



รายงานการวิจัย

เรื่อง

ความต้องการของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการ

ให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร

The Requirement of Entrepreneurs toward Advanced Tax Judging

Services of the Customs Department

โดย

ดร. นัทรพล มณีกุล

การวิจัยครั้งนี้ได้รับเงินทุนการวิจัยจากวิทยาลัยราชพฤกษ์

ปีการศึกษา 2554



รายงานการวิจัย

เรื่อง

ความต้องการของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการ

ให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร

The Requirement of Entrepreneurs toward Advanced Tax Judging

Services of the Customs Department

โดย

ดร. นัทรพล มณีกุล

การวิจัยครั้งนี้ได้รับเงินทุนการวิจัยจากวิทยาลัยราชพฤกษ์

ปีการศึกษา 2554

ปีที่ทำการวิจัยแล้วเสร็จ 2555

ชื่อโครงการวิจัย ความต้องการของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษี

ล้งหน้าของกรมศุลกากร

ชื่อผู้วิจัย ดร. ฉัตรพล มณีกุล

(Chatrpol Maneekool, Ph.D.)

ปีที่ทำการวิจัย พ.ศ. 2554 - 2555

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษิล้งหน้าของกรมศุลกากร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล และส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษิล้งหน้าของกรมศุลกากร ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง คือผู้ประกอบการตามรายชื่อของกระทรวงพาณิชย์ จำนวน 400 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว การวิเคราะห์ความแปรปรวน การวิเคราะห์ความถดถอย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีต่อความต้องการของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษิล้งหน้าของกรมศุลกากร

จากผลการศึกษา สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความต้องการในการบริการให้คำวินิจฉัยภาษิล้งหน้าของกรมศุลกากรที่ต่างกัน ยกเว้นระดับการศึกษา ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความต้องการของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษิล้งหน้าของกรมศุลกากรที่สำคัญ คือ บุคลากร และการให้บริการในระบบออนไลน์ ที่ระดับนัยสำคัญ .001

คำสำคัญ: ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ส่วนประสมทางการตลาดบริการ การบริการให้คำวินิจฉัยภาษี

Abstract

This study was an exploratory research. The objectives were to assess the requirement of entrepreneurs toward advanced tax judging services of the Customs Department and to study basic personal factors and the service marketing mix which affect the requirement of entrepreneurs toward advanced tax judging services. Data were collected through the questionnaire using for 400 people from the entrepreneur list of the Ministry of Commerce. Independent-Sample Test (t-Test) and Analysis of Variance (ANOVA) and Stepwise multiple regression analysis were employed to assess the relationship between the basis personal factors, the service marketing mix, and the requirement of entrepreneurs toward advanced tax judging services.

The research findings showed that the entrepreneurs who had different basic personal factors would have the different requirements except the education level. The service marketing mix that affected the requirement of entrepreneurs toward advanced tax Judging services the most at the significant level .001 were people and online service.

KEYWORDS: BASIC PERSONAL FACTORS / SERVICES MARKETING MIX
ADVANCED TAX JUDGING SERVICES

กิตติกรรมประกาศ

ความสำเร็จของการทำงานวิจัยครั้งนี้ มาจากการช่วยเหลือและสนับสนุนจากบุคคลผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ และนักวิชาการต่าง ๆ อาทิ รศ. ดร. วิภาวี พิจิตบันดาล อาจารย์ ดร. สุภาภรณ์ ตั้งคำเนนสวัสดิ์ เจ้าหน้าที่สุสการ และผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน

ขอขอบคุณ สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์ คณะบริหารธุรกิจ สำนักงานวิจัย และวิทยาลัยราชพฤกษ์ที่ให้การสนับสนุนการศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในสาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์ และการให้บริการด้านคำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้า และผู้ที่สนใจต่อไปในอนาคต

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย.....	2
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
การบริการให้คำวินิจฉัยภายในสำนักงานของกรมศุลกากร.....	7
ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์.....	14
แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ.....	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	16
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	24
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	24
การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา.....	26
การตรวจสอบความน่าเชื่อถือ.....	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	30
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	
สรุปผลการวิจัย.....	46
อภิปรายผลการวิจัย.....	48
ข้อเสนอแนะ.....	
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้.....	49
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	50
บรรณานุกรม	51
ภาคผนวก	
ผนวก ก แบบสอบถาม.....	54

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ความถี่ ร้อยละ ของลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ.....	31
ตารางที่ 1 ความถี่ ร้อยละ ของลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา ประสบการณ์ ตำแหน่งงาน	32
ตารางที่ 2 ความถี่ ร้อยละ ขององค์การ จำแนกตามรายได้ ลักษณะธุรกิจ	33
ตารางที่ 3 ความถี่ ร้อยละ ของประสบการณ์ในการสอบถามการวินิจฉัย.....	33
ตารางที่ 4 ความถี่ ร้อยละ ของค่าธรรมเนียมที่ผู้ประกอบการยินดีจ่าย.....	34
ตารางที่ 5 แสดงผลการเปรียบเทียบของความแตกต่างของส่วนประสมทางการตลาด ในปัจจุบัน และความต้องการของผู้ประกอบการ.....	35
ตารางที่ 6 ความถี่ ร้อยละ ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ	38

สารบัญภาพ

หน้า

แผนภูมิที่

1	กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	6
---	----------------------------	---

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในอดีต กรมศุลกากรมีหน้าที่หลักในการจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในและส่งออกป็นนอกราชอาณาจักร เพื่อนำไปพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และดูแลป้องกันปราบปรามการค้าลักลอบนำเข้าสินค้าเพื่อหลีกเลี่ยงค่าภาษีอากร เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการที่สุจริต ในปัจจุบัน กรมศุลกากรได้เปลี่ยนแปลงบทบาทเป็นการมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกทางการค้า โดยมีพันธกิจหลักคือ ให้บริการทางศุลกากรที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และได้มาตรฐานโลก (กรมศุลกากร, 2555) การอำนวยความสะดวกทางการค้านี้เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญสำหรับการพัฒนาทางเศรษฐกิจของชาติ และมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดกับความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม และการลดความยากจนของประชาชนในชาติ (World Customs Organization, 2012)

ขณะที่ผู้ประกอบการเริ่มส่งสินค้าหรือนำเข้าสินค้าใหม่จากต่างประเทศ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะประสบปัญหา เนื่องจากไม่ทราบว่าสินค้าที่ตนเองสนใจจะสั่งซื้อหรือนำเข้าอยู่นั้นอยู่ในพิกัดอัตราศุลกากรใด หรือไม่แน่ใจว่าจะใช้สิทธิพิเศษทางภาษีอากรเพื่อขอลดอากรหรือยกเว้นอากรศุลกากร ในฐานะที่ไทยเป็นสมาชิกภายใต้ข้อตกลงเขตการค้าเสรีต่าง ๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบันได้หรือไม่ รวมทั้งอาจมีข้อสงสัยว่า กรมศุลกากรมีหลักการในการประเมินราคาเพื่อเสียภาษีอย่างไร ข้อสงสัยหรือความไม่ชัดเจนดังกล่าว นอกจากจะทำให้ผู้ประกอบการไม่สามารถคำนวณต้นทุนได้อย่างถูกต้องแล้ว ยังเป็นสาเหตุทำให้เกิดความล่าช้าในการออกของที่ทำนำเข้าอันเนื่องมาจากการแจ้งรายละเอียดต่างๆ เพื่อเสียภาษีไม่ถูกต้องอีกด้วย (กรมศุลกากร, 2555)

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการให้สามารถผ่านพิธีการศุลกากร และมีความแน่นอนที่จะชำระค่าภาษีอากรได้อย่างถูกต้อง รวมถึงสามารถเลือกใช้สิทธิพิเศษทางภาษีศุลกากรภายใต้ความตกลงเขตการค้าเสรีได้อย่างเหมาะสม กรมศุลกากรจึงจัดให้มีบริการให้คำวินิจฉัยล่วงหน้าก่อนที่จะมีการนำเข้าตามคำร้องขอของผู้ประกอบการ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล และสอดคล้องกับ

หลักเกณฑ์ขององค์การการค้าโลก ปัจจุบันมีอยู่ 3 ประเภทบริการ ได้แก่ 1) การให้บริการวินิจฉัยราคา ศุลกากรล่วงหน้าสำหรับผู้นำเข้า ของเข้าที่ต้องการทราบหลักเกณฑ์การสำแดงราคาศุลกากรของสินค้าก่อน ที่จะนำเข้ามาในราชอาณาจักร เพื่อใช้เป็นฐานภาษีในการคำนวณภาษีอากรขาเข้า 2) การให้บริการจำแนก ประเภทพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า สำหรับผู้นำเข้าที่ต้องการทราบพิกัดศุลกากรและอัตราอากรของ สินค้าที่ตนจะนำเข้า และ 3) การให้บริการการวินิจฉัยถิ่นกำเนิดสินค้าล่วงหน้าแก่ผู้นำเข้าภายใต้ ความตกลงเขตการค้าเสรี เพื่อใช้สิทธิประโยชน์ด้านภาษีศุลกากร ได้อย่างถูกต้อง (หอการค้าไทย, 2555)

อย่างไรก็ตาม จากสถิติการใช้บริการให้คำวินิจฉัยล่วงหน้าของกรมศุลกากรดังกล่าว พบว่า การใช้บริการของผู้ประกอบการดังกล่าวยังอยู่ในระดับต่ำ รวมถึงยังไม่มีผู้ให้บริการการวินิจฉัยถิ่นกำเนิด สินค้าล่วงหน้าแต่อย่างใด (หอการค้าไทย, 2555) กรมศุลกากรยังมีปัญหาที่ต้องพัฒนาในด้านคุณภาพของ การให้บริการ เช่น ทักษะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ช่องทาง และกระบวนการของการบริการ เป็นต้น (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2552) การวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของ ผู้ประกอบการในการบริการให้คำวินิจฉัยล่วงหน้าดังกล่าว ซึ่งนอกจากประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย ในเชิงทฤษฎีแล้ว ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำความรู้เป็นแนวทางในการจัดการการบริการด้านศุลกากร ของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

คำถามการวิจัย

1. ผู้ประกอบการมีความต้องการในการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร อย่างไร
2. ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล และส่วนประสมทางการตลาดบริการมีผลต่อความต้องการ การบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากรอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการต่อการบริการให้คำวินิจฉัยล่วงหน้าของ กรมศุลกากร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล และส่วนประสมทางการตลาด บริการที่มีผลต่อความต้องการการบริการให้คำวินิจฉัยล่วงหน้าของกรมศุลกากร

3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการต่อการบริการให้คำวินิจฉัยล่วงหน้าของกรมศุลกากร

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความต้องการการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีย่ล่วงหน้าของกรมศุลกากรแตกต่างกัน
2. ส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อความต้องการการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีย่ล่วงหน้าของกรมศุลกากร

ประโยชน์ของงานวิจัย

1. สามารถนำเสนอข้อเท็จจริงและข้อเสนอแนะจากผู้ประกอบการมาพัฒนาปรับปรุงเพื่อเป็นแนวทางในการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีย่ล่วงหน้าของกรมศุลกากร
2. ความรู้ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการเรียนการสอน และการบริการวิชาการในสาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์ และวิชาด้านศุลกากร

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาเฉพาะความต้องการของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีย่ล่วงหน้าของกรมศุลกากรเท่านั้น

ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ เป็นต้น และส่วนประสมของการตลาดบริการ ได้แก่ การบริการ ต้นทุน ช่องทาง การประชาสัมพันธ์ บุคลากร กระบวนการ และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีย่ล่วงหน้าของกรมศุลกากร

ขอบเขตด้านประชากร

ผู้ประกอบการตามรายชื่อของกระทรวงพาณิชย์ จำนวน 8,300 ราย โดยกำหนดจำนวนตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 คิดเป็นจำนวน 382 ราย และสุ่มตัวอย่างจากประชากรแบบง่าย (Simple Random Sampling)

ขอบเขตด้านเวลา

ในการวิจัยใช้เวลาทั้งสิ้น 8 เดือน ได้แก่

1. ทบทวนวรรณกรรม 2 เดือน
2. สร้างแบบสอบถามและตรวจสอบคุณภาพ 2 เดือน
3. เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม 2 เดือน
4. การเขียนรายงานการวิจัย 2 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก ตัวแทนออกของ หรือผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าหรือการส่งออกที่ต้องการทราบข้อมูลเพื่อใช้ในการติดต่อกับกรมศุลกากร

คำวินิจฉัยล่วงหน้า หมายถึง ความเห็นหรือข้อแนะนำที่กรมศุลกากรแจ้งต่อผู้ประกอบการเพื่อใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าหรือการส่งออก

การบริการให้คำวินิจฉัยล่วงหน้าของกรมศุลกากร หมายถึง การบริการของกรมศุลกากรตามคำร้องขอของผู้ประกอบการที่ต้องการทราบหลักเกณฑ์ในการสำแดงรายละเอียดของสินค้าเพื่อความถูกต้องแน่นอนก่อนดำเนินพิธีการศุลกากร

ราคาศุลกากร หมายถึง ราคาที่กำหนดขึ้นตามกฎหมายศุลกากร โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อใช้เป็นฐานภาษีในการคำนวณภาษีอากรสำหรับสินค้านำเข้าหรือส่งออก

พิกัดอัตราศุลกากร หมายถึง รหัสที่แสดงประเภทของสินค้าและนำมาใช้เพื่อกำหนดอัตราอากรสำหรับสินค้านำเข้าหรือส่งออก

ถิ่นกำเนิดสินค้า หมายถึง สัญชาติของสินค้าที่ถือว่าเป็นแหล่งผลิตของสินค้าที่ส่งออกมา
ยังประเทศที่นำเข้า

ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ
การศึกษา ประสบการณ์ ตำแหน่ง และสถานประกอบการ

สถานประกอบการ หมายถึง ประเภทสถานประกอบการ รายได้ต่อปีของสถานประกอบการ

ส่วนประสมทางการตลาดในการบริการ ประกอบด้วย

ด้านสินค้า หมายถึง ประเภทของการบริการข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการต้องการ

ด้านราคา หมายถึง ต้นทุนในการขอคำวินิจฉัยภายในล่วงหน้า

ด้านสถานที่ หมายถึง ช่องทางในการยื่นคำร้องขอให้วินิจฉัยภายในล่วงหน้าต่อกรมศุลกากร
เช่น Internet หรือยื่นคำร้องด้วยตนเอง (Manual)

ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การประชาสัมพันธ์การให้บริการของกรมศุลกากร

