

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมศุลกากรเป็นส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่กำกับดูแลการจัดเก็บภาษีอากรเพื่อเป็นรายได้ให้แก่รัฐ ภารกิจหลัก ได้แก่ ดำเนินการจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในและส่งออกป็นอกราชอาณาจักร ดูแลป้องกันและปราบปรามการลักลอบหนีศุลกากร เพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปตามเป้าหมาย และเกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการที่สุจริต พัฒนาส่งเสริมด้านการค้าการลงทุนระหว่างประเทศ สนับสนุนส่งเสริมการส่งออกของไทยให้มีความสามารถแข่งขันในตลาดการค้าของโลก และเสนอแนะมาตรการทางด้านภาษีอากรเพื่อส่งเสริมการส่งออก โดยกำหนดนโยบายการให้สิทธิประโยชน์ทางด้านภาษีอากรในทางศุลกากรต่อกระทรวงการคลัง ปฏิบัติการอื่นใดตามกฎหมายที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมศุลกากร หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

บทบาทกรมศุลกากรจากเดิมที่เน้นการจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในและส่งออกป็นอกราชอาณาจักร มาเป็นการมุ่งเน้นที่จะพัฒนาส่งเสริมด้านการค้าระหว่างประเทศ และการส่งออกของไทยให้มีศักยภาพในการแข่งขันกับตลาดการค้าของโลกได้ ควบคู่กันนั้น กรมศุลกากรได้พัฒนาระบบงานการให้บริการ โดยการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงาน และพัฒนาประสิทธิภาพของข้าราชการให้มีความสอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศ

การลงทุนในการนำสินค้าจากต่างประเทศเข้ามาผลิต ผสม ประกอบ คัดแยก และแบ่งบรรจุ แล้วส่งสินค้านั้นออกไปนอกราชอาณาจักร เป็นการลงทุนที่มีภาระต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูง ดังนั้นผู้ประกอบการจะต้องมีกระบวนการดำเนินต่าง ๆ ให้มีต้นทุนลดลง เพื่อให้สามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการธุรกิจรายอื่นได้ หากนำต้นทุนสินค้ามาพิจารณา จะพบว่าค่าภาษีอากรเป็นต้นทุนสินค้าอย่างหนึ่ง ที่ผู้ประกอบการไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ หากไม่มีการวางแผนหรือการบริหารจัดการที่ดี ก็จะทำให้มีภาระต้นทุนในการประกอบธุรกิจสูงขึ้น ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่ผู้ประกอบการจะต้องพิจารณาหาทางเลือกใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรให้มีความเหมาะสมกับธุรกิจ เช่น การขอใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) เพื่อให้ธุรกิจได้รับยกเว้นค่าภาษีอากร ทั้งอากรศุลกากรและภาษีมูลค่าเพิ่ม อีกทั้งได้รับการลดหย่อน

ภาษีเงินได้นิติบุคคล การใช้สิทธิประโยชน์คลังสินค้าทัณฑ์บน การให้สิทธิประโยชน์ของเขตประกอบการเสรี (I-EAT Free Zone) และเขตปลอดอากร (Free Zone) เป็นต้น

การผลิตสินค้าเพื่ออุปโภคและบริโภคในประเทศต้องอยู่ภายใต้กรอบมาตรฐานคุณภาพสินค้า จึงทำให้การผลิตสินค้าในประเทศมีต้นทุนการผลิตที่สูง ดังนั้นการผลิตสินค้าที่จะส่งไปประเทศที่มีมาตรฐานคุณภาพสินค้าที่ต่ำกว่า ก็จะเป็นการแบกภาระต้นทุนของสินค้าไปด้วย เนื่องจากเงื่อนไขการกำหนดมาตรฐานคุณภาพสินค้าในประเทศไม่ได้จำแนกแบ่งแยกไว้ ผู้ประกอบการทั่วไปจึงไม่สามารถลดต้นทุนการผลิตได้ รัฐบาลจึงได้มีนโยบายให้การสนับสนุนการผลิตสินค้าเพื่อส่งเสริมการส่งออก ในเขตประกอบการอุตสาหกรรม โดยการจัดตั้งเขตปลอดอากร โดยสมมติให้เขตปลอดอากรเป็นเสมือนดินแดนต่างประเทศที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย ในการนำสินค้าจากต่างประเทศเข้ามาในเขตปลอดอากร เพื่อผลิต ผสม ประกอบ บรรจุ หรือ ดำเนินการอื่นใดกับสินค้านั้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งออกไปต่างประเทศ ให้สินค้านั้นได้รับการยกเว้นไม่อยู่ภายในบังคับของกฎหมายในส่วนที่เกี่ยวกับการควบคุมมาตรฐานหรือคุณภาพ การประทับตราหรือเครื่องหมายใด ๆ แก่สินค้านั้น และการให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกอบการในเขตปลอดอากร โดยได้รับการยกเว้นค่าภาษีอากร ภายใต้การกำกับดูแลโดยกรมศุลกากร ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการจัดตั้งเขตปลอดอากร และการออกใบอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบการในเขตปลอดอากร อันเป็นการส่งเสริมการส่งออกอีกวิธีหนึ่ง

