

บทที่ 2

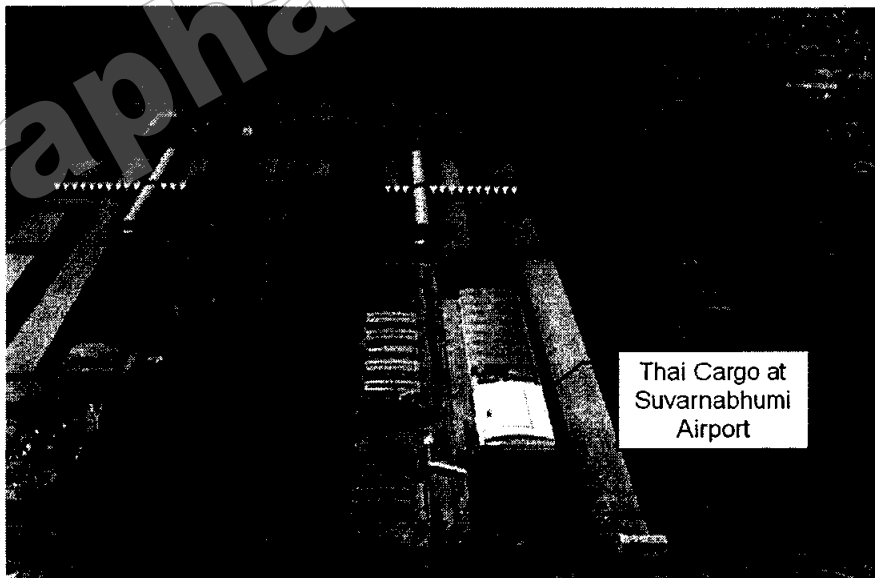
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลังสินค้าและบริการรับขนส่งสินค้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยได้เรียบเรียงเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้ คลังสินค้าและบริการรับขนส่งสินค้า ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1. ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ E-Customs Paperless กระบวนการนำเข้า (E-Import) และส่งออก (E-Export) สินค้าทางอากาศ ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. ระบบการผ่านพิธีการนำเข้า-ส่งออกระบบ EDI (แบบเดิม)
3. ทฤษฎีโลจิสติกส์
4. ความพึงพอใจ และทฤษฎีการจูงใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รายละเอียดเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีดังนี้

คลังสินค้าและบริการรับขนส่งสินค้า ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



ภาพที่ 2 พื้นที่คลังสินค้า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตั้งอยู่ใกล้กับอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Expeditior, 2550)

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีพื้นที่ประมาณ 20,000 ไร่ ตั้งอยู่ที่ ถนนบางนา-ตราดกิโลเมตร
ที่ 15 อยู่ในเขตตำบลราชาเทวะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

คลังสินค้าและบริการรับขนส่งสินค้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Thai Cargo at
Suvarnabhumi Airport) เริ่มเปิดให้บริการในวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549 เพื่อเป็นศูนย์กลางในการ
ขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศ โดยตั้งอยู่ในทำเลที่ตั้งที่เป็นศูนย์กลางของ
นิคมอุตสาหกรรมต่าง ๆ และยังใกล้เคียงกับการขนส่งทางอื่น ๆ เช่น

ทางน้ำ: ท่าเรือกรุงเทพ และท่าเรือแหลมฉบัง

ทางบก: ถนนมอเตอร์เวย์ ซึ่งเชื่อมต่อระหว่างภาคตะวันออก ภาคกลาง ภาคเหนือ และ
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ทางรถไฟ: Inland Container Depot (ICD) ลาดกระบัง

ในปัจจุบันการค้าระหว่างประเทศได้มีการแข่งขันกันอย่างมาก การสนับสนุนและ
ส่งเสริมการส่งออกเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับ
ประเทศต่าง ๆ ด้วยเหตุนี้จึงสมควรกำหนดให้มีการจัดตั้งเขตปลอดอากรขึ้น ในประเทศไทย เพื่อ
ผลิต ผสม ประกอบ บรรจุ หรือดำเนินการ อื่นใดกับสินค้านั้น เพื่อส่งออกป้อนกราชอาณาจักร
อันเป็นการส่งเสริมการส่งออก อีกวิธีหนึ่ง

กิจกรรมภายในพื้นที่เขตปลอดอากร (Free Zone Activities) สามารถแบ่งได้เป็น 2
ประเภท คือ

1. Commercial Cargo

1.1 Import Cargo (การนำเข้า)

1.2 Export Cargo (การส่งออก)

1.3 Transit and Transshipment Cargo (สินค้าถ่ายลำผ่านแดน)

1.4 Cargo Storage (การจัดเก็บสินค้าภายในเขตปลอดอากร)

2. Value Added Activities

2.1 Trading

2.2 Break Bulking

2.3 Grading and Sorting

2.4 Repackaging and Relabeling

2.5 Partial Clearance

2.6 Combined Cargo

Trading

เป็นการนำสินค้า หรือผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป เข้ามาพักในเขต Free Zone เพื่อรอจำหน่ายไปยังประเทศอื่น หรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรไทยเพื่อการจำหน่าย มีลักษณะเสมือน โกดัง หรือ โชว์รูมสินค้าเพื่อรอจำหน่าย

ผลดี: ลดภาระภาษีสินค้าคงคลังของผู้ประกอบการ ในระหว่างรอเจรจาต่อรองทางการค้า และสามารถนำส่งสินค้าได้รวดเร็ว เช่น การนำสินค้าประเภทรถยนต์เข้ามาในระหว่างรอผลการเจรจาทางการค้า และสามารถส่งสินค้าได้ทันทีเมื่อเจรจาบรรลุผล

Break Bulking

เป็นการนำสินค้าล็อตใหญ่ ๆ เข้ามาใน Free Zone เพื่อแบ่งแยกก่อนกระจายส่งยังภูมิภาคต่าง ๆ ตามคำสั่งซื้อ หรือบางส่วนอาจนำเข้ามาในราชอาณาจักรไทย

ผลดี: ลดต้นทุนการขนส่งของผู้ประกอบการ โดยใช้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางขนส่ง เช่น การนำสินค้าจากประเทศแถบยุโรปเข้ามาใน Free Zone ก่อนกระจายส่งต่อไปยังประเทศในภูมิภาคเอเชีย เป็นต้น

Grading Sorting

เป็นการนำสินค้ากลุ่มเดียวกันจำนวนมาก ๆ โดยอาจมาจากหลายแหล่งนำเข้ามาพักในเขต Free Zone เพื่อทำการคัดแยกตามหมวดหมู่ก่อนกระจายส่งไปยังเมืองปลายทางต่าง ๆ เช่น ตามคุณภาพ ตามกลุ่มความนิยม ตามเส้นทางการขนส่ง เป็นต้น

ผลดี: ลดภาระภาษีนำเข้า-ส่งออก ให้กับผู้ประกอบการในการนำสินค้าเข้ามาคัดแยกในราชอาณาจักร และนำออกไปยังเมืองปลายทางอีกครั้งซึ่งทำให้สินค้านี้มีต้นทุนสูงขึ้น โดยไม่จำเป็น

Repackaging and Relabeling

เป็นการนำสินค้าจากแหล่งหนึ่ง หรือหลายแหล่งที่มาเข้ามาพักไว้ในเขต Free Zone เพื่อทำการบรรจุหีบห่อ หรือปิดฉลากใหม่ก่อนนำส่งยังเมืองปลายทางต่าง ๆ

ผลดี: อำนวยความสะดวกแก่ผู้นำเข้า-ส่งออก โดยรับภาระภาษีเฉพาะสินค้าที่จำเป็นต้องนำเข้า หรือส่งออกจริง ๆ เท่านั้น

Partial clearance

เป็นการนำเข้าสินค้า (นำเข้าปกติ) ที่มีลักษณะนำเข้าบางส่วนของ Lot (Partial) โดยแต่ละส่วนถูกนำเข้ามาไม่พร้อมกัน จึงนำส่วนที่มาก่อนเข้ามาพักไว้ในเขต Free Zone เพื่อรอส่วนที่เหลือจนครบจำนวนแล้วจึงนำสินค้าทั้งหมดเข้ามาในราชอาณาจักรอีกต่อหนึ่ง

ผลดี: ทำให้ตรวจสอบการนำเข้าของสินค้าสะดวกขึ้น ผู้ประกอบการไม่ต้องเสี่ยงกับการรับภาระภาษีนำเข้าให้กับสินค้าที่ไม่ครบจำนวน

Combined Cargo

เป็นการนำสินค้าที่มีลักษณะเป็นชิ้นส่วน หรือ ส่วนประกอบของสินค้าอื่น จากแหล่งต่าง ๆ เข้ามาพักไว้ในเขต Free Zone เพื่อนำมาประกอบเป็นสินค้าอีกประเภทหนึ่งก่อนนำส่งกระจายไปยังเมืองปลายทางที่ต้องการ

ผลดี: ลดต้นทุนการผลิตให้กับสินค้าที่มีลักษณะชิ้นส่วนประกอบประกอบ เช่น ผู้ประกอบการอาจส่งสินค้าที่มีค่าระหว่างบรรทุกต่างจากแหล่งต่าง ๆ ในประเทศเข้ามาในเขต Free Zone เพื่อมาประกอบกับชิ้นส่วนหลักและมีค่าระหว่างบรรทุกส่งออกจากประเทศไทย (ส่งออกปกติ) เข้าไปในเขต Free Zone เป็นการลดต้นทุนขนส่ง และต้นทุนภาษีนำเข้า-ส่งออก เป็นต้น

ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (E-Customs Paperless) กระบวนการนำเข้า (E-Import) และส่งออก (E-Export) สินค้าทางอากาศ ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร หรือ (E-Customs Paperless) ได้นำมาใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า-ส่งออก ทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกำหนดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชกำหนดอัตราศุลกากรฉบับที่ 4 พ.ศ. 2549 บังคับใช้พิกัดศุลกากรซาโมไนซ์ ฉบับปี 2007

