morse (1955, p. 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษ ว่า “Satisfaction” หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เป็นการลด ความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตาม ความพอใจต่อสิ่งนั้น

ทฤษฎีความพึงพอใจ

Shell (1975, pp. 252-268 อ้างถึงใน ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2550) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

วรูม (Vroom, 1964, p. 99) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น โดยทัศนคติด้านบวก จะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

วิลลิสท์ หรยางกูร (2526, หน้า 74) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประทับกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534, หน้า 39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์

ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจ โดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้ จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

การพัฒนาคุณภาพบริการ

ความหมายของคุณภาพ

คุณภาพ (Quality) ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2524 ได้ให้ความหมายว่าเป็นลักษณะของความดี ซึ่งเป็นลักษณะประจำตัวบุคคล หรือสิ่งของ หรือคุณภาพหรือลักษณะที่แสดงถึงผลของการกระทำ หรือผลกระทบของกระบวนการประกอบกิจกรรม ซึ่งบังเกิดผลดีเลิศ และความเป็นเลิศ วัดได้จากการเปรียบเทียบผลของการกระทำกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้

สุรชาติ ฅ หนองคาย (2543, หน้า 1) ให้นิยามคุณภาพ หมายถึง สถานะหรือสภาวะที่แสดงออกถึงคุณลักษณะหรือประโยชน์ซึ่งมักใช้ความพึงพอใจหรือความประทับใจ (Satisfaction) เป็นตัววัด ซึ่งมีลักษณะการวัดแบบอัตวิสัย

ปรัชญนันท์ นิลสุข (2547 อ้างถึงใน ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2550) ได้ให้ความหมายของคุณภาพไว้ ดังนี้

คุณภาพ คือ “ระดับของคุณลักษณะที่อยู่ในผลิตภัณฑ์ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของ ลูกค้า ได้อย่างสมบูรณ์” จากคำนิยามที่กำหนดจะพบว่า มีคำที่มาตรฐาน ISO 9000: 2000 ใช้อยู่ตัวหนึ่ง คือ คุณลักษณะ (Characteristic) ซึ่งเป็นสิ่งที่กำหนดระดับของคุณภาพแต่ละบุคคล ปกติคุณลักษณะหากใช้กับสินค้าทั่วไปเรามักจะนึกถึงคุณลักษณะที่สามารถสัมผัสได้ เช่น ความสวยงาม, ความสะอาด, ความทนทาน, ความปลอดภัย, ขนาดที่กำลังดี, รสชาติเยี่ยม ฯลฯ เป็นต้น

อย่างไรก็ตามยังมีผู้ให้คำนิยามอีกเป็นจำนวนมากเพื่ออธิบายความหมายของคำว่า “คุณภาพ” เช่น Juran ได้ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพ” ไว้หลายคำด้วยกันดังนี้:

คุณภาพ คือ “สินค้าและลักษณะสำคัญที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้าและให้ความพึงพอใจต่อลูกค้า”

คุณภาพ คือ “สิ่งที่ปราศจากข้อบกพร่อง”

คุณภาพ คือ “ความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์”

คุณภาพ คือ “ลำดับขั้นของความดีเลิศ”

Crosby (n.d. อ้างถึงใน ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2550) นิยามคุณภาพ คือ “สิ่งที่ไม่ต้องมีค่าใช้จ่าย”

คุณภาพ คือ “สิ่งที่เป็นไปตามมาตรฐาน, ความต้องการ”

จากนิยามต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วเราสามารถสรุปได้ว่าคุณภาพเป็นสิ่งที่ยากที่จะกำหนดความหมายที่ชัดเจนได้ อย่างไรก็ตามหลังจากการวิเคราะห์นิยามที่กล่าวมาแล้วทั้งหมดจากหลายแห่งด้วยกัน เราสามารถหาข้อสรุปได้ว่าขึ้นกับผู้ให้บริการนั้น ๆ จะเป็นผู้ตัดสินว่าสินค้าหรือบริการนั้นเป็นไปตามที่ต้องการหรือคาดหวังหรือไม่

การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement)