การให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรในเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี สำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร มีหน้าที่ควบคุมกำกับดูแลความสะดวกในการบริการนำเข้าสินค้าเข้า และส่งสินค้าออกจากเขตปลอดอากรให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกฎหมายในเรื่องของระเบียบหลักเกณฑ์ การปฏิบัติพิธีการทางศุลกากรตามประมวลระเบียบปฏิบัติ และการจัดทำเอกสารการปฏิบัติพิธีการให้ถูกต้อง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาถึงความคิดเห็นของพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบการในเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับปัญหาการรับบริการของผู้ประกอบการ ซึ่งยังไม่เคยมีการศึกษาถึงผลการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มาก่อน

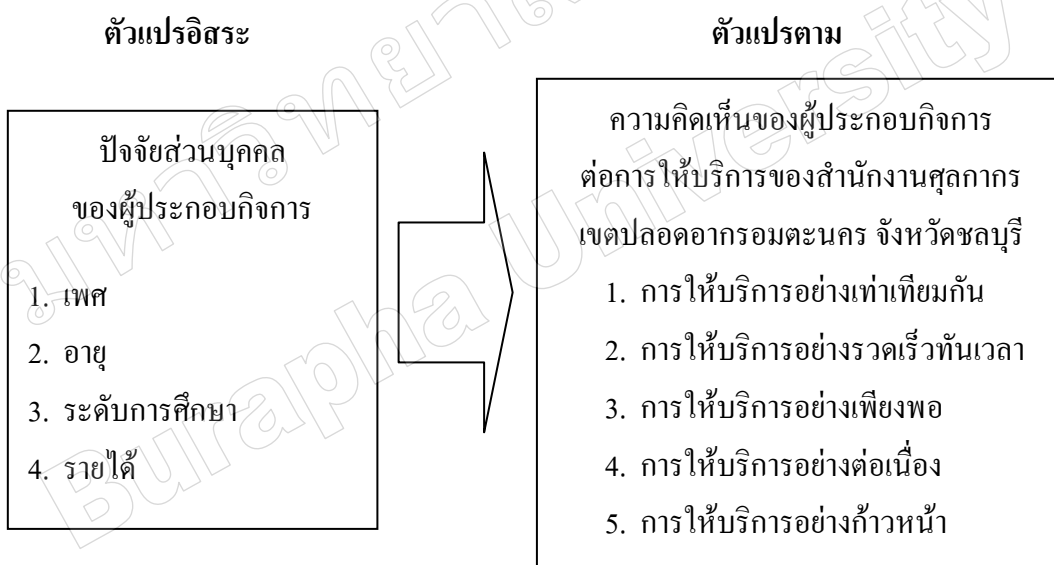
การศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการในเขตปลอดอากรต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีความจำเป็นที่จะต้องใช้ผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการให้บริการที่ดี และเป็นแนวทางแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาการปฏิบัติพิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าออกจากเขตปลอดอากรให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับระบบเศรษฐกิจในยุคแห่งการค้าเสรี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากร เขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการ ต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการของมิลเลต (Millet, 1945 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, 2538, หน้า 7) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในส่วนของตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงผลของการศึกษา ปัญหาและอุปสรรค ในการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่มีคุณภาพต่อไป

2. เพื่อใช้เป็นแนวทางประกอบการสนับสนุน การปรับปรุงระบบการให้บริการ ในการนำสินค้าเข้า และออกจากเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ให้มีความเหมาะสมกับ ผู้ประกอบกิจการและปัจจัยแวดล้อม