กระบวนการนำเข้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Import)

1. ผู้นำเข้าหรือตัวแทนบันทึกข้อมูลบัญชีราคาสินค้า (Invoice) เข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเอง หรือผ่าน Service Counter มายังเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร
2. คลังสินค้า TG หรือ BFS บันทึกข้อมูลบัญชีสินค้า (Manifest) ประกอบด้วย House Air Waybill, Master Air Waybill เป็นต้น เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ส่งผ่านไปยังกรมศุลกากร
3. เครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร จะตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นในใบขนสินค้าที่ส่งเข้ามา ถ้าพบว่าข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าที่ส่งมาไม่ถูกต้อง เครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร จะแจ้งกลับไปเพื่อทำการแก้ไขให้ถูกต้อง
4. เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรสอบข้อมูลในใบขนสินค้า ที่ส่งมาถูกต้องครบถ้วนแล้ว จะออกเลขที่ใบขนสินค้าขาเข้า พร้อมกับตรวจสอบเงื่อนไขต่าง ๆ ที่กรมศุลกากรกำหนดไว้ เพื่อจัดกลุ่มใบขนสินค้าขาเข้าในขั้นตอนการตรวจสอบพิธีการเป็น 2 ประเภทคือ
 - Green Line
 - Red Line

5. เมื่อสินค้าเข้ามาถึงคลังสินค้า TG หรือ BFS จะทำการ Breakdown สินค้า เพื่อจัดเก็บสินค้าเข้าชั้นจัดเก็บ (Location) รอส่งมอบให้ผู้นำเข้าหรือตัวแทน

6. ผู้นำเข้าหรือตัวแทนยื่นเอกสาร D/O ที่ TG หรือ BFS แล้ว เจ้าหน้าที่ของคลังสินค้า TG หรือ BFS จะออกเอกสาร D/O ให้ เพื่อใช้ยื่นสำหรับชำระค่าบริการ D/O

7. ผู้นำเข้าหรือตัวแทนมาขอรับสินค้า คลังสินค้า TG หรือ BFS จะส่งมอบสินค้าให้กับผู้นำเข้าหรือตัวแทนพร้อมกับเอกสารใบส่งปล่อย (Cargo Permit) หรือสลิปเอกสาร (Inspection Form) แล้วแต่กรณี

8. ผู้นำเข้าหรือตัวแทนนำสินค้าพร้อมเอกสารมาผ่านกรมศุลกากรเพื่อการตรวจสอบ คือ Green Line หรือ Red Line

กระบวนการส่งออกแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Export)

1. ผู้ส่งออกหรือตัวแทนส่งข้อมูลใบกำกับการขนย้ายสินค้า (Cargo Permit) และบัญชีราคาสินค้า (Invoice) ทุกรายการเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ส่งออกหรือตัวแทนมายังเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร

2. เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรตรวจสอบข้อมูลในใบกำกับการขนย้ายสินค้า (Cargo Permit) ส่งมาถูกต้องครบถ้วนแล้ว จะออกเลขที่ใบกำกับการขนย้ายสินค้า (Cargo Permit) และตรวจสอบเงื่อนไขต่าง ๆ ที่กรมศุลกากรกำหนดไว้ เพื่อจัดกลุ่มใบกำกับการขนย้ายสินค้า (Cargo Permit) เป็น 2 ประเภท ดังต่อไปนี้

- ใบกำกับการขนย้ายสินค้า (Cargo Permit) ที่ไม่ต้องตรวจสอบพิธีการ (Green Line)
- ใบกำกับการขนย้ายสินค้า (Cargo Permit) ที่ต้องตรวจสอบพิธีการ (Red Line)

3. หลังจากสินค้าผ่านสถานีตรวจสอบ (Checking Post) เข้ามาการคลังสินค้า TG หรือ BFS แล้ว ผู้ส่งออกหรือตัวแทนยื่นเอกสารใบกำกับการขนย้ายสินค้า (Cargo Permit) ในกับคลังสินค้าเพื่อชั่งน้ำหนัก แล้วออกเอกสารใบชั่งสินค้าให้กับผู้ส่งออกหรือตัวแทน

4. ผู้ส่งออกหรือตัวแทนนำเอกสาร Air Waybill, House Air Waybill, House Manifest, ใบชั่งสินค้า ใบกำกับการขนย้ายสินค้า (Cargo Permit) และใบเสร็จรับเงิน (ถ้ามี) ไปยื่นให้กับคลังสินค้า TG หรือ BFS เพื่อสร้าง CAR Record ต่อไป

5. คลังสินค้า TG หรือ BFS ทำการจัดบรรจุ (Load) สินค้า แล้วส่งมอบสินค้าเพื่อทำการจัดเก็บสินค้า แล้วนำไปบรรจุขึ้นเครื่องบินต่อไป

ระบบการผ่านพิธีการนำเข้า-ส่งออกระบบ EDI (ระบบเดิม) (กรมศุลกากร, 2550)

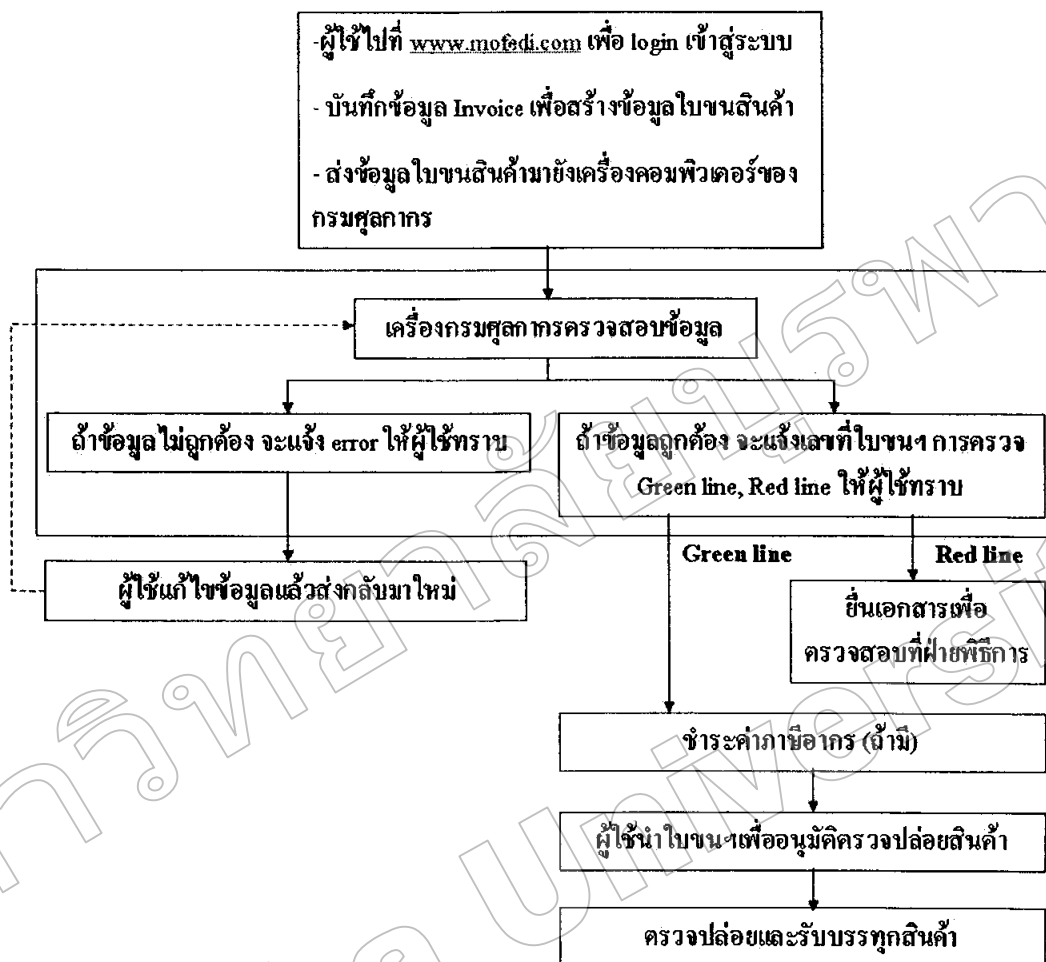
ระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอินเทอร์เน็ตในด้านการส่งสินค้าออกเป็นบริการรูปแบบใหม่ที่พัฒนาโดยกระทรวงการคลัง และกรมศุลกากร เพื่อให้เป็นอีกทางเลือกหนึ่งของผู้ส่งสินค้าออกนอกเหนือจากการผ่านพิธีการศุลกากรผ่าน EDI VAN ที่กรมศุลกากรได้ให้บริการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 ผู้ส่งออกหรือตัวแทนออกของสามารถเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสมของแต่ละราย หากท่านจะดำเนินธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ เมื่อท่านต้องการส่งสินค้าออกไปยังต่างประเทศ และ หรือนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศก็ตาม ท่านจะต้องดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากร ตามระเบียบปฏิบัติที่กรมศุลกากรกำหนดในปัจจุบัน

ระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอินเทอร์เน็ต ที่ท่านกำลังใช้อยู่นี้ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่กระทรวงการคลังได้จัดทำขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้นำเข้า/ ส่งออก และตัวแทนออกของรายย่อย

ประการสำคัญ ก่อนที่ท่านจะใช้ระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอินเทอร์เน็ต ท่านจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับพิธีการศุลกากร พิศัตอัตราศุลกากร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นอย่างดี รวมทั้งท่านจะต้องทำความเข้าใจ ศึกษาข้อมูล คำแนะนำต่าง ๆ ที่บรรจุอยู่ใน Web Site ทั้งหมดอย่างถี่ถ้วนเสียก่อน ท่านจึงจะสามารถเตรียมเอกสารเพื่อยื่นขอส่งสินค้าออกไปยังต่างประเทศ และ หรือนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

ขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ ตั้งแต่ต้นจนกระทั่งสามารถส่งของออก และ หรือนำของเข้า มีดังต่อไปนี้

1. ทำบัตรผู้จัดการ
2. จัดเตรียมเอกสารทางการค้าต่าง ๆ ที่จำเป็นในการผ่านพิธีการฯ
3. ส่งข้อมูลใบขนสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตมายังกรมศุลกากร เพื่อตรวจสอบ
4. พิมพ์ใบขนสินค้าที่ได้รับเลขที่ใบขนสินค้าแล้ว
5. ยื่นเอกสารใบขนสินค้า และเอกสารประกอบ ณ สถานที่ผ่านพิธีการที่ระบุไว้ในใบขนสินค้า กรณี Red Line เท่านั้น
6. ชำระอากร (ถ้ามี)
7. ยื่นเอกสารใบขนสินค้า และเอกสารประกอบ พร้อมกับสินค้า ณ จุดตรวจปล่อย



ภาพที่ 3 ขั้นตอนการผ่านพิธีการศุลกากร (กรมศุลกากร, 2550)

การนำเข้าสินค้า (กรมศุลกากร, 2550)

ในการนำเข้าสินค้า ผู้นำเข้าจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และประกาศที่กรมศุลกากรและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการนำเข้า อาทิ กระทรวงพาณิชย์ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กรมปศุสัตว์ ฯลฯ ที่กำหนดไว้ให้ครบถ้วน โดยมีคำแนะนำในการจัดเตรียมเอกสารและปฏิบัติตามขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการนำเข้าสินค้า ดังนี้

1. ประเภทใบขนสินค้าขาเข้า เป็นแบบพิมพ์ที่กรมศุลกากรกำหนดให้ผู้นำเข้าต้องยื่นต่อกรมศุลกากรในการนำเข้าสินค้า ซึ่งจำแนกออกเป็น 9 ประเภทตามลักษณะการนำเข้า ดังนี้

1.1 แบบ กศก. 99/1 ใบขนสินค้าขาเข้าพร้อมแบบแสดงรายการภาษีสรรพสามิตและภาษีมูลค่าเพิ่ม ใช้สำหรับการนำเข้าสินค้าทั่วไปทุกประเภทที่กรมศุลกากรมิได้กำหนดให้ใช้ใบขนสินค้าประเภทอื่น

1.2 แบบ กศก. 102 ใบขนสินค้าขาเข้าพิเศษพร้อมแบบแสดงรายการภาษีสรรพสามิต และภาษีมูลค่าเพิ่ม ใช้สำหรับการนำเข้าสินค้าทางอากาศยานหรือพิธีการอื่นที่กรมศุลกากรกำหนด สำหรับของที่นำเข้าในลักษณะเฉพาะ เช่น การนำเข้าสัตว์เลี้ยงมีชีวิต

1.3 แบบ กศก. 103 คำร้องขอผ่อนผันรับของ/ ส่งของออกไปก่อน ใช้สำหรับการนำเข้าหรือส่งออกสินค้าก่อนปฏิบัติพิธีการครบถ้วนตามที่กรมศุลกากรกำหนด

1.4 แบบ A.T.A. Carnet ใบขนสินค้าสำหรับนำของเข้าหรือส่งออกชั่วคราว ใช้สำหรับการนำเข้าหรือส่งออกสินค้าชั่วคราวประเภทต่าง ๆ ตามที่ระบุในอนุสัญญา

1.5 แบบ JDA (Joint Development Area) ใบขนสินค้าสำหรับพื้นที่พัฒนาร่วมไทย-มาเลเซีย ใช้สำหรับการนำเข้าสินค้าในเขตพื้นที่พัฒนาร่วมไทย-มาเลเซีย

1.6 แบบใบแนบ 9 ใบขนสินค้าถ่ายลำ ใช้สำหรับพิธีการสินค้าถ่ายลำ

1.7 แบบที่ 448 ใบขนสินค้าผ่านแดน ใช้สำหรับพิธีการสินค้าผ่านแดน

1.8 ใบขนสินค้าพิเศษสำหรับรถยนต์และจักรยานยนต์นำเข้าหรือส่งออกชั่วคราว ใช้สำหรับการนำรถยนต์และจักรยานยนต์เข้ามาในประเทศหรือส่งออกชั่วคราว

1.9 ใบขนสินค้าพิเศษสำหรับเรือสำราญและกีฬาที่นำเข้าหรือส่งออกชั่วคราว ใช้สำหรับการนำเรือสำราญและกีฬาเข้ามาในประเทศหรือส่งออกชั่วคราว

2. เอกสารที่ควรจัดเตรียมในการนำเข้าสินค้า

2.1 สำหรับพิธีการชำระอากร พิธีการวางประกัน พิธีการขนถ่ายข้างลำ พิธีการคลังสินค้า ทัณฑ์บนประเภทร้านค้าปลอดอากร ต้องมีเอกสารประกอบ ได้แก่

2.1.1 ต้นฉบับใบขนสินค้าขาเข้า (กศก. 99/ 1) พร้อมสำเนา 1 ฉบับ เว้นแต่กรณีที่กรมศุลกากรกำหนดให้มีการจัดทำฉบับเพิ่ม เช่น สำหรับ การนำเข้าอาวุธปืน เครื่องกระสุนปืน วัตถุระเบิด การนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิง ที่ต้องส่งเงินเข้ากองทุนน้ำมัน กรณีดังกล่าวต้องมีสำเนาใบขนสินค้าขาเข้า 2 ฉบับ

2.1.2 ใบตราส่งสินค้า (Bill of Lading or Air Waybill)

2.1.3 บัญชีราคาสินค้า (Invoice)

2.1.4 แบบแสดงรายละเอียดราคาศุลกากร (กศก. 170)

2.1.5 ใบส่งปล่อยสินค้า (กศก.100/ 1)

2.1.6 บัญชีรายละเอียดบรรจุหีบห่อ (Packing List)

2.1.7 ใบแจ้งยอดเบี้ยประกัน (Insurance Premium Invoice)

2.1.8 ใบอนุญาตหรือหนังสืออนุญาตสำหรับสินค้าควบคุมการนำเข้า

2.1.9 ใบรับรองแหล่งกำเนิดสินค้า (Certificate of Origin) กรณีขอลดอัตราอากร

2.1.10 เอกสารอื่น ๆ เช่น เอกสารแสดงส่วนผสม คุณลักษณะและการใช้งานของสินค้า เกิดด้าลอก เป็นต้น

2.2 วิธีการหลายเที่ยวเรือ ต้องเพิ่มพิมพ์เขียว (Blue Print) แบบแปลน แบบพิมพ์ หรือเอกสารประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาให้ทำใบขนสินค้าหลายเที่ยวเรือ

2.3 วิธีการขอกู้เงินอากรตามมาตรา 19 ทวิต้องเพิ่มสำเนาใบขนสินค้าขาเข้า (กศก.99/ 1) อีก 1 ฉบับ

2.4 วิธีการส่งเสริมการลงทุนต้องเพิ่มหนังสืออนุมัติให้ยกเว้นหรือลดหย่อนอากรจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

2.5 วิธีการคลังสินค้าทัณฑ์บนทั่วไป ต้องเพิ่มเอกสารดังนี้ คือ

2.5.1 คำขออนุญาตนำของเข้าคลังสินค้าทัณฑ์บนทั่วไป (แบบที่ 369)

2.5.2 คำขออนุญาตนำของเข้าคลังสินค้าทัณฑ์บนทั่วไป ตามแบบที่กรมศุลกากร

กำหนด

2.6 วิธีการคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภท โรงผลิตสินค้า กรณีนำเข้า โดยผู้อื่นที่มีใช้ผู้รับอนุญาตจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภท โรงผลิตสินค้า ต้องเพิ่ม คำขออนุญาตนำของเข้าคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภท โรงผลิตสินค้า

2.7 วิธีการสินค้าส่งกลับ (Re-Export) กรณีอยู่ในอารักขาของศุลกากร ต้องเพิ่มเอกสารดังนี้ คือ

2.7.1 คำร้องขอผ่อนผันทำใบขนสินค้าส่งกลับ (Re-Export) ชำระอากร 1 ใน 10

2.7.2 ใบขนสินค้าขาออก (กศก.101/ 1) พร้อมเอกสารประกอบ

2.8 วิธีการนำของออกจากเขตอุตสาหกรรมส่งออก (EPZ) ต้องเพิ่มเอกสารดังนี้ คือ

2.8.1 แบบ กนอ.02-1 กรณีสินค้านำเข้าเป็นวัตถุดิบ

2.8.2 แบบ กนอ.02-1 และ กนอ.101 กรณีสินค้านำเข้าเป็นเครื่องจักร อุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องใช้ รวมทั้งส่วนประกอบของสินค้านี้ที่จำเป็นต้องใช้ในการผลิตสินค้า หรือการค้าเพื่อส่งออก

3. ขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า

3.1 ผู้นำเข้าหรือตัวแทนบันทึกข้อมูลบัญชีราคาสินค้า (Invoice) ทุกรายการเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเองหรือผ่าน Service Counter โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์จะแปลงข้อมูลบัญชีราคาสินค้าให้เป็นข้อมูลใบขนสินค้าโดยอัตโนมัติ และให้ผู้นำเข้าหรือตัวแทนส่งเฉพาะข้อมูลใบขนสินค้ามายังเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร

3.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นในใบขนสินค้าที่ส่งเข้ามา เช่น ชื่อและที่อยู่ผู้นำของเข้า เลขประจำตัวผู้เสียภาษี พิกัดอัตราศุลกากร ราคา เป็นต้น ถ้าพบว่าข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าที่ส่งมาไม่ถูกต้อง เครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะแจ้งกลับไปยังผู้นำเข้าหรือตัวแทนเพื่อให้แก้ไขให้ถูกต้อง

