

500.1

**คุณภาพการบริการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ
ของสำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร
กรมศุลกากร**

นางปราณี ทาทอง

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2551

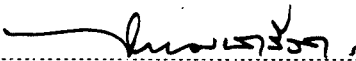
**Service Quality on Drawback Under Section 19 Bis of
Tax Incentives Bureau, Customs Department**


Mrs. Pranee Thathong

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University
2008


หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ คุณภาพการบริการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ของสำนัก
สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร
ชื่อและนามสกุล นางปราณี ทาทอง
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ
ฉบับนี้แล้ว


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโต)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา
ค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช


.....
(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วันที่ 9 เดือน 12 พ.ศ. 2552

ชื่อการค้นคว้าอิสระ คุณภาพการบริการคีนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ของสำนักสิทธิประโยชน์
ทางภาษีอากร กรมศุลกากร

ผู้ศึกษา นางปราณี ทาทอง **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนต์รีวัต **ปีการศึกษา** 2551

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1)ระดับคุณภาพการบริการคีนอากรตามมาตรา 19 ทวิของกรมศุลกากร (2) ปัญหาในการให้บริการคีนอากรตามมาตรา 19 ทวิของกรมศุลกากร และ (3) แนวทางในการเสริมสร้างคุณภาพการบริการคีนอากรตามมาตรา 19 ทวิของกรมศุลกากร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการที่เป็นผู้นำเข้าหรือตัวแทนผู้รับมอบอำนาจจากผู้นำเข้าจำนวน 316 ตัวอย่าง แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติในรูปความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ประกอบการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพด้านกระบวนการบริการอยู่ในระดับน้อย โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความถูกต้อง รองลงมาได้แก่ ความทันสมัย ความสะดวก ความประหยัด และความรวดเร็ว ตามลำดับ ในส่วนของคุณภาพด้านผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความรู้ความสามารถ รองลงมาได้แก่ ลักษณะของผู้ให้บริการ และความรับผิดชอบตามลำดับ (2) ปัญหาและอุปสรรคในการคีนอากรตามมาตรา 19 ทวิ คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช้า และแนวทางการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายงานไม่เหมือนกันทำให้ขาดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการน้อย ไม่เพียงพอต่อปริมาณการทำธุรกรรม โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ตรวจสอบงานคีนอากร และอุปกรณ์ เครื่องมือ และคอมพิวเตอร์ให้บริการน้อยและไม่ทันสมัยทำให้เกิดความล่าช้าในการเช็คข้อมูล (3) ผู้ประกอบการมีข้อเสนอแนะเพื่อเสริมสร้างคุณภาพการบริการคีนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ได้แก่ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานและสามารถแก้ไขปัญหาได้ รวมทั้งปรับปรุงขั้นตอนการทำงานที่ทำให้เกิดความล่าช้า โดยมีกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน และอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์และข้อกฎหมายแก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้และเป็นแนวทางเดียวกัน

คำสำคัญ คุณภาพ การบริการคีนอากร กรมศุลกากร

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณา ช่วยเหลือ และให้การสนับสนุนจากหลายท่าน โดยเฉพาะรองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต ในฐานะอาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบ รูปแบบ วิธีการในการเขียนรายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ตลอดจนคำแนะนำต่าง ๆ ได้ใช้ในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความสมบูรณ์ถูกต้อง ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณคณาจารย์ในภาควิชาวิทยาการจัดการ สาขาบริหารรัฐกิจทุกท่านที่ประสิทธิประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ทำให้ผู้ศึกษาสามารถนำมาใช้เพื่อให้รายงานฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชา เพื่อนข้าราชการกรมศุลกากรทุกท่าน ที่ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา แนะนำและเป็นกำลังใจ ตลอดจนผู้ประกอบการขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถาม จนทำให้การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองสำเร็จลุล่วงตามความมุ่งหมาย

สุดท้ายผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ บิดา มารดา สามี บุตรและญาติพี่น้องที่ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ศึกษาได้มีโอกาสเข้ามาศึกษาต่อระดับปริญญาโท อีกทั้งให้ขวัญกำลังใจกับผู้ศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ปราณี ทาทอง

มิถุนายน 2552

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	3
ขอบเขตการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	7
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและการพัฒนาการให้บริการ.....	12
การคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ.....	20
สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร.....	33
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	40
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	41
การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	44

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ.....	45
ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ.....	50
ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ.....	54
ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	57
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล.....	60
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	60
วิธีดำเนินการวิจัย.....	60
สรุปผลการวิจัย.....	62
อภิปรายผล.....	64
ข้อเสนอแนะ.....	68
บรรณานุกรม.....	71
ภาคผนวก.....	75
ก แบบสอบถามประกอบการวิจัย.....	76
ข ประกาศกรมศุลกากร ที่ 50/2540.....	83
ค คำสั่งทั่วไปกรมศุลกากร ที่ 15/2551.....	93
ประวัติผู้ศึกษา.....	100

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ จำแนกตามเพศ.....	46
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ จำแนกตามอายุ.....	46
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	47
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน.....	47
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ จำแนก ตามรูปแบบธุรกิจ.....	48
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ จำแนกตาม ระยะเวลาประกอบธุรกิจ.....	48
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ จำแนกตาม การขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ.....	49
ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ จำแนกตาม ลักษณะของธุรกิจหรือกิจการ.....	49
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ที่มีต่อความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ.....	50
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ที่มีต่อความสะดวกในกระบวนการให้บริการ.....	51
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ที่มีต่อความถูกต้องในกระบวนการให้บริการ.....	52
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ที่มีต่อความประหยัดในกระบวนการให้บริการ.....	52
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ที่มีต่อความทันสมัยในกระบวนการให้บริการ.....	53
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ที่มีต่อคุณภาพการบริการในภาพรวม.....	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ที่มีต่อความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ.....	55
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ที่มีต่อความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ.....	56
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ที่มีต่อลักษณะของผู้ให้บริการ.....	56
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ที่มีต่อผู้ให้บริการในภาพรวม.....	57
ตารางที่ 4.19 ปัญหาและอุปสรรคในการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ	58
ตารางที่ 4.20 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน	59

ญ

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1	ขั้นตอนการขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ	32
ภาพที่ 2.2	โครงสร้างของสำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร.....	34

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคกระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) โลกอยู่ในสภาวะไร้พรมแดน สภาวะการณ์ต่างๆ ของโลกได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง เกิดการแข่งขันทางการค้าระหว่างประเทศมากขึ้น เป็นผลให้การบริหารจัดการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต้องปรับเปลี่ยนบทบาทเพื่อให้สามารถดำรงอยู่ภายใต้สภาวะการณ์ที่มีการแข่งขันสูงได้ ดังนั้นระบบราชการจึงต้องปรับปรุงตนเองเพื่อช่วยสนับสนุนและเอื้ออำนวยให้ภาคเอกชนสามารถแข่งขันกันประเทศอื่นได้ ความล่าช้าของการบริหารราชการทำให้ภาคเอกชนต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้นล้วนแต่เป็นการเพิ่มต้นทุนการผลิตสินค้าและบริการอันจะมีผลทำให้สมรรถนะในการแข่งขันในเวทีโลกลดลง ประกอบกับประชาชนมีความต้องการและความคาดหวังในบริการของรัฐมากขึ้น จึงเรียกร้องให้ภาคราชการจัดบริการต่างๆ ให้มีทางเลือกมากขึ้น มีคุณภาพสูงขึ้นในขณะที่ราคาต้นทุนต่ำลง เป็นผลให้ภาคราชการจำเป็นต้องมีการปรับปรุง โดยเฉพาะในด้านการบริการและการจัดการด้วยการนำเทคนิคการบริหารงานแบบใหม่ที่ทันสมัยมาใช้เพื่อที่จะสามารถให้บริการที่มีคุณภาพในราคาต้นทุนที่ต่ำลง

แนวคิดในการปฏิรูประบบการบริหารงานภาครัฐในประเทศไทยเพื่อต้องการยกระดับขีดความสามารถของราชการไทยให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบันและแก้ปัญหาคาขาดประสิทธิภาพ ความซ้ำซ้อน การทุจริตประพฤติมิชอบ และขาดความโปร่งใสได้มีการดำเนินการมาโดยต่อเนื่อง จนมาถึงรัฐบาลภายใต้การนำของพ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร ได้เริ่มปรากฏเป็นรูปธรรมเมื่อได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน เมื่อเดือนตุลาคม 2545 (วิษณุ เครืองาม : 2546) หลักสำคัญ แผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐเป็นการปฏิรูปในลักษณะองค์รวม เพื่อเปลี่ยนแปลงระบบบริหารภาครัฐไปสู่ระบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่เน้นการทำงานโดยวัดผลสัมฤทธิ์/ มีการวัดผลที่เป็นรูปธรรมโปร่งใส มีการบริหารงาน ที่รวดเร็ว และคล่องตัว สามารถตอบสนองความต้องการของสังคมได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์

ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการเพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน คำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก และรัฐพึงทำบทบาทเฉพาะที่รัฐทำได้เท่านั้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ : 2546)

กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานราชการ สังกัดกระทรวงการคลัง ซึ่งมีภารกิจหลักมุ่งเน้นจัดเก็บภาษีอากรสินค้าที่นำเข้ามาจากต่างประเทศ และสินค้าที่ส่งออกไปยังต่างประเทศ นอกจากนี้ยังเป็นหน้าด่านหลักในการอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งภายใต้สภาวะการแข่งขันทางการค้าระหว่างประเทศที่สูงขึ้น รัฐบาลมีนโยบายสนับสนุนความสามารถในการแข่งขันทางการค้าและเพิ่มขีดความสามารถให้ผู้ประกอบการสามารถแข่งขันในตลาดโลกได้ โดยให้การสนับสนุนการส่งออกด้วยมาตรการทางภาษีอากร อันเป็นการสร้างโอกาสให้ผู้ประกอบการสามารถเพิ่มศักยภาพในการผลิต สามารถนำเงินตราต่างประเทศเข้ามาเป็นการสร้างรายได้ของประเทศ ซึ่งมาตรการทางภาษีอากรที่กรมศุลกากรนำมาใช้มาตรการหนึ่งคือมาตรการคืนอากรการผลิตเพื่อส่งออกตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พ.ศ.2482

การคืนอากรการผลิตเพื่อส่งออกตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พ.ศ.2482 แก้ไขเพิ่มเติม โดยประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 329 พ.ศ. 2515 เป็นการคืนอากรให้แก่วัตถุดิบที่นำเข้ามาผลิต ผสม ประกอบ หรือบรรจุเพื่อส่งออก อันจะเป็นการช่วยลดต้นทุนในการผลิต เกิดการขยายตัวทางการค้า และอุตสาหกรรม ซึ่งวัตถุดิบที่นำเข้ามาบางชนิดต้องใช้กรรมวิธีการผลิตด้วยเทคโนโลยีขั้นสูง ประกอบกับคุณภาพของวัตถุดิบนำเข้ามีมากกว่าวัตถุดิบในประเทศ จึงจำเป็นต้องนำเข้าวัตถุดิบมาจากต่างประเทศผ่านกรรมวิธีการผลิตภายในประเทศ ซึ่งอาจเป็นการผลิต ผสม ประกอบ บรรจุหรือกรรมวิธีอื่นใดเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ส่งออกที่ได้มาตรฐาน ดังนั้นกฎหมายศุลกากรมาตรา 19 ทวิ ดังกล่าว จึงบัญญัติให้สามารถคืนอากรขาเข้าสำหรับวัตถุดิบที่มีการชำระไว้ในขณะที่นำเข้า และเมื่อมีการผลิตเป็นผลิตภัณฑ์ส่งออกไปยังต่างประเทศ สามารถคืนอากรที่เรียกเก็บไว้ได้เต็มจำนวน จึงเป็นการลดต้นทุนในการผลิตสินค้าและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ผลิตสินค้าส่งออก

ซึ่งจากการดำเนินการที่ผ่านมาพบว่า การคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ค่อนข้างประสบปัญหาพอควร จะเห็นได้จากการประชุมสัมมนาร่วมกับผู้ประกอบการที่ขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ และจากข้อร้องเรียนทางสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ทั้งนี้เนื่องจากเป็นระบบที่ซับซ้อนและเอกสารที่ใช้ประกอบการขอคืนมีเป็นจำนวนมาก การติดตามเอกสารเพื่อใช้ประกอบชุดคำขอคืนยากเนื่องจาก

เอกสารบางส่วนสูญหาย ค่าเช่า ประกอบกับขั้นตอนการขอคืนอากรมีหลายขั้นตอนทำให้ประสบปัญหาในการคืนอากรล่าช้า (รัตติยา ทองใบ : 2548) ซึ่งสำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากรได้พยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าวมาโดยตลอด โดยพยายามเร่งรัดการคืนอากรให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อเสริมสภาพคล่องแก่ผู้ประกอบการ โดยมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาเพื่อใช้ปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนปรับปรุง แก้ไขกฎระเบียบให้มีความชัดเจนและดำเนินการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลง (รัตติยา ทองใบ : 2548)

จากการที่สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ได้ดำเนินการให้บริการการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ มาได้ระยะหนึ่งแล้ว และยังไม่มีการศึกษาเพื่อหาข้อสรุปว่าสามารถสร้างการบริการที่มีคุณภาพให้แก่ประชาชนผู้รับบริการได้หรือไม่ อย่างไร ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาวิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ของสำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากรว่าอยู่ในระดับใด รวมทั้งศึกษาปัญหา อุปสรรคในการให้บริการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ เพื่อที่จะหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุง ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น เพื่อนำมาพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป

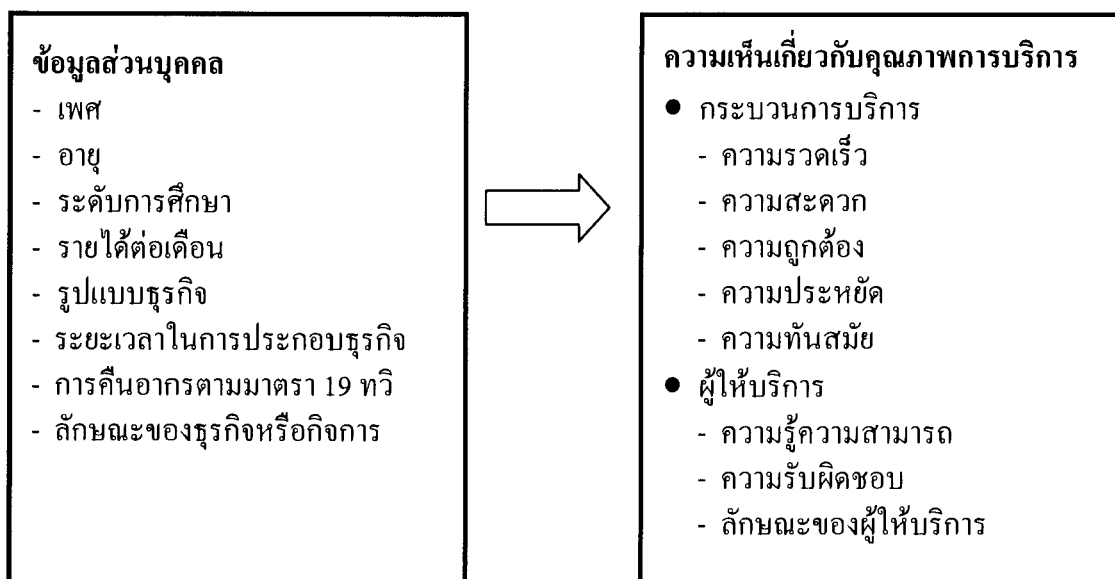
2. วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษาค้นคว้าคุณภาพการบริการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิของกรมศุลกากร มีวัตถุประสงค์ดังนี้

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิของกรมศุลกากร
- 2.2 เพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิของกรมศุลกากร
- 2.3 เพื่อศึกษาแนวทางในการเสริมสร้างคุณภาพการบริการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิของกรมศุลกากร

3. กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาในครั้งนี้ ดังแผนภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาคุณภาพการบริการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ในด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ ความรวดเร็ว ความสะดวก ความถูกต้อง ความประหยัด และความทันสมัย และในด้านผู้ให้บริการ ซึ่งได้แก่ ความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบ และลักษณะของผู้ให้บริการ

4.2 ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ผู้ที่มาใช้บริการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ จำนวน 1,522 ราย กลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรยามานะ จำนวน 316 ราย

4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ณ ฝ่ายคืนอากรที่ 1-5 ส่วนคืนและชดเชยอากร สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร

4.4 ขอบเขตด้านเวลา ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลภาคสนามในเดือนมีนาคม – เมษายน พ.ศ. 2552

5. นวัตกรรมเฉพาะ

5.1 คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงตามความต้องการหรือเกินความคาดหวังของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ ในที่นี้หมายถึง ความรวดเร็ว ความสะดวก ความถูกต้อง ความประหยัด และความทันสมัย

5.2 ความรวดเร็ว หมายถึง การให้บริการที่ตรงต่อเวลา และสามารถให้บริการสำเร็จ ณ จุดที่บริการเพียงแห่งเดียว

5.3 ความสะดวก หมายถึง ขั้นตอนและระบบของการให้บริการมีความสะดวกไม่ยุ่งยาก มีเจ้าหน้าที่บุคลากรเพียงพอในการให้บริการ และมีอาคารสถานที่ที่มีความเหมาะสม

5.4 ความถูกต้อง หมายถึง ความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน ตลอดจนลดข้อบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้น

5.5 ความประหยัด หมายถึง เมื่อมีการใช้บริการแล้ว สามารถลดค่าใช้จ่ายต่างๆ เป็นผลให้สามารถลดต้นทุนการผลิตได้

5.6 ความทันสมัย หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องใช้ต่าง ๆ มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

5.7 ความรู้ความสามารถ หมายถึง ข้าราชการกรมศุลกากรมีความรู้ ความสามารถในกฎระเบียบ หลักเกณฑ์ของกรมศุลกากรเป็นอย่างดี

5.8 ความรับผิดชอบ หมายถึง ข้าราชการกรมศุลกากรมีความรับผิดชอบต่อการให้บริการ โดยสามารถปฏิบัติงานเสร็จตามกำหนดเวลาที่กรมศุลกากรกำหนด

5.9 ลักษณะของผู้ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการกรมศุลกากรปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ ให้บริการอย่างเต็มใจ

5.10 ภาษีอากร หมายถึง เงินหรือทรัพย์สินที่รัฐเรียกเก็บเอาจากการนำสินค้าหรือสิ่งของผ่านเข้าหรือออก โดยเก็บตามอัตราที่กำหนด

5.11 การคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ หมายถึง การคืนอากรศุลกากร ภาษี ค่าธรรมเนียม หรือค่าภาระติดพันอื่น ๆ ที่ได้ชำระไว้เมื่อนำของเข้าและได้ส่งกลับออกไปในสภาพที่ได้ผลิต ผสม ประกอบ หรือบรรจุแล้ว

5.12 ระบบการคืนอากรการผลิตเพื่อส่งออก หมายถึง การจัดกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการคืนค่าภาษีอากรนำเข้ามาและผ่านกระบวนการผลิตผสม ประกอบหรือบรรจุเพื่อส่งออกไปนอกราชอาณาจักรภายใน 1 ปี ตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2482 แก้ไขเพิ่มเติมโดยประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 329 พ.ศ. 2515

5.13 ผู้นำของเข้า หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่นำสินค้าเข้ามาจากต่างประเทศ โดยอาจจะมาติดต่อพิธีการศุลกากรด้วยตนเองหรือจ้างตัวแทนออกของดำเนินการแทนทั้งหมด

5.14 ผู้ส่งของออก หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ส่งสินค้าออกไปนอกประเทศ โดยอาจจะมาติดต่อพิธีการศุลกากรด้วยตนเอง หรือจ้างตัวแทนออกของดำเนินการแทนทั้งหมด

5.15 ตัวแทนออกของ หมายถึง ผู้รับบริการที่ได้รับมอบอำนาจจากเจ้าของสินค้าที่นำเข้ามาหรือส่งออก ให้เป็นตัวแทนในการนำสินค้า และจัดทำเอกสารเกี่ยวกับสินค้านั้นยื่นต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากรเพื่อปฏิบัติพิธีการศุลกากรตามกฎหมายศุลกากร

5.16 ตัวแทนออกของรับอนุญาต (Licensed Customs Broker) หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคลที่ได้รับอนุญาต และจดทะเบียนตามระเบียบของกรมศุลกากร โดยได้รับสิทธิพิเศษตามที่กรมฯ กำหนด