การปรับปรุงคุณภาพ “เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารคุณภาพ ซึ่งมุ่งเน้นเพื่อที่จะเพิ่มความสามารถในการผลิตหรือให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการ” กล่าวคือ การปรับปรุงคุณภาพเป็นกิจกรรมที่ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงที่เกิดประโยชน์ในคุณลักษณะของคุณภาพ ซึ่งเป้าหมายหลักก็เพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้กับลูกค้า การปรับปรุงมีอยู่ 2 รูปแบบ ได้แก่

1. การควบคุมที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นการปรับปรุงในลักษณะค่อยเป็นค่อยไป เช่น องค์กรให้บริการองค์กรหนึ่งเคยดำเนินการแก้ไขปัญหากับผู้บริการ โดยกำหนดเป้าหมายว่าต้องจัดการปัญหาของผู้รับบริการ ให้แล้วเสร็จใน 24 ชั่วโมง แต่ปรับปรุงใหม่โดยเพิ่มประสิทธิภาพเป็นจะต้องแก้ไขปัญหากับผู้รับบริการให้แล้วเสร็จใน 20 ชั่วโมง

2. การปรับมาตรฐานให้สูงขึ้น เป็นการปรับปรุงในลักษณะสร้างมาตรฐานใหม่ซึ่งไม่ใช่การรักษามาตรฐานเดิม เช่น องค์กรดังในข้อ 1) มีการกำหนดเป้าหมายใหม่ว่าจะต้องจัดการแก้ไขปัญหากับผู้รับบริการ ให้แล้วเสร็จใน 8 ชั่วโมง เป็นต้น ซึ่งการปรับปรุงดังกล่าวจำเป็นต้องมีการออกแบบหรือปรับกระบวนการบริหารใหม่ โดยการนำทรัพยากรที่เหมาะสมเข้ามาใช้ เช่น ใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาช่วย เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รวีสร่า สุทธรวัจน์ (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินผลประสิทธิภาพระบบ EDI ในงานศุลกากรด้านพิธีการส่งออก การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลประสิทธิภาพระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้กรณีศึกษา ส่วนการส่งออกสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังเพื่อให้ทราบถึงระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีกว่าระบบเดิม และความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ กลุ่มประชากรแบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นพนักงานศุลกากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนการส่งออก สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง มีจำนวน 14 ราย กลุ่มที่สองเป็นองค์กรผู้รับบริการจังหวัดชลบุรีที่ได้ขอจดทะเบียนใช้ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ กับกรมศุลกากรและใช้ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการผ่านพิธีการแล้ว ได้แก่ผู้ประกอบการส่งออกโดยตรง ตัวแทนออกของระดับพิเศษและตัวแทนออกของทั่วไป จำนวน 67 ราย ใช้วิธีการตอบแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ดีกว่าระบบเดิมในด้านการลดขั้นตอน การลดค่าใช้จ่าย การลดการใช้เอกสาร การลดระยะเวลาในการผ่านพิธีการ การลดความผิดพลาดของเอกสาร ดังนั้น ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของระบบ การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ข้อเสนอแนะ ให้รัฐบาลต้องส่งเสริม สนับสนุน ให้ภาครัฐและเอกชน นำระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการค้าระหว่างประเทศเพื่อให้ข้อมูลเชื่อมโยงกันได้ทั้งระบบ และสามารถลดค่าใช้จ่าย ลดขั้นตอนลงได้