3.3 เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรตรวจสอบข้อมูลในใบขนสินค้าที่ส่งมาถูกต้องครบถ้วนแล้ว จะออกเลขที่ใบขนสินค้าขาเข้า พร้อมกับตรวจสอบเงื่อนไขต่าง ๆ ที่กรมศุลกากรกำหนดไว้ เพื่อจัดกลุ่มใบขนสินค้าขาเข้าในขั้นตอนการตรวจสอบพิธีการเป็น 2 ประเภทดังต่อไปนี้ แล้วแจ้งกลับไปยังผู้นำเข้าหรือตัวแทน เพื่อจัดพิมพ์ใบขนสินค้า

3.3.1 ใบขนสินค้าขาเข้าประเภทที่ไม่ต้องตรวจสอบพิธีการ (Green Line) สำหรับใบขนสินค้าประเภทนี้ เครื่องคอมพิวเตอร์จะส่งการตรวจ หลังจากนั้น ผู้นำเข้าหรือตัวแทนสามารถนำใบขนสินค้าขาเข้าไปชำระค่าภาษีอากรและรับการตรวจปล่อยสินค้าได้

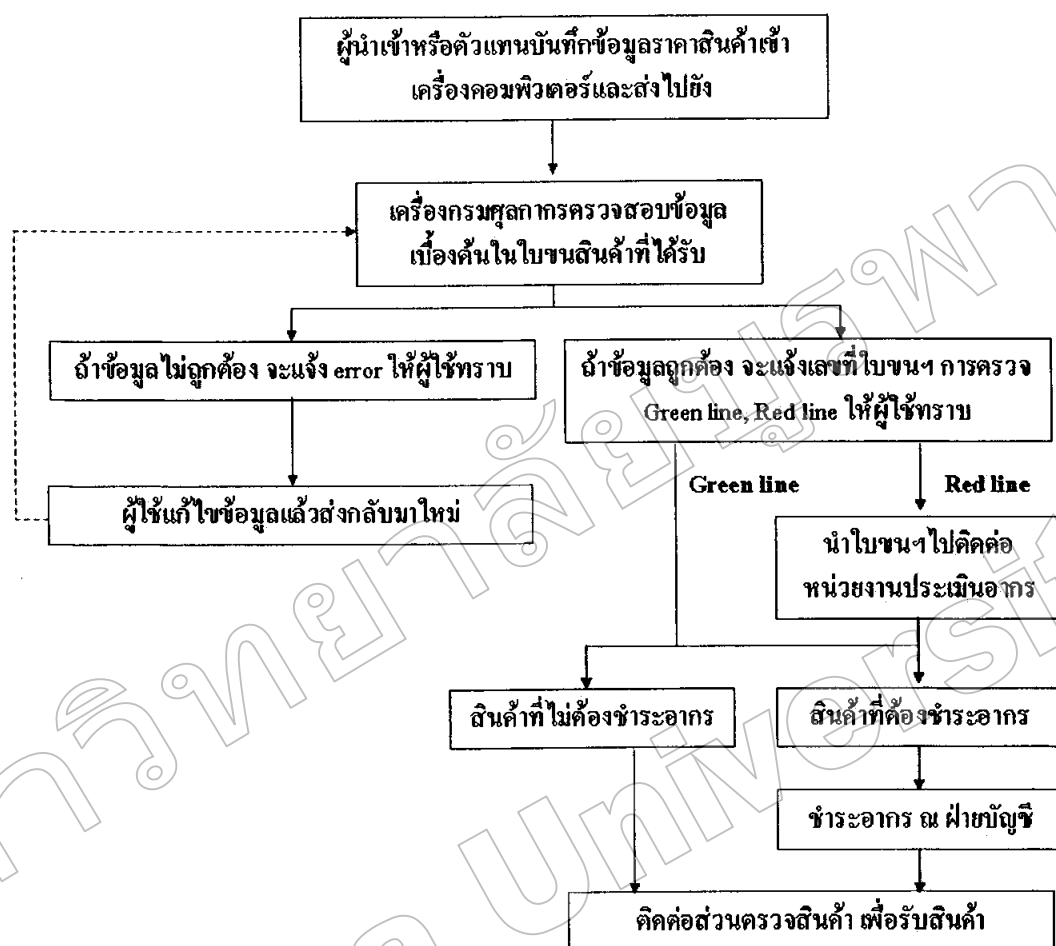
3.3.2 ใบขนสินค้าขาเข้าประเภทที่ต้องตรวจสอบพิธีการ (Red Line) สำหรับใบขนสินค้าประเภทนี้ ผู้นำเข้าหรือตัวแทนต้องนำใบขนสินค้าไปติดต่อกับหน่วยงานประเมินอากรของท่าที่นำของเข้า

3.4 ผู้นำเข้าหรือตัวแทนต้องจัดเก็บข้อมูลบัญชีราคาสินค้าตามวรรคแรกในรูปของสื่อคอมพิวเตอร์เป็นเวลา ไม่น้อยกว่า 6 เดือน เพื่อใช้สำหรับการตรวจสอบใบขนสินค้าหลังการตรวจปล่อย โดยให้สามารถจัดพิมพ์เป็นรายงานเมื่อกรมศุลกากรร้องขอ ดังนี้

3.4.1 Import/ Export Invoice List by Declaration Item

3.4.2 Import/ Export Invoice List by Invoice Item

3.4.3 Import/ Export Invoice List



ภาพที่ 4 ขั้นตอนการนำเข้าสินค้า (กรมศุลกากร, 2550)

การส่งออกสินค้า (กรมศุลกากร, 2550)

ในการส่งออกสินค้า ผู้ส่งออกก็ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และประกาศที่กรมศุลกากรและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการส่งออกกำหนดไว้ให้ครบถ้วนเช่นเดียวกับการนำเข้า โดยมีคำแนะนำในการจัดเตรียมเอกสาร และปฏิบัติตามขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่งออกสินค้า ดังนี้

1. ประเภทใบขนสินค้าขาออก เป็นแบบพิมพ์ที่กรมศุลกากรกำหนดให้ผู้ส่งออกต้องยื่นต่อกรมศุลกากรในการส่งออกสินค้า ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 ประเภท ตามลักษณะการส่งออก ดังนี้
 - 1.1 แบบ กศก.101/ 1 ใบขนสินค้าขาออก ใช้สำหรับการส่งออกในกรณี ดังต่อไปนี้
 - 1.1.1 การส่งออกสินค้าทั่วไป
 - 1.1.2 การส่งออกของส่วนบุคคลและเอกสิทธิ์

1.1.3 การส่งออกสินค้าประเภทส่งเสริมการลงทุน (BOI)

1.1.4 การส่งออกสินค้าจากคลังสินค้าทัณฑ์บน

1.1.5 การส่งออกสินค้าที่ขอชดเชยค่าภาษีอากร

1.1.6 การส่งออกสินค้าที่ขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ

1.1.7 การส่งออกสินค้าที่ต้องการใบสุทธินำกลับ

1.1.8 การส่งสินค้ากลับออกไป (Re-Export)

1.2 แบบ กศก.103 คำร้องขอผ่อนผันรับของ/ ส่งของออกไปก่อน ใช้สำหรับการขอส่งสินค้าออกไปก่อนปฏิบัติพิธีการใบขนสินค้าขาออกในลักษณะที่กรมศุลกากรกำหนดไว้ในประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร พ.ศ. 2544

1.3 แบบ A.T.A. Carnet ใบขนสินค้าสำหรับนำของเข้าหรือส่งของออกชั่วคราว ใช้สำหรับพิธีการส่งของออกชั่วคราวในลักษณะที่กำหนดในอนุสัญญา

1.4 ใบขนสินค้าพิเศษสำหรับรถยนต์และจักรยานยนต์นำเข้าหรือส่งออกชั่วคราว ใช้สำหรับการส่งออกรถยนต์และจักรยานยนต์ชั่วคราว

2. เอกสารที่ผู้ส่งออกควรจัดเตรียมในการส่งออกสินค้า

2.1 ใบขนสินค้าขาออก ประกอบด้วยต้นฉบับและสำเนา 1 ฉบับ

2.2 บัญชีราคาสินค้า (Invoice) 2 ฉบับ

2.3 ใบอนุญาตส่งออกหรือเอกสารอื่นใดสำหรับสินค้าควบคุมการส่งออก

2.4 เอกสารอื่น ๆ (ถ้ามี)

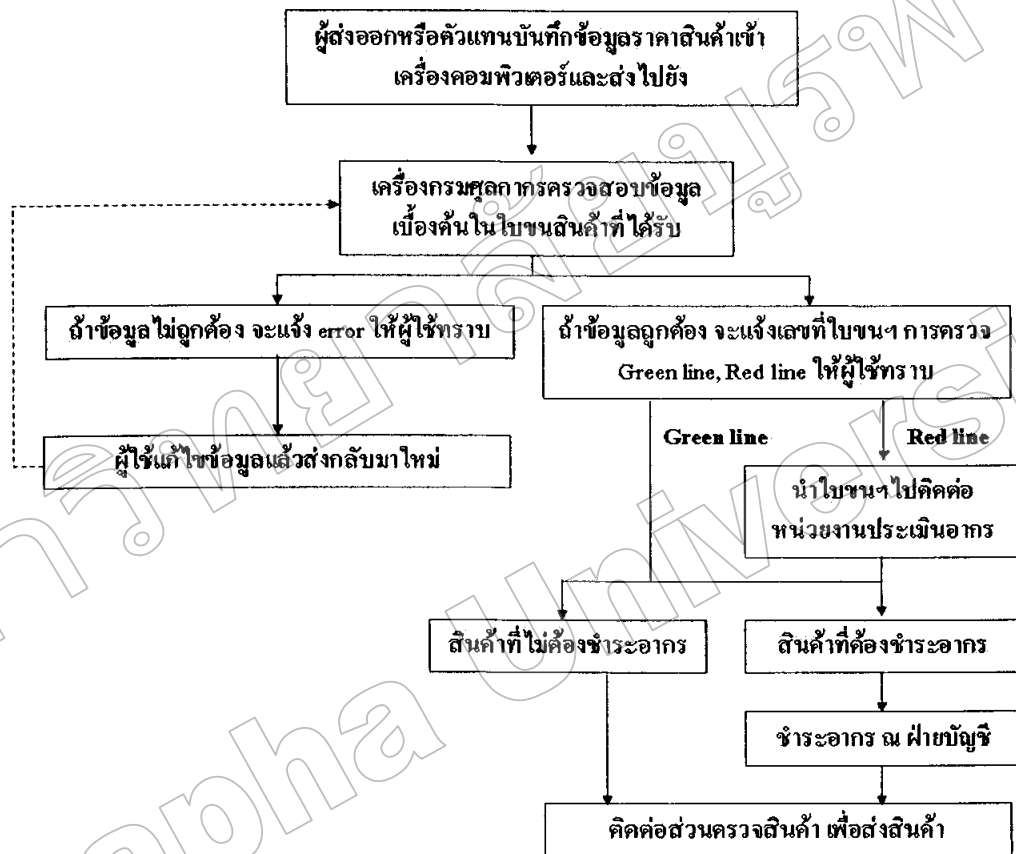
3. ขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการส่งออกสินค้า

