

การประยุกต์ Lean เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานในการออกไปขนสินค้าเข้า
ในเขตปลอดอากร WYNCOAST

จินตวัต คล้ายเฟือก


งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
เมษายน 2560
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ จินตวัต คล้ายเผือก ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

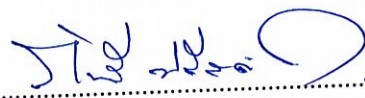
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

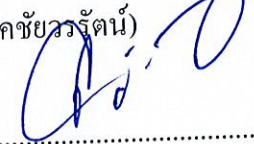

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.ภัทรี 프리สตัด)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ดร.ยิ่งยศ โชคชัยวรรตน์)


คณะกรรมการสอบปากเปล่า


..... ประธาน
(ดร.ภัทรี 프리สตัด)


..... กรรมการ
(ดร.ยิ่งยศ โชคชัยวรรตน์)


..... กรรมการ
(ดร.สาธิต ปิติวรา)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อุมตฺติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

วันที่.....เดือน พ.ศ. 2560

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความอนุเคราะห์อย่างสูงและความกรุณาอย่างยิ่งจาก ดร.ยิ่งยศ โชคชัยวรรธน์ และ ดร.ภทรี พิริสตัด อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้สละเวลาอันมีค่าให้ความกรุณาแนะนำแนวทางในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ และปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนให้คำปรึกษาและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ ทำให้งานทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงและขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บุคลากร คณะเชิงเทรา ผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาวิจัย

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกถึงบิดามารดาที่ให้การอบรมเลี้ยงดูมาเป็นอย่างดีรวมทั้งให้การสนับสนุนการศึกษามาโดยตลอดและคอยเป็นกำลังใจยามใดทุกข์สุขด้วยความเอื้ออาทรเสมอมาและขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ถ่ายทอดประสบการณ์ และองค์ความรู้ในการศึกษารวมถึงเพื่อน ๆ ในสาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกคนสำหรับมิตรภาพที่ดี ความช่วยเหลือ และกำลังใจที่มีให้กันตลอดมา หากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีคุณประโยชน์ประการใดผู้วิจัยขออุทิศให้กับผู้มีพระคุณทุกท่านตามที่ได้กล่าวถึงข้างต้น

จินตวัต คล้ายเฟือก

57750137: สาขาวิชา: บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร; บธ.ม. (บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร)

คำสำคัญ: พิธีการศุลกากร/ การจัดการแบบลีน/ เขตปลอดอากร WYNCOAST

จินตวัต คล้ายเผือก: การประยุกต์ Lean เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานในการออกใบขน
สินค้าเข้าในเขตปลอดอากร WYNCOAST (THE APPLICATION OF LEAN MANAGEMENT
ON ISSUANCE OF THE IMPORT ENTRY BILL IN WYNCOAST FREEZONE)

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ภัทรี ปรืสตัด, ปร.ด. 95 หน้า, ปี พ.ศ. 2559.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักสองประการ ประการแรกเป็นการวิเคราะห์
หาความสูญเปล่าในกิจกรรมการดำเนินงานในการออกใบขนสินค้าเข้าสำหรับพิธีการทาง
ศุลกากรในการปฏิบัติงานภายในเขตปลอดอากร ประการที่สองเพื่อปรับปรุงกระบวนการออก
ใบขนสินค้าเข้าภายในเขตปลอดอากรเพื่อลดความสูญเปล่าในการทำงาน ซึ่งทั้งสองประการ
ดังกล่าวใช้วิธีการประยุกต์การใช้การจัดการแบบลีนเป็นพื้นฐานในการพิจารณา ทั้งนี้เนื่องจาก
การดำเนินงานภายในเขตปลอดอากรแตกต่างจากการดำเนินงานในแบบปกติ

ผลวิจัยพบว่าประการแรก พบว่า ปัญหาในการดำเนินงานนั้น จะเกี่ยวข้องกับเอกสาร
ในการยื่นขอสินค้าเข้าในเขตปลอดอากรต่อกรมศุลกากรซึ่งยังพบความผิดพลาดในการ
ดำเนินงาน ในส่วนนี้หากพบความผิดพลาดจำเป็นต้องมีการแก้ไขเอกสาร โดยที่การแก้ไขเอกสาร
นั้นจะมีการดำเนินคดีทางศุลกากร และเสียค่าปรับในการแก้ไขเอกสาร ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น
โดยไม่จำเป็น และยังเป็นความสูญเปล่าในกิจกรรมการดำเนินงาน และประการที่สองพบว่าการ
ประยุกต์ใช้การจัดการแบบลีนสามารถใช้เป็นแนวทางในการลดความสูญเปล่าในการดำเนินงาน
โดยเฉพาะความสูญเสียนี้อาจมาจากการแก้ไขข้อผิดพลาดในการทำงานหรือ Defect ซึ่งส่งผลเสีย
ต่องานที่ทำ จะต้องนำมาสู่การแก้ไข และ ความสูญเสียนี้อาจมาจากการทำงานซ้ำซ้อนหรือ Over
processing ซึ่งเกิดจากการทำงานซ้ำซ้อน ต้องมีการการทำงานให้ถูกต้องตั้งแต่แรก ในส่วนของ
รายละเอียดในเอกสารที่ไม่ครบถ้วนหรือรายละเอียดผิด ซึ่งทำให้เกิดปัญหาภายหลัง สามารถแก้ไข
ได้โดยการรวบรวมข้อมูลในส่วนของสินค้าไม่ว่าจะเป็น ชื่อสินค้า ราคาสินค้า น้ำหนัก จำนวน
รวมไปถึง พิกัดภาษีศุลกากร และรูปภาพประกอบ หากมีข้อมูลครบถ้วน หรือ ข้อมูลเพิ่มเติม
ที่จะช่วยในการตรวจสอบสินค้าของเจ้าหน้าที่ศุลกากร และควรการประยุกต์ระบบ IT มาปรับใช้
เช่น ระบบ Netbay หรือ National single window เป็นต้น เพื่อให้ง่ายต่อการทำงานและยังสามารถ
ป้องกันความผิดพลาดได้อีกด้วย

57750137: MAJOR: BUSINESS ADMINISTRATION; M.B.A. (BUSINESS
ADMINISTRATION)

KEYWORDS: CUSTOMS/ LEAN MANAGMENT/ WYNCOAST FREEZONE

JINTAWAT KLAYPUEK: THE APPLICATION OF LEAN MANAGEMENT ON
ISSUANCE OF THE IMPORT ENTRY BILL IN WYNCOAST FREEZONE. ADVISORS:
PHATRE FRIESTAD, Ph.D., 95 P. 2016.

This study attempts 1) to analyze the waste in issuance of the import entry bill in Wyncoast freezone, and 2) to improve procedures in issuing import entry bill in Wyncoast freezone in order to reduce the waste at work. Lean management was applied as a basic for consideration since the operation in freezone was different from regular zone.

The findings reveal that problems in the operation related to document in applying for import entry bill in freezone to Customs department. There were still mistakes in the operation. At this stage, the mistakes were required the revision. To modify the mistake, customs were operated, fine were paid for correcting the document. This was an extra paid which was considered unnecessary and could lead to the waste in the operation. Secondly, it was found that the application of Lean management could be used as a guideline to reduce the lost in operation, especially the waste from correcting mistakes at work or defect that could lead to the negative impacts to the current work. Therefore, the revision is needed. the lost from over processing work which referred to the overlapping work, from repeated work. The work should be accurate at the beginning. In details, when document was incomplete or wrong that could cause the problems later, these could be solved by compiling product's documents including product name, price, weight, quantity, customs tariffs, as well as illustration. When document are completed or there should be additional document for customs officers to investigate, and IT systems such as Netbay, or National Single Window should be developed to facilitate the work and to prevent mistakes.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
ข้อจำกัดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวความคิดเกี่ยวกับ Lean management.....	7
แนวความคิดเกี่ยวกับผู้ให้บริการ โลจิสติกส์	9
แนวความคิดเกี่ยวกับพิธีการทางศุลกากร	11
ประเภทของเอกสารในระบบ Paperless หรือ E-c (ใบขนสินค้าในระบบอิเล็กทรอนิกส์).....	12
แนวความคิดเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางศุลกากร	13
แนวความคิดเกี่ยวกับเขตปลอดอากร.....	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
3 วิธีการดำเนินวิจัย.....	23
ประชากรกลุ่มตัวอย่าง	23
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	24
ความเชื่อถือได้และการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	25

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	27
การวิเคราะห์ข้อมูล	28
4 ผลการวิจัย	29
ส่วนที่ 1 ข้อมูลบริบทของการนำสินค้าเข้าเขตปลอดอากร	29
ส่วนที่ 2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	33
ส่วนที่ 3 ผลการสัมภาษณ์	38
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์	51
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	70
สรุปผลการวิจัย	70
อภิปรายผลการวิจัย	74
ปัญหาและอุปสรรคในการทำวิจัย	77
ข้อเสนอแนะ	77
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	78
บรรณานุกรม	79
ภาคผนวก...	83
ภาคผนวก ก	84
ภาคผนวก ข	87
ประวัติย่อของผู้วิจัย	95

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1 เวลาที่ใช้ในกิจกรรมการนำเข้าสินค้าแบบปกติ.....	16
2-2 เวลาที่ใช้ ในกิจกรรมการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศเข้าเขตปลอดอากร	18
2-3 เวลาที่ใช้ ในกิจกรรมการนำเข้าสินค้าจากภายในราชอาณาจักรเข้าเขตปลอดอากร.....	19
4-1 การเปรียบเทียบกิจกรรมที่ต้องทำ สำหรับการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ	32
4-2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ข้อมูล.....	34
4-3 ผลการสัมภาษณ์ในเรื่องของความเสี่ยงที่สามารถจะก่อให้เกิดปัญหา ในการดำเนินงาน	39
4-4 ผลการสัมภาษณ์ในเรื่องของปัญหาในการดำเนินงาน.....	40
4-5 ผลการสัมภาษณ์ในเรื่องของผลการสัมภาษณ์ในเรื่องของแนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ	41
4-6 ผลการสัมภาษณ์ในเรื่องของความเสี่ยงที่สามารถจะก่อให้เกิดปัญหาในการ ดำเนินงาน	43
4-7 ผลการสัมภาษณ์ในเรื่องของปัญหาในการดำเนินงานในการนำเข้าสินค้าแบบปกติ .	45
4-8 ผลการสัมภาษณ์ในเรื่องของปัญหาในการนำเข้าสินค้าเข้าเขตปลอดอากร	47
4-9 ผลการสัมภาษณ์ในเรื่องของแนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ.....	51
4-10 เวลาที่ใช้ ในกิจกรรมการทำใบขนสินค้าก่อนปรับปรุง.....	67
4-11 เวลาที่ใช้ ในกิจกรรมการทำใบขนสินค้าหลังปรับปรุง	67
4-12 เปรียบเทียบเวลาที่ใช้ในกิจกรรมการทำใบขนสินค้า	68
5-1 ความสูญเปล่าและสาเหตุของปัญหา.....	71

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
2-1 การนำสินค้าเข้าจากต่างประเทศแบบปกติ	16
2-2 การนำสินค้าเข้าจากต่างประเทศในเขตปลอดอากร	17
2-3 การนำสินค้าจากในราชอาณาจักรเข้าเขตปลอดอากร.....	18
4-1 ตัวอย่างเอกสารในการขอยื่นแก้ไขเอกสารนำเข้าในเขตปลอดอากร.....	57
4-2 ตัวอย่างเอกสารใบขนสินค้าที่มีส่วนผิดพลาดในการสำแดงข้อมูล	58
4-3 ตัวอย่างเอกสารใบขนสินค้าที่มีแก้ไข.....	59
4-4 ตัวอย่างเอกสารสั่งค้ำประกันคดีทางศุลกากร	60
4-5 ตัวอย่างเอกสารการเสียดำปรับในการกระทำความผิด	60
4-6 ใบนำคีย์ใบขนสินค้าขาเข้า.....	61
4-7 Value stream mapping ก่อนปรับปรุง	63
4-8 ตัวอย่างเอกสาร Bill of lading.....	64
4-9 ตัวอย่างเอกสาร Invoice	65
4-10 ตัวอย่างเอกสาร Packing list.....	65
4-11 Value stream mapping หลังปรับปรุง.....	66

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประชากรโลกได้เพิ่มจำนวนมากขึ้น และมีแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงจำนวนประชากรจะเพิ่มสูงขึ้นอีก ซึ่งส่งผลกระทบต่อมีความต้องการในการใช้ทรัพยากร และพลังงานต่าง ๆ มากขึ้นตามลำดับ โดยพลังงานที่มนุษย์นำมาใช้มีมากมายหลายกลุ่ม ทั้งพลังงานนิวเคลียร์ น้ำมันปิโตรเลียม พลังงานจากก๊าซธรรมชาติ และพลังงานจากแสงอาทิตย์ เป็นต้น แต่แหล่งพลังงานหลักคือ น้ำมันปิโตรเลียม และ พลังงานจากก๊าซธรรมชาติ (จุฑานุช บุรณสินวัฒนกุล, 2556) ธุรกิจจัดหาน้ำมันปิโตรเลียมและพลังงานจากก๊าซธรรมชาติ จึงเป็นธุรกิจหลักที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจของโลก เพราะน้ำมัน และก๊าซธรรมชาติ ซึ่งถือเป็นแหล่งพลังงานที่สำคัญอย่างไรก็ตามธุรกิจประเภทนี้เป็นธุรกิจที่ต้องใช้ทั้งเทคโนโลยีและเงินทุนจำนวนมาก

จากสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นตลาดภายในประเทศ หรือการแข่งขันจากต่างประเทศ ทั้งปัจจัยด้านราคา ปริมาณ คุณภาพ ความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงต้นทุนในการนำเข้าสินค้า และสภาวะความไม่แน่นอนของต้นทุนในการขนส่งที่ผันผวนตามราคาน้ำมัน การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมธุรกิจจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้นธุรกิจต้องมีการสืบค้นข้อมูลการเปลี่ยนแปลง ทั้งการขาย ความต้องการลูกค้า สภาพแวดล้อมธุรกิจ ทำให้องค์กรรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงภายนอก และปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสภาวะที่เปลี่ยนแปลงไป (ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล, 2552) การหาวิธีการปรับปรุงกระบวนการ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและมีค่าใช้จ่ายต่ำที่สุด แต่ก่อนที่องค์กรจะทราบว่าควรปรับปรุงงานในขั้นตอนไหน จะต้องมีการวิเคราะห์หากิจกรรมที่ก่อให้เกิดความสูญเปล่า (Muda) ที่มีอยู่ในการดำเนินงานจากนั้นจึงหาวิธีการปรับปรุงหรือทำการกำจัดหรือลดต้นทุนของกิจกรรมนั้น ๆ ลง

สำหรับองค์กรที่ก้าวสู่ระดับโลก จะต้องมีความโดดเด่น ในสมรรถนะการดำเนินงาน ซึ่งเกิดจากความสำเร็จของการขจัดความสูญเปล่าที่เป็นอุปสรรคต่อการไหลของงานและสารสนเทศ โดยผลลัพธ์ดังกล่าวจะทำให้เกิดการเพิ่มผลิตภาพโดยรวมให้กับองค์กร ดังนั้นเครื่องมือหนึ่งที่จะสนับสนุน ให้บรรลุประสิทธิภาพดังกล่าว นั่นคือ วิธีการจัดการแบบลีน (Lean management) ที่มุ่งขจัดความสูญเปล่าหรือกิจกรรมที่ไม่สร้างคุณค่าเพิ่ม (Non-value added

activities) ออกจากกระบวนการเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องซึ่งส่งผลให้สามารถส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้าได้ตามกำหนดการด้วยต้นทุนต่ำ

บริษัทที่ผู้ทำการวิจัยทำการศึกษานั้น เป็นบริษัทที่ดำเนินกิจการภายในพื้นที่เขตปลอดอากรและอยู่ภายใต้ความควบคุมของกฎหมายศุลกากรทางด้านภาษีอากร ซึ่งทำให้ได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เช่น ได้รับยกเว้นอากรสำหรับของที่นำเข้ามาในราชอาณาจักรและนำเข้าไปในเขตปลอดอากร ได้รับยกเว้นภาษีสรรพสามิตสำหรับการนำเข้าและการผลิตของที่กระทำในเขตปลอดอากร ได้รับยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับสินค้าต่างประเทศที่นำเข้าไปในเขตปลอดอากร เป็นต้น จะเห็นได้ว่าสิทธิประโยชน์เหล่านี้ทำให้ขั้นตอนในการออกใบขนสินค้าขาเข้านั้นมีความแตกต่างจากขั้นตอนการออกใบขนสินค้าขาเข้าผ่านพิธีการศุลกากรแบบปกติ โดยกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพิธีการทางศุลกากร องค์กรได้มีการมอบหมายให้ผู้ให้บริการทางด้านโลจิสติกส์เป็นผู้ดูแล เช่น กรณีการนำสินค้าเข้าจะต้องมีการตรวจปล่อยสินค้าจากท่าเรือนำเข้า เป็นต้น

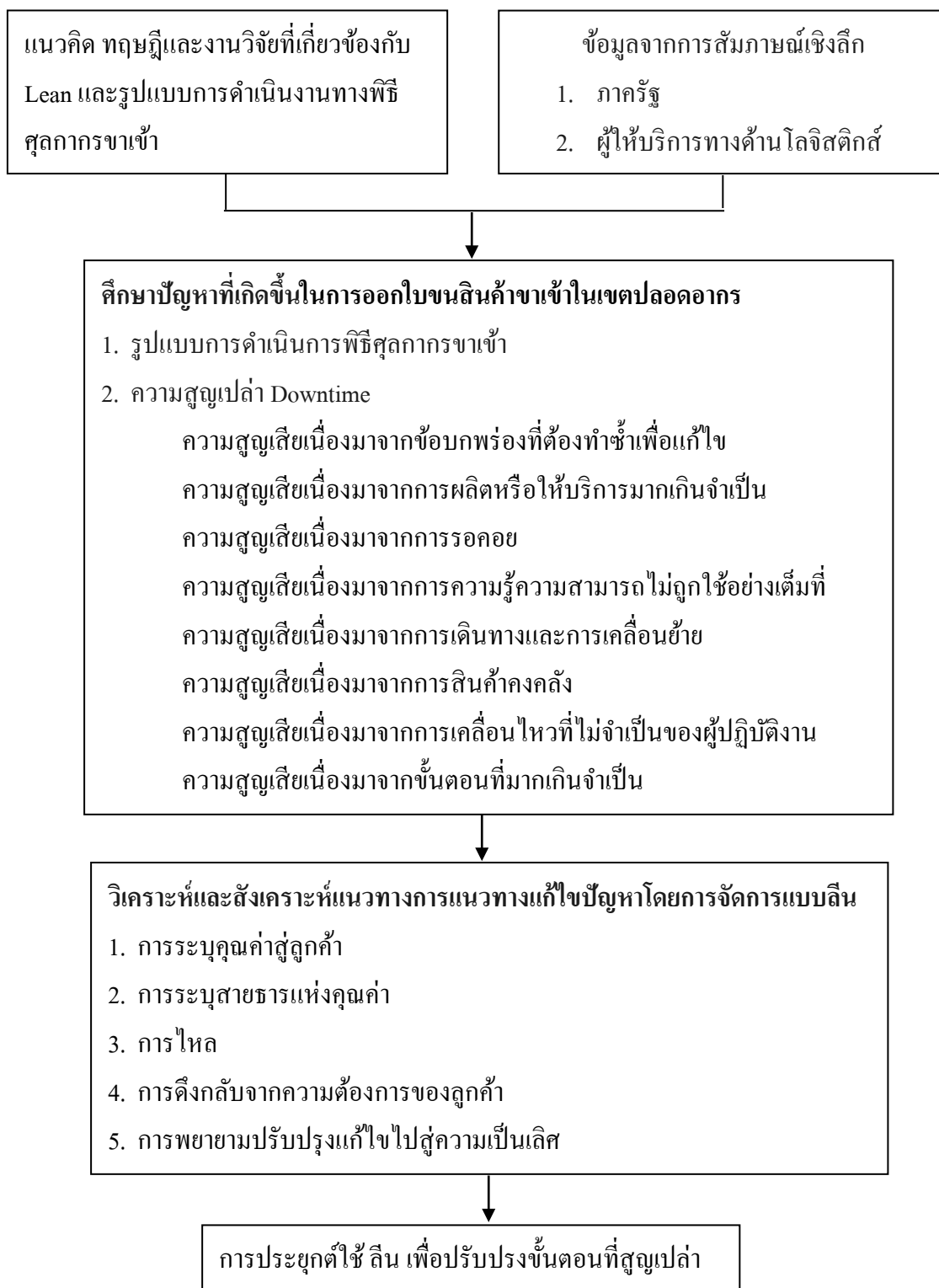
ถึงแม้ว่าการใช้บริการของผู้ให้บริการทางด้าน โลจิสติกส์ก่อให้เกิดความสะดวกรวดสบายในการทำงานด้านต่าง ๆ แต่ทางบริษัทยังพบความผิดพลาดในรายละเอียดของเอกสารใบขนสินค้าขาเข้า ซึ่งเมื่อเกิดความผิดพลาดแล้วทำให้ผู้ประกอบการเสียเวลาในการดำเนินคดีความทางศุลกากร และต้องมีการแก้ไขเอกสารโดยต้องเสียค่าปรับ จึงทำให้มีต้นทุนที่สูญเปล่าเกิดขึ้น ด้วยเหตุผลนี้ องค์กรต้องมีการพิจารณาอย่างเหมาะสมว่ากิจกรรมใดที่พบความเสี่ยงในการดำเนินการและสามารถก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินการ เพื่อหาแนวทางปรับปรุงและเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการจัดการแบบลีน ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ทำให้มองเห็นถึงความสูญเปล่าและทราบที่มาของความสูญเปล่า มาช่วยในการวิเคราะห์กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อประเมินศักยภาพ รวมไปถึงเวลาในการดำเนินการ โดยแสดงกิจกรรมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการออกใบขนสินค้าขาเข้าในเขตปลอดอากร และพิจารณาหาปัญหาที่สามารถเกิดขึ้นได้ในกิจกรรม เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์หาความสูญเปล่าในกิจกรรมการดำเนินงานในการออกใบขนสินค้าขาเข้าสำหรับพิธีการทางศุลกากรในการปฏิบัติงานภายในเขตปลอดอากร
2. เพื่อปรับปรุงกระบวนการออกใบขนสินค้าขาเข้าภายในเขตปลอดอากร เพื่อลดความสูญเปล่าในการทำงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการนำสินค้าเข้าภายในเขตปลอดอากร เพื่อลดเวลาในการทำงาน
2. แนวทางการเกิดการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตามหลักการและแนวทางการจัดการแบบลีน

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้ศึกษาแนวทางในการลดขั้นตอนในการดำเนินงานในการออกไปขนสินค้าในเขตปลอดอากร ซึ่งทำการศึกษาเฉพาะการให้บริการด้านพิธีการศุลกากรขาเข้าเท่านั้น โดยเริ่มจากการการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนการนำสินค้าในเขตปลอดอากร Wyncoast รวมไปถึงผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ จากนั้นนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์โดยประยุกต์ใช้การจัดการแบบลีน เพื่อหาแนวทางในการลดความสูญเปล่าและเวลาในขั้นตอนการดำเนินงาน

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ภาครัฐ คือ พนักงานกรมศุลกากร จำนวน 3 คน หรือจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว

ภาคเอกชน คือ พนักงานบริษัทผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ จำนวน 7 คน หรือจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว

ขอบเขตด้านช่วงเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2559 จนถึง 31 มกราคม พ.ศ. 2560

ข้อจำกัดในการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยที่มีการเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ดังนั้น ข้อจำกัดในการวิจัยครั้งนี้คือ การเข้าไปขอสัมภาษณ์เชิงลึกภาครัฐบาลเกี่ยวกับปัญหา รวมไปถึงการดำเนินงานของหน่วยงานราชการซึ่งมีการเข้าถึงข้อมูลได้ยาก ถึงแม้จะมีการเข้าถึงข้อมูลได้ก็ยากต่อการปรับเปลี่ยน รวมไปถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานเนื่องจากทางหน่วยงานราชการไม่มีเวลามากพอที่จะให้คำตอบโดยละเอียด อย่างไรก็ตามในการวิจัยครั้งนี้ได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ครบถ้วน

นิยามศัพท์เฉพาะ

เขตปลอดอากร หมายถึง เขตพื้นที่ที่กำหนดไว้สำหรับการประกอบอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม หรือกิจการอื่นที่เป็นประโยชน์แก่การเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งนี้ผู้ประกอบการ ในเขตปลอดอากร จะได้รับสิทธิประโยชน์ในการยกเว้นค่าภาษีอากรสำหรับของที่นำเข้าไปอยู่ใน เขตพื้นที่ของเขตปลอดอากร ตามที่กฎหมายบัญญัติ

งานพิธีการศุลกากรขาเข้า หมายถึง ขั้นตอน กระบวนการ ที่ผู้นำเข้า หรือตัวแทนต้อง ติดต่อดำเนินการกับกรมศุลกากร เพื่อทำตามกฎระเบียบข้อบังคับในการนำเข้าทุกครั้ง เช่น การยื่น เอกสารสำแดงรายการสิ่งของที่นำเข้า การดำเนินการเสียภาษีนำเข้า เป็นต้น

เขตปลอดอากรวินโดวส์ หมายถึง เขตพื้นที่ที่กำหนดไว้สำหรับการประกอบ อุตสาหกรรม พาณิชยกรรม ตั้งอยู่บนถนนบางนาตราด กม.52 ได้รับสิทธิประโยชน์ในเรื่อง การยกเว้นอากรขาเข้า,ลดต้นทุนการผลิต,ศูนย์กลางการกระจายสินค้าเพื่อส่งต่อไปยังประเทศคู่ค้า อื่น ๆ

เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร หมายถึง เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ ที่คอยกำกับดูแลให้ คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการ

ใบขนสินค้า 0 หมายถึง ใบขนสินค้านำเข้าจากต่างประเทศ ใช้ในกรณีซื้อสินค้าจาก ต่างประเทศเข้ามาในราชอาณาจักรไทย

ใบขนสินค้า D หมายถึง ใบขนสินค้าในกรณีโอนย้ายเข้าเขตปลอดอากร ใช้ในกรณีการ ส่งออกจากในราชอาณาจักรไทยเข้าเขตปลอดอากรของผู้มีสิทธิประโยชน์ เช่น BOI, 19 ทวิ, คลังสินค้าทัณฑ์บน และเขตปลอดอากร เป็นต้น

ผู้ให้บริการทางด้านโลจิสติกส์ หมายถึง ผู้ทำธุรกิจโลจิสติกส์เกี่ยวกับการรับจ้างบริหาร ควบคุม และจัดส่งสินค้าให้แก่บริษัทเดินเรือ โดยประกอบด้วยกิจกรรมหลากหลายและบริการ อย่างครบวงจรซึ่งต้องมีการเชื่อมโยงและรับช่วงต่อการขนส่งในแต่ละโหมดขนส่งสินค้าจากต้น ทางจนถึงจุดหมายปลายทาง

First party logistics หมายถึง บุคคลหรือบริษัทที่ต้องการบริการด้านโลจิสติกส์หรือ การส่ง-รับสินค้าจากจุดต้นทางไปยังปลายทาง หรือ บริการการจัดจำหน่ายสินค้าจากแหล่งผลิตไป ยังศูนย์กระจายสินค้า ซึ่งบุคคลหรือบริษัทเหล่านี้อาจจะเป็นผู้ผลิต, ผู้ประกอบการหรือผู้ นำเข้า-ส่งออกสินค้า

Second party logistics หมายถึง ผู้ให้บริการขนส่งที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง เช่น ทางอากาศ ทางน้ำ ทางบก ในการขนส่งสินค้าจากจุดต้นทางไปยังปลายทางหรือจุดกระจายสินค้า

Third party logistics หมายถึง บริษัทโลจิสติกส์ที่ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ในรูปแบบต่าง ๆ ให้แก่ผู้ส่ง (1PL) และผู้ขนส่ง (2PL) โดยให้บริการหลายรูปแบบเช่น การขนส่ง คลังสินค้า cross-docking การบริหารจัดการคลัง การจัดการพัสดุและการบรรจุหีบห่อ

Fourth party logistics หมายถึง บุคคลหรือบริษัทที่ให้บริการคำปรึกษาหรือแนวทางการใช้โลจิสติกส์หรือขนส่งของ 2PL และ 3PL เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยใช้ Supply chain อย่างมีประสิทธิภาพ

Fifth party logistics หมายถึง การพัฒนาเพื่อการใช้บริการ E-business Market ซึ่งเป็นผู้จัดหา 3PL และ 4PL โดยจะบริหารจัดการผู้มีส่วนร่วมใน Supply chain ผ่านระบบ E-commerce ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญในความสำเร็จด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (Paperless) หมายถึง ระบบการให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่กรมศุลกากรประกาศให้มีการใช้อย่างเป็นทางการ เพื่อให้การดำเนินการผ่านพิธีศุลกากรเป็นไปแบบไร้เอกสาร โดยไม่ต้องใช้เอกสารในการยื่นต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากร

แนวคิดแบบลีน หมายถึง แนวคิดที่มุ่งเน้นในการลดขั้นตอนต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็น อันนำไปสู่การลดต้นทุนในการปฏิบัติงานต่าง ๆ และมุ่งเน้นการกำจัดความสูญเสียน้อย (Downtime) ทั้ง 8 ประการ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน ซึ่งได้แก่

1. ความสูญเสียนี้อาจมาจากข้อบกพร่องที่ต้องทำซ้ำเพื่อแก้ไข (Defect)
2. ความสูญเสียนี้อาจมาจากการผลิตหรือให้บริการมากเกินไป (Over-production)
3. ความสูญเสียนี้อาจมาจากการรอคอย (Waiting)
4. ความสูญเสียนี้อาจมาจากการความรู้ความสามารถไม่ถูกใช้อย่างเต็มที่ (Not using staff talent)
5. ความสูญเสียนี้อาจมาจากการเดินทางและการเคลื่อนย้าย (Transportation)
6. ความสูญเสียนี้อาจมาจากการสินค้าคงคลัง (Inventory)
7. ความสูญเสียนี้อาจมาจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงาน (Motion)
8. ความสูญเสียนี้อาจมาจากขั้นตอนที่มากเกินไป (Excessive processing)

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องการประยุกต์ Lean เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานในการออกใบขนสินค้าขาเข้าในเขตปลอดอากร WYNCOAST โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการแบบลีน
2. แนวความคิดเกี่ยวกับผู้ให้บริการ โลจิสติกส์
3. แนวความคิดเกี่ยวกับพิธีการทางศุลกากร
4. แนวความคิดเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางศุลกากร
5. แนวความคิดเกี่ยวกับเขตปลอดอากร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับ Lean management

Lean คือ แนวคิดในการประยุกต์ใช้เครื่องมือ วิธีการ และกิจกรรมต่าง ๆ ตามความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในกระบวนการทำงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่าและก่อให้เกิดการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่สินค้าหรือบริการอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งพัฒนาองค์ประกอบของกระบวนการ เพื่อเพิ่มศักยภาพขององค์กรทั้งด้านคุณภาพ ต้นทุน และการส่งมอบ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มความยืดหยุ่นขององค์กรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง (เกียรติขจร โทมมานะสิน, 2550)

ในปัจจุบันนี้ แนวความคิดแบบลีนได้ถูกนำมากำหนดเป็นนโยบายในการบริหารงาน และเป็นความคาดหวังในการลดต้นทุนขององค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยแนวคิดดังกล่าวมุ่งเน้นในการลดขั้นตอนต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็น อันนำไปสู่การลดต้นทุนในการปฏิบัติงานต่าง ๆ และมุ่งเน้นการกำจัดความสูญเปล่า (Muda) ทั้ง 8 ประการ (จำลองชัย ขุนพลแก้ว, 2549) ที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน ซึ่งได้แก่

1. ความสูญเสียนื่องมาจากข้อบกพร่องที่ต้องทำซ้ำเพื่อแก้ไข (Defect)
2. ความสูญเสียนื่องมาจากการผลิตหรือให้บริการมากเกินไป (Over-production)
3. ความสูญเสียนื่องมาจากการรอคอย (Waiting)
4. ความสูญเสียนื่องมาจากการความรู้ความสามารถไม่ถูกใช้อย่างเต็มที่ (Not using staff talent)

5. ความสูญเสียเนื่องมาจากการเดินทางและการเคลื่อนย้าย (Transportation)
6. ความสูญเสียเนื่องมาจากการสินค้าคงคลัง (Inventory)
7. ความสูญเสียเนื่องมาจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงาน (Motion)
8. ความสูญเสียเนื่องมาจากขั้นตอนที่มากเกินไป (Excessive processing)

การจัดการแบบลีน มี 5 กระบวนการที่สำคัญ (วิทยา สุหฤทธดำรง, 2552)

1. การระบุคุณค่าสู่ลูกค้า (Customer value)
2. การระบุสายธารแห่งคุณค่า (Value stream)
3. ดำเนินการให้เกิด “การไหล” (Flow)
4. “การดึง” (Pull) กลับจากความต้องการของลูกค้า
5. การพยายามปรับปรุงแก้ไขไปสู่ความเป็นเลิศ (Striving to excellence)

