

บทความการวิจัย

ความต้องการและความคิดเห็นของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการ ให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร

The Needs and Opinions of the Import and Export of Products to Service Provide Tax Rulings in Advance of the Customs Department

ธนิดา บรรณาลังค์

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและระดับความต้องการและความคิดเห็นของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร และ 2) เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับความต้องการและความคิดเห็นของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นผู้นำเข้า (Importer) ผู้ส่งออก (Exporter) จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่า F-test

ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการและความคิดเห็นของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านต้นทุน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$) รองลงมา ด้านการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$) ด้านช่องทางในการยื่นขอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$) ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$) ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.86$) ตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบความต้องการและความคิดเห็นของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า 1) เพศของที่แตกต่างกัน มีความต้องการและความคิดเห็นการนำเข้าและส่งออกสินค้าการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร ด้านการบริการ ด้านช่องทางในการยื่นขอ ด้านกระบวนการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) อายุที่แตกต่างกัน มีความต้องการและ

ความคิดเห็นการนำเข้าและส่งออกสินค้าการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร ด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความต้องการและความคิดเห็นการนำเข้าและส่งออกสินค้าการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความต้องการและความคิดเห็นการนำเข้าและส่งออกสินค้าการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร ด้านการบริการ ด้านต้นทุน ด้านช่องทางในการยื่นขอ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ABSTRACT

ภูมิหลัง

ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ทำให้โลกธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ ในยุคที่ไร้พรมแดนต้องมีการแข่งขันกันมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการนำเข้าและส่งออกเมื่อผู้ประกอบการสั่งซื้อสินค้าจากต่างประเทศ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะประสบปัญหาเนื่องจากไม่ทราบ ว่าสินค้าที่ตนเองสนใจสั่งซื้อหรือนำเข้ามาอยู่ในพิกัดอัตราศุลกากรใด หรือไม่แน่ใจว่าจะใช้สิทธิพิเศษทางภาษีอากรเพื่อขอลดอัตราอากร หรือยกเว้นอากรศุลกากร ในฐานะที่ประเทศไทยเป็นสมาชิกตาม พันธกรณีภายใต้ข้อตกลงเขตการค้าเสรีในกรอบต่างๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบันได้หรือไม่ รวมทั้งอาจมีข้อสงสัยว่ากรมศุลกากรจะมีหลักในการประเมินราคาเพื่อเสียภาษีอย่างไร ข้อสงสัยหรือความไม่ชัดเจนดังกล่าว นอกจากจะทำให้ผู้ประกอบการไม่สามารถคำนวณต้นทุนได้อย่างถูกต้องแล้วยังเป็นสาเหตุทำให้เกิดความล่าช้าในการออกของที่ด่านศุลกากรที่นำเข้าสินค้า อันเนื่องจากการแจ้งรายละเอียดต่างๆ ไม่ชัดเจนและเสียภาษีไม่ถูกต้อง (www.Customs.go.th)

กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานภาครัฐในสังกัดกระทรวงการคลังที่มีบทบาทสำคัญทางด้านการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศในด้านการควบคุมการนำเข้าและการส่งออกสินค้า รวมถึงหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากรศุลกากรขาเข้า-ขาออกและค่าธรรมเนียมต่างๆรวมทั้งเก็บภาษีแทน กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต และกระทรวงมหาดไทย เพื่อเป็นรายได้แผ่นดิน ซึ่งจะต้องมีการป้องกันและปราบปราม การหลีกเลี่ยงและลักลอบหนีภาษี นอกจากนี้ยังมีภารกิจหลักในการส่งเสริม การส่งออก โดยใช้มาตรการทางภาษีอากรและการให้บริการแก่ผู้นำเข้าและส่งออกเพื่อสนองนโยบาย

รัฐบาลในการส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ให้สามารถส่งสินค้าไปจำหน่ายในตลาดต่างประเทศได้ และนำเข้าสินค้ามาขายในประเทศได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และมีหน้าที่ในการป้องกันและปราบปราม การกระทำความผิดตามกฎหมายศุลกากร (รายงานประจำปี กรมศุลกากร 2559)

การกำหนดราคาศุลกากรจึงมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน ทั้งนี้เพื่อการจัดเก็บภาษี เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม และสามารถคาดการณ์ได้ การวิจัยนี้จึงจัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการและผู้สนใจให้ได้ทราบถึง แนวทางในการกำหนดราคาศุลกากรและเพื่อเป็นการแนะนำการให้บริการการวินิจฉัยราคาศุลกากร ล่วงหน้าเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการให้สามารถผ่านพิธีการศุลกากร และมีความ แน่นนอนที่จะชำระค่าภาษีอากรได้อย่างถูกต้อง รวมถึงสามารถเลือกใช้สิทธิพิเศษทางภาษีศุลกากร ภายใต้อัตราความตกลงเขตการค้าเสรีได้อย่างเหมาะสม กรมศุลกากรจึงจัดให้มีบริการให้คำวินิจฉัย ล่วงหน้าก่อนที่จะมี การนำเข้าตามคำร้องขอของผู้ประกอบการ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล

การให้บริการวินิจฉัยราคาศุลกากรล่วงหน้าเพื่อเป็น การสร้างความเป็นธรรม โปร่งใส และ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่ผู้ประกอบการนำเข้าหรือผู้ประกอบ การค้าระหว่างประเทศ อื่นๆ กรมศุลกากรมีนโยบายการให้บริการวินิจฉัยราคาศุลกากร โดยผู้ประกอบการที่ต้องการทราบการ วินิจฉัยราคาศุลกากรล่วงหน้าของของที่จะนำ เข้า ต้องยื่นคำร้องตามแบบฟอร์ม 1 ที่ปรากฏใน ประกาศกรมศุลกากรที่ 67/2552 พร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้องก่อนวันที่คาดว่าจะนำเข้ามาใน ราชอาณาจักร คำร้องขอควรประกอบไปด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ อุตสาหกรรมของของที่จะนำเข้า และต้องเป็น ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ หากการยื่นข้อมูลเพิ่มเติมดังกล่าวไม่เป็นไปตามที่กำหนด หรือไม่ ครบถ้วน อาจเป็นผลทำให้การวินิจฉัยราคาศุลกากรล่วงหน้าต้องล่าช้า หรือไม่สามารถให้บริการ ศุลกากรล่วงหน้าได้

HS Check หรือ “เช็คพิกัด รั้วตรา” ในปัจจุบันทางกรมศุลกากรได้มีการใช้

เป็นแอปพลิเคชันใหม่ล่าสุดจากกรมศุลกากร ที่ใช้สำหรับค้นหาพิกัดอัตราภาษีศุลกากร ออกแบบมาเพื่อใช้บนโทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ต ใช้งานง่ายและใช้ได้ในทุกที่ ตามสโลแกนที่ว่า “ค้น ง่าย สบายทุกที่ สะดวกดี ทุกเวลา” เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการในการสืบค้นข้อมูล พิกัดอัตราอากรสินค้าโดยไม่มีข้อจำกัด

อย่างไรก็ตาม จากสถิติการใช้บริการให้คำวินิจฉัยล่วงหน้าของกรมศุลกากรดังกล่าว พบว่า การใช้บริการของผู้ประกอบการดังกล่าวยังอยู่ในระดับต่ำ รวมถึงยังไม่มีผู้ใช้บริการการวินิจฉัยถิ่น กำเนิด สินค้าล่วงหน้าแต่อย่างใด (หอการค้าไทย, 2555) กรมศุลกากรยังมีปัญหาที่ต้องพัฒนาในด้าน คุณภาพของ การให้บริการ เช่น ทักษะคติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ช่องทาง และกระบวนการของการ บริการ เป็นต้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สนใจในการทำวิจัยเรื่อง ความต้องการของผู้ประกอบการที่มีต่อการ บริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้ากรมศุลกากร การวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการ

ของผู้ประกอบการในการบริการให้คำวินิจฉัยล่วงหน้าดังกล่าว ซึ่งนอกจากประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย ในเชิงทฤษฎีแล้ว ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำความรู้เป็นแนวทางในการจัดการการบริการ ด้านศุลกากร ของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ความต้องการและความคิดเห็นของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการ ให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและความต้องการและระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร
2. เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับความต้องการและความคิดเห็นของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ทำการศึกษารอบคลุมในเขตกรมศุลกากร
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ประกอบการที่เป็นผู้นำของเข้า (Importer) ผู้ส่งออก (Exporter) ตัวแทนออกของ (Customs Broker) และผู้รับจัดการขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศ (Freight Forwarder) จำนวน 8,300 ราย (ตามรายชื่อของกระทรวงพาณิชย์)
 - 2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นผู้นำของเข้า (Importer) ผู้ส่งออก (Exporter) ตัวแทนออกของ (Customs Broker) และผู้รับจัดการขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศ (Freight Forwarder) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยการใช้สูตรการคำนวณ ของยามาเน่ (Yamane, 1970) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน
3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความต้องการและความคิดเห็นของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร ได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง แนวปฏิบัติ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยศึกษาแนวคิดแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการและแนวคิดและทฤษฎี

เกี่ยวกับตัวแปรเรื่องความต้องการและความคิดเห็นของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร

4. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการวิจัย ในศึกษาความต้องการและความคิดเห็นของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร มีกรอบระยะเวลาในการวิจัย ช่วงเดือน มีนาคม 2561 ถึง พฤษภาคม 2561

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการที่เป็นผู้นำของเข้า (Importer) ผู้ส่งของออก (Exporter) ตัวแทนออกของ (Customs Broker) และผู้รับจัดการขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศ (Freight Forwarder) มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการและความคิดเห็นของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามโดยใช้ Likert's scale เป็นมาตรวัด ลักษณะของข้อความที่ใช้มีลักษณะเชิงบวก มีเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน	ความหมาย
5	หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด
4	หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก
3	หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง
2	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

สามารถคำนวณอัตราภาคชั้นจากสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= (5 - 1)/5 \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความคิดเห็นของปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร ออกเป็น 5 ระดับคือ

- 4.21 - 5.00 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
 3.41 - 4.20 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
 2.61 - 3.40 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
 1.81 - 2.60 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
 1.00 - 1.80 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด
 ที่มา : ปรับปรุงจาก ดำรงค์ วัฒนา และคณะ (2546 : 65)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

วิธีการสร้างเครื่องมือ

- ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็นและศึกษาข้อมูลจากหนังสือ ตำรา เอกสารวิชาการ บทความ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
- กำหนดขอบเขตและหัวข้อของข้อคำถาม โดยงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ตัวแปร จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแนวคิดทฤษฎีต่างๆ จากตัวแปรปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความต้องการและความคิดเห็นของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัย ภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร เป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม
- สร้างแบบสอบถามความต้องการและความคิดเห็นของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก สินค้าที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร
- สร้างแบบสอบถามที่ให้ครอบคลุมขอบเขตของเนื้อหาและปัจจัยที่ต้องการศึกษาให้ สอดคล้องและครอบคลุมกับนิยามศัพท์เฉพาะ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)
- นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบ ความถูกต้อง ความเหมาะสม และข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข
- ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา
- นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงและสร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบเพื่อพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และตรวจแก้สำนวนภาษา ทดสอบ หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ (Index of item-Objective Congruence: IOC) แล้วเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC เฉลี่ยตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปนำไปเป็นข้อคำถาม ซึ่งค่า IOC ของข้อคำถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้มีค่าตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป
- นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา และตรวจสอบแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อแก้ไขและปรับปรุงอีกครั้ง

8. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรสายสนับสนุนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

9. นำแบบสอบถามจากการทดลองใช้ไปหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการคำนวณหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ กับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Item-total correlation) แล้วคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่ค่าอำนาจจำแนกที่มีนัยสำคัญทางสถิติ และนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค ได้ผลการวิเคราะห์ที่ได้ค่าแอลฟา เฉลี่ย เท่ากับ 0.82