3.1 ผู้ส่งออกหรือตัวแทนส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาออกและบัญชีราคาสินค้า (Invoice) ทุกรายการจากเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ส่งออกหรือตัวแทนมายังเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร โดยผ่านบริษัทผู้ให้บริการระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

3.2 เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรตรวจสอบข้อมูลในใบขนสินค้าขาออกส่งมาถูกต้องครบถ้วนแล้ว จะออกเลขที่ใบขนสินค้าขาออกและตรวจสอบเงื่อนไขต่าง ๆ ที่กรมศุลกากรกำหนดไว้ เพื่อจัดกลุ่มใบขนสินค้าขาออกเป็น 2 ประเภท ดังต่อไปนี้และแจ้งกลับไปยังผู้ส่งออกหรือตัวแทน เพื่อจัดพิมพ์ใบขนสินค้า

3.2.1 ใบขนสินค้าขาออกที่ต้องตรวจสอบพิธีการ (Red Line) สำหรับใบขนสินค้าประเภทนี้ ผู้ส่งออกหรือตัวแทนต้องนำใบขนสินค้าไปติดต่อกับหน่วยงานประเมินอากรของท่าที่ผ่านพิธีการ

3.2.2 ใบขนสินค้าขาออกที่ไม่ต้องตรวจสอบพิธีการ (Green Line) สำหรับ
ใบขนสินค้าขาออกประเภทนี้ ผู้ส่งออกสามารถชำระค่าอากร (ถ้ามี) และดำเนินการนำสินค้าไปตรวจ
ปล่อยเพื่อส่งออกได้เลยโดยไม่ต้องไปพบเจ้าหน้าที่ประเมินอากร



ภาพที่ 5 ขั้นตอนการส่งออกสินค้า (กรมศุลกากร, 2550)

ตารางที่ 1 ตารางเปรียบเทียบระบบ EDI (แบบเดิม) กับระบบ E-Export Paperless (กรมศุลกากร, 2550)

ระบบ EDI (แบบเดิม)	ระบบ E-Export Paperless
1. มี 8 ขั้นตอน	1. มี 5 ขั้นตอน
2. กรณี Green Line มี 2 จุดที่ต้องพบกับเจ้าหน้าที่	2. กรณี Green Line ไม่ต้องพบกับเจ้าหน้าที่เลย
3. ต้องพิมพ์ใบขนฯ และสำเนา	3. ไม่ต้องพิมพ์ใบขนฯ และสำเนา
4. ต้องให้ Messenger นำใบขนฯ ไปให้ผู้ส่งออก ลงลายมือชื่อในใบขนฯ	4. ไม่ต้องใช้ Messenger ผู้ส่งออกหรือผู้รับมอบ อำนาจลงลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์
5. ต้องยื่นเอกสาร Invoice	5. ไม่ต้องยื่นเอกสาร ยกเว้นกรณีเปิดตรวจ
6. ต้องทำใบขนฯ มุมนำเงินกรณีขอใช้สิทธิ ประโยชน์	6. ไม่ต้องทำใบขนฯ มุมนำเงิน หากหน่วยงาน ใดยังต้องการใบขนฯ มุมนำเงินผู้ส่งออก สามารถพิมพ์ใบขนฯ แล้วรับรองตนเองได้
7. ต้องทำใบสุทธินำกลับ	7. ไม่ต้องทำใบสุทธินำกลับ
8. ต้องจ้าง Shipping มายื่นใบขนฯ	8. ไม่ต้องจ้าง Shipping มายื่นใบขนฯ
9. ค่าใช้จ่ายในการจัดทำใบขนฯ และเอกสารอื่นๆ มากกว่าระบบ E-Export	9. ค่าใช้จ่ายในการจัดทำใบขนฯ และเอกสาร อื่นๆ น้อยกว่าระบบ EDI
10. ค่าใช้จ่ายในการส่งข้อมูล น้อยกว่าเพราะไม่ ต้องส่งข้อมูล Invoice	10. ค่าใช้จ่ายในการส่งข้อมูลมากกว่า เพราะ ต้องส่งข้อมูล Invoice
11. ค่าใช้จ่ายโดยรวมทั้งหมด (ข้อ 2-10) มากกว่า ระบบ E-Export	11. ค่าใช้จ่ายโดยรวมทั้งหมดน้อยกว่าระบบ EDI
12. สะดวก รวดเร็ว น้อยกว่า ระบบ E-Export	12. สะดวก รวดเร็ว มากกว่า เพราะมีขั้นตอน น้อยกว่า

ทฤษฎีโลจิสติกส์

ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ โลจิสติกส์และผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ ดังนี้

นุชฤดี รุ่ยใหม่ (2547) ได้กล่าวว่า โลจิสติกส์ (Logistics) เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับ
ช่องทางการจัดจำหน่าย เป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการจากผู้ผลิตไปถึงมือ
ผู้บริโภค รวมทั้งขั้นตอนการเตรียมวัตถุดิบ และการเก็บรักษาสินค้าคงคลังอีกด้วย หรือพูดง่าย ๆ

ว่าโลจิสติกส์ คือการนำสินค้าและบริการที่ลูกค้าต้องการไปยังสถานที่ที่ถูกต้องในเวลาที่เหมาะสม สร้างความพอใจสูงสุดให้ลูกค้า โดยที่กิจการจะได้รับผลกำไร หรือประหยัดค่าใช้จ่าย เนื่องจากการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพนั่นเอง Thomas Craig ได้กล่าวไว้ว่า ประเด็นหลักที่มีประสิทธิภาพ ต่อโลจิสติกส์มีอยู่ 5 ประเด็น คือ

1. การเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ถือเป็นประเด็นหลักและหัวใจที่สำคัญที่สุดของ โลจิสติกส์ การดำเนินงาน กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบย่อมมีผลโดยตรง กิจกรรมของการเคลื่อนย้าย เริ่มตั้งแต่การจัดการคำสั่งซื้อ การวางแผนวัตถุดิบ การวางแผนจัดเก็บ การวางแผนจัดส่งสินค้า จนผลิตภัณฑ์ถึงมือลูกค้า การเคลื่อนย้ายของวัตถุดิบเหล่านี้ต้องมีความสัมพันธ์กัน จะต้องมีความยืดหยุ่น การวางแผนเคลื่อนย้ายจะต้องสามารถปรับเปลี่ยนได้ตาม ปัจจัยอื่น ๆ ที่เปลี่ยนไป ดังนั้นถ้าการบริหารจัดการเรื่องการเคลื่อนย้ายมีประสิทธิภาพก็จะมี ของขาด และไม่มีของเกินในคลังสินค้า

2. เวลาปัจจุบันเป็นการแข่งขันเรื่องเป็นเวลา การตอบสนองความต้องการของลูกค้า วัตถุดิบ และสินค้า จะต้องถูกส่งตามกำหนด ถูกต้องตามสถานที่และวันเวลาที่กำหนดด้วย การจัดการ โลจิสติกส์ที่ดี คือ การบริหารเวลา สถานที่การเคลื่อนที่ของวัตถุดิบ และผลิตภัณฑ์ ที่ประสานกันอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การเคลื่อนย้ายของข้อมูลสารสนเทศ กิจกรรมการเคลื่อนย้ายหรือการเคลื่อนที่ของ วัตถุดิบและผลิตภัณฑ์ จะต้องเกิดจากการตัดสินใจ โดยใช้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการสินค้า การจัดการสินค้าคงคลังก็เกิดจากข้อมูลสารสนเทศ ดังนั้นข้อมูลที่ดีย่อมส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการวัตถุดิบ สินค้าคงคลัง การจัดการคลังสินค้า พื้นที่การผลิต และการเคลื่อนย้าย นั้นเอง

4. ต้นทุน ต้นทุนเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของ โลจิสติกส์ กิจกรรมทุกอย่างในองค์กร ล้วนเป็นต้นทุนในการดำเนินงานทั้งสิ้น ในอดีตจะมุ่งการลดต้นทุน โดยใช้เทคโนโลยี การพัฒนา วัตถุดิบและเครื่องจักรให้มีประสิทธิภาพ แต่ปัจจุบันเมื่อความก้าวหน้าเรื่องเทคโนโลยีของแต่ละ องค์กรไม่แตกต่างกัน จึงเน้นการลดต้นทุนในการบริหารจัดการเรื่อง โลจิสติกส์ที่ดีแทน ฉะนั้น องค์กรไหนที่มีระดับ โลจิสติกส์ที่ดีถือว่าต้นทุนต่ำ และเกิดความได้เปรียบคู่แข่งได้