การบริหารงานให้เป็นระบบแบบลีน (Lean management system)

การบริหารงานระบบลีน ก็เหมือนกับระบบการผลิตแบบลีน ที่ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญที่ต้องทำงานอย่างสอดคล้องประสานกัน โดย Mann (2005, p. 3) ความสำคัญถึงระบบการบริหารแบบลีนว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่มักจะขาดหายไปในระบบการผลิตแบบลีน ซึ่งแน่นอนว่ามันเป็นเรื่องง่ายที่จะจำทำความเข้าใจ หรืออธิบายโดยผู้ชำนาญการทั้งหลาย แต่ข้อเท็จจริงก็คือมันเป็นการยากมากในการที่จะนำไปปฏิบัติอย่างเป็นนิจ

ระบบการบริหารจัดการแบบลีน

จากแนวคิดของ Mann (2005, p. 19) ส่วนที่สำคัญคือ Leader standard work ซึ่งจำเป็นจะต้องมาก่อน หากเปรียบเทียบกับชิ้นส่วนของรถยนต์ สิ่งนี้จะเปรียบเสมือนเป็นส่วนหนึ่งของเครื่องยนต์ โดยส่วนนี้จะเป็นแนวขับเคลื่อนที่สำคัญที่จะผลักดันให้ระบบการบริหารของลีนเคลื่อนต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานมาตรฐานสำหรับหัวหน้าหลายคนอาจจะมองว่าเป็นเรื่องที่แปลกแต่ในเมื่อเราได้เรียนรู้ว่าพื้นฐานสำหรับการผลิตแบบลีนที่สำคัญอย่างหนึ่งก็คืองานมาตรฐาน ซึ่งเป็นรูปแบบวิธีการที่เหมาะสมที่สุดสำหรับการทำงานใด ๆ ดังนั้นงานมาตรฐานที่สำคัญสำหรับหัวหน้าอย่างหนึ่งก็คือการเฝ้าดูว่าพนักงานของเราได้ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดขึ้นไว้ ผลลัพธ์ที่ได้เป็นไปตามเป้าหมาย การตรวจสอบการเริ่มต้น การสิ้นสุดของการทำงานว่าเป็นไปในรูปแบบ หรือเวลาที่เหมาะสม การตรวจสอบตามจุดตรวจสอบที่สำคัญต่าง ๆ เช่น OEE, Output, Manpower status ว่าเป็นไปตามที่ออกแบบไว้หรือไม่แล้วแต่สำคัญยิ่ง ส่วนที่สองคือชุดส่งกำลัง หรือ Transmission ก็คือ Visual control ซึ่งทำหน้าที่แปลงผลลัพธ์จากการดำเนินการในกระบวนการให้ทุกคนทราบถึงสถานะปัจจุบันเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องสามารถเห็นได้อย่างชัดเจน เข้าถึงได้สำหรับคนจำนวนมาก และอยู่ในรูปแบบที่สามารถติดตามได้

อย่างรวดเร็ว โดย Visual control จะช่วยทำให้งานมาตรฐานสำหรับผู้นำเกิดประโยชน์ยิ่งขึ้น เพราะช่วยย่นเวลาในการตรวจหาปัญหา และเปลี่ยนเป็นแผนลงมือปฏิบัติสำหรับจุดที่เกิดปัญหาได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

แนวความคิดเกี่ยวกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์

Outsourcing คือ ผู้ให้บริการภายนอก เป็นกลุ่มของบุคคล หรือผู้ประกอบการภายนอกซึ่งมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในงานหนึ่งงานใด ซึ่งมีความสามารถซึ่งจะเข้ารับบทบาทการทำงานนั้น ๆ ได้ดีกว่าการที่องค์กรจะดำเนินการด้วยตนเอง ภายใต้อำนาจสัญญาเพื่อแลกเปลี่ยนกับค่าธรรมเนียมหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับเป็นการตอบแทน โดยผลลัพธ์ที่ได้จากการว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอกควรจะดีกว่าองค์กรจะดำเนินการเอง ทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล หรืออีกนัยหนึ่งก็คือการให้ผู้ประกอบการที่ให้บริการภายนอกปฏิบัติงานที่มีความสำคัญน้อยกว่าไปทำ โดยองค์กรเลือกที่จะดำเนินงานเฉพาะงานที่มีความสำคัญและคุ้มค่ากว่า การเลือกใช้ผู้ให้บริการภายนอกเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความสมดุลของต้นทุน เวลา กับเงินที่ต้องจ่าย (ชนิด โสรรัตน์, 2548)

ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ คือ ถ้าบริษัทหรือองค์กรใดก็ตามพิจารณาแล้วว่าสามารถดำเนินงานด้านกิจกรรมโลจิสติกส์ ถ้าบริษัทดำเนินการด้านโลจิสติกส์แล้วมีต้นทุนสูง บริษัทก็ควรจะใช้บริษัทภายนอกมาดำเนินการแทน ถ้าหากต้นทุนต่ำกว่าการจ้างบริษัทภายนอกมาจัดการให้ บริษัทก็ควรที่จะดำเนินการเอง (Zineldin & Bredenlow, 2003)

ปัจจุบันนี้ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ได้มีการพัฒนารูปแบบให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทำให้เกิดรูปแบบใหม่ ๆ มากมาย ในปัจจุบันผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ จะมีอยู่ด้วยกัน 5 แบบ ดังนี้ (นันทกานต์ ก้อนทองคำ, 2549)

1. ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ลำดับที่ 1 (First party logistics) หมายถึง บุคคลหรือบริษัทที่ต้องการบริการด้าน โลจิสติกส์ หรือ การส่ง-รับสินค้าจากจุดต้นทางไปยังปลายทาง หรือ บริการจัดจำหน่ายสินค้าจากแหล่งผลิตไปยังศูนย์กระจายสินค้า ซึ่งบุคคลหรือบริษัทเหล่านี้อาจจะเป็นผู้ผลิต, ผู้ประกอบการหรือผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้า
2. ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ลำดับที่ 2 (Second party logistics: 2PL) คือ การจัดการด้านการปฏิบัติงานโลจิสติกส์แบบดั้งเดิม เช่น การขนส่งและคลังสินค้า บริษัทที่ไม่มียานพาหนะหรือคลังสินค้าเป็นของตนเอง หรือมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานหรือ โครงสร้างพื้นฐาน เหตุผลหลักคือ เพื่อลดต้นทุนหรือลดการลงทุนในการซื้อสินทรัพย์

3. ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ลำดับที่ 3 (Third party logistics: 3PL) หมายถึง ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ลำดับที่ 3 หมายถึงผู้ทำธุรกิจโลจิสติกส์เกี่ยวกับการรับจ้างบริหาร ควบคุม และจัดส่ง สินค้าให้แก่บริษัทเดินเรือ โดยประกอบด้วยกิจกรรมหลากหลายและบริการอย่างครบวงจรซึ่งต้อง มีการเชื่อมโยงและรับช่วงต่อการขนส่งในแต่ละโหนดขนส่งสินค้าจากต้นทางจนถึงจุดหมาย ปลายทาง (ยุทธศักดิ์ ฅณาสวัสดิ์, 2550)

4. ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ลำดับที่ 4 (Fourth party logistics: 4PL) หรือ Supply chain logistic หรือ Lead logistic provider (LLP) โดยความหมายคือ บริษัทที่เป็นคนกลางคอย เชื่อมต่อประสานงานระหว่างลูกค้ากับ 3PL หลาย ๆ ราย ซึ่งแนวคิดนี้ได้รับการคิดค้นโดยบริษัท Andersen consulting ซึ่งปัจจุบันคือบริษัท Accenture โดยผู้ให้บริการโลจิสติกส์ถูกให้คำจำกัด ความว่า “ผู้ที่ทำหน้าที่บริหารจัดการทรัพยากรต่าง ๆ รวมไปถึงการจัดการและใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ทั้งในองค์กรของตนเองและองค์กรของลูกค้า เพื่อที่จะออกแบบและสร้างโซลูชันด้านซัพพลายเชน ที่มีประสิทธิภาพ” พูด่าง ๆ คือ 4PL เป็นผู้ที่ประสานงานด้านกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้ให้บริการ ด้านโลจิสติกส์แบบ 3PL

5. ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ลำดับที่ 5 (Fifth party logistics: 5PL) เป็นการพัฒนาขึ้น เพื่อการให้บริการ e-Business market ซึ่งเป็นผู้จัดหา 3PL และ 4PL โดยจะบริหารจัดการผู้มีส่วน ร่วมในห่วงโซ่อุปทาน ผ่านระบบ e-commerce ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญในความสำเร็จด้านระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ

5PL นั้นพัฒนามาจากความสำเร็จของ 4PL ในการออกแบบและสร้างสรรค์ให้เกิด ความยืดหยุ่นและคุ้มค่าสูงสุดในห่วงโซ่อุปทาน เกิดเป็นรูปแบบของกลยุทธ์การบริหารจัดการ ที่มีประสิทธิภาพสูงสามารถตอบสนองลูกค้า หรือผู้ใช้บริการด้าน โลจิสติกส์ได้อย่างครบวงจร (วิญญูศุทธิ์ เมาระพงษ์, 2555)

ผลกระทบของบริษัทในการใช้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์

Outsourcing เป็นตัวนำผลประโยชน์หลาย ๆ อย่างมาให้กับบริษัท อย่างไรก็ตามการใช้ Outsourcing ก็มีข้อเสียบางประการเช่นกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ข้อดีของการใช้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (พัชณี โดชัยภูมิ, 2553)

1. สามารถควบคุมต้นทุนการดำเนินงานให้ต่ำลง และจัดต้นทุนที่จะก่อให้เกิดความ ล้มเหลวในเบื้องต้นได้
2. องค์กรสามารถผลัดภาระการลงทุนทางด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้กับบริษัท Outsource
3. สามารถเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน ถ้าเราเลือกใช้บริการผู้ที่มีชื่อเสียงในการทำกิจกรรมนั้น ๆ ก็จะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อถือ และสามารถ

ยกระดับการแข่งขันทางธุรกิจได้ เพิ่มจุดแข็งให้กับองค์กร ได้ อีกทั้งองค์กรจะมีเวลาในการทุ่มเทกับกิจกรรมหลักมากขึ้น และมีความคล่องตัวในการบริหารงานมากขึ้น

4. สามารถควบคุมงบประมาณได้ง่ายขึ้น เนื่องจากกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรเคยปฏิบัติ ได้มอบหมายให้กับหน่วยงานที่รับ Outsource แบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งทำให้องค์กรจัดงบประมาณ ได้สะดวกขึ้น โดยไม่ต้องมีค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ตามมา

ข้อเสียของการใช้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (ชิตินา แก้วพิตร, 2551)

1. หากพิจารณาไม่ชัดเจนระหว่างกิจกรรมหลักและกิจกรรมเสริมขององค์กร จะทำให้องค์กรเสียความสามารถในการแข่งขัน และกลายเป็นจุดอ่อนระยะยาวสำหรับองค์กร

2. การประเมินด้านต้นทุน (Cost awareness) ในบางครั้ง Outsourcing ยังมีการประเมินต้นทุนที่ต่ำกว่าต้นทุนในการปฏิบัติงานจริง จึงทำให้องค์กรจะไม่สามารถประเมินต้นทุนได้อย่างแท้จริง บ่อยครั้งที่บริษัทต้องเข้าใจเกี่ยวกับ Set up cost การวิจัยและกระบวนการคัดเลือก ต้นทุนการเสียเวลา (Time-consuming cost) ต้นทุนที่ถูกซ่อนอยู่เหล่านี้ควรที่จะถูกนำมาพิจารณา และเปรียบเทียบกับกำไร และการลดต้นทุนลงก่อนที่จะเริ่มทำการ Outsourcing

3. ประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทที่ Outsourcing มักจะมีการเปลี่ยนทีมงานบ่อย อาจทำให้ขาดทักษะความชำนาญ ต่อเนื่องในระบบการดำเนินงานของผู้ว่าจ้าง

4. ทรัพยากรมนุษย์ (Human resource issue) เกิดช่องว่างความขัดแย้งในการทำงาน ร่วมกันระหว่างพนักงานขององค์กรกับพนักงานที่ว่าจ้างเข้ามา ซึ่งจะส่งผลเสียต่อลูกค้าและผู้มาติดต่อกับองค์กร

แนวความคิดเกี่ยวกับพิธีการทางศุลกากร

พิธีการศุลกากร หมายถึง กระบวนการในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรว่าด้วยการยื่นใบขนสินค้า การเสียค่าภาษี การนำของออกไปจากอาร์กาศุลกากรหรือส่งของออกไปนอกราชอาณาจักร ทั้งนี้ “อธิบดีกรมศุลกากร” เป็นผู้กำหนดขึ้น โดยมีอำนาจออกข้อบังคับสำหรับกรม ตามที่เห็นว่าจำเป็นเพื่อดำเนินการให้เป็นไปได้โดยเรียบร้อยและบังคับการให้เป็นไปตามนั้น เช่น ประกาศจากกรมศุลกากร ระเบียบปฏิบัติศุลกากร เป็นต้น (วิชัย มากวัฒนสุข, 2551)

ขั้นตอนพิธีการทางศุลกากร

1. ขั้นตอนการผ่านพิธีการศุลกากร อันเป็นงานด้านการสำแดงเอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ ใบขนสินค้า และการบันทึก การส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบ E-customs

2. ขั้นตอนการตรวจปล่อยสินค้า ซึ่งเป็นงานทางด้านปฏิบัติ อันได้แก่ การเปิดตรวจสินค้า การควบคุมการบรรจุตู้สินค้า หรือการคุมส่งสินค้า เป็นต้น

รูปแบบพิธีการทางศุลกากร

1. พิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางบก
2. พิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางเรือ
3. พิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอากาศ

ประเภทของเอกสารในระบบ Paperless หรือ E-c (ใบขนสินค้าในระบบอิเล็กทรอนิกส์)

กรมศุลกากรได้พัฒนาระบบผ่านพิธีการศุลกากร โดยริเริ่มใช้ระบบ Electronic data interchange: EDI และปรับเปลี่ยนมาเป็น Paperless หรือ E-customs ในปัจจุบัน จนทำให้กรมศุลกากรได้รับการยอมรับในระดับสากลมากยิ่งขึ้น พิธีการศุลกากรทางระบบอิเล็กทรอนิกส์จะอำนวยความสะดวกทางการค้า ผ่านงานได้อย่างรวดเร็ว รูปแบบของใบขนสินค้าในระบบ มีการกำหนดรหัส ประเภท ของการใช้งานใบขนสินค้าในลักษณะต่าง ๆ กันออกไป (Vatcharis, 2011)

ระบบพิธีการนำเข้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-import)

1. ผู้นำเข้าหรือตัวแทนบันทึกข้อมูลบัญชีราคาสินค้า (Invoice) ทุกรายการเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเองหรือผ่าน Counter service โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์จะแปลงข้อมูลบัญชีราคาสินค้าให้เป็นข้อมูลใบขนสินค้าโดยอัตโนมัติ และให้ผู้นำเข้าหรือตัวแทนส่งเฉพาะข้อมูลใบขนสินค้ามายังเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร
 2. เครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นในใบขนสินค้าที่ส่งเข้ามา เช่น ชื่อและที่อยู่ผู้นำของเข้า เลขประจำตัวผู้เสียภาษี พิกัดอัตราศุลกากร ราคา เป็นต้น พบว่าข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าที่ส่งมาไม่ถูกต้อง เครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะแจ้งกลับไปยังผู้นำเข้าหรือตัวแทนเพื่อให้แก้ไขให้ถูกต้อง
 3. เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรตรวจสอบข้อมูลในใบขนสินค้าที่ส่งมาถูกต้องครบถ้วนแล้ว จะออกเลขที่ใบขนสินค้าขาเข้า พร้อมกับตรวจสอบเงื่อนไขต่าง ๆ ที่กรมศุลกากรกำหนดไว้ เพื่อจัดกลุ่มใบขนสินค้าขาเข้าในขั้นตอนการตรวจสอบพิธีการเป็น 2 ประเภทดังต่อไปนี้ แล้วแจ้งกลับไปยังผู้นำเข้าหรือตัวแทน เพื่อจัดพิมพ์ใบขนสินค้า
- ใบขนสินค้าขาเข้าประเภทที่ไม่ต้องตรวจสอบพิธีการ (Green line) สำหรับใบขนสินค้าประเภทนี้ เครื่องคอมพิวเตอร์จะสั่งการตรวจ หลังจากนั้น ผู้นำเข้าหรือตัวแทนสามารถนำใบขนสินค้าขาเข้าไปชำระค่าภาษีอากรและรับการตรวจปล่อยสินค้าได้
- ใบขนสินค้าขาเข้าประเภทที่ต้องตรวจสอบพิธีการ (Red line) สำหรับใบขนสินค้าประเภทนี้ ผู้นำเข้าหรือตัวแทนต้องนำใบขนสินค้าไปติดต่อกับหน่วยงานประเมินอากรของท่าที่นำของเข้า

4. ผู้นำเข้าหรือตัวแทนต้องจัดเก็บข้อมูลบัญชีราคาสินค้าตามวรรคแรกในรูปแบบของสื่อคอมพิวเตอร์เป็นเวลา ไม่น้อยกว่า 6 เดือน เพื่อใช้สำหรับการตรวจสอบใบขนสินค้าหลังการตรวจปล่อย โดยให้สามารถจัดพิมพ์เป็นรายงานเมื่อกรมศุลกากรร้องขอ ดังนี้

4.1 Import/ Export in voice list by declaration item

4.2 Import/ Export in voice list by invoice item

4.3 Import/ Export in voice list

แนวความคิดเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางศุลกากร

ผู้ประกอบการสามารถเลือกสิทธิประโยชน์ด้านภาษีอากรเพื่อการนำเข้า-ส่งออกให้เหมาะสมกับกิจการของตน เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ประกอบการ โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ด้านการคืนภาษีอากร

1.1 การคืนอากรตาม มาตรา 19 ทวิ

การคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ หมายถึง การคืนค่าภาษีอากรให้แก่ผู้นำเข้ามาในราชอาณาจักรที่ได้เสียหรือวางประกันไว้ในขณะนำเข้า หากพิสูจน์ได้ว่าของนั้นนำไปผลิต ผสม ประกอบ หรือบรรจุเป็นสินค้าส่งออกไปต่างประเทศ หรือส่งไปเป็นของใช้สิ้นเปลืองในเรือเดินทางไปเมืองต่างประเทศภายใน 1 ปี นับตั้งแต่วันนำเข้าตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนด (วิชัย มากวัฒนสุข, 2551, หน้า 467)

2. ด้านการยกเว้นหรือลดหย่อนค่าภาษีอากร

2.1 คลังสินค้าทัณฑ์บน

คลังสินค้าทัณฑ์บน เป็นคลังสินค้าซึ่งใช้เป็นที่ตรวจของและเก็บรักษาของที่นำเข้า โดยให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้ส่งออกให้ได้รับการงดเว้นการเก็บอากรขาเข้าและขาออกแก่ของที่นำเข้ามาจากต่างประเทศ และเก็บในคลังสินค้าทัณฑ์บนเพื่อส่งออกไปยังนอกประเทศ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะส่งออกในสภาพเหมือนเดิมที่นำเข้าหรือในสภาพที่ได้ผลิต ผสม หรือประกอบเป็นอย่างอื่นตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของคลังสินค้าทัณฑ์บนซึ่งตั้งขึ้นตามมาตรา 8 และมาตรา 8 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2469 สามารถแบ่งออกได้เป็น 8 ประเภท (วิชัย มากวัฒนสุข, 2551, หน้า 489)

2.1.1 คลังสินค้าทัณฑ์บนทั่วไป

2.1.2 คลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้า

2.1.3 คลังสินค้าทัณฑ์บนทั่วไปสำหรับจัดแสดงสินค้าหรือนิทรรศการ (คสท.)

2.1.4 คลังสินค้าทัณฑ์บนทั่วไปสำหรับเก็บน้ำมัน (คสน.)

2.1.5 คลังสินค้าทัณฑ์บนสำหรับอู่ซ่อมหรือสร้างเรือ

2.1.6 คลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทร้านค้าปลอดอากร

2.1.7 คลังสินค้าทัณฑ์บนเพื่อเก็บของสำหรับร้านค้าปลอดอากร

2.1.8 เขตคลังสินค้าทัณฑ์บนสำหรับประกอบการค้าเสรีที่ปลอดจากภาระทาง

ภาษีอากร

2.2 เขตปลอดอากร (Free zone)

เขตปลอดอากร คือ เขตพื้นที่ซึ่งอธิบดีกรมศุลกากรอนุมัติให้จัดตั้งขึ้นตามมาตรา 97 ตรี แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2469 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมตามมาตรา 8 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 18) พ.ศ. 2543 สำหรับการประกอบอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม หรือกิจการอื่นที่เป็นประโยชน์แก่การเศรษฐกิจของประเทศ โดยของที่นำเข้าไปในเขตดังกล่าวจะได้รับสิทธิประโยชน์ทางอากรตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งการจัดตั้งเขตปลอดอากรดังกล่าว สามารถกระทำได้โดยขออนุมัติต่ออธิบดีกรมศุลกากร จึงเป็นการเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้ประกอบการส่งออกอีกทางหนึ่งที่จะเลือกใช้ให้เหมาะสมกับกิจการของตนได้ (วิชัย มากวัฒนสุข, 2551, หน้า 503)

2.3 เขตประกอบการเสรี (Freetrade zone)

พระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 ได้มีการจัดตั้งการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยขึ้นเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมมีชื่อย่อว่า “กนอ.” มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งหลายประการ โดยเริ่มจากการจัดหาที่ดินที่เหมาะสมเพื่อจัดตั้งหรือขยายนิคมอุตสาหกรรม หรือเพื่อดำเนินธุรกิจอื่นที่จะเป็นประโยชน์ ดำเนินการปรับปรุงที่ดินเพื่อให้บริการตลอดจนจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน รวมทั้งสาธารณูปโภคต่าง ๆ ให้แก่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่เขตนิคมอุตสาหกรรมแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

พื้นที่เขตอุตสาหกรรมทั่วไป คือ อันเป็นเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้สำหรับการประกอบอุตสาหกรรมและกิจการอื่นที่เป็นประโยชน์หรือเกี่ยวเนื่องกับการประกอบอุตสาหกรรม

พื้นที่เขตอุตสาหกรรมส่งออก คือ อันเป็นเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้สำหรับ การประกอบอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม หรือกิจการอื่นที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอุตสาหกรรมหรือ พาณิชยกรรม เพื่อประโยชน์ในทางเศรษฐกิจ การรักษาความมั่นคงของรัฐ สวัสดิภาพของประชาชน การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม หรือความจำเป็นอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนดโดยของที่เข้าไปในเขตดังกล่าวจะได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร และค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้นตามที่กฎหมายบัญญัติ (วิชัย มากวัฒนสุข, 2551, หน้า 519)

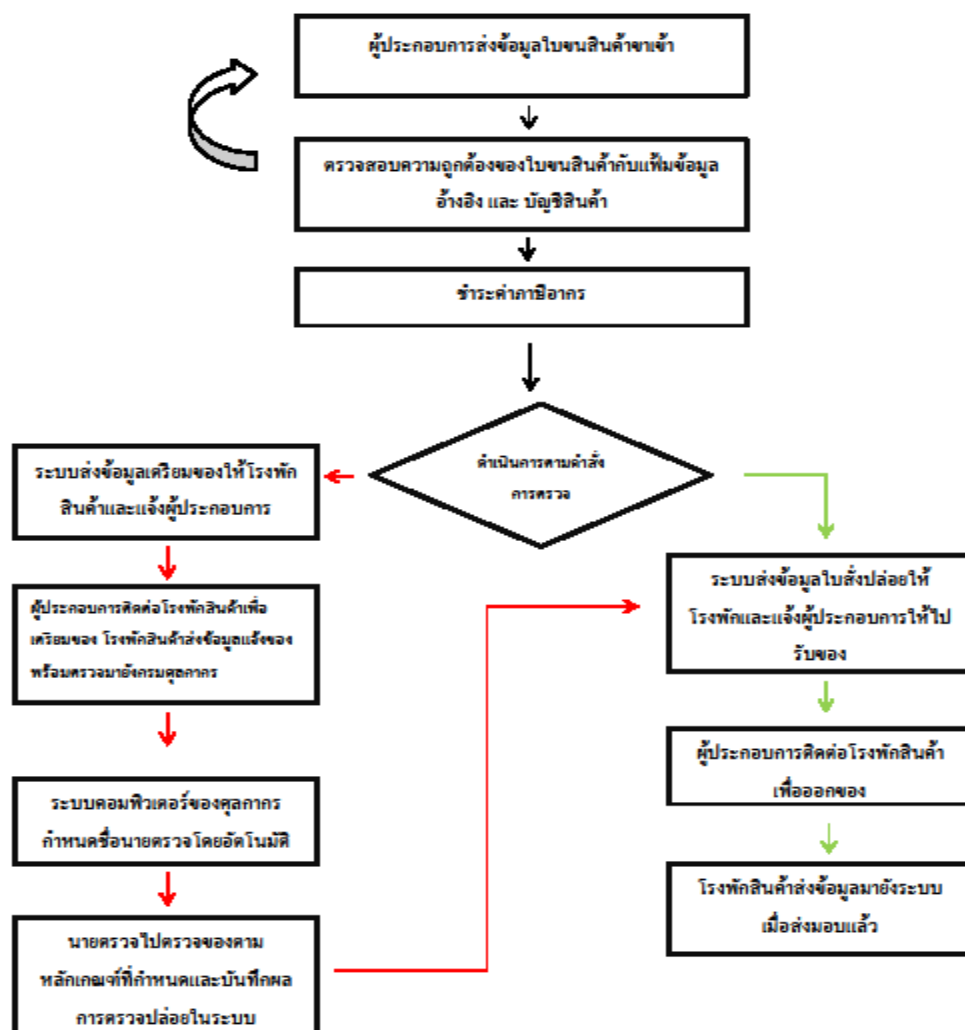
2.4 การส่งเสริมการลงทุน (BOI)

การส่งเสริมการลงทุน โดยให้สิทธิประโยชน์ทางด้านภาษีอากร เช่น การยกเว้น/ลดหย่อนภาษีเงินได้นิติบุคคล การยกเว้น/ลดหย่อนอากรขาเข้าเครื่องจักร และวัตถุดิบ/วัสดุจำเป็น และสิทธิประโยชน์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับภาษีอากรเช่น การบริการอำนวยความสะดวกในการนำช่างฝีมือ และผู้ชำนาญการชาวต่างชาติเข้ามาทำงานในกิจการที่ได้รับการส่งเสริม รวมทั้งการให้ถือกรรมสิทธิ์ที่ดินแก่นักลงทุนในการดำเนินการตามโครงการ

แนวความคิดเกี่ยวกับเขตปลอดอากร

(ประกาศกรมศุลกากรที่ 87, 2546) เขตปลอดอากร (Free zone) หมายถึง เขตพื้นที่ที่กำหนดไว้สำหรับการประกอบอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม หรือกิจการอื่นที่เป็นประโยชน์แก่การเศรษฐกิจของประเทศ โดยของที่นำเข้าไปในเขตดังกล่าวจะได้รับสิทธิประโยชน์ทางอากรตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งการจัดตั้งเขตปลอดอากรดังกล่าวสามารถกระทำได้โดยขออนุมัติต่ออธิบดีกรมศุลกากรเท่านั้น จึงมีความสะดวกรวดเร็วและเป็นหลักการที่มีความสอดคล้องกับหลักสากลดังที่บัญญัติไว้ในอนุสัญญาเกี่ยวโตขององค์การศุลกากร โลก จึงเป็นการเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้ประกอบการส่งออกอีกทางหนึ่งที่จะเลือกใช้ให้เหมาะสมกับกิจการของตนได้

กระบวนการนำสินค้าเข้าแบบปกติ

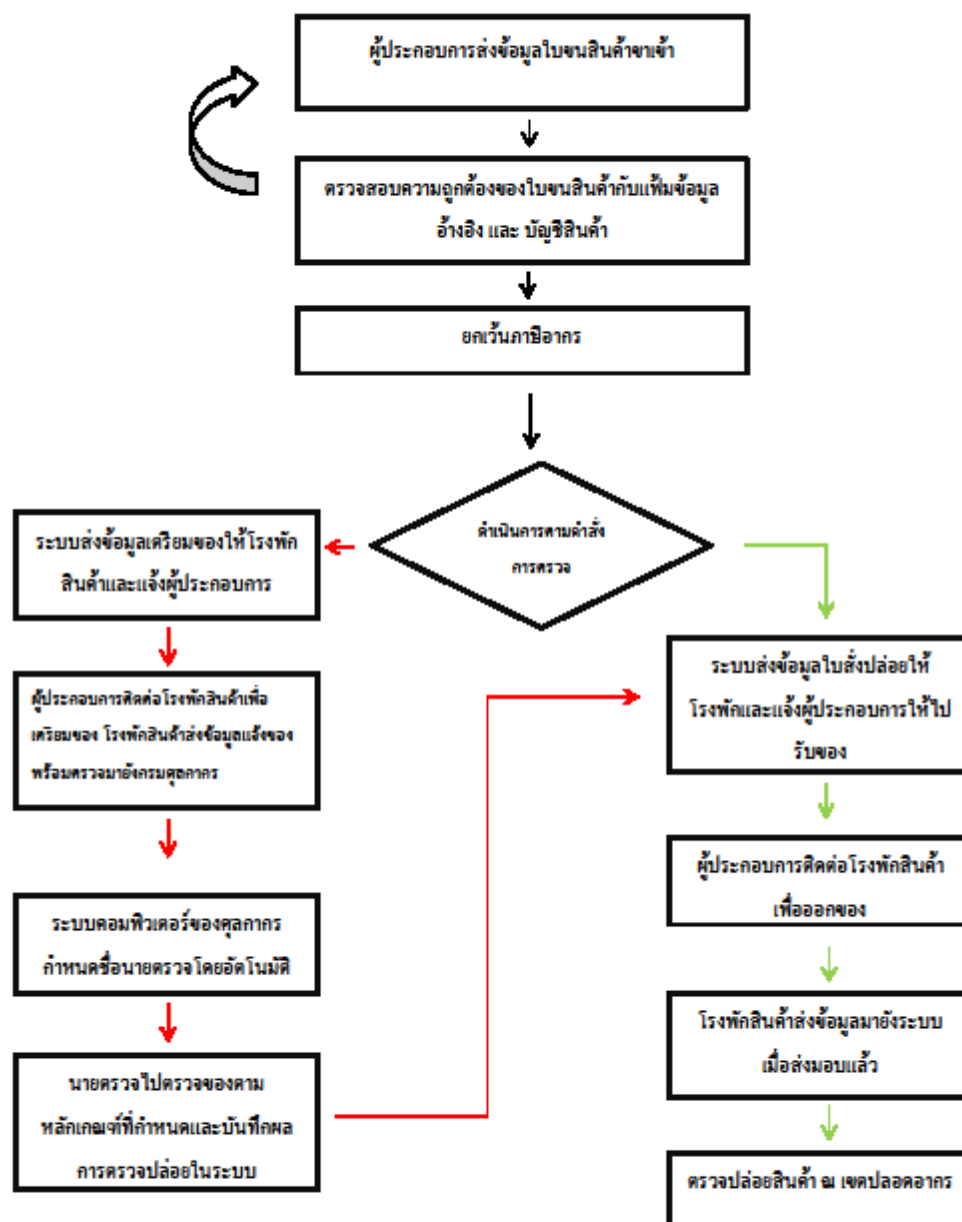


ภาพที่ 2-1 การนำสินค้าเข้าจากต่างประเทศแบบปกติ

ตารางที่ 2-1 เวลาที่ใช้ในกิจกรรมการนำเข้าสินค้าแบบปกติ

กิจกรรม	เวลาที่ใช้ (นาที)
การจัดทำใบขนสินค้าให้พร้อมตรวจปล่อย ณ ท่าเรือนำเข้า	90 นาที
การรับสินค้าออกจากอู่รักษาศุลกากรหรือการติดต่อรับสินค้าจากตัวแทนเรือ (กรณียกเว้นการตรวจ)	60 นาที
การรับสินค้าออกจากอู่รักษาศุลกากรหรือกาติดต่อรับสินค้าจากตัวแทนเรือ (กรณีการเปิดตรวจ)	90 นาที
การนำสินค้าออกจากท่าเรือ	10 นาที