ภิญญา ชวักกานนท์ (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาการส่งออกทางเรือแบบเบ็ดเสร็จด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา ถึงขั้นตอนพิธีการส่งออกแบบการส่งสินค้าทางเรือแบบเบ็ดเสร็จด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Container) และเพื่อทราบข้อดีและข้อเสีย ของการส่งออกทางเรือแบบเบ็ดเสร็จด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยนำมาเปรียบเทียบกับระบบดั้งเดิมโดยใช้กรณีศึกษาจริงจากบริษัท เซ้งเกอร์ (ไทย) จำกัด โดยผู้วิจัยได้ศึกษาระบบ E-Container ซึ่งเป็นบริการรับ-ส่งเอกสารใบกำกับตู้สินค้าผ่านระบบ EDI โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการสื่อสารผ่านสายโทรศัพท์ หรือ สัญญาณดาวเทียมระหว่างผู้ประกอบการกับกรมศุลกากร ในการส่งสินค้าออกทางเรือแบบเบ็ดเสร็จผลการศึกษาสรุพบว่า ระบบ E-Container มีข้อดีในด้านลดขั้นตอนทางพิธีการศุลกากรลดระยะเวลา มีความถูกต้องโปร่งใส และลดต้นทุนกว่าแบบดั้งเดิม ข้อเสียของ E-Container ในด้านการติดตั้งที่ต้องใช้ต้นทุนสูง ในส่วนของบริษัท เซ้งเกอร์ (ไทย) จำกัด ระบบ E-Container สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลา สะดวก และประหยัด ในการดำเนินการกับกรมศุลกากร ซึ่งส่งผลให้บริษัทเพิ่มประสิทธิภาพใน การให้บริการลูกค้ามากยิ่งขึ้น

อุบลรัตน์ วิจิตรโต (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การวัดประสิทธิภาพของระบบ E-container ในงานศุลกากรด้านพิธีการส่งออก รายงานการศึกษานี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินผล การผ่านพิธีการส่งออกด้วยระบบ E-Container โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพ ของระบบ E-Container โดยใช้มาตรวัดระบบ E-Container ที่ดีกว่าระบบ Manual เดิมและ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะได้นำข้อสรุปไปหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะจากการศึกษามา เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบ E-Container ให้ดียิ่งขึ้นต่อไปวิธีการ วิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรก เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการกำหนดกลุ่มจำนวนประชากร เป็นองค์กรผู้รับบริการที่ได้จดทะเบียนใช้ระบบ E-Container กับกรมศุลกากรและใช้ระบบ E-Container ในการผ่านพิธีการแล้ว ได้แก่ ผู้ประกอบการส่งออกโดยตรง Customs Brokers และ ตัวแทนออกของทั่วไปหรือ Freight Forwarder จำนวน 60 ราย โดยใช้วิธีการตอบแบบสอบถาม ส่วนที่สอง เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกแบบมีโครงสร้าง บริษัท Grand World และบริษัท SP (1990) Group Inter ซึ่งเป็น Customs Broker ที่ได้จดทะเบียนใช้ระบบ E-Container กับกรมศุลกากรและใช้ระบบ E-Container ในการผ่านพิธีการเรียบร้อยแล้วจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่าระบบ E-Container ดีกว่าระบบ Manual เดิมในด้านการลดขั้นตอน ลดค่าใช้จ่าย ลดเอกสาร ลดระยะเวลาในการผ่านพิธีการ ลดความผิดพลาดของเอกสาร ซึ่งทางผู้รับบริการมีความเห็นอยู่ใน ระดับสูง เช่นเดียวกับความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพระบบ E-Container ที่มีอยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกัน

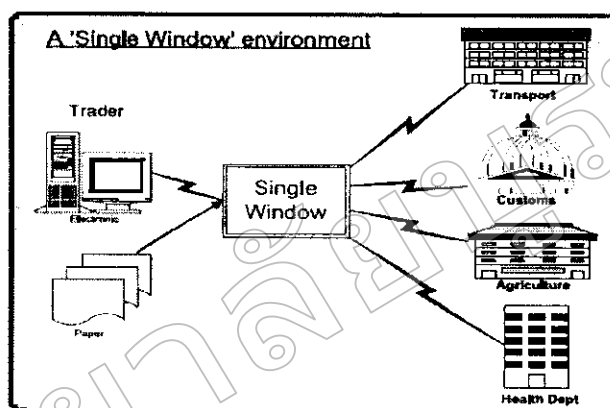
บทความวารสารแนวคิดเกี่ยวกับระบบ Single Window