5. การบูรณาการ โลจิสติกส์เป็นกระบวนการเชื่อมต่อกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเคลื่อนย้าย วัตถุดิบผ่านกระบวนการที่เพิ่มคุณค่าจนเป็นผลิตภัณฑ์ไปถึงมือลูกค้า เป็นความเชื่อมต่อระหว่าง เวลา สถานที่ ฉะนั้นการบริหารจัดการให้ระบบมีการเชื่อมประสานอย่างลงตัวก็คือการสามารถ บูรณาการกิจกรรมทั้งหมดในองค์กรได้นั่นเอง

นอกจากนั้นการจัดการ โลจิสติกส์ให้มีประสิทธิภาพนั้น ต้องมีหลักและข้อปฏิบัติที่ดีที่ต้องเข้าใจและต้องคำนึงถึงประเด็นต่าง ๆ หลายประการด้วยกัน เช่น ต้องมีความเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ต้องเป็นพันธมิตรที่ดีกับผู้จัดส่งวัตถุดิบ ต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องให้ความสำคัญของระบบการจัดการข้อมูล ต้องควบคุมวัตถุดิบและข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีการจัดการวัตถุดิบและช่องทางการขนส่งที่เหมาะสม ต้องสามารถจัดการความ สูญเปล่าที่จะเกิดขึ้น รวมถึงการลดเวลาในการเคลื่อนย้าย และสร้างความคล่องตัวได้เป็นอย่างดี

การบริหารจัดการระบบโลจิสติกส์อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมทำให้ต้นทุนในเรื่องของการเคลื่อนย้าย การขนส่ง การคลังสินค้า การรักษาสินค้าต่ำ และสามารถต่อสู้กับคู่แข่งชั้นในห้อยอยู่ในตลาดที่มีการแข่งขันรุนแรงได้หรือพูดอีกนัย การจัดการระบบ โลจิสติกส์ที่ดีจะเป็นหนึ่งในหนทางแห่งความเป็นเลิศของธุรกิจนั่นเอง

ธนิต โสรัตน์ (2551) ได้กล่าวว่า โลจิสติกส์ (Logistics) หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการ รวมถึงการเคลื่อนย้าย จัดเก็บ และกระจายสินค้า จากแหล่งที่ผลิต (Source of Origin) จนสินค้าได้มีการส่งมอบ ไปถึงแหล่งที่มีความต้องการ (Source of Consumption) โดยกิจกรรมดังกล่าว จะต้องมีลักษณะเป็นกระบวนการแบบบูรณาการ โดยเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีเป้าหมายในการส่งมอบแบบทันเวลา (Just in Time) และเพื่อลดต้นทุน โดยมุ่งให้เกิดความพอใจแก่ลูกค้า (Customers Satisfaction) และส่งเสริมให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่สินค้าและบริการ ทั้งนี้ กระบวนการต่าง ๆ ของระบบ Logistics จะต้องมีลักษณะปฏิสัมพันธ์ที่สอดคล้องประสานกัน ในอันที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

เป้าหมายที่สำคัญของ Logistics

- (1) ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า (Speed Delivery)
- (2) การไหลลื่นของสินค้า (Physical Flow)
- (3) การไหลลื่นของข้อมูลข่าวสาร (Information Flow)
- (4) การสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของตลาด (Market Demand)
- (5) ลดต้นทุนในส่วนที่เกี่ยวกับการดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าและการดูแลและขนส่งสินค้า (Cargoes Handling and Carriage Cost)
- (6) เพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพของการแข่งขัน (Core Competitiveness)

กิจกรรมของ Logistics (ธนิต โสรรัตน์, 2551)

กิจกรรมของโลจิสติกส์นั้นจะมีลักษณะที่ประกอบไปด้วยกระบวนการต่าง ๆ มากมาย ซึ่งต่างทำหน้าที่ในการสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมของการผลิตและการตลาดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายซึ่งได้กล่าวไว้ข้างต้น กิจกรรมของโลจิสติกส์ อาจประกอบด้วย

1. การขนส่งและการเคลื่อนย้ายสินค้า (Transportation and Moving) รวมทั้งที่เกี่ยวข้องกับบรรจุภัณฑ์ (Packaging)
2. ตัวแทนการบริหารการจัดส่งและขนส่ง ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ (Domestic and International Transportation)
3. กระบวนการ Clearing สินค้า และพิธีการทางศุลกากร (Customs Broker)
4. การบริหารจัดการคลังสินค้าภายใน (Inventory Management) และงานที่เกี่ยวข้องกับ Flow ของสินค้า แรงงาน และให้บริการอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นในการเก็บรักษาสินค้า
5. การบริการคลังสินค้าสาธารณะ (Public Warehouse Provider) และการกระจายสินค้า (Distribution Center)
6. การบริหารท่าเรือ การจัดการสถานที่บรรจุสินค้า การจัดการสถานีขนส่ง (Inland Container Depot: ICD) และการได้สัมปทานที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง
7. กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับมูลค่าเพิ่มทางการตลาดให้กับลูกค้า (Market Value Added) ได้แก่ การส่งเสริมการตลาด การเป็นตัวแทนในการจัดจำหน่าย การกำหนดความต้องการของตลาด และจัดการคำสั่งซื้อ (Market Ordering) การให้ข้อมูลเพื่อคาดคะเนและพยากรณ์การขาย (Sale Forecasting) การแบ่งบรรจุสินค้าและการจัดเรียงสินค้าในห้างสรรพสินค้า ฯลฯ
8. การประสานงานกับฝ่ายผลิต (Cooperate with Production) เพื่อประโยชน์ในการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกระบวนการผลิตสินค้า หรืองานสนับสนุนการผลิตอื่น ๆ เช่น การป้อนวัตถุดิบ การบริการงานเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพสินค้า ฯลฯ
9. การจัดการข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ

บทบาทของ Logistics ที่มีต่อแต่ละ Sector อาจมีได้ดังต่อไปนี้ (ธนิต โสรรัตน์, 2551)

1. บทบาทของ Logistics ที่มีต่อภาคธุรกิจ
 - 1.1 Economy of Scale and Speed ทำให้ธุรกิจเป็นการผลิตและส่งมอบสินค้าแบบพอดีกับความต้องการของลูกค้า
 - 1.2 Cost Efficient มีต้นทุนการผลิตที่ต่ำ
 - 1.3 Competitiveness มีความสามารถทางการแข่งขันที่ดีกว่า

2. บทบาทของ Logistics ที่มีต่อภาคการส่งออก

2.1 ทำให้มีการจัดการวัตถุดิบและการเคลื่อนย้ายสินค้าเป็นแบบ Just in Time ได้รับความเชื่อถือจากต่างประเทศ

2.2 เพิ่มศักยภาพการแข่งขัน โดยลดต้นทุนด้าน Logistics ไม่น้อยกว่า 10-15% หรือประมาณ 96,000 ล้านบาทต่อปี (ปี 2547 มูลค่าส่งออกของไทย USD 80,000 ล้าน คิดเป็นต้นทุนโลจิสติกส์ 640,000 ล้านบาท)

2.3 ช่วยส่งเสริมให้มีการค้าชายแดนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. บทบาทของ Logistics ที่มีต่อภาครัฐ

3.1 เพื่อให้มีการกระจายงบประมาณได้อย่างรวดเร็ว

3.2 เป็นการใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 สนองนโยบายประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Center)

4. บทบาทของ Logistics ที่มีต่อภาคเกษตร

4.1 เคลื่อนย้ายผลิตผลไปสู่ตลาดอย่างรวดเร็ว

4.2 ลดต้นทุนรวมของผลิตผล

4.3 ลดความเสียหายจากการเน่าเสีย

4.4 มีการพัฒนารูปแบบ Packaging และ ศูนย์กระจายสินค้า

4.5 ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ Update เพื่อกำหนดพื้นที่การเกษตร

4.6 เกษตรกรมีความเป็นอยู่ที่ดี

5. บทบาทของ Logistics ที่มีต่อภาคสังคม

5.1 ช่วยกระจายสินค้าของธุรกิจรากหญ้า และ OTOP ได้อย่างรวดเร็ว

5.2 ลดต้นทุน Logistics ของ SMEs โดยวิธี Cost Sharing

5.3 ประชาชนได้บริโภคสินค้าที่ดีและมีต้นทุนต่ำ

5.4 ลดอุบัติเหตุที่เกิดจากการขนส่ง

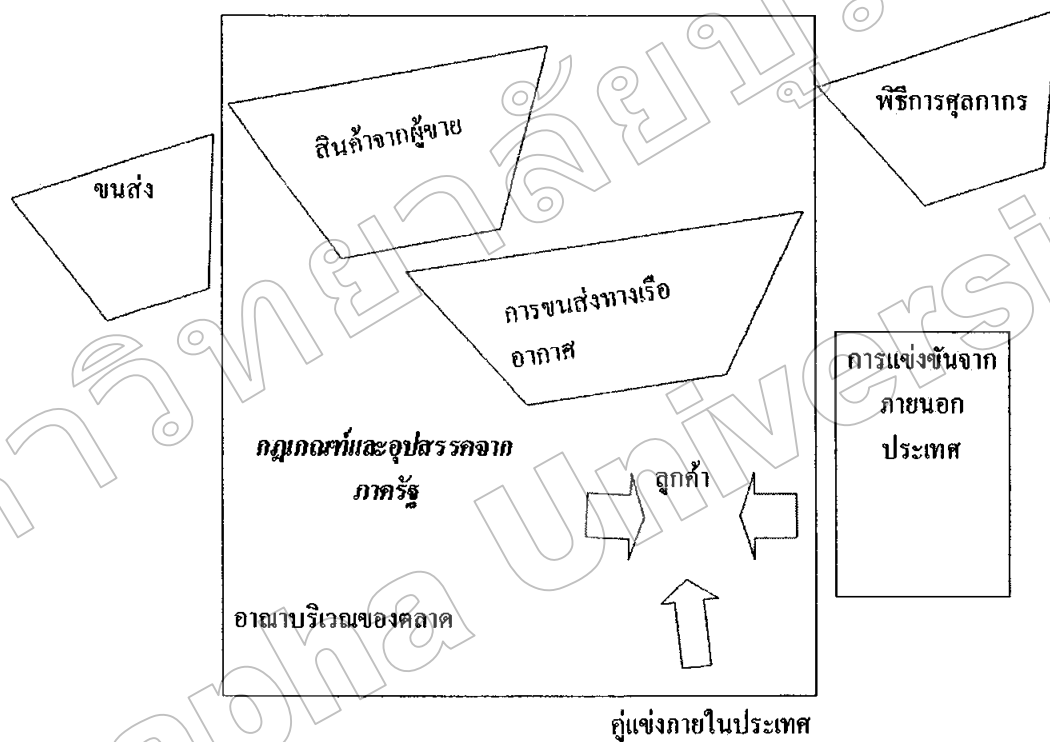
5.5 เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม

ลักษณะของ Logistics แยกออกเป็น 2 แบบ ดังนี้ (ธนิต โสรัตน์, 2551)

1. ลักษณะกิจกรรมเคลื่อนย้ายสินค้าแบบแยกส่วน

เป็นลักษณะการดำเนินงาน โดยกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายสินค้า จะแยกออกเป็น ส่วน ๆ โดยไม่มีการสอดประสานกัน ต่างกิจกรรมก็จะดำเนินไปตามภารกิจหรือหน้าที่ของตนเอง เช่น หน่วยงานจัดซื้อ ก็จะซื้อสินค้าไปตามรูปแบบที่เคยปฏิบัติมาในอดีต โดยไม่ได้ซื้อไปตามการคาดคะเนความต้องการของฝ่ายการตลาด การขนส่งสินค้า ก็เน้นไปที่ความสะดวกของ

ตนเองไม่ได้คำนึงถึงความต้องการของลูกค้า ส่วนการจัดการด้านคลังสินค้าก็เน้นที่เป็นแบบเก็บ Stock ไว้เพื่อเหลือเผื่อขาดหรือเป็น Buffer Stock ที่มาก เพื่อป้องกันฝ่ายผลิต ขณะที่ฝ่ายผลิตเอง ก็ยังเน้นการผลิตที่เป็น Economic of Scale คือ ผลิตเอามากเข้าว่า เพื่อที่จะได้มีอำนาจในการต่อรองราคาวัตถุดิบ ซึ่งการดำเนินการทั้งหมดเหล่านี้เป็นตัวอย่างที่ให้เห็นว่าในแต่ละกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสินค้า การเคลื่อนย้ายสินค้า และลูกค้า ไม่ได้มีปฏิสัมพันธ์เชิงระบบที่จะสอดคล้องประสานกัน

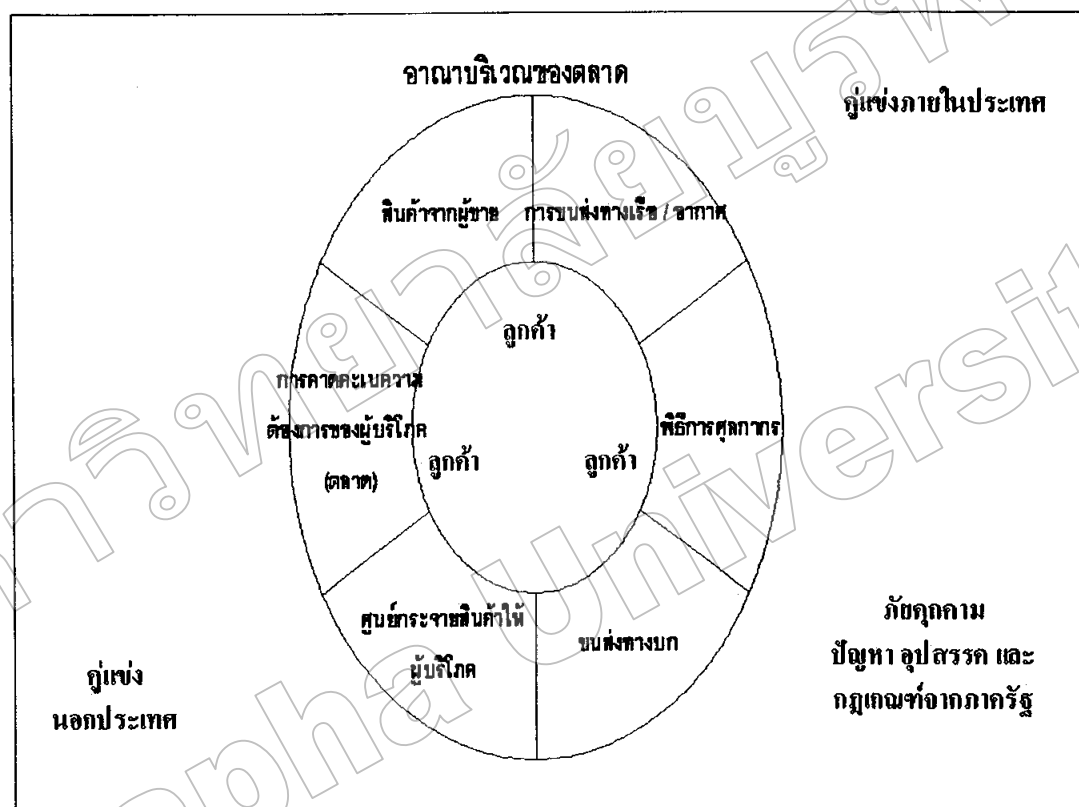


ภาพที่ 6 กิจกรรมโลจิสติกส์แบบแยกส่วน (ชนิต โสรรัตน์, 2551)

2. ลักษณะการเคลื่อนย้ายสินค้าแบบบูรณาการ (Integration Logistics)

จะเป็นรูปแบบที่มีกระบวนการในการเคลื่อนย้ายสินค้าที่เป็นองค์รวมในการจัดการวัตถุดิบ Raw Material และสินค้า Goods จาก Supply Source จนถึง Demand Source คือ ไปถึงผู้บริโภคหรือผู้ซื้อในลักษณะแบบ Just in Time โดยแต่ละกิจกรรมจะมีปฏิสัมพันธ์เชิงระบบในการสอดคล้องประสานกัน โดยอาศัยข้อมูลข่าวสาร (Information Flow) การคาดคะเนความต้องการของลูกค้า (Demand Predictive) และการลดต้นทุนที่เกิดจากการลงทุนในทรัพย์สิน (Fixed Asset) และในคลังสินค้า โดยการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ในตัวสินค้าและบริการ ซึ่งเป็นลักษณะที่

เรียกว่าการจัดการแบบโลจิสติกส์ (Logistics) ซึ่งจะทำให้มีต้นทุนรวมที่ดีกว่า ก่อให้เกิดมีความได้เปรียบในการแข่งขัน ทั้งนี้ข้อแตกต่างที่สำคัญระหว่างการจัดการเคลื่อนย้ายสินค้าที่จะเป็น Logistics ได้นั้น จะต้องมีการจัดการให้ทุกกระบวนการมีความเป็นปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และต้องเป็นแบบเชิงระบบ (Systems) คือมีกฎเกณฑ์ มีการวางแผนที่เป็นระบบเชิงวิทยาศาสตร์



ภาพที่ 7 กิจกรรมโลจิสติกส์แบบบูรณาการ (ชนิด โสรรัตน์, 2551)

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์ (2548, หน้า 14) ได้กล่าวไว้ว่า โลจิสติกส์ คือ กระบวนการในการจัดการเชิงกลยุทธ์ที่เกี่ยวกับการจัดการเคลื่อนย้ายและการจัดเก็บวัตถุดิบ ชิ้นส่วนและสินค้าคงคลังผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปต่าง (และยังเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข้อมูล) ไปทั่วองค์กรและช่องทางการตลาดในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งสามารถเพิ่มกำไรทั้งในปัจจุบันและในอนาคต โดยใช้การควบคุมต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์ (2548, หน้า 24-26) ได้กล่าวไว้ว่า แนวคิดหนึ่งที่พอร์เตอร์ได้เขียนไว้และมีการนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายคือ โซ่คุณค่า (Value Chain) ในการพิจารณาเพื่อหาความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันนั้น เราไม่สามารถที่จะเข้าใจธุรกิจโดยดูจากภาพรวมได้ มันจำเป็น

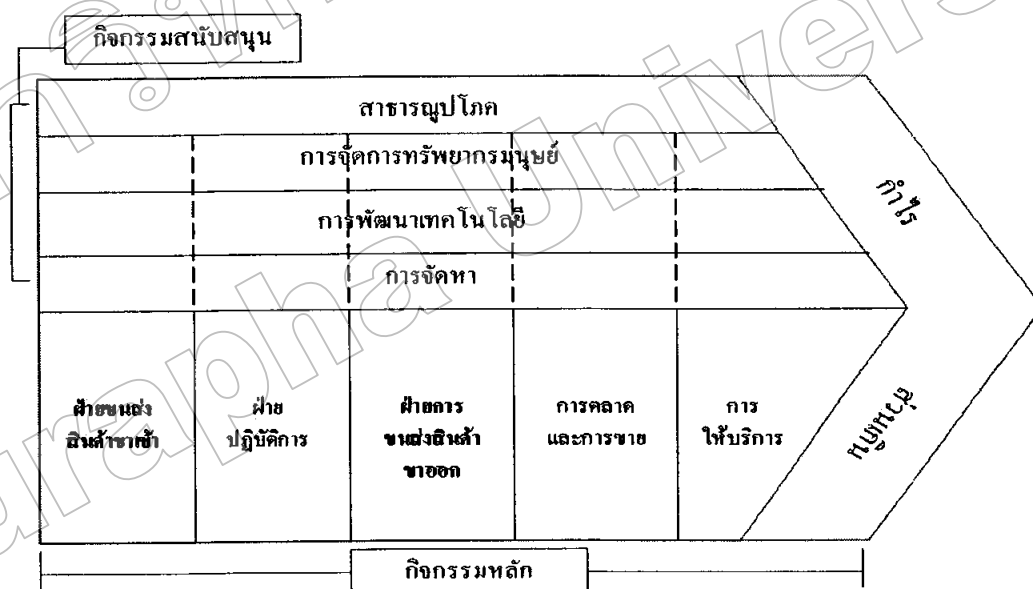
จะต้องเริ่มจากการพิจารณากิจกรรมต่าง ๆ ในธุรกิจที่กำลังดำเนินการ ไม่ว่าจะการออกแบบ การผลิต การตลาด การจัดส่ง และกิจกรรมสนับสนุนผลิตภัณฑ์นั้น ๆ แต่ละกิจกรรมสามารถที่จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับต้นทุนที่เกิดขึ้น และเป็นพื้นฐานในการสร้างความแตกต่างให้กับผลิตภัณฑ์และองค์กร กิจกรรมโซ่คุณค่า สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก ๆ คือ