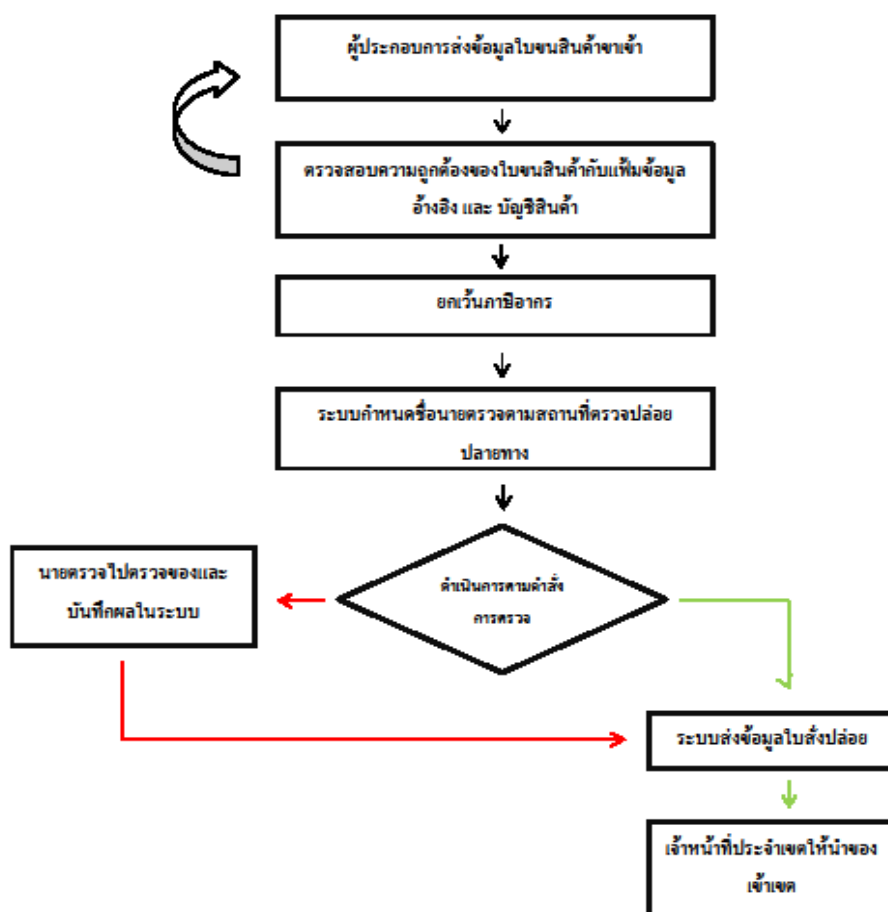
กระบวนการนำสินค้าเข้า โดยใช้สิทธิประโยชน์เขตปลอดอากร



ภาพที่ 2-2 การนำสินค้าเข้าจากต่างประเทศในเขตปลอดอากร

ตารางที่ 2-2 เวลาที่ใช้ ในกิจกรรมการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศเข้าเขตปลอดอากร

กิจกรรม	เวลาที่ใช้ (ชม.)
การจัดทำใบขนสินค้าให้พร้อมตรวจปล่อย ณ ท่าเรือนำเข้า	90 นาที
การรับสินค้าออกจากอาคารศุลกากรหรือการติดต่อรับสินค้าจากตัวแทนเรือ (กรณียกเว้นการตรวจ)	60 นาที
การรับสินค้าออกจากอาคารศุลกากรหรือการติดต่อรับสินค้าจากตัวแทนเรือ (กรณีการเปิดตรวจ)	90 นาที
การนำสินค้าออกจากท่าเรือ	10 นาที
การตรวจปล่อยสินค้า ณ เขตปลอดอากร	20 นาที



ภาพที่ 2-3 การนำสินค้าจากในราชอาณาจักรเข้าเขตปลอดอากร

ตารางที่ 2-3 เวลาที่ใช้ ในกิจกรรมการนำสินค้าจากภายในราชอาณาจักรเข้าเขตปลอดอากร

กิจกรรม	เวลาที่ใช้ (ชม.)
การจัดทำใบขนสินค้าให้พร้อมตรวจปล่อย ณ ท่าต้นทาง	90 นาที
การตรวจปล่อยสินค้า ณ เขตปลอดอากร	20 นาที
การตรวจปล่อยสินค้า ณ เขตปลอดอากร (กรณีการเปิดตรวจ)	50 นาที

สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร

(ประกาศกรมศุลกากรที่ 87, 2546) ของที่นำเข้ามาในราชอาณาจักร เพื่อนำเข้าไปใช้ในเขตปลอดอากรจะได้รับสิทธิประโยชน์ ดังนี้

1. ได้รับยกเว้นอากรสำหรับเครื่องจักร อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ รวมทั้ง ส่วนประกอบของของดังกล่าวที่จำเป็น และของที่นำเข้ามาในราชอาณาจักรและนำเข้าไปในเขตปลอดอากร สำหรับใช้ในการประกอบอุตสาหกรรม พาณิชยกรรมหรือกิจการอื่นใดที่เป็นประโยชน์แก่การเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งนี้ ของที่ไม่ได้รับสิทธิยกเว้นอากรขาเข้าสำหรับของที่ได้ นำเข้ามาในราชอาณาจักร เพื่อนำเข้าไปในเขตปลอดอากร ได้แก่

1.1 ของต้องห้ามในการนำเข้ามาในราชอาณาจักร

1.2 ของที่ใช้เพื่อการอุปโภคบริโภคภายในเขตปลอดอากร

1.3 ของใช้ส่วนตัวของบุคคลที่ปฏิบัติงานภายในเขตปลอดอากร

1.4 รถยนต์ ยานยนต์ และรถจักรยานยนต์ ทุกประเภทและทุกขนาดที่ต้องจดทะเบียน และเสียภาษีประจำปีสำหรับการใช้รถตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2552 เว้นแต่ยานยนต์ สำหรับใช้งานพิเศษ ตามประเภทพิกัด 87.05 และรถใช้งานตามประเภทพิกัด 87.09

2. ให้ยกเว้นอากรขาออกสำหรับของที่ปล่อยออกจากเขตปลอดอากร เพื่อส่งออกนอกราชอาณาจักรตามมาตรา 97 เบญจวรรคสุดท้าย

3. ได้รับยกเว้นภาษีสรรพสามิตสำหรับการนำเข้าและการผลิตของที่กระทำในเขตปลอดอากร รวมทั้งได้รับการยกเว้นภาษีศุลกากรปิดแสตมป์และค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยยาสูบ และกฎหมายว่าด้วยไฟ ตามมาตรา 97 ฉ

4. ได้รับยกเว้นไม่ต้องอยู่ภายในบังคับของกฎหมายในส่วนที่เกี่ยวกับการควบคุมมาตรฐานหรือคุณภาพ การประทับตราหรือเครื่องหมายใด ๆ สำหรับของที่นำเข้าไปในเขตปลอดอากรเพื่อผลิต ผสม ประกอบ บรรจุ หรือดำเนินการอื่นใดโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการส่งออกไปนอกราชอาณาจักร ตามมาตรา 97 สัตต

5. ได้รับยกเว้นอากรสำหรับเศษวัสดุ ของที่เสียหาย ของที่ใช้ไม่ได้ หรือของที่ไม่ได้ใช้ ที่ได้รับอนุญาตจากอธิบดีกรมศุลกากรให้นำออกจากเขตปลอดอากรเพื่อกำจัดหรือทำลาย ตาม มาตรา 97 นว วรรคสอง

6. ได้รับยกเว้นอากรหรือคืนอากร หากนำของที่มีกฎหมายบัญญัติให้ได้รับยกเว้นอากร หรือคืนเงินอากรเมื่อส่งออกนอกราชอาณาจักร เข้าไปในเขตปลอดอากร โดยให้ถือว่าของนั้นได้ ส่งออกไปนอกราชอาณาจักร ในเวลาที่ได้นำของเช่นนั้นเข้าไปในเขตปลอดอากร ตามมาตรา 97 อัญญา

7. ได้รับยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับสินค้าต่างประเทศที่นำเข้าไปในเขตปลอดอากร ตามมาตรา 81(2) (ข) แห่งประมวลรัษฎากร ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติม ประมวลรัษฎากร (ฉบับที่ 35) พ.ศ. 2544

8. เสียภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราร้อยละ 0 สำหรับการให้บริการที่กระทำในราชอาณาจักร เพื่อใช้ผลิตสินค้าในเขตปลอดอากรเพื่อส่งออก และการให้บริการที่กระทำในเขตอุตสาหกรรม ส่งออกเพื่อใช้ผลิตสินค้าเพื่อส่งออก ตามมาตรา 80/1 (2) แห่งประมวลรัษฎากร ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลรัษฎากร (ฉบับที่ 35) พ.ศ. 2544

9. เสียภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราร้อยละ 0 สำหรับการขายสินค้าหรือการให้บริการระหว่าง ผู้ประกอบการกับผู้ประกอบการที่ประกอบกิจการอยู่ในเขตปลอดอากร ไม่ว่าจะอยู่ในเขตเดียวกัน หรือไม่ หรือระหว่างคลังสินค้าทัณฑ์บนกับผู้ประกอบการที่ประกอบกิจการอยู่ในเขตปลอดอากร ตามมาตรา 80/1 (6) แห่งประมวลรัษฎากร ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติม ประมวลรัษฎากร (ฉบับที่ 35) พ.ศ. 2544

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนิดา มาเฟือก (2557) ได้ศึกษาโครงสร้างกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับพิธีการศุลกากรในการ ออกใบขนสินค้าสำหรับการปฏิบัติงานในเขตปลอดอากร และ วิเคราะห์หาความสูญเปล่าใน กิจกรรมการดำเนินงานและกำจัดการที่มักก่อให้เกิดมูลค่า เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น การนำเข้าสินค้าในเขตปลอดอากร แบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ การนำสินค้าจากต่างประเทศเข้าเขตปลอดอากร และการนำสินค้าใน ราชอาณาจักรเข้าเขตปลอดอากร มีจำนวนในการดำเนินงานเท่ากันแต่มีความแตกต่างต่างกัน ใน รายละเอียดของแต่ละกิจกรรมที่จะต้องปฏิบัติ โดยการนำเข้าสินค้าแบบปกติจะใช้เวลามากที่สุด

ในส่วนของเอกสารแต่การนำเข้าสินค้าในเขตปลอดอากรจะใช้เวลามากที่สุดในการตรวจปล่อยสินค้า ดังนั้นการนำขั้นตอนการตรวจปล่อยสินค้า ณ เขตปลอดอากรกลับมาดำเนินการเอง ทำให้ต้นทุนรวมด้านพิธีการศุลกากรลดลงของสินค้าและการนำเข้า

พัชรรัตน์ เทียนแสงฟ้า (2557) ได้ศึกษาขั้นตอนในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่มีผลต่อความผิดพลาดของเอกสารการเดินพิธีการศุลกากรส่งออก รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความผิดพลาดของเอกสารการเดินพิธีการส่งออก คือ 1) ความรู้ความสามารถของพนักงาน 2) บริษัทตัวแทนออกของ 3) การติดต่อสื่อสาร 4) ระบบสารสนเทศ 5) เวลา 6) ความถูกต้องของข้อมูล

จุฑานุช บุณณสินวัฒนกุล (2556) ได้ศึกษาสายธารแห่งคุณค่า เป็นการศึกษา โครงสร้างกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับพิธีการทางศุลกากรในการออกใบขนสินค้าขาเข้าในเขตปลอดอากร โดยหลังจากการปรับปรุงกระบวนการทำงาน องค์กรสามารถลดขั้นตอนการทำงานของ Outsourcer ได้ 1 ขั้นตอน เพื่อนำกลับมาดำเนินการเองส่งผลให้มีต้นทุนในการดำเนินงานลดลงจากเดิม คือ ค่าใช้จ่ายในการนำสินค้าจากต่างประเทศเข้าเขตปลอดอากร

ชาคริยา ธาระรูป (2552) ศึกษาต้นทุน โลจิสติกส์ของบริษัทกาอูตสาหกรรม โดยมีการนำระบบต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity-based costing) เข้ามาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ต้นทุน โลจิสติกส์ของบริษัทกรณีศึกษา ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลต้นทุนเบื้องต้นในทุกแผนกที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม โลจิสติกส์ รวมไปถึงสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ต้นทุนและทำการคำนวณต้นทุนทรัพยากรทั้งหมดที่ใช้ไปในทุกกิจกรรม เพื่อให้ได้ต้นทุน โลจิสติกส์ขององค์กร ซึ่งพบว่า ต้นทุนที่สูงที่สุดคือต้นทุนค่าขนส่ง (63%) ส่วน ต้นทุนการสื่อสารทางโลจิสติกส์ (19%) การจัดการวัตถุดิบ (7%) และการบริหารคลังสินค้า และการ จัดเก็บ (6%) มีต้นทุนเป็นสัดส่วนรองลงมาตามลำดับ ซึ่งเมื่อคู่มือลงไปในรายละเอียดพบว่าค่าใช้จ่าย ที่สูงนี้มาจากค่าแรงและค่าน้ำมันเชื้อเพลิงในการขนส่ง ซึ่งถ้าต้องการที่จะลดต้นทุนให้ได้ดีที่สุดต้อง มีการศึกษาในรายละเอียดให้มากกว่านี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นการลดต้นทุนไปในกิจกรรมที่สามารถทำได้ทันทีโดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่ายและพบว่า ต้นทุนค่าน้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับรถยกของในคลังสินค้า (Forklift) มีต้นทุนที่สูงรองลงมาในต้นทุนค่าเครื่องจักรและอุปกรณ์ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า การรวบค่าสั่งซื้อ และการจัดเส้นทางรถยกสินค้าจะทำให้ระยะทางในการหยิบลดลงเฉลี่ยวันละ 30 % ซึ่งระยะทางที่ ลดลงย่อมส่งผลให้ต้นทุนค่าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ลดลงไปช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานใน กิจกรรมโลจิสติกส์ให้องค์กร

พยีย ชลานุเคราะห์ (2550) ได้ศึกษาหาแนวทางเพื่อวิเคราะห์หาตัวแปรสำคัญที่จำแนกกลุ่มผู้ประกอบการที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยกับระบบพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารในการสนับสนุนกิจกรรมโลจิสติกส์ของธุรกิจ ใน 4 ด้าน แล้วทำการเปรียบเทียบและวิเคราะห์ว่าตัวแปรสำคัญตัวใดที่ทำให้ผู้ประกอบการเห็นด้วยกับระบบพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมากที่สุดในแต่ละด้าน ด้วยวิธีวิเคราะห์เชิงพรรณนา ซึ่งเก็บรวบรวมจากการเก็บแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการที่ใช้ระบบพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่สามารถแยกกลุ่มผู้ประกอบการที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยกับ E-custom แบบ Paperless ในการสนับสนุนกิจกรรมโลจิสติกส์ของธุรกิจ

Abdulmalek and Rajgopol (2007) ได้นำเสนอกรณีศึกษาในการใช้หลักการของลีนและการสร้างสายธารแห่งคุณค่าเป็นเครื่องมือหลักในการประยุกต์ใช้กับโรงงานผลิตเหล็กแบบครบวงจร ซึ่งใช้การสร้างสายธารแห่งคุณค่าเป็นเครื่องมือหลักในการระบุโอกาสในการใช้เครื่องมือของลีนชนิดอื่น ๆ โดยได้จำลองรูปแบบที่พัฒนาเพื่อให้เห็นความชัดเจนก่อนและหลังปรับปรุงในการผลิตและการลดสินค้าคงคลังที่ค้างอยู่ในกระบวนการผลิต

ยุพา กลอนกลาง (2548) นำเสนอแบบจำลองพลวัตของระบบ (System dynamics modeling) ของ ระบบการผลิตแบบลีนในระดับกลยุทธ์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของเครื่องมือของลีน (Lean tool) และประสิทธิภาพของระบบสำหรับอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ พร้อมทั้งศึกษาลำดับการประยุกต์ใช้เครื่องมือของลีนและสัดส่วนความสำคัญของเครื่องมือแต่ละตัวที่เหมาะสมที่สุด โดยมี บริษัทกรณีศึกษา คือ บริษัท บางกอกอีเกิลวิง จำกัด ผลการวิจัยพบว่าในการคัดเลือกเครื่องมือของลีนมาใช้ นั้น ควรพิจารณาจากเป้าหมายที่ต้องการและผลประโยชน์ที่ได้รับจากการนำเครื่องมือ นั้น ๆ มาใช้ และลำดับในการประยุกต์ใช้นั้น ควรพิจารณาจากเครื่องมือที่มีความคงที่ คือ เครื่องมือที่เมื่อมีการจัดทำในครั้งแรกแล้วหลังจากนั้น จะไม่มีการเปลี่ยนแปลงอะไรมากนัก และมีจุดประสงค์เพื่อ สร้างมาตรฐานในการทำงานให้แก่พนักงานและระบบ แล้วจึงค่อยนำเครื่องมือที่มีความเป็นพลวัต คือ เครื่องมือที่ต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และจัดทำใหม่ตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อลดเวลาในกระบวนการผลิตมาประยุกต์ใช้เป็นลำดับต่อ ๆ ไป สำหรับสัดส่วน ความสำคัญของเครื่องมือของลีนแต่ละตัวนั้น จะแตกต่างกันไปตามกระบวนการผลิต คือ เครื่องมือ บางตัวอาจมีความสำคัญสำหรับสายการผลิตหนึ่ง แต่อาจไม่มีความสำคัญกับอีกสายการผลิตหนึ่ง

บทที่ 3

วิธีการดำเนินวิจัย

จากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ Lean เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานในการออกใบขนสินค้าขาเข้าในเขตปลอดอากร WYNCOAST” เพื่อปรับปรุงขั้นตอนของการดำเนินงานจากกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับพิธีการทางศุลกากรในการออกใบขนสินค้าขาเข้าสำหรับการปฏิบัติงานในเขตปลอดอากร Wyncoast ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เนื่องจากผู้วิจัยต้องการทราบเกี่ยวกับข้อมูลเชิงลึก เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิดจึงเป็นโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อมูลอย่างเต็มที่ เพื่อให้ครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษา (Hakim, 1987; Burgess, 1999) ซึ่งทำให้ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาใช้ในการนำประยุกต์ใช้ต่อไปได้ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง
2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ความเชื่อถือได้และการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้ Lean เพื่อปรับปรุงขั้นตอนที่สูญเปล่าในการออกใบขนสินค้าขาเข้าในเขตปลอดอากร Wyncoast ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยมีการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับเขตปลอดอากร Wyncoast คือบริษัทที่ให้บริการทางด้านโลจิสติกส์กับเจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำเขต รวมทั้งสิ้น 10 คนหรือจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว เพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

1. ภาครัฐบาล ได้แก่ พนักงานกรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องในการนำเข้าสินค้าในเขตปลอดอากร รวมทั้งสิ้น 4 คน

- 1.1 เจ้าหน้าที่ประจำเขตปลอดอาคาร 3 คน
2. ภาคเอกชนหรือผู้ประกอบการ ได้แก่ ผู้ประกอบการที่ให้บริการด้านโลจิสติกส์
รวมทั้งสิ้น 7 คน
 - 2.1 ระดับผู้บริหาร (Manager, Assistant manager)

Assistant general manager	1 คน
Operation director	1 คน
Warehouse manager	1 คน
 - 2.2 ระดับปฏิบัติการ (Leader, Staff, Officer)

Warehouse leader	1 คน
Shipping officer	1 คน
Import staff	1 คน
Logistics officer	1 คน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ผู้วิจัยศึกษารูปแบบและเทคนิควิธีการสัมภาษณ์ ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจากตำรา นำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบโครงสร้างของแบบสอบถาม ความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษาที่ใช้ และนำไปปรับปรุงแก้ไข
3. ผู้วิจัยได้สร้างแนวคำถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะมีการตั้งคำถามปลายเปิด (Open-ended interview) เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบและแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ แต่อย่างไรก็ตามจะต้องสัมภาษณ์อย่างราบรื่น ไม่ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดความรู้สึกไม่อยากจะให้ความร่วมมือ (สุภางค์ จันทวานิช, 2553, หน้า 78) โดยมีคำถามการสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างดังนี้
 - 3.1 คำถามสำหรับภาครัฐบาล
 - 3.1.1 แนวคำถามเกี่ยวกับความเสี่ยงของการเกิดปัญหาในการดำเนินงาน
 - 3.1.2 แนวคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน
 - 3.1.3 แนวคำถามเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาเมื่อเกิดความผิดพลาด
ในการทำงาน

3.2 คำถามสำหรับภาคเอกชน หรือ ผู้ประกอบการ

3.2.1 แนวคำถามเกี่ยวกับความเสี่ยงของการเกิดปัญหาในการดำเนินงาน

3.2.2 แนวคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

3.2.3 แนวคำถามเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาเมื่อเกิดความผิดพลาดในการทำงาน

ดังนั้นได้นำคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth interview) โดยนำไปสัมภาษณ์แบบ มีกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) การสัมภาษณ์ที่ประกอบด้วยคำถามต่าง ๆ ในแบบสอบถามแต่สามารถที่จะปรับเปลี่ยน เพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความชัดเจนในคำตอบได้ ซึ่งคำถามได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน โดยมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และให้ผู้เชี่ยวชาญทำการพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Item-objective congruence index: IOC) โดยพิจารณาแต่ละหัวข้อเหมาะสมกับวิจัยนี้หรือไม่ ซึ่งมีเกณฑ์ในการให้คะแนนตรงตามวัตถุประสงค์ดังนี้

คะแนน +1 คำถามตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัย

คะแนน 0 ไม่แน่ใจว่าคำถามตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัย

คะแนน -1 คำถามไม่ตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัย

หลังจากนั้นได้นำผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มาวิเคราะห์หาค่า IOC โดยหาค่าเฉลี่ยของแต่ละข้อมีค่า มากกว่าหรือเท่ากับ 0.67

ความเชื่อถือได้และการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

หลังจากที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้นำข้อมูลมาตรวจสอบน่าเชื่อถือของข้อมูล (Trustworthiness) ดังนี้ (Golafshan, 2003)

1. ผู้สัมภาษณ์สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อให้เกิดความไว้วางใจในตัวผู้ทำวิจัย ซึ่งจะมีผลต่อความถูกต้องและเป็นจริงของข้อมูล

2. การยืนยันความถูกต้องของข้อมูล (Member checking) โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ที่ได้ฉบับที่ก้อย่างละเอียดและอธิบายอย่างชัดเจนนำกลับไปให้ผู้ให้สัมภาษณ์ยืนยันความถูกต้องของข้อมูลว่าข้อมูลเป็นจริงตรงกับความรู้สึกของผู้ให้สัมภาษณ์หรือไม่

3. ตรวจสอบความไว้วางใจได้ของข้อมูล (Dependability) โดยการนำข้อมูลไปตรวจสอบกับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อยืนยันความถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

4. ความสามารถในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ (Transferability) โดยการเขียนระเบียบวิธีการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และบริบทที่ต้องการศึกษาอย่างชัดเจน เพื่อเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือของการวิจัยในการที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ในบริบทที่ใกล้เคียงกัน

5. การยืนยันผลการวิจัย (Conformability) โดยการที่ผู้ทำการวิจัยจะเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยไว้เป็นอย่างดี พร้อมสำหรับการตรวจสอบ (Audit trail) เพื่อยืนยันว่าข้อมูลที่ได้ไม่มีความลำเอียงหรือเกิดจากการคิดขึ้นของผู้ทำการวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยโดยใช้การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมืองานวิจัย ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) คือ การใช้เครื่องมือวัดได้โดยตรงและครบถ้วน ในสิ่งที่ต้องการศึกษาหรือตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย การใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลที่มีความเที่ยงตรง จะทำให้ผู้วิจัยสามารถวัดในสิ่งที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้วิธีการหาความเที่ยงตรงโดยการ ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์ ว่าแต่ละข้อมีเนื้อหาที่ต้องการหรือไม่ หรือมีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาที่ต้องการหรือไม่ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.1 นำคำถามหรือข้อความแต่ละข้อ ไปให้ผู้เชี่ยวชาญไม่น้อยกว่า 3 คน พิจารณาว่าเนื้อหาหรือสิ่งที่ต้องการมีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาที่ต้องการวัดหรือไม่

1.2 นำผลการตัดสินของผู้เชี่ยวชาญทุกคนมาสรุป โดยการแจกความถี่ในแต่ละ ข้อคำถามว่ามีผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า วัดได้ตรงกับเนื้อหาที่ต้องการวัดกี่คน ไม่ตรงกี่คน

1.3 ตัดสินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแต่ละข้อคำถาม โดยอาจใช้เกณฑ์การพิจารณา จากความเห็นของผู้เชี่ยวชาญอย่างน้อย 2 ใน 3 ว่าวัดได้ตรงกับเนื้อหาที่ต้องการวัด จึงจะถือว่าแต่ละข้อคำถามในแบบวัดมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

2. ความเป็นปรนัย (Objectivity) คือ ความชัดเจนของตัวคำถามที่อยู่ในเครื่องมือ ชัดเจนในการตรวจให้คะแนน และชัดเจนในการแปลผลการวัด ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ความชัดเจนในตัวคำถาม คือ การที่ข้อคำถามมีการใช้ภาษาที่ชัดเจน ไม่ว่าใครอ่านก็เข้าใจคำถามตรงกันว่า ต้องการถามอะไร

2.2 ความชัดเจนในการตรวจให้คะแนน คือ การที่เราสามารถให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามได้ชัดเจนตรงกัน นั่นคือ ไม่ว่าใครตรวจคำตอบข้อนี้ ก็ให้คะแนนได้ตรงกัน

2.3 ความชัดเจนในการแปลผล คือ การที่เราสามารถแปลผลการวัดจากแบบวัดนั้น ๆ ได้อย่างชัดเจน

3. ความสะดวกในการใช้ (Usability) คือ ความสามารถในการนำเครื่องมือไปใช้ในสถานการณ์ที่ต้องการได้ดี นั่นคือ ใช้ได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ประหยัดแรงงาน เวลา และค่าใช้จ่าย ตรวจสอบให้คะแนนง่าย-รวดเร็ว และยังสามารถวัดไปใช้ได้สะดวก รวมถึงสามารถนำข้อมูลไปใช้ได้จริง และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

4. ความยากง่าย (Difficulty) คือ การที่ข้อคำถาม มีความยากของเนื้อหาที่ถามพหุเหมาะ กับความสามารถของผู้ตอบ ซึ่งอาจพิจารณาได้จากการที่ข้อสอบถามไม่ยากหรือง่ายเกินไป ความสามารถของผู้ตอบ และพิจารณาจากการที่ข้อคำถามในแบบสอบถามหรือแบบสัมภาษณ์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เหมาะกับผู้ตอบ เป็นต้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative) ใช้การสำรวจโดยใช้วิจัยเชิงการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) วิธีการเข้าถึงข้อมูลและเก็บข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Documents research) และการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field research)

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Documents research)

- 1.1 เอกสารวิชาการ คือ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 1.2 ข่าวและบทความในเว็บไซต์ หนังสือ วารสาร และสื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field research)

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์อันเป็นการเก็บข้อมูลหลักของงานวิจัย ทำการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ภาครัฐบาล และภาคเอกชนหรือผู้ประกอบการ รวมทั้งสิ้น 10 คน หรือจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว เพื่อนำข้อมูลทั้งหมดไปศึกษาถึงกระบวนการการดำเนินงานในเขตปลอดอากร

ทั้งนี้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์ จะสัมภาษณ์ตามประเด็นที่กำหนดไว้แบบสัมภาษณ์ ซึ่งดำเนินการดังนี้

1. แนะนำตนเองและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการสัมภาษณ์ครั้งนี้
2. ผู้สัมภาษณ์ขออนุญาตบันทึกการสัมภาษณ์
3. ผู้สัมภาษณ์เริ่มสัมภาษณ์ด้วยประเด็นทั่วไป เพื่อให้เกิดความเป็นกันเองในการสัมภาษณ์

4. ผู้สัมภาษณ์ สัมภาษณ์ในประเด็นคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งในขณะ สัมภาษณ์ สามารถถามประเด็นที่ไม่ได้กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ได้ ถ้าประเด็นมีส่วนเกี่ยวข้องกับ เนื้อหาที่ต้องการทราบตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย
5. เมื่อการสัมภาษณ์เสร็จสิ้นลง เก็บอุปกรณ์ต่าง ๆ กล่าวขอบคุณ มอบของที่ระลึกและ กล่าวอำลา
6. ในขณะสัมภาษณ์มีการสังเกตอาการปฏิกิริยาของผู้ให้สัมภาษณ์ด้วย วางแสดงออก อย่างไร เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รวบรวมข้อมูลตามการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกแล้วนั้น ก็จะนำ ข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ตามประเด็นที่ศึกษา โดยการวิเคราะห์แบบ Content analysis ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จากการบันทึกเสียงในการสัมภาษณ์เชิงลึก จะทำการถอดเทปคำสัมภาษณ์อย่าง ละเอียด รวมทั้งยังมีการบันทึกข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่าง ๆ เพื่อนำมาประกอบในการ วิเคราะห์ด้วย นอกจากนี้ยังจะทำการขอให้ผู้ให้ข้อมูลช่วยอ่านงานวิจัยก่อนสรุป เพื่อขอความเห็น ว่า ผู้วิจัยเข้าใจในสิ่งที่มีสัมภาษณ์ไปอย่างถูกต้อง รวมทั้งอาจจะได้รับข้อเสนอแนะจากผู้ให้สัมภาษณ์ด้วย

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ Lean เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานในการออกใบขนสินค้าขาเข้าในเขตปลอดอากร Wyncoast” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการดำเนินงานพิธีศุลกากรขาเข้าสำหรับการปฏิบัติงานภายในเขตปลอดอากร เกี่ยวกับการออกใบขนสินค้าในเขตปลอดอากร จำนวน 10 คน จากผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 ภาครัฐบาล จำนวน 3 คน และกลุ่มที่ 2 ภาคเอกชน 7 คน โดยสร้างคำถามให้มีเนื้อหาครอบคลุมขอบเขตงานวิจัยอันเป็นสิ่งที่ต้องการศึกษา เพื่อให้ได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้จัดทำรายงานวิจัยได้เก็บข้อมูลจากคำถามการสัมภาษณ์แล้วมาทำการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยจะนำเสนอผลการสัมภาษณ์ไว้ 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลบริบทของการนำสินค้าเข้าเขตปลอดอากร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลบริบทของการนำสินค้าเข้าเขตปลอดอากร

จากการลงพื้นที่ศึกษาการนำสินค้าเข้าเขตปลอดอากร โดยการสัมภาษณ์และการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ ทำให้ได้รายละเอียดของข้อมูลในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ใบขนสินค้า

ใบขนสินค้า มีหลายประเภท ทั้งใบขนสินค้าขาเข้า ขาออก เป็นต้น เป็นเอกสารสำคัญที่ผู้ประกอบการต้องใช้เพื่อสำแดงรายละเอียดข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับสินค้าต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากรเพื่อผ่านพิธีการทาง

ในปัจจุบัน ผู้ประกอบการสามารถส่งข้อมูลที่ได้อำนาจจัดทำใบขนสินค้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่เรียกว่า E-customs หรือระบบพิธีศุลกากรแบบไร้เอกสาร (Paperless) แทนการจัดทำเอกสารแบบเดิมที่จะต้องซื้อแบบฟอร์มมาพิมพ์ข้อความ และนำมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่พร้อมเอกสารประกอบอื่น ๆ

จากการวิเคราะห์เบื้องต้นทำให้ทราบประเภทของใบขนสินค้าที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินพิธีการนำเข้าในเขตปลอดอากร สามารถแบ่งได้ดังนี้

1. ใบขนสินค้า ประเภทใบขน 0 เป็นใบขนสินค้าขาเข้าปกติซึ่งเป็นใบขนที่ทางบริษัท ผู้ให้บริการทางด้านโลจิสติกส์ใช้ในการดำเนินพิธีการนำเข้ามาจากต่างประเทศ
2. ใบขนสินค้า ประเภทใบขน D เป็นใบขนสินค้าโอนย้ายเข้าเขตปลอดอากร ซึ่งใบขนสินค้าประเภทนี้เป็นการ โอนย้ายระหว่างเขตปลอดอากร

การนำสินค้าเข้าเขตปลอดอากร

จากการรวบรวมข้อมูลสามารถจำแนกข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 คือ ขั้นตอนการดำเนินงานในส่วนของการดำเนินพิธีการศุลกากรการนำเข้า ได้แก่ กระบวนการนำเข้าแบบปกติ และ กระบวนการนำเข้าสินค้าโดยใช้สิทธิประโยชน์เขตปลอดอากร ส่วนที่ 2 คือ ขั้นตอนการประสานงานร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการ โลจิสติกส์กับพนักงานศุลกากร

ส่วนที่ 1 ขั้นตอนในการนำเข้าสินค้า แบ่งได้ 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กระบวนการนำสินค้าเข้าแบบปกติ

การนำของเข้ามาในราชอาณาจักร หมายถึง การนำของใด ๆ จากภายนอกราชอาณาจักร เข้ามาในราชอาณาจักร โดยการขนส่งทางเรือ ทางอากาศยาน ทางรถไฟ ทางบก ทางท่อ เป็นต้น ระบบพิธีการนำเข้าทางอิเล็กทรอนิกส์ 5 กิจกรรมดังนี้

1.1 การส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้า ผู้นำเข้าจัดทำข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าและส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร เมื่อระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร ผู้รับข้อมูลได้ทำการตอบรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นในการผ่านพิธีการ ถือเป็นกรยื่นเอกสารนั้น ตามกฎหมายศุลกากร

1.2 การตัดบัญชีใบขนสินค้ากับรายงานการนำของเข้า การยื่นใบขนสินค้าขาเข้าและการชำระค่าภาษีอากรหรือวางประกันค่าภาษีอากรสำหรับใบขนสินค้าขาเข้าทุกประเภท สามารถทำได้ทั้งก่อนและหลังวันเรือเข้า โดยผู้นำของเข้าหรือตัวแทนต้องสำแดงชื่อเรือ วันเรือเข้า ไว้ในใบขนสินค้าขาเข้า ให้ตรงตามข้อมูล