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูล ความต้องการและความคิดเห็นของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร ผู้วิจัย ดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้ประกอบการที่เป็นผู้นำของเข้า (Importer) ผู้ส่งของออก (Exporter) ตัวแทนออกของ (Customs Broker) และผู้รับจัดการขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศ (Freight Forwarder) เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล จำนวน 400 ราย
2. นำแบบสอบถามที่รวบรวมมาได้ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์จากนั้นจึงนำไปบันทึกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 249 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.20 และเป็นเพศหญิง จำนวน 151 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.80
2. อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง ต่ำกว่า 35 ปี จำนวน 122 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมา คือ 35-40 ปี จำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.20 ช่วงอายุ 41 - 45 ปี จำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.80 ช่วงอายุ 46 - 50 ปี จำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.20 ช่วงอายุ 51 - 55 ปี จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.00 และช่วงอายุ 56 ปี ขึ้นไป จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.30
3. ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี จำนวน 260 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.00 ระดับ

การศึกษาปริญญาโท จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.20 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 7 รายคิดเป็นร้อยละ 1.80

4. ประสบการณ์ในการทำงานด้านบุคลากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 140 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.20 มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.80 มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 21 ปี จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.50 มีประสบการณ์ในการทำงาน 11-15 ปี จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.50 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 16-20 ปี จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.00

5. ตำแหน่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งหัวหน้างาน จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.30 รองลงมา ตำแหน่งพนักงาน จำนวน 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.00 ตำแหน่งสูงกว่าผู้จัดการ จำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.50 และตำแหน่งผู้จัดการ จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.20

6. ลักษณะธุรกิจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีลักษณะธุรกิจผู้นำเข้า+ผู้ส่งออก จำนวน 232 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมา ลักษณะธุรกิจผู้ส่งออก จำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.50 และลักษณะธุรกิจผู้นำเข้า จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.50

7. รายได้ของผู้ประกอบการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ของผู้ประกอบการ 20-100 ล้านบาทต่อปี จำนวน 158 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมา รายได้ของผู้ประกอบการ ต่ำกว่า 20 ล้านบาทต่อปี จำนวน 138 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.50 รายได้ของผู้ประกอบการ 101-200 ล้านบาทต่อปี จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.20 และรายได้ของผู้ประกอบการมากกว่า 201 ล้านบาทต่อปี จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.80

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความต้องการและความคิดเห็นของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร

ความต้องการและความคิดเห็นของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านต้นทุน อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.46) รองลงมา ด้านการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.45) ด้านช่องทางในการยื่นขอ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.43) ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.40) ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.34) ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.33) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 3.86) ตามลำดับ

1. ด้านการบริการ ผลการวิเคราะห์ ระดับความต้องการและความคิดเห็นของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร

ด้านการบริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การให้คำปรึกษาด้านอัตราอากร อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.62) รองลงมา การให้คำปรึกษาด้านราคาศุลกากร อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.48) การให้คำปรึกษาด้านพิกัดศุลกากร อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.44) การให้คำปรึกษาด้านถิ่นกำเนิดสินค้า อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.42) การให้คำปรึกษาด้านการปรับราคา อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.35) ตามลำดับ

2. ด้านต้นทุน ผลการวิเคราะห์ ระดับความต้องการและความคิดเห็นของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร ด้านต้นทุน โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ต้นทุนในการขอคำวินิจฉัย อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.65) รองลงมา คือ หากท่านต้องเสียค่าธรรมเนียม (ค่าบริการ) ท่านคิดว่าควรเป็นราคา 1,000 บาท 1,500 บาท และ 2,000 บาท และจำนวนวันที่ต้องการได้รับคำวินิจฉัย เป็นที่พึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.49) จำนวนบุคลากรที่ใช้ในการเตรียมเอกสารขอรับคำวินิจฉัย อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.49) ท่านยินดีเสียค่าธรรมเนียม (ค่าบริการ) หากได้รับคำวินิจฉัยเร็วกว่า 30 วันทำการอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.37) ระยะเวลาที่ต้องใช้ในการเตรียมเอกสารขอรับคำวินิจฉัย อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.29) ตามลำดับ