5.17 การปฏิบัติพิธีการศุลกากร หมายถึง ขั้นตอนต่าง ๆ ที่กฎหมายศุลกากร หรือระเบียบข้อบังคับทางศุลกากร กำหนดให้บุคคลภายนอกผู้ติดต่อเกี่ยวข้องกับกรมศุลกากร ต้องปฏิบัติเกี่ยวกับการนำของเข้า การส่งของออก และการคืนอากร

5.18 ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก ตัวแทนออกของหรือผู้ที่มาติดต่อราชการกับกรมศุลกากร

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 นำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ

6.2 เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6.3 เป็นพื้นฐานในการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการคีนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ของสำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
2. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและการพัฒนาการให้บริการ
3. การคีนอากรตามมาตรา 19 ทวิ
4. สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

1.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ

นักวิชาการได้อธิบายความหมายของการบริการสาธารณะไว้หลากหลายที่สำคัญได้แก่

Leon Duguit (1923 : 54 อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์ 2547 : 31) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่าบริการสาธารณะไว้ว่า บริการสาธารณะเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของรัฐ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547 : 31) ได้อธิบายความหมายของการบริการสาธารณะไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมอีกประเภทหนึ่งซึ่งรัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวม บริการสาธารณะจะมีลักษณะที่แตกต่างจากตำรวจทางปกครอง คือ ตำรวจทางปกครองเป็นกิจกรรมที่ทางตำรวจใช้อำนาจฝ่ายเดียวในการควบคุมและรักษาความสงบเรียบร้อย ส่วนบริการสาธารณะเป็นการให้บริการแก่ประชาชนหรือการดำเนินการอื่นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน

Weber (1966 : อ้างถึงใน มุกดา ต้นปิติ 2543 : 28) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการ สาธารณะว่าจะให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอหรือสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

ปฐม มณีโรจน์ (2539 : อ้างถึงใน นางลักขณ์ เสถียร 2543 : 11) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการ ในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้จึงพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติหน้าที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

B.M. Verma (1986 : อ้างถึงใน พิทักษ์ ตรุษทิม 2538 : 30) ได้พิจารณาการให้บริการ สาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตาม แผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้ แนวคิดเชิงระบบ (system Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (outputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมด จะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิต หรือการ บริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

James S.Mccullough (1983 : อ้างใน กฤษณะ สินธุเดชะ 2538 : 26) มีความเห็นว่าการ ให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่ง มอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

In Joung Wang (อ้างใน Suchitra Bunyaratbandhu-Bhakdi 1986 : 104-105) ได้ให้ ความหมายการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุด หนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ (1)

การบริการ (Services) (2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources) (3) ช่องทางในการให้บริการ (Channels) และ (4) ผู้รับบริการ (Client Groups) จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536 : 25 อ้างถึงใน สุรยุทธ วิศาลทรง 2541 : 33) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการหรือกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปรัชญา เวสารัชช (2540 : 6) ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐว่าเป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐหรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

สรุป การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการให้บริการต่างๆ แก่ประชาชน ซึ่งเป็นการดำเนินงานโดยหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ส่วนใหญ่มักจะเป็นหน่วยงานของรัฐและอาจจะถือได้ว่าเป็นหน้าที่หลักสำคัญยิ่งของภาครัฐ โดยเฉพาะในงานที่ต้องมีการติดต่อกับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ให้บริการ (Delivery Service) แก่ผู้รับบริการ

1.2 ลักษณะการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะเป็นการให้บริการที่คำนึงถึงความต้องการของประชาชนจำนวนมาก ดังนั้นนักวิชาการหลายท่านจึงได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการและลักษณะการให้บริการสาธารณะดังนี้

กฤษณ ธนาพงศธร (2528 : อ้างถึงใน นงลักษณ์ เสถียร. 2543 : 12) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการสาธารณะได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจแก่ผู้ให้บริการหรือใช้บริการมากเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 6-7) ได้เสนอหลักการให้บริการสาธารณะไว้ดังนี้

1. มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้ให้บริการในที่นี้เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งส่วนใหญ่ได้แก่ข้าราชการและลูกจ้าง รับเงินเดือนประจำ โดยปัจจุบันมิได้มีค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการ ในขณะที่ผู้รับบริการในที่นี้หมายถึง ประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ ในการบริการแต่ละเรื่องนั้นอาจมีกลุ่มประชาชนเฉพาะกลุ่ม เช่น กรณีการรับบริการด้านบัตรประชาชนและทะเบียนราษฎร หรือการเก็บภาษีรายได้ส่วนบุคคล ผู้รับบริการ ได้แก่ ประชาชนทั่วไป
2. เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด หากบริการใดที่ประชาชนจะได้รับการนั้นเป็นเรื่องที่รัฐกำหนดการบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาดกล่าวคือ เฉพาะหน่วยงานรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดและเป็นผู้ให้บริการตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไข หรือรายละเอียดที่รัฐ

กำหนด ทั้งนี้ ประชาชนจะต้องไปรับบริการ ณ จุดซึ่งหน่วยงานของรัฐกำหนดเท่านั้น เช่น หากอยู่ในเขตขนส่งทางบกก็จะต้องไปรับบริการ ณ จุดนั้น จะไปรับบริการที่หน่วยอื่นไม่ได้

3. มีการกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษ บริการที่รัฐกำหนดนั้นมักมีเงื่อนไขเกี่ยวข้องด้วย ซึ่งหากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนดก็อาจมีบทลงโทษ เช่น ปรับ เพิกถอนใบอนุญาต หรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี เป็นต้น

4. มีกฎระเบียบรองรับ บริการของรัฐก็เช่นเดียวกับการดำเนินการอื่นของรัฐ คือ เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวงระเบียบหรือคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอน เงื่อนไขต่างๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุมจนเป็นกรอบกำหนดการบริการ และขณะเดียวกันก็เป็นข้อจำกัดของการบริการด้วยเช่นกัน

1.3 ประเภทของการให้บริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547 : 34 - 35) ได้แบ่งประเภทของการให้บริการสาธารณะออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. บริการสาธารณะทางปกครอง ได้แก่กิจกรรมที่
 - โดยสภาพแล้ว ถือเป็นภาระหน้าที่หลักที่รัฐโดยฝ่ายปกครองต้องเป็นผู้จัดทำเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน
 - เป็นกิจกรรมที่ต้องอาศัยอำนาจพิเศษตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำ เช่น การใช้อำนาจทางตำรวจทางการปกครอง ออกกฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับมาใช้
 - เป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้เปล่าโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย
 - เป็นกิจกรรมพื้นฐานที่รัฐจำเป็นต้องเป็นผู้จัดทำเอง ไม่สามารถมอบหมายให้องค์กรอื่นมาจัดทำแทนได้

2. บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรม และพานิชยกรรมหมายถึง บริการสาธารณะที่เป็นภารกิจรองที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนและมีลักษณะคล้ายคลึงกับการดำเนินงานของภาคธุรกิจเอกชน ทั้งในด้านวัตถุประสงค์ วิธีปฏิบัติงานและแหล่งที่มาของเงินทุน

จรัส สุวรรณมาลา (2539 : 9-10) ได้แบ่งกลุ่มบริการสาธารณะที่ให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกวันไว้ ดังนี้

1. กลุ่มบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข เช่น รักษาพยาบาล ส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพ ป้องกันโรคติดต่อ ให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ เป็นต้น

2. กลุ่มบริการด้านสวัสดิการสังคม เช่น บริการด้านประกันสังคม ให้คำปรึกษาปัญหาสังคมต่างๆ ให้การสงเคราะห์ผู้ที่สมควรช่วยเหลือเกื้อกูล บริการด้านที่พักอาศัย สถานที่พักผ่อน สถานกีฬา ศูนย์บริการส่งเสริมสุขภาพ สถานที่รับเลี้ยงเด็ก พิพิธภัณฑ์ของชุมชน ฯลฯ เป็นต้น

3. กลุ่มบริการด้านเศรษฐกิจ เช่น การจัดหางาน การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การส่งเสริมการส่งออก การส่งเสริมการประกอบอาชีพด้านการเกษตร ฯลฯ เป็นต้น

4. กลุ่มบริการด้านการศึกษา เช่น การจัดการเรียนการสอนในระบบการศึกษาที่เป็นทางการตั้งแต่ต้น ก่อนระดับประถมศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษา การจัดฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน การสาธิต การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนกลุ่มต่างๆ เป็นต้น

5. กลุ่มบริการด้านความปลอดภัย การรักษาความสงบเรียบร้อยและความยุติธรรมในสังคม เช่น การจัดกองกำลังตำรวจเพื่อเฝ้าระวังรักษาความสงบเรียบร้อยในชุมชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย การรับคำฟ้องร้อง พิจารณาคดีความ และข้อพิพาทต่างๆ การควบคุมคุมขังบุคคล การก่อกวนเกลียดความประพฤติของบุคคล ฯลฯ เป็นต้น

6. กลุ่มบริการด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ เช่น การจัดให้มีถนน แสงสว่าง ท่าเรือ สนามบิน ระบบการจราจรทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ น้ำสำหรับการอุปโภค บริโภคและการเกษตร ไฟฟ้าและการพลังงาน โทรศัพท์และระบบการสื่อสารทางไกลต่างๆ ระบบระบายน้ำ และป้องกันน้ำท่วม ฯลฯ เป็นต้น

7. กลุ่มบริการด้านรักษาความสะอาดและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น บริการขนและทำลายขยะ บริการบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น

8. กลุ่มบริการเชิงบังคับ ซึ่งรัฐบาลกำหนดให้ประชาชนต้องมาติดต่อหรือดำเนินการกับหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้สามารถกำกับดูแล ควบคุม คุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนให้เป็นไปตามกฎหมาย เช่น บริการทะเบียนราษฎร บริการออกหนังสือเดินทาง บริการที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษี เป็นต้น

2. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและการพัฒนาการให้บริการ

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ(Service Quality)

2.1.1 ความหมาย

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ ดังนี้

ยงยุทธ พุพงษ์พันธ์ (2547 : 591) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการบริการ ว่าหมายถึง การประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่าของการบริการตามการรับรู้ (Perceived Service Quality) ของผู้บริโภคคือการประเมินหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะภาพรวม (Global Judgment)

สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2551 : 28) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการที่สามารถสนองความต้องการได้ตรงตามความต้องการหรือเกินความคาดหวังของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ โดยคุณภาพการบริการแตกต่างกันไปตามลักษณะของผู้ใช้และมาตรฐานของผู้ใช้แต่ละคน คุณภาพบริการเป็นนามธรรม อธิบายได้ยากต้องใช้บริการก่อนจึงจะอธิบายได้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548 : 106) ได้กล่าวถึงคำว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง บริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการ คือสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการ คือ สิ่งที่ถูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ จนรู้สึกว่าการบริการนั้นเป็นบริการที่วิเศษมาก ประทับใจ คุ่มค่าแก่การตัดสินใจ รวมทั้งคุ่มค่าเงิน

วีรพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์ (2539 : 14) ได้กล่าวได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (excellent service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (customer loyalty)

มนัสวี ชาติาสีห์, อารยา เจริญกุล และผจญ เถลิมาสาร (2545 : 7) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการได้ตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง สินค้าหรือบริการที่มีคุณลักษณะดีแต่ไม่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ ถือว่าไม่ได้คุณภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546 : 437-438) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการเหนือกว่าคู่แข่งอื่น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985 อ้างถึงในลาวัดย์ ปุกหุด2548 : 24-25) ได้กล่าวว่าคุณภาพบริการ หมายถึง การรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพการ

บริการ โดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพการบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับของการรับรู้ของลูกค้า หรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ระดับความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการนั้น บริการที่ผู้รับบริการได้รับจริงในสถานการณ์นั้นเท่ากับหรือมากกว่าบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก และจะเป็นผู้รับบริการประจำและเป็นผู้บอกกล่าวแก่ผู้อื่นจากปากต่อปากต่อไป

2.1.2 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546 : 441) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการ มี 7 ประการ ได้แก่

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะชื้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการจะมีจุดมุ่งหมายในการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ

4. ความมีคุณภาพของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้ารวมทั้งความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบและพอใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่ค้ำค่าสำหรับผู้รับบริการ การให้บริการมีลักษณะและวิธีการที่แตกต่างกัน ดังนั้นคุณค่าของการให้บริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกพึงพอใจ

5. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้บริการความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกันนับเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะลูกค้าทุกคนต่างก็ต้องการได้รับการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น

6. ความสุภาพในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับและให้บริการลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงความมีอัธยาศัยและบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตรอบอุ่นและเป็นกันเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน เนื่องจากการให้บริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างบุคคลกับบุคคล ซึ่งการกำหนดปรัชญาหรือแผน และการพัฒนากลยุทธ์ในการให้บริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการให้บริการ

วีรวุฒน์ ปันนิตามัย (2538 : 2547) ได้กล่าวถึงเกณฑ์มาตรฐานของพฤติกรรมการให้บริการทั่วไปที่เป็นผลการวิจัยเชิงประจักษ์ เรียกกง่าย ๆ ว่า “RATER” ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความสามารถในการปฏิบัติได้ตามที่รับปากไว้ อย่างถูกต้องและไว้นิ่งเชื่อใจ
2. การให้ความมั่นใจ (Assurance) ความรู้ ความเหมาะสม ความสุภาพ ของพนักงานผู้ให้บริการ และความสามารถที่จะก่อให้เกิดความไว้วางใจ และความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ
3. ลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibility) ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นต่าง ๆ เช่น บุคลากร สถานที่ เป็นต้น
4. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) ความเอื้ออาทรเอาใจใส่ที่มีให้แก่ผู้ใช้บริการ
5. การตอบสนอง (Responsiveness) การเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ ได้ทันที

มิลเล็ท (Millett, 1954, 4 อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์, 2536, 229) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานต้องยึดถือไว้เสมอ พร้อมๆ กันไปกับการยึดถือค่านิยมหรือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะต้องได้รับ

การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่มีมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีความตรงต่อเวลา โดยมีผลให้เห็นว่า ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสมพอเพียง (the right quantity at the right geographical location) ซึ่งมีผลให้เห็นว่า ความเสมอและความตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จินตนา บุญบงการ (2539 : 16-18) ได้กล่าวถึงคุณภาพการบริการว่าปัจจัยที่อาจเป็นตัวตัดสินคุณภาพของการบริการ ซึ่งวัดโดยผู้ใช้บริการมี 10 ปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) คุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
2. การสนองตอบต่อความต้องการ (Responsiveness) หรือความรู้สึกของผู้ใช้บริการว่าการได้รับบริการ สอดคล้องกับความต้องการที่คาดหวังหรือไม่
3. มีความสามารถมีสมรรถนะ (Competence) ในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสม และเชี่ยวชาญงานจริง
4. การเข้าถึงง่าย (Access) การให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่มีพิธีรีตอง
5. ความสุภาพ เคารพบนอบ อ่อนน้อม ให้เกียรติ (Courtesy) มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ ไม่ว่าทักทายหรือแสดงกริยาใด ๆ
6. ความสามารถและสมบุรณ์ในการสื่อข้อความและสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ (Communication) ทำให้ผู้ใช้บริการทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน

7. ความเชื่อถือได้ (Creditability) ความน่าเคารพนับถือของผู้ให้บริการ
8. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ผู้ให้บริการมีความอบอุ่น สบายใจในขณะที่รับบริการ
9. ความเข้าใจเข้าใจของผู้ใช้บริการ (Customer Understanding)
10. ส่วนที่สัมผัสได้ (Tangibles) การรับรู้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น สถานที่ของสถานบริการต้องมีระเบียบเรียบร้อย สะอาด มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นต้น

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2539 : 53-54) ได้กล่าวว่า การจัดระบบบริการของรัฐให้สามารถบริการประชาชน องค์กรธุรกิจและภาคเอกชน ได้รวดเร็วและดีขึ้นนั้น สิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้การปรับปรุงสำเร็จ คือ

1. นโยบายของรัฐจะต้องชัดเจนและมีการเร่งรัดให้เกิดการปฏิบัติ โดยเฉพาะนโยบายการกระจายอำนาจจะเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็น ทั้งนี้ เพื่อให้มีการกระจายอำนาจอย่างเป็นระบบภายในโครงสร้างและเพื่อให้มีการกระจายการปฏิบัติงานและการบริการต่างๆ ไปสู่จุดปฏิบัติให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
2. ผู้บริหารระดับสูงของทางราชการจะต้องมีทัศนคติใหม่ ยอมรับการเปลี่ยนแปลงและเป็นผู้สนับสนุนริเริ่มให้มีการปรับปรุงระบบบริการ
3. ต้องมีการอบรมและพัฒนาคนให้มีความรู้และทักษะการทำงานในรูปแบบที่จัดใหม่ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานได้มาตรฐานและมีคุณภาพถูกต้องและรวดเร็วตามขั้นตอนที่วางไว้
4. ต้องมีการสร้างเสริมขวัญกำลังใจให้มีความมั่นคงและให้โอกาสก้าวหน้าแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
5. ให้การสนับสนุนด้วยเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ที่จำเป็นโดยถือเป็นหลักการหวังผลด้านการให้บริการเพื่อช่วยให้ประชาชนและภาคเอกชนสามารถปรับตัวเพื่อสู้เผชิญกับการแข่งขันต่างๆ ที่เกิดขึ้นตลอดเวลา
6. ยอมรับในการเปลี่ยนแปลงและมีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงพร้อมกับการมีจิตสำนึกร่วมที่จะต้องเปลี่ยนแปลงบทบาทของราชการจากการควบคุมหันมาช่วยเหลือ โดยกำกับเฉพาะในสิ่งที่จำเป็นจริงๆ และเปลี่ยนบทบาทไปเป็นฝ่ายคอยชี้้นำการเปลี่ยนแปลงและสนับสนุนต่อการประสิทธิผลให้เกิดขึ้นมากที่สุดในทุกรูปแบบและในงานทุกด้าน

จรัส สุวรรณมาลา (2539 : 10-12) ได้กล่าวถึงการให้บริการที่มีคุณภาพว่า คุณภาพของการให้บริการประชาชนแต่ละประเภทอาจมีคุณลักษณะแตกต่างกันออกไป ตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการมีหลายประการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมายโดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ (ประชาชนไม่มีโอกาสเลือกที่จะไม่ใช้บริการ เช่น บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน บริการชำระภาษีอากร บริการออกใบอนุญาตและเอกสารสิทธิต่างๆ เป็นต้น) จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ การดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายจึงนับเป็นเงื่อนไขเบื้องต้นของคุณภาพในการให้บริการประชาชน

2. ความเพียงพอ ในที่นี้หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ เนื่องจากหน่วยงานมีขีดความสามารถในการให้บริการต่ำกว่าความต้องการของประชาชน เช่น บริการเก็บขยะของเทศบาลต้องจัดให้เพียงพอกับความต้องการของชุมชนสามารถเก็บขยะได้หมดทุกวันและไม่มีขยะตกค้าง เป็นต้น การให้บริการที่เพียงพอกับความต้องการของประชาชนจึงเป็นอีกหนึ่งด้านของคุณภาพในการให้บริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ บริการสาธารณะที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกันคุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น เช่น ถ้ารัฐบาลจัดบริการด้านการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนทั่วประเทศประชาชนทุกคนที่อาศัยอยู่ในทุกพื้นที่ในประเทศไทยจะต้องมีโอกาสเข้ารับการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐาน ณ สถานพยาบาลที่รัฐจัดไว้ให้ได้ อย่างเท่าเทียมกันไม่มีการได้เปรียบในการไปใช้บริการไม่ว่าบุคคลผู้นั้นจะอยู่ ณ ตำบล หมู่บ้านใดของประเทศจึงจะนับได้ว่าบริการที่ดีคุณภาพ

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้น ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่างๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ เช่น ประชาชนสามารถชำระภาษีอากรและค่าบริการต่างๆ ได้โดยผ่านระบบธนาคารหรือสามารถใช้บริการด้านทะเบียนราษฎรได้ทางไปรษณีย์ หรือทางระบบการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไป ณ ที่ว่าการอำเภอ/เขต เป็นต้น นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้รับบริการเพียงจุดเดียว (One – stop service) ซึ่งจะอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการได้ดีกว่าการให้ผู้ใช้บริการเดินทางไปตามโต๊ะหรือหน่วยบริการหลายๆ หน่วยเพียงเพื่อขอรับบริการอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น ความรวดเร็วก็เป็นอีกด้านหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ โดยนับนี้ประชาชนต้องได้รับบริการทันที ไม่รอคิวคอย