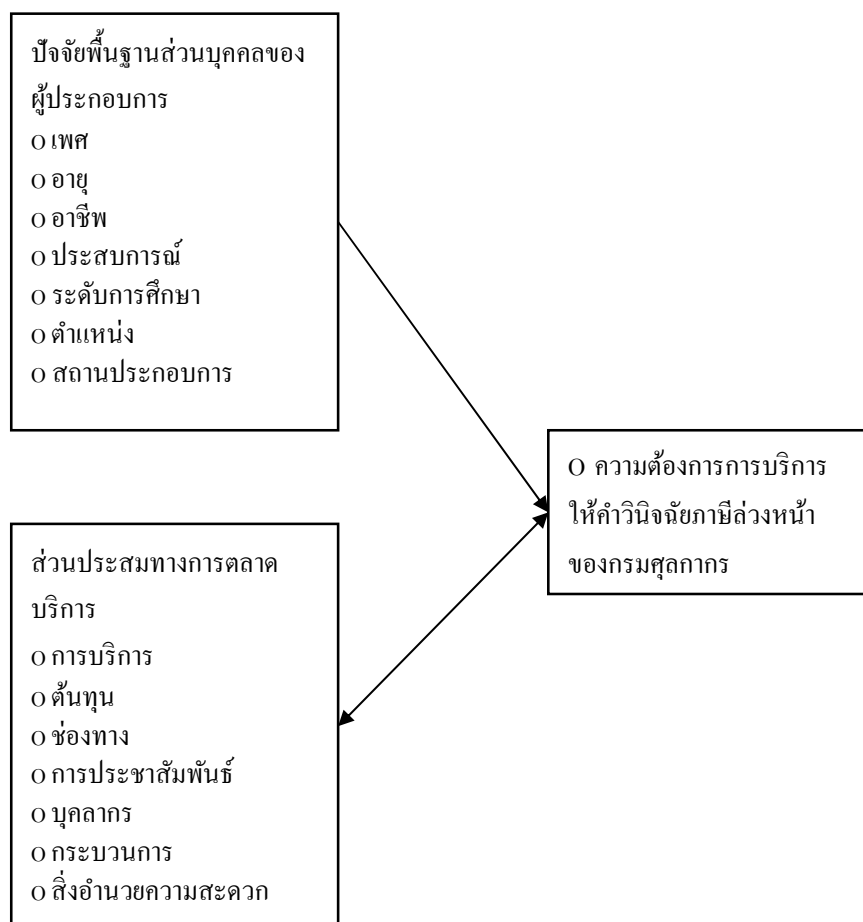
ด้านบุคลากร หมายถึง คุณภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

ด้านกระบวนการ หมายถึง ขั้นตอน ระยะเวลาที่กรมศุลกากรใช้ในการวินิจฉัย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง คำร้อง-แบบ เอกสารแนบ ความสะดวกของสถานที่

กรอบแนวคิดของการวิจัย

กรอบแนวคิดของงานวิจัยครั้งนี้ กำหนดจากทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น (Hierarchy of Needs Theory) ของ อับราฮัม มาสโลว์ (อ้างถึงใน ก่อเกียรติ วิริยะกิจพัฒนา และวินัส อัสวสิทธิธาร, 2551: 35 -37) และแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Zeithaml & Bitner, 2000: 18-21, ชีรภิตินันท์ ณ อยู่ชยา, 2549: 26-29) และปรับปรุงจากข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยเกี่ยวกับบริการด้านศุลกากรที่ผ่านมา ซึ่งกรอบแนวคิดของการวิจัยครั้งนี้ แสดงได้ตามแผนภูมิที่ 1 ต่อไปนี้



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความต้องการของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

1. การบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร
2. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์
3. แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร

กิจการภาษี หรือการศุลกากรมีมาตั้งแต่ก่อนสมัยสุโขทัยจากหลักฐานศิลาจารึกของพ่อขุนรามคำแหง ที่เรียกว่า “จกอบ” ในสมัยสุโขทัย มีการค้าขายเป็นปัจจัยในการสร้างความมั่งคั่งของรัฐ การเก็บภาษีในช่วงระยะเวลาหนึ่ง กรุงสุโขทัยได้มีประกาศยกเว้นแก่ผู้มาค้าขายดังหลักฐานที่ปรากฏในศิลาจารึกว่า “เมืองสุโขทัยนี้ดี ในน้ำมีปลาในนามีข้าว พ่อเมืองบ่เอาจกอบในไพร่ลู่ทาง เพื่อนจูงวัวไปค้า ขี่ม้าไปขาย ใครจักใคร่ค้าช้างค้า ใครจักใคร่ค้าม้าค้า” ต่อมา ในสมัยกรุงศรีอยุธยา หน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านตรวจเก็บภาษีขาเข้าขาออกโดยเฉพาะเรียกว่า พระคลังสินค้า มีสถานที่สำหรับการภาษีเรียกว่า ขนอนเก็บภาษีจากระวางบรรทุกสินค้าและจากสินค้า ในสมัยกรุงธนบุรี บ้านเมืองอยู่ในยุคสงคราม การค้าขายระหว่างประเทศจึงไม่ปรากฏหลักฐานในทางประวัติศาสตร์

เมื่อเข้าสู่ยุคกรุงรัตนโกสินทร์ ในรัชสมัยสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว มีการประมุขผูกขาดการเรียกเก็บภาษีอากร เรียกว่า “ระบบเจ้าภาษีนาอากร” ส่วนสถานที่เก็บภาษีเรียกว่า “โรงภาษี” ต่อมาในสมัยรัชกาลที่ 4 การติดต่อค้าขายกับต่างประเทศมีมากขึ้น มีการทำสนธิสัญญาเบาว์ริงที่เกี่ยวกับศุลกากร คือ ยกเลิกการเก็บค่าธรรมเนียมปากเรือเปลี่ยนมาเป็นเก็บภาษีสินค้าขาเข้าที่เรียกว่า “ภาษีร้อยละสาม”

ส่วนสินค้าขาออกให้เก็บตามที่ระบุในท้ายสัญญาเป็นชนิดไป มีการตั้งโรงภาษีเรียกว่า ศุลกสถาน (Customs House) ขึ้นเป็นที่ทำการศุลกากร

ยุคใหม่ของศุลกากรไทยเริ่มใน พ.ศ. 2417 เมื่อรัชกาลที่ 5 ทรงจัดตั้งหอรัษฎากรพิพัฒน์เป็นสำนักงานกลางในการรวบรวมรายได้ของแผ่นดิน งานศุลกากรซึ่งทำหน้าที่จัดเก็บภาษีขาเข้าขาออกเป็นรายได้ของรัฐอยู่ในความควบคุมดูแลของหอรัษฎากรพิพัฒน์ คือ การก่อตั้งกรมศุลกากร งานศุลกากรได้เจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วความเปลี่ยนแปลงของบ้านเมืองและสถานการณ์ของโลก ได้มีการสร้างอาคารที่ทำการใหม่ให้เหมาะสม ขึ้นแทนที่ทำการศุลกากรเรียกว่า ศุลกสถานเดิมในปี 2497 นั่นคือสถานที่ตั้งกรมศุลกากร คลองเตย (กรมศุลกากร, 2555)

ตั้งแต่นั้นมา กรมศุลกากรมีหน้าที่หลักในการจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในและส่งออกไปนอกราชอาณาจักรเพื่อนำไปพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ดูแลป้องกันปราบปรามการลักลอบนำเข้าสินค้าเพื่อหลีกเลี่ยงค่าภาษีอากรเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการที่สุจริต แต่ในปัจจุบันกรมศุลกากรได้เปลี่ยนแปลงบทบาทเป็นการมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกทางการค้า โดยมีพันธกิจหลัก คือ ให้บริการทางศุลกากรที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และได้มาตรฐานโลก (กรมศุลกากร, 2555) การอำนวยความสะดวกทางการค้านี้เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญสำหรับการพัฒนาทางเศรษฐกิจของชาติ และมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดกับความเป็นอยู่ที่ดีของสังคมและการลดความยากจนของประชาชนในชาติ (World Customs Organization, 2012)

ภายใต้กรอบการค้าเสรีที่แทบทุกประเทศในโลกพยายามที่จะส่งเสริมให้การค้าระหว่างประเทศของตนขยายตัวเพิ่มมากขึ้นนั้น การอำนวยความสะดวกทางการค้าเป็นประเด็นสำคัญซึ่งทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสนใจและพยายามหาวิธีการและมาตรการต่าง ๆ ที่จะทำให้การเคลื่อนย้ายสินค้าจากผู้ผลิตของประเทศหนึ่งไปยังผู้บริโภคของอีกประเทศหนึ่งเป็นไปด้วยความสะดวก และรวดเร็วมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ทั้งนี้ ในการเปรียบเทียบความสามารถทางการแข่งขันของประเทศต่าง ๆ ในเรื่องการอำนวยความสะดวกทางการค้าและระบบโลจิสติกส์นั้น หน่วยงานและองค์กรระหว่างประเทศหลายหน่วยงาน อาทิ ธนาคารโลก (World Bank) ได้ทำการศึกษาวิจัยและจัดทำดัชนีชี้วัดในเรื่องนี้ และล่าสุด World Economic Forum ได้จัดทำรายงานชื่อ “The Global Enabling Trade Report 2010” แสดงถึงดัชนีวัดความสามารถในการอำนวยความสะดวกทางการค้า (Enabling Trade Index: ETI) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ และการสอบถามความเห็นผู้บริหารของบริษัทต่าง ๆ ใน 125 ประเทศแล้ว

นำมาวิเคราะห์เพื่อจัดทำดัชนีดังกล่าว ดัชนีวัดความสามารถในการอำนวยความสะดวกทางการค้า (ETI) นี้ได้วิเคราะห์โดยอาศัยเกณฑ์หลัก 4 เรื่อง คือ

1. การเข้าถึงตลาด (Market Access) โดยมีเกณฑ์ย่อยในการวิเคราะห์ คือ การเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ
2. การบริหารจัดการด้านนำเข้าและส่งออก (Border Administration) โดยมีเกณฑ์ย่อยในการวิเคราะห์ คือ ประสิทธิภาพด้านพิธีการและการดำเนินงานทางศุลกากร ประสิทธิภาพด้านการนำเข้าและส่งออก และความโปร่งใสในการจัดการด้านนำเข้าและส่งออก
3. โครงสร้างพื้นฐานทางด้านการขนส่งและการสื่อสาร (Transport and Communications Infrastructure) โดยมีเกณฑ์ย่อยในการวิเคราะห์ คือ โครงสร้างพื้นฐานต่างๆที่เกี่ยวข้อง อาทิ ท่าเรือ สนามบิน คุณภาพด้านการขนส่งในรูปแบบต่าง ๆ และการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น
4. สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ (Business Environment) โดยมีเกณฑ์ย่อยในการวิเคราะห์ คือ สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ทั้งนี้ ดัชนีชีวิตที่ World Economic Forum จัดทำขึ้นนั้น ได้จัดทำดัชนีทั้งในภาพรวมทั้งหมด ดัชนีชีวิตในแต่ละเกณฑ์ และดัชนีชีวิตในแต่ละเกณฑ์ย่อย โดยนำดัชนีดังกล่าวมาจัดลำดับทั้ง 125 ประเทศ แม้ว่าความสามารถในการอำนวยความสะดวกทางการค้าของประเทศไทย จากผลการศึกษาเมื่อดูจาก ETI ในภาพรวมดูเหมือนว่าจะต่ำลง กล่าวคือจากอันดับที่ 50 ในปี 2552 เป็นอันดับที่ 60 ในปี 2553 และเปรียบเทียบกับประเทศผู้นำในอาเซียน ได้แก่ สิงคโปร์ (อันดับ 1 ในปี 2552 และ 2553) หรือประเทศเพื่อนบ้าน เช่น มาเลเซีย (อันดับ 28 ในปี 2552 เป็นอันดับ 30 ในปี 2553) ธนาคารโลกได้ศึกษาดัชนีชีวิตวัดความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์ของประเทศต่าง ๆ (Logistics Performance Index: LPI) และ การศึกษาความยากง่ายในการเข้าไปประกอบธุรกิจของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก (Doing Business) ก็ตาม แต่หากพิจารณาถึงดัชนีชีวิตของแต่ละเกณฑ์ย่อย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เกณฑ์ย่อยของการบริหารจัดการด้านการนำเข้าและส่งออก (Border Administration) ซึ่งกรมศุลกากรเกี่ยวข้องโดยตรง (ประสิทธิภาพด้านพิธีการ การดำเนินงานทางศุลกากร และประสิทธิภาพด้านการนำเข้าและส่งออก) นั้น จากการจัดอันดับพบว่า ประเทศไทยจัดอยู่ในอันดับ 36 ในแง่ประสิทธิภาพด้านพิธีการและการดำเนินงานทางศุลกากร และอันดับ 14 ในแง่ประสิทธิภาพด้านการนำเข้าและส่งออก ซึ่งถึงแม้ว่า ความสามารถในการ

ส่วนนี้ของประเทศไทยจะยังไม่สามารถสู่สิงคโปร์ที่เป็นอันดับ 1 ในทั้งสองด้านได้ก็ตาม แต่ก็ถือว่ายังมีอันดับที่ดีกว่าประเทศอื่น ๆ ในกลุ่มประเทศอาเซียน และประเทศชั้นนำอื่น ๆ หลายประเทศ

แม้ว่าความสามารถในการอำนวยความสะดวกทางการค้านั้น จะขึ้นกับปัจจัยต่างๆ หลายด้าน ซึ่งไม่ใช่แต่เฉพาะในเรื่องของศุลกากรก็ตาม แต่การพัฒนาปรับปรุงระบบต่างๆ ของศุลกากรสู่ความทันสมัยก็ยังเป็นปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นต่อการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ รวมถึงศักยภาพทางการแข่งขันของประเทศ ซึ่งในช่วงหลายปีที่ผ่านมา กรมศุลกากรได้มุ่งมั่นที่จะพัฒนา แก้ไข และปรับปรุงระบบงาน กฎหมายและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนพิธีการศุลกากรให้เอื้อต่อสภาพแวดล้อมทางการค้าที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งการนำเทคนิคการดำเนินงานทางศุลกากร และระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย อาทิ ระบบบริหารความเสี่ยง เครื่องเอกซเรย์ กล้อง CCTV ระบบ e-Customs เข้ามาใช้ในการดำเนินงาน และมีมาตรการที่จะพัฒนาสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การนำเข้าและส่งออก และการขนส่งผ่านแดนเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ ควบคู่ไปกับการปกป้องสังคมให้ปลอดภัยจากสิ่งที่ไม่พึงประสงค์

โดยเฉพาะ ผู้ประกอบการที่เริ่มส่งสินค้าหรือนำเข้าสินค้าใหม่จากต่างประเทศ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะประสบปัญหา เนื่องจากไม่ทราบว่าสินค้าที่ตนเองสนใจจะสั่งซื้อหรือนำเข้า นั้นอยู่ในพิกัดอัตราศุลกากรใด หรือไม่แน่ใจว่าจะใช้สิทธิพิเศษทางภาษีอากรเพื่อขอลดอากรหรือยกเว้นอากรศุลกากรในฐานะที่ไทยเป็นสมาชิกภายใต้ข้อตกลงเขตการค้าเสรีต่าง ๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบันได้หรือไม่ รวมทั้งอาจมีข้อสงสัยว่า กรมศุลกากรมีหลักการในการประเมินราคาเพื่อเสียภาษีอย่างไร ข้อสงสัยหรือความไม่ชัดเจนดังกล่าว นอกจากจะทำให้ผู้ประกอบการไม่สามารถคำนวณต้นทุนได้อย่างถูกต้องแล้ว ยังเป็นสาเหตุทำให้เกิดความล่าช้าในการออกของที่ทำนำเข้าอันเนื่องมาจากการแจ้งรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อเสียภาษีไม่ถูกต้องอีกด้วย (กรมศุลกากร, 2555)