3. ด้านช่องทางในการยื่นขอ ผลการวิเคราะห์ ระดับความต้องการและความคิดเห็นของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร ด้านช่องทางในการยื่นขอ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ หากกรมศุลกากรให้บริการออนไลน์ ท่านยินดีเสียค่าธรรมเนียม (ค่าบริการ) อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.59) รองลงมา คือ ต้องการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ (Internet) อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.38) และต้องการมายื่นที่กรมศุลกากรด้วยตนเอง อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.32) ตามลำดับ

4. ด้านการประชาสัมพันธ์ ผลการวิเคราะห์ ระดับความต้องการและความคิดเห็นของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์ทาง หนังสือพิมพ์ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.55) รองลงมา คือ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์ทาง วิทยุ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.46) ต้องการให้ประชาสัมพันธ์ทาง Internet อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.42) และต้องการให้ประชาสัมพันธ์ทาง โทรทัศน์ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.16) ตามลำดับ

5. ด้านบุคลากร ผลการวิเคราะห์ ระดับความต้องการและความคิดเห็นของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร ด้านบุคลากร

โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ มีความรอบรู้ในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) รองลงมา คือ ให้คำปรึกษาแนะนำและตอบคำถามได้ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) บริการด้วยความเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) บริการด้วยความสุภาพ และอ่อนน้อมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) และบริการด้วยความสะดวก และ รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

6. ด้านกระบวนการ ผลการวิเคราะห์ ระดับความต้องการและความคิดเห็นของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร ด้านกระบวนการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ระยะเวลาที่ใช้ (30วัน) ในการวินิจฉัยราคาศุลกากร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมา คือ ขั้นตอนในการบริการวินิจฉัยราคาศุลกากรในปัจจุบันอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$) ขั้นตอนในการบริการวินิจฉัยพิกัดอัตราศุลกากรในปัจจุบันอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) ระยะเวลาที่ใช้ (30วัน) ในการวินิจฉัยถิ่นกำเนิดสินค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) ขั้นตอนในการบริการวินิจฉัยราคาศุลกากรในปัจจุบันอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) ขั้นตอนในการบริการวินิจฉัยถิ่นกำเนิดสินค้าในปัจจุบันอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) ระยะเวลาที่ใช้ (30วัน) ในการวินิจฉัยพิกัดอัตราศุลกากร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.37$)ตามลำดับ

7. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ ระดับความต้องการและความคิดเห็นของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ความสะดวกของสถานที่ที่ยื่นคำร้องในการวินิจฉัยถิ่นกำเนิดสินค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) รองลงมา คือ ความสะดวกของสถานที่ที่ยื่นคำร้องในการวินิจฉัยราคาศุลกากร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$) และความสะดวกของสถานที่ที่ยื่นคำร้องในการวินิจฉัยราคาศุลกากร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) ความสะดวกของสถานที่ที่ยื่นคำร้องในการวินิจฉัยพิกัดอัตราศุลกากร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) ความพอใจในคำร้อง-แบบที่ใช้ในการวินิจฉัยพิกัดอัตราศุลกากร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) ความสะดวกของสถานที่ที่ยื่นคำร้องในการวินิจฉัยถิ่นกำเนิดสินค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) ความพอใจของเอกสารแบบที่ใช้ในการวินิจฉัยพิกัดอัตราศุลกากร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความต้องการและความคิดเห็นของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ส่งออกสินค้าการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร ไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ความต้องการและความคิดเห็นของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านต้นทุน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านช่องทางในการยื่นขอ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบความต้องการและความคิดเห็นของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า 1) เพศของที่แตกต่างกัน มีความต้องการและความคิดเห็นการนำเข้าและส่งออกสินค้าการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร ด้านการบริการ ด้านช่องทางในการยื่นขอ ด้านกระบวนการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) อายุที่แตกต่างกัน มีความต้องการและความคิดเห็นการนำเข้าและส่งออกสินค้าการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร ด้านบุคลากร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความต้องการและความคิดเห็นการนำเข้าและส่งออกสินค้าการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความต้องการและความคิดเห็นการนำเข้าและส่งออกสินค้าการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร ด้านการบริการ ด้านต้นทุน ด้านช่องทางในการยื่นขอ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติ แซ่โจ้ว (2556) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการวินิจฉัยราคาศุลกากรล่วงหน้า ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการที่มาปฏิบัติพิธีการศุลกากร ณ สำนักงานตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ส่วนใหญ่เป็นผู้นำเข้า และส่วนใหญ่เป็นกิจการขนาดใหญ่ โดยส่วนมากนำเข้าสินค้าอิเล็กทรอนิกส์และนำเข้ามากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ ซึ่งโดยส่วนใหญ่ไม่รู้จักรับโครงการให้คำวินิจฉัยราคาศุลกากรล่วงหน้า และส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการคำวินิจฉัยราคาศุลกากรล่วงหน้า ทั้งนี้มีสาเหตุหลักมาจากผู้ประกอบการเกรงว่าจะต้องใช้ระยะเวลาในการวินิจฉัยและแจ้งผล โดยภาพรวมผู้ที่เคยใช้บริการคำวินิจฉัยราคาศุลกากรล่วงหน้า รู้จักรับโครงการนี้จากช่องทางที่แนะนำจากเพื่อน หรือคนรู้จัก ซึ่งมีความเห็น ในระดับ เห็นด้วยมาก ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีต่อการใช้บริการคำวินิจฉัย

ราคาบุคลากรล่วงหน้า จำแนกตามประเภทกิจการ พบว่ามีความแตกต่าง จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านบุคลากรและด้านกระบวนการ ส่วนผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีต่อการใช้บริการคำวินิจฉัยราคาบุคลากรล่วงหน้า จำแนกตามระดับกิจการ พบว่า มีความแตกต่างทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านประโยชน์ที่ได้รับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านการบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการและความคิดเห็นการนำเข้ามาและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเห็นว่าข้อต้องได้รับการพัฒนาและปรับเปลี่ยนเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาด้านการปรับราคา
2. ด้านต้นทุน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการและความคิดเห็นการนำเข้ามาและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเห็นว่าข้อต้องได้รับการพัฒนาและปรับปรุงเกี่ยวกับระยะเวลาที่ต้องใช้ในการเตรียมเอกสารขอรับคำวินิจฉัย
3. ด้านช่องทางในการยื่นขอ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการและความคิดเห็นการนำเข้ามาและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเห็นว่าข้อต้องได้รับการพัฒนาและปรับปรุงเกี่ยวกับการมายื่นที่กรมศุลกากรด้วยตนเอง
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการและความคิดเห็นการนำเข้ามาและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเห็นว่าข้อต้องได้รับการพัฒนาปรับปรุงเกี่ยวกับการให้ประชาสัมพันธ์ทาง โทรศัพท์
5. ด้านบุคลากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการและความคิดเห็นการนำเข้ามาและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเห็นว่าข้อต้องได้รับการพัฒนาและปรับปรุงเกี่ยวกับบริการด้วยความสะดวก และ รวดเร็ว
6. ด้านกระบวนการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการและความคิดเห็นการนำเข้ามาและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเห็นว่าข้อต้องได้รับการพัฒนาปรับปรุงเกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้ (30วัน) ในการวินิจฉัยพิกัตอัตราศุลกากร
7. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการและความคิดเห็นการนำเข้ามาและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเห็นว่าข้อต้องได้รับการพัฒนาและปรับปรุงเกี่ยวกับเอกสารแนบที่ใช้ในการวินิจฉัยพิกัตอัตราศุลกากร

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาตัวแปรด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อความต้องการและความคิดเห็นของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่มีต่อการบริการให้คำวินิจฉัยภาษีล่วงหน้าของกรมศุลกากร เป็นต้น