1.3 การชำระอากร ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะคำนวณค่าภาษีในแต่ละรายการ และคำนวณยอดรวมแต่ละประเภทภาษีตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยจะสรุปยอดรวมของค่าภาษีที่ต้องชำระและเรียกเก็บตามผลลัพธ์ที่คำนวณได้

1.4 การตรวจสอบตามกระบวนการศุลกากร ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะทำการตรวจสอบการคำนวณมูลค่าเงินนำเข้าเงินบาทและเงินต่างประเทศในใบขนสินค้าขาเข้า หลังจากนั้นระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะทำการประมวลผลหากข้อมูลถูกต้องครบถ้วนตามเงื่อนไขที่ต้องตรวจสอบ ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะออกเลขที่ใบขนสินค้าแล้วแจ้งกลับไปยังผู้ส่งข้อมูลใบขนสินค้า

1.5 การรับของนำเข้าจากอารักขาศุลกากร กรณีใบอนุญาตสินค้าขาเข้าที่มีคำสั่งยกเว้นการตรวจ

ผู้นำของเข้าติดต่อบริษัทรับของจากคลังสินค้า

กรณีของนำเข้าต้องมีการอนุมัติ/ อนุญาต ตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการศุลกากร หรือเอกสารเพื่อประกอบการใช้สิทธิพิเศษทางภาษีอากร

กรณีใบอนุญาตสินค้าขาเข้าที่มีคำสั่งให้ตรวจสอบพิกัด ราคาและสินค้า

ผู้นำของเข้าติดต่อกับคลังสินค้าเพื่อเตรียมของให้ตรวจสอบ

เจ้าหน้าที่ศุลกากรตรวจสอบพิกัด ราคา และสินค้า แล้วเสร็จจะทำการบันทึกการตรวจในระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร ซึ่งจะตอบกลับให้คลังสินค้าทราบถึงการตรวจปล่อยสินค้าออกจากอารักขาศุลกากรแล้ว เพื่อติดต่อบริษัทรับของกับคลังสินค้าต่อไป

2. กระบวนการนำสินค้า โดยใช้สิทธิประโยชน์เขตปลอดอากร

2.1 ขั้นตอนการนำสินค้าจากต่างประเทศเข้าภายในเขตปลอดอากรแบ่งได้เป็น

ผู้นำของเข้าส่งข้อมูลใบอนุญาตสินค้าขาเข้า ใช้ใบอนุญาต 0

การตรวจปล่อยของจากท่าที่นำเข้าขึ้นกับกรมศุลกากร

2.1.1 กรณี “ยกเว้นการตรวจ” ผู้นำเข้าหรือตัวแทนสามารถนำใบอนุญาตสินค้าขาเข้าไปชำระค่าภาษีอากรและรับการตรวจปล่อยสินค้าได้

2.1.2 กรณี “ให้ตรวจสอบ” พิกัด ราคาของ ผู้นำเข้าหรือตัวแทนต้องนำใบอนุญาตสินค้าไปติดต่อกับหน่วยงานประเมินอากรของท่าที่นำของเข้า

2.1.3 เมื่อของมาถึงที่เขตปลอดอากร Shipping นำเอกสารมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ประจำเขตปลอดอากร เพื่อนำของเข้าเขตปลอดอากร

2.2 ขั้นตอนการนำสินค้าจากในประเทศเข้าภายในเขตปลอดอากรแบ่งได้เป็น

2.2.1 ผู้นำของเข้าส่งข้อมูลใบอนุญาตสินค้าขาเข้า ใช้ใบอนุญาต D

2.2.2 การตรวจปล่อยของที่ท่าที่นำเข้าขึ้นกับการพิจารณาของกรมศุลกากร

2.2.2.1 กรณี “ยกเว้นการตรวจ” จะได้รับยกเว้นการตรวจ ณ ที่ท่านำเข้า แต่ผู้ขนส่งของต้องแสดงใบอนุญาตสินค้าต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากร เพื่อเก็บเอกสารเป็นหลักฐาน และสามารถนำของออกจากเขตปลอดอากรได้เลย

2.2.2.2 กรณี “ให้ตรวจสอบ” พิกัดราคา ผู้นำสินค้ามายังจุดตรวจสอบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ และต้องแสดงใบอนุญาตสินค้าต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำเขตปลอดอากร เพื่อเก็บเอกสารเป็นหลักฐานในการตรวจสอบประจำปี

สรุปความแตกต่างในกระบวนการนำสินค้าเข้าแบบปกติและเขตปลอดอากร กรณีการนำ
สินค้าจากนอกราชอาณาจักรไทยเข้าเขตปลอดอากร

ตารางที่ 4-1 การเปรียบเทียบกิจกรรมที่ต้องทำ สำหรับการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ

กิจกรรม	นำเข้าปกติ		นำเข้าเขตปลอดอากร	
	ยกเว้นตรวจ	เปิดตรวจ	ยกเว้นตรวจ	เปิดตรวจ
การจัดทำใบขนสินค้าขาเข้า	x	x	x	x
การชำระค่าภาษีอากร	x	x		
การตรวจสอบตามกระบวนการศุลกากรที่ First port		x		x
การรับของจากอารักขาศุลกากร	x	x	x	x
การตรวจสอบกระบวนการศุลกากรที่ Last port			x	x

กิจกรรมการนำเข้าแบบปกติ แบ่งได้ 2 กรณี คือ ยกเว้นการตรวจและให้เปิดตรวจ

1. กรณียกเว้นการตรวจ ประกอบด้วยกิจกรรม การจัดทำใบขนสินค้าขาเข้า การชำระค่า
ภาษีอากร การรับของจากอารักขาศุลกากร

2. กรณีให้เปิดตรวจ ประกอบด้วยกิจกรรม การจัดทำใบขนสินค้าขาเข้า การชำระค่าภาษี
อากร การตรวจสอบตามกระบวนการศุลกากรที่ First port และการรับของจากอารักขาศุลกากร

กิจกรรมการนำเข้าโดยสิทธิประโยชน์เขตปลอดอากร แบ่งได้ 2 กรณี คือ ยกเว้นการ
ตรวจและให้เปิดตรวจ

1. กรณียกเว้นการตรวจ ประกอบด้วยกิจกรรม การจัดทำใบขนสินค้าขาเข้า การรับของ
จากอารักขาศุลกากร และการตรวจสอบกระบวนการศุลกากรที่ Last port

2. กรณีให้เปิดตรวจ ประกอบด้วยกิจกรรม การจัดทำใบขนสินค้าขาเข้า การตรวจสอบ
ตามกระบวนการที่ First Port การรับของจากอารักขาศุลกากร และ การตรวจสอบกระบวนการ
ที่ Last port

ส่วนที่ 2 ขั้นตอนการประสานงานร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการโลจิสติกส์กับพนักงาน
ศุลกากร สามารถจำแนกได้ดังนี้

1. การประสานงานในส่วนของคลังสินค้า ที่ดำเนินการเกี่ยวกับการรับสินค้าเข้า

คลังสินค้า การจัดเตรียมสินค้าเพื่อส่งออก การ โหลดสินค้าซึ่งจะเป็นส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมคลังสินค้าทั้งนำเข้าและส่งออก

2. เป็นการทำงานร่วมกันในส่วนของพิธีศุลกากร ซึ่งต้องประสานงานกันในเรื่องการนำเลขใบขนสินค้าขาเข้ามาอ้างกับสินค้าที่จะส่งออก เพื่อทำการแสดงให้กรมศุลกากรทราบถึงว่าสินค้านำเข้ามีการนำเข้าสินค้าออกจากคลังสินค้าจริง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้ Lean เพื่อปรับปรุงขั้นตอนที่สูญเสียในการออกใบขนสินค้าขาเข้าในเขตปลอดอากร Wynncoast” เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาครัฐและภาคเอกชน จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยกระบวนการเชิงคุณภาพ คือ การจัดกลุ่มข้อมูล และ การจัดกลุ่มย่อยของข้อมูล ในการวิเคราะห์ได้แบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

1. ความเสี่ยงของการเกิดปัญหาในการดำเนินงาน
2. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน
3. การแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

จากการที่ไปเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกมานั้น ทางผู้วิจัยได้มีการจำแนกประเภทของผู้ให้ข้อมูลออกเป็น 3 แบบ คือ

1. CT คือ เจ้าหน้าที่ภาครัฐบาล
2. MN คือ พนักงานภาคเอกชน ระดับผู้บริหาร
3. OF คือ พนักงานภาคเอกชน ระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 4-2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ข้อมูล

การกำหนดรหัส	เพศ	ตำแหน่ง	ระดับการศึกษา	ประสบการณ์
CT 1	ชาย	นักวิชาการศุลกากร	ปริญญาโท	8
CT 2	ชาย	นักวิชาการศุลกากร	ปริญญาตรี	15
CT 3	หญิง	นักวิชาการศุลกากร	ปริญญาโท	10
MN 1	หญิง	Assistant GM.	ปริญญาโท	5
MN 2	ชาย	Operation director	ปริญญาตรี	35
MN 3	ชาย	Warehouse manager	ปริญญาโท	11
OF 1	หญิง	Warehouse leader	ปริญญาตรี	10
OF 2	ชาย	Shipping officer	ปวส.	30
OF 3	หญิง	Logistic officer	ปริญญาโท	2
OF 4	ชาย	Import staff	ปริญญาตรี	2

จากตารางที่ 4-2 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลหลักพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ CT 1 เพศชาย ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ระดับการศึกษาปริญญาโท ประสบการณ์การทำงาน 8 ปี CT 2 เพศชาย ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงาน 15 ปี CT 3 เพศหญิง ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ระดับการศึกษาปริญญาโท ประสบการณ์การทำงาน 10 ปี MN 1 เพศหญิง ตำแหน่ง Assistant general manager ระดับการศึกษาปริญญาโท ประสบการณ์การทำงาน 5 ปี MN 2 เพศชาย ตำแหน่ง Operation Director ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงาน 35 ปี MN 3 เพศชาย ตำแหน่ง Warehouse manager ระดับการศึกษาปริญญาโท ประสบการณ์การทำงาน 11 ปี OF 1 เพศหญิง ตำแหน่ง Warehouse leader ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงาน 10 ปี OF 2 เพศชายตำแหน่ง Shipping staff ระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประสบการณ์การทำงาน 30 ปี OF 3 เพศหญิง ตำแหน่ง Logistics officer ระดับการศึกษาปริญญาโท ประสบการณ์การทำงาน 2 ปี และ OF 4 เพศชาย ตำแหน่ง Import staff ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงาน 2 ปี

การสัมภาษณ์ภาคีรัฐบาล CT 1

CT 1 เพศชาย ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ลักษณะของผู้ให้สัมภาษณ์เป็นชายวัยกลางคน เป็นคนมีบุคลิกภาพดี มีลักษณะคล่องแคล่วในการทำงาน มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความเป็นกันเอง และให้ความร่วมมือในการตอบคำถามเป็นอย่างดี (CT 1, สัมภาษณ์, 12 มกราคม 2560)

ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลหลักท่านนี้ เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่า เป็นบุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจในการทำงานของบริษัท และมีตำแหน่งเป็นนักวิชาการศุลกากร ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย โดยผู้วิจัยได้แจ้งวัตถุประสงค์ในการขอสัมภาษณ์ ซึ่งผู้สัมภาษณ์ยินดีให้ผู้วิจัยสัมภาษณ์ได้ ช่วงระหว่างเวลา 14:00-14:06 น. โดยสถานที่ในการสัมภาษณ์ คือ ห้องทำงาน เนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์จำเป็นต้องทำงานไปด้วย และผู้วิจัยเข้าไปทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อคำถามก่อนสัมภาษณ์ ซึ่งใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 6 นาที

การสัมภาษณ์ภาคีรัฐบาล CT 2

CT 2 เพศชาย ตำแหน่งนักวิชาศุลกากร ลักษณะของผู้ให้สัมภาษณ์เป็นชายวัยกลางคน เป็นคนมีบุคลิกภาพดี สังกัดจากการแต่งกายและการวางตัวกับบุคคลอื่น ๆ มีความเป็นผู้นำ ผู้ให้สัมภาษณ์มีลักษณะคล่องแคล่วในการทำงาน พุดจาจะฉะฉาน เป็นคนมีความรู้รอบตัวสามารถอธิบายได้อย่างดี มีความเป็นกันเองและให้ความร่วมมือในการตอบคำถาม (CT2, สัมภาษณ์, 12 มกราคม 2560)

ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลหลักท่านนี้ เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่า เป็นบุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจในการทำงานของบริษัท และมีตำแหน่งเป็นนักวิชาการศุลกากร ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย โดยผู้วิจัยได้แจ้งวัตถุประสงค์ในการขอสัมภาษณ์ ซึ่งผู้สัมภาษณ์ยินดีให้ผู้วิจัยสัมภาษณ์ได้ ช่วงระหว่างเวลา 14:10-14:16 โดยสถานที่ในการสัมภาษณ์ คือ ห้องทำงาน เนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์จำเป็นต้องทำงานไปด้วย และผู้วิจัยเข้าไปทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อคำถามก่อนสัมภาษณ์ ซึ่งใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 6 นาที

การสัมภาษณ์ภาคีรัฐบาล CT 3

CT 3 เพศหญิง ตำแหน่งนักวิชาศุลกากร ลักษณะของผู้ให้สัมภาษณ์เป็นหญิงวัยกลางคน เป็นคนมีบุคลิกภาพดี สังกัดจากการแต่งกายและการวางตัวกับบุคคลอื่น ๆ เป็นคนมีความรู้ สุภาพ พุดไม่ค่อยเก่ง แต่ให้ความร่วมมือในการตอบคำถามเป็นอย่างดี (CT3, สัมภาษณ์, 12 มกราคม 2560)

ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลหลักท่านนี้ เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่า บุคคลท่านนี้เป็นทำงานเกี่ยวกับพิธีศุลกากรโดยตรง ซึ่งจะคลุกคลี และมีความรู้ความเข้าใจในการทำงาน และปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นอย่างดี โดยผู้วิจัยได้แจ้งวัตถุประสงค์ในการขอสัมภาษณ์ ซึ่งผู้สัมภาษณ์ยินดีให้ผู้วิจัยสัมภาษณ์ได้ ช่วงระหว่างเวลา 14:20-14:26 โดยสถานที่ในการสัมภาษณ์ คือ ห้องทำงาน เนื่องจาก

ผู้ให้สัมภาษณ์จำเป็นต้องทำงานไปด้วย และผู้วิจัยเข้าไปทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อคำถามก่อน สัมภาษณ์ ซึ่งใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 6 นาที

การสัมภาษณ์ภาคเอกชนระดับผู้บริหาร MN 1

MN 1 เพศหญิง ตำแหน่ง Assistant general manager ลักษณะของผู้ให้สัมภาษณ์ เป็นหญิงวัยรุ่น อารมณ์ดี ร่าเริง กล้าตัดสินใจ ใจดี มีความเป็นกันเอง และยินดีให้ความร่วมมือ ในการตอบคำถาม (MN 1, สัมภาษณ์, 22 ธันวาคม 2559)

ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลหลักท่านนี้ เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่า เป็นผู้บริหาร ที่ควบคุมดูแลงานในเขตปลอดอากร ซึ่งมีความรู้และความเชี่ยวชาญเรื่องเขตปลอดอากรเป็นอย่างดี ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย โดยผู้วิจัยได้แจ้งวัตถุประสงค์ในการขอสัมภาษณ์ ซึ่งผู้สัมภาษณ์ ยินดีให้ผู้วิจัยสัมภาษณ์ได้ ช่วงระหว่างเวลา 15.30-15.50 โดยสถานที่ในการสัมภาษณ์ คือ ห้อง ประชุม และผู้วิจัยได้เข้าไปทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อคำถามก่อนการสัมภาษณ์ ซึ่งใช้เวลาในการ สัมภาษณ์ประมาณ 20 นาที

การสัมภาษณ์ภาคเอกชนระดับผู้บริหาร MN 2

MN 2 เพศชาย ตำแหน่ง Operation director ลักษณะของผู้ให้สัมภาษณ์เป็นชายสูงวัย เป็นคนเรียบร้อย แต่ยินดีให้ความร่วมมือในการตอบคำถาม (MN 2, สัมภาษณ์, 22 ธันวาคม 2559)

ผู้วิจัยผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลหลักท่านนี้ เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่า เป็นบุคคล ที่มีประสบการณ์การทำงานที่ยาวนาน และคอยควบคุมดูแลกิจกรรมการนำเข้าสินค้าโดยตรง ซึ่ง ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย โดยผู้วิจัยได้แจ้งวัตถุประสงค์ในการขอสัมภาษณ์ ซึ่งผู้สัมภาษณ์ ยินดีให้ผู้วิจัยสัมภาษณ์ได้ ช่วงระหว่างเวลา 15.00-15.30 โดยสถานที่ในการสัมภาษณ์ คือ ห้อง ประชุม และผู้วิจัยได้เข้าไปทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อคำถามก่อนการสัมภาษณ์ ซึ่งใช้เวลาในการ สัมภาษณ์ประมาณ 30 นาที

การสัมภาษณ์ภาคเอกชนระดับผู้บริหาร MN 3

MN 3 เพศชาย ตำแหน่ง Warehouse manager ลักษณะของผู้ให้สัมภาษณ์เป็นชายสูงวัย เป็นคนเรียบร้อย มีความเป็นผู้นำ ผู้ให้สัมภาษณ์มีลักษณะคล่องแคล่วในการทำงาน พุดจาจะฉาน เป็นคนมีความรู้รอบตัวสามารถอธิบายได้อย่างดี มีความเป็นกันเองและยินดีให้ความร่วมมือในการ ตอบคำถาม (MN 3, สัมภาษณ์, 22 ธันวาคม 2559)

ผู้วิจัยผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลหลักท่านนี้ เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่า เป็นบุคคล ที่มีประสบการณ์การทำงานที่ยาวนาน และคอยควบคุมดูแลกิจกรรมการนำเข้าเขตปลอด อากรโดยตรง ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย โดยผู้วิจัยได้แจ้งวัตถุประสงค์ในการขอสัมภาษณ์ ซึ่งผู้สัมภาษณ์ยินดีให้ผู้วิจัยสัมภาษณ์ได้ ช่วงระหว่างเวลา 13.00-13.20 โดยสถานที่ในการสัมภาษณ์

คือ ห้องทำงานของผู้ให้สัมภาษณ์ และผู้วิจัยได้เข้าไปทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อคำถามก่อนการสัมภาษณ์ ซึ่งใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 20 นาที

การสัมภาษณ์ภาคเอกชนระดับปฏิบัติการ OF 1

OF 1 เพศหญิง ตำแหน่ง Warehouse leader ลักษณะของผู้ให้สัมภาษณ์เป็นหญิงวัยกลางคน เป็นคนมีบุคลิกภาพดี มีความเป็นผู้นำ มีความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นคนอึดยาศัยที่ดี มีความเป็นกันเอง และยินดีให้ความร่วมมือในการตอบคำถาม (OF 1, สัมภาษณ์, 4 มกราคม 2560)

ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลหลักท่านนี้ เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่า เป็นบุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจในการทำงานของบริษัท และมีตำแหน่งควบคุมคลังสินค้าและพิธีศุลกากรโดยตรง ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย โดยผู้วิจัยได้แจ้งวัตถุประสงค์ในการขอสัมภาษณ์ ซึ่งผู้สัมภาษณ์ยินดีให้สัมภาษณ์ได้ ช่วงระหว่างเวลา 13:40-14:00 โดยสถานที่ในการสัมภาษณ์ คือ ห้องทำงาน และผู้วิจัยเข้าไปทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อคำถามก่อนสัมภาษณ์ ซึ่งใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 20 นาที

การสัมภาษณ์ภาคเอกชนระดับปฏิบัติการ OF 2

OF 2 เพศชาย ตำแหน่ง Shipping officer ลักษณะของผู้ให้สัมภาษณ์เป็นชายสูงวัย เป็นคนเรียบร้อย แต่ยินดีให้ความร่วมมือในการตอบคำถาม (OF 2, สัมภาษณ์, 11 มกราคม 2560)

ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลหลักท่านนี้ เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่า เป็นบุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจในการทำงานของบริษัท และมีหน้าที่ในการตรวจปล่อยสินค้า และ ดำเนินพิธีศุลกากรโดยตรงกับกรมศุลกากร ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย โดยผู้วิจัยได้แจ้งวัตถุประสงค์ในการขอสัมภาษณ์ ซึ่งผู้สัมภาษณ์ยินดีให้สัมภาษณ์ได้ ช่วงระหว่างเวลา 13:40-14:00 โดยสถานที่ในการสัมภาษณ์ คือ ห้องทำงาน และผู้วิจัยเข้าไปทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อคำถามก่อนสัมภาษณ์ ซึ่งใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 15 นาที

การสัมภาษณ์ภาคเอกชนระดับปฏิบัติการ OF 3

OF 3 เพศหญิง ตำแหน่ง Logistics officer ลักษณะของผู้ให้สัมภาษณ์เป็นหญิงวัยรุ่น มีความเป็นผู้นำ มีความเชื่อมั่นในตนเอง พุดจาจะฉาน เป็นคนกล้าพูด แสดงความคิดเห็น เป็นคนอึดยาศัยที่ดี มีความเป็นกันเอง และยินดีให้ความร่วมมือในการตอบคำถาม (OF 3, สัมภาษณ์, 8 มกราคม 2560)

ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลหลักท่านนี้ เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่า เป็นบุคคลที่มีตำแหน่งในการดำเนินพิธีศุลกากรขาเข้าโดยตรง ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย โดยผู้วิจัยได้แจ้งวัตถุประสงค์ในการขอสัมภาษณ์ ซึ่งผู้สัมภาษณ์ยินดีให้สัมภาษณ์ได้ ช่วงระหว่างเวลา 14:00-14:15

โดยสถานที่ในการสัมภาษณ์ คือ ร้านอาหารแห่งหนึ่งและผู้วิจัยเข้าไปทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อคำถามก่อนสัมภาษณ์ ซึ่งใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 15 นาที

การสัมภาษณ์ภาคเอกชนระดับปฏิบัติการ OF 4

OF 4 เพศชาย ตำแหน่ง Import Staff ลักษณะของผู้ให้สัมภาษณ์เป็นชายวัยรุ่น ผู้ให้สัมภาษณ์มีลักษณะคล่องแคล่วในการทำงาน พุดจาฉะฉาน เป็นคนกล้าพูด กล้าแสดงความคิดเห็น มีความมั่นใจในตัวเองสูง และยินดีให้ความร่วมมือในการตอบคำถาม (OF 4, สัมภาษณ์, 9 มกราคม 2560)

ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลหลักท่านนี้ เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่า เป็นบุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจในการทำงานของบริษัท และมีหน้าที่ในการทำเอกสารนำเข้าสินค้า ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย โดยผู้วิจัยได้แจ้งวัตถุประสงค์ในการขอสัมภาษณ์ ซึ่งผู้สัมภาษณ์ยินดีให้สัมภาษณ์ได้ ช่วงระหว่างเวลา 11:00-11:15 โดยสถานที่ในการสัมภาษณ์ คือ สัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์ และผู้วิจัยเข้าไปทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อคำถามก่อนสัมภาษณ์ ซึ่งใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 15 นาที

ส่วนที่ 3 ผลการสัมภาษณ์

ผลการสัมภาษณ์ภาครัฐ

การสัมภาษณ์เชิงลึกของภาครัฐ แสดงความคิดเห็น ปัญหา และแนวทางในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนข้อเสนอนะ จากแบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยได้รับความอนุเคราะห์ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร โดยสรุปได้ดังนี้

1. ความเสี่ยงที่สามารถจะก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินงาน

CT 1 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ ความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินงาน คือ จำนวนสินค้าที่นำเข้ามา มีปริมาณที่เยอะมาก ดังนั้นในเวลาที่ต้องมีการตรวจปล่อยสินค้า ทำให้ไม่สามารถเข้าไปตรวจสอบได้ทั้งหมด ซึ่งแน่นอนว่าต้องมีสินค้าที่มีรายละเอียดผิด เช่น ราคาผิด พิกัดภาษีผิด หลุดรอดออกมา ซึ่งจะพบได้ในเวลาทำเอกสาร

CT 2 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ ความเสี่ยงในภาพรวมก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินงาน บทบาทของศุลกากรคือการจัดเก็บภาษี แต่ในปัจจุบันที่มีแนวโน้มของอัตราภาษีศุลกากรทั่วโลกน้อยลงจากหน่วยงานหน้าที่หลักในการจัดเก็บภาษี เปลี่ยนมาเป็นอำนวยความสะดวกทางการค้า ประกอบกับควบคุมการนำเข้าและส่งออก ต้องทำทั้ง 2 อย่างให้สมดุลกัน คือ ถ้าศุลกากรอำนวยความสะดวกมากเกินไป การควบคุมการนำเข้าจะไม่ครบถ้วน แต่ถ้าควบคุมมากเกินไปก็จะสร้างปัญหาให้ระบบการค้าของผู้ประกอบการ

CT 3 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ ความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินงานนั้นมีอยู่มากมาย เช่น บางครั้งมีการทำเอกสารในการผ่านพิธีศุลกากรนั้นไม่ถูกต้อง ลำแดงราคาไม่ถูกต้อง ของที่ลำแดงไม่ตรงกับเอกสาร บางทีอาจจะเกิดจากความตั้งใจ ไม่ตั้งใจ

ตารางที่ 4-3 ผลการสัมภาษณ์ในเรื่องของความเสี่ยงที่สามารถจะก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินงาน

ความเสี่ยงที่สามารถจะก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินงาน	CT 1	CT 2	CT 3	ร้อยละ
ปริมาณจำนวนการนำเข้า	1			33
การควบคุมของศุลกากร		1		33
รายละเอียดของเอกสาร			1	33

จากตารางที่ 4-3 ผลการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลหลักภาครัฐบาลเกี่ยวกับความเสี่ยงที่สามารถจะก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินงาน พบว่า ทั้ง 3 ความเสี่ยงนั้น มาจากผู้ให้ข้อมูลคนละข้อ คือ ในมุมมองของภาครัฐบาลหรือเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรนั้น ยังมองว่า ปริมาณจำนวนการนำเข้าทุกวันนี้มีเยอะ ทำให้จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่พอต่อการทำงาน ในเรื่องการควบคุมนั้น ถูกมองว่า ในปัจจุบันนั้นมีแนวโน้มของอัตราภาษีศุลกากรทั่วโลกลดลง ทำให้หน้าที่หลักในการจัดเก็บภาษี เปลี่ยนมาเป็นอำนวยความสะดวกทางการค้าแทน และ ในเรื่องของรายละเอียดในเอกสารนั้น เป็นอีกปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานได้

2. ปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงาน

CT 1 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ ส่วนของปัญหาในการนำเข้าสินค้านั้น พบว่าเวลาที่บริษัทนำเข้าสินค้ามา ในส่วนของรายละเอียดในเอกสาร ยังพบความผิด ยังไม่ละเอียดในการจัดทำเอกสารก่อนจะผ่านศุลกากร ความผิดในส่วนนี้ยังพบอยู่มาก ซึ่งทำให้ต้องมีการดำเนินคดีความทางศุลกากร และปัญหาอีกข้อหนึ่งคือ ทางศุลกากรมีการใช้ Risk management เพราะว่าเจ้าหน้าที่ของศุลกากรนั้นไม่เพียงพอต่อจำนวนสินค้าที่นำเข้า โดยเจ้าหน้าที่มีการพิจารณาจากประวัติของบริษัท ผู้นำเข้าว่า เคยพบปัญหาในการนำเข้าบ้างหรือไม่ ถ้าหากเป็นบริษัทที่เคยมีปัญหาในการนำเข้า ก็จะต้องมีการตรวจอย่างละเอียด เพื่อเป็นการควบคุมที่กำหนดขึ้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสี่ยงและข้อผิดพลาดตั้งแต่แรก

CT 2 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ ในเรื่องของราคา ซึ่งราคาที่นำเข้ามาต่ำกว่ามาตรฐาน ซึ่งในบางครั้งทำให้เจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบใบขนสินค้าขาเข้า โดยในปัจจุบันมีการอ้างอิงจากราคา GATT ซึ่งเป็นการกำหนดราคาสินค้าขาเข้าสำหรับการคำนวณค่าภาษีอากร ปกติการกำหนดราคา

ศุลกากรจะอยู่บนพื้นฐานของราคาซื้อขายของที่นำเข้าซึ่งเป็นราคาที่ผู้ซื้อจ่ายหรือพึงจ่ายจริงให้กับผู้ขายในต่างประเทศ อย่างไรก็ตาม ราคาส่งซื้อขายของที่นำเข้านั้น จะอยู่ภายใต้เงื่อนไขบางประการ เช่น การซื้อขายผู้ซื้อและผู้ขายต้องไม่มีความสัมพันธ์กัน หรือการซื้อขายนั้นต้องไม่มีเงื่อนไขอื่นอีก

CT 3 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ ในเรื่องของเอกสารนั้น อาจกล่าวได้ว่าเกิดจาก Human error มีการทำเอกสารที่ไม่ถูกต้อง ในบางครั้งผู้ประกอบการมีการทำเอกสารผิดโดยมีเจตนาที่จะหลบเลี่ยง เช่น สินค้าชนิดนี้จำเป็นต้องมีการใช้ใบอนุญาต แต่ผู้ประกอบการยืนยันว่าไม่มีการใช้ใบอนุญาต

ตารางที่ 4-4 ผลการสัมภาษณ์ในเรื่องของปัญหาในการดำเนินงาน

ปัญหาในการดำเนินงาน	CT 1	CT 2	CT 3	ร้อยละ
รายละเอียดของเอกสาร	1	1	1	75
ปริมาณจำนวนการนำเข้า	1			25

จากตารางที่ 4-4 ผลการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลหลักภาครัฐบาลเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินงาน พบว่า ปัญหาหลัก ที่ภาครัฐบาลพบเจอบ่อยที่สุดที่ ปัญหาในด้านเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 75 โดยที่ทุกคนกล่าวว่า รายละเอียดในเอกสารยังขาดความเรียบร้อยในบางครั้งเช่น ราคาหรือ จำนวนสินค้า ส่วนอันดับต่อมาคือ ปริมาณจำนวนการนำเข้าที่เป็นปัญหาในการทำงานเพราะเมื่อมีจำนวนมากทำให้ทำงานไม่ทันเวลา และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อจำนวนสินค้าที่นำเข้า

3. แนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ

CT 1 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ ต้องมีการควบคุมเพื่อป้องกันไม่ให้ข้อผิดพลาดตั้งแต่แรกคือ ความละเอียดถี่ถ้วนในการจัดทำเอกสารก่อนจะมีการดำเนินพิธีการทางศุลกากร เพราะหากรายละเอียดในเอกสารนั้นไม่ครบถ้วน จะให้เสียเวลาในการดำเนินงานเพราะหากมีข้อผิดพลาดจำเป็นต้องมีการดำเนินคดีความเพราะผิดตามกระบวนการทางศุลกากร และทำให้เสียเวลาในของผู้ประกอบการในการดำเนินคดีและแก้ไขเอกสาร

ในส่วน of ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานคือ ทางบริษัทผู้นำเข้าควรจะมีการปรึกษาศุลกากรกับทางกรมศุลกากรก่อนจะดำเนินงาน รวมไปถึง ในเรื่องของเอกสารที่ยังมีข้อบกพร่อง หากแก้ไขส่วนนี้ได้ การทำงานก็จะราบรื่น จะไม่เกิดความล่าช้าในการทำงาน

CT 2 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ ทางกรมศุลกากรมีการออกแบบระบบ Profile ยกตัวอย่างเช่น ในเวลาที่ผู้ประกอบการยื่นใบขนสินค้า ในระบบก็จะจำแนกมาว่า ใบขนสินค้านี้เป็น Green line หรือ Red line โดยส่วนมากสินค้าที่มีความเสี่ยงต่ำ มักจะเป็น สินค้ายกเว้นตรวจแต่จะมีการ Post Review หรือ Post audit เพื่อตรวจสอบย้อนหลัง อีกส่วนคือสินค้าที่มีความเสี่ยงสูง จะมีการเปิดตรวจตามระเบียบกรมศุลกากร ในส่วนของเรื่องเอกสาร ถ้าทำเอกสารมาชัดเจน เป็นระเบียบ แค่ตรวจเอกสาร สามารถทำงานได้ไวขึ้น บางทีแค่ตรวจเอกสารก็ทำให้เจ้าหน้าที่มั่นใจว่า เจ้าหน้าที่จะบริหารการตรวจตัวสินค้าอย่างไร เพื่อให้ เป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบการ

ในส่วนของข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานคือ บริษัทผู้นำเข้าควรจะมีการปรึกษา พิธีศุลกากรกับทางกรมศุลกากรก่อนจะดำเนินงาน ก่อนที่จะผ่านพิธีการศุลกากร เช่น ผู้ประกอบการรายใหม่ ที่ไม่เคยทำพิธีการนำเข้ามาก่อน ให้มาปรึกษากันในเรื่องของพิธีการ ส่วนผู้ประกอบการรายเก่า หากผ่านไปซักระยะ ให้กลับมาทำความเข้าใจกันใหม่ อยากให้เจ้าหน้าที่ช่วยเหลืออะไรได้บ้าง เนื่องจากอาจจะละเอียดหรือเร่งรีบเพื่อตอบสนองต่อลูกค้าของตนเอง