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการให้สามารถผ่านพิธีการศุลกากร และมีความแน่นอนที่จะชำระค่าภาษีอากรได้อย่างถูกต้อง รวมถึงสามารถเลือกใช้สิทธิพิเศษทางภาษีศุลกากรภายใต้ความตกลงเขตการค้าเสรีได้อย่างเหมาะสม กรมศุลกากรจึงจัดให้มีบริการให้คำวินิจฉัยล่วงหน้า ก่อนที่จะมีการนำเข้าตามคำร้องขอของผู้ประกอบการ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ขององค์การการค้าโลก ปัจจุบันมีอยู่ 3 ประเภทบริการ ได้แก่ 1) การให้บริการจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า สำหรับผู้นำของเข้าที่ต้องการทราบพิกัดศุลกากรและอัตราอากรของ

สินค้าที่ตนจะนำเข้า 2) การให้บริการวินิจฉัยราคาสกุลการล่วงหน้าสำหรับผู้นำเข้าที่ต้องการทราบหลักเกณฑ์การสำแดงราคาสกุลการของสินค้าก่อนที่จะนำเข้าในราชอาณาจักร เพื่อใช้เป็นฐานภาษีในการคำนวณภาษีอากรขาเข้า และ 3) การให้บริการการวินิจฉัยถิ่นกำเนิดสินค้าล่วงหน้าแก่ผู้นำเข้าภายใต้ความตกลงเขตการค้าเสรี เพื่อใช้สิทธิประโยชน์ด้านภาษีสกุลการได้อย่างถูกต้อง (หอการค้าไทย, 2555) ซึ่งมีรายละเอียดโดยสังเขปต่อไปนี้

1.1 การให้บริการจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลการล่วงหน้า

ตามประกาศกรมศุลการที่ 13/2533 ลงวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2533 เพื่อให้บริการจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลการล่วงหน้าแก่ผู้ประสงค์ที่จะนำเข้าที่ต้องการทราบพิกัดศุลการและอัตราอากรก่อนที่จะนำเข้าในราชอาณาจักร เพื่ออำนวยความสะดวกตามมาตรฐานสากล และสนับสนุนการค้าระหว่างประเทศ โดยต้องยื่นคำร้องต่อสินค้าหนึ่งชนิดที่สำนักพิกัดอัตราศุลการ กรมศุลการ พร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. ชื่อ / ชื่อทางเคมี / ชื่อทางการค้า / ยี่ห้อ
2. คุณลักษณะเฉพาะของสินค้า
3. ส่วนผสม, Chemical composition by weight 100%
4. สูตรการผลิต
5. โครงสร้างทางเคมี
6. กรรมวิธีการผลิต (กระบวนการผลิต)
7. ลักษณะการทำงาน
8. การใช้ประโยชน์
9. ลักษณะการบรรจุหีบห่อ
10. ตัวอย่าง, ภาพถ่าย, แคตตาล็อก
11. ผลวิเคราะห์
12. ข้อมูลพิกัดเกี่ยวกับของที่เหมือนกัน/คล้ายกันที่เคยมีการจำแนกพิกัดไว้
13. รายละเอียดอื่น ๆ (ถ้ามี)

โดยมีข้อยกเว้นว่า สินค้าชนิดเดียวกันดังกล่าวไม่ได้ใช้ในการพิจารณาของหน่วยงานใด ๆ ของศุลการ หรืออยู่ในระหว่างการอุทธรณ์ หรือกระบวนการพิจารณาในชั้นศาล หากกรมศุลการ

ตรวจพบ ก็จะยกเลิกคำร้องหรือการวินิจฉัยดังกล่าว ในกรณีที่ผู้ประกอบการยื่นเอกสารดังกล่าวข้างต้น ไม่ครบถ้วน กรมศุลกากรจะแจ้งให้ผู้ประกอบการนำเอกสารมาให้ครบถ้วนภายใน 15 วัน หากผู้ประกอบการยื่นคำร้องไม่น้อยกว่า 30 วันก่อนนำเข้ามาในราชอาณาจักร และมีเอกสารอย่างใดอย่างหนึ่ง ที่แสดงว่าจะมีการนำของเข้า เช่น ใบสั่งซื้อ (Purchase Order) หนังสือสัญญาซื้อขาย (Sale Contract) บัญชีราคาสินค้า (Invoice) เลตเตอร์ ออฟ เครดิต (Letter of Credit) หรือบัญชีราคาสินค้าล่วงหน้า (Proforma Invoice) เมื่อเอกสารที่ต้องการครบถ้วนแล้ว กรมศุลกากรจะดำเนินการพิจารณาและแจ้งให้ผู้ประกอบการทราบผลการวินิจฉัยพิทักษ์อัตราศุลกากรภายใน 30 วันหลังจากที่ได้รับเอกสารครบถ้วนแล้ว แต่หากผู้ประกอบการไม่มีเอกสารที่แสดงว่าจะมีการนำของเข้าดังกล่าว กรมศุลกากรจะวินิจฉัยพิทักษ์อัตราศุลกากรให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน

1.2 การให้บริการวินิจฉัยราคาศุลกากรล่วงหน้า

ตามประกาศกรมศุลกากรที่ 67/2552 ลงวันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2552 การให้บริการวินิจฉัยราคาศุลกากรล่วงหน้าเป็นการให้บริการแก่ผู้มีความประสงค์จะนำของเข้าที่ต้องการทราบหลักเกณฑ์การสำแดงราคาศุลกากรของของก่อนที่จะนำเข้ามาในราชอาณาจักร เพื่อเป็นการสร้างความเป็นธรรม โปร่งใส และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่ผู้ประกอบการนำเข้าหรือผู้ประกอบการค้าระหว่างประเทศอื่น ๆ ผู้ประกอบการที่ต้องการทราบการวินิจฉัยราคาศุลกากรล่วงหน้าของของที่จะนำเข้าต้องยื่นคำร้องตามแบบที่ปรากฏในประกาศกรมศุลกากรที่ 67/2552 พร้อมเอกสารประกอบคำร้องที่ได้รับรองสำเนาถูกต้องแล้ว ซึ่งประกอบด้วยเอกสารที่มีความจำเป็นต่อการวินิจฉัยราคาศุลกากรล่วงหน้า เช่น หนังสือสัญญาซื้อขาย (Sale Contract) เอกสารการให้สิทธิของของที่นำเข้า (License Agreement) บัญชีราคาสินค้า (Invoice) เลตเตอร์ ออฟ เครดิต (Letter of Credit) หรือบัญชีราคาสินค้าล่วงหน้า (Proforma Invoice) หรือเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

โดยมีข้อยกเว้นว่า การพิจารณาราคาสินค้าชนิดเดียวกันดังกล่าวไม่ได้ใช้ในการพิจารณาของหน่วยงานใดๆ ของศุลกากร หรืออยู่ในระหว่างการอุทธรณ์ หรือกระบวนการพิจารณาในชั้นศาล หากกรมศุลกากรตรวจพบจะยกเลิกคำร้องหรือการวินิจฉัยดังกล่าว ในกรณีที่ผู้ประกอบการยื่นเอกสาร ไม่ครบถ้วน กรมศุลกากรจะแจ้งให้ผู้ประกอบการนำเอกสารมาให้ครบถ้วนภายใน 15 วัน เมื่อเอกสารที่ต้องการครบถ้วนแล้ว กรมศุลกากรจะดำเนินการพิจารณาและแจ้งให้ผู้ประกอบการทราบผลการวินิจฉัยราคาศุลกากรภายใน 30 วันหลังจากที่ได้รับเอกสารครบถ้วนแล้ว

1.3 การให้บริการการวินิจฉัยถิ่นกำเนิดสินค้าล่วงหน้า

ตามประกาศกรมศุลกากรที่ 7/2553 ลงวันที่ 21 มกราคม พ.ศ. 2553 การให้บริการวินิจฉัยถิ่นกำเนิดสินค้าล่วงหน้าเป็นการให้บริการแก่ผู้มีความประสงค์จะนำเข้าจากประเทศที่มีพันธกรณีภายใต้ความตกลงเขตการค้าเสรีร่วมกัน ที่ต้องการทราบถิ่นกำเนิดของสินค้า (Country of Origin) ก่อนที่จะนำเข้ามาในราชอาณาจักร เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรให้เป็นไปได้ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และสามารถทราบถิ่นกำเนิดของสินค้าล่วงหน้าได้ตามมาตรฐานสากล อันเป็นการสนับสนุนการค้าระหว่างประเทศ ผู้ประกอบการที่ต้องการทราบถิ่นกำเนิดสินค้าล่วงหน้าจะนำเข้าต้องยื่นคำร้องหนึ่งฉบับต่อสินค้าหนึ่งชนิดตามแบบปรากฏในประกาศกรมศุลกากรที่ 7/2553 พร้อมเอกสารประกอบคำร้องที่ได้รับรองสำเนาถูกต้องแล้ว ซึ่งประกอบด้วยเอกสารที่มีความจำเป็นต่อการวินิจฉัยถิ่นกำเนิดสินค้าล่วงหน้า ดังนี้

1. เอกสารอย่างใดอย่างหนึ่งที่จะแสดงว่าจะมีการนำเข้า เช่น ใบสั่งซื้อ (Purchase Order) หนังสือสัญญาซื้อขาย (Sale Contract) บัญชีราคาสินค้า (Invoice) เลตเตอร์ ออฟ เครดิต (Letter of Credit) หรือบัญชีราคาสินค้าล่วงหน้า (Proforma Invoice) หรือเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น
2. เอกสารและหลักฐานรายละเอียดของสินค้าที่มีความจำเป็นต่อการวินิจฉัยถิ่นกำเนิดสินค้าล่วงหน้า เช่น
 - 1) ชื่อ/ชื่อทางการค้า/ยี่ห้อ
 - 2) วัตถุดิบ/ชิ้นส่วนที่ใช้ในการผลิต
 - 3) ปริมาณวัตถุดิบ/ชิ้นส่วนที่ใช้ในการผลิต
 - 4) ประเภทพิกัดของวัตถุดิบ/ชิ้นส่วนที่ใช้ในการผลิต
 - 5) มูลค่าหรือต้นทุนของวัตถุดิบ (ราคา CIF)
 - 6) ราคา FOB และประเภทพิกัดของสินค้าที่สอบถาม
 - 7) กรรมวิธีการผลิต
 - 8) เอกสารอื่น ๆ (ถ้ามี) เช่น ตัวอย่าง ภาพถ่าย แคตตาล็อก ข้อมูลของที่เหมือนกัน/คล้ายกัน ที่เคยมีการวินิจฉัยถิ่นกำเนิดไว้แล้ว หรือรายละเอียดอื่น ๆ

โดยมีข้อควรเว้นว่า การพิจารณาถิ่นกำเนิดสินค้าสำหรับสินค้าประเภทหรือชนิดเดียวกันดังกล่าวไม่ได้ใช้ในการพิจารณาของหน่วยงานใดของศุลกากร หรืออยู่ในระหว่างการอุทธรณ์ หรือกระบวนการพิจารณาในชั้นศาล หากกรมศุลกากรตรวจพบจะยกเลิกคำร้องหรือการวินิจฉัยดังกล่าว

หากผู้ประกอบการยื่นเอกสารไม่ครบถ้วน กรมศุลกากรจะแจ้งให้ผู้ประกอบการนำเอกสารมาให้ครบถ้วน ภายใน 15 วัน เมื่อเอกสารที่ต้องการครบถ้วนแล้ว กรมศุลกากรจะดำเนินการพิจารณาและแจ้งให้ผู้ประกอบการทราบผลการวินิจฉัยถึงกำหนดสินค้าภายใน 30 วันหลังจากที่ได้รับเอกสารครบถ้วนแล้ว

2. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) (อ้างถึงใน ก่อเกียรติ วิริยะกิจพัฒนา และวินัส อัสวลิทธิถาวร, 2551: 35 -37) ได้กำหนดคสมมติฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ว่า มีหลายประการและเป็นความต้องการที่ไม่มีที่สิ้นสุด ดังนี้

2.1 ความต้องการจะมีความสำคัญแตกต่างกัน ดังนั้น บุคคลจึงสามารถจัดลำดับความสำคัญของความต้องการของตนได้ (Hierarchy of Needs)

2.2 บุคคลจะแสวงหาความต้องการที่สำคัญที่สุดหรือสำคัญมากกว่าก่อน

2.3 เมื่อบุคคลได้สิ่งที่บำบัดความต้องการของตนแล้ว ความจำเป็นในสิ่งนั้นจะหมดไป

2.4 บุคคลนั้นจะเริ่มสนใจในความต้องการที่สำคัญรองลงมามากขึ้นต่อไป ซึ่งความต้องการของมนุษย์ดังกล่าว มาสโลว์ได้จัดลำดับขั้นความสำคัญไว้ดังต่อไปนี้

1) **ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)** เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น สำหรับการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ความต้องการคำวินิจฉัยภายใต้การประกอบอาชีพ ความต้องการที่จะมีความรู้เพิ่มเติมจากการวินิจฉัยภายใต้ของกรมศุลกากร

2) **ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or Safety Needs)** เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน สำหรับการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ความมั่นใจในคำวินิจฉัยภายใต้ของกรมศุลกากร

3) **ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) (Affiliation or Acceptance Needs)** เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับ การต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น สำหรับการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ความต้องการที่จะมีความรู้เพิ่มเติมจากการวินิจฉัยภายใต้ของกรมศุลกากร

4) **ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs)** หรือความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการการได้รับการยกย่อง นับถือ และสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น สำหรับการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง การให้ความสำคัญกับผู้ขอ คำวินิจฉัยภายใน การสะดวกสบายในการขอคำวินิจฉัยภายใน

5) **ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self- actualization)** เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น สำหรับการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง การประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน การปฏิบัติพิธีการศุลกากรได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

จากทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ ที่ว่า บุคคลสามารถจัดลำดับความสำคัญของความต้องการของตนได้ และมีความต้องการที่แตกต่างกัน การวิจัยครั้งนี้ จึงกำหนดความหมายของ **ความต้องการในการขอคำวินิจฉัยภายใน** หมายถึง ระดับความสำคัญในการขอคำวินิจฉัยภายในตามความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ประกอบการที่มีต่อส่วนประสมของการตลาดบริการดังจะได้นำกล่าวต่อไป

3. แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (The Services Marketing Mix: 7 P's)

แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ หมายถึง การมีสินค้าหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และได้ขายในราคาที่ยอมรับได้และผู้บริโภคยินดีจ่าย เพราะมองเห็นว่าคุ้มค่า ด้วยความพยายามจงใจให้เกิดความต้องการในสินค้าและบริการ (Zeithaml & Bitner, 2000: 18-21, ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2549: 26-29) ซึ่งประกอบด้วย

3.1 ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สินค้าและบริการที่นำเสนอให้กับลูกค้า การวิจัยครั้งนี้ หมายถึง คำวินิจฉัยภายในด้านพิธีการศุลกากร ราคาศุลกากร และถิ่นกำเนิดสินค้า

3.2 ราคา (Price) หมายถึง ราคาของสินค้าและบริการรวมทั้งเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับค่าธรรมเนียมที่กำหนดขึ้น ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง ต้นทุน ค่าใช้จ่าย เวลาที่ผู้ประกอบการใช้ในการขอรับคำวินิจฉัยภายใน

3.3 สถานที่และการกระจายสินค้า (Place) หมายถึง หน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจำหน่ายและการสนับสนุนการกระจายสินค้าเพื่อให้สินค้าและบริการมีพร้อมสำหรับการจำหน่ายในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ช่องทางในการขอรับคำวินิจฉัยภายใน

3.4 การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การสื่อสารทางการตลาดสำหรับสินค้าและบริการในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง การประชาสัมพันธ์การบริการของกรมศุลกากร

3.5 บุคคล (People) หมายถึง บุคคลทุก ๆ คนที่มีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการซึ่งรวมถึงพนักงานของกิจการ ลูกค้าที่มาใช้บริการ และลูกค้าคนอื่นที่มาใช้บริการด้วย ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง คุณภาพของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ให้บริการคำวินิจฉัยภาษี

3.6 กระบวนการ (Process) หมายถึง ขั้นตอนหรือกระบวนการในการให้บริการ ระเบียบรวมทั้งวิธีการทำงานซึ่งเกี่ยวข้องกับการสร้างและการนำเสนอบริการให้กับลูกค้าในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง กระบวนการจัดการเบื้องต้นของการจัดบริการวิชาการ ได้แก่ ขั้นตอน ระยะเวลาในการให้การบริการวินิจฉัยภาษี

3.7 หลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับการให้บริการ สถานที่ที่ลูกค้าและกิจการมีปฏิสัมพันธ์กัน และองค์ประกอบที่จับต้องได้ต่าง ๆ ซึ่งทำหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกหรือสื่อสารบริการนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง การอำนวยความสะดวกในด้านคำร้อง-แบบ เอกสารแนบ และสถานที่ที่ให้บริการวินิจฉัยภาษีของกรมศุลกากร

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สารนิพนธ์เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อพิธีการศุลกากรในระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange: EDI) กรณีศึกษาสำนักงานศุลกากรนำเข้าและสำนักงานศุลกากรส่งออก ท่าเรือกรุงเทพ (แสงอรุณ พงษ์แพทย์, 2543) เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อพิธีการศุลกากรในระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและเพื่อศึกษาผลการนำเอาระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานด้านพิธีการศุลกากร จากการศึกษาพบว่า ผลการดำเนินงานด้านพิธีการศุลกากรในระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า สภาพที่เป็นปัญหามากที่สุดในการผ่านพิธีการศุลกากรก่อนที่จะมีการนำเอาระบบ EDI มาใช้ คือ การติดต่อรับ-ส่งเอกสารข้อมูลมีความช้าซ้อนหลายขั้นตอนร้อยละ 63.40 และการขาดแคลนเทคโนโลยีที่จำเป็นในการสื่อสารเอกสารข้อมูลร้อยละ 59.27 และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากมีการนำเอาระบบ EDI เข้ามาใช้ คือ ความไม่พร้อมด้านอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศร้อยละ 78.53 และระบบข้อมูลยังไม่เป็นมาตรฐานสากลร้อยละ 50.28

ความเห็นเกี่ยวกับระบบ EDI ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในงานหรือธุรกิจที่ทำอยู่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่า ระบบ EDI ที่ทำให้งานหรือธุรกิจของตนมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเพราะสะดวกรวดเร็วในการส่งออกรับเข้าและตรวจปล่อยสินค้า สามารถลดขั้นตอนการทำงานลงทำให้ประหยัดเวลา ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เห็นว่า ระบบ EDI ยังไม่ทำให้งานหรือธุรกิจของตนเองมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นก็เพราะ เมื่อมีข้อมูลผิดพลาด การแก้ไขข้อมูลดังกล่าวทำได้ล่าช้า และ ระบบ EDI ที่ใช้อยู่ยังไม่มีความสมบูรณ์ ผลการศึกษายังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้เอกชนเข้ามารับผิดชอบในการพัฒนาระบบงานพิธีการศุลกากรในบางขั้นตอน ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพบุคลากรร้อยละ 66.49 การจัดบันทึกข้อมูลสถิติการค้า ร้อยละ 61.85 เป็นต้น ในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการศุลกากรในระบบ EDI พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อกระบวนการศุลกากรในระบบ EDI ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$) โดยมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการประหยัดเวลาในการเดินทางมาติดต่อกับกรมศุลกากร ($\bar{X} = 3.56$) และมีระดับความพึงพอใจต่ำสุดในเรื่องความพร้อมด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่จำเป็น ($\bar{X} = 3.04$)

รายงานผลการวิจัย เรื่อง การทุจริตประพฤติมิชอบในหน่วยงานราชการไทย กรณีศึกษากระทรวงการคลัง (กรมศุลกากร) จัดทำโดยคณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2547) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะ รูปแบบ และผลสัมฤทธิ์ของมาตรการที่ทางกรมศุลกากรนำมาใช้เพื่อจัดปัญหาทุจริตและประพฤติมิชอบในกระบวนการศุลกากรไทย และเพื่อเสนอแนวทางและมาตรการที่มีประสิทธิภาพในการขจัดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันในกระบวนการศุลกากรไทยครอบคลุมช่วงการศึกษาตั้งแต่ปี 2540 - 2547 โดยมีการจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 200 ชุด การสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจนการจัดสนทนากลุ่ม

ผลการศึกษาพบว่า ในอดีตที่ผ่านมา กรมศุลกากรได้ดำเนินการปฏิรูปกระบวนการศุลกากรเพื่อให้มีการดำเนินงานที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและเพื่อลดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน โดยการปฏิรูปที่สำคัญเกิดขึ้นเมื่อมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ EDI มาใช้ในการให้บริการมากขึ้น ซึ่งมีผลโดยตรงในการลดการติดต่อโดยตรงระหว่างผู้ดำเนินการพิธีการศุลกากรและเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร มีผลทำให้ระบบมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น มีความโปร่งใสในการให้บริการ ระยะเวลาในการดำเนินการลดลง และสามารถลดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันของเจ้าหน้าที่ได้ในระดับหนึ่ง นอกจากนี้แล้ว มาตรการอื่นๆ เช่น การจัดระบบผู้นำเข้าหรือผู้ส่งออกในระดับบัตรทอง

(Gold Card) หรือการใช้ X-ray Container ได้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพโดยเป็นการลดระยะเวลาในกระบวนการศุลกากรได้มากขึ้น แต่ยังคงไม่มีผลในการลดปัญหาเงินได้ไ้

เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการทุจริตคอร์รัปชัน พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังคงให้ความสำคัญกับเรื่องวัฒนธรรมเงินได้ไ้ ค่าธรรมเนียมต่างๆ เป็นอันดับหนึ่ง เช่นเดียวกับผลการศึกษาในปี 2542 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการปรับปรุงระบบอาจจะมีส่วนช่วยให้เกิดประสิทธิภาพ ความโปร่งใสมากขึ้นก็จริง แต่เนื่องจากในการดำเนินการยังคงต้องเกี่ยวข้องกับคน และต้องอาศัยดุลยพินิจในการตีความ การสร้างเสริมวัฒนธรรม และจริยธรรมที่ดีงามของคนในองค์กรจึงเป็นเรื่องที่มีส่วนสำคัญในการแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเช่นเดียวกัน ทั้งนี้พบว่า อัตราการจ่ายเงินได้ไ้ต่อใบขนมิขนาดลดลงอย่างต่อเนื่อง และเมื่อกรมศุลกากรได้มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมพิเศษ เพื่อเป็นการนำเงินได้ไ้ขึ้นมาอยู่บนไ้ ผลปรากฏว่าเงินที่จ่ายได้ไ้ลดลง แต่ไม่หมดไป เจ้าหน้าที่ยังคงเรียกร้องเงินได้ไ้ ดังนั้นผลที่เกิดขึ้นต่อต้นทุนของภาคเอกชนจึงไม่ชัดเจนว่ามีผลโดยรวมให้ต้นทุนลดลงหรือไม่

ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญในกระบวนการศุลกากร เกี่ยวข้องกับเรื่องกฎระเบียบและพิธีการศุลกากรที่ซับซ้อน ยุ่งยาก การขาดระบบการประเมินราคาที่ชัดเจน โปร่งใส การมีโครงสร้างภาษีหลายอัตรา โดยปัจจัยเหล่านี้ก่อให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในกระบวนการศุลกากร ดังนั้นจึงควรมีการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญของกระบวนการศุลกากรประกอบด้วย (1) การปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบที่ไม่ทันสมัย ให้มีความทันสมัย ชัดเจน ลดการตีความโดยอาศัยดุลยพินิจ (2) พัฒนาระบบเครือข่ายสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นและให้มีความครอบคลุมมากขึ้น ลดขั้นตอนงานให้น้อยลง และลดความซ้ำซ้อนในการจัดเตรียมเอกสาร (3) ปรับปรุงระบบโครงสร้างพิคัดอัตราภาษีศุลกากรให้มีอัตราน้อยลง และ (4) ใช้ระบบการวินิจฉัยพิคัดและราคาสินค้าที่ชัดเจนและเป็นระบบมากขึ้น (5) จะต้องมีการปรับปรุงในเรื่องโครงสร้างองค์กรให้มีระบบตรวจสอบที่ชัดเจนและเป็นธรรมกับผู้ประกอบการ และ (6) มีการพัฒนาบุคลากรให้เป็นบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณธรรม โดยจะต้องมีการสร้างระบบให้คนให้โทษที่ชัดเจน

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ (ยุพเรศ เสาร์บาง, 2550) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ซึ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรของสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยแบ่งเป็น

2 ส่วน คือ สำนักงานสุทธการตรวจของผู้นำโดยสารทำอากาศยานสุวรรณภูมิจำนวน และสำนักงานสุทธการตรวจสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยและแจกแบบสอบถามตามจำนวนประชากรทั้งหมด 275 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D) การพยากรณ์ด้วยค่าตั้ง Multiple Linear Regression ใช้ T-test ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน ใช้ F-test (ANOVA) การเปรียบเทียบตัวแปร (Compare Means) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ การเปรียบเทียบทดสอบความแตกต่าง LSD (Least Significant Difference) ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสำนักงานสุทธการทำอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีอายุการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป และปฏิบัติในส่วนบริการผู้นำโดยสารด้านที่อยู่อาศัย ด้านการเดินทาง และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่แตกต่างมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล และด้านนโยบายการบริหารขององค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้ร่วมมือกับกรมสุทธการในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสุทธการ ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ที่กำหนดให้ “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจด้วยความมีประสิทธิภาพ คำนึงถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน” โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนกันยายน พ.ศ. 2552 ซึ่งสรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1) ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและการดำเนินงานของกรมสุทธการ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 1,208 ราย โดยมีผลดังนี้

ก. โดยรวมเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจมาก ด้วยคะแนนร้อยละ 76.40

ข. โดยรวมเฉลี่ยในระดับความไม่พึงพอใจน้อย ด้วยคะแนนร้อยละ 72.07

2) ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและการดำเนินงานของกรมสุทธการ ด้านงานป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางสุทธการ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 91 ราย โดยรวมเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจมาก ด้วยคะแนนร้อยละ 80.80

3) ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและการดำเนินงานกรมศุลกากร ด้านการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 50 ราย โดยรวมเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้วยคะแนนร้อยละ 87.19

4) ดำเนินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและการดำเนินงานกรมศุลกากรในส่วนของบริษัทภายในกรมศุลกากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 67 ราย โดยรวมเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจมาก ด้วยคะแนนร้อยละ 69.74

อย่างไรก็ดี หากพิจารณาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ตามกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรมศุลกากร รวมถึงการให้บริการด้านศุลกากรแล้ว โดยแบ่งกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่คือ กลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนนร้อยละ 75.95 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมศุลกากร โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ด้วยคะแนนร้อยละ 78.67 และในส่วนความไม่พึงพอใจ จะพบว่า ความไม่พึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ด้วยคะแนนร้อยละ 70.99 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมศุลกากร โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ด้วยคะแนนร้อยละ 73.27

ทั้งนี้ โดยมีข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมศุลกากร ดังมีประเด็นดังต่อไปนี้

1) สำหรับการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกรมศุลกากร พบว่า แม้ว่าระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรสามารถช่วยให้การดำเนินงานต่าง ๆ มีความสะดวกและคล่องตัวมากขึ้น และเป็นที่พอใจของทั้งเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการต่างๆ แต่สิ่งที่ต้องเร่งปรับปรุง คือ ต้องพัฒนาให้ระบบคอมพิวเตอร์มีเสถียรภาพ สามารถทำงานได้รวดเร็วมากขึ้น เชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน อาทิ การนำของเข้า การส่งของออก และการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร และการบริการอื่นๆ ได้อย่างครบวงจร และพัฒนาให้มีการให้บริการในรูปแบบที่กว้างขวางมากขึ้น นอกจากนี้ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ และการมีทัศนคติที่ดีสำหรับงานบริการให้กับเจ้าหน้าที่ของกรมศุลกากร ซึ่งสิ่งนี้จำเป็นอย่างมากต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของกรมฯ โดยจำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

สำหรับการจัดให้มีช่องทางที่หลากหลายและการใช้อินเตอร์เน็ต (internet) เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการของกรมศุลกากรเป็นการสร้างความสะดวกอย่างมากต่อการเข้ามาใช้บริการของกรมฯ แต่สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุงคือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะต้องมีความรู้อย่างถ่องแท้ในงานนั้น ๆ

อีกทั้งควรเพิ่มและขยายจำนวนช่องทางในการให้บริการที่สอดคล้องกับจำนวนและลักษณะการขอรับบริการ ทั้งนี้ การมีจุดบริการที่เป็น one stop service สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้มาก ในส่วนของอาคารและสถานที่ควรมีการปรับปรุงหรือพัฒนาให้มีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ และมีความทันสมัยมากขึ้น และกรมศุลกากรควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้กับผู้ประกอบการฯ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพิธีการศุลกากรให้มากขึ้น เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มารับบริการ