รับบริการนานเกินควร เช่น เมื่อประชาชนไปรับการรักษาพยาบาล ณ สถานพยาบาลของรัฐ เมื่อไปถึงสามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลได้ทันทีและความน่าเชื่อถือของระบบการบริการเป็นอีกด้านหนึ่งของคุณภาพการให้บริการซึ่งบริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผน ให้บริการที่แน่นอนสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ เป็นที่พึงของผู้ใช้บริการได้เสมอและมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ การให้บริการบางประเภทจะต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น บริการทางการแพทย์ บริการให้คำปรึกษาด้านวิศวกรรม เกษตรกรรม เศรษฐกิจ การเงิน การบัญชี กฎหมาย ฯลฯ

ธงชัย สันติวงษ์ (2539 : 51-54) ได้กล่าวถึง แนวความคิดและวิธีการปรับปรุงคุณภาพงานบริการของรัฐให้ดีขึ้นว่า ต้องมุ่งถึงการพัฒนาระบบการบริการให้มีกระบวนการและขั้นตอนที่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. การจัดบริการที่มีคุณภาพ คือ การต้องรู้จักนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการบริการ เช่น การรู้จักวางแผนจัดหาเครื่องถ่ายเอกสารแบบใหม่ที่ใช้ง่ายและทำให้คมชัดมาใช้เพื่อทำให้คุณภาพของงานดีขึ้น หรือในแง่ของคนผู้ทำงานจะต้องมีการอบรมพัฒนาเพิ่มความรู้และทักษะต่างๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้ดีขึ้นซึ่งจะส่งผลให้การผลิตสินค้าและการให้บริการทำได้ดีขึ้นด้วย เช่น การจัดฝึกอบรมให้รู้จักใช้เครื่องมือสื่อสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือการสอนภาษาอังกฤษเพื่อเตรียมรองรับลูกค้าต่างประเทศทำให้สามารถอ่านเอกสารได้มากขึ้นและเป็นการช่วยสนับสนุนพัฒนาการเรียนรู้ให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้การอบรมให้รู้จักเทคนิคง่ายๆ ตามวิธีการจัดตั้งกลุ่มคุณภาพโดยส่งเสริมให้ช่วยกันออกแบบไม่เป็นทางการก็จะช่วยให้เกิดความคิดในการริเริ่มปรับปรุงงานในระดับของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติได้

2. การลดต้นทุน อาจทำให้หลายทางด้วยกัน เช่น การพิจารณาปรับปรุงการทำงานโดยการนำเอาเครื่องจักรสมัยใหม่ที่มีราคาถูกทำงานได้ถูกต้องแม่นยำเข้ามาช่วยคนทำงานในขั้นตอนต่างๆ การให้ความรู้และการอบรมเพื่อเพิ่มผลผลิตหรือการวิเคราะห์การสูญเสียและปรับปรุงหรือลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นที่ก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองให้ลดน้อยลง

3. การเพิ่มคุณค่าให้ลูกค้า บริการของรัฐมีลักษณะเช่นเดียวกับเอกชนที่สามารถสร้างเสริมสิ่งที่เป็นคุณค่าให้กับลูกค้าหรือประชาชนที่มาขอรับบริการ เช่น การจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลที่เป็นแก่ผู้มาติดต่อ การให้บริการส่งเอกสารไปให้ที่บ้าน หรือการรับบริการหลายๆ อย่างในจุดเดียว ตัวอย่างเช่น รัฐวิสาหกิจทั้งหลายที่ประชาชนแต่ละครัวเรือนจำเป็นต้องใช้บริการแยกกันนั้นหากได้รวมกันเพื่อให้ลูกค้าสามารถชำระค่าสาธารณูปโภคพร้อมกัน

ในจุดเดียว กล่าวคือ ด้วยคำขอเรียกเก็บเงินใบเดียวหรือจ่ายผ่านบัญชีเดียวหรือติดต่อขอข้อมูลทั้งหมดได้ในจุดหนึ่งจุดใดของรัฐวิสาหกิจใดๆ แล้วข่อมจะทำให้ลูกค้าได้รับประโยชน์ในแง่ความสะดวกสบายและประหยัดเวลาได้มาก เป็นต้น

4. การปรับปรุงการให้บริการให้ทำได้รวดเร็ว สิ่งสำคัญที่สุดในปัจจุบัน คือ ความรวดเร็วของสิ่งต่างๆ อันเกิดจากเทคโนโลยีซึ่งช่วยให้การดำเนินงานหรือการทำกิจกรรมต่างๆ สามารถทำได้สะดวก ง่าย รวดเร็วและครบถ้วนถูกต้องมากขึ้น ดังนั้น การที่ต้องรู้จักนำเอาเทคโนโลยีมาใช้สำหรับปรับปรุงการทำงานและลดขั้นตอนการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การบริการทำได้รวดเร็วขึ้น สามารถให้บริการได้ดีกว่าและรวดเร็วกว่าคู่แข่งกัน ตัวอย่างเช่น หนังสือที่มีการพิมพ์บาร์โค้ดติดไว้ทำให้การควบคุมคุณภาพสินค้าทำได้ง่ายและสะดวกในการคิดเงินและหากมีการวางระบบให้เชื่อมโยงกับการออกใบเสร็จได้เทคโนโลยีก็สามารถทำงานแทนคนได้ทั้งหมดซึ่งจะทำให้มีความถูกต้อง สะดวกและรวดเร็ว

ทั้งนี้ ด้วยอิทธิพลจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่เจริญมากและมีศักยภาพในการทำงานสูงจึงทำให้เครื่องจักรสมัยใหม่มีส่วนที่จะเข้าไปทำงานแทนคนได้มากขึ้น คืบคลาน และลึกลงไปในหลายๆ ขั้นตอน ซึ่งด้วยสภาพใหม่นี้เองทำให้เกิดแนวคิดการปรับปรุงและลดขั้นตอนแบบขนานใหญ่โดยไม่จำเป็นต้องคิดปรับปรุงเล็กๆ น้อยๆ ทีละขั้นตอนและไม่จำเป็นต้องเริ่มด้วยการยึดวิธีคิดจากรากฐานเดิมแล้วจึงค่อยเปลี่ยนแปลงจากของเก่าที่มีอยู่เดิม แนวคิดนี้คือ “การรีอับระบบ (Reengineering)” ที่หวังจะให้มีการคิดจัดระบบภายใต้สภาพความเป็นจริงใหม่หรือความจริงที่ปรากฏ เช่น เครื่องจักรทันสมัยมีราคาถูกและสามารถใช้งานได้อย่างมีคุณค่า หรือคนจะทำงานได้ดีขึ้นและใช้ศักยภาพที่มีอยู่ได้ดีกว่ามากหากได้มีการคิดเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่ หรือการพิจารณาว่าการควบคุมแบบเก่าบางอย่างล้าสมัยและไม่จำเป็น การเห็นถึงความจำเป็นของเวลาหากลูกค้าหรือประชาชนจะได้รับการบริการที่รวดเร็วขึ้น โดยเงื่อนไขที่จำเป็นของการจัดบริการของรัฐให้ดีขึ้น

3. การคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ

การคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2482 เป็นการคืนค่าภาระภาษีอากร สำหรับวัตถุดิบที่นำเข้า ได้แก่ อากรขาเข้า ค่าธรรมเนียมภาษีอื่น ภาษีสรรพสามิต ภาษีมหาดไทย ที่ผู้นำของเข้าได้เสียหรือวางประกันไว้ขณะนำเข้าเมื่อสามารถพิสูจน์ได้ว่าได้นำวัตถุดิบนั้นไปผลิตผสม ประกอบหรือบรรจุเป็นสินค้าส่งออก แล้วก็จะได้รับการคืนอากร โดยจะคำนวณค่าภาษีอากรที่คืนให้ตามสูตรการผลิต ทั้งนี้โดยมีเงื่อนไขว่าจะต้องผลิตส่งออกภายใน 1 ปี นับตั้งแต่วันที่ได้นำเข้า และต้องขอคืนเงินอากรภายใน 6 เดือน นับแต่วันที่ส่งของนั้นออกไป

หลักเกณฑ์และเงื่อนไข (สิทธิประโยชน์ทางภาษี: กรมศุลกากร)

- (1) ของที่นำเข้ามา ต้องนำมาผลิต หรือผสม หรือประกอบ หรือบรรจุ แล้วส่งออก ไปต่างประเทศ หรือส่งไปเป็นของใช้ สิ้นเปลืองในเรือเดินทาง ไปต่างประเทศ
- (2) ของที่นำเข้ามาต้องมีใช้ของที่กฎกระทรวงระบุห้ามคืนเงินอากร
- (3) ปริมาณของที่นำเข้า ซึ่งใช้ในการผลิต หรือผสม หรือประกอบ หรือบรรจุเป็นของที่ส่งออก ให้ถือตามหลักเกณฑ์ที่ อธิบดีกรมศุลกากรเห็นชอบ หรือประกาศกำหนดไว้
- (4) ของนั้นต้องส่งออกปลายทางท่า หรือที่สำหรับการส่งออก ซึ่งของที่ขอคืนอากรขาเข้า
- (5) ของนั้นได้ส่งออกไป ภายใน 1 ปี นับแต่วันที่นำของซึ่งใช้ในการผลิต ผสมหรือประกอบ เป็นของที่ส่งออก หรือใช้บรรจุ ของที่ส่งออกเข้ามาในราชอาณาจักร เว้นแต่ในกรณีมีเหตุสุดวิสัยทำให้ไม่อาจส่งออกภายในกำหนดเวลาดังกล่าวได้ อธิบดีกรมศุลกากรอาจขยายเวลาออกไปได้อีกไม่เกิน 6 เดือน
- (6) ผู้นำของเข้าต้องขอคืนอากรภายใน 6 เดือน นับแต่วันที่ส่งของนั้นออกไป แต่อธิบดีกรมศุลกากรจะขยายเวลาออกไป ตามที่เห็นสมควรได้

ของที่ได้รับคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ

1. วัตถุดิบที่เห็นได้ชัดว่ามีอยู่ในของที่ผลิตเพื่อส่งออก
2. วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตโดยตรงที่มีอยู่ในของที่ผลิตส่งออก แต่ไม่ปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจน
3. วัตถุดิบจำเป็นที่ใช้ในการผลิต

ของที่ไม่ได้รับคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ

1. เครื่องจักร เครื่องมือ แม่พิมพ์ (Mould) เครื่องใช้ในการผลิตชนิดต่าง ๆ
2. เชื้อเพลิงที่ใช้ในการผลิต

ขั้นตอนการขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอนดังนี้

1. การขออนุมัติหลักการ
2. การนำของเข้า (วัตถุดิบ)
3. การยื่นสูตรการผลิตในระบบอิเล็กทรอนิกส์
4. การยื่นตารางอินสิทธิ์
5. การส่งออก
6. การขอคืนอากร
7. การเรียกเก็บค่าภาษีอากร

1. การขออนุมัติหลักการ

1. ผู้นำของเข้าจะต้องยื่นหนังสือแสดงความจำนงขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ (แบบ กศก.29) ต่อส่วนคืน และชดเชยอากร สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร โดยแจ้งความจำนง ดังนี้

1.1 ผู้นำของเข้าต้องแจ้งความจำนงว่าจะนำเข้าวัตถุดิบชนิดใด เพื่อผลิตเป็นสินค้าชนิดใด

1.2 ผู้นำของเข้าต้องแจ้งความจำนงว่าจะชำระอากรด้วยเงินสด หรือใช้หนังสือธนาคารค้ำประกัน ดังนี้

1.2.1 ชำระอากรเป็นเงินสดเต็มจำนวน หรือ

1.2.2 ใช้หนังสือธนาคารค้ำประกันได้ โดยวางประกันให้ค้ำประกันภาษีอากร หรือ

1.2.3 ใช้ธนาคารค้ำประกัน โดยวิธีวางประกันลอย (RGS : Revolving Guarantee System)

1.2.4 ผู้นำของเข้าที่ประสงค์จะขอลดอัตราอากรเหลือกึ่งหนึ่งของอัตราอากรที่ เรียกเก็บเป็นการทั่วไป ต้องเป็นนิติบุคคล ไม่มีหนี้สินค้างชำระต่อกรมศุลกากร และไม่มีประวัติที่กรมศุลกากรว่าเคยทุจริตในการขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 และต้องมีคุณสมบัติอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

(1) เป็นบริษัทที่มีหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

(2) เป็นบริษัทจำกัด (มหาชน)

(3) เป็นสมาชิกสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยและได้รับการรับรองจากสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยว่ามีฐานะการเงินมั่นคงเป็นที่น่าเชื่อถือได้ตามหลักเกณฑ์ที่สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยกำหนดโดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง

(4) เป็นสมาชิกสภาหอการค้าแห่งประเทศไทยและได้รับการรับรองจากสภาหอการค้าแห่งประเทศไทยว่ามีฐานะการเงินมั่นคงเป็นที่น่าเชื่อถือได้ตามหลักเกณฑ์ที่สภาหอการค้าแห่งประเทศไทยกำหนดโดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง

(5) ได้นำส่งงบการเงินต่อกระทรวงพาณิชย์ตามข้อกำหนดของกระทรวงพาณิชย์ ซึ่งผู้ตรวจสอบบัญชีได้รับรองว่าเป็นกิจการที่มีกำไรย้อนหลังไม่ต่ำกว่าสองปีบัญชีติดต่อกัน และไม่เคยได้รับการปฏิเสธการรับรองฐานะการเงินจากสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยหรือสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย

1.2.5 ผู้นำของเข้าที่ประสงค์จะขอลดอัตราอากรเหลือร้อยละ 5 ของอัตราอากรที่เรียกเก็บเป็นการทั่วไป ต้องเป็นนิติบุคคล ไม่มีหนี้สินค้างชำระต่อกรมศุลกากร และไม่มีประวัติที่กรมศุลกากรว่าเคยทุจริตในการขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 และเป็นผู้ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้นำเข้าระดับบัตรทองของกรมศุลกากร

2. เอกสารที่ใช้ประกอบการขออนุมัติหลักการ

2.1 คำร้องแสดงความจำนงขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ (แบบ กสก.29)

2.2 หนังสือรับรองของกระทรวงพาณิชย์ที่แสดงการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล วัตถุประสงค์ ผู้มีอำนาจกระทำการแทน ทุนจดทะเบียน และที่ตั้งสถานประกอบการ ที่ออกให้ไม่เกิน 6 เดือน

2.3 ใบรับแจ้งการประกอบกิจการโรงงาน (ร.ง.2) หรือใบอนุญาตประกอบกิจการโรงงาน (ร.ง.4) หรือหนังสือรับรองการประกอบกิจการจากหน่วยงานของรัฐ ในกรณีไม่มีโรงงานเป็นของตนเองให้แสดงหนังสือสัญญาเช่า สัญญาว่าจ้าง หรือหนังสือสัญญาซื้อขายและใบรับแจ้งการประกอบกิจการโรงงาน (ร.ง.2) หรือใบอนุญาตประกอบกิจการโรงงาน (ร.ง.4) หรือหนังสือรับรองการประกอบกิจการจากหน่วยงานของรัฐของผู้ให้เช่า ผู้รับจ้าง หรือผู้ซื้อ

2.4 งบการเงินที่ผู้ตรวจสอบบัญชีอนุญาตรับรอง (กรณีขอใช้หนังสือธนาคารค้ำประกันแทนการชำระอากร)

3. กรมศุลกากรจะมีหนังสือแจ้งการอนุมัติหลักการ และรหัสผู้นำของเข้าภายใน 1 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเอกสาร ครบถ้วน

2. การนำเข้าวัตถุดิบ

2.1 การผ่านพิธีการศุลกากระบบแลกเปลี่ยนข้อมูล (EDI) (สิทธิประโยชน์ทางภาษี: กรมศุลกากร)

1. ผู้นำของเข้าจะต้องยื่นชุดใบขนสินค้าขาเข้า และแนบใบแนบใบขนสินค้าขาเข้า โดยสำแดงข้อความ " ขอคืนอากร ตามมาตรา 19 ทวิ" (กรณีชำระอากรเป็นเงินสด) แต่หากเป็นกรณีใช้หนังสือธนาคารค้ำประกันให้สำแดงข้อความว่า " ขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ โดยวิธีค้ำประกัน (หรือวิธีวางประกันลอย)" ที่มุมขวาด้านบนของใบขนสินค้าขาเข้า และ ใบแนบใบขนสินค้าขาเข้า พร้อมเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ต่อฝ่ายการนำเข้า สำนักงานศุลกากร/ ด่านศุลกากรที่นำเข้า

2. ผู้นำของเข้าสามารถขอรับใบแนบใบขนสินค้าขาเข้า จากหน่วยตรวจปล่อยสินค้าทันที หลังการตรวจปล่อยเสร็จสิ้น/ หรือขอรับจากหน่วยงานที่ตรวจสอบตัวอย่างทันที หลังการตรวจสอบเสร็จสิ้น เพื่อนำไปใช้เป็นหลักฐานในการขอคืนอากร ต่อไป

3. เอกสารที่ควรจัดเตรียมในการนำเข้าวัตถุดิบ

3.1 บัตรประชาชนเจ้าของ หรือผู้จัดการ หรือผู้รับมอบอำนาจ ตามที่ได้ลงทะเบียนไว้กับกรมศุลกากร

3.2 ใบขนสินค้าขาเข้า (แบบ กศก.99/1)

3.3 ใบแนบใบขนสินค้าขาเข้า (แบบ กศก.99 ก)

3.4 บัญชีราคาสินค้า (Invoice)

3.5 บัญชีรายละเอียดบรรจุหีบห่อ (Packing List)

3.6 ใบตราส่งสินค้า (B/L, Bill of Lading)

3.7 ใบอนุญาต หรือหนังสืออนุญาตสำหรับของควบคุมการนำเข้า (ถ้ามี)

3.8 แบบธุรกิจต่างประเทศ (ธ. ต.2) (ถ้ามูลค่าเกิน 500,000 บาท)

3.9 ใบรับรองแหล่งกำเนิด (C/O, Certificate of Original) (ถ้ามี)

3.10 หนังสืออนุมัติหลักการ

3.11 รายละเอียด หรือแคตตาล็อกของสินค้า

2.2 การผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (Paperless) (สิทธิประโยชน์ทางภาษี: กรมศุลกากร)

1. ให้ผู้นำของเข้าที่ใช้สิทธิขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ จัดทำข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าตามมาตรฐานที่ศุลกากรกำหนด แล้วส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร

1.1 ในส่วนรายละเอียดของใบขนสินค้าขาเข้าแต่ละรายการ (Import Declaration Detail) ในช่องการใช้สิทธิขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ (19 BIS) ต้องมีค่าเท่ากับ Y เท่านั้น

1.2 ในส่วนรายละเอียดของใบขนสินค้าขาเข้าแต่ละรายการ (Import Declaration Detail) ในช่องการใช้สิทธิพิเศษ (Privilege Code)

1.2.1 กรณี ผู้ใช้สิทธิขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ที่ต้องชำระค่าภาษีอากรเป็นเงินสด ในแต่ละรายการของข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้า ให้ผู้นำของเข้าระบุรหัสสิทธิพิเศษตามที่ประสงค์จะใช้สิทธิในการชำระภาษีอากรจริง เช่น AF1 การให้สิทธิประโยชน์ด้านอากรเพื่อจัดตั้งเขตการค้าเสรีอาเซียน, TAU การยกเว้นอากรและลดอัตราอากรศุลกากรสำหรับของที่มีถิ่นกำเนิดจาก

ออสเตรเลีย โดยระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรจะทำการตรวจสอบข้อมูลกับเพิ่มข้อมูลรหัสสิทธิพิเศษ

1.2.2 กรณี ผู้ได้รับอนุมัติหลักการให้ลดอัตราอากรเหลือกึ่งหนึ่งของอัตราอากรที่เรียกเก็บเป็นการทั่วไป หรือลดอัตราอากรลงเหลือร้อยละ 5 ของอัตราอากรที่เรียกเก็บเป็นการทั่วไป ตามประกาศกระทรวงการคลังเรื่อง การลดอัตราอากรและยกเว้นอากรศุลกากรตามมาตรา 12 แห่งพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ลงวันที่ 31 ธันวาคม 2549 ให้ผู้นำของเข้าจัดทำข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าชำระอากรในอัตราปกติ โดยบันทึกในแต่ละรายการของข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้า ในช่องสิทธิพิเศษ ระบุเป็น “000” อัตราปกติ เท่านั้น