CT 3 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ ตามวิธีปฏิบัติของกรมศุลกากรนั้น ของที่นำเข้ามายังเขตปลอดอากรนั้น เจ้าหน้าที่ต้องไปตรวจสอบ ทุกใบขนสินค้า เพื่อเป็นการตรวจสอบย้อนหลัง ซึ่งบางครั้งก็เกิดจาก Human error

ในส่วนของข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานคือ หากผู้ประกอบการไม่เข้าใจพิธีทางศุลกากรในส่วนไหนให้เข้ามาปรึกษากับทางกรมศุลกากร ถ้าไม่เข้าใจว่าของสิ่งนี้นำเข้ามามีขั้นตอนอย่างไร เจ้าหน้าที่ยินดีให้คำปรึกษา เช่น สารเคมี ตามพระราชบัญญัติควบคุมวัตถุอันตราย ทางศุลกากรก็สามารถแนะนำได้ว่าต้องมีเอกสารอะไรบ้างประกอบ เพราะทางศุลกากรไม่ได้อยากแก้ไข เพราะสิ่งนี้ทำให้เสียเวลาของผู้ประกอบการในการแก้เอกสาร และถ้าหากสินค้าเป็นอาหารของก็อาจจะเสียได้

ตารางที่ 4-5 ผลการสัมภาษณ์ในเรื่องของผลการสัมภาษณ์ในเรื่องของแนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ

แนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ	CT 1	CT 2	CT 3	ร้อยละ
ครบรอบคอบในการทำเอกสาร	1	1	1	50
ปรึกษาในเรื่องพิธีการกับกรมศุลกากร	1	1	1	50

จากตารางที่ 4-5 ผลการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลหลักภาครัฐบาลเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่า ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของเจ้าหน้าที่แต่ละคนจะมีความใกล้เคียงกัน ก็เพื่อให้การทำงานในทุกขั้นตอนมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น แนวทางการแก้ไขปัญหาหลักที่ภาครัฐบาลเสนอ คือ ให้รอบคอบในการทำเอกสารในการนำเข้าเพื่อป้องกันความล่าช้าที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน และ ควรมาปรึกษาในเรื่องพิธีการศุลกากรกับเจ้าหน้าที่ เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการดำเนินงาน

ผลการสัมภาษณ์ภาคเอกชน

การสัมภาษณ์เชิงลึกของภาคเอกชน แสดงความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะ ตลอดจนแนวทางในการแก้ไขปัญหา จากแบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยได้รับความอนุเคราะห์ข้อมูลจากผู้ให้บริการทางด้านโลจิสติกส์ สรุปได้ดังนี้

1. ความเสี่ยงที่สามารถก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินงาน

MN 1 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ เนื่องจากตัวสินค้ามันขึ้นอยู่กับลูกค้า ว่าสินค้าที่ผู้ประกอบการต้องการนำเข้านั้นมีอะไรบ้าง จำนวนเท่าไร เพราะฉะนั้นจึงอ้างอิงจากเอกสารของผู้ประกอบการ ซึ่งบางครั้งสินค้ามาไม่ตรงกับเอกสาร เช่น สินค้ามาไม่ตรงตามจำนวนที่ระบุไว้ในเอกสาร และจะเป็นในส่วนของหน่วยที่ระบุลงในเอกสาร เช่น เอกสารระบุว่ามี 1 Set แต่เวลาตรวจสอบจริง กลับพบว่ามีอยู่หลายชิ้น แต่ที่จริงแล้วในทุกชิ้นนั้นต้องนำมาประกอบรวมกัน เพราะว่าทางผู้ประกอบการมีการแยกตัวสินค้าเพื่อการ Packaging ที่ปลอดภัย และเรื่อง Human error สามารถเกิดขึ้นได้อยู่เสมอ

MN 2 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ ในแง่ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์นั้น ในการนำสินค้าเข้าเขตปลอดอากร จะเป็นเรื่องของสินค้า และ เอกสารในการนำเข้า ซึ่งทั้ง 2 ส่วน จะเป็นความเสี่ยงที่สามารถทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงานเช่น ในกรณีที่สินค้ามาไม่ตรงกับเอกสาร ก่อให้เกิดปัญหาเวลาทำเอกสารยื่นกรมศุลกากร จะผิดพลาดไปด้วย

MN 3 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ ส่วนมากแล้วความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดปัญหาเป็นเอกสารกับบุคคล ซึ่งในตัวของเอกสารนั้นหากไม่ถูกต้องหรือไม่ตรงกับตัวสินค้า จะทำให้เกิดปัญหาได้ในด้านของบุคลากร เช่น ศุลกากร บางครั้งนั้นศุลกากรไม่เปิดตรวจ ด้วยเหตุผลอะไรก็ตาม ถ้าสินค้าจากท่าเรือไปยังลูกค้าเลยนั้นจะไม่มีปัญหา แต่ถ้านำสินค้านั้นเข้าเขตปลอดอากร แล้วสินค้าผิดอาจจะเกิดปัญหาได้ เพราะฉะนั้นการตรวจปล่อยสินค้า ควรจะตรวจปล่อยตั้งแต่ First port และ Last port

OF 1 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ ความเสี่ยงหลักที่สามารถก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินการคือ สินค้ากับเอกสาร ซึ่งปัญหาที่พบบ่อย ๆ ของการนำสินค้าเข้า คือ สินค้าที่นำเข้ามาไม่ตรงกับเอกสาร

จากตารางที่ 4-6 ผลการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลหลักภาคเอกชนเกี่ยวกับความเสี่ยงที่สามารถจะก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินงาน พบว่า ความเสี่ยงที่มากที่สุด คือ รายละเอียดในเอกสาร เช่น ราคา จำนวนสินค้า เป็นต้น ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 54 จากคำตอบทั้งหมด และความเสี่ยงอันดับสอง มีอยู่ด้วยกัน 2 ข้อคือ ความผิดพลาดของบุคลากรและจำนวนสินค้าที่มีการนำเข้า คิดเป็นร้อยละ 15 จากคำตอบทั้งหมด

2. ปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงาน ในการนำสินค้าจากต่างประเทศเข้าแบบปกติ

MN 1 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ ในบางครั้ง การนำเข้าสินค้า พักศิกายอาจจะไม่ตรงกับตัวสินค้า ถ้าหากไม่มั่นใจ ทางศุลกากรเองจึงแนะนำว่าให้ใช้พิกัดสูงเอาไว้ก่อน เนื่องจากการแสดงว่าเราไม่ได้มีเจตนาที่จะหลีกเลี่ยงภาษี และอีกอย่างคือ การนำตัวอย่างไปตรวจ เช่น สินค้าที่มีการควบคุมโดยองค์การอาหารและยา ต้องมีการนำตัวอย่างไปตรวจ เพื่อให้ผ่านพิธีทางศุลกากร ซึ่งในส่วนนี้ทำให้สินค้าเสียหาย ต้องมีการ Repack สินค้า และทำให้เสียเวลาในการดำเนินการ สุดท้าย คือ พิธีการที่ค่อนข้างยาก เช่น สินค้าที่คิดใบอนุญาต ต้องมีการตรวจสอบก่อนว่าสินค้านี้คิดใบอนุญาตที่ไหนบ้าง ซึ่งทางศุลกากรไม่ได้มีระบบรองรับที่สามารถใส่ข้อมูลไปแล้วระบุออกมาเลยว่า สินค้านี้คิดใบอนุญาต ซึ่งไม่สามารถรู้ล่วงหน้าได้

MN 2 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ ถ้าเป็นเรื่องของการนำสินค้าเข้าประเทศแบบปกติหรือเสียภาษี ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นเรื่องของเอกสารไม่สมบูรณ์ รายละเอียดสินค้าไม่ชัดเจน รายละเอียดซ้ำกับสินค้าอื่น ยกตัวอย่างเช่น วาล์วน้ำ ซึ่งมีอยู่หลากหลายประเภท อาจจะทำให้พิกัดภาษีในการทำเอกสารกับกรมศุลกากรผิดเพี้ยนได้ และปัญหาอีกอย่างที่พบ คือ บางครั้งในเรื่องของราคาที่นำสินค้าเข้านั้น เวลาที่มีการตรวจสินค้าพบว่า สินค้านั้นมีราคาต่ำเกินไป จะก่อให้เกิดปัญหากับทางกรมศุลกากรที่ไม่ยอมรับราคานี้ ในส่วนนี้ทำให้กรมศุลกากรตีกลับเอกสาร จึงทำให้ต้องเข้าไปคุยกับเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร จะเป็นการเพิ่มกระบวนการทำงานอย่างไม่จำเป็น

MN 3 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ การนำเข้าสินค้าแบบปกติคือเสียภาษีนั่น ปัญหาที่จะเกิดขึ้นเป็นเรื่องของเอกสารไม่สมบูรณ์ รายละเอียดสินค้าไม่ชัดเจน พักศิกายในการทำเอกสารกับกรมศุลกากรนั้นไม่ถูกต้อง

OF 1 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ ในการนำเข้าแบบเสียภาษีนั่น ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น เช่น ถ้าหากระบุพิกัดภาษีศุลกากรผิดก็จะทำให้อัตราอากรผิดไปด้วย ในเรื่องของราคาสินค้านั้นถ้าหากสินค้ามีราคาต่ำเกินไป ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่จะประเมินราคาด้วย เพราะถ้าสินค้าต่ำเกินไปก็เหมือนกับการหลีกเลี่ยงภาษี เจ้าหน้าที่ก็จะตั้งระงับสินค้านำเข้าชุดนั้นไว้ จนกว่าจะมีการแก้ไขในตัวของเอกสาร หรือบางครั้งสินค้าบางประเภทที่จะเสียภาษีนำเข้าต้องมีใบอนุญาต ถ้าหากไม่มีก็จะต้องรอ ขึ้นอยู่กับสินค้าแต่ละตัว

OF 2 ได้ให้ข้อมูลดังนี้การนำเข้าแบบปกติเป็นการเสียภาษี ปัญหาที่พบเจอ คือ ถ้านำเข้าที่ First Port ไม่มีปัญหามากนัก แต่ในกรณีนี้ ถ้าระบุพิกัดภาษีผิด แล้วทำให้เสียภาษีน้อยลง ต้องมีการดำเนินคดี เพื่อขอชำระภาษีเพิ่ม ถึงแม้ว่าพิกัดภาษีผิด แต่มีอัตราอากรที่เท่ากัน ต้องขอทำเรื่องแก้ไขพิกัดภาษี ถ้าหากสินค้าที่นำเข้ามา มีราคาต่ำกว่าความเป็นจริง ต้องมีการชี้แจงกับทางกรมศุลกากร

OF 3 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ การนำสินค้าเข้าแบบเสียภาษีจะเป็นการ Declare เอกสารนำเข้าที่ไม่ตรงกัน เรื่องของราคา พิกัดศุลกากรไม่ตรงกัน เนื่องจากทางผู้ประกอบการคิดว่า การเสียภาษีนั้นเป็นความสูญเสียเปล่าของทางผู้ประกอบการ ดังนั้นผู้ประกอบการจะสำแดงราคามาให้ต่ำ เพื่อที่เสียภาษีน้อยลง ซึ่งเป็นเรื่องการลดต้นทุนของทางลูกค้า ในส่วนนี้จะพบได้ 2 กรณี คือ ยกเว้นตรวจ กับ ให้เปิดตรวจ ถ้าหากเปิดตรวจแล้วตรวจเจอว่าสินค้านั้นราคาต่ำเกินไป จะมีการดำเนินคดี ต้องชำระภาษีเพิ่ม

OF 4 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ ในการนำเข้าแบบเสียภาษีนั้น ปัญหาที่พบเจอบ่อย ๆ คือ ข้อมูลในใบขนสินค้า Invoice & Packing List ในส่วนของใบขนสินค้า อาจจะเป็นการสำแดงข้อมูลของราคาไม่ตรงกัน หรือต่ำกว่าความเป็นจริงของประเภทของสินค้า บางทีอาจเกิดจากการตกลงกันเองของผู้ประกอบการระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย หรือ อาจจะเป็นผู้ประกอบการตั้งใจที่จะสำแดงราคาให้ต่ำเพื่อเสียภาษี รวมไปถึง น้ำหนักของสินค้า จำนวนชิ้นของสินค้าหรือสินค้านั้น ในส่วนสำคัญคือพิกัดภาษี ซึ่งถ้าสำแดงพิกัดผิด จะส่งผลต่อการนำเข้า มีผลกับการตรวจปล่อยสินค้า อาจจะทำให้เราสำแดงเท็จเข้าไป ทำให้ต้องไปยื่นงานคดีความและเป็นการเพิ่มขึ้นตอนที่สูญเสีย

ตารางที่ 4-7 ผลการสัมภาษณ์ในเรื่องของปัญหาในการดำเนินงานในการนำสินค้าเข้าแบบปกติ

ปัญหาในการดำเนินงานในการนำ สินค้าเข้าแบบปกติ	MN1	MN2	MN3	OF1	OF2	OF3	OF4	ร้อยละ
รายละเอียดของเอกสาร	1	1	1	1	1	1	1	70
การตรวจตัวอย่าง	1							10
พิธีการศุลกากรในเรื่องใบอนุญาต นำสินค้าเข้าประเทศ	1			1				20

จากตารางที่ 4-7 ผลการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลหลักภาคเอกชนเกี่ยวกับปัญหาในการนำสินค้าจากต่างประเทศเข้าแบบปกติ พบว่า ปัญหาที่พบเจอมากที่สุด คือ รายละเอียดใน

เอกสาร เช่น ราคาสินค้า รวมไปถึงจำนวนสินค้า ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 60 จากคำตอบทั้งหมด และความเสี่ยงอันดับสอง คือ ความยากของพิธีการศุลกากรในเรื่องใบอนุญาตนำสินค้าเข้าประเทศ เพราะ สินค้าบางประเภทที่จะเสียภาษีนำเข้าต้องมีใบอนุญาต ถ้าหากไม่มีก็จะต้องรอ ขึ้นอยู่กับสินค้าแต่ละตัว คิดเป็น ร้อยละ 20 จากคำตอบทั้งหมด

3. ปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงาน ในการนำสินค้าจากต่างประเทศเข้าเขตปลอดอากร

MN 1 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ การนำสินค้าเข้าเขตปลอดอากรนั้น กิจกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกับกรมศุลกากรจะต้องมีเจ้าหน้าที่ศุลกากรควบคุม ตรวจสอบ 2 จุดเสมอ แต่ในปัจจุบันพบว่า การตรวจสินค้านั้นส่วนใหญ่แล้วไม่ได้มีการเปิดตรวจที่ First port ซึ่งอาจทำให้มาพบปัญหาที่ Last port ได้ แต่ปัญหาจริง ๆ คือ เมื่อเวลาเปิดตรวจแล้วสินค้าไม่ตรงกับเอกสารการนำเข้า

MN 2 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ ปัญหาที่พบในการนำสินค้าเข้าเขตปลอดอากร ส่วนใหญ่จะคล้าย ๆ กัน คือ เอกสาร ในเรื่องของรายละเอียดของสินค้าที่มักจะมาไม่ตรงกับตัวสินค้า ในเวลา ที่นำเข้าเขตปลอดอากร ก่อนที่จะนำสินค้าเข้านั้น ต้องมีการตรวจจากกรมศุลกากรที่เขตปลอดอากร โดยจะมีการตรวจรายละเอียดของสินค้านั้นไปถึงนับจำนวนของสินค้าด้วย ซึ่งปัญหาที่จะพบได้ คือ รายการสินค้าไม่ตรงกับสินค้าที่แท้จริง รายละเอียดของสินค้าไม่ตรงกับสินค้าที่แท้จริง จำนวนสินค้าไม่ตรงกับสินค้าที่แท้จริง ถ้าหากจำนวนสินค้าไม่ตรงกับสินค้าที่แท้จริงจะต้องมีการทำคำร้องขอแก้ไขสินค้าในเรื่องของจำนวน และจะมีเรื่องของการผิดพิธีการศุลกากร เช่น สำแดงใบขนสินค้าไม่ถูกต้อง ถ้าหากผู้ประกอบการให้ข้อมูล และรายละเอียดมาของสินค้าอย่างครบถ้วน ในส่วนของปัญหานี้จะสามารถลดลงไปได้

MN 3 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ ปัญหาที่เคยเกิดขึ้น คือ สินค้าที่นำเข้ามาไม่ตรงกับในเอกสารนำเข้า สินค้าที่นำเข้ามานั้นผิดพิศภิกษายี อีกอย่างคือ สินค้าเสียหายระหว่างขนส่งหรือเป็นจากท่าต้นทาง เราต้องมีการตรวจสอบให้ได้ว่าเสียหายจากไหน เพราะสินค้าจำพวกนี้เสียหายมีการเคลม ถ้าสินค้านั้นเสียหายจากท่าเรือ ท่าเรือจำเป็นต้องรับผิดชอบสินค้า แต่ทางท่าเรือก็จะตรวจสอบไปทางท่าต้นทางอีกที และส่วนมากเครื่องมือในการขนย้ายนั้นมีประสิทธิภาพ แต่ปัญหานี้เกิดจากตัวบุคลากร เนื่องจากความเร่งรีบในการทำงาน

OF 1 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ ในเรื่องของปัญหาในการนำเข้าเขตปลอดอากรนั้น ส่วนใหญ่ คือ สินค้าที่นำเข้ากับเอกสารที่เข้ามาจริงที่ไม่ตรงกัน ตัวอย่างเช่น กรมศุลกากรนั้นจะมีการตรวจปล่อยสินค้าอยู่ 2 ที่ คือ ที่ First port คือ ท่าเรือ และ Last port คือ เขตปลอดอากร แล้วกรณีไม่เปิดตรวจจาก First port แต่มีปัญหาที่ Last port เช่น สินค้าไม่ครบ ดังนั้นต้องรีบแจ้ง เจ้าหน้าที่ที่ First port และ ลูกค้า ต้องรับรู้ด้วยกัน แล้วให้ลูกค้าเคลียร์กับท่า First port ว่ามีการตรวจหรือไม่

ตารางที่ 4-8 (ต่อ)

ปัญหาในการดำเนินงานในการนำ สินค้าเข้าเขตปลอดอากร	MN1	MN2	MN3	OF1	OF2	OF3	OF4	ร้อยละ
สินค้าที่นำเข้า	1	1	1		1	1		30
บุคลากรในการทำงาน			1					5

จากตารางที่ 4-8 ผลการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลหลักภาคเอกชนเกี่ยวกับปัญหาในการนำสินค้าจากต่างประเทศเข้าเขตปลอดอากร พบว่า ปัญหาที่พบเจอมากที่สุด คือ รายละเอียดในเอกสาร เช่น ราคาสินค้า รวมไปถึงจำนวนสินค้า ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 35 จากคำตอบทั้งหมด และความเสียงอันดับสองมีอยู่ 2 ข้อ คือ การตรวจสอบตามกระบวนการศุลกากรที่ First Port และสินค้าที่มีการนำเข้า คิดเป็น ร้อยละ 30 จากคำตอบทั้งหมด

4. ปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานจากการโอนย้ายสินค้าระหว่างเขตปลอดอากร

MN 1 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ ในการโอนย้ายกันระหว่างเขตปลอดอากรนั้นส่วนใหญ่มิมีปัญหา เนื่องจากในการนำสินค้าเข้าเขตปลอดอากรนั้น สินค้าจำเป็นต้องมีการตรวจสอบให้ถูกต้องก่อนนำเข้าเขตปลอดอากรเสมอ ถ้าหากจะมี อาจจะเป็นเวลาที่เจ้าหน้าที่มีการตรวจสอบบัญชีสินค้าประจำปี แล้วพบว่าผู้ประกอบการในเขตปลอดอากรนั้น มีการเคลื่อนย้ายตัวสินค้าภายในเขตปลอดอากร เช่น ลูกค้าเอาสินค้าเข้าไปในเขตปลอดอากรแล้วมีการ Repack สินค้า หรือย้ายสถานที่จัดเก็บ จะทำให้สินค้านั้นไม่ตรงกับรายการบัญชีสินค้า จึงทำให้เวลาที่เข้าไปตรวจนับประจำปีนั้นมีปัญหาขึ้นมาได้

MN 2 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ ในส่วนของการโอนย้ายกันระหว่างเขตปลอดอากรจะไม่ค่อยมีปัญหา เพราะว่า สินค้าเหล่านั้นจะผ่านกระบวนการพิธีศุลกากรอย่างถูกต้องมาก่อนแล้ว เพราะฉะนั้นในรายละเอียดส่วนใหญ่ก็จะครบ แต่บางทีอาจจะเกิดสินค้าชำรุด แต่ในส่วนนี้จะมีระเบียบรองรับจากกรมศุลกากร

MN 3 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ การโอนย้ายกันระหว่างเขตปลอดอากรนั้น เป็นการโอนย้ายเปลี่ยนสถานที่จัดเก็บ โดยใช้สิทธิประโยชน์ไม่เสียภาษี โดยส่วนใหญ่แล้วจะไม่เกิดปัญหาในการดำเนินงาน เนื่องจากในการนำสินค้าเข้าเขตปลอดอากรนั้น สินค้าจำเป็นต้องมีการตรวจสอบให้ถูกต้องก่อนนำเข้าเขตปลอดอากรเสมอ

OF 1 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ การโอนย้ายระหว่างเขตปลอดอากร เกิดขึ้นเนื่องจากลูกค้ามีสินค้าจาก Supplier อยู่หลายที่ ดังนั้นลูกค้าก็จะนำสินค้าจากหลาย ๆ ที่มารวมกันในที่ ๆ เดียว

เพื่อส่งออก เป็นต้น ส่วนใหญ่การโอนย้ายแบบนี้จะไม่มีปัญหา เนื่องจากในการนำสินค้าเข้าเขตปลอดอากรนั้น สินค้าจำเป็นต้องมีการตรวจสอบให้ถูกต้องก่อนนำเข้าเขตปลอดอากรเสมอ

OF 2 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ ในส่วนของการโอนย้ายกันระหว่างเขตปลอดอากรจะไม่ค่อยมีปัญหา เพราะว่า สินค้าเหล่านั้นจะผ่านกระบวนการพิธีศุลกากรอย่างถูกต้องมาก่อนแล้ว เพราะฉะนั้นในรายละเอียดส่วนใหญ่ก็จะครบ ปัญหาที่จะเกิด ณ ดันทาง ต้องทำ 0409 อาจเกิดจากความล่าช้าของเจ้าหน้าที่ศุลกากร

OF 3 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ ในส่วนนี้ยังไม่มีประสบการณ์โดยตรง แต่ในความเป็นจริงแล้ว การโอนย้ายสินค้าเข้าเขตปลอดอากรจำเป็นต้องมีการตรวจสอบให้ถูกต้องก่อนนำเข้าเขตปลอดอากรเสมอ

OF 4 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ ส่วนของการโอนย้ายระหว่างเขตปลอดอากรนั้น โดยส่วนใหญ่แล้วจะไม่เกิดปัญหาในการดำเนินงาน เนื่องจากในการนำสินค้าเข้าเขตปลอดอากรนั้น สินค้าจำเป็นต้องมีการตรวจสอบให้ถูกต้องก่อนนำเข้าเขตปลอดอากรเสมอ

ในส่วนของ การโอนย้ายสินค้านั้นระหว่างเขตปลอดอากรนั้น จะไม่ค่อยพบปัญหาจากการดำเนินงานเนื่องจากว่า การโอนย้ายระหว่างเขตปลอดอากรนั้น สินค้าในแต่ละเขตปลอดอากรจะมีความถูกต้องอยู่แล้ว ดังนั้นจึงไม่ค่อยพบปัญหา

5. แนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ

MN 1 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ ในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ดังนั้นการจะเข้าไปแก้ไขกับระบบพิธีการนั้นไม่สามารถเป็นไปได้ และในความเป็นจริงนั้น ผู้นำเข้าเองก็ต้องการที่จะจัดการสินค้าให้ได้ตรงตามเวลา แล้วไม่ต้องการให้เกิดปัญหาในการนำเข้าสินค้าทุกกระบวนการ เพราะฉะนั้น ผู้ประกอบการเองควรจะสื่อสารกับ Supplier ในเรื่องของการทำเอกสารให้ครบถ้วน เพื่อป้องกันความผิดพลาด หรือทางที่ดีคือ การส่งเอกสารทั้งหมดมาให้กับผู้ประกอบการตรวจสอบเบื้องต้นหรือ ส่งให้ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์เพื่อช่วยในการตรวจสอบ ในส่วนนี้เพื่อจะได้เป็นการตรวจสอบรายการก่อนจะมีการนำเข้าสินค้า เพราะว่าถ้านำเข้าสินค้าแล้วมีปัญหา ก็จำเป็นต้องแก้ไข ทำให้เสียเวลาการดำเนินงาน

MN 2 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ จากปัญหาที่กล่าวมา ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของเอกสารกับตัวสินค้า ถ้าหากสามารถมีข้อมูลให้ครบถ้วนหรือมากที่สุดในการทำเอกสารนำเข้า ความเสี่ยงที่จะเกิดปัญหาก็จะลดลง เพื่อป้องกันความผิดพลาดเช่น ถ้าพิศกัณษีในเอกสารนำเข้าผิด ก็ต้องรอแก้ไขทำให้เสียเวลา หรือแบบไม่ก็ให้ส่ง Catalog มาพร้อมกับตัวเอกสารด้วยเพื่อจะนำไปยืนยันกับกรมศุลกากรได้ และในเรื่องของการเตรียมเอกสาร ควรมีการตรวจสอบสินค้าให้ตรงกับเอกสารก่อนที่จะมี

การ Packing ก่อนที่จะมีการส่งออกสินค้า เพราะฉะนั้นถ้าเราจะลดความเสี่ยงควรกลับไปดูตั้งแต่ต้นทางที่ควรจะมีการตรวจสอบสินค้า

MN 3 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ ในกรณีนี้ แนวทางแก้ไขคือ ทำงานตามกระบวนการให้ถูกต้อง รวมไปถึงการทำเอกสารนั้น ควรชัดเจน รอบคอบและระบุข้อมูลให้ครบถ้วนถูกต้อง ในด้านบุคคล ต้องมีการพัฒนาตัวบุคลากร โดยการให้ความรู้ และต้องเน้นว่า สิ่งนี้คืออะไร ต้องกำกับดูแลอย่างไร

OF 1 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ แนวทางการแก้ไขปัญหา ในเรื่องของเอกสารนั้น ถ้าหากมีการทำเอกสารให้มีข้อมูลครบถ้วน รายละเอียดชัดเจน และตรงกับสินค้าที่นำเข้ามาจริง ก็จะไม่คิดปัญหา หรือการเพิ่มข้อมูลโดยการติดซื้อสินค้ามาด้วย ก็จะสามารถลดเวลาการทำงานได้ ถ้าเรามีการวางแผนล่วงหน้าและรู้ข้อมูลที่ชัดเจน จะสามารถแก้ไขปัญหาได้ ในส่วนของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในแต่ละเขตปลอดอากรจะมีมาตรฐานไม่เหมือนกัน และอยากให้มีการตรวจสอบสินค้าล่วงหน้า เพราะบางครั้ง ถ้าหากสินค้ามาในช่วงเย็น การตรวจสอบสินค้านั้นค่อนข้างยาก

OF 2 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ จากปัญหาที่กล่าวมา ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของเอกสารกับตัวสินค้า ในปัจจุบันทางกรมศุลกากรมีการตั้งหน่วยงาน Post audit ขึ้นมา เพื่อแก้ไขปัญหาในเรื่องของการตรวจปล่อยที่ในบางครั้งไม่มีการตรวจ หากตรวจพบรายละเอียดที่ผิดของตัวสินค้า จะมีการดำเนินคดี เพื่อเป็นการตรวจสอบย้อนหลังด้วย ถ้าในส่วนด้านเอกสารนำเข้า หากทำให้เอกสารนั้นสมบูรณ์ครบถ้วน รายละเอียดชัดเจน และมีการตรวจสอบสินค้าให้ตรงกับเอกสารก่อนจะมีการส่งออกสินค้า จะเป็นการป้องกันความเสี่ยงข้อผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น

OF 3 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ จากปัญหาที่พบมา ในเรื่องเอกสารนั้น ต้องดูจากสินค้าเป็นหลัก ประกอบกับเอกสาร เพราะว่า ลูกค้าไม่ได้อยากจะเสียภาษีมาก และอยากให้เจ้าหน้าที่ตรวจสินค้าให้ครบถ้วน ทุกวันนี้ระบบศุลกากรนั้นใช้ระบบ Paperless ในการดำเนินพิธีการศุลกากร แต่ที่ยังพบปัญหาในส่วนในระบบ ดังนั้นควรปรับปรุงด้านไอที

OF 4 ได้ให้ข้อมูลดังนี้ ในกรณีที่เรานำสินค้าเข้ามาไม่ตรงกับข้อมูลในการนำเข้ ยกตัวอย่างเช่น เรานำสินค้าเข้ามามากกว่าข้อมูลในใบขนสินค้า แนวทางแก้ไขคือ เราต้องยื่นคำร้องขอแก้ไขใบขนสินค้าย้อนหลัง เพื่อขอชำระค่าภาษีเพิ่มในส่วนของสินค้าที่เกินมา แต่ถ้าเป็นเขตปลอดอากร ต้องยื่นคำร้องขอแก้ไขใบขนสินค้าย้อนหลังเพื่อที่จะนำสินค้าออกจากอารักขาศุลกากร และทางผู้ให้บริการ โลจิสติกส์มีความประสงค์ให้ทางภาครัฐมีความละเอียดในการตรวจปล่อยสินค้า แล้วควรแนะนำทางผู้ประกอบการในการจัดทำใบขนสินค้า

ตารางที่ 4-9 ผลการสัมภาษณ์ในเรื่องของแนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ

แนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ	MN1	MN2	MN3	OF1	OF2	OF3	OF4	ร้อยละ
ความรอบคอบในการทำเอกสาร	1	1	1	1	1	1		45
ให้ข้อมูลเพิ่มเติมของสินค้า	1	1						15
พัฒนาบุคลากร			1					8
การตรวจปล่อยสินค้าล่วงหน้า				1				8
ตรวจสอบสินค้า					1			8
ปรับปรุงระบบ Paperless						1		8
ภาครัฐควรให้คำแนะนำ							1	8

จากตารางที่ 4-9 ผลการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลหลักภาคเอกชนเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ พบว่า แนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะที่มากที่สุด คือ ความรอบคอบในการทำเอกสาร ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 45 จากคำตอบทั้งหมด และความเสียงอันดับสอง คือ การให้ข้อมูลเพิ่มเติมของสินค้า คิดเป็น ร้อยละ 15 จากคำตอบทั้งหมด ในทุกข้อเสนอแนะ ก็เพื่อให้การทำงานในทุกขั้นตอนมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น การปรับเปลี่ยนการทำงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการทบทวนรูปแบบการทำงานที่ตัวเองทำอยู่ มีการแบ่งงานให้เท่า ๆ กัน ปรับปรุงเรื่องการตรวจสอบ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์

จากข้อมูลการสัมภาษณ์นั้น สามารถนำมาวิเคราะห์และทำให้ทราบถึงความสูญเปล่าของกิจกรรมการนำเข้าสินค้าในเขตปลอดอากร กรณีการออกใบขนสินค้า ซึ่งทางผู้วิจัยได้มีการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำเขตปลอดอากรและพนักงานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ที่องค์กรเลือกใช้ สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ภาครัฐบาล

1. วิเคราะห์ผลของความเสียงที่สามารถก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินงานได้ในมุมมองของภาครัฐบาลมีดังนี้

1.1 ในเรื่องของปริมาณจำนวนสินค้าที่นำเข้านั้น มีจำนวนที่มากซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรเองไม่สามารถเข้าไปตรวจสอบได้ทั้งหมด ในส่วนนี้เองทำให้เป็นความเสียงที่อาจจะ

ก่อให้เกิดปัญหาโดยที่ เมื่อไม่สามารถตรวจสอบได้ทั้งหมด ทำให้มีโอกาสที่จะพลาดในการตรวจสอบสินค้า ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาภายหลังเช่น การสำแดงรายละเอียดของสินค้าผิด เป็นต้น

1.2 บทบาทหน้าที่ของบุคลากรในปัจจุบันเป็นความเสี่ยงในภาพรวมที่สามารถก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินงาน เพราะว่าในปัจจุบันนั้นบทบาทหน้าที่หลักของกรมศุลกากรเปลี่ยนแปลงเป็นอำนวยความสะดวกทางการค้า ประกอบกับควบคุมการนำเข้าและส่งออก ต้องทำทั้ง 2 อย่างให้สมดุลกัน คือ ถ้าศุลกากรอำนวยความสะดวกมากเกินไป การควบคุมการนำเข้าจะไม่ครบถ้วน แต่ถ้าควบคุมมากเกินไปก็จะสร้างปัญหาให้ระบบการค้าของผู้ประกอบการ