(1) กิจกรรมหลัก (Primary Activities)

ซึ่งได้แก่กิจกรรมในฝ่ายต่าง ๆ เช่น ฝ่ายขนส่งวัตถุดิบเข้า ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายขนส่งสินค้าออก ฝ่ายขายและการตลาด กิจกรรมสนับสนุน (Support Activities)

(2) กิจกรรมสนับสนุน (Support Activities)

ซึ่งได้แก่กิจกรรมสาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่น ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายพัฒนาเทคโนโลยี ฝ่ายจัดซื้อจัดหา ซึ่งธุรกิจจะต้องหาวิธีส่งคุณค่าต่าง ๆ เหล่านี้ โดยเพิ่มประสิทธิภาพให้มากกว่าคู่แข่งหรือสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง



ภาพที่ 8 โซ่คุณค่า (ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์, 2548)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพอจะสรุปได้ว่า “การนำเข้าและส่งออกสินค้า ทางอากาศที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของกิจกรรม โลจิสติกส์ ที่จะมีผลสำคัญต่อต้นทุนการขนส่ง จัดเก็บสินค้า และเวลาในการขนส่ง เคลื่อนย้ายสินค้า หรือข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นหัวใจหลักของโลจิสติกส์

ดังนั้น ความสะดวก รวดเร็ว และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และระบบปฏิบัติการ จึงถือได้ว่ามีส่วนสำคัญในเรื่องของต้นทุน (Cost) และเวลา (Time) ในการขนส่งนำเข้าและส่งออกสินค้า

ความพึงพอใจ และทฤษฎีการจูงใจ

ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักวิชาการไว้ดังนี้

พิณ ทองพูน (2529, หน้า 21) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับผลตอบแทน ความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538, หน้า 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง

อุทัยพรรณ สุดใจ (2544, หน้า 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

ชรีณี เดชจินดา (2530, หน้า 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สุภาพร นามวงศ์อนุสรณ์ (2544, หน้า 6) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน หรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละคน และความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ และความศรัทธา

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory)

ธงชัย สันติวงษ์ (2535, หน้า 383-385) กล่าวว่า มาสโลว์ ซึ่งเป็นผู้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ ได้อธิบายไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ต้องการใด

ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้าแทนที่ ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสิ่งจูงใจ และเข้าได้ลำดับความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูงไว้ 5 ชั้น ซึ่งลำดับความต้องการนี้เรียกว่า “Hierarchy of Needs” ประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้ คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับที่จะให้มีชีวิตรอดอยู่ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน ทั้งนี้เพราะความจำเป็นที่จะต้องดำรงชีพอยู่ ทำให้มนุษย์จำต้องไปหาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผลดังกล่าว จะเห็นได้ว่าในกรณีที่มนุษย์ขาดสิ่งต่าง ๆ ทุกอย่างแล้ว การตอบสนองให้กับความต้องการของร่างกายจะเป็นสิ่งหนึ่งที่ใ้ใจจูงใจมนุษย์ได้

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ (Security Needs) ภายหลังจากที่ร่างกายได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะเริ่มคิดถึงความปลอดภัยและความมั่นคง

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการชนิดนี้ก็คือ ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ อยากจะคบหาสมาคมกับบุคคลอื่น รวมตลอดทั้งจะได้รับมิตรภาพและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง เป็นต้น

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของเขาเอง ในเรื่องของความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของเขาเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นสรรเสริญหรือนับหน้าถือตา

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง (Self-Actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับความสนองตอบความต้องการทั้ง 4 ชั้น อย่างครบถ้วนแล้ว มนุษย์ก็จะยังคงมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีก และอยากที่จะสำเร็จสมประสงค์ตามความนึกคิดที่ตนใฝ่ฝันไว้ทุกอย่าง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วาสนา แพทยานนท์ (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการท่าเรือแห่งประเทศไทย: กรณีศึกษา ท่าเรือแหลมฉบัง ผลวิจัยพบว่า โดยภาพรวมผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 6 ด้าน ในระดับปานกลางเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ที่ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมาก ส่วนประเภทรูขี้อย่างผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ในด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเพียงด้านเดียว กล่าวคือ ผู้ใช้บริการด้านเรือจะคำนึงถึงความปลอดภัยในการเดินเรือ, การเทียบท่าและออกจากท่า ส่วนผู้ใช้บริการด้านสินค้าจะคำนึงถึงความปลอดภัยในการเก็บรักษาสินค้าทั่วไป สินค้าอันตราย การป้องกันการสูญหายและเสียหายของสินค้า/ ผู้สินค้า เป็นต้น

พัฒนา วัฒนปรีชากุล (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการท่าเรือกรุงเทพ ผลวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการท่าเรือกรุงเทพจำแนกตามประเภทการบริการ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) บริการบรรทุกขนถ่ายสินค้าระหว่างเรือกับท่าเทียบเรือ (2) การรับและส่งมอบสินค้า (3) การเก็บรักษาสินค้าและการคิดค่าภาระ (4) ค่าบริการ นอกจากนี้งานวิจัยพบว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการท่าเรือกรุงเทพ ปรากฏในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการของพนักงาน บริการของผู้บริหาร เครื่องมือและความปลอดภัย ความโปร่งใสและความรวดเร็ว และสภาพแวดล้อมทั่วไป ความพึงพอใจของลูกค้าจำแนกตามวุฒิ การศึกษาและประสบการณ์การติดต่อบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และลูกค้าคาดหวังสูงต่อการท่าเรือกรุงเทพ โดยมุ่งให้ปรับปรุงปัจจัยส่วนบุคคล อุปกรณ์ เครื่องมือ และเทคโนโลยี เป็นปัจจัยหลัก

อุบลรัตน์ วิจิตร โด (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การวัดประสิทธิภาพของระบบ E-Container และการวัดความพึงพอใจผู้รับบริการระบบ E-Container ในงานศุลกากรด้านพิธีการส่งออก จากการศึกษาพบว่าระบบ E-Container ดีกว่าระบบ Manual เดิมในด้านการลดขั้นตอน ลดค่าใช้จ่าย ลดเอกสาร ลดระยะเวลาในการผ่านพิธีการ ลดความผิดพลาดของเอกสาร ซึ่งทางผู้รับบริการมีความเห็นอยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกับความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพระบบ E-Container ที่มีอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน

สวลี งามกิจปราโมทย์ (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง กรณีศึกษาความเป็นไปได้ในการประยุกต์ใช้ระบบยื่นเอกสารสินค้าออกอิเล็กทรอนิกส์ จากการศึกษาพบว่า ระบบยื่นเอกสารสินค้าออกอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ E-Export Document Trade Link นั้น สามารถลดต้นทุนของผู้ส่งออกได้

2 ประเด็นด้วยกันคือ ทั้งด้านต้นทุนค่าธรรมเนียมในการให้บริการ และต้นทุนด้านเวลาการจัดส่งเอกสาร และทำให้เกิดประโยชน์ทั้งผู้ส่งออกและธนาคาร ด้านผู้ส่งออกคือ ลดค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสาร ลดเวลาในการเดินทางมาธนาคาร และทำให้เอกสารถึงปลายทางเร็วขึ้น ผู้ส่งออกได้รับเงินเร็วขึ้น ส่วนประโยชน์ต่อธนาคารคือ เพิ่มภาพลักษณ์ที่ดี เพิ่มบริการแบบใหม่ ป้องกันเอกสารสูญหายระหว่างทาง ป้องกันเอกสารชำรุดจากขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ ลดขั้นตอนการทำงาน ลดจำนวนการใช้กระดาษ เหลือพื้นที่ใช้สอยในการทำงาน และขยายเวลาให้บริการส่งเอกสารมากกว่าเดิม เมื่อเทียบกับการยื่นเอกสารกระดาษ

ธิดาวรรณ คุ่มเนตร (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพร้อมของผู้ปฏิบัติการระบบผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารสำหรับการส่งออก จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้า และบริษัทผู้รับจัดงานขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ มีการเตรียมความพร้อมในทุก ๆ ด้านเป็นอย่างดีเพื่อให้สามารถทำงานกับระบบฯ ใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนการศึกษาทัศนคติและความคิดเกี่ยวกับระบบฯ พบว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้ามีความเห็นด้วยมาก บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของและเจ้าหน้าที่ศุลกากรมีความเห็นด้วยปานกลาง ซึ่งมีเหตุผลสองประการ คือ การที่มีเวลาศึกษาระบบฯ น้อย และระบบฯ ยังไม่มีความสมบูรณ์

จากทฤษฎีโลจิสติกส์ข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า โลจิสติกส์ หมายถึง กิจกรรมที่ทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายข้อมูลข่าวสาร หรือ วัตถุดิบจากผู้ผลิตขั้นต้น ไปจนถึงลูกค้า ซึ่งหัวใจของโลจิสติกส์คือการไหลของข้อมูล และวัตถุดิบที่รวดเร็วด้วยต้นทุนที่ต่ำ เพื่อตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า