1.3 ในส่วนค่าภาษีอากร (Import Declaration Detail (Duty)) ในแต่ละรายการของใบขนสินค้าขาเข้า

1.3.1 กรณี ผู้ใช้สิทธิขอลดอากรตามมาตรา 19 ทวิ ที่ต้องชำระค่าภาษีอากรเป็นเงินสด ในแต่ละรายการของข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้า ให้ผู้นำของเข้าระบุค่าภาษี (Duty Amount) และช่องค่าภาษีที่ชำระ (Duty Amount < Pay >) เท่ากันตามจำนวนเงินที่ต้องชำระจริง

1.3.2 กรณี ผู้ได้รับอนุมัติหลักการให้ลดอัตราอากรลงเหลือกึ่งหนึ่งของอัตราอากรที่เรียกเก็บเป็นการทั่วไป หรือลดอัตราอากรลงเหลือร้อยละ 5 ของอัตราอากรที่เรียกเก็บเป็นการทั่วไป ให้ผู้นำของเข้าระบุค่า ดังนี้

1.3.2.1 ในช่องค่าภาษี (Duty Amount) ให้ระบุค่าภาษีเต็มจำนวนและ

1.3.2.2 ในช่องอัตราอากรลดหย่อน (เปอร์เซ็นต์) (Exemption Rate) ให้ระบุอัตราที่ได้รับลดหย่อน เช่น บันทึกลดหย่อน 95% “95” เพื่อให้คำนวณลดหย่อนยอดเงินอากรที่ต้องชำระจริงลงเหลือร้อยละ 5 ของอัตราปกติ

1.3.2.3 ในช่องค่าภาษีที่ชำระ (Duty Amount < Pay >) ให้ระบุค่าภาษีที่ได้คำนวณลดอัตราอากรแล้ว

1.3.3 กรณี ผู้ได้รับอนุมัติหลักการให้ใช้การค้ำประกันแทนการชำระค่าภาษีอากร ให้ผู้นำของเข้า ระบุค่า ดังนี้

1.3.3.1 ในช่องค่าภาษี (Duty Amount) ให้ระบุค่าภาษีเต็มจำนวน และ

1.3.3.2 ให้บันทึกอัตราอากรลดหย่อน (เปอร์เซ็นต์) (Exemption Rate) เพื่อให้คำนวณลดหย่อนยอดเงินอากรที่ต้องชำระจริง (ถ้ามี)

1.3.3.3 ในช่องค่าภาษีที่ชำระ (Duty Amount < Pay >) ให้ระบุค่าเป็นศูนย์ “0”

1.3.3.4 ในช่องเงินประกัน (Deposit Amount) ให้ระบุค่าเท่ากับค่า
ภาษีที่คำนวณได้ แล้วปิดตัวเลขเป็นตัวกลมในหลักสิบ

2. ผู้นำของเข้าที่ผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารไม่ต้อง
จัดทำใบแนบใบขนสินค้าขาเข้าในการขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ

**3. การยื่นสูตรการผลิตในระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Formula) (สิทธิประโยชน์ทางภาษี:
กรมศุลกากร)**

1. ภายในระยะเวลาอันควร ก่อนการส่งของออก ผู้นำของเข้าจะต้องยื่นคำร้องเพื่อขอ
อนุมัติกรณีใดกรณีหนึ่ง ดังต่อไปนี้

1.1 สูตรการผลิต (รวมสูตรการผลิตที่ใช้วัตถุดิบ 1 หน่วยต่อผลิตภัณฑ์ 1 หน่วย
หรือนับขึ้นได้)

1.2 ขอใช้สูตรการผลิตร่วมกับสูตรการผลิตของผู้อื่น โดยจะต้องได้รับความ
ยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้เป็นเจ้าของสูตรการผลิต

1.3 ขอแก้ไขเพิ่มเติมวัตถุดิบเข้าในสูตรการผลิตที่กรมศุลกากรอนุมัติแล้ว

1.4 ขอแก้ไขเพิ่มเติมชื่อผลิตภัณฑ์ในสูตรการผลิตที่กรมศุลกากรอนุมัติแล้ว

2. สูตรการผลิตที่ยื่นใหม่ กรมศุลกากรจะอนุมัติภายใน 30 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่
ได้รับเอกสารครบถ้วน

3. สูตรการผลิตที่อนุมัติแล้ว จะมีอายุการใช้งาน 3 ปี นับแต่วันที่กำหนดให้ใช้ตัด
บัญชีวัตถุดิบ (ไม่รวมสูตรมาตรฐาน) และขอต่ออายุสูตรการผลิตได้คราวละ 3 ปี

4. เอกสารที่ควรจัดเตรียมในการยื่นสูตรการผลิต

4.1 คำร้องขอยื่นสูตรการผลิต (แบบ กศก.96)

4.2 รายชื่อวัตถุดิบ รหัสวัตถุดิบ หน่วยวัตถุดิบ ปริมาณการใช้วัตถุดิบรวมส่วน
สูญเสียบ (ถ้ามี) หากวัตถุดิบรายการใดมีชื่อทางการค้า ให้กำหนดรหัสลำดับชื่อทางการค้าของแต่ละ
รายการ ทั้งนี้ หน่วยวัตถุดิบต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่รับรองโดยองค์การสหประชาชาติ (UN)
เพื่อให้ใช้สำหรับการบริหารการค้าและการขนส่ง

4.3 รายชื่อผลิตภัณฑ์ที่ผลิต

4.4 บัญชีราคาสินค้าของวัตถุดิบ (Invoice)

4.5 แบบจำลอง (Marker) แสดงการใช้วัตถุดิบ (กรณีจำเป็น เช่น ผลิตภัณฑ์เส้นผ้า
รองเท้า เป็นต้น)

4.6 ตัวอย่างวัตถุดิบที่ขอคืนอากร หรือตัวอย่างผลิตภัณฑ์ที่ผลิต

4.7 กรรมวิธีการผลิต

4.8 ข้อมูลที่บันทึกในแผ่น Diskette (File Microsoft Excel)

4. การยื่นตารางโอนสิทธิ์ (สิทธิประโยชน์ทางภาษี: กรมศุลกากร)

1. ตารางโอนสิทธิ์ หมายถึง ตารางแสดงการโอนสิทธิ์ใช้ข้อมูลการส่งออกสำหรับตัดบัญชีวัตถุดิบที่นำเข้า เพื่อขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ

2. ก่อนส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาออก ผู้ส่งของออกที่ผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารและมีการโอนสิทธิ์ใช้ข้อมูลการส่งออกสำหรับตัดบัญชีวัตถุดิบที่นำเข้าเพื่อขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ต้องจัดทำตารางโอนสิทธิ์ โดยสำแดงข้อมูลในรูปแบบแสดงรายการโอนสิทธิ์เพื่อขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ (กศก.96/6) พร้อมสำเนา 1 ฉบับ และบันทึกลงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น แผ่น DISKETTE หรือแผ่น CD ROM เป็นต้น ยื่นต่อหน่วยงานพิจารณาคืนอากร ส่วนคืนและชดเชยอากร เพื่อนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร

3. ผู้ส่งของออกต้องสำแดงรายละเอียดของการโอนสิทธิ์โดยสำแดงข้อมูลการโอนสิทธิ์ ดังนี้

3.1 ข้อมูลของผู้โอนสิทธิ์ (ผู้ส่งของออก)

3.1.1 ชื่อและเลขประจำตัวผู้เสียภาษี

3.1.2 ชื่อของที่ส่งออก

3.1.3 เลขที่สูตรการผลิตของที่ส่งออก

3.1.4 ชื่อวัตถุดิบและรหัสวัตถุดิบของผู้โอนสิทธิ์

3.2 ข้อมูลของผู้รับโอนสิทธิ์ (ผู้นำของเข้า)

3.2.1 ชื่อและเลขประจำตัวผู้เสียภาษี

3.2.2 เลขที่สูตรการผลิตของผู้รับโอนสิทธิ์

3.2.3 ชื่อวัตถุดิบและรหัสวัตถุดิบของผู้รับโอนสิทธิ์

3.2.4 ประเภทการใช้สิทธิประโยชน์

3.2.5 ปริมาณและหน่วยของผลิตภัณฑ์ที่โอนสิทธิ์ (สำหรับกรณีที่โอนสิทธิ์บางส่วน

ซึ่งไม่ครบเต็มจำนวนที่ส่งออก)

3.2.6 ปริมาณวัตถุดิบต่อหนึ่งผลิตภัณฑ์

3.2.7 กรณีที่ผลิตภัณฑ์ส่งออกมีการเชื่อมโยงกับสูตรการผลิตอื่น ให้สำแดงเลขที่

สูตรการผลิตและรหัสวัตถุดิบของสูตรการผลิตนั้น ๆ ด้วย

4. ให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานพิจารณาคืนอากร บันทึกข้อมูลการระบุผู้ใช้สิทธิขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ลงในระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร พร้อมออกเลขที่ตารางโอนสิทธิ์ และให้

ตรวจสอบข้อมูลในระบบของศุลกากรกับข้อมูลที่เป็นเอกสาร เมื่อถูกต้องตรงกันแล้วให้บันทึกเลขที่ตารางโอนสิทธิ์พร้อมลงลายมือชื่อกำกับในแบบ กศก.96/6 และส่งสำเนาคืนให้ผู้ยื่นเก็บไว้เป็นหลักฐาน

5. ข้อมูลตารางโอนสิทธิ์ที่ได้บันทึกเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรแล้วไม่สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ หากผู้ส่งของออกพบว่ามีความคลาดเคลื่อนต้องจัดทำตารางโอนสิทธิ์ใหม่ (กรณีการโอนสิทธิ์ในระบบแลกเปลี่ยนข้อมูล (EDI) หรือระบบ Manual ผู้ส่งออกต้องสำแดงข้อความการโอนสิทธิ์ในใบแนบใบขนสินค้าขาออกโดยระบุให้ผู้ยื่นขอคืนอากรทั้งฉบับหรือบางส่วน พร้อมระบุชื่อวัตถุดิบ จำนวนและสูตรการผลิตไว้ในใบแนบใบขนฯ ขาออก)

5. การส่งออกผลิตภัณฑ์

5.1 การผ่านพิธีการศุลกากรระบบแลกเปลี่ยนข้อมูล (EDI) (สิทธิประโยชน์ทางภาษี: กรมศุลกากร)

1. ผู้ส่งของออกต้องส่งออกผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้ภายใน 1 ปี นับแต่วันนำวัตถุดิบเข้า

2. ผู้ส่งของออกจะต้องยื่นชุดใบขนสินค้าขาออก และใบแนบใบขนสินค้าขาออก เพื่อขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ และ เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องต่อสำนักงานศุลกากรหรือด่านศุลกากรที่ส่งของออก

3. ผู้ส่งของออกสามารถขอรับใบแนบใบขนสินค้าขาออกจากหน่วยตรวจปล่อยสินค้าทันที หลังการตรวจปล่อยเสร็จสิ้น หรือขอรับจากหน่วยงานที่ตรวจสอบตัวอย่างได้ทันที หลังการตรวจสอบเสร็จสิ้นเพื่อนำไปใช้เป็นหลักฐานในการคืนอากร ต่อไป

4. ในใบขนสินค้าขาออก และใบแนบใบขนสินค้าขาออกจะต้องสำแดงการขอคืนอากร หรือโอนสิทธิ์การคืนอากรไว้ดังนี้

4.1 กรณีที่ผู้ส่งของออกมิใช่ผู้นำของเข้า และประสงค์โอนสิทธิ์การคืนอากร ให้สำแดงข้อความ "ให้ผู้ยื่นขอคืนอากร ทั้งฉบับ" พร้อมระบุ ชื่อ-รหัส ผู้นำของเข้า วัตถุดิบ และเลขที่สูตรการผลิตในใบขนสินค้าขาออก และใบแนบใบขนสินค้า ขาออก

4.2 กรณีที่ผู้ส่งของออกเป็นผู้นำของเข้าบางส่วน และประสงค์โอนสิทธิ์การคืนอากรบางส่วนที่เหลือ ให้สำแดง ข้อความ "ให้ผู้ยื่นขอคืน อากรบางส่วน" พร้อมระบุ ชื่อ-รหัส ผู้นำของเข้า วัตถุดิบ และเลขที่สูตรการผลิตในใบขนสินค้า ขาออกและใบแนบใบขนสินค้าขาออก

5. กรณีส่งตัวอย่างผลิตภัณฑ์ ขณะส่งออก

5.1 กรมศุลกากรจะตรวจสอบตัวอย่างให้เสร็จภายใน 7 วัน

5.2 ผู้ส่งของออกขอรับตัวอย่างคืนภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับการแจ้งจากกรมศุลกากร

6. เอกสารที่ควรจัดเตรียมในการส่งออก

6.1 บัตรตัวอย่างลายมือชื่อเจ้าของ หรือผู้จัดการ หรือบัตรตัวอย่างลายมือชื่อผู้รับมอบอำนาจ

6.2 บัตรผ่านพิธีการศุลกากร (บัตรตัวแทนออกของ)

6.3 ใบขนสินค้าขาออก (แบบ กศก.101/1)

6.4 ใบแนบใบขนสินค้าขาออก (แบบ กศก.113)

6.5 บัญชีราคาสินค้า (Invoice)

6.6 บัญชีรายละเอียดบรรจุหีบห่อ (Packing List)

6.7 ใบอนุญาตหรือหนังสืออนุญาตสำหรับของควบคุมการส่งออก (ถ้ามี)

6.8 แบบธุรกิจต่างประเทศ (ธ.ต.1) (ถ้ามูลค่าเกิน 500,000 บาท)

5.2 การผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (Paperless) (สิทธิประโยชน์ทางภาษี: กรมศุลกากร)

การผ่านพิธีการใบขนสินค้าขาออกที่มีการใช้สิทธิขอลดอากรตามมาตรา 19 ทวิ ทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ให้ดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

1. ให้ผู้ส่งของออกที่ใช้สิทธิขอลดอากรตามมาตรา 19 ทวิ จัดทำข้อมูลใบขนสินค้าขาออกตามมาตรฐานที่ศุลกากรกำหนด แล้วส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร

1.1 ในส่วนรายละเอียดของใบขนสินค้าขาออกแต่ละรายการ (Export Declaration Detail) ในช่องการใช้สิทธิขอลดอากรตามมาตรา 19 ทวิ (19 BIS) ต้องมีค่าเท่ากับ Y เท่านั้น

1.2 ในส่วนรายละเอียดของใบขนสินค้าขาออกแต่ละรายการ (Export Declaration Detail) ในช่องการใช้สิทธิพิเศษ (Privilege Code) ให้ระบุค่าเป็น “003”

1.3 ในส่วนรายละเอียดของใบขนสินค้าขาออกแต่ละรายการ (Export Declaration Detail) ในช่องอัตราอากรขาออก (Export Tariff) ให้ระบุค่าเป็น “9PART3”

1.4 ในส่วนรายละเอียดของใบขนสินค้าขาออกแต่ละรายการ (Export Declaration Detail) ในช่องพิกัดศุลกากร (Tariff Code) ให้บันทึกพิกัดศุลกากรให้ตรงกับชนิดของของที่ส่งออก

1.5 ในส่วนรายละเอียดของใบขนสินค้าขาออกแต่ละรายการ (Export Declaration Detail) ในช่องเลขที่สูตรการผลิต (Formula No) ให้บันทึกเลขที่สูตรการผลิตที่ขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ

1.6 ในส่วนรายละเอียดของใบขนสินค้าขาออกแต่ละรายการ (Export Declaration Detail) ในช่องเลขที่ตารางโอนสิทธิ์ (19 bis Transfer No) ให้บันทึกเลขที่ตารางโอนสิทธิ์ที่ขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ

2. ผู้ส่งของออกที่ผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ไม่ต้องจัดทำใบแนบใบขนสินค้าขาออกขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ (กศก.113) และได้รับการผ่อนผันการชักตัวอย่าง

6. การขอคืนอากร(สิทธิประโยชน์ทางภาษี: กรมศุลกากร)

1. ผู้ประสงค์จะขอคืนอากร ยื่นคำร้องขอคืนอากร พร้อมบัญชีรายละเอียดตามแบบ กศก. 111 ภายใน 6 เดือน นับแต่วันส่งออกต่อส่วนคืนและชดเชยอากร สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ชั้น 2, 3 อาคาร 120 ปี กรมศุลกากร

2. กรณีเอกสารที่ใช้ประกอบการขอคืนอากรครบถ้วนถูกต้อง กรมศุลกากรจะอนุมัติการคืนอากรภายใน 30 วันทำการนับแต่วันรับแบบคำขอคืนภาษีอากรแต่กรณีชุดคำขอคืนอากรที่มีใบแนบใบขนสินค้าขาเข้าและใบแนบใบขนสินค้าขาออก รวมกันไม่เกิน 100 ฉบับ กรมศุลกากรจะอนุมัติคืนอากรภายใน 15 วันทำการ ส่วนกรณีผู้ขอคืนอากร ใช้สิทธิ์ **GOLD CARD** จะได้รับการอนุมัติคืนอากรทันทีที่ยื่นร้องขอตามประกาศ กรมศุลกากรที่ 8/2542 หรือ ใช้สิทธิ์ **Customs Broker** จะได้รับการอนุมัติคืนอากรภายใน 7 วันทำการ ตามประกาศกรมศุลกากรที่ 25/2545

3. การคืนอากรวัตถุดิบนำเข้า จะตัดบัญชีแบบเข้าก่อน-ออกก่อน

4. ขั้นตอนการพิจารณาคืนอากร

4.1 รับคำร้องขอคืนอากร

4.2 เจ้าหน้าที่ (รหัส) จัดเรียงลำดับเอกสารตามที่อยู่ขอคืนอากรแจ้ง

4.3 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร พร้อมเสนอความเห็นการคืนอากร

4.4 ผู้มีอำนาจสั่งอนุมัติการคืนอากร

4.5 งานธุรการออกเลขที่การคืนอากร

4.6 ออกหนังสือแจ้งผู้ขอคืนอากร

5. เอกสารที่ต้องจัดเตรียมในการขอคืนอากร

5.1 ใบแนบบใบขนสินค้าขาเข้าและใบแนบบใบขนสินค้าขาออก เฉพาะการผ่านพิธีการศุลกากรระบบแลกเปลี่ยนข้อมูล (EDI) หรือระบบ Manual

5.2 ใบขอคืนค่าภาษีอากร และหนังสือธนาคารค้ำประกัน พร้อมบัญชีรายละเอียดตามแบบ กศก.111

5.3 รายงานแสดงรายการขอคืนอากรจากการประมวลผลของคอมพิวเตอร์จำนวน 5 รายงาน คือ

5.3.1 รายละเอียดการคืนอากรตามใบขนสินค้าขาออก (DUTY REFUND ON EXPORTATION)

5.3.2 สรุปการคืนอากรตามใบขนสินค้าขาออก (DUTY DRAWBACK CLASSIFIED BY EXPORT ENTRY)

5.3.3 รายละเอียดการคืนอากรตามใบขนสินค้าขาเข้า (RAW MATERIAL IMPORTED AND USED)

5.3.4 สรุปการคืนอากรตามใบขนสินค้าขาเข้า (DUTY DRAWBACK CLASSIFIED BY IMPORT ENTRY)