แนวคิดเกี่ยวกับระบบ Single Window ขององค์กรศุลกากรโลก

จากข้อมูลที่กล่าวถึงแนวคิดระบบ Single Window ได้ถูกนำมาเป็นข้อเสนอในกลุ่ม องค์กรการค้าโลกในช่วงมีการเจรจาถึงในสถานะปัจจุบันของการค้าที่จะทำให้สะดวกแต่ปรากฏว่า ไม่มีความเข้าใจร่วมกันของแนวคิดนี้ จุดประสงค์ของเนื้อหาที่แสดงถึงเค้าโครงในสิ่งซึ่ง (The World Customs Organization) ใช้เป็นข้อเรียกร้องสมาชิกและกองเลขาธิการ รวมทั้งอุตสาหกรรม, และรัฐบาลต่าง ๆ และองค์กรระหว่างประเทศได้ใช้เวลาให้ความสำคัญของการค้นคว้าในพัฒนา แนวคิดระบบ Single Window

ส่วนมากที่เกี่ยวกับข้อกำหนดในการเรียกร้องระบบ Single Window คือปฏิบัติตาม ดังนี้ ส่วนหนึ่งของระบบ Single Window คือความชัดเจน ทำให้ง่ายต่อคู่ค้าและขนส่งเพื่อรับรอง ความเป็นมาตรฐานข้อมูลข่าวสาร และเอกสาร กับระบบ Single Window ทำให้บรรลุลความคาดหวัง ทั้งหมดเกี่ยวกับนำเข้า, ส่งออก, และการส่งผ่านเชื่อมต่อภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับที่จำเป็น ดังนี้

1. ระบบ Single Window คือ ความชัดเจน ง่ายสะดวกต่อการค้า และเปิดโอกาสให้คู่ค้า หรือผู้ขนส่งเพื่อทำการส่งข้อมูลทั้งหมดที่จำเป็นและเปิดเผยข้อมูลของสินค้าได้ในความเป็น มาตรฐานของรูปแบบเท่านั้น แก่ผู้ที่มีอำนาจในการเข้าถึงข้อมูลและควบคุมระบบ



ภาพที่ 2-1 รูปแบบระบบ Single Window

2. การสนับสนุนของระบบ Single Window ไม่จำเป็นต้องหมายความว่า เป็นข้อมูล ข่าวสารที่สำคัญด้วยเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสาร แนวคิดระบบ Single Window สามารถพัฒนา ปรับปรุงได้โดยสภาพ กับความร่วมมือภายใต้ผู้มีอำนาจในการควบคุม อย่างไรก็ตาม ประเทศอื่น ๆ อาจจะสนใจในประสิทธิภาพของระบบ Single Window โดยการใช้ ICT และ กลุ่มข้อมูลที่เป็น มาตรฐานโดยทั่วไปในการยอมรับในประเด็นการเปิดเผยข้อมูลและความลับขององค์กรในรายละเอียด โดยการยอมรับเป็นมาตรฐาน อย่างเช่น Harmonized System, รายละเอียด และชนิดต่าง ๆ หรือผู้ขนส่งที่จะส่งมอบข้อมูลเดียวกันหรือแตกต่างบริษัทตัวแทน ระบบของ Single Window เกี่ยวกับ (The World Customs Organization) รูปแบบข้อมูลเป็นสำคัญ ถ้าการพิจารณาถึง ความจำเป็นต่อสินค้าในการตรวจสอบก็ย่อมสามารถตรวจร่วมกัน กับ บริษัทตัวแทนในการเพิ่ม ประสิทธิภาพของระบบ Single Window

ระบบ Single Window เกี่ยวกับการริเริ่ม

ศุลกากรออสเตรเลียประสบความสำเร็จในการเสนอริเริ่มในปี 2007 เกี่ยวกับระบบ Single Window ในฐานะตัวแทนคณะกรรมการว่าด้วยระเบียบขบวนศุลกากร หรือ (Sub-Committee on Customs Procedure) การประชุมในเดือน กันยายน 2006 ณ ประเทศ เวียดนาม เท่าที่ในส่วนของ การริเริ่มมีความมุ่งมั่นและเห็นด้วยกับระบบ Single Window ในกลุ่มสมาชิก หรือ (Single Window Working Group) เพื่อผลักดันถึงการพัฒนาของกลยุทธ์ แผนงาน และการพัฒนา เสนอแก่