1.3 เจ้าหน้าที่มองว่าในเรื่องของเอกสารในการนำเข้าเป็นความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินงานนั้น เช่น การทำเอกสารในการผ่านพิธีศุลกากรนั้นไม่ถูกต้อง โดยที่เกี่ยวข้องข้อมูลข้อมูลในเอกสาร ซึ่งหากเกิดความผิดพลาดจะทำให้ล่าช้าในการดำเนินงาน

2. วิเคราะห์ผลของปัญหาในการดำเนินงาน ได้ในมุมมองของภาครัฐบาลมีดังนี้

2.1 ปัญหาในการนำเข้าสินค้านั้น พบว่าเวลาที่บริษัทนำเข้าสินค้ามา ในส่วนของรายละเอียดในเอกสาร อาจจะกล่าวได้ว่าเกิดจาก Human error มีการทำเอกสารที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งทำให้ต้องมีการดำเนินคดีความทางศุลกากร

2.2 ในปัจจุบันนั้นทางศุลกากรมีการใช้การสุ่มตรวจในการตรวจสอบสินค้าเพราะว่าเจ้าหน้าที่ของศุลกากรนั้นไม่เพียงพอต่อจำนวนสินค้าที่นำเข้า ซึ่งทำให้เกิดปัญหาในการตรวจสอบภายหลัง

3. วิเคราะห์ผลของแนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานในมุมมองของภาครัฐบาลมีดังนี้

3.1 การควบคุมเพื่อป้องกันไม่ให้ข้อผิดพลาดโดย มีความละเอียดถี่ถ้วนในการจัดทำเอกสารก่อนจะมีการดำเนินพิธีการทางศุลกากร เพราะหากมีข้อผิดพลาดจำเป็นต้องมีการดำเนินคดีความเพราะผิดตามกระบวนการทางศุลกากร และทำให้เสียเวลาในของผู้ประกอบการในการดำเนินคดีและแก้ไขเอกสาร

3.2 ในส่วนของข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานคือ ทางบริษัทผู้นำเข้าควรมีการปรึกษาพิธีศุลกากรกับทางกรมศุลกากรก่อนจะดำเนินงาน

จากการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกภาครัฐบาลนั้น เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรแต่ละคนจะพบความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินงานที่แตกต่างกันไป แต่เมื่อนำความเสี่ยงมารวมเป็นปัญหาในการดำเนินงานนั้น พบว่า เป็นปัญหาที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งทำให้แนวทางการแก้ไขนั้นออกมา เป็นหัวข้อที่คล้ายกัน เพื่อควบคุมและป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น

ภาคเอกชน

1. วิเคราะห์ผลของความเสียหายที่สามารถก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินงานได้ในมุมมองของภาคเอกชนมีดังนี้

1.1 ในเขตปลอดอากรนั้นอยู่ในอารักขาของกรมศุลกากร ดังนั้นสินค้าต้องมีความถูกต้องทั้งหมด ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญมาก ความเสียหายที่สามารถก่อให้เกิดปัญหาได้นั้นจะเป็นในเรื่องของข้อมูลในการจัดทำใบขนสินค้านั้น บางครั้งสินค้าที่นำเข้ามาไม่ตรงกับเอกสาร จะทำให้ล่าช้าในการดำเนินงาน เพราะต้องมีการดำเนินการแก้ไขรวมไปถึงคดีความกับทางกรมศุลกากร

1.2 ในด้านของบุคลากร เรื่องของ Human error นั้น เป็นความเสียหายที่สามารถก่อให้เกิดปัญหา เช่น ศุลกากร บางครั้งนั้นศุลกากรไม่เปิดตรวจ ด้วยเหตุผลอะไรก็ตาม ถ้าสินค้าจากท่าเรือไปยังลูกค้าเลยนั้นจะไม่มีปัญหา แต่ถ้านำสินค้านั้นเข้าเขตปลอดอากร แล้วสินค้าผิด อาจจะเกิดปัญหาได้ รวมไปถึง บุคลากรในการทำงาน สามารถก่อให้เกิดปัญหาได้หลาย ๆ ด้าน เช่น การขนส่ง การระบายละเอียด เป็นต้น

1.3 ในการนำสินค้าเข้าเขตปลอดอากรนั้น จำนวนสินค้าที่มีการนำเข้าเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องควบคุม เนื่องจากเขตปลอดอากรนั้นอยู่ในอารักขาของกรมศุลกากร ดังนั้นสินค้าต้องมีความถูกต้องทั้งหมด โดยที่การจะนำสินค้าเข้าต้องมีการตรวจนับอย่างละเอียด เพราะถ้าหากจะมีการส่งออกแล้วจำนวนสินค้าไม่เท่ากันวันที่นำเข้ามาจะเป็นปัญหา เพราะต้องดำเนินคดีกับทางกรมศุลกากรก่อนจะให้นำสินค้านั้นออกจากเขตปลอดอากร

1.4 ในเรื่องของคุณภาพของสินค้า ถ้าหากสินค้าไม่มีคุณภาพ เกิดการเสื่อมสภาพ เพราะการกำจัดหรือขอทำลายสินค้าในเขตปลอดอากรนั้น เป็นเรื่องที่ยากโดยกระบวนการของทางกรมศุลกากร

1.5 ความเสี่ยงในด้านการจราจรนั้น เป็นสิ่งที่อยู่นอกเหนือการควบคุมเนื่องจากไม่สามารถไปกำหนดให้เส้นทางนั้นสะดวกต่อการขนส่ง

2. วิเคราะห์ผลของปัญหาในการดำเนินงานในการนำสินค้าจากต่างประเทศเข้าแบบปกติในมุมมองของภาคเอกชนมีดังนี้

2.1 ในการนำสินค้าจากต่างประเทศเข้าเขตปลอดอากรแบบเสียภาษีนั้น ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นคือ รายละเอียดของเอกสารในการนำเข้า เช่น ถ้าหากกระทบกักตุนภาษีศุลกากรผิดก็จะทำให้อัตราอากรผิดไปด้วย ถ้าหากสินค้านั้นมีราคาต่ำเกินไป ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่จะประเมินราคาด้วย เพราะถ้าสินค้าต่ำเกินไปก็เหมือนกับการหลีกเลี่ยงภาษี เจ้าหน้าที่ก็จะสั่งระงับสินค้านำเข้าชุดนั้นไว้ จนกว่าจะมีการแก้ไขในตัวของเอกสาร

2.2 พิธีการศุลกากรในเรื่องใบอนุญาตนำสินค้าเข้าประเทศ สินค้าบางประเภทที่จะเสียบากินำเข้าต้องมีใบอนุญาต สินค้าที่ติดใบอนุญาตต้องมีการตรวจสอบก่อนว่าสินค้านี้ติดใบอนุญาตจากที่ใด ระยะเวลาในการรอเพื่อผ่านพิธีการศุลกากรขึ้นอยู่กับสินค้าแต่ละตัว

2.3 ปัญหาจากการการนำตัวอย่างไปตรวจ เช่น สินค้าบางชนิดที่มีการควบคุมโดยองค์การอาหารและยา ต้องมีการนำตัวอย่างไปตรวจอย่างละเอียดเพื่อให้ผ่านพิธีทางศุลกากร ซึ่งในส่วนนี้ทำให้สินค้าเสียหาย ต้องมีการ Repack สินค้า และทำให้เสียเวลาในการดำเนินการ

3. วิเคราะห์ผลของปัญหาในการดำเนินงานในการนำสินค้าจากต่างประเทศเข้าเขตปลอดอากร ในมุมมองของภาคเอกชนมีดังนี้

3.1 ในเรื่องของรายละเอียดของสินค้าที่ไม่ตรงกับตัวสินค้า ในเวลาที่นำเข้าเขตปลอดอากร ก่อนที่จะนำสินค้าเข้านั้น ต้องมีการตรวจจากกรมศุลกากรที่เขตปลอดอากร โดยจะมีการตรวจรายละเอียดของสินค้านั้น ไปถึงนับจำนวนของสินค้าด้วย ซึ่งปัญหาที่จะพบได้ คือ รายการสินค้าไม่ตรงกับสินค้าที่แท้จริง รายละเอียดของสินค้าไม่ตรงกับสินค้าที่แท้จริง จำนวนสินค้าไม่ตรงกับสินค้าที่แท้จริง

3.2 กิจกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกับกรมศุลกากรจะต้องมีเจ้าหน้าที่ศุลกากรควบคุมตรวจสอบ 2 จุดเสมอ แต่ในปัจจุบันพบว่า การตรวจสินค้านั้นส่วนใหญ่แล้วไม่ได้มีการเปิดตรวจตามกระบวนการศุลกากรที่ First port ซึ่งอาจทำให้มาพบปัญหาที่ Last port ได้ เช่น กรณีสินค้าไม่ตรงกับรายละเอียดของสินค้าที่ระบุไว้ในเอกสารนำเข้า

3.3 จำนวนสินค้าที่นำเข้า จากตรวจนับสินค้าที่นำเข้ามานั้นมีจำนวนที่ไม่ตรงกับในเอกสารนำเข้า ซึ่งอาจเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น ทางต่างประเทศที่ส่งสินค้ามาเกินจำนวนแล้วไม่ได้มีการแจ้ง

3.4 สินค้านั้นอาจมีความเสียหายระหว่างขนส่งหรือเป็นจากท่าต้นทาง ปัญหานั้นมักเกิดจากตัวบุคลากร เนื่องจากความเร่งรีบในการทำงาน เพราะส่วนมากเครื่องมือในการขนย้ายนั้นมีประสิทธิภาพ

4. วิเคราะห์ผลของแนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ ในมุมมองของภาคเอกชนมีดังนี้

4.1 ความรอบคอบในการทำเอกสารเป็นเรื่องสำคัญ ในเรื่องของเอกสารนั้น ถ้าหากมีการทำเอกสารให้มีข้อมูลครบถ้วน รายละเอียดชัดเจน และตรงกับสินค้าที่นำเข้ามาจริง ก็จะไม่ติดปัญหา หรือการเพิ่มข้อมูล โดยการติดชื่อสินค้ามาด้วย ก็จะสามารถลดเวลาการทำงานได้

4.2 การส่งเอกสารทั้งหมดมาให้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์เพื่อช่วยในการตรวจสอบ ในส่วนนี้เพื่อจะได้เป็นการตรวจสอบรายการก่อนจะมีการนำเข้าสินค้า หรือแนบ Catalog ของ สินค้ามาพร้อมกับตัวเอกสารด้วยเพื่อจะนำไปยืนยันกับกรมศุลกากรได้

4.3 ในด้านบุคคล ควรมีการพัฒนาบุคลากร โดยการให้ความรู้ อาจจะเป็นการจัดการ ฝึกอบรม หรือ การจัดโครงการเพื่อพัฒนาศักยภาพต่าง ๆ และต้องเน้นย้ำเสมอว่า ไม่ควรทำงานแล้ว มีความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดปัญหาในการทำงาน

4.4 ในส่วนของพิธีการศุลกากรนั้น ทางกรมศุลกากรควรให้คำแนะนำในการ ดำเนินงานเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในการทำงาน หรือ ให้คำปรึกษา ในกรณีที่เกิดปัญหา ในการทำงาน

4.5 ในบางครั้ง การตรวจปล่อยสินค้าล่วงหน้า นั้น เป็นสิ่งที่ทางผู้ประกอบการ ต้องการ เนื่องจาก การตรวจปล่อยสินค้านั้นกระทำโดยวันต่อวัน หมายถึง การเคลียสินค้า จะทำ ภายในวันที่จึงมาถึงและเอกสารครบถ้วน แต่หาก ตรวจปล่อยสินค้าช้า ทำให้สินค้ามาถึงยังเขต ปลอดอากรผิด จะทำให้เกิดความยากในการทำงาน

4.6 ในส่วนของการตรวจสอบสินค้านั้น จะเป็นจากทางต้นทางที่ควรตรวจสอบ สินค้าให้ดี ก่อนจะมีการนำส่ง และจัดทำเอกสาร เนื่องจาก หากมีการจัดส่งแล้ว สินค้าไม่ตรงกับ เอกสารที่นำเข้า จะเกิดปัญหา และต้องมีการดำเนินคดีทางศุลกากร

4.7 ส่วนของระบบของทางกรมศุลกากร ในปัจจุบันนั้นกรมศุลกากรมีการใช้ระบบ Paperless ในการดำเนินงาน ซึ่งทำให้เกิดความสะดวกในการดำเนินพิธีศุลกากร แต่ในความเป็นจริง แล้ว ระบบนั้น ยังมีข้อผิดพลาดอยู่บ้าง

จากการเก็บข้อมูลโดยสัมภาษณ์เชิงลึกภาคเอกชนนั้น ผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคนจะพบ ความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานที่แตกต่างกันไป แต่ถ้าหากความเสี่ยงมารวมเป็น ปัญหาในการทำงานนั้น พบว่า เป็นปัญหาที่คล้ายกัน คือเป็นปัญหาในเรื่องของการทำเอกสาร นำเข้า รวมทั้ง ใบขนสินค้าขาเข้า ซึ่งทำให้แนวทางการแก้ไขนั้นออกมา เป็นหัวข้อหลัก หัวข้อ เดียวกัน คือ ความรอบอบในการทำเอกสารนำเข้า เพื่อควบคุมและป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น

จากการสัมภาษณ์ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนนั้น ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลทั้งหมดมา วิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ปัญหาในการทำงานเกี่ยวกับพิธีศุลกากรขาเข้าในเขตปลอดอากร

จากการสัมภาษณ์ทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชน ส่วนของปัญหาในการทำงานนั้น จะเกี่ยวข้องกับเอกสารในการยื่นขอนำเข้าสินค้าเข้าในเขตปลอดอากรต่อกรมศุลกากรซึ่งยังพบความ ผิดพลาดในการทำงาน ในส่วนนี้หากพบความผิดพลาดจำเป็นต้องมีการแก้ไขเอกสาร โดยที่

การแก้ไขเอกสารนั้นจะมีการดำเนินคดีทางศาลอาญา และเสียค่าปรับในการแก้ไขเอกสาร เป็นเงิน 1,000 บาท ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นโดยไม่จำเป็น และยังเป็นความสูญเปล่าในกิจกรรมการดำเนินงาน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

เนื่องจากมีการตรวจพบภายหลังว่าข้อมูลในเอกสารนั้น มีส่วนที่ผิดในส่วนขอ ปริมาณสินค้า น้ำหนักของสินค้า และราคาของสินค้า ดังนั้น ต้องมีการขอขึ้นแก้ไขเอกสารต่อกรมศุลกากร และเสียค่าปรับในการแก้ไขเอกสาร



เรื่อง ขอแก้ไขรายละเอียดใบขนสินค้าเลขที่ A023-D-5907-00206

① เรียง นน. ฝ่ายบริการศุลกากรระพีภัฏ

เนื่องด้วยด้วยบริษัท

เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

ยื่นใบขนสินค้าขาออก (ประเภทใบขนฯ D) นำของเข้าเขตปลอดอากร วินโดวส์ ตามใบขนสินค้า เลขที่ A023-D-5907-00206 จำนวน 12 รายการ 25 CARTONS ปริมาณ 133 C62 น้ำหนักสุทธิ 335.00 KGM ราคา 394,016.07 บาท Invoice เลขที่ FZTC-07/16-22 ลงวันที่ 22/07/2559

ทางบริษัทฯ ได้ตรวจสอบภายหลังพบว่า สำแดง ปริมาณ, น้ำหนัก และ ราคาสินค้า (รายการที่ 1-12) ผิดโดยมีรายละเอียดดังนี้

รายการที่ 1	ปริมาณ. (C62)	น้ำหนัก (KGM)	ราคารวม FOB. (บาท)
สำแดง	6.000	55.833	15,734.07
ขอแก้ไขเป็น	5.000	12.594	13,111.72

รายการที่ 2	ปริมาณ. (C62)	น้ำหนัก (KGM)	ราคารวม FOB. (บาท)
สำแดง	8.000	74.444	3,916.04
ขอแก้ไขเป็น	2.000	5.038	979.01

รายการที่ 3	ปริมาณ. (C62)	น้ำหนัก (KGM)	ราคารวม FOB. (บาท)
สำแดง	4.000	37.222	1,958.02
ขอแก้ไขเป็น	60.000	151.128	29,370.26

รายการที่ 4	ปริมาณ. (C62)	น้ำหนัก (KGM)	ราคารวม FOB. (บาท)
สำแดง	4.000	37.222	1,958.02
ขอแก้ไขเป็น	5.000	12.594	2,447.52

รายการที่ 5	ปริมาณ. (C62)	น้ำหนัก (KGM.)	ราคารวม FOB. (บาท)
สำแดง	1.000	9.306	489.50
ขอแก้ไขเป็น	30.000	75.564	14,685.14

บริษัท

จำกัด

ภาพที่ 4-1 ตัวอย่างเอกสารในการขอยื่นแก้ไขเอกสารนำเข้าไปในเขตปลอดอากร

Printed Date/Time : 23/07/2016 15:32:21

ใบขนสินค้าขาออก

ศศก.16171

ผู้ส่งออก (ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์) AEO Ref No : THC0570031	เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105539023047	สาขา 0000	ประเทศในเขต D ไทย (เปลี่ยนจากโลกไอน์ด้าบเซียงเซต) ปลัดค้าสาร DAWJ000124108	เลขที่ใบขนฯ ใช้สิทธิประโยชน์ A023-D-5907-00206
วันที่ส่งออก (ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์) วันที่ส่งออก (ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์)			วันที่ออกสินค้า : FZTC-07/16-22 ; 22/07/16	
ชื่อและนามบริษัทผู้ให้บริการ สำนักงานใหญ่ 00			วันที่ออก 23-07-2016 15:10:18 DECLARATION ACCEPTED	
ชื่อยานพาหนะ BY TRUCK			ภาษีมูลค่าเพิ่ม (บาท) ลดหย่อน 0.00	ดีเปรสชัน (บาท) 0.00
ชื่อผู้ส่งของ ชื่อผู้ส่งของ	วันที่ส่งของ 11/08/2559	วันที่รับของ 23/07/2559		
ท่าเรือ/สถานีรับส่งของ เขตปลอดอากร (วันโคสท์)	วันที่ 0540	ท่าเรือ/สถานีรับส่งของ สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ (ศกท.)	วันที่ 0500	วันที่รับของ 23/07/2559
จุดหมายปลายทาง (ปลายทาง) (ชื่ออักษร)		จุดหมายปลายทาง SOUTH AFRICA		
25 CARTONS (TWENTY FIVE CARTONS ONLY)		อัตราแลกเปลี่ยน 1 USD=34.9646 THB		
รายละเอียด DETAIL AS PER INVOICE	จำนวนและลักษณะของ 25 (CT) CARTONS	น้ำหนักสุทธิ 55,833 KGM น้ำหนักบรรจุ 6,000 C62	ราคา FOB (เงินต่างประเทศ) USD 450.00 ราคา FOB (บาท) THB 15,734.07	ภาษีมูลค่าเพิ่ม Free Zone ImpTax: F5101105970001
1 2016 STARBOARD HP PUMP (WITHOUT BATTERY) ปั๊ม	BRAND "STARBOARD"	ประเภทสินค้า 9PART3 รหัสสินค้า / รหัส 84148050 000 / C62	ราคาประเมิน 0.000	อัตราอากร FREE อากรพิกัด 0.00
1/Inv. FZTC-07/16-22 ศศก.185 24/2552 26/08/2552 0994000163011				
รายละเอียด DETAIL AS PER INVOICE		น้ำหนักสุทธิ 74,414 KGM น้ำหนักบรรจุ 8,000 C62	ราคา FOB USD 112.00 THB 3,916.04	ภาษีมูลค่าเพิ่ม Free Zone ImpTax: F5101105970001
2 2017 STARBOARD STANDARD FLAG ธงทำด้วยโพลีเอสเตอร์	BRAND "STARBOARD"	ประเภทสินค้า 9PART3 รหัสสินค้า / รหัส 63069000 000 / KGM	ราคาประเมิน 0.000	อัตราอากร FREE อากรพิกัด 0.00
2/Inv. FZTC-07/16-22 ศศก.185 24/2552 26/08/2552 0994000163011				
รายละเอียด DETAIL AS PER INVOICE		น้ำหนักสุทธิ 37,222 KGM น้ำหนักบรรจุ 4,000 C62	ราคา FOB USD 56.00 THB 1,958.02	ภาษีมูลค่าเพิ่ม Free Zone ImpTax: F5101105970001
3 2014-2015 STARBOARD SUP ANKLE CUFF SURF LEASH 9MM - 8 FT สายรัดข้อเท้า	BRAND "STARBOARD"	ประเภทสินค้า 9PART2 รหัสสินค้า / รหัส 59119090 000 / KGM	ราคาประเมิน 0.000	อัตราอากร FREE อากรพิกัด 0.00
3/Inv. FZTC-07/16-22 ศศก.185 24/2552 26/08/2552 0994000163011				
Total G/W=181.248 KGM Total Qty=18,000 C62		Total N/W=167.499 KGM Total Inv Qty=18,000 C62	รวมมูลค่า USD 618.00 THB 21,608.13	รวมอากร 0.00
(0209)ผ่านพิธีการ 23/07/2559 15:10:18		THAISOMDEJ SERVICE CO.,LTD. 23/07/2559		Job No:5907-021636-EC

ภาพที่ 4-2 ตัวอย่างเอกสารใบขนสินค้าที่มีส่วนผิดพลาดในการสำแดงข้อมูล

ใบขนสินค้าขาออก กศน. 101/1

ผู้ส่งของออก (ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์) AEO RefNo : THCB570031		เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 0105539023047		สาขา 0000	ประเภทใบอนุญาต ใบอนุญาตสินค้าขาออกโอนเข้าเขตปลอดอากร DAWJ000131417	เลขที่ใบอนุญาต ใช้สิทธิประโยชน์
ชื่อและเลขที่บัตรผ่านพิธีการ สำนักงานใหญ่ 00 ตัวนำของของ					ส่งตรวจ (Free)	
ชื่อยานพาหนะ BY TRUCK		ภาษีอากรที่ส่งเสีย อากรขาออก 0.00		ค่าภาษีอากร (บาท) 0.00		เงินประกัน (บาท) 0.00
ส่งออกโดยทางรถยนต์		วันที่ส่งออก 11/08/2559		เลขที่สำเนาภาษีอากรประกัน		
ท่าหรือที่ตรวจปล่อยของ เขตปลอดอากร (วินโคสท์)		รหัส 0540	ท่าหรือที่รับบรรจุของ สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ (สกท.)	รหัส 0500	ขาไปยังประเทศ SOUTH AFRICA	รหัส ZA
จำนวนหน่วย (ตัวต่อ)		(ตัวอักษร)		อัตราแลกเปลี่ยน 1 USD=34.9646 THB		
25 CARTONS (TWENTY FIVE CARTONS ONLY)						
รายการที่	รายละเอียดตามใบแจ้งหนี้	จำนวนและลักษณะหน่วย	น้ำหนักสุทธิ	ราคาของ FOB (เงินต่างประเทศ)	ใช้สิทธิพิเศษ Free Zone ImpTax.F5101105970001	
	ชื่อของ	BRAND	ประเภทพิธีการ	ราคาของ FOB (บาท)	อัตราอากร FREE	
1	2016 STARBOARD HP PUMP (WITHOUT BATTERY) ขึ้น	"STARBOARD"	12.594 KGM ปริมาณ 5.000 C62	USD 375.00	THB 13,111.72	อัตราอากร FREE
			รหัสสถิติ หน่วย 84148050 000 / C62	ราคาประเมินอากร 0.000	อากรขาออก 0.00	
1/Inv.FZTC-07/16-22 กศน.185 24/2552 26/08/2552 0994000163011						
2	2017 STARBOARD STANDARD FLAG ธงทำด้วยโพลีเอสเตอร์	"STARBOARD"	5.038 KGM 2.000 C62	USD 28.00	Free Zone ImpTax.F5101105970001	
			9PART3	THB 979.01	FREE	
			63069000 000 / KGM	0.000	0.00	
2/Inv.FZTC-07/16-22 กศน.185 24/2552 26/08/2552 0994000163011						
3	2014-2015 STARBOARD SUP ANKLE CUFF SURF LEASH 9MM - 8 FT สายรัดทำด้วยวัสดุพลาสติก	"STARBOARD"	151.128 KGM 60.000 C62	USD 840.00	Free Zone ImpTax.F5101105970001	
			9PART3	THB 29,370.26	FREE	
			59119090 000 / KGM	0.000	0.00	
3/Inv.FZTC-07/16-22 กศน.185 24/2552 26/08/2552 0994000163011						
Total G/W=182.612 KGM		Total N/W=168.760 KGM		รวมค่าไป	USD 1,243.00	
Total Qty=67.000 C62		Total Inv Qty=67.000 C62			THB 43,460.99	0.00
				รวมค่าภาษีอากรทั้งสิ้น 0.00		
(01)รอดส่งข้อมูล 09/11/2559		(ชื่อผู้ส่งของออก/ผู้รับมอบ)				
		วันที่ยื่น				

ภาพที่ 4-3 ตัวอย่างเอกสารใบขนสินค้าที่มีแก้ไข

กรณีเป็นการสำแดงปริมาณ น้ำหนัก และราคาสินค้าไม่ถูกต้อง จึงเป็นการกระทำความผิดฐาน
สำแดงเท็จตาม มาตรา ๙๙ แห่ง พ.ร.บ.ศุลกากร พ.ศ. ๒๕๖๙ เป็นการสำแดงเท็จเกี่ยวกับของที่นำเข้าเก็บในและ
นำออกจากคลังสินค้าทัณฑ์บน หรือเขตปลอดอากร หรือเขตประกอบการเสรี หรือขอใช้สิทธิประโยชน์จาก
คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนซึ่งอาจเป็นช่องทางให้ทุจริตได้ แม้จะอยู่ในหลักเกณฑ์ที่จะยกเว้นหรือลดหย่อน
อากรให้ได้ก็ตาม เห็นควรพิจารณาความผิดผู้นำเข้า โดยทำความตกลงระงับคดีให้ปรับ ๑,๐๐๐ บาท ตามประมวล
ระเบียบปฏิบัติศุลกากร ข้อ ๑ ๐๓ ๐๓ ๐๑ (๑) ข้อ ๒ ประกอบกับประกาศกรมศุลกากรที่ ๑๒๘/๒๕๕๖ ลว. ๒๖
ธันวาคม ๒๕๕๖ เรื่อง การใช้ประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร พ.ศ. ๒๕๕๖ การส่งคดีไปก่อนอยู่ในอำนาจของ
หัวหน้าฝ่ายบริการศุลกากร ตามคำสั่งกรมศุลกากรที่ ๑๑๑๘/๒๕๕๘ ลว. ๑๘ ธันวาคม ๒๕๕๘ ข้อ ๑๑.๑ (๓)
ประกอบคำสั่งสำนักงานศุลกากรกรุงเทพที่ ๔/๒๕๕๙ ลว. ๑๕ มกราคม ๒๕๕๙ เรื่อง มอบหมายให้ข้าราชการ
ปฏิบัติราชการแทน และให้แก้ไขข้อมูลในใบขนฯ ให้ถูกต้องต่อไป


จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ตำแหน่ง/พจน./๒๕๖๐

29 ธ.ค. 59

(นางสาวทัศนีย์ กาญจนไชยนิมิต)

หัวหน้าฝ่ายบริการศุลกากรที่ ๒



(นายธีรศักดิ์ พูลสวัสดิ์)

นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ

ภาพที่ 4-4 ตัวอย่างเอกสารสั่งดำเนินคดีทางศุลกากร

ใบสั่งเก็บเงิน

ถึง หัวหน้าฝ่ายการเงิน

โปรดเรียกเก็บเงินจาก


เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 0105539023047 สาขา 000000 ตามใบขนสินค้าเลขที่ A023 - D590700206

หมายเหตุ เพิ่มคดีที่ ศ.340/29.12.59 ลว. 29 ธันวาคม 2559

ตามรายการต่อไปนี้ :

รหัสรายได้อ	คำอธิบาย	จำนวนเงิน(บาท)
14.08	ค่าปรับอื่นๆ	1,000.00
เป็นจำนวนเงิน(บาท)		1,000.00

จำนวนเงินตัวอักษร หนึ่งพันบาทถ้วน.

ลงนาม 

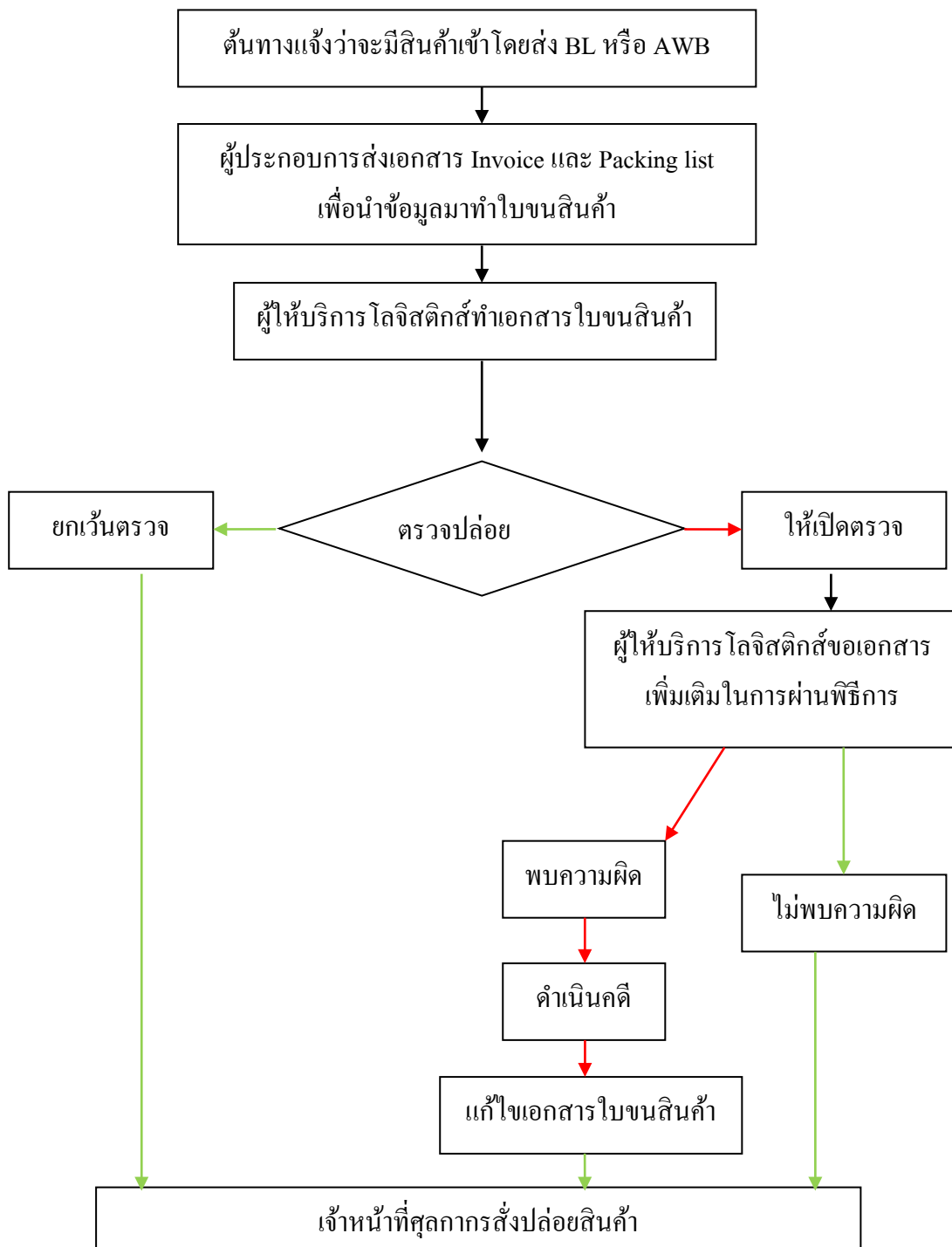
(นายธีรศักดิ์ พูลสวัสดิ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ

ภาพที่ 4-5 ตัวอย่างเอกสารการเสียค่าปรับในการกระทำความผิด


ในส่วนนี้เองอาจทำให้เกิดปัญหาขึ้นได้ เนื่องจากการกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการปรับปรุงโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เช่น ระบบ Netbay ซึ่งเป็นโปรแกรม สำหรับสร้าง จัดการ และนำส่งใบขนสินค้าขาเข้า ใบขนสินค้าขาออก ใบกำกับสินค้า ไปยังกรม ศุลกากร ตามมาตรฐานที่กรมศุลกากรกำหนด รวมถึงการชำระภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ พร้อม Feature อำนวยความสะดวกมากมาย ที่ช่วยลดการทำงาน และลดความผิดพลาดของผู้ใช้งาน การติดตั้งโปรแกรม สามารถติดตั้งที่เครื่องของลูกค้าหรือ Host ไว้บนระบบ Cloud ของ Netbay สะดวกสบาย สามารถใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งมีความละเอียดในเรื่องของข้อมูล ช่วยทำให้เกิด ความสะดวกในการดำเนินงาน เพราะเป็นระบบที่ทำงานเชื่อมต่อระหว่างกรมศุลกากร ผู้ ให้บริการโลจิสติกส์ และผู้ประกอบการ ดังนั้นควรมีการจัดอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน ซึ่งในปัจจุบันมีเครือข่าย National single window (NSW) ซึ่งเป็นระบบศูนย์กลางการเชื่อมโยง ข้อมูลแบบบูรณาการ ระหว่างการทำธุรกรรมการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งภายในประเทศ และ ระหว่างประเทศ รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐกิจ ผู้นำเข้า, ผู้ส่งออกสินค้า, กลุ่ม Logistics supply chain community, Shipping company, Freight forwarder, สายเรือ, สายเครื่องบินขนส่งสินค้า, หน่วยงาน ภาครัฐ จำนวน 36 หน่วยงาน เพื่อให้บริการด้านการนำเข้า และส่งออกสินค้าเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกด้านการนำเข้า การส่งออก โดยผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ และผู้ประกอบการขนส่ง สามารถส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลที่ซ้ำซ้อนกัน ลดความผิดพลาดและลดการทำงานที่ไม่สร้างคุณค่าเพิ่ม ทำให้ลดต้นทุนการบริหารจัดการ และ การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ตลอดกระบวนการค้าระหว่างประเทศรวมถึงการใช้ข้อมูลร่วมกันกับทุก องค์กรที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ใช้บริการทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจสามารถติดตามผลในทุก ๆ ขั้นตอนของ การดำเนินงานนำเข้า ส่งออกและการอนุมัติต่าง ๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ (e-Tracking) ทุกวันและ ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