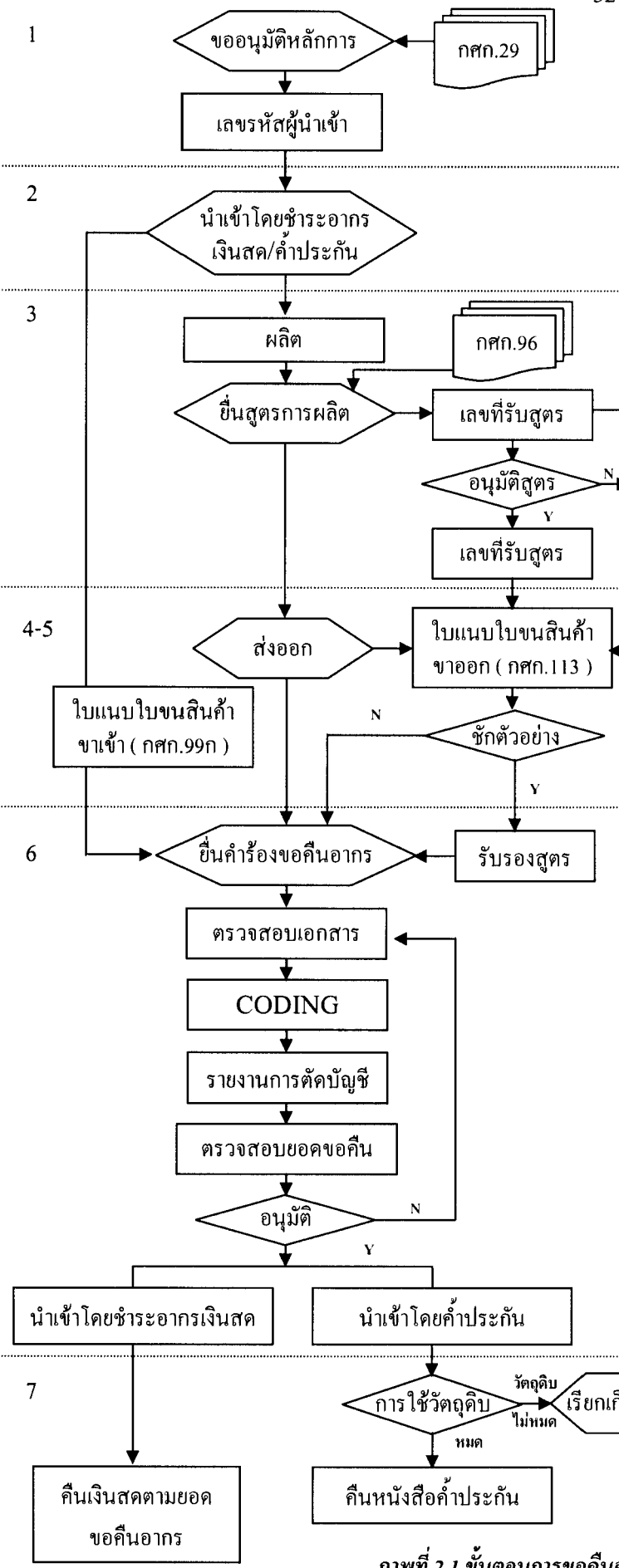
5.3.5 RAW MATERIAL REFUND (กรณีคืนหนังสือธนาคารค้ำประกัน)

7. การเรียกเก็บค่าภาษีอากร(สิทธิประโยชน์ทางภาษี: กรมศุลกากร)

กรณีใช้หนังสือธนาคารค้ำประกัน หรือวิธีวางประกันลอย แทนการชำระอากรด้วยเงินสด หากวัตถุดิบไม่ได้ใช้ผลิต หรือผสม หรือประกอบ หรือบรรจุภายใน 1 ปี ผู้นำของเข้าจะต้องยื่นใบสรุปยอดเงินภาษีอากรขาเข้า (แบบ กศก.112) เพื่อชำระค่าภาษีอากร พร้อมทั้งเงินเพิ่มร้อยละ 1 ต่อเดือน ภายในเดือนที่ 13 นับแต่วันนำเข้า

กระบวนการขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ

กระบวนการขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 7 ขั้นตอน ได้แก่ การขออนุมัติหลักการ การนำเข้าวัตถุดิบ การยื่นสูตรการผลิตในระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Formula) การขึ้นตารางโอนสิทธิ์ การส่งออกผลิตภัณฑ์ การขอคืนอากร และการเรียกเก็บค่าภาษีอากร ดังแสดงในภาพที่ 2.1



การขออนุมัติหลักการ

1. หนังสือแสดงความจำนงขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ (แบบ กศก.29)
2. ใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.20)
3. ใบสำคัญแสดงการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล
4. หนังสือรับรองกระทรวงพาณิชย์
5. ใบอนุญาตประกอบกิจการโรงงาน (ร.ง.4)
6. ครบถ้วนบัญชีวัตถุดิบก่อนการนำเข้า

การนำเข้าวัตถุดิบ

1. ต้องระบุรหัสผู้นำเข้าใบขนสินค้าขาเข้า และใบแนบบินขนสินค้าขาเข้า (กศก.99ก)
2. ผู้นำเข้าสามารถรับใบแนบฯ (กศก.99ก) จากหน่วยที่ตรวจสอบสินค้าเพื่อใช้ประกอบคืนอากรแทนต้นฉบับได้

การยื่นสูตรการผลิต

1. รายชื่อสินค้า/ผลิตภัณฑ์ที่จะผลิต
2. รายชื่อวัตถุดิบ และกำหนดรหัสวัตถุดิบ
3. กรรมวิธีการผลิต
4. ปริมาณวัตถุดิบที่ใช้ต่อหน่วย (ตามแบบกศก.96)
5. ตัวอย่างวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์ที่จะส่งออก
6. ต้องยื่นสูตรการผลิตก่อนการส่งออก
7. ผู้ประกอบการจะได้รับเลขที่รับ สูตร ผลิต ณ วันยื่นสูตร

การส่งออก

1. ต้องส่งออกภายใน 1 ปี นับตั้งแต่นำวัตถุดิบเข้ามา
 2. จัดทำใบแนบบินขนสินค้าขาออก (กศก.113) ระบุเลขที่สูตรการผลิต หรือเลขที่รับสูตร (กรณีสูตรยังไม่อนุมัติ), ชื่อผลิตภัณฑ์, จำนวน, ปริมาณให้ชัดเจน
 3. กรณีต้องชั่งตัวอย่าง จะต้องรับรองสูตรในใบแนบบินขนสินค้าขาออกก่อนยื่นขอคืนอากร
- การโอนสิทธิ**
ผู้ส่งออกต้องแสดงข้อความการโอนสิทธิให้ผู้ยื่นขอคืนอากรทั้งฉบับหรือบางส่วน ให้แจ้งชื่อผู้รับโอนสิทธิ พร้อมทั้งระบุชื่อวัตถุดิบ, จำนวน และสูตรการผลิต ทุกขั้นตอนไว้ในใบแนบขาออก

การยื่นขอคืนอากร

1. ใบคำขอคืนค่าภาษีอากรตามมาตรา 19 ทวิ และหนังสือค้ำประกันตามมาตรา 19 ทวิ (กศก. 111) พร้อมบัญชีรายละเอียดแนบบินขนสินค้าขาออก
2. หนังสือรับรองกระทรวงพาณิชย์ ฉบับปัจจุบันไม่เกิน 6 เดือน ฉบับจากวันอนุมัติ
3. ทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม(ภ.พ.20)
4. บัตรเจ้าของบริษัทหรือผู้จัดการ บัตรผู้รับทอดอำนาจ บัตรผ่านพิธีการ หนังสือมอบอำนาจ
5. ต้องยื่นขอคืนอากรภายใน 6 เดือน นับตั้งแต่วันส่งออก
6. ปัจจุบัน เพื่อความรวดเร็วในการขอคืนอากร กรมฯ ได้กำหนดให้ผู้ประกอบการสามารถรับใบแนบบินขนสินค้าขาเข้า และใบแนบบินขนสินค้าขาออก ณ จุดตรวจสอบเพื่อจัดทำรายงานการตัดบัญชีวัตถุดิบสำหรับขอคืนอากร ยื่นต่อกรมฯ ซึ่งเป็นผู้ออกรายงาน

การเรียกเก็บภาษี

ในกรณีค้ำประกันอากรเมื่อตัดบัญชีแล้ว มีวัตถุดิบคงเหลือ ต้องชำระภาษีพร้อมเงินเพิ่มร้อยละ 1 ต่อเดือน นับตั้งแต่วันที่ส่งมอบของ

ภาพที่ 2.1 ขั้นตอนการขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ

4. สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร

สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากรตามคำสั่งทั่วไปกรมศุลกากรที่ 15/2551 เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติมประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร พ.ศ. 2544 ภาค 1 หมวด 1 บทที่ 2 ข้อ 1-21 ว่าด้วยหน้าที่และความรับผิดชอบของส่วนราชการในกรมศุลกากร กำหนดอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. กำหนดแนวทางหรือมาตรการด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร และดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. พิจารณาคำขออนุมัติจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากร ทำเนียบท่าเรือ โรงพักสินค้า และสถานที่อื่นๆตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ตามที่ได้รับมอบหมาย

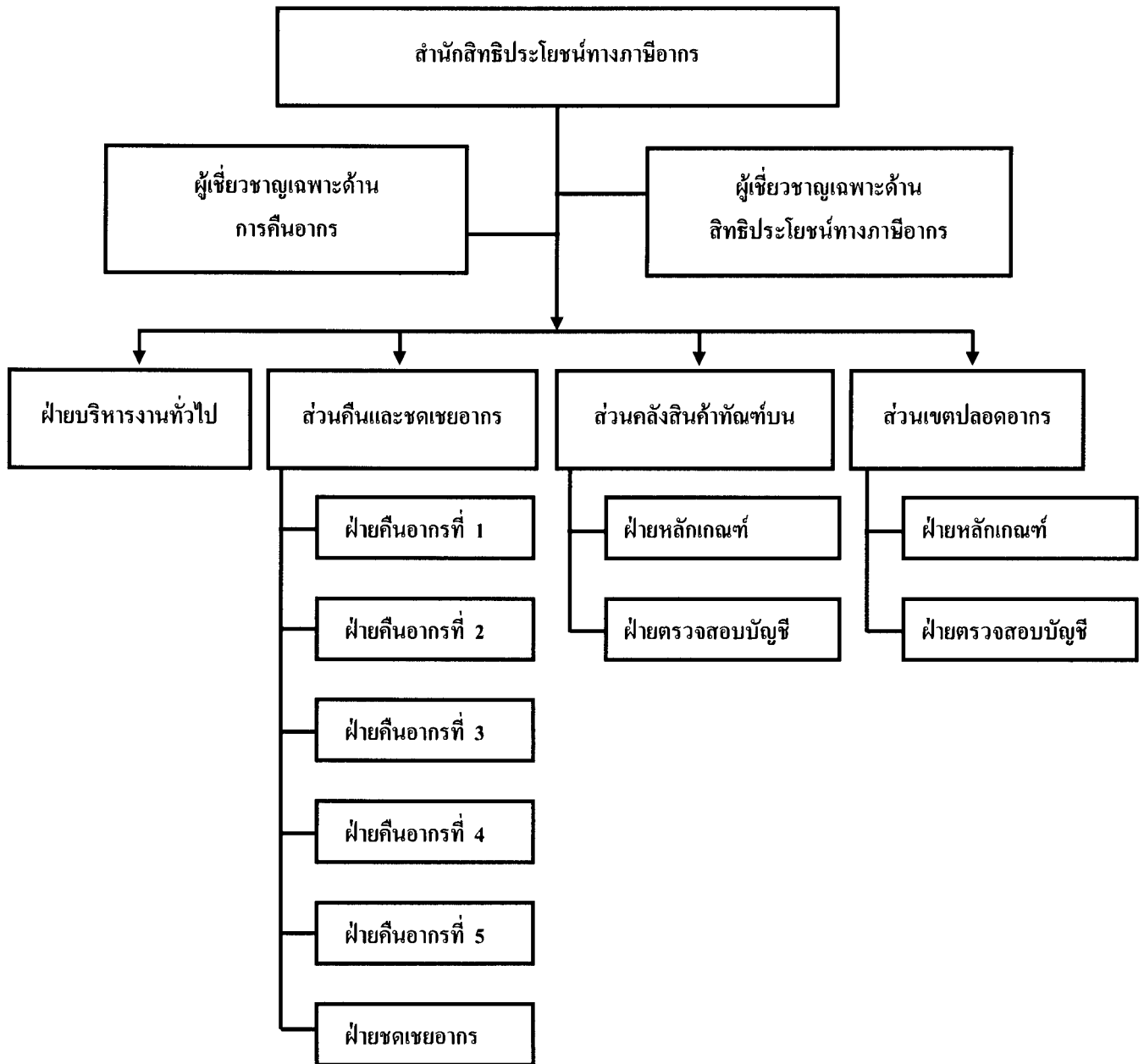
3. ตรวจสอบบัญชีคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากร

4. ดำเนินการเกี่ยวกับการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร(ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการชดเชยค่าภาษีอากรตามกฎหมายว่าด้วยการชดเชยค่าภาษีอากรสินค้าส่งออกที่ผลิตในราชอาณาจักร

5. ให้คำปรึกษาแนะนำและให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านสิทธิประโยชน์ทางศุลกากรแก่ผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

โครงสร้างของสำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร แสดงในภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างของสำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร

สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร แบ่งโครงสร้างเป็น ดังนี้

- ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
- ส่วนคืนและชดเชยอากร
- ส่วนคลังสินค้าทัณฑ์บน
- ส่วนเขตปลอดอากร

ส่วนคืบและชดเชยอากร มีหน้าที่ดังนี้

1. กำหนดแนวทางหรือมาตรการด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรในการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ และการชดเชยค่าภาษีอากร
2. ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรในการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ และการชดเชยค่าภาษีอากร
3. ดำเนินการเกี่ยวกับการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร(ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
4. ดำเนินการเกี่ยวกับการชดเชยค่าภาษีอากรตามกฎหมายว่าด้วยการชดเชยค่าภาษีอากรสินค้าส่งออกที่ผลิตในราชอาณาจักร
5. ดำเนินการเรียกเก็บภาษีอากรและแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้งดรับการค้าประกันของธนาคาร
6. ควบคุมการดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บรักษา และการรับและจ่ายบัตรภาษี
7. ประสานงาน และแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบว่าด้วยการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ และการชดเชยค่าภาษีอากร
8. ให้คำปรึกษา แนะนำและให้บริการข้อมูลข่าวสารสิทธิประโยชน์ทางศุลกากรเกี่ยวกับการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ และการชดเชยค่าภาษีอากร

แบ่งงานภายใน ดังนี้

ฝ่ายคืนอากรที่ 1 มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรในการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ
2. พิจารณาการขออนุมัติคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ
3. พิจารณาการขออนุมัติใช้การค้าประกันแทนการชำระอากร
4. ควบคุมระบบการคืนอากรโดยวิธีวางประกันลอย
5. จัดเก็บและติดตามใบขนสินค้าขาเข้า และเก็บใบแนบใบขนสินค้าขาเข้าในกรณีขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ที่ยังตัดบัญชีรายการวัตถุดิบไม่หมด
6. พิจารณาอนุมัติสูตรการผลิต
7. พิจารณาและกำหนดสูตรมาตรฐาน
8. จัดเก็บ และจัดทำทะเบียนชุดอนุมัติคืนอากร แยกและจัดส่งเอกสาร
9. เรียกเก็บอากรสำหรับของที่ไม่ได้นำไปใช้ผลิต ผสม ประกอบหรือบรรจุ และส่งออกภายในกำหนดตามมาตรา 19 ทวิ

10. แจ้งงดผ่านพิธีการแก่ผู้ประกอบการ และแจ้งงดรับคำประกันของธนาคารที่ไม่ได้มาชำระอากรตามที่กำหนด

11. พิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับคดีในกรณีมีความผิดฐานสำแดงเท็จเกี่ยวกับการขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ซึ่งไม่มีผลกระทบต่อการคืนภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ และไม่เสียหายแก่ราชการ

12. รวบรวมข้อมูลจัดทำสถิติรายงานต่างๆ

13. ประสานงาน และแก้ไขปัญหาเกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบว่าด้วยการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ

14. ให้คำปรึกษาแนะนำและให้บริการข้อมูลข่าวสารสิทธิประโยชน์ทางศุลกากรเกี่ยวกับการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ

ฝ่ายคืนอากรที่ 2 มีหน้าที่เช่นเดียวกับฝ่ายคืนอากรที่ 1

ฝ่ายคืนอากรที่ 3 มีหน้าที่เช่นเดียวกับฝ่ายคืนอากรที่ 1

ฝ่ายคืนอากรที่ 4 มีหน้าที่เช่นเดียวกับฝ่ายคืนอากรที่ 1

ฝ่ายคืนอากรที่ 5 มีหน้าที่เช่นเดียวกับฝ่ายคืนอากรที่ 1

ฝ่ายชดเชยอากร มีหน้าที่

1. ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรในการชดเชยค่าภาษีอากร

2. ตรวจสอบและพิจารณาจ่ายเงินชดเชยค่าภาษีอากรแก่ผู้ส่งออกหรือผู้ขายสินค้าตามกฎหมายชดเชยค่าภาษีอากรสินค้าส่งออกที่ผลิตในราชอาณาจักร

3. เก็บรักษา รับ-จ่าย ตรวจสอบและควบคุมบัตรภาษี ออกบัตรภาษีให้แก่ผู้มีสิทธิได้เงินชดเชย

4. รับบัตรภาษีที่ใช้แล้ว พร้อมข้อมูลคอมพิวเตอร์จากหน่วยงานจัดเก็บ เพื่อดำเนินการสรุปยอดเงินส่งสำนักบริหารกลางเพื่อวางฎีกา ตัดบัญชีเงินฝากชดเชยการส่งออก

5. ประสานงาน และแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบว่าด้วยการชดเชยค่าภาษีอากร

6. ให้คำปรึกษา แนะนำและให้บริการข้อมูลข่าวสารสิทธิประโยชน์ทางศุลกากรเกี่ยวกับการชดเชยค่าภาษีอากร

อัตรากำลังสำนักสถิติประโยชน์ทางภาษีอากร

	อัตราตามโครงสร้าง	อัตราที่ปฏิบัติอยู่จริง
ข้าราชการ	250	241
พนักงานราชการ	31	35
ลูกจ้างประจำ	3	3
ลูกจ้างชั่วคราว	10	6
รวม	294	285

รวบรวม ณ วันที่ 1 เมษายน 2552

5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 อารีย์ ฉวีวรรณมาศ (2541) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง มิติใหม่ในการคืนอากรการผลิตเพื่อส่งออก พบว่า การคืนอากรระบบปัจจุบัน ระบบประกันลอย และระบบตัวแทนออกของรับอนุญาต มีคุณภาพการบริการ ความสะดวกรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังได้เสนอแนะแก้ไขปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบงานใหม่ ได้แก่ การใช้ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ การใช้ระบบการคืนอากรโดยไม่ต้องยื่น “Claim” การกระจายอำนาจการคืนอากรการผลิตเพื่อการส่งออกไปสู่ภูมิภาค การให้ภาคเอกชนเข้ามามีบทบาทในการกำหนดสูตรการผลิตและการเก็บรักษาเอกสารทางศุลกากร เป็นต้น

5.2 กัญญา จิรแสงหิรัญ (2544) ได้ทำการศึกษาการพัฒนากระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับธุรกิจนำเข้าและส่งออกที่เกี่ยวข้องกับการขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ระบบงานแบ่งเป็น 4 งานย่อยได้แก่งานซื้อวัตถุดิบ งานผลิตสำหรับติดตามการใช้วัตถุดิบ งานขายสินค้า และงานขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ซึ่งระบบที่พัฒนาสามารถทำหน้าที่ครอบคลุม 6 กรณี กรณีแรกสำหรับการนำเข้าผลิต และส่งออก กรณีที่ 2 ซื้อวัตถุดิบจากผู้นำเข้ามาทำการผลิตและขายให้ผู้ส่งออก กรณีที่ 3 สำหรับการนำเข้าและว่าจ้างผู้ผลิตให้ทำการผลิตแล้วส่งออก กรณีที่ 4 สำหรับการนำเข้าและทำการผลิตและขายให้ผู้ส่งออก กรณีที่ 5 สำหรับการนำเข้าและขายให้ผู้ผลิตในประเทศ และกรณีที่ 6 ซื้อวัตถุดิบ

จากผู้นำเข้ามาผลิตและขายให้ผู้ส่งออก ระบบงานสามารถจัดการสูตรการผลิตมาตรฐาน สูตรการผลิตที่มีสูตรย่อย และการควบคุมการผลิตสินค้ากับวัตถุดิบ การพัฒนาระบบบน ไมโครซอฟท์ แอคเซส 97 ประกอบด้วยฟอร์ม 120 รูปแบบและรายงาน 18 รูปแบบ

5.3 สุภา หาญศักดิ์ (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ศึกษากรณี : ระบบงานบริการของกรมสรรพากร พบว่า โดยภาพรวม ผู้มารับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการส่วนมากจะมีความพึงพอใจในระบบการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดี

5.4 วิศาล วุฒิสักดิ์ศิลป์ (2545-2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการบุคลากรตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี : กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ พบว่าสำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในการบริการ พบว่า ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติที่มีผลทางด้านบวกมากกว่าด้านลบ ในเรื่องของการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยคุณสมบัติทางด้านลบจะเกี่ยวข้องกับเรื่องการให้บริการอย่างทันเวลา ซึ่งผู้รับบริการต้องการให้กำหนดมาตรฐานเวลาในการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้รับบริการเห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยังขาดจิตใจของผู้ให้บริการที่ดี (Service Mind)