กลุ่มสมาชิก APEC จะเตรียมการในที่ประชุมถึงความสะดวกง่ายต่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ Single Window และเปิดโอกาสให้กลุ่มเศรษฐกิจ APEC กับเครื่องมือเพื่อช่วยในการพัฒนาถึงระบบ Single Window เพราะข้อมูลข่าวสารที่ผ่านมาให้ Single Window เกี่ยวกับการริเริ่ม จัดเตรียมเศรษฐกิจ APEC กับเครื่องมือที่จะช่วยเหลือพวกเขาในการพัฒนาของ Single Window ด้วยตัวเองของเขาทั้งหลายอีกด้วย

กลุ่มสหประชาชาติ ได้ให้คำนิยาม เกี่ยวกับ ระบบ Single Window คือ “ระบบ Single Window ช่วยให้ง่ายสะดวกต่อการยอมรับเกี่ยวกับในการค้าและการขนส่งเพื่อให้ได้มาตรฐานสากล ข้อมูลข่าวสารกับ ระบบ Single Window ซึ่งให้เห็นถึงความสำเร็จบรรลุผล นำเข้าส่งออกทั้งหมด และเชื่อมต่อการขนส่งภายใต้กฎระเบียบที่จำเป็น ควบคุมโดย (Single Window Working Group) สมาชิกกลุ่ม ที่มีการใช้ระบบ Single Window ประกอบด้วย 10 ประเทศ ดังนี้

- ออสเตรเลีย
- แคนาดา
- จีน
- ญี่ปุ่น
- เกาหลี
- นิวซีแลนด์
- ฟิลิปปินส์
- สิงคโปร์
- สหรัฐอเมริกา
- เวียดนาม

เช่นเดียวกัน กลุ่มสมาชิกประกอบด้วยผู้มีส่วนร่วม จากกลุ่ม APEC ธุรกิจพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ ดำเนินการควบคุม ในกลุ่มเอเซียตะวันออกเฉียงใต้ องค์การศุลกากร โลกและ UN/ CEFAC

ระบบ Tradexchange กับบริการ

ความร่วมมือทางการค้าโดยส่วนมากได้รับการสนับสนุนจาก ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการค้าที่จำเป็น กับต้นทุนและเวลาที่สูญเสียไปของการแข่งขันอย่างหนักหน่วง ในเอกสารที่จำเป็นสำหรับการส่งข้ามเขตแดนการค้า ถึงความจำเป็นการเข้าถึงความเสมอภาค ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพในอนาคต ความร่วมมือการค้าและการขนส่งสามารถมองหา การเชื่อมต่อในรูปแบบ Single เกี่ยวกับการค้ากับความริเริ่มของการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางการค้า ผู้ใช้สามารถ

เข้าถึงระบบข้อมูลข่าวสาร เพื่อเชื่อมต่อโดยใช้กระดานซื้อขายที่สะดวกสำหรับเครือข่ายการค้าระหว่างประเทศของหุ้นส่วนการค้าระหว่างประเทศ

Tradexchange คือ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารการค้าที่สะดวกง่าย ภายใต้การค้าและการขนส่งร่วมกันในกลุ่มเชิงพาณิชย์และภายใต้กฎระเบียบความร่วมมือการค้าและการขนส่งของประเทศสิงคโปร์และข้อเสนอช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรวบรวมการไหลส่งผ่านและการสอบถามที่ท่าเรือ, สนามบิน, ทางราชการเกี่ยวกับการเดินเรือสมุทร, ศุลกากร และบริษัทตัวแทนการควบคุม Tradexchange หลายบริษัทตัวแทนเกี่ยวกับการริเริ่มนำโดยศุลกากรสิงคโปร์, การพัฒนาเกี่ยวกับบริหารทางด้านเศรษฐศาสตร์ และข้อมูลโดยปกติของทางราชการในการพัฒนาของสิงคโปร์ Tradexchange การบริการจะช่วยให้สะดวกในการเชื่อมต่อการค้าและการขนส่งระหว่างประเทศ อาทิเช่น ดังนี้