แผนภูมิสายธารแห่งคุณค่าก่อนปรับปรุง



ภาพที่ 4-7 Value stream mapping ก่อนปรับปรุง

See website for large version of the reverse | Ver página Web para términos y condiciones | Смотрите веб-сайт для ознакомления с условиями и положениями | 提单的条款和条件请访问网站 | www.mscedshipco.com

 MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY S.A. Website : www.mscedshipco.com SCAC Code: MSCU		SEA WAYBILL No. MSCURQ545304 NON-NEGOTIABLE COPY <small>*Port-to-Port* or *Combined Transport* (see Clause 1)</small>	
SHIPPER:		NO. & SEQUENCE OF ORIGINAL B/L's: 1/1 NO OF RIDER PAGES: 0	
CONSIGNEE: This B/L is not negotiable unless marked "To Order" or "To Order of..." here.		CARRIER'S AGENTS ENDORSEMENTS: (Include Agent(s) at POD) FCL/FCL Lloyds / IMO Number = 9228540 FREE IN / LINER OUT	
NOTIFICATION: (No responsibility shall attach to the Carrier or to his Agent for failure to notify - see Clause 20)			
VESSEL & VOYAGE NO. (see Clauses 8 & 9) BOSUN V. AB650R		PORT OF LOADING MERSIN, TURKEY	
BOOKING REF. (or) SHIPPER'S REF. 082MERL1619147 XXXXX		PLACE OF RECEIPT: (Combined Transport ONLY - see Clauses 1 & 5.2) XXXXXXXX	
		PLACE OF DELIVERY: (Combined Transport ONLY - see Clauses 1 & 5.2) XXXXXXXX	
PARTICULARS FURNISHED BY THE SHIPPER - NOT CHECKED BY CARRIER - CARRIER NOT RESPONSIBLE (see Clause 14)			
Container Numbers, Seal Numbers and Marks		Description of Packages and Goods <small>(Continued on attached Bill of Lading Rider page(s), if applicable)</small>	
MEDU8471294/40HC CARRIER SEAL/EU08155761 Tare Wt : 3940		2X40' CNTR(S) S.T.C SHIPPER'S LOAD STOW COUNT PACKING: TOTAL 106 ITEMS (CONTAINS 139 PCS) SHIPPING MARK: IQN-THA 51 PACKAGES MATERIALS FOR GEOPHYSICAL PROSPECTING (32 PALLETS 19 CARTON BOXES) UNNO : UN3481 Class : 9	
MSCU9164383/40HC CARRIER SEAL/EU08964874 Tare Wt : 3990		55 PACKAGES MATERIALS FOR GEOPHYSICAL PROSPECTING (36 PALLETS 19 CARTON BOXES) UNNO : UN3481 Class : 9	
Carrier has no liability or responsibility whatsoever for thermal loss or damage to the goods by reason of natural variations in atmospheric temperatures during the winter period, and / or caused by inadequate packing of the Goods for carriage in dry-van containers, and / or inherent vice of the Goods, in such temperatures			
Total Tare wgt. 7930.000 KGS Total No. of Items 106 Total Gross wgt. 28750.000 KGS			
FREIGHT & CHARGES FREIGHT PREPAID		RECEIVED by the Carrier in apparent good order and condition (unless otherwise stated herein) the total number or quantity of Containers or other packages or units indicated in the box entitled Carrier's Receipt for carriage subject to all the terms and conditions hereof from the Place of Receipt or Port of Loading to the Port of Discharge or Place of Delivery, whichever is applicable. IN ACCEPTING THIS BILL OF LADING THE MERCHANT EXPRESSLY ACCEPTS AND AGREES TO ALL THE TERMS AND CONDITIONS, WHETHER PRINTED, STAMPED OR OTHERWISE INCORPORATED ON THIS SIDE AND ON THE REVERSE SIDE OF THIS BILL OF LADING AND THE TERMS AND CONDITIONS OF THE CARRIER'S APPLICABLE TARIFF AS IF THEY WERE ALL SIGNED BY THE MERCHANT. If this is a negotiable (To Order / of) Bill of Lading, one original Bill of Lading, duly endorsed must be surrendered by the Merchant to the Carrier (together with outstanding Freight and charges) in exchange for the Goods or a Delivery Order. If this is a non-negotiable (straight) Bill of Lading, the Carrier shall deliver the Goods or issue a Delivery Order (after payment of outstanding Freight and charges) against the surrender of one original Bill of Lading or in accordance with the national law at the Port of Discharge or Place of Delivery whichever is applicable. IN WITNESS WHEREOF the Carrier or their Agent has signed the number of Bills of Lading stated at the top, all of this tenor and date, and wherever one original Bill of Lading has been surrendered all other Bills of Lading shall be void.	
DECLARED VALUE (only applicable if Ad Valorem Charges paid - see Clause 7.3) XXXXX		CARRIER'S RECEIPT (No. of Cntrs or Pkgs rcvd by Carrier - see Clause 14.1) 2 CNTRS	
PLACE AND DATE OF ISSUE MERSIN XXXXX		SHIPPED ON BOARD DATE 27-DEC-2016	
SIGNED on behalf of the Carrier MSC Mediterranean Shipping Company S.A. By MSC Shipping Agency S.A. As agents.			

Standard Edition - 08/2009

TERMS CONTINUED ON REVERSE

ภาพที่ 4-8 ตัวอย่างเอกสาร Bill of lading

COMMERCIAL INVOICE
Consignee:

Add:

Attn:**Tel:****Email:****Notify**

Add:

Tel:

Shipping per: Sea & Land
 Commercial No: IQN-THA-2016112001
 Date: Nov 20th, 2016

From: Erbil, Iraq
 To: LAEM CHABANG PORT, THAILAND
 Shipping Mark: IQN-THA

Item	Description:Seismic Equipment	Qty	Unit	Unit Price (CIF, USD)	Total Price (CIF, USD)
1	Node	6386	pcs	8.00	51,088.00
2	Node-EXT	1810	pcs	8.00	14,480.00
3	Top Assy,Data collection & charging rack	6	pcs	5.00	30.00
4	TERMINAL, HAND HELD PORTABLE, HHT, ZLAND	11	set	20.00	220.00
5	Support Assy for charging rack	56	pcs	5.00	280.00
6	Side support Assy, Data collection & charging rack	22	set	6.00	132.00
7	Shelf Assy,Data collection & charging rack	48	set	8.00	384.00
8	Wood Plate of Maintenance Platform	1	pcs	30.00	30.00

第 1 页, 共 2 页

ภาพที่ 4-9 ตัวอย่างเอกสาร Invoice

PACKING LIST
Consignee:

Add:

Attn:**Tel:****Email:****Notify**

Add:

Tel:

Shipping per: Sea & Land
 Commercial No: IQN-THA-2016112001
 Date: Nov. 20, 2016

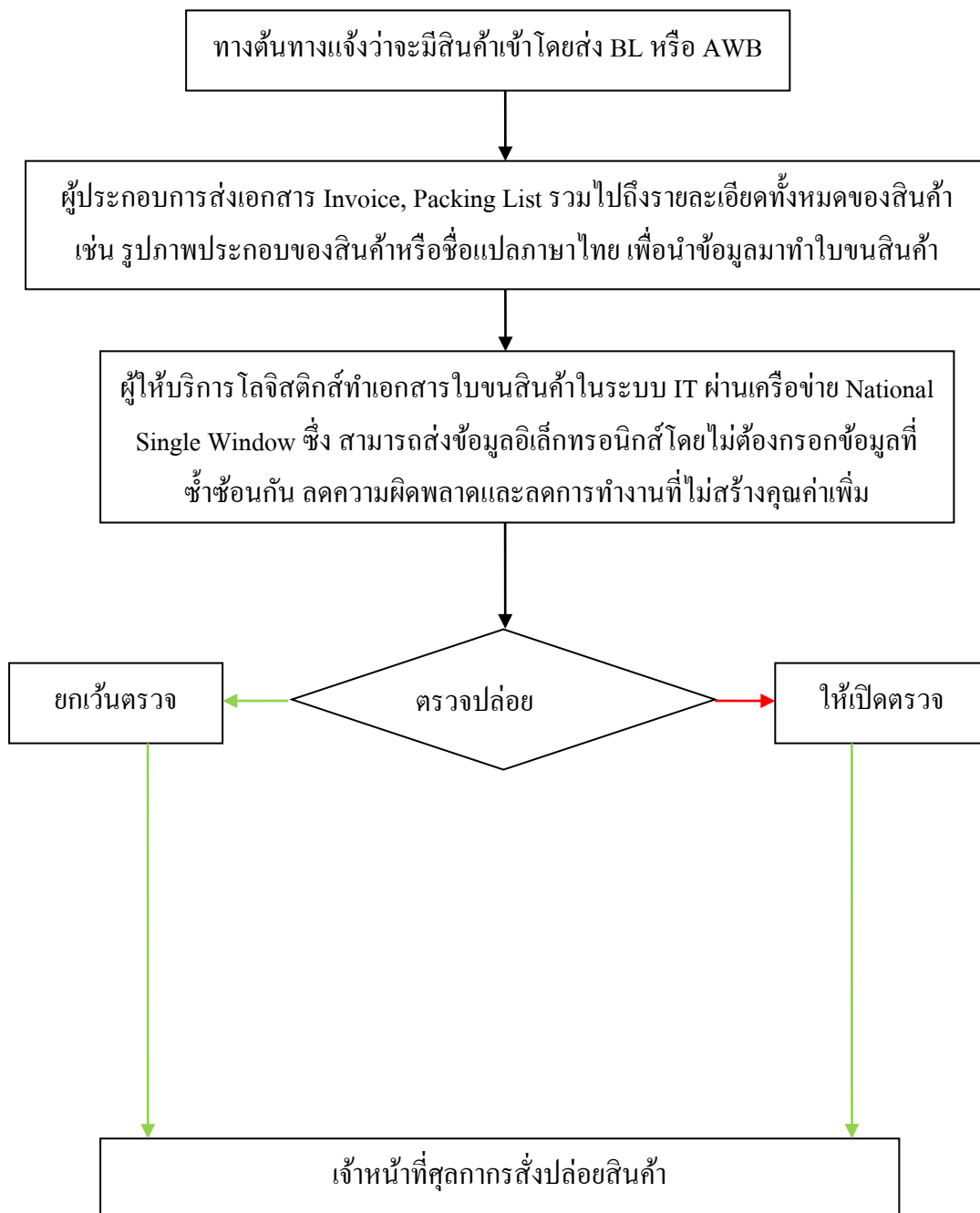
From: Erbil, Iraq
 To: LAEM CHABANG PORT, THAILAND
 Shipping Mark: IQN-THA

Item	Case No	Description:Seismic Equipment	Qty	Unit	Weight (kg)	Dimension (L*W*H, cm)
1	IQN-THA-01~44	Node	5808	pcs	19800	122*114*91*44
2	IQN-THA-45	Node	224	pcs	528	116*61*37
3	IQN-THA-46	Node	192	pcs	462	122*114*91
4	IQN-THA-47~58	Node-EXT	1152	pcs	4632	122*114*91*12
5	IQN-THA-59	Node-EXT	530	pcs	226	122*114*91
6	IQN-THA-60	Node-EXT	65	pcs	369	122*114*91
7		Node	30	pcs		
8	IQN-THA-61	Node	63	pcs	295	122*114*91
9		Top Assy,Data collection & charging rack	6	pcs		

第 1 页, 共 3 页

ภาพที่ 4-10 ตัวอย่างเอกสาร Packing list

แผนภูมิสายธารแห่งคุณค่าหลังปรับปรุง



ภาพที่ 4-11 Value stream mapping หลังปรับปรุง

จากการสร้างสายธารแห่งคุณค่าของกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการออกใบขนสินค้าขาเข้า
สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4-10 เวลาที่ใช้ ในกิจกรรมการทำใบขนสินค้าก่อนปรับปรุง

กิจกรรม	เวลาที่ใช้ (นาที)
ต้นทางแจ้งว่าจะมีสินค้าเข้าโดยส่ง BL หรือ AWB	เมื่อสินค้าออกจากท่า
ผู้ประกอบการส่งเอกสาร Invoice และ Packing list เพื่อนำข้อมูลมาทำใบ ขนสินค้า	60 นาที
ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ทำเอกสารใบขนสินค้า	90 นาที
ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ขอเอกสารเพิ่มเติมในการผ่านพิธีการ	60 นาที
กิจกรรมการตรวจปล่อยสินค้า (กรณียกเว้นการตรวจ)	60 นาที
กิจกรรมการตรวจปล่อยสินค้า (กรณีให้เปิดตรวจแล้วไม่พบความผิดของ เอกสาร)	90 นาที
กิจกรรมการตรวจปล่อยสินค้า (กรณีให้เปิดตรวจแล้วพบความผิดของ เอกสาร)	อย่างน้อย 1 สัปดาห์

ตารางที่ 4-11 เวลาที่ใช้ในกิจกรรมการทำใบขนสินค้าหลังปรับปรุง

กิจกรรม	เวลาที่ใช้ (นาที)
ต้นทางแจ้งว่าจะมีสินค้าเข้าโดยส่ง BL หรือ AWB	เมื่อสินค้าออกจากท่า
ผู้ประกอบการส่งเอกสาร Invoice, Packing list รวมไปถึงรายละเอียด ทั้งหมดของสินค้า เช่น รูปภาพประกอบของสินค้าหรือชื่อแปลภาษาไทย เพื่อนำข้อมูลมาทำใบขนสินค้า	60 นาที
ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ทำเอกสารใบขนสินค้า	90 นาที
กิจกรรมการตรวจปล่อยสินค้า (กรณียกเว้นการตรวจ)	60 นาที
กิจกรรมการตรวจปล่อยสินค้า (กรณีให้เปิดตรวจแล้วไม่พบความผิดของ เอกสาร)	90 นาที
กิจกรรมการตรวจปล่อยสินค้า (กรณีให้เปิดตรวจแล้วพบความผิดของ เอกสาร)	อย่างน้อย 1 สัปดาห์

จากตารางที่ 4-10 และ 4-11 ให้ถึงความแตกต่างในเรื่องของระยะเวลาการดำเนินงานโดยที่ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมการออกไปขนส่งสินค้าขาเข้าซึ่งมีข้อแตกต่างดังนี้

1. ลดขั้นตอนที่ต้องขอข้อมูลรายละเอียดสินค้าภายหลัง เช่น รูปภาพ หรือ ชื่อภาษาไทย เป็นต้น รายละเอียดของสินค้านั้นควรส่งมาพร้อมกับเอกสาร Invoice & Packing list
2. จากการประยุกต์ระบบ IT มาใช้ ผู้วิจัยเชื่อว่าสามารถลดความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นในขั้นตอนการทำเอกสารไปขนส่งสินค้า เนื่องจากมีการส่งเอกสารเกี่ยวกับรายละเอียดสินค้ามาอย่างครบถ้วน ซึ่งจะป้องกันความผิดพลาดได้เมื่อเกิดกรณีสินค้ามีความผิดในเรื่องของเอกสารนำเข้า หากพิจารณาในด้านเวลานั้นสามารถ สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4-12 เปรียบเทียบเวลาที่ใช้ในกิจกรรมการทำไปขนส่งสินค้า

กิจกรรม	เวลาที่ใช้ (นาที)	
	เก่า	ใหม่
1. กรณีสินค้ายกเว้นตรวจ	210	210
2. กรณีให้เปิดตรวจ		
ไม่พบความผิดทางศุลกากร	300	240
-พบความผิดทางศุลกากร ต้องมีการดำเนินการแก้ไข	มากกว่า 1 สัปดาห์	

จากตารางที่ 4-12 จะเห็นได้ว่าหลังการปรับปรุงกระบวนการการทำงานนั้น ในส่วนของกรณีให้เปิดตรวจ สามารถลดระยะเวลาการดำเนินงานเป็นระยะเวลาเฉลี่ย 60 นาที โดยที่กระบวนการที่เปลี่ยนแปลง คือการ ขอเอกสารเพิ่มเติม จะถูกนำไปรวมกับกิจกรรมการส่งเอกสารเพื่อนำมาทำไปขนส่งสินค้า เพื่อให้เกิดความสะดวกในการยื่นเอกสารผ่านพิธีศุลกากร และไม่เป็นการทำงานซ้ำซ้อน ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ได้เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาานั้น เป็นแนวทางเดียวกันในการลดความสูญเปล่าในการดำเนินงานโดยเฉพาะ ความสูญเสียนี้อาจมาจากการทำงานซ้ำซ้อนหรือ Over processing ซึ่งเกิดจากการทำงานซ้ำซ้อน ที่ทำแล้วทำอีก ตรวจสอบแล้วตรวจสอบอีก ต้องมีการการทำงานให้ถูกต้องตั้งแต่แรก ในส่วนของรายละเอียดในเอกสารที่ไม่ครบถ้วนหรือรายละเอียดผิด ซึ่งทำให้เกิดปัญหาภายหลังสามารถทำได้โดยการรวบรวมข้อมูลในส่วนของสินค้าไม่ว่าจะเป็น ชื่อสินค้า ราคาสินค้า น้ำหนัก จำนวน รวมไปถึง พิกัดภาษีศุลกากร และรูปภาพประกอบ หากมีข้อมูลครบถ้วน หรือ ข้อมูลเพิ่มเติม ที่จะช่วยในการตรวจสอบสินค้าของเจ้าหน้าที่ศุลกากร จะทำให้สามารถลดความสูญเสียนี้อาจมาจากการรอานหรือ Waiting ของการตรวจสอบ

สินค้าชุดนั้น ๆ ได้ หากพูดถึงในเรื่องของการพัฒนาบุคลากร ถ้าตัวบุคลากรเองไม่มีความรู้ความสามารถในการทำงาน ก็จะทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน ในส่วนนี้เอง ควรมีการจัดอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน และเพื่อจะได้เป็นการปรับขั้นตอนลำดับการทำงานเพื่อสร้างมาตรฐานในสถานที่ทำงานอีกด้วย

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการวิจัยเรื่อง การประยุกต์ Lean เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานในการออกใบขนสินค้าขาเข้าในเขตปลอดอากร Wyncoast เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ซึ่งทำการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการดำเนินงานพิธีศุลกากรขาเข้าสำหรับการปฏิบัติงานภายในเขตปลอดอากร เกี่ยวกับการออกใบขนสินค้าในเขตปลอดอากร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์หาความสูญเปล่าในกิจกรรมการดำเนินงานในการออกใบขนสินค้าขาเข้าสำหรับพิธีการทางศุลกากรในการปฏิบัติงานภายในเขตปลอดอากร เพื่อปรับปรุงกระบวนการออกใบขนสินค้าขาเข้าภายในเขตปลอดอากร เพื่อลดความสูญเปล่าในการทำงาน และนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ซึ่งข้อมูลที่ได้รวบรวมในการศึกษานี้มาจากการเลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ

1. กลุ่มตัวอย่างจากหน่วยงานราชการให้ข้อมูลจากการทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จำนวน 3 คน ใช้การสัมภาษณ์เพื่อหาข้อมูลเป็นเครื่องมือ
2. กลุ่มตัวอย่างจากหน่วยงานเอกชนให้ข้อมูลจากการทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จำนวน 7 คน แบ่งออกเป็นระดับผู้บริหารและปฏิบัติการใช้การสัมภาษณ์เพื่อหาข้อมูลเป็นเครื่องมือ

สรุปผลการวิจัย

1. ความสูญเปล่าในกิจกรรมการดำเนินงานในการออกใบขนสินค้าขาเข้าสำหรับพิธีการทางศุลกากรในการปฏิบัติงานภายในเขตปลอดอากร

จากการสัมภาษณ์ทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชน ส่วนของปัญหาในการดำเนินงานพิธีการศุลกากรนั้น สรุปได้ดังนี้

1.1 ในมุมมองของภาครัฐบาล เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรแต่ละคนจะพบความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินงานที่แตกต่างกันไป แต่เมื่อนำความเสี่ยงมารวมเป็นปัญหาในการดำเนินงานนั้น พบว่าปัญหาหลัก ที่ภาครัฐบาลพบเจอบ่อยที่สุดที่ ปัญหาในด้านเอกสาร โดยที่ปัญหาส่วนใหญ่อยู่ในส่วนของรายละเอียดในเอกสารยังขาดความเรียบร้อยในบางครั้งเช่น น้ำหนักของสินค้า หรือ จำนวนสินค้า การศึกษาปัญหาในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ศุลกากรเกี่ยวกับการ

ดำเนินงานด้านการตรวจปล่อยสินค้า ในพื้นที่จังหวัดละเซิงเทรา พบว่า เจ้าหน้าที่ศุลกากร มีกำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับผิดชอบมากขึ้น อาจขาดความรอบครอบ เช่น

1.1.1 เจ้าหน้าที่ตรวจปล่อยสินค้า ซึ่งมีความไม่รอบครอบ ในเรื่องของการตรวจปล่อยสินค้าที่มีปริมาณมาก เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรละเซิงเทรา มีจำนวนที่ไม่เพียงพอต่อจำนวนกรนำเข้าสินค้า

1.2 ในมุมมองของภาคเอกชน ผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคนจะพบความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินงานที่แตกต่างกันไป แต่ถ้าความเสี่ยงมารวมเป็นปัญหาในการดำเนินงานนั้น พบว่า เป็นปัญหาที่คล้ายกัน คือเป็นปัญหาในเรื่องของการทำเอกสารนำเข้ารวมทั้ง ใบขนสินค้าขาเข้า เช่น

1.2.1 ความไม่ชัดเจนของรายละเอียดในเอกสารที่เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดความสับสนในการตรวจของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการเองหรือพนักงานของภาคเอกชน ซึ่งอาจจะทำให้เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อนได้

1.2.2 เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่รับผิดชอบ ในการนำสินค้าเข้าคลัง จะนับแต่หีบห่อเท่านั้น ได้ไปเปิดหีบห่อดูทุกชิ้น ซึ่งมีช่องว่างในการลักลอบนำเข้าสินค้าได้

ตารางที่ 5-1 ความสูญเปล่าและสาเหตุของปัญหา

ความสูญเปล่า	สาเหตุของปัญหา
Defect	
-การแก้ไขเอกสารในการสำแดงข้อมูล	-สำแดงข้อมูลในเอกสารไม่ถูกต้อง
Overproduction	
Waiting	
-ผู้ประกอบการรอสินค้าเนื่องจากมีการแก้ไขเอกสารหรือตรวจสอบสินค้า	-ด้วยข้อมูลในใบขนสินค้าและสินค้าที่ไม่ตรงกันเช่น พิกัดภาษี จำนวน น้ำหนักของสินค้า
Not using staff talent	
Transportation	
Inventory	

ตารางที่ 5-1 (ต่อ)

ความสูญเปล่า	สาเหตุของปัญหา
Motion	
-การตามหาเอกสารเพิ่มเติมในการทำ ใบขนสินค้า	-หลังจากมีการทำเอกสารใบขนสินค้า หากมีสินค้า ชนิดใดที่ไม่เคยนำเข้า จะต้องมีการขอข้อมูลเพิ่มเติม เช่น รูปภาพหรือคำแปลสินค้าเนื่องจากมีข้อสงสัยใน รายละเอียดของสินค้า
Excessive processing	

จากตารางที่ 5-1 สามารถสรุปได้ว่า ส่วนของปัญหาในการดำเนินงานนั้น จะเกี่ยวข้องกับการทำใบขนสินค้าเนื่องจากเป็นสินค้าที่ไม่เคยนำเข้าและไม่มีข้อมูลอ้างอิง ดังนั้น ต้องมีการขอข้อมูลเพิ่มเติม เช่น รูปภาพหรือคำแปลสินค้า และเอกสารในการยื่นขอนำเข้าสินค้าเข้าใน เขตปลอดอากรต่อกรมศุลกากรซึ่งยังพบความผิดพลาดในการดำเนินงาน ในส่วนนี้หากพบความ ผิดพลาดจำเป็นต้องมีการแก้ไขเอกสาร โดยที่การแก้ไขเอกสารนั้นจะมีการดำเนินคดีทางศุลกากร และเสียค่าปรับในการแก้ไขเอกสาร ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นโดยไม่จำเป็น และยังเป็นความสูญ เปล่าในกิจกรรมการดำเนินงาน

2. การปรับปรุงกระบวนการออกใบขนสินค้าเข้าภายในเขตปลอดอากร เพื่อลดความ สูญเปล่าในการทำงาน

จากการสัมภาษณ์ทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชน ส่วนของปัญหาในการดำเนินงานพิธี การศุลกากรนั้น สรุปได้ดังนี้

2.1 ในส่วนของภาครัฐ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการแนะนำว่า ให้มีการ ควบคุมเพื่อป้องกันไม่ให้ข้อผิดพลาดตั้งแต่แรก โดยการ เพิ่มความละเอียดถี่ถ้วนในการจัดทำ เอกสารก่อนจะมีการดำเนินพิธีการทางศุลกากร เพราะหากรายละเอียดในเอกสารนั้นไม่ครบถ้วน จะให้เสียเวลาในการดำเนินงานเพราะหากมีข้อผิดพลาด จำเป็นต้องมีการดำเนินคดีความเพราะผิด ตามกระบวนการทางศุลกากร และทำให้เสียเวลาในของผู้ประกอบการในการดำเนินคดีและแก้ไข เอกสารและหากผู้ประกอบการไม่เข้าใจพิธีทางศุลกากร ควรจะมีการปรึกษาพิธีศุลกากรกับทาง กรมศุลกากรก่อนจะดำเนินงาน

2.2 ในมุมมองของภาคเอกชน เจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์แต่ละคนได้ให้ข้อมูลไปในทางเดียวกัน โดยจากปัญหาที่กล่าวมา ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของเอกสารกับตัวสินค้า ความรอบคอบในการทำเอกสารเป็นเรื่องสำคัญ ในเรื่องของเอกสารนั้น ถ้าหากมีการทำเอกสารให้มีข้อมูลครบถ้วน รายละเอียดชัดเจน และตรงกับสินค้าที่นำเข้ามาจริง ก็จะไม่คิดปัญหาหรือการเพิ่มข้อมูลโดยการติดซื้อสินค้ามาด้วย ก็จะสามารถลดเวลาการทำงานได้ ถ้าหากสามารถมีข้อมูลให้ครบถ้วนหรือมากที่สุดในการทำเอกสารนำเข้า ความเสี่ยงที่จะเกิดปัญหาก็จะลดลงเพื่อป้องกันความผิดพลาดเช่น ถ้าพิกัดภาษีในเอกสารนำเข้าผิด ก็ต้องรอแก้ไขทำให้เสียเวลา หรือให้ส่ง Catalog มาพร้อมกับตัวเอกสารด้วยเพื่อจะนำไปยืนยันกับกรมศุลกากรได้

สามารถสรุปได้ว่า แนวทางในการปรับปรุงกระบวนการเพื่อลดความสูญเปล่านั้น หากมีการเพิ่มขึ้นตอนในการส่งข้อมูลในการนำเข้ามาให้ผู้ที่มีความชำนาญหรือประสบการณ์ในการทำเอกสารนั้นตรวจสอบก่อนเบื้องต้น เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการดำเนินงาน รวมไปถึงการส่งข้อมูลเพิ่มเติม เช่น รูปภาพประกอบ หรือ Catalog เป็นต้น เพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบการสำแดงข้อมูล ในส่วนนี้จะสามารถปรับปรุงขั้นตอนในการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ศุลกากรได้ และทำให้ไม่เกิดขั้นตอนการแก้ไขเอกสาร ซึ่งในส่วนนี้จะมีค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็นเกิดขึ้น

อีกหนึ่งข้อเสนอแนะจากผู้ให้สัมภาษณ์ คือ การปรับปรุงระบบ IT ในปัจจุบันในการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลแบบแบบบูรณาการของประเทศ เพื่อให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจากการติดต่อเพียงจุดเดียว เช่น ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ และผู้ประกอบการขนส่งสามารถส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลที่ซ้ำซ้อนกัน ลดความผิดพลาดและลดการทำงานที่ไม่สร้างคุณค่าเพิ่ม อีกทั้งยังสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจได้อย่างสะดวกรวดเร็วแบบครบวงจร ทำให้ลดต้นทุนการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ตลอดกระบวนการค้าระหว่างประเทศ และสอดคล้องกับการการค้าและการดำเนินการตามความตกลงอาเซียน สำหรับการพัฒนา National single window สามารถลดขั้นตอนการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยการปรับปรุงและลดขั้นตอนการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องในลักษณะของบริการทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล เพื่อให้เอกสารต่าง ๆ เช่น ใบอนุญาตการนำเข้า ใบอนุญาตการส่งออก และใบรับรองต่าง ๆ ที่ออกโดยหน่วยงานหนึ่งสามารถที่จะจัดส่งทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างอัตโนมัติไปให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจได้อย่างครบวงจร ทำให้ภาพรวมของการประกอบการค้า มีความสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงมากยิ่งขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความสูญเสียเปล่าในกิจกรรมการดำเนินงานในการออกใบอนุญาตสินค้าขาเข้าสำหรับพิธีการทางศุลกากรในการปฏิบัติงานภายในเขตปลอดอากร

จากการศึกษาความสูญเสียเปล่าในกิจกรรมการดำเนินงานในการออกใบอนุญาตสินค้าขาเข้าสำหรับพิธีการทางศุลกากรในการปฏิบัติงานภายในเขตปลอดอากร พบว่า การนำเข้าสินค้าในเขตปลอดอากรแบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ การนำสินค้าจากต่างประเทศเข้าเขตปลอดอากร และการนำสินค้าในราชอาณาจักรเข้าเขตปลอดอากร มีจำนวนในการดำเนินงานเท่ากันแต่มีความแตกต่างกันในรายละเอียดของแต่ละกิจกรรมที่จะต้องปฏิบัติซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จุฑานุช บุรณสิน วัฒนกุล (2556) และ ชนิดา มาเฟือก (2557) โดยปัจจัยที่มีผลที่มีผลต่อการเกิดความผิดพลาดและสร้างความสูญเสียเปล่าในระหว่างขั้นตอนการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรรัตน์ เทียนแสงฟ้า (2557) ดังนี้ ปัจจัยแรกคือ ความรู้ความสามารถของพนักงาน การเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะ ความชำนาญในการทำงาน ตลอดจนปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรทุกระดับให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรสามารถทำได้ด้วยวิธีการฝึกอบรม เพื่อบุคลากรนั้น ๆ จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ปัจจัยที่สอง คือ ระบบสารสนเทศ เนื่องจากกรมศุลกากรถือเป็นหน่วยงานที่สำคัญต่อการพัฒนาระบบ โลจิสติกส์ของประเทศ หากพิธีการศุลกากรทำได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง จะช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และปัจจัยสุดท้าย คือ ความถูกต้องของข้อมูล บ่อยครั้งที่เมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้นในการทำงาน สาเหตุหนึ่งที่มีมักจะพบอยู่เสมอ คือ เกิดจากความผิดพลาดของคน หรือที่เรียกว่า Human error

ปัญหาในการนำเข้าสินค้า ในการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร โดยภาพรวมพบปัญหาการปฏิบัติตามขั้นตอน การดำเนินการตามบทบัญญัติของกฎหมายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องมีความยุ่งยาก ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และประกอบการเข้าใจผิด ทำให้พิจารณาใบอนุญาตสินค้าขาเข้าและตรวจปล่อยสินค้ากับเอกสารที่สำแดงมาไม่ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีเลิศ พลอยแก้ว (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัญหาการดำเนินงาน ของกรมศุลกากร ในการส่งเสริมการส่งออกโดยอาศัยมาตรการทางภาษีอากร พบว่า ปัญหาการดำเนินงาน มีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของกฎหมาย ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคต่อการส่งออกหลายประการคือ ประการแรกคือ ขั้นตอนการดำเนินการตามบทบัญญัติของกฎหมายระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องมีความสลับซับซ้อน เช่น ขั้นตอนต่าง ๆ ของการคืนภาษีอากร จะต้องจัดทำใบอนุญาตและต้องชำระภาษีอากรหรือใช้ธนาคารค้ำประกัน ซึ่งหากเอกสารหรือขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งไม่ถูกต้อง ก็จะทำให้การคืนภาษีอากรล่าช้า และประการที่สอง คือ ความไม่ชัดเจนของถ้อยคำในตัวบทกฎหมาย และกฎระเบียบที่