2) ในส่วนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางศุลกากร และการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานที่ประกอบการ พบว่า ควรที่จะให้มีการเร่งดำเนินนโยบาย ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ ระเบียบวิธี หรือข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับพิธีการทางศุลกากร จัดให้มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่สื่อถึงผู้ประกอบการฯ ทั้งรายเดิมและรายใหม่โดยตรง จัดอบรมเกี่ยวกับจรรยาบรรณในการเข้าจับกุมจับกุมผู้กระทำความผิด โดยเน้นเรื่องของการแจ้งข้อกล่าวหาที่เป็นไปตามกฎหมายอย่างถูกต้อง และการเข้าจับกุมให้เป็นไปตามหลักสิทธิมนุษยชน การจัดทำฐานข้อมูลการกระทำความผิดให้เป็นระบบเพื่อการเชื่อมโยงในการตรวจสอบข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ และการให้รางวัลแก่เจ้าหน้าที่เมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จและเป็นที่ยอมรับของผู้กระทำความผิด นอกจากนี้ ควรสร้างเครือข่ายการป้องกันการกระทำความผิดทางศุลกากรโดยร่วมมือกับภาคประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพิ่มเติม

3) ในส่วนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งเป็นบุคลากรภายในกรมศุลกากร พบว่า ควรกำหนดกฎระเบียบ หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ รวมถึงพัฒนาระบบงานต่างๆ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงโดยผ่านการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงาน ควรพัฒนาการสร้างขวัญและกำลังใจโดยผ่านกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ การมีวัฒนธรรมองค์การที่เอื้อต่อการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข การมีระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีความเป็นธรรม และสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพและขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ ยังพบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการกับกรมศุลกากรยังมีความประทับใจต่อการให้บริการของกรมศุลกากรดังนี้ ผู้ใช้บริการมีความประทับใจกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการซึ่งมีลักษณะเป็นกันเองและสุภาพ ประทับใจในกระบวนการตรวจสอบและใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม การเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการฯ ได้อธิบายและชี้แจงข้อเท็จจริงในประเด็นต่างๆ และสร้างความเข้าใจระหว่างผู้ประกอบการฯ กับเจ้าหน้าที่ศุลกากร และการได้รับการถ่ายทอดความรู้และเสริมสร้างความเข้าใจจากการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความต้องการของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร” นี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการต่อการบริการให้คำวินิจฉัยล่วงหน้าของกรมศุลกากร ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล และส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความต้องการการบริการให้คำวินิจฉัยล่วงหน้าของกรมศุลกากร และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการต่อการบริการให้คำวินิจฉัยล่วงหน้าของกรมศุลกากร เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น (Constructed questionnaires) เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการที่เป็นหน่วยวิเคราะห์ (Units of analysis) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปตามระเบียบวิธีวิจัย และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดการดำเนินการวิจัยไว้ 5 ขั้นตอน ได้แก่

1. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
2. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. การเขียนรายงานการวิจัย

โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย สรุปได้ตามแผนภูมิ 3 ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการของกรมศุลกากร เพื่อหาความหมายและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

- สร้างและพัฒนาแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยใช้แนวคิด ทฤษฎี และข้อคำถามจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา
- ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

ขั้นตอนที่ 3

ทดลองเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย เพื่อทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง

เก็บข้อมูลจริงจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการจำนวน 400 ราย (เผื่อไว้ 18 ราย)

ขั้นตอนที่ 4

ใช้สถิติวิเคราะห์เชิงบรรยาย เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และลักษณะของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ใช้สถิติอ้างอิง ได้แก่ การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว (Independent- Sample Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance: ANOVA) การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Regression analysis) ตามความเหมาะสมกับระดับการวัดของตัวแปรและเพื่อให้พินิจนัสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ขั้นตอนที่ 5 เขียนรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

แผนภูมิที่ 3 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเรื่องนี้สุ่มตัวอย่างแบบง่ายจากกลุ่มประชากร คือ ผู้ประกอบการที่เป็นผู้นำของเข้า (Importer) ผู้ส่งออก (Exporter) ตัวแทนออกของ (Customs Broker) และผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Freight Forwarder) ตามรายชื่อของกระทรวงพาณิชย์ จำนวน 8,300 ราย โดยกำหนดจำนวนตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 คิดเป็นจำนวน 382 ราย (เพื่อไว้ อีก 18 ราย) สุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) และตรวจสอบความเที่ยงตรง (Reliability) ของแบบสอบถามจากผู้ประกอบการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างอีก 30 ราย คิดเป็นจำนวนการส่งแบบถามทั้งสิ้น จำนวน 430 ชุด เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามปลายเปิดบางส่วน ซึ่งผู้วิจัยได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม การสัมภาษณ์เชิงลึกและการพัฒนาด้วยตนเอง แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่มีปลายเปิดบางส่วน สำหรับแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ และสถานประกอบการ เป็นต้น

ส่วนที่ 2 คำถามในการวัดทัศนคติโดยใช้มาตรวัดแบบ Likert's Scale (Likert, 1976) ที่เกี่ยวกับทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ คือ สินค้า ราคา สถานที่ การประชาสัมพันธ์ บุคลากร กระบวนการ และสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และปรับปรุงแบบสอบถามเสร็จแล้ว จึงนำไปตรวจสอบความเที่ยงตรงจากกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่ตัวอย่าง จำนวน 30 ราย

ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิดที่เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีต่อการบริการ

เมื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและปรับปรุงแบบสอบถามเสร็จแล้ว จึงนำไปตรวจสอบความเที่ยงตรงจากกลุ่มประชากรผู้ส่งออกอาหารไทยที่ไม่ใช่ตัวอย่างจำนวน 30 ราย

สำหรับตัวแปรเชิงโครงสร้างที่เป็นทัศนคติ คือ ความต้องการของผู้ประกอบการในการบริการให้คำวินิจฉัยภายในล่วงหน้าของกรมศุลกากรนี้ใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบลิเคิร์ต (Likert, 1976, 49-158) เนื่องจากเป็นวิธีการวัดทัศนคติที่นิยมใช้กันอยู่แพร่หลาย และง่ายต่อการวัด (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2550: 208-209) สำหรับการวัดทัศนคติของผู้ประกอบการสำหรับตัวแปรดังกล่าว โดยให้ตอบเฉพาะข้อที่คิดว่าตรงกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อคำถามนั้น ๆ มากที่สุด ดังนี้

มากที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบมากที่สุด
 มาก หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบมาก
 ปานกลาง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบปานกลาง
 น้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบน้อย
 น้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบน้อยที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน

5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมาก
 3 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
 2 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อย
 1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การแปลผลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับเกี่ยวกับมิติของความไว้วางใจ ความผูกพัน และความร่วมมือ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) ของตัวแปรแฝง ดังนี้

เกณฑ์การให้ค่าคะแนน คะแนนต่ำสุด = 1, ค่าคะแนนสูงสุด = 5

ส่วนต่างค่าคะแนน = $5 - 1 = 4$

ช่วงชั้นคะแนน = จำนวน 5 ช่วงชั้น

ดังนั้น ส่วนต่างค่าคะแนนช่วงชั้น = $4 / 5 = 0.80$ คะแนน

เกณฑ์การกำหนดช่วงชั้น จึงกำหนดได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง การรับรู้ หรือ ความเห็นด้วยที่อยู่ในระดับ มากที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง การรับรู้ หรือ ความเห็นด้วยที่อยู่ในระดับ มาก
 ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง การรับรู้ หรือ ความเห็นด้วยที่อยู่ในระดับ ปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง การรับรู้ หรือ ความเห็นด้วยที่อยู่ในระดับ น้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง การรับรู้ หรือ ความเห็นด้วยที่อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างและพัฒนาแบบสอบถามที่เป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับตามแบบลิเคิร์ต ผู้วิจัยมีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือประกอบด้วย

1. การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) มีขั้นตอนการตรวจสอบ ดังนี้

ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาแบบสอบถามดังกล่าว โดยกำหนดคุณสมบัติของผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้

- 1.1 ผู้ทรงคุณวุฒิด้านบุคลากร จำนวน 1 ท่าน
- 1.2 ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดการการตลาด จำนวน 1 ท่าน
- 1.3 ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดการโลจิสติกส์ จำนวน 1 ท่าน

ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่านได้ทำการตรวจสอบ แก้ไข ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ตลอดจนตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความเข้าใจ และการใช้ภาษาว่า มีความครบถ้วนและมีความเข้าใจตรงกันหรือไม่ พร้อมให้คะแนนผลการตัดสินเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC)

วิธีหาค่า IOC

ผู้วิจัยนำไปหาค่า IOC ของประเด็นคำถามหรือข้อกระทงตามเกณฑ์ที่ยอมรับได้ คือ มีค่าระหว่าง 0.67 - 1.00 โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับความสอดคล้องของข้อความกับคำนิยามตัวแปร โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

- + 1 หมายถึง แบบสอบถามมีความสอดคล้อง และมีความตรงเชิงเนื้อหา
เพื่อที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้องและความตรง
เชิงเนื้อหาหรือไม่ เพื่อที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 1 หมายถึง แบบสอบถามไม่มีสอดคล้อง และไม่มีมีความตรงเชิงเนื้อหา
เพื่อที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน คำนวณความสอดคล้องระหว่างประเด็นคำถามกับตัวแปร

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ

N แทน จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

2. การตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีขั้นตอนการตรวจสอบดังนี้

2.1 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับผู้ประกอบการที่มีลักษณะเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือโดยวิธีวัดความสอดคล้องภายในของมาตรวัดด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยกำหนดค่าที่สามารถนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) ของครอนบาร์คไม่ต่ำกว่า 0.70 ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.87

ผู้วิจัยนำเครื่องมือมาตรวจสอบรายละเอียดทั้งหมดของแบบสอบถาม เช่น รูปแบบ คำนำ คำอธิบายการกรอกแบบสอบถาม และจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์พร้อมนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

การพิทักษ์สิทธิของผู้เข้าร่วมการวิจัย

ผู้วิจัยทำการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการเก็บข้อมูลจนกระทั่งนำเสนอผลงานวิจัย กล่าวคือ ผู้วิจัยคำนึงถึงจรรยาบรรณของนักวิจัย รวมถึงอบรมจรรยาบรรณของผู้ช่วยวิจัยก่อนเก็บข้อมูลทุกครั้งในการขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยแจ้งให้ทราบที่มาของโครงการวิจัย ผู้วิจัยหรือผู้ช่วยวิจัยแจ้งชื่อ นามสกุล และอาชีพของผู้วิจัยหรือผู้ช่วยวิจัยทุกครั้ง แจ้งวัตถุประสงค์และขั้นตอนของการเก็บข้อมูลแก่ผู้ให้ข้อมูลโดยไม่ปิดบัง ผู้วิจัยแจ้งให้ทราบถึงลักษณะการเก็บข้อมูล ระยะเวลาที่คาดว่าจะใช้ในการกรอกแบบสอบถาม อธิบายการพิมพ์เผยแพร่จะกระทำในภาพรวมเฉพาะในการเสนอเชิงวิชาการโดยไม่เปิดเผยชื่อ ในระหว่างการเก็บข้อมูลหากมีคำถามใดที่ผู้ให้ข้อมูลไม่สะดวกใจที่จะให้ข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลมีอิสระที่จะยุติการให้ข้อมูลได้ รวมทั้งสามารถยุติการให้ความร่วมมือในขั้นตอนใดก็ได้ของการวิจัยและขอข้อมูลกลับคืนได้ตลอดเวลา โดยไม่ต้องบอกเหตุผล ผู้วิจัยให้โอกาสกลุ่มตัวอย่างได้ซักถาม ข้อข้องใจเพิ่มเติมได้จนมีความกระจ่างและมีเวลาในการคิดทบทวนก่อนตัดสินใจให้คำตอบด้วยความสมัครใจ โดยมีแบบคำชี้แจงและการพิทักษ์สิทธิของผู้เข้าร่วมการวิจัย ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลมีความเป็นอิสระในการตอบแบบสอบถามสูงสุด ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยติดต่อกับผู้ให้ข้อมูลด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ให้เกียรติ และยอมรับนับถือ ไม่เร่งรัดเวลา ไม่รบกวนหากผู้ให้ข้อมูลติดภารกิจสำคัญอยู่ เมื่อกลุ่มตัวอย่างยินดีให้ข้อมูล จึงดำเนินการเก็บข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเอง และผู้วิจัยตั้งทีมงานผู้ช่วยเก็บข้อมูลอีกจำนวน 4 ท่าน โดยมีขั้นตอนในการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามดังนี้

1. สุ่มแบบสอบถามไปยังผู้ประกอบการโดยตรง โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยคำนึงถึงสัดส่วน (Proportional simple random sampling) โดยการแบ่งกลุ่มผู้ประกอบการตามทะเบียนรายชื่อของกระทรวงพาณิชย์ และสุ่มตัวอย่างแบบง่ายตามสัดส่วน จำนวน 400 ราย
2. ส่งแบบสอบถามทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ติดตามไปยังกลุ่มตัวอย่างบางส่วน ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยเก็บข้อมูลกับผู้ประกอบการทั้งทางโทรศัพท์ และไปเก็บจากผู้ประกอบการโดยตรง จึงได้รับแบบสอบถามกลับมาครบจำนวนมีความสมบูรณ์เพียงพอจำนวน 400 ราย จึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้จะใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงสถิติ เพื่อหาคุณลักษณะและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเช่น ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามคือ เพศ อายุ ประสบการณ์ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สถานประกอบการ ส่วนประสมทางการตลาดบริการคือ การบริการ ต้นทุน ช่องทาง การประชาสัมพันธ์ บุคลากร กระบวนการ สิ่งอำนวยความสะดวก และความต้องการการบริการให้คำวินิจฉัยภายใต้ลู่หน้าของกรมศุลกากร โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลทั่วไป เช่น ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบาย

2. สถิติเชิงอ้างอิง (Inference Statistics) ได้แก่ การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว (Independent – Sample Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) การวิเคราะห์ความถดถอย (Regression Analysis) ตามความเหมาะสมกับระดับการวัดของตัวแปรและเพื่อใช้พิสูจน์สมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ คือ ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการที่มีผล ต่อความต้องการการบริการให้คำวินิจฉัยภายใต้ลู่หน้าของกรมศุลกากร

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการต่อการบริการให้คำวินิจฉัยล่งหน้าของกรมศุลกากร ความสัมพันธ์ของปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลและส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความต้องการการบริการให้คำวินิจฉัยล่งหน้าของกรมศุลกากร และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการต่อการบริการให้คำวินิจฉัยล่งหน้าของกรมศุลกากร โดยผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงบรรยาย เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และลักษณะของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สถิติอ้างอิงเพื่อใช้พิสูจน์สมมติฐานของการวิจัย

เพื่อให้การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความสะดวกยิ่งขึ้น และเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนชื่อตัวแปรและค่าสถิติต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
Min	หมายถึง	ค่าต่ำสุด
Max	หมายถึง	ค่าสูงสุด
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
β	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (Standardized Regression Coefficient)
R^2	หมายถึง	สัมประสิทธิ์การทำนาย (Coefficient of Determination)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเชิงบรรยาย

1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

1.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงานด้านพิธีการศุลกากรหรือการนำเข้าหรือการส่งออก และตำแหน่ง

1.1.2 ข้อมูลขององค์กร ได้แก่ ลักษณะธุรกิจ รายได้ของสถานประกอบการ และประสบการณ์ในการสอบถามคำวินิจฉัยภาษีศุลกากร

1.1.3 ข้อมูลด้านส่วนประสมการตลาดบริการในการให้บริการวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของศุลกากร ได้แก่ ต้นทุนในการขอคำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้า ช่องทางในการยื่นคำร้องขอให้วินิจฉัยภาษีล่วงหน้าต่อกรมศุลกากร การประชาสัมพันธ์การให้บริการของกรมศุลกากร คุณภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ขั้นตอน ระยะเวลาที่กรมศุลกากรใช้ในการให้บริการ ความสะดวกของคำร้อง – แบบ เอกสารแนบ และความสะดวกของสถานที่

ดังมีรายละเอียดสรุปได้ตามตาราง 1 – 6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 400)

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	193	48.2
หญิง	207	51.8
อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	133	33.2
30 - 39 ปี	185	46.2
40 - 49 ปี	71	17.8
50 - 59 ปี	8	2.0
60 ปี และมากกว่า	3	0.8

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=400) (ต่อ)

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่า ปวช. หรือมัธยมตอนปลาย	6	1.5
ปวช. หรือ มัธยมตอนปลาย	25	6.3
อนุปริญญา	30	7.5
ปริญญาตรี	213	53.2
ปริญญาโท	124	31.0
ปริญญาเอก	2	0.5
ประสบการณ์ในการทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	40	10.0
1 - 2 ปี	126	31.4
3 - 5 ปี	107	26.8
6 - 10 ปี	80	20.0
11 - 15 ปี	43	10.8
16 - 20 ปี	4	1.0
ตำแหน่งงาน		
พนักงาน	113	28.2
หัวหน้างาน	104	26.0
ผู้จัดการ	157	39.2
ผู้จัดการทั่วไป	5	1.3
กรรมการบริษัท	21	5.3

จากตาราง 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 400 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.8 โดยมีอายุ 30-39 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับสูงสุดปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.3 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 1-2 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.5 และมีตำแหน่งเป็นผู้จัดการมากที่สุดร้อยละ 39.2

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลขององค์กร (n = 400)

ข้อมูลขององค์กร	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ของสถานประกอบการ (ล้านบาท)		
ต่ำกว่า 50	68	17.0
50 - 200	150	37.5
มากกว่า 200	182	45.5
ลักษณะธุรกิจ		
ผู้นำเข้า	47	11.8
ผู้ส่งออก	42	10.5
ผู้นำเข้าและผู้ส่งออก	114	28.5
ตัวแทนออกของ	61	15.1
ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ	69	17.1
ตัวแทนออกของและผู้รับจัดการขนส่งฯ	41	10.0
ประกอบธุรกิจอื่น ๆ	26	6.5

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 400 ราย ส่วนใหญ่ เป็นผู้ประกอบการขนาดใหญ่ คือ มีรายได้มากกว่า 200 ล้านบาทต่อปี จำนวน 182 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.5 ลักษณะธุรกิจเป็นผู้นำเข้าและผู้ส่งออกมากที่สุด จำนวน 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.5

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการที่เคยใช้บริการจำแนกตามลักษณะธุรกิจ (n = 400)

ข้อมูลการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ประกอบการที่เคยสอบถามพิกัดอัตราศุลกากร		
ผู้นำเข้า	9	3.2
ผู้ส่งออก	6	2.1
ผู้นำเข้าและผู้ส่งออก	70	25.0
ตัวแทนออกของ	60	21.4
ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ	68	24.3
ตัวแทนออกของและผู้รับจัดการขนส่งฯ	41	14.6
ประกอบธุรกิจอื่น ๆ	26	9.3

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการที่เคยใช้บริการจำแนกตามลักษณะธุรกิจ (n = 400) (ต่อ)

ข้อมูลการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ประกอบการที่เคยติดต่อสอบถามราคาตุลการ		
ผู้นำเข้า	3	2.1
ผู้ส่งออก	1	0.7
ผู้นำเข้าและผู้ส่งออก	56	39.2
ตัวแทนออกของ	48	33.6
ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ	33	23.0
ตัวแทนออกของและผู้รับจัดการขนส่งฯ	2	1.4
ประกอบธุรกิจอื่น ๆ	0	0
ผู้ประกอบการที่เคยติดต่อสอบถามสินค้าเนคสินค้า		
ผู้นำเข้า	0	0.0
ผู้ส่งออก	1	4.5
ผู้นำเข้าและผู้ส่งออก	5	22.7
ตัวแทนออกของ	6	27.3
ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ	9	40.9
ตัวแทนออกของและผู้รับจัดการขนส่งฯ	1	4.6
ประกอบธุรกิจอื่น ๆ	0	0

จากตาราง 3 พบว่า ผู้นำเข้าและผู้ส่งออกเคยสอบถามกรมศุลกากรเรื่องพิธีการศุลกากรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.0 และสอบถามเรื่องราคาศุลกากรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.2 ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศสอบถามเรื่องสินค้าเนคสินค้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.9

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ของค่าธรรมเนียมที่ผู้ประกอบการยินดีจ่าย (n = 400)

ข้อมูลการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ค่าธรรมเนียม (ค่าบริการ) ที่ยินดีจ่าย		
500 บาท	254	63.5
1,000 บาท	72	18.0
1,500 บาท	38	9.5
ไม่ตอบ	36	9.0

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ประกอบการยินดีจ่ายค่าธรรมเนียมในการบริการวินิจัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากรจำนวน 500 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมา คือ 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.0

ตารางที่ 5 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของส่วนประสมทางการตลาดตามสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน และความต้องการของผู้ประกอบการในการบริการให้คำวินิจัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร

ตัวแปร	ปัจจุบัน		ความต้องการ			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
การให้บริการวินิจัยของกรมศุลกากร						
1. คำแนะนำด้านพิกัดศุลกากร	3.44	1.005	4.56	.662	-19.086	.000
2. คำแนะนำด้านอัตราอากร	3.37	.888	4.21	.924	-23.967	.000
3. คำแนะนำด้านราคาศุลกากร	3.68	1.002	4.23	.697	-12.017	.000
4. คำแนะนำด้านการปรับราคาศุลกากร	3.72	1.125	4.13	.784	-12.017	.000
5. คำแนะนำด้านถิ่นกำเนิดสินค้า	3.83	.739	4.28	.631	-11.576	.000
6. คำแนะนำด้านสิทธิเขตการค้าเสรี	3.92	.692	4.19	.734	-8.680	.000
ต้นทุนในการขอคำวินิจัยภาษี						
7. เวลาที่ใช้ในการเตรียมเอกสาร	3.24	.985	4.55	.655	-18.772	.000
8. จำนวนบุคลากรที่ใช้ขอรับคำวินิจัย	2.97	.952	4.44	.786	-29.828	.000
9. ค่าใช้จ่ายรวมในการขอคำวินิจัยภาษี	3.25	.744	4.54	.499	-24.249	.000
10. ความยินดีเสียค่าธรรมเนียม (ค่าบริการ)	3.14	.848	4.54	.499	-25.528	.000
11. ความสะดวกในการขอคำวินิจัยภาษี	2.97	1.140	4.63	.645	-21.878	.000
12. คำวินิจัยได้รับภายใน 30 วัน	3.33	1.371	4.44	.497	-16.728	.000
13. ยินดีเสียค่าธรรมเนียมถ้ามีความสะดวกขึ้น	4.10	.532	4.35	.476	-6.368	.000
14. ยินดีเสียค่าธรรมเนียมถ้าบริการเร็วขึ้น	3.93	.810	4.51	.672	-9.902	.000
ช่องทางในการยื่นขอคำวินิจัยภาษี						
16. ยื่นที่กรมศุลกากรด้วยตนเอง	3.43	1.983	3.71	1.384	-8.892	.000
17. ยื่นผ่านระบบการให้บริการออนไลน์	3.90	1.305	4.44	.905	-9.623	.000
18. ยินดีเสียค่าธรรมเนียมหากบริการออนไลน์	4.34	.892	4.53	.663	-9.831	.000

จากตาราง 5 พบว่า ปัจจุบันผู้ประกอบการมีความเห็นว่า กรมศุลกากรมีการให้บริการคำแนะนำด้านถิ่นกำเนิดสินค้า ($\bar{x} = 3.83$) และด้านสิทธิเขตการค้าเสรี ($\bar{x} = 3.92$) มากที่สุด

ผู้ประกอบการมีความต้องการบริการวินิจฉัยด้านพิกัด ($t = -19.086$) และอัตราอากร ($t = -23.967$) มากที่สุด และเห็นว่า ต้นทุนรวมของการขอคำวินิจฉัยภาษียังสูงอยู่ ($\bar{x} = 3.25$) โดยมีความยินดีเสียค่าธรรมเนียมหากได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ($t = -25.528$) และหากได้รับการบริการทางออนไลน์ ($t = -9.831$)

ตารางที่ 5 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของส่วนประสมทางการตลาดตามสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน และความต้องการของผู้ประกอบการในการบริการให้คำวินิจฉัยภาษिल่วงหน้าของกรมศุลกากร (ต่อ)

ตัวแปร	ปัจจุบัน		ความต้องการ			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
การประชาสัมพันธ์การให้บริการวินิจฉัยภาษี						
19. Website ของกรมศุลกากร	3.42	.667	4.28	.634	-16.451	.000
20. การประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์	2.54	1.363	4.01	.607	-22.910	.000
21. การประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ	2.08	1.050	3.92	.674	-31.649	.000
22. การประชาสัมพันธ์ทางสื่อสิ่งพิมพ์	1.77	1.073	3.91	.535	-33.053	.000
บุคลากรที่ให้บริการวินิจฉัยภาษี						
23. บริการด้วยความสุภาพ	3.73	.627	4.19	.393	-10.126	.000
24. บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว	3.32	1.048	4.18	.580	-13.085	.000
25. บริการด้วยความเต็มใจให้บริการ	3.48	.807	4.27	.630	-11.445	.000
26. รอบรู้ในการให้บริการ	3.64	.656	4.52	.500	-25.900	.000
27. ตอบคำถามและให้คำปรึกษา	3.75	.755	4.38	.648	-12.670	.000
กระบวนการวินิจฉัยภาษีของกรมศุลกากร						
28. ระยะเวลาในการวินิจฉัยพิกัดอัตรา	3.66	.991	4.35	.651	-12.911	.000
29. ขั้นตอนการวินิจฉัยพิกัดอัตราศุลกากร	3.25	.871	3.92	.646	-14.337	.000
30. ระยะเวลาวินิจฉัยพิกัดอัตราศุลกากร	3.44	.661	3.92	.780	-7.448	.000
31. ขั้นตอนการวินิจฉัยราคาศุลกากร	3.45	.908	3.84	.925	-5.210	.000
32. ระยะเวลาในการวินิจฉัยถิ่นกำเนิดสินค้า	3.33	.470	3.99	.611	-20.731	.000
33. ขั้นตอนการวินิจฉัยถิ่นกำเนิดสินค้า	3.35	.783	4.15	.939	-22.467	.000

ตารางที่ 5 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของส่วนประสมทางการตลาดตามสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน และความต้องการของผู้ประกอบการในการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร (ต่อ)

ตัวแปร	ปัจจุบัน		ความต้องการ			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ความสะดวกในการบริการวินิจฉัยภาษีของ						
34. คำร้อง-แบบในการวินิจฉัยพิกัดอัตรา	3.90	.690	4.06	.494	-3.439	.001
35. เอกสารแนบในการวินิจฉัยพิกัดอัตรา	3.80	.853	3.80	.583	-.057	.954
36. สถานที่ที่ยื่นคำร้องวินิจฉัยพิกัดอัตรา	3.43	.496	4.35	.476	-34.456	.000
37. คำร้อง-แบบในการวินิจฉัยราคาศุลกากร	3.31	.784	4.25	.431	-27.514	.000
38. เอกสารแนบในการวินิจฉัยราคาศุลกากร	3.71	.638	3.71	.757	.000	1.00
39. สถานที่ที่ยื่นคำร้องวินิจฉัยราคาศุลกากร	3.71	.455	3.93	.658	-5.323	.000
40. คำร้อง-แบบในการวินิจฉัยถิ่นกำเนิดสินค้า	3.63	.485	3.97	.951	-5.627	.000
41. เอกสารแนบในการวินิจฉัยถิ่นกำเนิดสินค้า	3.85	.786	3.84	.717	.175	.861
42. สถานที่ที่ยื่นคำร้องวินิจฉัยถิ่นกำเนิดสินค้า	4.17	.831	4.00	.619	4.070	.000

จากตาราง 4 พบว่า ปัจจุบัน ผู้ประกอบการมีความเห็นว่า กรมศุลกากรมีการประชาสัมพันธ์ทาง Website มากที่สุด ($\bar{x} = 3.42$) โดยมีความต้องการการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมทางวิทยุ ($t = -31.649$) และทางสื่อสิ่งพิมพ์ ($t = -33.053$)

ผู้ประกอบการเห็นว่า เจ้าหน้าที่ศุลกากรในปัจจุบันตอบคำถามและให้คำปรึกษา ($\bar{x} = 3.75$) และบริการด้วยความสุภาพ ($\bar{x} = 3.73$) และผู้ประกอบการมีความต้องการบุคลากรที่มีความรอบรู้ในการให้บริการมากที่สุด ($t = 25.900$)

ผู้ประกอบการเห็นว่า เวลาที่ใช้ในการวินิจฉัยพิกัดศุลกากรใช้เวลามากที่สุด ($\bar{x} = 3.66$) และมีความต้องการให้ขั้นตอนในการวินิจฉัยถิ่นกำเนิดสินค้าลดลง ($t = -22.467$) ผู้ประกอบการมีความต้องการที่จะให้สถานที่ยื่นขอคำวินิจฉัยพิกัดอัตราศุลกากรมีความสะดวกมากที่สุด ($t = -34.456$)

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ของความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ (n = 400)

ข้อมูลการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ		
อยากให้จัดอบรมหลักเกณฑ์การวินิจฉัย	52	13.0
ไม่อยากเปิดเผยชื่อผู้ประกอบการ	45	11.3
ต้องการบริการแบบออนไลน์	38	9.5
อยากให้เผยแพร่คำวินิจฉัยทาง Website	27	6.9
อยากให้เผยแพร่คำวินิจฉัยอย่างละเอียด	18	4.5
กลัวว่าจ่ายค่าธรรมเนียมแล้วยังได้รับผลช้าอยู่	11	2.9
อยากติดต่อผู้วินิจฉัยโดยตรง	8	2.0
กลัวความลับถูกเปิดเผย	7	1.9

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สถิติอ้างอิงเพื่อพิสูจน์สมมติฐานของการวิจัย