5.5 นิคม กวินเลิศเสถียร (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพในการให้บริการในระบบส่งสินค้าออกทางเรือแบบเบ็ดเสร็จด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Container) สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง พบว่าผู้ใช้บริการของกรมศุลกากร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการนำระบบ e-Container มาใช้ในระดับสูง โดยเห็นว่าระบบ e-Container สามารถลดปัญหา/ลดขั้นตอนการใช้เอกสาร/เวลาในการดำเนินการ/ลดต้นทุน

5.6 รัตติยา ทองใบ (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของระบบการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ กรมศุลกากร ผลการศึกษาพบว่าแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายคืนอากรที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อยู่ในระดับปานกลาง การคืนอากรทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสอยู่ในระดับมาก การคืนอากรทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง การคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ทำให้ถูกต้องตามระเบียบและกฎหมายอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพของระบบการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ อยู่ในระดับปานกลาง

5.7 พนิดา ใจแก้ว (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย ผลการศึกษาพบว่า ด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย ได้นำการให้บริการ

เบ็ดเสร็จมาใช้ทำให้ผู้ที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ด้านบุคลากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยรวมแล้วมีคุณภาพอยู่ในระดับสูง แต่ในด้านความสะดวก รวดเร็ว การจัดระบบเอกสารยังอยู่ในระดับพอใช้ ในด้านความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของ ด้านบุคลากรแม่สาย ได้รับบริการจริงจากศูนย์บริการเบ็ดเสร็จไม่แตกต่างจากความคาดหวังของผู้รับบริการที่ได้ตั้งไว้

5.8 ณัฐิกา รังศิริ (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของด้านบุคลากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ตามโครงการและแผนงานการ ให้บริการประจำปี 2548 อยู่ในเกณฑ์ดี เนื่องจาก ด้านบุคลากรลำพูนได้มีการนำเอาเทคโนโลยี สมัยใหม่มาใช้ในการทำงานมากขึ้น ทำให้การบริการมีความรวดเร็ว สะดวก สบายและโปร่งใสมากยิ่งขึ้น

5.9 ศรีเลิศ พรายแก้ว (2549) การศึกษาเรื่อง ปัญหาการดำเนินงาน ของกรมศุลกากรในการส่งเสริมการส่งออกโดยอาศัยมาตรการทางภาษีอากร ผลการศึกษา พบว่า ปัญหาการดำเนินงานของกรมศุลกากรในการส่งเสริมการส่งออกมีมาตรการที่สนับสนุน และเอื้ออำนวย ประโยชน์ต่อการส่งออกเป็นอย่างดี ทั้งในด้านการคืนอากร และการยกเว้นภาษีอากร ซึ่งได้ลด ค่าใช้จ่ายด้านต้นทุนการผลิต และสร้างแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการหันมาผลิต ผลิตภัณฑ์เพื่อการ ส่งออกมากขึ้น โดยมีทั้งการลงทุนจากภายในประเทศและต่างประเทศ ทำให้เกิดการจ้างงาน การผลิตสินค้า และบริการรวมทั้งกระจายรายได้ ซึ่งส่งผลให้เศรษฐกิจ โดยรวมของประเทศ เจริญก้าวหน้า แต่โดยมาตรการดังกล่าว มีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของกฎหมาย ทำให้เกิดปัญหาและ อุปสรรคต่อการส่งออกหลายประการคือ ขั้นตอนการดำเนินการตามบทบัญญัติของกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องมีความสลับซับซ้อน เป็นผลทำให้การคืนภาษีอากรล่าช้า ความไม่ชัดเจน ของถ้อยคำในตัวบทกฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องทำให้เกิดความสับสนในทางปฏิบัติ ทั้งใน ส่วนผู้ประกอบการและผู้ประกอบการ อาจจะทำให้เกิดการใช้กฎหมายในทางที่ผิดได้และหลักเกณฑ์ เงื่อนไขของมาตรการในการส่งเสริมการส่งออก ซึ่งออกโดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายศุลกากร ไม่ สอดคล้องกับมาตรการการส่งเสริมการส่งออกด้านอื่น ๆ หรือมาตรการในการควบคุมสิ่งแวดล้อม ในการเกิดผลกระทบ ต่อการดำเนินการและต้นทุนในการผลิตของผู้ประกอบการเอง

5.10 ภาณุพงศ์ ภัคจิรัญโรจน์ (2548) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องการประเมินคุณภาพ การให้บริการศุลกากรด้านการตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมและของเหลว ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 10 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินระดับคุณภาพการให้บริการในระดับมากทั้งใน ด้านบุคคลและในด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ส่วนในด้านปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการอยู่ ในระดับมาก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการคืนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ ของสำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยจะทำการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ได้ศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างตัวแปรต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ได้แก่ ผู้ประกอบการที่เป็นผู้นำเข้าหรือตัวแทนผู้รับมอบอำนาจจากผู้นำเข้าที่มาใช้บริการคืนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ ณ ฝ่ายคืนอาคารที่ 1-5 ส่วนคืนและชดเชยอากร สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร จำนวน 1,522 ราย

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (1973, อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2535: 68) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนของประชากร

e = ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมรับให้เกิดได้ 95% (0.05)

คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนประชากรทั้งหมด 1,522 คน โดยใช้หลักการคำนวณจากสูตร Yamane ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 มีค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ดังนี้

$$n = \frac{1,522}{1 + 1,522 (0.05)^2}$$

$$n = 316.7$$

จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 316.7 ตัวอย่าง การศึกษาในครั้งนี้จะใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 316 ตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยให้ผู้ประกอบการที่เป็นผู้นำเข้าหรือตัวแทนผู้รับมอบอำนาจจากผู้นำเข้าที่มาใช้บริการคินอาครตาม มาตรา 19 ทวิ ณ ฝ่ายคินอาครที่ 1-5 ส่วนคินและชดเชยอาคร สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร เป็นผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน 316 ชุด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ เป็นคำถามแบบเลือกตอบ ประกอบด้วย สถานภาพส่วนบุคคล ลักษณะประเภทของงาน/ธุรกิจ จำนวน 8 ข้อ คือ

ข้อที่ 1 – 4 สถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

ข้อที่ 5 – 8 ลักษณะประเภทของงาน/ธุรกิจ ประกอบด้วย รูปแบบธุรกิจ ระยะเวลาประกอบธุรกิจ วิธีการขอคินอาครตามมาตรา 19 ทวิ และลักษณะของธุรกิจหรือกิจการ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ เป็นคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 17 ข้อ ประกอบด้วย 5 ด้านได้แก่ ความรวดเร็ว ความสะดวก ความถูกต้อง ความประหยัด ความทันสมัย ผู้ศึกษาได้กำหนดค่าคะแนนของแบบสอบถาม มาตรวัดที่ใช้ในการศึกษาแบบ Likert Scale โดยกำหนดคำตอบ 4 ระดับ คือ

<u>ระดับความคิดเห็น</u>	<u>ระดับคะแนน</u>
มากที่สุด	4
มาก	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ เป็นคำถามแบบปลายปิด จำนวน 12 ข้อ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบ และลักษณะของผู้ให้บริการ ผู้ศึกษาได้กำหนดค่าคะแนนของแบบสอบถาม มาตรวัดที่ใช้ในการศึกษาแบบ Likert Scale โดยกำหนดคำตอบ 4 ระดับ คือ

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
มากที่สุด	4
มาก	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

สำหรับส่วนที่ 2 และ 3 เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่เป็นผู้นำเข้าหรือตัวแทนผู้รับมอบอำนาจจากผู้นำเข้าที่มาใช้บริการคีนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ ที่มีต่อผู้ให้บริการฝ่ายคีนอาคารที่ 1 – 5 ส่วนคีนและชดเชยอาคาร สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร เป็น 4 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการแปลผลด้วยวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น คือ (สุพจน์ บุญแรง : 2549)

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{4 - 1}{4} = 0.75$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น สามารถแปลความหมายของค่าเฉลี่ยนำหน้าของคำตอบโดยกำหนดตามเกณฑ์ ดังนี้

1. ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.75 หมายถึง ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นต่อผู้ให้บริการงานบริการคีนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ อยู่ในระดับน้อยที่สุด
2. ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.76 – 2.50 หมายถึง ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นต่อผู้ให้บริการงานบริการคีนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ อยู่ในระดับน้อย
3. ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.25 หมายถึง ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นต่อผู้ให้บริการงานบริการคีนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ อยู่ในระดับมาก

4. ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.26 – 4.00 หมายถึง ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นต่อผู้ให้บริการงานบริการคืนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ อยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยมีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questions)

3. การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ทำการสร้างแบบสอบถามแล้วทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามแล้วนำไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ และผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน คือ

1.1 นางอรนุช ชื่นกลิ่นรูป นักวิชาการศุลกากร ชำนาญการ วุฒิการศึกษาปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

1.2 นางรัตติยา ทองใบ นักวิชาการศุลกากร ชำนาญการ วุฒิการศึกษาปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

1.3 นางสาววรรณรัตน์ สุขสะอาด นักวิชาการศุลกากร ชำนาญการ วุฒิการศึกษาปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อนำไปปรับปรุงให้มีความถูกต้องและเที่ยงตรงยิ่งขึ้น หลังจากนั้นได้นำไปทดลองใช้ (Pretest) จำนวน 30 ชุด และนำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมอีกครั้งหนึ่ง

2. สำหรับการหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษาทำการหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ค่า Alpha = .9595

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการประกอบการศึกษาในเรื่องนี้ ใช้ข้อมูลที่จำแนกตามแหล่งที่มา 2 ส่วนคือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยให้ผู้ประกอบการที่เป็นผู้นำเข้าหรือตัวแทนผู้รับมอบอำนาจจากผู้นำเข้ากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 350 ชุด โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และผู้ศึกษาเป็น

ผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามทั้งหมด และดำเนินการคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัยจำนวน 316 ชุดคิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่การค้นคว้าและรวบรวมจากแนวคิด ทฤษฎี บทความที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลประกอบการวิจัย

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้ค่าทางสถิติเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลปัจจัยด้านกระบวนการ และบุคลากรผู้ให้บริการ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคตลอดจนข้อเสนอแนะ วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการคืนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ ของสำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปวิจัยในรูปของตาราง และการบรรยายประกอบ โดยเรียงลำดับผลการวิจัยดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ
- ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ
- ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ
- ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

N	แทน	จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ

ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการที่เป็นผู้นำเข้าหรือตัวแทนผู้รับมอบอำนาจจากผู้นำเข้าที่มาใช้บริการคืนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ ณ ฝ่ายคืนอาคารที่ 1 – 5 ส่วนคืนและชดเชยอากร สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 316 คน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน รูปแบบธุรกิจ ระยะเวลาประกอบธุรกิจ การขอคืนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ และลักษณะของธุรกิจหรือกิจการ แสดงในตารางที่ 4.1 – 4.8 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	74	23.4
หญิง	242	76.6
รวม	316	100.0

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.6 และเป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 23.4

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	34	10.8
26 – 35 ปี	172	54.4
36 – 45 ปี	83	26.3
46 ปีขึ้นไป	27	8.5
รวม	316	100.0

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.4 รองลงมาตามลำดับได้แก่ อายุระหว่าง 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.3 และอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.8

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา	-	-
ประถมศึกษา	-	-
ม.6 / ปวช.	21	6.6
ปวส.	34	10.8
ปริญญาตรี	254	80.4
ปริญญาโท	7	2.2
รวม	316	100.0

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 80.4 รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ระดับปวส. คิดเป็นร้อยละ 10.8 และระดับม.6/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 6.6

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	47	14.9
10,000 - 15,000 บาท	120	38.0
15,001 - 20,000 บาท	71	22.5
20,001 - 25,000 บาท	33	10.4
25,001 - 30,000 บาท	32	10.1
30,001 บาทขึ้นไป	13	4.1
รวม	316	100.0

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ รายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.5 และรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.9

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ จำแนกตามรูปแบบธุรกิจ

รูปแบบธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออก	83	26.3
บริษัทตัวแทนออกของรับอนุญาต (licensed Customs Broker)	119	37.7
ตัวแทนออกของทั่วไป (Shipping)	79	25.0
บริษัทที่ได้รับบัตรทอง (Gold Card)	12	3.8
อื่น ๆ	23	7.3
รวม	316	100.0

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรูปแบบธุรกิจประเภทบริษัทตัวแทนออกของรับอนุญาต (licensed Customs Broker) คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออก คิดเป็นร้อยละ 26.3 และตัวแทนออกของทั่วไป (Shipping) คิดเป็นร้อยละ 25.0

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ จำแนกตามระยะเวลาประกอบธุรกิจ

ระยะเวลาประกอบธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ถึง 1 ปี	17	5.4
1 – 5 ปี	114	36.1
6 – 10 ปี	72	22.8
10 ปีขึ้นไป	113	35.8
รวม	316	100.0

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาประกอบธุรกิจระหว่าง 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 35.8 และระยะเวลาระหว่าง 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.8

**ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ จำแนกตามการขอคืนอากร
ตามมาตรา 19 ทวิ**

การขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทนำเข้า/ส่งออกเป็นผู้มาติดต่อเอง	54	17.1
มอบหมายให้เจ้าหน้าที่บริษัทมาติดต่อ	91	28.8
จ้างบริษัทตัวแทนออกของ (Shipping) มาติดต่อ	90	28.5
ใช้บริการบริษัทตัวแทนออกของรับอนุญาต (Licensed Customs Broker)	81	25.6
รวม	316	100.0

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ โดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่บริษัทมาติดต่อ คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ จ้างบริษัทตัวแทนออกของ (Shipping) มาติดต่อ คิดเป็นร้อยละ 28.5 และใช้บริการบริษัทตัวแทนออกของรับอนุญาต (Licensed Customs Broker) คิดเป็นร้อยละ 25.6

**ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ จำแนกตามลักษณะของธุรกิจ
หรือกิจการ**

ลักษณะของธุรกิจหรือกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
กิจการส่วนบุคคล/ครอบครัว	8	2.5
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	6	1.9
บริษัทจำกัด	286	90.5
บริษัทมหาชนจำกัด	14	4.4
อื่น ๆ	2	0.6
รวม	316	100.0

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นธุรกิจประเภทบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 90.5 รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ธุรกิจประเภทบริษัทมหาชนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 4.4 และกิจการส่วนบุคคล/ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 2.5

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ

ผู้วิจัยทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่เป็นผู้นำเข้าหรือตัวแทนผู้รับมอบอำนาจจากผู้นำเข้าที่มาใช้บริการคีนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการของฝ่ายคีนอากรที่ 1 – 5 ส่วนคีนและชดเชยอากร สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ใน 5 ด้าน คือ

- 1) ความรวดเร็ว
- 2) ความสะดวก
- 3) ความถูกต้อง
- 4) ความประหยัด
- 5) ความทันสมัย

ผลการศึกษาผู้ประกอบการที่เป็นผู้นำเข้าหรือตัวแทนผู้รับมอบอำนาจจากผู้นำเข้าที่มาใช้บริการคีนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการของฝ่ายคีนอากรที่ 1 – 5 ส่วนคีนและชดเชยอากร สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากรในแต่ละด้านและในภาพรวมแสดงดังตารางที่ 4.9 – 4.14 ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ

ความรวดเร็ว	\bar{X}	S. D	ระดับ ความคิดเห็น
1. มีความรวดเร็วในการขอรับบริการคีนอากรตามมาตรา 19 ทวิ	2.33	0.68	น้อย
2. ขั้นตอนการคีนอากรตามมาตรา 19 ทวิ มีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน ผู้รับบริการสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว	2.35	0.68	น้อย
3. มีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยทำให้บริการได้รวดเร็ว	2.43	0.69	น้อย
รวม	2.37	0.59	น้อย

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 316 คน มีความคิดเห็นต่อความเร็วในกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.37 โดยพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยทำให้บริการได้รวดเร็ว ($\bar{X} = 2.43$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความรวดเร็วในการขอรับบริการคืนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ ($\bar{X} = 2.33$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อความสะดวกในกระบวนการให้บริการ

ความสะดวก	\bar{X}	S. D	ระดับ ความคิดเห็น
1. มีความสะดวกในการขอรับบริการคืนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ	2.42	0.67	น้อย
2. มีแผนผังแสดงขั้นตอนการขอคืนอาคารให้เห็นและอ่านได้อย่างชัดเจน	2.44	0.68	น้อย
3. สถานที่ตั้งเหมาะสม ง่ายต่อการเดินทางมาใช้บริการตลอดจนมีความสะอาด	2.59	0.74	มาก
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เช่น ที่นั่งรอ โทรศัพท์สาธารณะ เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ	2.23	0.77	น้อย
5. มีการจัดพื้นที่จอดรถไว้บริการอย่างเพียงพอ	2.41	0.77	น้อย
รวม	2.42	0.57	น้อย

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 316 คน มีความคิดเห็นต่อความสะดวกในกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.42 โดยพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ตั้งเหมาะสม ง่ายต่อการเดินทางมาใช้บริการตลอดจนมีความสะอาด ($\bar{X} = 2.59$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เช่น ที่นั่งรอ โทรศัพท์สาธารณะ เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ ($\bar{X} = 2.23$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อความถูกต้องในกระบวนการให้บริการ

ความถูกต้อง	\bar{X}	S. D	ระดับ ความคิดเห็น
1. การตรวจสอบการขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ มี ความถูกต้องเรียบร้อย	2.80	0.67	มาก
2. ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ มีความชัดเจนสามารถปฏิบัติได้	2.52	0.65	มาก
3. การมาติดต่องาน ณ ส่วนคืนและชดเชยอากรของ ท่านบรรลุความต้องการในการติดต่อแต่ละครั้ง	2.43	0.73	น้อย
รวม	2.58	0.57	มาก

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 316 คน มีความคิดเห็นต่อความถูกต้องในกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.58 โดยพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การตรวจสอบการขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ มีความถูกต้องเรียบร้อย ($\bar{X} = 2.80$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การมาติดต่องาน ณ ส่วนคืนและชดเชยอากรของท่านบรรลุความต้องการในการติดต่อแต่ละครั้ง ($\bar{X} = 2.43$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อความประหยัดในกระบวนการให้บริการ

ความประหยัด	\bar{X}	S. D	ระดับ ความคิดเห็น
1. กฎระเบียบมีความชัดเจน ทำให้ท่านสามารถ คาดการณ์ต้นทุนค่าใช้จ่ายได้	2.36	0.70	น้อย
2. การประกันเวลาในการรับบริการคืนอากรตาม มาตรา 19 ทวิ ทำให้ท่านได้รับการคืนอากรรวดเร็ว เกิดความประหยัดด้านต้นทุนและระยะเวลา	2.30	0.74	น้อย
3. การคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ทำให้ท่านสามารถ ลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายลง	2.47	0.70	น้อย
รวม	2.38	0.62	น้อย

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 316 คน มีความคิดเห็นต่อความประหยัดในกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.38 โดยพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การคืนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ ทำให้ท่านสามารถลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายลง ($\bar{X} = 2.47$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การประกันเวลาในการรับบริการคืนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ ทำให้ท่านได้รับการคืนอาคารรวดเร็ว เกิดความประหยัดด้านต้นทุนและระยะเวลา ($\bar{X} = 2.30$)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อความทันสมัยในกระบวนการให้บริการ

ความทันสมัย	\bar{X}	S. D	ระดับ ความคิดเห็น
1. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี	2.50	0.71	น้อย
2. ระบบการให้บริการคืนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ มีความทันสมัย และตรงตามความต้องการของท่าน	2.47	0.72	น้อย
3. การคืนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ มีความเหมาะสมเป็นมาตรการหนึ่งของการส่งเสริมการส่งออกที่ช่วยยกระดับสู่มาตรฐานสากล	2.66	0.72	มาก
รวม	2.54	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 316 คน มีความคิดเห็นต่อความทันสมัยในกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.54 โดยพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การคืนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ มีความเหมาะสมเป็นมาตรการหนึ่งของการส่งเสริมการส่งออกที่ช่วยยกระดับสู่มาตรฐานสากล ($\bar{X} = 2.66$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระบบการให้บริการคืนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ มีความทันสมัย และตรงตามความต้องการของท่าน ($\bar{X} = 2.47$)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวม

กระบวนการให้บริการ	\bar{X}	S. D	ระดับ ความคิดเห็น
1. ความรวดเร็ว	2.37	0.59	น้อย
2. ความสะดวก	2.42	0.57	น้อย
3. ความถูกต้อง	2.58	0.57	มาก
4. ความประหยัด	2.38	0.62	น้อย
5. ความทันสมัย	2.54	0.65	มาก
รวม	2.45	0.52	น้อย

จากตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 316 คน มีความคิดเห็นต่อกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.45 โดยพบว่ากระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความถูกต้อง ($\bar{X} = 2.58$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความรวดเร็ว ($\bar{X} = 2.37$)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ

ผู้วิจัยทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่เป็นผู้นำเข้าหรือตัวแทนผู้รับมอบอำนาจจากผู้นำเข้าที่มาใช้บริการคีนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ ที่มีต่อปัจจัยด้านผู้ให้บริการของฝ่ายคีนอาคารที่ 1 – 5 ส่วนคีนและชดเชยอาคาร สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ใน 3 ด้าน คือ

- 1) ความรู้ความสามารถ
- 2) ความรับผิดชอบ
- 3) ลักษณะของผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาผู้ประกอบการที่เป็นผู้นำเข้าหรือตัวแทนผู้รับมอบอำนาจจากผู้นำเข้าที่มาใช้บริการคีนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ ที่มีต่อปัจจัยด้านผู้ให้บริการของฝ่ายคีนอาคารที่ 1 – 5 ส่วนคีนและชดเชยอาคาร สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากรในแต่ละด้านและในภาพรวมแสดงดังตารางที่ 4.15 – 4.18 ดังนี้

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ

ความรู้ความสามารถ	\bar{X}	S. D	ระดับ ความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการ คืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ	2.72	0.69	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาปัญหาต่าง ๆ ของท่านจน เป็นที่เข้าใจ และได้รับความประทับใจ	2.55	0.77	มาก
3. กรณีเกิดข้อผิดพลาดและขอแก้ไขเจ้าหน้าที่สามารถ แก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.47	0.77	น้อย
4. เจ้าหน้าที่ช่วยให้คำแนะนำในการคืนอากร ทำให้ เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงาน อย่างถูกต้องและ ชัดเจน	2.59	0.74	มาก
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ กฎระเบียบของกรมศุลกากร	2.66	0.76	มาก
รวม	2.60	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.15 ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 316 คน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.60 โดยพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ($\bar{X} = 2.72$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ กรณีเกิดข้อผิดพลาดและขอแก้ไขเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 2.47$)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อความ
 รับผิดชอบของผู้ให้บริการ

ความรับผิดชอบ	\bar{X}	S. D	ระดับ ความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการกับทุกคนอย่างสม่ำเสมอเท่า เทียมกัน	2.48	0.82	น้อย
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง	2.54	0.79	มาก
3. ท่านได้รับบริการแล้วเสร็จตามกำหนดระยะเวลาที่ กรมศุลกากรได้ประกันเวลาไว้	2.41	0.78	น้อย
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอกับปริมาณ งาน	2.29	0.77	น้อย
รวม	2.43	0.69	น้อย

จากตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 316 คน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.43 โดยพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 2.54$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอกับปริมาณงาน ($\bar{X} = 2.29$)

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อ
 ลักษณะของผู้ให้บริการ

ลักษณะของผู้ให้บริการ	\bar{X}	S. D	ระดับ ความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจมีอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส	2.56	0.80	มาก
2. เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยวาจาสุภาพอ่อนโยน	2.50	0.77	น้อย
3. ท่านมีความพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	2.50	0.81	น้อย
รวม	2.52	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.17 ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 316 คน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.52 โดยพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจมีอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 2.56$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยวาจาสุภาพอ่อนโยน” และ “ท่านมีความพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 2.50$)

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อผู้ให้บริการในภาพรวม

ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S. D	ระดับ ความคิดเห็น
1. ความรู้ความสามารถ	2.60	0.66	มาก
2. ความรับผิดชอบ	2.43	0.69	น้อย
3. ลักษณะของผู้ให้บริการ	2.52	0.76	มาก
รวม	2.52	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.18 ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 316 คน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.52 โดยพบว่าผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 2.60$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 2.43$)

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยทำการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการคืนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ และศึกษาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานแสดงในตารางที่ 4.19 – 4.20 ดังนี้

ตารางที่ 4.19 ปัญหาและอุปสรรคในการคืนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ

ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช้า และแนวทางการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายงานไม่เหมือนกันทำให้ขาดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการน้อย ไม่เพียงพอต่อปริมาณการทำธุรกรรม โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ตรวจสอบงานคืนอาคาร	7
3. อุปกรณ์ เครื่องมือ และคอมพิวเตอร์ให้บริการน้อยและไม่ทันสมัยทำให้เกิดความล่าช้าในการเช็คข้อมูล	4
4. ขั้นตอนการทำงานยุ่งยากซับซ้อน ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน	3
5. เจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติ โดยมีการเลือกที่จะตรวจชุดเอกสารที่มีใบขนสินค้าน้อย	1
6. ผู้ประกอบการไม่มีความเข้าใจกฎระเบียบหรือข้อกำหนดบางประการทำให้เกิดความเข้าใจผิดพลาดและคาดเคลื่อน	1
รวม	26

จากตารางที่ 4.19 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาและอุปสรรคในการคืนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานล่าช้า และแนวทางการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายงานไม่เหมือนกันทำให้ขาดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน จำนวน 10 ราย รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการน้อย ไม่เพียงพอต่อปริมาณการทำธุรกรรม โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ตรวจสอบงานคืนอาคาร จำนวน 7 ราย และอุปกรณ์ เครื่องมือ และคอมพิวเตอร์ให้บริการน้อยและไม่ทันสมัยทำให้เกิดความล่าช้าในการเช็คข้อมูล จำนวน 4 ราย

ตารางที่ 4.20 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และสามารถแก้ไขปัญหาได้	6
2. ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานที่ทำให้เกิดความล่าช้า โดยมีกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน	5
3. อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ และข้อกฎหมายแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และเป็นแนวทางเดียวกัน	4
4. เพิ่มเครื่องมือ อุปกรณ์ และคอมพิวเตอร์และปรับปรุงให้มีความทันสมัย	3
5. ควรมีสุนัข HOT LINE ให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหาแก่ผู้ประกอบการ	1
6. เปิดอบรมให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของการทำเรื่องคินอากรตามมาตรา 19 ทวิ	1
7. มีระบบติดตามสถานะของการยื่นเอกสารขอคินอากรตามมาตรา 19 ทวิเพื่อให้ผู้ประกอบการทราบถึงการดำเนินงานของกรมศุลกากร	1
รวม	21

จากตารางที่ 4.20 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ส่วนคินและชดเชยอากร สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ปรับปรุงเกี่ยวกับการคินอากรตามมาตรา 19 ทวิของฝ่ายคินอากรที่ 1 – 5 ได้แก่ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานและสามารถแก้ไขปัญหาได้ จำนวน 6 ราย รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานที่ทำให้เกิดความล่าช้า โดยมีกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน จำนวน 5 ราย และอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ และข้อกฎหมายแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้และเป็นแนวทางเดียวกัน จำนวน 4 ราย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการคีนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ ของสำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้นำเสนอสรุปผลการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 5 ประเด็นได้แก่ วัตถุประสงค์การวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัยไว้ดังนี้

- 1.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการคีนอาคารตามมาตรา 19 ทวิของกรมศุลกากร
- 1.2 เพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการคีนอาคารตามมาตรา 19 ทวิของกรมศุลกากร
- 1.3 เพื่อศึกษาแนวทางในการเสริมสร้างคุณภาพการบริการคีนอาคารตามมาตรา 19

ทวิของกรมศุลกากร

2. วิธีดำเนินการวิจัย

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการที่เป็นผู้นำเข้าหรือตัวแทนผู้รับมอบอำนาจจากผู้นำเข้าที่มาใช้บริการคีนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ ณ ฝ่ายคีนอาคารที่ 1-5 ส่วนคีนและชดเชยอากร สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร จำนวน 1,522 ราย คำนวณหากกลุ่มตัวอย่างจากสูตร Yamane ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 มีค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 316 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ เป็นคำถามแบบปลายปิด ประกอบด้วย สถานภาพส่วนบุคคล ลักษณะประเภทของงาน/ธุรกิจ จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ

ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน รูปแบบธุรกิจ ระยะเวลาประกอบธุรกิจ การขอคืนอากรตาม มาตรา 19 ทวิ และลักษณะของธุรกิจหรือกิจการ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ เป็นคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 17 ข้อ ประกอบด้วย 5 ด้านได้แก่ ความรวดเร็ว ความสะดวก ความถูกต้อง ความประหยัด ความ ทันสมัย ผู้ศึกษาได้กำหนดค่าคะแนนของแบบสอบถาม มาตรวัดที่ใช้ในการศึกษาแบบ Likert Scale ซึ่งมีคำตอบ 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ เป็นคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 12 ข้อ ประกอบด้วย 3 ด้านได้แก่ ความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบ และลักษณะของผู้ให้บริการ ผู้ ศึกษาได้กำหนดค่าคะแนนของแบบสอบถาม มาตรวัดที่ใช้ในการศึกษาแบบ Likert Scale ซึ่งมี คำตอบ 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะใน การปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยมีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questions)

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1) การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการประกอบการศึกษาในครั้งนี้ ใช้ข้อมูลที่ จำแนกตามแหล่งที่มา 2 แหล่งคือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยให้ผู้ประกอบการที่เป็นผู้นำเข้าหรือตัวแทนผู้รับมอบอำนาจจากผู้นำเข้ากลุ่ม ตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 350 ชุด โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และผู้ ศึกษาเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามทั้งหมด และดำเนินการคัดเลือก แบบสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัยจำนวน 316 ชุดคิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ส่วนข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่การค้นคว้าและรวบรวมจากแนวคิด ทฤษฎี บทความที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล ประกอบการวิจัย

2) การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้ค่าทางสถิติเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลปัจจัยด้านกระบวนการ และบุคลากรผู้ให้บริการ วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคตลอดจนข้อเสนอแนะ วิเคราะห์โดยใช้
ค่าความถี่ (Frequency)

3. สรุปผลการวิจัย

3.1 สรุปผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อย
ละ 76.6 มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี ร้อยละ 54.4 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 80.4 มีรายได้
ต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท ร้อยละ 38.0 มีรูปแบบธุรกิจประเภทบริษัทตัวแทนออก
ของรับอนุญาต (licensed Customs Broker) ร้อยละ 37.7 โดยที่มีระยะเวลาประกอบธุรกิจ
ระหว่าง 1 – 5 ปี ร้อยละ 36.1 มีวิธีการขอคืนอากรโดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่บริษัทมาติดต่อ ร้อย
ละ 28.8 และเป็นธุรกิจประเภทบริษัทจำกัด ร้อยละ 90.5

3.2 สรุปผลการศึกษาข้อมูลตามวัตถุประสงค์

3.2.1 วัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการคืนอากรตามมาตรา
19 ทวิของกรมศุลกากร

1) คุณภาพด้านกระบวนการบริการ

จากผลการศึกษาระดับคุณภาพด้านกระบวนการบริการพบว่า ในภาพรวม
ผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพด้านกระบวนการบริการ อยู่ใน
ระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.45 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

(1) ด้านความรวดเร็ว พบว่าในภาพรวมผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.37 โดยข้อที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยทำให้บริการได้รวดเร็ว ($\bar{X} = 2.43$) และ
ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการขอรับบริการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ($\bar{X} = 2.33$)

(2) ด้านความสะดวก พบว่าในภาพรวมผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมี
ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกในการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.42 โดยข้อที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่ตั้งเหมาะสม ง่ายต่อการเดินทางมาใช้บริการตลอดจนมีความสะอาด
($\bar{X} = 2.59$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เช่น ที่นั่ง
รอ โทรศัพท์สาธารณะ เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ ($\bar{X} = 2.23$)

(3) ด้านความถูกต้อง พบว่าในภาพรวมผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความถูกต้องในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.58 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การตรวจสอบการขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ มีความถูกต้องเรียบร้อย ($\bar{X} = 2.80$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การมาติดต่อกาน ณ ส่วนคืนและชดเชยอากรของท่าน บรรลุความต้องการในการติดต่อแต่ละครั้ง ($\bar{X} = 2.43$)

(4) ด้านความประหยัด พบว่าในภาพรวมผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความประหยัดในการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.38 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ทำให้ท่านสามารถลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายลง ($\bar{X} = 2.47$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การประกันเวลาในการรับบริการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ทำให้ท่านได้รับการคืนอากรรวดเร็ว เกิดความประหยัดด้านต้นทุนและระยะเวลา ($\bar{X} = 2.30$)

(5) ด้านความทันสมัย พบว่าในภาพรวมผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.54 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ มีความเหมาะสมเป็นมาตรการหนึ่งของการส่งเสริมการส่งออกที่ช่วยยกระดับสู่มาตรฐานสากล ($\bar{X} = 2.66$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ระบบการให้บริการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ มีความทันสมัย และตรงตามความต้องการของท่าน ($\bar{X} = 2.47$)

2) คุณภาพด้านผู้ให้บริการ

จากผลการศึกษาระดับคุณภาพด้านผู้ให้บริการพบว่า ในภาพรวมผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพด้านผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.52 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

(1) ด้านความรู้ความสามารถ พบว่าในภาพรวมผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.60 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ($\bar{X} = 2.72$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ กรณีเกิดข้อผิดพลาดและขอแก้ไข เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 2.47$)

(2) ด้านความรับผิดชอบ พบว่าในภาพรวมผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.43 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 2.54$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอกับปริมาณงาน ($\bar{X} = 2.29$)

(3) ด้านลักษณะของผู้ให้บริการ พบว่าในภาพรวมผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.52 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจมีอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 2.56$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยวาจาสุภาพอ่อนโยน” และ “ท่านมีความพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 2.50$)

3.2.2 วัตถุประสงค์ข้อ 2 เพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการคินอากรตามมาตรา 19 ทวิของกรมศุลกากร

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาและอุปสรรคในการคินอากรตามมาตรา 19 ทวิ คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช้า และแนวทางการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายงานไม่เหมือนกันทำให้ขาดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน จำนวน 10 ราย รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการน้อย ไม่เพียงพอต่อปริมาณการทำธุรกรรม โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ตรวจสอบงานคินอากร จำนวน 7 ราย และอุปกรณ์ เครื่องมือ และคอมพิวเตอร์ให้บริการน้อยและไม่ทันสมัยทำให้เกิดความล่าช้าในการเช็คข้อมูล จำนวน 4 ราย

3.2.3 วัตถุประสงค์ข้อ 3 เพื่อศึกษาแนวทางในการเสริมสร้างคุณภาพการบริการคินอากรตามมาตรา 19 ทวิของกรมศุลกากร

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ส่วนคินและชดเชยอากร สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ปรับปรุงเกี่ยวกับการคินอากรตามมาตรา 19 ทวิ ได้แก่ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานและสามารถแก้ไขปัญหาได้ จำนวน 6 ราย รองลงมา ได้แก่ ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานที่ทำให้เกิดความล่าช้า โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน จำนวน 5 ราย และอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ และข้อกฎหมายแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้และเป็นแนวทางเดียวกัน จำนวน 4 ราย

4. อภิปรายผล

4.1 คุณภาพด้านกระบวนการบริการ

จากผลการศึกษาระดับคุณภาพด้านกระบวนการบริการคินอากรตามมาตรา 19 ทวิ ณ ฝ่ายคินอากรที่ 1-5 ส่วนคินและชดเชยอากร สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากรที่

พบว่า ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านกระบวนการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อยนั้น สาเหตุน่าจะเป็นเพราะการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ค่อนข้างประสบปัญหาเนื่องจากเป็นระบบงานที่ซับซ้อนและเอกสารที่ใช้ประกอบการขอคืนมีเป็นจำนวนมาก การติดตามเอกสารเพื่อใช้ประกอบชุดคำขอคืนยากเนื่องจากเอกสารบางส่วนสูญหาย ค่าเช่า ประกอบกับขั้นตอนการขอคืนอากรมีหลายขั้นตอนทำให้ประสบปัญหาในการคืนอากรค่าเช่า นอกจากนี้ยังพบว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานค่าเช่าในการตรวจสอบเอกสารขอคืนอากร และแนวทางในการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายไม่เหมือนกันทำให้ขาดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ประกอบการมองว่าสำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานน้อยโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ตรวจสอบงานคืนอากร ทำให้เกิดความล่าช้าในการตรวจสอบเอกสารขอคืนอากร และในบางครั้งยังพบว่าเจ้าหน้าที่มีการเลือกปฏิบัติ โดยมักจะเลือกที่จะตรวจสอบเอกสารที่มีใบขนสินค้าน้อยอีกด้วย อีกทั้งอุปกรณ์ เครื่อง เครื่องใช้ และเครื่องคอมพิวเตอร์มีให้บริการน้อย และด้อยประสิทธิภาพอีกด้วย ซึ่งจากการปฏิบัติงานที่ล่าช้าดังกล่าวไม่ว่าความล่าช้าจะเกิดขึ้นจากคน หรือจากขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อน หรืออุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ก็ตามที่ ในบางครั้งหากเกินระยะเวลาที่กฎหมายศุลกากรกำหนด คือต้องนำวัตถุดิบเข้ามาผลิต ผสม ประกอบหรือบรรจุแล้วส่งออกไปนอกราชอาณาจักร ภายใน 1 ปี ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องชำระค่าภาษีอากร วัตถุดิบที่ไม่ได้ผลิตส่งออก และเงินเพิ่มร้อยละ 1 คำนวณตามระยะเวลา วันที่ชำระอากรไว้หรือวันที่ตรวจปล่อย กรณีใช้หนังสือธนาคารค้ำประกัน จนถึงวันที่นำเงินมาชำระจะทำให้ผู้ประกอบการต้องเสียเงินเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับการที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานล่าช้า ทำให้ผู้ประกอบการได้รับการคืนอากรค่าเช่าไปด้วย ย่อมส่งผลในด้านเงินทุนหมุนเวียนของผู้ประกอบการด้วยจึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการงานคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ อยู่ในระดับน้อย

เมื่อเทียบกับวรรณกรรมเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะและการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น พบว่า นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547 : 31) ได้อธิบายความหมายของบริการสาธารณะไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมอีกประเภทหนึ่งซึ่งรัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม นอกจากนี้ Weber (1966 : อ้างถึงใน มุกดา ต้นปีติ 2543 : 28) ได้กล่าวไว้ว่าการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอหรือสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน และปฐม มณีโรจน์ (2539 : อ้างถึงใน นงลักษณ์ เสถียร 2543 : 11) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยการให้บริการประกอบด้วยผู้ให้บริการ

(Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติหน้าที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ และยังคงสอดคล้องกับ Millett (1954 : 4 อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ 2536 : 229) ได้กล่าวถึงการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ประชาชน หลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาการให้บริการของ จรัส สุวรรณมาลา (2539 : 10-12) ได้กล่าวไว้ว่าคุณภาพการให้บริการประชาชนต้องมีความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น นอกจากนี้ความสะดวกรวดเร็ว เชื่อถือได้ ก็เป็นคุณภาพการให้บริการที่สำคัญเช่นกัน

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่ศึกษาพบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของศรีเลิศ พรายแก้ว (2549) ที่ได้ทำการศึกษาปัญหาการดำเนินงาน ของกรมศุลกากรในการส่งเสริมการส่งออกโดยอาศัยมาตรการทางภาษีอากร ผลการศึกษาพบว่า การส่งเสริมการส่งออกมีมาตรการที่สนับสนุนและเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อการส่งออกเป็นอย่างดี ทั้งในด้านการคืนอากร และการยกเว้นภาษีอากร ซึ่งได้ลดค่าใช้จ่ายด้านต้นทุนการผลิต และสร้างแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการหันมาผลิตผลิตภัณฑ์เพื่อการส่งออกมากขึ้น แต่โดยมาตรการดังกล่าว มีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของกฎหมายทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคต่อการส่งออกหลายประการคือ ขั้นตอนการดำเนินการตามบทบัญญัติของกฎหมายระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องมีความสลับซับซ้อน เป็นผลทำให้การคืนภาษีอากรล่าช้า ความไม่ชัดเจนของถ้อยคำในตัวบทกฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องทำให้เกิดความสับสนในทางปฏิบัติ ทั้งในส่วนผู้ปฏิบัติงานและผู้ประกอบการ อาจจะทำให้เกิดการใช้กฎหมายในทางที่ผิดได้และหลักเกณฑ์เงื่อนไขของมาตรการในการส่งเสริมการส่งออก อย่างไรก็ตามที่ก็ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของวิศาล วุฒิสักดิ์ศิลป์ (2545-2546) ที่ได้วิจัยแนวทางพัฒนาการให้บริการศุลกากรตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี : กรณีศึกษาสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ ซึ่งพบว่าทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติที่มีผลทางด้านบวกมากกว่าด้านลบ ในเรื่องของการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้า และยังไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของนิคม กวินเลิศเสถียร (2548) ที่ได้ทำการศึกษาคุณภาพในการให้บริการในระบบส่งสินค้าออกทางเรือแบบเบ็ดเสร็จด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Container) สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง พบว่าผู้ใช้บริการของกรมศุลกากร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการนำระบบ e-Container มาใช้ในระดัสูง และผลการศึกษา