เกี่ยวข้องทำให้เกิดความสับสนในทางปฏิบัติ ทั้งในส่วนผู้ปฏิบัติงานและในส่วนของผู้ประกอบการ อาจจะมีการกระทำในทางที่ผิดได้

2. การปรับปรุงกระบวนการออกใบขนสินค้าขาเข้าภายในเขตปลอดอากร เพื่อลดความสูญเสียในการทำงาน

แนวทางในการใช้การจัดการแบบลีน เป็นแนวทางในการลดความสูญเสียเปล่าเพื่อปรับปรุงกระบวนการในการดำเนินงาน มีการวิเคราะห์ขั้นตอนด้วยวิธีการใช้ แผนภูมิสายธารแห่งคุณค่า โดยที่การวิเคราะห์การไหลของสายธารคุณค่า พบว่า การจัดการแบบลีนส่งผลให้สามารถแยกคุณค่าของงานที่สำคัญและไม่สำคัญออกได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พุทธิพงษ์ โพธิ์วราพรธม (2548) และ อิศรินทร์ กุลชิตาพงษ์ (2551)

ในการประยุกต์ใช้ลีนในการจัดการนั้น การสร้างสายธารคุณค่าเป็นสิ่งที่ผู้วิจัยให้ความสำคัญในเรื่องการเขียนกระบวนการทำงานที่เป็นไปตามลำดับขั้นตอน เพื่อกำจัดกระบวนการที่ไม่จำเป็นออกไป ดังนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน จึงต้องมีการสนับสนุนให้หน่วยงานมีการวิเคราะห์กระบวนการ เพื่อหากระบวนการที่สูญเสียเปล่าในการดำเนินงานและปรับปรุงกระบวนการที่ไม่จำเป็น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดหลักการของ เพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2552) เกี่ยวกับการจัดการแบบลีนในการจัดบริการสุขภาพที่ว่า การเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้ความสูญเสียเปล่าปรากฏเด่นชัด เป็นการตรวจการลีนไหลของงานทั้งระบบหรือทั้งกระบวนการ ซึ่งเรียกว่าแผนภูมิสายธารแห่งคุณค่า ในขั้นตอนนี้เมื่อวาดแผนภูมิขั้นตอนการทำงานแล้ว จะมีการค้นหาความสูญเสียเปล่าที่เกิดขึ้นในระบบ

การเพิ่มกิจกรรมเพื่อเพิ่มคุณค่าในกระบวนการส่งข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของสินค้าซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรณิภา ทองยี่น (2557) ที่ว่าการเพิ่มข้อมูลสินค้า รูปภาพประกอบ และชื่อภาษาไทย ตลอดจนการล่าการทำงานซ้ำซ้อนเพื่อแก้ไขข้อบกพร่อง (Defect) และลดเวลารอคอย (Waiting) ที่เกิดจากการส่งรายละเอียดข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนและชัดเจน โดยได้ลำดับขั้นตอนใหม่ ด้วยการส่งข้อมูลทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นสินค้าที่เคยนำเข้าหรือไม่เคยนำเข้าตั้งแต่ขั้นตอนของการส่งเอกสาร Invoice & Packing list เพื่อเป็นการลดความสูญเสียเปล่าในการขอเอกสารเพิ่มเติมภายหลัง

การฝึกอบรมความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานราชการและผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ให้มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนของการดำเนินงานในเขตปลอดอากร เพื่อทำให้การปฏิบัติงานในด้านอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการมีความคล่องตัว รวดเร็วและเป็นธรรม นอกจากนี้ กฎระเบียบต่าง ๆ ที่ออกมารองรับตัวบทกฎหมายจะต้องมีความชัดเจน โปร่งใส และลดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ให้มากที่สุดเพื่อป้องกันมิให้ใช้ช่องว่างของกฎหมายหรือระเบียบ

ปฏิบัติมาเป็นเครื่องมือในการแสวงหาประโยชน์หรือเป็นช่องทางให้เกิดการทุจริต ตามแนวคิดของ ชูศักดิ์ เหมะจันทร์ (2545)

การปรับปรุงในด้านระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นช่วยทำให้การพัฒนาปรับปรุงขั้นตอนการทำงานการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจให้สั้นลงโดยการสื่อสารกันผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการสื่อสารระหว่างบุคคล รวมถึงการลดขั้นตอนการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยการปรับปรุงและลดขั้นตอนการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องในลักษณะของบริการทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล เพื่อให้เอกสารต่าง ๆ เช่น ใบอนุญาตการนำเข้า ใบอนุญาตการส่งออก และใบรับรองต่าง ๆ ที่ออกโดยหน่วยงานหนึ่งสามารถที่จะจัดส่งทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างอัตโนมัติไปให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจได้อย่างครบวงจร ทำให้ภาพรวมของการประกอบการค้า มีความสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

สมเจตน์ ศรีนคร (2556) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง ระบบสนับสนุนการตัดสินใจเกี่ยวกับการส่งออก-นำเข้าของไทย พบว่า สำหรับการวิเคราะห์การส่งออก-นำเข้าของไทย โดยการนำข้อมูลจากกรมศุลกากร ซึ่งเป็นข้อมูลรายใบขนสินค้า ที่มีจำนวนมาก มาประมวลเพื่อจัดรูปแบบข้อมูลให้เหมาะสม นำเข้าระบบคลังข้อมูลโดยการนำเทคนิค การประมวลผลในเชิงวิเคราะห์แบบออนไลน์ มาช่วยในการนำเสนอรายงาน ใช้ในการพยากรณ์ปริมาณและมูลค่าการส่งออก-นำเข้า ในการแสดงรายงาน ผู้ใช้งานสามารถดูรายงานได้ตามมุมมองที่ต้องการ นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาระบบเป็นลักษณะเว็บแอปพลิเคชัน โดยแบ่งการทำงานออกเป็น 2 ส่วน คือ ผู้ใช้งาน สามารถดูรายงานการส่งออก-นำเข้าของไทย และส่วนของผู้ดูแลระบบ ซึ่งจะทำหน้าที่บริหารจัดการข้อมูลผู้ใช้งาน และสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบ ทั้งนี้ผู้บริหาร หรือ เจ้าหน้าที่ภายในกระทรวงพาณิชย์ สามารถที่จะวิเคราะห์สถานะการส่งออก-นำเข้าของไทยได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว และถูกต้องมากขึ้น

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการ เนื่องจากการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องนั้นสามารถนำไปต่อยอดได้โดยเข้าถึงได้ทุกกระบวนการเช่น กระบวนการส่งออกสินค้า หรือแม้กระทั่งการจัดการสินค้าคงคลัง โดยอาจจะรวมถึงการสร้างมาตรฐานในการทำงานอีกด้วย ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวคิดของ เกียรติขจร โฆมานะสิน (2550) และ โภศล ดีศีลธรรม (2548) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรากรณ์ ทองแกง (2551) และสายหยุด สนธิพันธ์ศักดิ์ (2553)

ปัญหาและอุปสรรคในการทำวิจัย

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยที่มีการเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ดังนั้นข้อจำกัดในการวิจัยครั้งนี้มีดังนี้

1. การเข้าไปขอสัมภาษณ์เชิงลึกจากภาครัฐบาลเกี่ยวกับปัญหา รวมไปถึงการดำเนินงานของหน่วยงานราชการซึ่งมีการเข้าถึงข้อมูลได้ยาก
2. ถึงแม้จะมีการเข้าถึงข้อมูลได้ แต่ก็ยากต่อการปรับเปลี่ยนกระบวนการของหน่วยงานราชการ
3. สภาพแวดล้อมในการทำงานเนื่องจากทางหน่วยงานราชการไม่มีเวลามากพอที่จะให้คำตอบโดยละเอียด

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้ Lean เพื่อปรับปรุงขั้นตอนที่สูญเปล่าในการออกแบบสินค้าเข้าในเขตปลอดอากร Wyncoast มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย
 - 1.1 การค้นหาความสูญเปล่าและการลดต้นทุนของการปฏิบัติพิธีการทางศุลกากรในการนำเข้าสินค้าเป็นเพียงหนึ่งในกระบวนการหลักของพิธีการศุลกากรที่มีผลกระทบต่อชัดเจน ควรมีการวิเคราะห์เพิ่มเติมหาสาเหตุของความสูญเปล่าในกระบวนการอื่น ๆ จะทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
 - 1.2 บริษัทที่มีลักษณะการทำงานในส่วนการนำเข้า ส่งออกที่จะต้องมีการพิธีการศุลกากร เอกสารในการนำเข้านั้นควรมีการจัดเตรียมให้พร้อมและถูกต้อง และควรมีการฝึกอบรมพนักงานภายในองค์กรเพิ่มขึ้น เพื่อที่จะได้สามารถช่วยกันทำงานแทนกันได้ ในกรณีที่คนใดคนหนึ่งไม่มาทำงาน
 - 1.3 ควรส่งเสริมพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานทั้งที่เป็นผู้เกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อม ให้มีความชำนาญเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร และเข้าใจถึงกระบวนการดำเนินงานของแต่ละขั้นตอน เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
 - 1.4 เมื่อทำการปรับปรุง และ ลดความสูญเปล่าในการดำเนินงานไปแล้วนั้น การรักษาไว้ซึ่งระบบการทำงานหลังการปรับปรุงแล้วเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องยึดถือปฏิบัติให้เป็นมาตรฐาน เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

1.5 การประยุกต์ระบบ IT เข้ามาปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงาน จะช่วยอำนวยความสะดวกมากมาย ที่ช่วยลดการทำงาน ลดความผิดพลาดและลดการทำงานที่ไม่สร้างคุณค่าเพิ่ม ทำให้ลดต้นทุนการบริหารการจัดการ และการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ตลอดกระบวนการค้าระหว่างประเทศ

1.6 การนำวิธีการในงานวิจัยนี้ไปปฏิบัติจริง ควรมีการจัดตั้งทีมงานเพื่อการพัฒนากระบวนการดำเนินงานด้วยแนวคิดแบบลีนไว้โดยเฉพาะ และมีการฝึกอบรมทีมงานให้เข้าใจถึงแนวคิดการจัดการแบบลีนก่อนดำเนินการปรับปรุงกระบวนการจริง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยนี้เป็นเพียงจุดเริ่มต้นของการระบุปัญหาในกิจกรรมของพิธีศุลกากรที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าในบางส่วนเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรหาแนวทางในการระบุกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าในกิจกรรมอื่น ๆ ด้วย

2. การประยุกต์ใช้การจัดการแบบลีนกับการดำเนินงานด้านอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการผลิต ไม่เพียงแต่ภายในแผนกหรือภายในองค์กรเท่านั้น แนวคิดนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกแผนก ทุกองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

3. งานวิจัยนี้เสนอแนะวิธีการปรับปรุงด้วยการจัดการแบบลีน 2 ตัวเท่านั้น ในขั้นตอนต่อไปเป็นการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement) โดยการใช้ขั้นตอนในงานวิจัยนี้เป็นตัวอย่างได้

4. เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างของผู้วิจัยที่ใช้เป็นกรณีศึกษานั้นมีจำนวนน้อยดังนั้นจึงควรขยายขอบเขตการศึกษาให้มากขึ้น เพื่อให้ผลการศึกษากลไย่เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด

บรรณานุกรม

- กิตติ เสือสมบุญ. (2560, 11 มกราคม). พนักงานชิปปิง. สัมภาษณ์.
- เกียรติขจร โหมมานะสิน. (2550). *Lean: วิถีแห่งการสร้างคุณค่าสู่องค์กรที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: แผนกประมวญความรู้ ฝ่ายวิจัย สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- โกศล ดิสิทธธรรม. (2548). *การสร้างประสิทธิภาพระบบบำรุงรักษา*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จุฑานุช บุณสินวัฒนกุล. (2556). *การประยุกต์ใช้สายธารแห่งคุณค่าเพื่อปรับปรุงกระบวนการพิธีการนำเข้าทางศุลกากรภายในเขตปลอดอากร กรณีการออกไปขนสินค้า*. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์, คณะโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จำลอง ชุนพลแก้ว. (2549). คุณภาพงานบริการ. *วารสารเพื่อคุณภาพ (For Quality)*, 12(102), 111-112.
- ชนิดา มาเผือก. (2557). *การประยุกต์ใช้สายธารแห่งคุณค่าเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับพิธีการนำเข้า-ส่งออก ภายในเขตปลอดอากร*. งานนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและ โลจิสติกส์, คณะ โลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนะชัย อุทราวพงศ์. (2551). *การประยุกต์ใช้การผลิตแบบลีนในอุตสาหกรรมการออกแบบตามคำสั่งซื้อ*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ชาคริยา ธาระรูป. (2552). *การวิเคราะห์ต้นทุนและการลดต้นทุน โลจิสติกส์กรณีศึกษา: บริษัทกาวอุตสาหกรรม*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการโลจิสติกส์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล. (2552). *คู่มือและแนวทางเพื่อพัฒนาต้นแบบธุรกิจแบบสร้างสรรค์*. กรุงเทพฯ: มาร์เก็ตติ้ง กูรู แอสโซซิเอชั่น.
- ฐปนพัฒน์ รัตนอังศิริกุล. (2554). *การศึกษาผลกระทบของการบริหารการจัดการแบบลีนต่อประสิทธิภาพในการผลิตเครื่องนุ่งห่มในอุตสาหกรรมสิ่งทอ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ดวงพรรณ สกุลจึงเจริญ. (2559, 22 ธันวาคม). ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป. สัมภาษณ์.
- ดุสิต ศูนย์คณิศ. (2559, 22 ธันวาคม). ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ. สัมภาษณ์.

- ทิพย์รัตน์ จุฑาทิสิทธิ์. (2550). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทางเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์แบบบุคคลที่สี่ในอุตสาหกรรมประกอบยานยนต์และสินค้าอุปโภคบริโภค*. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการด้านโลจิสติกส์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนิด ไสรรัตน์. (2548). *การจัดการห่วงโซ่อุปทานในยุคโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ: แม่น้ำโขง.
- ธีรศักดิ์ พูลสวัสดิ์. (2560, 12 มกราคม). นักวิชาการศุลกากร. สัมภาษณ์.
- นนทชัย ดวงนาค. (2560, 9 มกราคม). พนักงานฝ่ายนำเข้าสินค้า. สัมภาษณ์.
- นารีรัตน์ ทับทิมทอง. (2560, 4 มกราคม). หัวหน้าคลังสินค้า. สัมภาษณ์.
- นันทกานต์ ก้อนทองคำ. (2549). *การคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ลำดับที่ 3 โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบมีลำดับขั้น*. งานนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์, คณะโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปวีณา วันฉกกุล. (2555). *การวิเคราะห์การปรับเปลี่ยนสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร จากคลังสินค้าทัณฑ์บนเป็น เขตปลอดอากร: กรณีศึกษา บริษัท ผลิตรถยนต์แห่งหนึ่งในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พฤทธิพงษ์ โพธิ์ราพรรณ. (2548). *การประยุกต์ใช้การผลิตแบบลีนในอุตสาหกรรมแบบผสม (แบบต่อเนื่อง-แบบช่วง): กรณีศึกษา อุตสาหกรรมผลิตเหล็กรูปพรรณ*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- พัญณี ไตชัยภูมิ. (2553). *การบริหาร OUTSOURCE ด้านขนส่งอย่างมีประสิทธิภาพ*. เข้าถึงได้จาก <http://logisticscorner.com/index.php/2009-05-25-00-45-43/transportation/1592-efficient-outsourc.html>
- พัชรรัตน์ เทียนแสงฟ้า. (2557). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผิดพลาดของเอกสารการเดินพิธีศุลกากรส่งออก: กรณีศึกษา บริษัทแห่งหนึ่งในเขตปลอดอากรจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์, คณะโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พเยี ชลานุเคราะห์. (2550). *ระบบพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารเพื่อการสนับสนุนกิจกรรมโลจิสติกส์*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการด้านโลจิสติกส์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชิตพงษ์ เอกธรรมสิทธิ์. (2560, 12 มกราคม). นักวิชาการศุลกากร. สัมภาษณ์.

- ไพลิน นาพันธุ์. (2550). *ประสิทธิภาพและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปกครองตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปกครองและผู้บังคับบัญชาในจังหวัดอุดรดิตถ์*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- เมริน แก้วมา. (2560, 8 มกราคม). พนักงานโลจิสติกส์. สัมภาษณ์.
- รัชชาติ แจ่มจันทร์. (2554). *ตัวแบบพัฒนาการตลาดเขตปลอดอากร : กรณีศึกษาเขตปลอดอากรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. การจัดการภาครัฐและภาคเอกชนมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศรีเลิศ พลายแก้ว. (2549). *ปัญหาการดำเนินงานของกรมศุลกากรในการส่งออกโดยอาศัยมาตรการทางภาษีอากร*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สายหยุด สนธิพันธ์ศักดิ์ (2553). *การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อองค์ประกอบในการประยุกต์ใช้ระบบการผลิตแบบลีนในอุตสาหกรรมเบหมิกิ่งสำเร็จรูป*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2553). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เมตตา จันทร์แก้ว. (2549). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการสำหรับการจ้างผู้อื่นทำกิจกรรมโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมยานยนต์ของประเทศ:กรณีศึกษาภาคตะวันออก*. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรากรณ์ ทองเก้ง. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งทางบกด้วยโลจิสติกส์แบบลีนของกลุ่มสมาคมตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย*. ปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ยุพา กลอนกลาง. (2548). *การผลิตแบบลีนในระดับกลยุทธ์และการจำลองสถานการณ์กรณีศึกษา: บริษัท บางกอกอีเกิลวิง จำกัด*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ยุทธศักดิ์ คณาสวัสดิ์. (2550). 3 PL - Third Party Logistics บริการโลจิสติกส์ครบวงจร. *วารสารส่งเสริมการลงทุน*, 18(7), 18-25.

- วิษณุศุทธิ์ เมาระพงษ์. (2555). พัฒนาการอย่างยั่งยืนด้วย KM. *วารสารTPA NEWS*, 182, 46.
- วิชัย มากวัฒนสุข. (2551). *e-Customs กฎหมายภาษีและพิธีการศุลกากร* (พิมพ์ครั้งที่ 1.). กรุงเทพฯ: อินฟอร์มีเดีย บั๊คส์.
- วิทยา สุหฤตดำรง. (2552). เจาะแก่นแนวคิดแบบลีน: คิดอย่าง Lean ต้องคิดเชิงระบบ. *โปรดักทิวิตี เวิลด์ (Productivity World)*, 14 (83), 91-97.
- สุปรีดา ตั้งประเสริฐศรี. (2560, 12 มกราคม). นักวิชาการศุลกากร. สัมภาษณ์.
- อมตะ นิลภาวัลย์. (2559, 22 ธันวาคม). ผู้จัดการคลังสินค้า. สัมภาษณ์.
- อิสศรินทร์ กุลชิตาพงษ์. (2551). *การประยุกต์ใช้เทคนิคลีนในธุรกิจซื้อขายไป*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการด้านโลจิสติกส์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Abdulmalek, F. A., & Rajgopal, J. (2007) Analyzing the benefits of lean manufacturing and value stream mapping via simulating: A process sector case study. *International Journal of Production Economics*, 107(1), 223-236.
- Golafshani, N. (2003). Understanding reliability and validity in qualitative research. *The Qualitative Report*, 8(4), 597-607.
- Vatcharis. (2011). *รูปแบบของการขนส่ง Mode of transportation*. เข้าถึงได้จาก <http://www.thailog.org/wikilog/logistics/transportation.html>
- Zineldin, M., & Bredenlow, T. (2003). Strategic alliances: synergies and challenges. *International Journal of Physical Distribution & Logistic Management*, 33(5), 449-464.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

แบบสัมภาษณ์ภาคีรัฐบาลเรื่อง การประยุกต์ใช้ Lean เพื่อปรับปรุงขั้นตอนที่สูญเสียไปในการออก
ใบขนสินค้าขาเข้าใน เขตปลอดอากร WYNCOAST

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1. เพศ.....
2. อายุ.....
3. การศึกษา.....
4. ตำแหน่งปัจจุบัน/หน่วยงาน.....
5. สถานที่ทำงาน/ที่อยู่ทำงาน.....
6. หน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน.....

ส่วนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับความเสี่ยงของการเกิดปัญหาในการดำเนินงาน

1. อธิบายถึงความเสี่ยงที่สามารถจะก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินงาน

ส่วนที่ 3 แนวคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

1. จากประสบการณ์ที่ผ่านมาในการทำงาน ท่านพบปัญหาใดบ้างในการดำเนินงาน

ส่วนที่ 4 แนวคำถามเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาเมื่อเกิดความผิดพลาดในการทำงาน

1. จากปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นมีแนวทางแก้ไขอย่างไรและข้อเสนอแนะในการทำงาน

วันที่สัมภาษณ์.....

เวลา.....

สถานที่สัมภาษณ์.....

ผู้สัมภาษณ์.....

แบบสัมภาษณ์ภาคเอกชน
เรื่อง การประยุกต์ใช้ Lean เพื่อปรับปรุงขั้นตอนที่สูญเสียในการออกไปขนสินค้าขาเข้าใน
เขตปลอดอากร WYNCOAST

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1. เพศ.....
2. อายุ.....
3. การศึกษา.....
4. ตำแหน่งปัจจุบัน/หน่วยงาน.....
5. สถานที่ทำงาน/ที่อยู่ทำงาน.....
6. หน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน.....

ส่วนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับความเสี่ยงของการเกิดปัญหาในการดำเนินงาน

1. อธิบายถึงความเสี่ยงที่สามารถจะก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินงาน

ส่วนที่ 3 แนวคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

1. จากประสบการณ์ที่ผ่านมาในการทำงาน ท่านพบปัญหาใดบ้างในการนำสินค้าจากต่างประเทศเข้าแบบปกติ
2. จากประสบการณ์ที่ผ่านมาในการทำงาน ท่านพบปัญหาใดบ้างในการนำสินค้าจากต่างประเทศเข้าเขตปลอดอากร
3. จากประสบการณ์ที่ผ่านมาในการทำงาน ท่านพบปัญหาใดบ้างในการจากภายในราชอาณาจักรเข้าเขตปลอดอากร

ส่วนที่ 4 แนวคำถามเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาเมื่อเกิดความผิดพลาดในการทำงาน

1. จากปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นมีแนวทางแก้ไขอย่างไรและข้อเสนอแนะในการทำงาน

วันที่สัมภาษณ์.....

เวลา.....

สถานที่สัมภาษณ์.....

ผู้สัมภาษณ์.....

ภาคผนวก ข
การตรวจสอบอักษรวิสุทธิ

Plagiarism Checking Report

Created on Feb 7, 2017 at 08:35 AM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
404227	Feb 7, 2017 at 08:35 AM	57750137@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 1 การประยุกต์ใช้ Lean เพื่อปรับปรุงการออกใบขนสินค้าขาเข้าในเขตปลอดอากร.doc	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
-----	-------	-----------	--------	------------------

No data available in table

Plagiarism Checking Report

Created on Feb 7, 2017 at 08:37 AM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
404231	Feb 7, 2017 at 08:37 AM	57750137@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 2 การประยุกต์ใช้ Lean เพื่อปรับปรุงการออกใบขนสินค้าขาเข้าในเขตปลอดอากร.doc	Completed	2.67 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษาจากความคิดเห็นของพนักงานศุลกากรผู้มีหน้าที่ตรวจปล่อยสินค้า สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ. Electronic data interchange system : a case study of customs inspectors' opinions at the Bangkok International Airpo	วิชัย วงศ์ภิรมย์พิภพ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	1.42 %
2	การวิเคราะห์ปัจจัยและความพึงพอใจการลงทุนในประเทศไทย, The study analysis and satisfaction of the investment	ศิริพร ดำรงเจริญ	มหาวิทยาลัยบูรพา	1.25 %

8/2/2560

อักษรวิสุทธิ์

Match Details

TEXT FROM SUBMITTED DOCUMENT

โปรแกรมคอมพิวเตอร์จะแปลงข้อมูลบัญชีราคาสินค้าให้เป็นข้อมูลใบขนสินค้า โดยอัตโนมัติและให้ผู้นำเข้าหรือตัวแทนส่งเฉพาะข้อมูลใบขนสินค้ามายังเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร 2 เครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นในใบขนสินค้าที่ส่งเข้ามาเช่นชื่อและที่อยู่ผู้นำเข้าเลขประจำผู้เสียภาษีที่คิดอัตราศุลกากรราคาเป็นต้นถ้าพบว่ามีข้อมูลใบขนสินค้าเข้าที่ส่งมาไม่ถูกต้องเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะแจ้งกลับไปยังผู้นำเข้าหรือตัวแทนเพื่อให้แก้ไขให้ถูกต้อง 3 เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์

ดังกล่าวจะได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรและค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้นตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งมีผลรวม 2551 หน้า 519 2.4 การส่งเสริมการลงทุน BOI การส่งเสริมการลงทุนโดยให้สิทธิประโยชน์ทางด้านภาษีอากรเช่นการยกเว้นลดหย่อนภาษีเงินได้นิติบุคคลการยกเว้นลดหย่อนอากรขาเข้าเครื่องจักรและวัสดุชิ้นวัสดุจำเป็นและสิทธิประโยชน์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับภาษีอากร เช่นการบริการอำนวยความสะดวกในการนำข่าที่มีผลและผู้ชำนาญการชาวต่างชาติเข้ามาทำงานในกิจการที่ได้รับส่งเสริมทั้งการ

TEXT FROM SOURCE DOCUMENT(S)

โปรแกรมคอมพิวเตอร์จะแปลงข้อมูลบัญชีราคาสินค้าให้เป็นข้อมูลใบขนสินค้า โดยอัตโนมัติและให้ผู้ประกอบการส่งเฉพาะข้อมูลใบขนสินค้ามายังเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร 2 เครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นในใบขนสินค้าที่ส่งเข้ามาเช่นชื่อและที่อยู่ผู้นำเข้าหรือผู้ส่งของออกเลขประจำผู้เสียภาษีที่คิดอัตราศุลกากร ราคา สินค้าเป็นต้นถ้าพบว่ามีข้อมูลใบขนสินค้าที่ส่งมาไม่ถูกต้องเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะแจ้งกลับไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ผู้ประกอบการเพื่อให้แก้ไขให้ถูกต้อง 3.1 เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรตรวจสอบข้อมูลในใบขนสินค้าที่ส่งมาพบว่ามีข้อมูลครบถ้วนแล้วจะออกเลขที่ใบขนสินค้าพร้อมกับตรวจสอบเงื่อนไขต่างๆที่กรมศุลกากรกำหนดไว้เพื่อจัดกลุ่มใบขนสินค้าในขั้นตอนการตรวจสอบพิธีการเป็น 2 ประเภทแล้วแจ้งกลับไปยังผู้ประกอบการเพื่อจัดพิมพ์ใบขนสินค้าดังที่ 3.1 ใบขนสินค้าประเภทที่ไม่ต้องตรวจสอบพิธีการใบขนสินค้าประเภทที่ 3 เครื่องคอมพิวเตอร์จะส่งการตรวจหลังจากนั้นผู้ประกอบการสามารถนำใบขนสินค้าไปตรวจปล่อยสินค้าได้โดยหรือนำใบขนสินค้าไปชำระค่าภาษีอากรก่อน(กรณีที่ต้องชำระค่าภาษีแล้ว) นำใบขนสินค้าไปรับการตรวจปล่อยสินค้า 3.2 ใบขนสินค้าประเภทที่ต้องตรวจสอบพิธีการใบขนสินค้าประเภทที่ 3 ผู้ประกอบ

ที่ส่งผลการตัดสินใจลงทุน และความพึงพอใจหลังการลงทุนของกลุ่มตัวอย่าง 2 นิคมอุตสาหกรรมคือนิคมอุตสาหกรรม 3 สยามอีสเทิร์นอินดัสตรีเขตปาร์คและนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร 4 แผนการศึกษา 1 ศึกษาค้นคว้า ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจการลงทุนนโยบายและหลักการ ก ส่งเสริมการลงทุนและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2 วางแผนการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลออกแบบสอบถามวิเคราะห์ประเมินผลจากข้อมูลที่เก็บมาได้โดยใช้แบบสอบถามกับการใช้เทคนิคการวิเคราะห์ 3 ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้เป็นคำขวัญเพื่อวัดว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจลงทุนและความพึงพอใจหลังการลงทุนมากที่สุด 4 นิยามศัพท์เฉพาะ 5 สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน(สทท.); Board of Investment (BOI) หมายถึงหน่วยงานที่ช่วยในการส่งเสริมการลงทุนโดยให้สิทธิประโยชน์ทางด้านภาษีอากร 6 เช่นการยกเว้น/ลดหย่อนภาษีเงินได้นิติบุคคลการยกเว้น/ลดหย่อนอากรขาเข้าเครื่องจักรและ วัสดุชิ้น/วัสดุจำเป็นและสิทธิประโยชน์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับภาษีอากรเช่นการบริการอำนวยความสะดวกในการนำข่าที่มีผลและผู้ชำนาญการชาวต่างชาติเข้ามาทำงานในกิจการที่ได้รับส่งเสริม 7 รวมทั้งการให้ถ้อยคำที่สนับสนุนแก่การลงทุนในการดำเนินการตามโครงการ 8 ผู้ขอรับการส่งเสริม

Plagiarism Checking Report

Created on Feb 7, 2017 at 08:35 AM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
404229	Feb 7, 2017 at 08:35 AM	57750137@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 3 การประยุกต์ใช้ Lean เพื่อปรับปรุงการออกใบขนสินค้าขาเข้าในเขตปลอดอากร.doc	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

Plagiarism Checking Report

Created on Feb 24, 2017 at 14:08 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
414313	Feb 24, 2017 at 14:08 PM	57750137@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 4 การประยุกต์ใช้ Lean เพื่อปรับปรุงการออกใบอนุญาตเข้าในเขตปลอดอากร.doc	Completed	0.53%

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	การประยุกต์ใช้สายธารแห่งคุณค่าเพื่อปรับปรุงกระบวนการพิธีการนำเข้าทางศุลกากรภายในเขตปลอดอากร กรณีการออกใบอนุญาต Application of value stream mapping for freezone customs procedure improvement, issuance of the entry	จฑานุช บุรณสินวัฒน์กุล	มหาวิทยาลัยบูรพา	0.53 %

Match Details

TEXT FROM SUBMITTED DOCUMENT

ทำที่นำเข้าขึ้นกับการพิจารณาของกรมศุลกากร 1 กรณี "ยกเว้นการตรวจ" จะได้รับยกเว้นการตรวจที่ทำนำเข้าแต่ผู้ขนส่งของต้องแสดงใบขนสินค้าต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากรเพื่อเก็บเอกสารเป็นหลักฐานและสามารถนำของออกจากเขตปลอดอากรได้โดย 2 กรณี "ให้ตรวจสอบ" ที่คิดราคาให้นำสินค้ามายังจุดตรวจสอบเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและต้องแสดงใบขนสินค้าต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำเขตปลอดอากรเพื่อเก็บเอกสารเป็นหลักฐานในการตรวจสอบประจำปีสรุปความแตกต่าง

TEXT FROM SOURCE DOCUMENT(S)

ที่ตรวจสอบได้แก่สถานที่ตรวจสอบ (ปลายทาง) ในกรณีของ "ยกเว้นการตรวจ" (Green Line) จะได้รับยกเว้นการตรวจที่ทำนำเข้า (Physical Check) แต่ผู้ขนส่งของต้องแสดงใบขน (Document Check) ต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำเขต เพื่อเก็บเอกสารเป็นหลักฐานในการตรวจสอบประจำปีหรืออาจกล่าวได้ว่าเมื่อยื่นเอกสาร เสร็จสามารถนำของออกจากเขตปลอดอากรได้โดย ในกรณีของ "ให้ตรวจสอบ" ที่คิดราคาของ (Red Line) Shipping นำสินค้ามายังจุด ตรวจสอบเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบจนเป็นที่พอใจ (Physical Check) และต้องแสดงใบขน (Document Check) ต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำเขต เพื่อเก็บเอกสารเป็นหลักฐานในการตรวจสอบประจำปี เมื่อผู้ประกอบการในเขตรับสินค้าแล้วจะแจ้งการรับสินค้าให้ศุลกากรทราบโดยการ จัดทำรายงานประจำงวดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจสอบบัญชีปีละ 2 ครั้งครั้งที่ 1 (1 ม.ค. - 30 มิ.ย.) ภายในวันที่ 15 ของกรกฎาคมและครั้งที่ 2 (1 ก.ค. - 31 ธ.ค.) วันที่ 15 ของเดือนมกราคมของปีถัดไป 3 .สรุปความแตกต่างของกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติระหว่างกระบวนการนำสินค้าเข้าแบบ ปกติและกระบวนการนำสินค้าเข้าโดยใช้สิทธิ

Plagiarism Checking Report

Created on Feb 24, 2017 at 14:52 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
414331	Feb 24, 2017 at 14:52 PM	57750137@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 5 การประยุกต์ใช้ Lean เพื่อปรับปรุงการออกใบขนสินค้าขาเข้าในเขตปลอดอากร.doc	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				