การวิเคราะห์ผลจากทางสถิติอ้างอิงที่ใช้ในการพิสูจน์สมมติฐานของการวิจัย มีดังต่อไปนี้

2.1 เพศมีความสัมพันธ์กับความต้องการในการบริการให้คำวินิจฉัยภายในี่ล่วงหน้าของกรมศุลกากร

Group Statistics

Sex of Respondant	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Totalneed Male	193	51.6684	21.06967	1.51663
Female	207	66.8696	41.63197	2.89362

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Totalneed	Equal variances assumed	83.670	.000*	-4.557	398	.000	-15.20117	3.33559	-21.75875	-8.64360
	Equal variances not assumed			-4.653	309.654	.000	-15.20117	3.26699	-21.62947	-8.77287

* ระดับนัยสำคัญ 0.001

ผลการทดสอบสมมติฐานจากความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว (Independent – Sample T Test) พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความต้องการในการเข้ารับบริการที่แตกต่างกัน คือ เพศชายมีความต้องการในการบริการให้คำวินิจฉัยพยาธิล่องหน้าของกรมศุลกากรมากกว่าเพศหญิงที่ระดับนัยสำคัญ .001

2.2 อายุมีความสัมพันธ์กับความต้องการในการบริการให้คำวินิจฉัยพยาธิล่องหน้าของกรมศุลกากร

ANOVA

Totalneed

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	74123.660	4	18530.915	18.709	.000*
Within Groups	391233.850	395	990.465		
Total	465357.510	399			

* ระดับนัยสำคัญ 0.001

ผลการทดสอบสมมติฐานจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความต้องการในการบริการให้คำวินิจฉัยพยาธิล่องหน้าของกรมศุลกากรที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .001

2.3 ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการในการบริการให้คำวินิจฉัยภายในล่วงหน้าของกรมศุลกากร

ANOVA

Totalneed

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	12176.556	5	2435.311	2.117	.063*
Within Groups	453180.954	394	1150.205		
Total	465357.510	399			

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความต้องการในการบริการให้คำวินิจฉัยภายในล่วงหน้าของกรมศุลกากรที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

2.4 ประสบการณ์ในการทำงานด้านพิธีการศุลกากร หรือการนำเข้า หรือ การส่งออกมีความสัมพันธ์กับความต้องการในการบริการให้คำวินิจฉัยภายในล่วงหน้าของกรมศุลกากร

ANOVA

Totalneed

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	41384.878	5	8276.976	7.692	.000*
Within Groups	423972.632	394	1076.073		
Total	465357.510	399			

* ระดับนัยสำคัญ 0.001

ผลการทดสอบสมมติฐานจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานด้านพิธีการศุลกากรหรือการนำเข้าหรือการส่งออกที่แตกต่างกันมีความต้องการในการบริการให้คำวินิจฉัยภายในล่วงหน้าของกรมศุลกากรที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .001

2.5 ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความต้องการในการบริการให้คำวินิจฉัยภายในล่วงหน้าของกรมศุลกากร

ANOVA

Totalneed

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	150580.521	4	37645.130	47.239	.000*
Within Groups	314776.989	395	796.904		
Total	465357.510	399			

* ระดับนัยสำคัญ 0.001

ผลการทดสอบสมมติฐานจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) พบว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความต้องการในการบริการให้คำวินิจฉัยภายในล่วงหน้าของกรมศุลกากรที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .001

2.6 รายได้ของสถานประกอบการมีความสัมพันธ์กับความต้องการในการบริการให้คำวินิจฉัยภายในล่วงหน้าของกรมศุลกากร

ANOVA

Totalneed

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	118999.768	2	59499.884	68.200	.000*
Within Groups	346357.742	397	872.438		
Total	465357.510	399			

* ระดับนัยสำคัญ 0.001

ผลการทดสอบสมมติฐานจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) พบว่า รายได้ของสถานประกอบการที่แตกต่างกันมีความต้องการในการบริการให้คำวินิจฉัยภายในล่วงหน้าของกรมศุลกากรที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .001

2.7 ลักษณะของธุรกิจมีความสัมพันธ์กับความต้องการในการบริการให้คำวินิจฉัยภายใน
ล่วงหน้าของกรมศุลกากร

ANOVA

Totalneed

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	368107.893	6	61351.316	247.930	.000
Within Groups	97249.617	393	247.454		
Total	465357.510	399			

* ระดับนัยสำคัญ 0.001

ผลการทดสอบสมมติฐานจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) พบว่า ลักษณะของธุรกิจที่แตกต่างกันมีความต้องการในการบริการให้คำวินิจฉัยภายใน
ล่วงหน้าของกรมศุลกากรที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .001

2.8 ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความต้องการในการบริการให้คำวินิจฉัย
ภายในล่วงหน้าของกรมศุลกากร

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	269.907	7.171		37.637	.000
	People	-11.744	.397	-.829	-29.599	.000
2	(Constant)	316.610	4.770		66.373	.000
	People	-10.572	.248	-.746	-42.602	.000
	Price	-7.155	.279	-.449	-25.620	.000
3	(Constant)	336.601	4.453		75.589	.000
	People	-9.491	.233	-.670	-40.728	.000
	Price	-7.410	.242	-.465	-30.638	.000
	Place	-3.168	.270	-.190	-11.734	.000

4	(Constant)	324.232	3.386		95.755	.000
	People	-10.604	.184	-.749	-57.540	.000
	Price	-7.265	.180	-.456	-40.311	.000
	Place	-4.905	.223	-.294	-21.974	.000
	Process	2.502	.140	.250	17.881	.000
5	(Constant)	323.501	2.434		132.894	.000
	People	-10.481	.133	-.740	-79.021	.000
	Price	-6.807	.132	-.427	-51.678	.000
	Place	-4.020	.167	-.241	-24.085	.000
	Process	3.534	.114	.353	31.007	.000
	Product	-1.698	.088	-.212	-19.247	.000
6	(Constant)	314.810	2.231		141.090	.000
	People	-11.826	.163	-.835	-72.629	.000
	Price	-6.776	.114	-.425	-59.548	.000
	Place	-3.985	.144	-.239	-27.641	.000
	Process	4.815	.148	.480	32.595	.000
	Product	-2.215	.088	-.277	-25.109	.000
	Promotion	1.759	.151	.136	11.628	.000
7	(Constant)	321.700	2.445		131.571	.000
	People	-11.756	.157	-.830	-74.962	.000
	Price	-6.530	.117	-.410	-55.798	.000
	Place	-3.560	.156	-.213	-22.760	.000
	Process	5.037	.147	.502	34.303	.000
	Product	-2.279	.085	-.285	-26.685	.000
	Promotion	1.605	.148	.124	10.879	.000
	convenience	-.509	.087	-.059	-5.849	.000

a. Dependent Variable: Totalneed

MODEL SUMMARY

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.829 ^a	.688	.687	19.11131
2	.939 ^b	.882	.882	11.74740
3	.955 ^c	.913	.912	10.13207
4	.976 ^d	.952	.951	7.54180
5	.987 ^e	.975	.975	5.42124
6	.991 ^f	.981	.981	4.68210
7	.991 ^g	.983	.983*	4.49601

a. Predictors: (Constant), People

b. Predictors: (Constant), People, Price

c. Predictors: (Constant), People, Price, Place

d. Predictors: (Constant), People, Price, Place, Process

e. Predictors: (Constant), People, Price, Place, Process, Product

f. Predictors: (Constant), People, Price, Place, Process, Product, Promotion

g. Predictors: (Constant), People, Price, Place, Process, Product, Promotion, convenience

h. Dependent Variable: Totalneed

จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Regression Analysis) พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อความต้องการในการบริการให้คำวินิจัยภามีล่วงหน้าของกรมศุลกากรมีทั้งหมด 7 ตัวแปร เรียงลำดับความสำคัญจากการเข้าทำนาย อันดับแรก คือ บุคลากร ($\beta = -.830, p < .05$) อันดับที่สอง คือ ต้นทุนในการให้บริการ ($\beta = -.410, p < .05$) อันดับที่สาม คือ ช่องทาง ($\beta = -.213, p < .05$) อันดับที่สี่ คือ กระบวนการ ($\beta = .502, p < .05$) อันดับที่ห้า คือ ประเภทของคำวินิจัย ($\beta = -.285, p < .05$) อันดับที่หก คือ การประชาสัมพันธ์ ($\beta = .124, p < .05$) และอันดับสุดท้าย คือ ความสะดวก ($\beta = -.059, p < .05$)

*โดยภาพรวม ส่วนประสมทางการตลาดบริการทั้ง 7 นี้สามารถทำนายความต้องการในการบริการให้คำวินิจัยภามีล่วงหน้าของกรมศุลกากรได้ถึงร้อยละ 98.30

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากรนี้ สามารถได้ข้อเท็จจริงและความรู้เกี่ยวกับความต้องการของประกอบการและทราบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความต้องการในการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร ซึ่งสรุปได้ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ที่สำคัญของการวิจัยไว้ 3 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล และส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความต้องการการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการที่เป็นผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ และผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศตามรายชื่อของกระทรวงพาณิชย์จำนวน 8,300 ราย กลุ่มตัวอย่างแบบแบบง่ายได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 400 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด บางส่วนซึ่งสร้างและพัฒนาแบบสอบถามจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาแบบสอบถาม

การเก็บข้อมูล

วิธีเก็บข้อมูล คือ การเก็บข้อมูลโดยตรงจากผู้ประกอบการทาง e-mail และเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยทีมงานวิจัย

สรุปผลจากการศึกษาวิจัย

ผู้วิจัยสรุปสาระสำคัญของผลการวิจัย ออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรก ได้แก่ ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากสถิติเชิงบรรยาย และการวิเคราะห์จากสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการพิสูจน์สมมติฐานในการวิจัย ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์จากสถิติข้อมูลเชิงบรรยาย

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย พบลักษณะของข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามของผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงจำนวน 207 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.8 ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.3 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.3 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ด้านพิธีการศุลกากรระหว่าง 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.5 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการคิดเป็นร้อยละ 39.3 สถานประกอบการเป็นขนาดใหญ่ คือ มีรายได้มากกว่า 200 ล้านบาทต่อปีคิดเป็นร้อยละ 45.5 ลักษณะของธุรกิจส่วนใหญ่เป็นผู้นำเข้าและผู้ส่งออก คิดเป็นร้อยละ 28.5

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการบริการให้คำวินิจฉัยภายในล่วงหน้าของกรม ศุลกากร

2.1 ผู้นำเข้าและผู้ส่งออกเคยสอบถามกรมศุลกากรเรื่องพิกัดอัตราศุลกากรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.4 และสอบถามเรื่องราคาศุลกากรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.0 ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศสอบถามเรื่องถิ่นกำเนิดสินค้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.9

2.2 ปัจจุบันผู้ประกอบการเห็นว่า กรมศุลกากรมีการบริการให้คำแนะนำด้านถิ่นกำเนิดสินค้า ($\bar{X} = 3.83$) และด้านสิทธิเขตการค้าเสรีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.92$)

2.3 ผู้ประกอบการมีความต้องการบริการวินิจฉัยด้านพิกัด ($t = -19.086$) และอัตราอากร ($t = -23.967$) มากที่สุด และมีความต้องการลดค่าใช้จ่ายโดยรวมในการขอคำวินิจฉัยภายในล่วงหน้าจากกรมศุลกากร ($t = -24.249$) โดยยินดีเสียค่าธรรมเนียมหากได้รับการบริการแบบออนไลน์และได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

2.4 ค่าธรรมเนียมในการบริการวินิจฉัยภายในล่วงหน้าของกรมศุลกากรที่ผู้ประกอบการยินดีจ่ายมากที่สุด คือ 500 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมา คือ 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.0

2.5 ปัจจุบัน ผู้ประกอบการมีความเห็นว่า กรมศุลกากรมีการประชาสัมพันธ์ทาง Website มากที่สุด โดยมีความต้องการการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมทางวิทยุและทางสื่อสิ่งพิมพ์ ผู้ประกอบการเห็นว่า ในปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ศุลกากรตอบคำถาม ให้คำปรึกษา และบริการด้วยความสุภาพ ($\bar{X} = 3.73$) โดยผู้ประกอบการมีความต้องการบุคลากรที่มีความรอบรู้ในการให้บริการมากที่สุด ($t = -25.900$)

2.6 ผู้ประกอบการมีความเห็นว่า เวลาที่ใช้ในการวินิจฉัยพิกัดศุลกากรใช้เวลานานที่สุด ($\bar{X} = 3.66$) และมีความต้องการให้ขั้นตอนในการวินิจฉัยถิ่นกำเนิดสินค้าลดลง ($t = -22.467$) การบริการวินิจฉัยพิกัดอัตราศุลกากรที่มีความสะดวกมากที่สุด คือ แบบออนไลน์ ($\bar{X} = 3.90$)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากสถิติเชิงอ้างอิง

จากผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอ้างอิง สรุปผลได้ดังนี้

1. เพศ อายุ ประสบการณ์ ตำแหน่งงาน ขนาดของสถานประกอบการ และลักษณะของธุรกิจมีแตกต่างกันมีความต้องการในการบริการให้คำวินิจฉัยภายในล่วงหน้าของกรมศุลกากรที่แตกต่างกัน

2. ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อความต้องการในการบริการให้คำวินิจฉัยภายในล่วงหน้าของกรมศุลกากรมีทั้งหมด 7 ตัวแปร เรียงลำดับตามความสำคัญ คือ บุคลากร ต้นทุนในการให้บริการ ช่องทาง กระบวนการ ประเภทของการวินิจฉัย การประชาสัมพันธ์ และความสะดวก

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลในการวิจัยนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

1. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลและความต้องการในการบริการให้คำวินิจฉัยภายในล่วงหน้าของกรมศุลกากร

ผลการวิจัยส่วนใหญ่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ ที่ว่า ความต้องการของมนุษย์มีความต้องการที่แตกต่างกันตามคุณลักษณะและความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์แต่ละคน

ในส่วน of ตัวแปรระดับการศึกษาที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการในการบริการให้คำวินิจฉัยภายในล่วงหน้าของกรมศุลกากร ผู้วิจัยอธิบายว่า เนื่องจากการผ่านพิธีการหรือความรู้ด้านศุลกากรเป็นวิชาชีพหรือความรู้เฉพาะทาง ไม่มีการจัดการการเรียนการสอนอย่างละเอียดที่สามารถจะใช้ปฏิบัติงานได้จริงทั้งในสถานศึกษาทั้งในภาครัฐและเอกชน จึงทำให้ระดับการศึกษานั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการดังกล่าว

2. ส่วนประสมทางการตลาดบริการมีผลต่อความต้องการในการบริการให้คำวินิจฉัยภายในล่วงหน้าของกรมศุลกากร

ผลการวิจัยส่วนใหญ่สอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความต้องการในการบริการให้คำวินิจฉัยภายในล่วงหน้าของกรมศุลกากร โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ความต้องการในการบริการให้คำวินิจฉัยภายในล่วงหน้าของกรมศุลกากรขึ้นอยู่กับบุคลากร ซึ่งสอดคล้องข้อมูลการวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. (2552) ซึ่งพบว่า ผู้ที่เข้า