1. การเชื่อมต่อสายการบิน

สามารถทำการส่งและรับข่าวสารที่เกี่ยวข้องความร่วมมือเครือข่ายของตัวสินค้า (CCN) สำหรับกำหนดตารางการบิน

2. RosettaNet RAE (กระจายข้อมูลข่าวสาร)

สามารถการแลกเปลี่ยนเอกสารในเชิงพาณิชย์ เช่นเดียวกันกับซื้อคำสั่ง, การจัดเก็บแสดงรายการ และใบส่งของผ่านทาง TradeXchange

3. ส่งผ่านข้อมูลบัญชีแสดงรายการสินค้าระหว่างประเทศรวดเร็ว

สามารถส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บัญชีแสดงรายการสินค้าล่วงหน้าไปยังสหรัฐอเมริกาและแคนาดา ในการเชื่อมต่อกับประเทศอื่น ๆ เช่นเดียวกันกับ ฮองกง, เม็กซิโก และเกาหลีจะมีให้ในระยะเวลาอันสั้นในการเชื่อมต่อเส้นการส่งข้อมูล

4. การเชื่อมต่อสายเรือ

สามารถทำการส่งและรับข้อมูลข่าวสารจากสายเรือตามระเบียบผ่านระบบ Tradexchange ประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินการพิธีการศุลกากรระหว่างประเทศ

5. การดำเนินพิธีการศุลกากรด้วยความรวดเร็วระหว่างประเทศ

สามารถส่งผ่านข้อมูลผ่านระบบตามระเบียบสำหรับดำเนินพิธีการศุลกากรในประเทศมาเลเซีย, ไต้หวัน, เกาหลี, จีน, ฮ่องกง, ฟิลิปปินส์, ประเทศไทย และ ออสเตรเลีย

6. การให้บริการแจ้งข้อมูลทางการค้า

เพื่อให้ผู้ใช้ปลายทางสามารถเข้าถึงข้อมูลบริการทางการค้าส่งผ่านข้อมูลใบอนุญาต

7. การเชื่อมต่อท่าเรือ

สามารถส่งผ่านและรับข้อมูลจากเครือข่ายท่าเรือสำหรับตารางเดินเรือและสถานะ การเชื่อมโยงถึงเครือข่ายตามท่าเรือที่จะทำให้สะดวกรวดเร็วสำหรับผู้ให้บริการเพื่อส่งผ่านข้อมูลและรับข้อมูลข่าวสารสำหรับตารางเดินเรือ ตู้คอนเทนเนอร์ การจองเรือและแสดงรายละเอียดของตู้คอนเทนเนอร์ และแจ้งข้อมูลล่วงหน้าประตู่ทางเข้า

ประโยชน์ที่ได้รับจาก Tradexchange

กับความร่วมมือทางการค้าและการขนส่ง สะดวก ง่ายและก่อให้เกิดการใช้กระแสน้อยที่สุดในธุรกิจซื้อขายส่งผ่านในรูปแบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบเจาะจง ดังที่ในฐานะการส่งเสริมของสิงคโปร์การขนส่งและการค้าเป็นจุดศูนย์กลางในแถบเอเชีย และสร้างแหล่งใหม่ของความเจริญจากจุดนี้ไปเพื่อผลักดันในส่วนของการค้าและการขนส่งในสิงคโปร์แข่งขันในระดับต่อไป สำหรับธุรกิจ Tradexchnage สามารถนำพามาเกี่ยวกับผลประโยชน์มากมายกับความสามารถทางช่วยเหลือทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยทั่วไปและก่อให้เกิดความคล่องตัวต่อการค้า ได้แก่

1. การเชื่อมต่อกับระบบที่หลากหลาย
2. ทำให้ง่ายต่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารทางการค้า
3. ทำให้กระบวนการเอกสารทางการค้ารวดเร็วยิ่งขึ้น
4. ลดข้อผิดพลาดกับการป้อนข้อมูลเข้าไปใหม่
5. มีประสิทธิภาพต่อการแก้ไข
6. ต้นทุนทางธุรกิจต่ำกว่า