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ในด้าน

- 1.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
- 1.2 การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
- 1.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 1.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ขอบเขตด้านประชากรศึกษา ได้กำหนดให้ประชากร คือ พนักงานหรือตัวแทนของ ผู้ประกอบกิจการ ที่มาใช้บริการในการนำสินค้าเข้า และออกจากเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 90 คน จากผู้ประกอบกิจการจำนวน 30 บริษัท โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ ตารางที่ 1 รายชื่อผู้ประกอบกิจการ

ลำดับ	รายชื่อผู้ประกอบกิจการ	พนักงานหรือตัวแทน
1	บริษัท แม็กซิม อินทรีเกรดเต็ด โปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด	5
2	บริษัท อินเตอร์คอนทิเนนทัล จิวเวลเลอร์ แมนูแฟกเจอร์ จำกัด	4
3	บริษัท เอเวอร์รอน อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด	3
4	บริษัท เอ็มเค.แมชชีน เทค (ประเทศไทย) จำกัด	2
5	บริษัท ทรานซิชั่นส์ อ็อพทิคัล (ประเทศไทย) จำกัด	4
6	บริษัท เซเลสต์ เอเชีย จำกัด	2
7	บริษัท ทีดับบลิวที แมนูแฟกเจอร์ จำกัด	4
8	บริษัท โมเน็คส์โก้ อินเตอร์ เนชั่นแนล จำกัด	2
9	บริษัท มียาชาว่า แมชชีน (ไทย) จำกัด	2
10	บริษัท อะมะคะ แมชชีน ทูลส์ (ประเทศไทย) จำกัด	2
11	บริษัท ไทรอมพ์ เอวิเอชั่น เซอร์วิส เอส เอเชีย จำกัด	3

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลำดับ	รายชื่อผู้ประกอบการ	พนักงานหรือตัวแทน
12	บริษัท เอ็นเอ็นอาร์ โกลบอล โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด	3
13	บริษัท ฟลูอิด-แบ็ก (เอเชีย) จำกัด	3
14	บริษัท อาร์ติเฟก จำกัด	3
15	บริษัท จูนิ เอสเอ็มที เอเชีย จำกัด	2
16	บริษัท โปรเฟรท อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด	3
17	บริษัท ลิลลี่ โทเบก้า จำกัด	3
18	บริษัท สแตนบี เอเชีย จำกัด	3
19	บริษัท เอสซีแอล ออพติคอล แลบบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด	5
20	บริษัท ไกรเนอร์ ไปโอ-วัน (ไทยแลนด์) จำกัด	3
21	บริษัท ชุมิโซ โกลบอล โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด	3
22	บริษัท ไทเกียว เคเคโซ (ไทยแลนด์) จำกัด	2
23	บริษัท แอคตัน เอ็กเพรส จำกัด	2
24	บริษัท อายบิส แลบบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด	3
25	บริษัท เอส.พี.ซี. ฟรีเซียส เมททอล จำกัด	2
26	บริษัท เมลเทค พาร์ทส แอนด์ เอ็นจิเนียริง จำกัด	2
27	บริษัท เอส.เค. เอเชีย จำกัด	3
28	บริษัท เมททรอน เมคคัล จำกัด	3
29	บริษัท โรเบิร์ต บ็อง จำกัด	4
30	บริษัท ฮอนด์ เอ็นจิเนียริง เอเชีย จำกัด	5
รวม		90

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ และการตัดสินใจเกี่ยวกับข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งจะเป็นปฏิกิริยาในการใช้บริการของพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบการที่จะมีต่อการให้บริการของสำนักงานสุทธการเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ซึ่งอาจจะเป็นการยอมรับหรือไม่ก็ได้

การบริการ หมายถึง การให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรีที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ หรือการที่ผู้รับบริการได้รับการตอบสนอง ความต้องการจากผู้ให้บริการอย่างถูกต้องและเป็นธรรม ซึ่งผู้รับบริการนั้นจะต้องมีความพึงพอใจ พร้อมทั้งยินดีรับบริการตามมาตรฐาน

การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันกับผู้รับบริการ ให้บริการตามลำดับการมารับบริการก่อน-หลัง ไม่แบ่งแยกผู้ประกอบการรายเล็กหรือรายใหญ่ ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา โปร่งใสและฟังข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ

การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา หมายถึง การให้บริการที่ต้องตรงต่อเวลาและทันต่อความต้องการในการนำสินค้าไปใช้ในการดำเนินการของผู้ประกอบการในเขตปลอดอากรอมตะนคร ระยะเวลาความเหมาะสมในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร รวมถึงการให้บริการสอบถามทางโทรศัพท์ และโทรสารล่วงหน้า

การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อผู้รับบริการ สำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรมีสิ่งอำนวยความสะดวกใน เช่น มีสถานที่จอดรถสินค้าเหมาะสมกับปริมาณของรถบรรทุก อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงาน แสงสว่าง ความปลอดภัย สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือเอกสารให้ความรู้ และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง เจ้าหน้าที่ศุลกากรให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ มีการให้บริการที่ยืดหยุ่นต่อเนื่องทั้งในและนอกเวลาราชการ และการบริการที่สะดวกง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานให้ทันต่อความต้องการของผู้ประกอบการในเขตปลอดอากรอมตะนคร ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ การพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ การจัดฝึกอบรมให้ความรู้กับผู้ประกอบการ

ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบการ ที่มาใช้บริการในการนำสินค้าเข้า และออกจากเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

เขตปลอดอากร หมายถึง เขตพื้นที่ที่กำหนดไว้สำหรับการประกอบอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม หรือกิจการอื่นที่เป็นประโยชน์แก่เศรษฐกิจของประเทศ โดยของที่นำเข้าไปในเขตปลอดอากร จะได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรตามที่กฎหมายได้บัญญัติให้ยกเว้นไว้

ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ที่ประสงค์จะขอใช้สิทธิประโยชน์ในเขตปลอดอากร โดยยื่นแบบคำร้องขอจัดตั้งเป็นผู้ประกอบการต่อกรมศุลกากร

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ของพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบกิจการ ที่มาให้บริการในการนำสินค้าเข้า และออกจากเขตปลอดอากรมตะนคร จังหวัดชลบุรี

การนำสินค้าเข้า และออกจากเขตปลอดอากร หมายถึง การนำทรัพย์สินที่มีรูปร่างและไม่มีรูปร่างที่อาจมีราคาและถือเอาได้ ไม่ว่าจะมิใช่เพื่อขาย เพื่อใช้หรือเพื่อการใด ๆ จากภายในราชอาณาจักร รวมถึงสิ่งของทุกชนิดที่นำเข้าจากต่างประเทศผ่านเขตแดนทางบก ผ่านท่าเรือ หรือผ่านสนามบิน ที่อยู่ในอารักขาของศุลกากรเข้าเขตปลอดอากร และการนำสินค้าจากเขตปลอดอากรเพื่อใช้อุปโภคบริโภคภายในราชอาณาจักร หรือส่งออกไปต่างประเทศ

การปฏิบัติพิธีการศุลกากร หมายถึง การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และประกาศที่กรมศุลกากรและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการนำเข้า-ส่งออก อาทิ กระทรวงพาณิชย์ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กรมปศุสัตว์ ฯลฯ ที่กำหนดไว้ให้ครบถ้วน โดยมีคำแนะนำในการจัดเตรียมเอกสารและปฏิบัติตามขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการนำสินค้าเข้า และออกจากเขตปลอดอากร

พนักงานเจ้าหน้าที่ หมายถึง พนักงานใด ๆ ซึ่งได้รับแต่งตั้งให้มีหน้าที่เฉพาะการ หรือพนักงานใดซึ่งกระทำหน้าที่โดยเฉพาะในกิจการตามหน้าที่ของตนโดยปกติ

สำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรมตะนคร หมายถึง สถานที่ซึ่งตั้งอยู่หน้าเขตปลอดอากรมตะนคร จังหวัดชลบุรี เป็นสถานที่ราชการ ที่ให้บริการในด้านพิธีการศุลกากรในการนำสินค้าเข้า และออกจากเขตปลอดอากร มีการจัดอุปกรณ์ในการให้บริการอย่างเพียงพอ มีการจัดผังหน่วยงานชัดเจน จัดสถานที่สำหรับการตรวจปล่อยสินค้าอย่างเหมาะสม