มารับบริการกับกรมศุลกากร มีความประทับใจกับเจ้าหน้าที่ที่มีลักษณะเป็นกันเองและสุภาพ และการได้รับการถ่ายทอดความรู้และเสริมสร้างความเข้าใจกันระหว่างผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

2.2 ความต้องการในการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากรขึ้นอยู่กับต้นทุนของการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ ระบุว่า นอกจากราคาที่แข่งขันได้ การบริการที่เป็นไปตามข้อตกลงระหว่างการใช้บริการยังเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณธรรมที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ลูกค้ายินดีที่จะจ่ายค่าบริการเมื่อมีการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในราคาที่ยอมรับได้ (Zeithaml & Bitner, 2000)

2.3 ความต้องการในการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากรขึ้นอยู่กับช่องทางการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเบอรี่ (Berry, 1995: 236-245) กล่าวว่า ลูกค้ามีแนวโน้มที่จะรักษาความสัมพันธ์เมื่อมีการพัฒนาความไว้วางใจ โดยจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์กับผู้ให้บริการในการจัดการช่องทางการตลาด และประสบการณ์กับหุ้นส่วนในช่องทางจำหน่าย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ประกอบการต้องการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ในระดับสูง และยินดีเสียค่าธรรมเนียม ดังนั้น ในปัจจุบันนี้ ผู้ให้บริการหรือกรมศุลกากรควรพิจารณาจัดการให้บริการในระบบออนไลน์ และเพื่อให้ผู้ประกอบการให้ความสำคัญและพิจารณาถึงความต้องการก่อนการยื่นคำร้องขอการใช้บริการ กรมศุลกากรอาจเรียกเก็บค่าบริการได้ในจำนวนเงินที่ผู้ประกอบการสามารถชำระได้ (500 - 1,000 บาท) ต่อครั้ง

1.2 การจัดการบริการวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร หรือบริการอื่น ๆ ควรจัดส่วนประสมทางการตลาดบริการให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ประกอบการ จากการวิจัยที่พบว่า แต่ละกลุ่มของผู้ประกอบการมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการ ผู้จัดการการบริการดังกล่าว ควรศึกษารายละเอียดที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ เช่น

การมุ่งเน้นความต้องการเฉพาะกลุ่ม หรือปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล แล้วจึงจัดส่วนประสมทางการตลาดให้เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละกลุ่ม

1.3 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการด้านบุคลากรสูงสุด ดังนั้น ผู้ให้บริการหรือบุคลากรที่รับคำร้องขอ ควรเป็นผู้ที่มีความรู้ในเนื้อหาการให้บริการนั้น ๆ อย่างแท้จริง เป็นคนที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและให้ความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ ดังนั้น ควรจัดหาหรืออบรมบุคลากรให้ตรงต่อตามความต้องการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

1.4 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการรักษาความลับ ดังนั้น ผู้ให้บริการหรือกรมศุลกากรควรจัดให้มีกฎเกณฑ์หรือวิธีการในการรักษาความลับให้กับผู้ที่ใช้บริการด้วย เช่น การไม่เปิดเผยชื่อผู้เข้ารับบริการ หรือไม่จำเป็นต้องเป็นการนำเข้าหรือส่งออกจริง โดยอาจเป็นข้อหาหรือหรือกรณีศึกษา

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรต่อยอดการศึกษาด้านความต้องการวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากรอย่างต่อเนื่อง โดยศึกษาเชิงลึกกับผู้ประกอบการตามความต้องการเฉพาะของการให้คำวินิจฉัย เช่น แบ่งแยกตามประเภทของการให้คำวินิจฉัยต่าง ๆ เช่น ด้านพิกัดอัตราศุลกากร ด้านราคาศุลกากร หรือด้านถิ่นกำเนิดสินค้า รวมถึงความต้องการในการอบรมกฎเกณฑ์การวินิจฉัยดังกล่าว

2.2 การศึกษาวิจัยครั้งต่อไป อาจควบคุมโดยการแบ่งกลุ่มเป้าหมายผู้ประกอบการออกเป็นเฉพาะกลุ่ม เช่น ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ หรือผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

2.3 การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาปัญหาหรือความต้องการของบุคลากรของกรมศุลกากรในการให้บริการวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าด้วยเช่นกัน เพื่อให้เกิดข้อมูลความรู้ทั้งสองด้าน เพื่อให้การบริการดังกล่าวมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดตรงตามความต้องการของกรมศุลกากรและผู้ประกอบการเช่นกัน

บรรณานุกรม

หนังสือภาษาไทย

- กรมศุลกากร. (2555). บริการตรวจสอบข้อมูลล่วงหน้าก่อนนำเข้าสำหรับผู้ประกอบการ. [ออนไลน์]
เข้าถึงได้จาก: <http://www2.customs.go.th/Journal/01Service.pdf>. (วันที่ค้นข้อมูล:
17 เมษายน 2555).
- ก่อเกียรติ วิริยะกิจพัฒนา และวินัส อัสวสิทธิถาวร. (2551). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. พิมพ์ครั้งที่ 1.
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิงอักษร.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2547). **การทุจริตประพฤตินิชอบในหน่วยงานราชการไทย กรณีศึกษา
กระทรวงการคลัง (กรมศุลกากร)**. กรุงเทพมหานคร: คณะเศรษฐศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ชยา. (2549). **การตลาดบริการ แนวคิดและกลยุทธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. (2552). **การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมศุลกากร**. กรุงเทพมหานคร: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- มหาวิทยาลัยบูรพา. (2550). **ความพึงพอใจของตัวแทนออกของ ที่มีต่อการบริการของสำนักงาน
ศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ**. กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2550). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ**. ปทุมธานี:
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์. (2543). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อพิธีการศุลกากรในระบบ
แลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษาสำนักงานศุลกากรนำเข้าและ
สำนักงานศุลกากร ส่งออก ท่าเรือกรุงเทพ**. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2550). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ:
ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา.

หอการค้าไทย. (2555). บทบาทของศุลกากรไทยภายใต้กรอบ AEC: ASEAN ECONOMIC COMMUNITY. เข้าถึงได้จาก:

<http://rss2.thaichamber.org/upload/P90-91%20sulkakorn.pdf>

(วันที่ค้นข้อมูล: 18 เมษายน 2555).

องค์การศุลกากรโลก. (2555). What is Customs Procedures and Facilitation?. [online]

เข้าถึงได้จาก: http://www.wcoomd.org/home_pfoverviewboxes_pfoverview.htm

(วันที่ค้นข้อมูล: 18 เมษายน 2555).

หนังสือภาษาอังกฤษ

Berry, L. L. (1995). Relationship marketing of service growing interest, engineering perspectives.

Journal of the Academy of Marketing Science, 23(Fall), 236-245.

Likert, R. (1976). **New patterns of management**. New York: McGraw-Hill.

Valarie A. Zeithaml and Mary Jo Bitner. (2000). **Services Marketing: Integrating Customer**

Focus Across the Firm. Second Edition. Massachusetts : McGraw-Hill Companies, pp. 18-21.

ภาคผนวก



“ความต้องการของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภายในล่วงหน้าของกรมศุลกากร”

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำโดย ดร. ฉัตรพล มณีกุล และสาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์ วิทยาลัยราชพฤกษ์ เพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภายในล่วงหน้าของกรมศุลกากร คือ คำวินิจฉัยพิทักษ์ศุลกากร ราคาศุลกากร และถิ่นกำเนิดสินค้า ข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษา และเป็นข้อเสนอแนะต่อกรมศุลกากร เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการของกรมศุลกากรให้เป็นที่พึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก ตัวแทนออกของ หรือผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าหรือการส่งออกที่ต้องการทราบข้อมูลเพื่อใช้ในการติดต่อกับกรมศุลกากร

คำวินิจฉัยล่วงหน้า หมายถึง ความเห็นหรือข้อแนะนำที่กรมศุลกากรแจ้งต่อผู้ประกอบการเพื่อใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าหรือการส่งออก

การบริการให้คำวินิจฉัยล่วงหน้าของกรมศุลกากร หมายถึง การบริการของกรมศุลกากรตามคำร้องขอของผู้ประกอบการที่ต้องการทราบหลักเกณฑ์ในการสำแดงรายละเอียดของสินค้าเพื่อความถูกต้องแน่นอนก่อนดำเนินพิธีการศุลกากร

ราคาศุลกากร หมายถึง ราคาที่กำหนดขึ้นตามกฎหมายศุลกากร โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อใช้เป็นฐานภาษีในการคำนวณภาษีอากรสำหรับสินค้านำเข้าหรือส่งออก

พิทักษ์ศุลกากร หมายถึง รหัสที่แสดงประเภทของสินค้าและนำมาใช้เพื่อกำหนดอัตราอากรสำหรับสินค้านำเข้าหรือส่งออก

ถิ่นกำเนิดสินค้า หมายถึง สัญชาติของสินค้าที่ถือว่าเป็นแหล่งผลิตของสินค้าที่ส่งออกมายังประเทศที่นำเข้า

ปัจจุบัน สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์ วิทยาลัยราชพฤกษ์ ตั้งอยู่ที่

เลขที่ 9 หมู่ 1 ถนนนครอินทร์ (พระราม 5 – ราชพฤกษ์) ตำบลบางขุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี 11130

โทรศัพท์ : 081-927-8353

e-mail : chmane@rc.ac.th

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการต่อการบริการให้คำวินิจฉัยล่วงหน้าของกรมศุลกากร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล และส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความต้องการการบริการให้คำวินิจฉัยล่วงหน้าของกรมศุลกากร

3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการต่อการบริการให้คำวินิจฉัยล่วงหน้าของกรมศุลกากร

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความต้องการของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความ
อนุเคราะห์การตอบแบบสอบถามนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม				
กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ท่านต้องการเลือก				
1. เพศ				
☐ ชาย		☐ หญิง		
2. อายุ				
☐ ต่ำกว่า 30 ปี		☐ 30-39 ปี	☐ 40-49 ปี	☐ 50-59 ปี
☐ 60 ปีขึ้นไป				
3. การศึกษา				
☐ ม. ปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า ☐ ปวส. อนุปริญญา หรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก				
4. ประสบการณ์ในการทำงานด้านศุลกากร หรือ การนำเข้า หรือ การส่งออก				
☐ ต่ำกว่า 1 ปี ☐ 1 - 2 ปี ☐ 3 - 5 ปี ☐ 6 – 10 ปี ☐ 11 - 15 ปี ☐ 16 – 20 ปี ☐ มากกว่า 20 ปี				
5. ตำแหน่ง				
☐ พนักงาน ☐ หัวหน้างาน ☐ ผู้จัดการ ☐ ผู้จัดการทั่วไป ☐ กรรมการบริษัท				
6. ลักษณะธุรกิจ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)				
☐ ผู้นำเข้า ☐ ผู้ส่งออก ☐ ตัวแทนออกของ ☐ Freight Forwarder ☐ ธุรกิจอื่นคือ.....				
7. รายได้ของสถานประกอบการ				
☐ ต่ำกว่า 50 ล้านบาทต่อปี ☐ 50 – 200 ล้านบาทต่อปี ☐ มากกว่า 200 ล้านบาทต่อปี				
8. ท่านเคยใช้บริการจำแนกประเภทพิกัตอัตราศุลกากรของกรมศุลกากรหรือไม่				
☐ เคย ☐ ไม่เคย				
9. ท่านคิดว่า การให้บริการจำแนกประเภทพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้าของกรมศุลกากรเป็นประโยชน์ต่อท่านเพียงใด				
☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด				
10. ท่านเคยใช้บริการวินิจฉัยราคาศุลกากรของกรมศุลกากรหรือไม่				
☐ เคย ☐ ไม่เคย				
11. ท่านคิดว่า การให้บริการวินิจฉัยราคาศุลกากรล่วงหน้าของกรมศุลกากรเป็นประโยชน์ต่อท่านเพียงใด				
☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด				
12. ท่านเคยใช้บริการวินิจฉัยถิ่นกำเนิดสินค้าของกรมศุลกากรหรือไม่				
☐ เคย ☐ ไม่เคย				
13. ท่านคิดว่า การให้บริการการวินิจฉัยถิ่นกำเนิดสินค้าล่วงหน้าของกรมศุลกากรเป็นประโยชน์ต่อท่านเพียงใด				
☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด				

ส่วนที่ 2 ความต้องการของผู้ใช้บริการ					
ท่านต้องการ คาดหวัง หรือเห็นด้วยมากน้อยเพียงใด	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
● ความต้องการต่อการบริการให้คำวินิจฉัยของกรมศุลกากร					
1. การให้คำแนะนำด้าน พักศุลกากร					
2. การให้คำแนะนำด้าน อัตราอากร					
3. การให้คำแนะนำด้าน ราคาศุลกากร					
4. การให้คำแนะนำด้าน การปรับราคา					
5. การให้คำแนะนำด้าน ถิ่นกำเนิดสินค้า					
6. การให้คำแนะนำด้าน สิทธิเขตการค้าเสรี					
● ต้นทุนในการขอคำวินิจฉัยจากกรมศุลกากร					
7. ระยะเวลาที่ต้องใช้ในการเตรียมเอกสารขอรับคำวินิจฉัย					
8. จำนวนบุคลากรที่ใช้ในการขอรับคำวินิจฉัย					
9. ต้นทุนในการขอรับคำวินิจฉัย					
10. ท่านยินดีเสียค่าธรรมเนียม (ค่าบริการ) หากได้รับคำวินิจฉัยเร็วกว่า 30 วัน					
11. หากท่านต้องเสียค่าธรรมเนียม (ค่าบริการ) ท่านคิดว่าควรเป็นราคาเท่าใด ☐ 500 บาท ☐ 1,000 บาท ☐ 1,500 บาท ☐ บาท และจำนวนวันที่ต้องการได้รับคำวินิจฉัย = วัน					
● ช่องทางในการยื่นขอคำวินิจฉัย					
12. ต้องการมาขึ้นที่กรมศุลกากรด้วยตนเอง					
13. ต้องการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ (Internet)					
14. หากกรมศุลกากรให้บริการออนไลน์ ท่านยินดีเสียค่าธรรมเนียม (ค่าบริการ)					
● การประชาสัมพันธ์ของกรมศุลกากร					
15. ต้องการประชาสัมพันธ์ทาง Internet					
16. ต้องการประชาสัมพันธ์ทาง โทรทัศน์					
17. ต้องการประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ					
18. ต้องการประชาสัมพันธ์ทางหนังสือพิมพ์					
● ความต้องการด้านเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ให้บริการ					
19. บริการด้วยความสุภาพ					
20. บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว					
21. บริการด้วยความเต็มใจให้บริการ					
22. รอบรู้ในการให้บริการ					
23. ตอบคำถามและให้คำปรึกษา					