สรุปผล แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้พบว่า การนำเอาระบบอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในสาขาธุรกิจ พาณิชยกรรมและสำนักงาน (E-Commerce: Electronic Commerce) ในการทำธุรกรรมในเชิงธุรกิจทุกประเภทที่กระทำผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรวมทั้งกิจกรรมการซื้อขาย การแลกเปลี่ยนสินค้าและกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การส่งสินค้า การชำระเงิน และการบริการด้านข้อมูล เป็นต้น E-Commerce นั้นสามารถให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และไม่จำกัดขอบเขตของผู้ใช้บริการและระยะเวลาทำการของหน่วยงาน

E-Business เป็นธุรกิจเชิงอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีขอบเขตที่กว้างกว่า E-Commerce เนื่องจากเป็นการพิจารณาถึงองค์ประกอบทุกส่วนของการดำเนินธุรกิจ มิได้พิจารณาเพียงเฉพาะกิจกรรมการซื้อขายเท่านั้น เป็นการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางธุรกิจผนวกกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อดำเนิน

ธุรกรรมต่าง ๆ และปรับปรุงธุรกิจให้มีความเป็นระบบ สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยเพิ่มศักยภาพของธุรกิจด้วยการดำเนินธุรกิจให้กลายเป็นรูปแบบ Online และครอบคลุมได้ทั่วโลก

จากงานค้นคว้าวิจัยและบทความจากต่างประเทศ ชี้ให้เห็นถึงความทันสมัยและการพัฒนาที่ไม่หยุดยั้งในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ได้ทำให้ประเทศส่วนใหญ่ต้องเปิดเสรีและทำการค้าเสรี ซึ่งปัจจุบันการค้าของประเทศสมาชิกองค์การการค้าโลก ซึ่งจะทำให้กระแสการแข่งขันรุนแรงขึ้น รัฐบาลไทยได้มีนโยบายส่งเสริมการส่งออกของภาครัฐ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้าให้แก่ผู้ประกอบการผลิตเพื่อการส่งออกนั้น การคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ เป็นมาตรการที่สำคัญสำหรับกลุ่มผู้ประกอบการจำนวนมาก ซึ่งสำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรมีความตั้งใจและมุ่งมั่นที่จะพัฒนาเปลี่ยนแปลง วิธีการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็ว เพื่อเร่งรัดการคืนอากรให้แก่ผู้ประกอบการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น อันก่อประโยชน์แก่ผู้ประกอบการมากที่สุด

กรมศุลกากรจึงได้ริเริ่มให้มีการนำระบบ E-Customs หรือ Paperless มาใช้ในงานการนำเข้าส่งออกเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในหน่วยงานของกรมศุลกากร โดยผู้ทำการวิจัยได้ศึกษาถึงประสิทธิภาพ E-Formula ขึ้นสูตรการผลิต ตามมาตรา 19 ทวิ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยการนำสูตรการผลิตตามมาตรา 19 ทวิ เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ จึงเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้การพิจารณาการอนุมัติ และการแก้ไขเพิ่มเติมสูตรการผลิต มีความชัดเจน ครบถ้วน ถูกต้องและรวดเร็วยิ่งขึ้น และสามารถสร้างฐานข้อมูลการผลิตที่บ่งบอกสัดส่วนของวัตถุดิบ อันก่อเกิดผลิตภัณฑ์ได้แม่นยำ พร้อมนำไปใช้ในการคืนอากรภายหลังการส่งออกได้รวดเร็วกว่าเดิม และขยายการคืนอากรไปสู่ส่วนภูมิภาคในอนาคต และจากการค้นคว้างานวิจัยในครั้งนี้พบว่ายังไม่มีการวิจัยเกี่ยวข้อง การขึ้นสูตรการผลิต ตามมาตรา 19 ทวิ (ระบบอิเล็กทรอนิกส์) แต่อย่างใด