ของณัฐิกา รังศิริ (2549) ได้ศึกษาวิจัยคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ตามโครงการและแผนงานการให้บริการประจำปี 2548 อยู่ในเกณฑ์ดี

4.2 คุณภาพด้านผู้ให้บริการ

จากการศึกษาระดับคุณภาพของผู้ให้บริการงานคินอากรตามมาตรา 19 ทวิ ที่พบว่าผู้ประกอบการมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สาเหตุน่าจะเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับกฎเกณฑ์และหลักเกณฑ์ในการคินอากรตามมาตรา 19 ทวิ จึงทำให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามหลักเกณฑ์ หรือกฎระเบียบของกรมศุลกากร และยังสามารถช่วยให้คำปรึกษาแนะนำในการคินอากรแก่ผู้ประกอบการ ทำให้ผู้ประกอบการมีความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและชัดเจนมากยิ่งขึ้น และยังสามารถให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติแต่ละขั้นตอนได้อย่างดีอีกด้วย จนทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ยังปฏิบัติหน้าที่ด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยความเต็มใจจึงเป็นเหตุผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของจินตนา บุญบงการ (2539 : 16-18) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพการบริการ ได้แก่ ความสามารถมีสมรรถนะ (Competence) ในการให้บริการของผู้ให้บริการ โดยมีการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสม และเชี่ยวชาญรู้งานจริง ให้บริการด้วยความสุภาพ เคารพบนอบ อ่อนน้อม ให้เกียรติ (Courtesy) มีมารยาทที่ดีของผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกริยาใด ๆ และมีความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อข้อความและสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ (Communication) ทำให้ผู้ใช้บริการทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่ศึกษาพบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของรัตติยา ทองใบ (2548) ที่ได้ศึกษาประสิทธิผลของระบบการคินอากรตามมาตรา 19 ทวิ กรมศุลกากร ผลการศึกษาพบว่าแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายคินอากรที่มีต่อประสิทธิผลของระบบคินอากรตามมาตรา 19 ทวิ โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสอยู่ในระดับมาก และการคินอากรตามมาตรา 19 ทวิ ทำได้ถูกต้องตามระเบียบและกฎหมายอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของภาณุพงศ์ ภักจิริญโรจน์ (2548) ที่ได้ทำศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการศุลกากรด้านการตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมและของเหลว ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 10 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินระดับคุณภาพการให้บริการในระดับมากในด้านบุคคล

5. ข้อเสนอแนะ

5.1 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ จากผลการศึกษาคูณภาพการบริการคีนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ ของสำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรที่พบว่าผู้ประกอบการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการงานคีนอาคารตามมาตรา 19 ทวิอยู่ในระดับน้อยนั้น ผู้วิจัยสามารถนำผลการศึกษาที่ได้รับมาสรุปเป็นข้อเสนอแนะที่กรมศุลกากรควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการคีนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ ได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการให้บริการ จากผลการศึกษาระบวนการให้บริการ อันประกอบด้วยความเร็ว ความสะดวก ความถูกต้อง ความประหยัด และความทันสมัย จากผลการศึกษาพบว่ากระบวนการทำงานด้านความเร็ว ความสะดวก และความประหยัด อยู่ในระดับน้อย ดังนั้นเพื่อให้การให้บริการงานคีนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ ของสำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากรมีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นนั้น ควรปรับปรุงในแต่ละด้านดังนี้

1.1 ด้านความเร็ว กรมศุลกากรควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการโดยลดขั้นตอนการทำงาน ให้กระชับ และไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน รวมทั้งปรับปรุงเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบคอมพิวเตอร์ที่มีความทันสมัยมาใช้

1.2 ด้านความสะดวก เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้รับบริการในระหว่างรอรับบริการนั้น กรมศุลกากรควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ ที่นั่งรอให้เพียงพอกับผู้มารับบริการ บริการโทรศัพท์และโทรสารสาธารณะ น้ำดื่มสะอาด หนังสือพิมพ์หรือนิตยสารต่าง ๆ และอุปกรณ์เครื่องสำนักงานที่จำเป็นต่าง ๆ รวมทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์

1.3 ด้านถูกต้อง เพื่อให้บริการอย่างถูกต้อง กรมศุลกากรควรส่งเสริมและสนับสนุนโดยการจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะต่าง ๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ให้มีความชำนาญ และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติและข้อบังคับของการคีนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ

1.4 ด้านความประหยัด เพื่อเป็นการส่งเสริมเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อการส่งออกในด้านการคีนอาคาร และการยกเว้นภาษีอากร ซึ่งสามารถลดค่าใช้จ่ายด้านต้นทุนการผลิต และสร้างแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการหันมาผลิต ผลิตภัณฑ์เพื่อการส่งออกมากขึ้นนั้น กรมศุลกากรควรมีการประกันเวลาในการรับบริการคีนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ ในแต่ละขั้นตอนเพื่อให้เกิดความเร็วและทำให้เกิดความประหยัดด้านต้นทุนและระยะเวลาในการรับบริการและควรนำ

งานเก็บรักษาเอกสาร เช่น หลักการ สูตรการผลิตที่กรรมฯ อนุมัติแล้ว ให้ภาคเอกชนรับไปดำเนินการแทน (Outsourcing)

1.5 ด้านความทันสมัย เพื่อให้การให้บริการมีความทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลง กรมศุลกากรควรปรับปรุงระบบการให้บริการงานคินอากรให้มีความทันสมัย โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ มาใช้ เช่น นำระบบการคินอากรแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Drawbacks) และเปิดให้มีศูนย์ HOT LINE เพื่อเป็นที่ให้คำปรึกษา และช่วยเหลือแก้ไขปัญหาแก่ผู้ประกอบการ รวมทั้งให้มีระบบการติดตามสถานะของเอกสารขอคินอากรว่าอยู่ในขั้นตอนไหน เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถรู้สถานะของการขอคินอากร

2. ด้านผู้ให้บริการ จากผลการศึกษาผู้ให้บริการ อันประกอบความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบ และลักษณะของผู้ให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่าความรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการ อยู่ในระดับน้อย ดังนั้นเพื่อให้การให้บริการงานคินอากรตามมาตรา 19 ทวิ ของสำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากรมีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นนั้น ควรปรับปรุงในแต่ละด้านดังนี้

2.1 ด้านความรู้ความสามารถ เพื่อให้การบริการคินอากรตามมาตรา 19 ทวิ เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็วและไม่มีข้อผิดพลาดนั้น กรมศุลกากรควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่อาวุโสที่มีความชำนาญในงานคินอากรตามมาตรา 19 ทวิ ประจำอยู่ในงาน เพื่อช่วยในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการมาขอใช้บริการ

2.2 ด้านความรับผิดชอบต่อ เนื่องจากมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากนั้น กรมศุลกากรควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในแต่ละขั้นตอนให้เหมาะสมกับปริมาณงานเพื่อให้บริการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด

2.3 ด้านลักษณะของผู้ให้บริการ กรมศุลกากรควรจัดอบรมหลักสูตรการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีใจรักบริการ ทำให้สามารถให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส ใช้คำพูดที่สุภาพอ่อนโยน มี Service mind สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.2.1 เนื่องจากในการจัดทำแบบสอบถามในครั้งนี้ทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคินอากรตามมาตรา 19 ทวิ เท่านั้น ดังนั้นหากมีผู้วิจัยท่านอื่นมีความสนใจที่จะทำการวิจัยต่อ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ทำการสำรวจคุณภาพการให้บริการของกรมศุลกากรในงานอื่นๆ เพื่อให้เห็นในภาพรวมของคุณภาพการให้บริการของกรมศุลกากร

5.2.2 การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการคีนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ในระบบ Manual หรือ EDI มิใช่การคีนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Drawback) เนื่องจากระบบ e-Drawback ยังไม่ได้นำมาใช้เต็มรูปแบบ ดังนั้นหากมีผู้วิจัยท่านอื่นที่มีความสนใจควรที่จะทำการวิจัยต่อในด้านระบบการคีนอากร โดยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Drawback)

บรรณานุกรม

- กฤษณะ สินธุเดชะ “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณี สำนักงานเขตดอนเมือง” ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต (พัฒนสังคม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538
- กัญญา จิรแสงหิรัญ “การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544
- กุลชน ธนาพงศธร เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล ประโยชน์ และการบริการใน สาขาการจัดการ พิมพ์ครั้งที่ 7 นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2528
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2550) กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546
- จรัส สุวรรณมาลา การตรวจสอบผลการดำเนินงาน : กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ กรุงเทพฯ : บริษัท กราฟฟิคฟอร์เมท (ไทยแลนด์) จำกัด, 2539
- จินตนา บุญบงการ การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ กรุงเทพฯ : ฟอร์แมทพรีนติ้ง, 2539
- ชัยสมพล ขาวประเสริฐ การตลาดบริการ กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2548.
- ณัฐิกา รังศิริ “คุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัด ลำพูน” การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการสร้างประสิทธิผลของการนำ นโยบายการให้บริการประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์ดุสิตบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา), สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536
- ธงชัย สันติวงษ์ การบริการของรัฐในยุคโลกาภิวัตน์ กรุงเทพฯ : บริษัท กราฟฟิคฟอร์เมท (ไทยแลนด์), 2539
- นันทวัฒน์ บรมานันท์ หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด, 2547
- นิคม กวินเลิศเสถียร “คุณภาพในการให้บริการในระบบส่งสินค้าออกทางเรือแบบเบ็ดเสร็จด้วย ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Container) สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง” รายงานวิจัย หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2548

- นงลักษณ์ เสถียร “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการที่กรมการขนส่งทางบก
ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ สาขาอำเภอพระประแดง”
วิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ, 2543
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย กรุงเทพฯ: เรือนแก้วการพิมพ์, 2535
- ปฐม มณีโรจน์ การจัดการภาครัฐ โครงการเอกสารและตำรา คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539
- ปรัชญา เวสารัชช์ บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ) กรุงเทพฯ : บริษัท กราฟฟิค
ฟอร์เมท (ไทยแลนด์) จำกัด, 2540
- ประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร พ.ศ.2544 , 1 ตุลาคม 2544 , ภาค 5 หน้า 37-56
- พนิดา ใจแก้ว “คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย” การค้นคว้า
อิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549
- พิทักษ์ ทรุษิม “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนศึกษาเฉพาะกรณีสำนัก
ทะเบียน” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาวิทยาลัยเกริก, 2538
- ภาณุพงศ์ ภัคจิรัญโรจน์ “การประเมินคุณภาพการให้บริการศุลกากรด้านการตรวจปล่อย
ผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมและของเหลว ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 10” รายงานวิจัยหลักสูตรปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2548
- มนัสวี ธาดาสีห์ อารยา เจริญกุล และผจญ เฉลิมसार การบริการอย่างมีคุณภาพ กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์เมกซ์มัม โปรดักต์วิดี คอนซัลแตนท์, 2545
- มุกดา ต้นปิติ “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก กรณีศึกษาโรงพยาบาลบางบ่อ
จังหวัดสมุทรปราการ” วิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ, 2543
- ยงยุทธ พุพงษ์ศิริพันธ์และคณะ การจัดการตลาด พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น
จำกัด, 2547
- รัตติยา ทองใบ “ประสิทธิผลของระบบการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ กรมศุลกากร” รายงานวิจัย
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2548
- ลาวัลย์ ปุกหุด “การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อคุณภาพการ
บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากร จอห์น โรเบิร์ต เพาเวอร์ส” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2548
- วิศาล วุฒิสักดิ์ศิลป์ “แนวทางพัฒนาการให้บริการศุลกากรตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมือง
และสังคมที่ดี : กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ” เอกสารวิจัยส่วน

- บุคคล หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักรภาครัฐร่วมเอกชน รุ่นที่ 15 วิทยาลัยป้องกัน
ราชอาณาจักร, 2544-2546
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ คุณภาพในการบริการ 1 พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัท
ประชาชน, 2539
- วีรวัฒน์ ปันนิตามัย จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8 – 15 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,
2538
- วิษณุ เครืองาม การปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐ กรุงเทพฯ : สรุปประเด็นบรรยาย วันที่ 13
กันยายน 2546
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริณุกษ์ถิณานนท์ สุกร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช การบริหารการตลาดยุค
ใหม่ กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ธรรมสาร, 2546.
- ศรีเลิศ พรายแก้ว “ปัญหาการดำเนินงานของกรมศุลกากรในการส่งเสริมการส่งออกโดยอาศัย
มาตรการทางภาษีอากร” วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, 2549
- ศุลกากร, กรม ประกาศที่ 50/2540 เรื่อง ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการขอคืนภาษีอากรขาเข้าแก่ของ
ที่นำเข้ามาผลิต ผสม ประกอบหรือบรรจุสินค้าเพื่อส่งออก. ลงวันที่ 15 สิงหาคม 2540
- ศุภกิจ ดุลยพิชช์ มาตรการส่งเสริมการส่งออก สำนักงานศุลกากรกรุงเทพฯ กรมศุลกากร, 2545
- สมาน รังสิโยภุญช์ การบริหารราชการไทย : อดีต ปัจจุบันและอนาคต กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
บรรณกิจ, 2543
- สุภา หาญศักดิ์ “การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ
ศึกษากรณี : ระบบงานบริการของกรมสรรพากร” ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร
มหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545
- สุรยุทธ วิศาลทรง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเสียภาษีรถยนต์ประจำปีของกรม
ขนส่งทางบก ศึกษาเฉพาะกรณีในเขตกรุงเทพมหานคร” ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม
สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2541
- สุพจน์ บุญแรง เอกสารประกอบการฝึกอบรม การใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ SPSS for
Windows (Statistical Package for Social Science), 2549
- สุพรรณิ อินทร์แก้ว การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : บริษัท ธนาเพรส
จำกัด, 2551
- อารีย์ ฉวีวรรณมาศ “มิติใหม่ในการคืนอากรการผลิตเพื่อส่งออกของกรมศุลกากร” เอกสารวิจัย
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541

Journals

- Lynch, J, & Schuler, D.(1990). Consumer evaluation of the quality of hospital services form an economics of information perspective. *Journal of health care marketing*
- Lucy Gilbert, Dennis W.H. and Birkheak G “Equity in local Service Distribution” *Public Administration Review* 37 1977, P.988
- Millet, J.D, *Management in the Public Service* New York : Mc Grow – Hill. 1954
- Omachonu, V.K “Quality of care and the Patient : New Criteria Evaluation Health Care Management Review, 15(4), 3-10, 1990
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L “Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectation. London : the Free Press, 1988
- Suchitra Bunyaratbandhu – Bhakdi, et al “Delivery of Public Services in Asian Countries : Cases in Development Administration,” Bangkok : Thammasart University, 1986

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

Website ของกรมศุลกากร เข้าถึงได้จาก www.Customs.go.th มีนาคม 2552

ภาคผนวก

แบบสอบถามการศึกษาค้นคว้าอิสระ

เรื่อง คุณภาพการบริการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ของสำนักสถิติประโยชน์ทางภาษีอากร
กรมศุลกากร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและจะนำเสนอผลงานวิจัยในภาพรวม
2. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล
ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ
ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
3. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อและตรงตามความเป็นจริงที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับและใช้เฉพาะเพื่อการวิจัยนี้เท่านั้น
4. แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ส่วน โปรดตอบให้ครบทุกส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

โปรดใส่เครื่องหมาย \surd ลงใน ตามความเป็นจริงเพียงคำตอบเดียว หรือ
โปรดเติมคำหรือข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 25 ปี 2. 26-35 ปี
 3. 36-45 ปี 4. 46 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าประถมศึกษา 2. ประถมศึกษา
 3. ม.6/ปวช. 4. ปวส.
 5.ปริญญาตรี 6.ปริญญาโท

4. รายได้ต่อเดือน

- | | | | |
|--------------------------|------------------------|--------------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. น้อยกว่า 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> | 2. 10,001-15,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> | 3. 15,001-20,000 บาท | <input type="checkbox"/> | 4. 20,001-25,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> | 5. 25,001-30,000 บาท | <input type="checkbox"/> | 6. 30,001 บาทขึ้นไป |

5. ปัจจุบันท่านประกอบธุรกิจในรูปแบบใด

- | | | | |
|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | 1. ผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออก | <input type="checkbox"/> | 2. บริษัทตัวแทนออกของรับอนุญาต
(Licensed Customs Broaker) |
| <input type="checkbox"/> | 3. ตัวแทนออกของทั่วไป
(Shipping) | <input type="checkbox"/> | 4. บริษัทที่ได้รับบัตรทอง
(Gold Card) |
| <input type="checkbox"/> | 5. อื่นๆ (โปรดระบุ) | | |

6. ท่านประกอบธุรกิจตามข้อ 5 จนถึงปัจจุบัน เป็นระยะเวลา

- | | | | |
|--------------------------|----------------|--------------------------|----------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. ไม่ถึง 1 ปี | <input type="checkbox"/> | 2. 1-5 ปี |
| <input type="checkbox"/> | 3. 6-10 ปี | <input type="checkbox"/> | 4. 10 ปีขึ้นไป |

7. ในการขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1. บริษัทฯ นำเข้า/ส่งออกเป็นผู้มาติดต่อเอง |
| <input type="checkbox"/> | 2. มอบหมายให้เจ้าหน้าที่บริษัทฯ มาติดต่อ |
| <input type="checkbox"/> | 3. จ้างบริษัทตัวแทนออกของ (Shipping) มาติดต่อ |
| <input type="checkbox"/> | 4. ใช้บริการบริษัทตัวแทนออกของรับอนุญาต (Licensed Customs Broker) |

8. ลักษณะของธุรกิจหรือกิจการ

- | | | | |
|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. กิจการส่วนบุคคล/ครอบครัว | <input type="checkbox"/> | 2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด |
| <input type="checkbox"/> | 3. บริษัทจำกัด | <input type="checkbox"/> | 4. บริษัทมหาชนจำกัด |
| <input type="checkbox"/> | 5. อื่นๆ (โปรดระบุ) | | |

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามหมายเลขในแต่ละข้อความที่ตรงกับความเห็นของท่านให้ครบทุกข้อ แต่ละข้อมีระดับความคิดเห็นให้เลือกตอบ 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุด

กระบวนการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				ช่องนี้สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
<p>ความรวดเร็ว</p> <p>1. มีความรวดเร็วในการขอรับบริการคืน อาคารตามมาตรา 19 ทวิ</p> <p>2. ขั้นตอนการคืนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ มีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน ผู้รับบริการ สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว</p> <p>3. มีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ทำให้บริการได้รวดเร็ว</p> <p>ความสะดวก</p> <p>4. มีความสะดวกในการขอรับบริการคืน อาคารตามมาตรา 19 ทวิ</p> <p>5. มีแผนผังแสดงขั้นตอนการขอคืนอาคาร ให้เห็นและอ่านได้อย่างชัดเจน</p> <p>6. สถานที่ตั้งเหมาะสม ง่ายต่อการเดินทาง มาใช้บริการตลอดจนมีความสะอาด และกว้างขวาง</p> <p>7. มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับ บริการ เช่น ที่นั่งรอ โทรศัพท์สาธารณะ เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ</p> <p>8. มีการจัดพื้นที่จอดรถไว้บริการอย่าง เพียงพอ</p> <p>ความถูกต้อง</p> <p>9. การตรวจสอบการขอคืนอาคารตาม มาตรา 19 ทวิ มีความถูกต้อง เรียบร้อย</p>					

กระบวนการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				ช่องนี้สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
<p>10. ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการคืนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ มีความชัดเจน สามารถปฏิบัติได้</p> <p>11. การมาติดต่องาน ณ ส่วนคืนและชดเชยอาคารของท่านบรรลุความต้องการในการติดต่อแต่ละครั้ง</p> <p>ความประหยัด</p> <p>12. กฎระเบียบมีความชัดเจน ทำให้ท่านสามารถคาดการณ์ต้นทุนค่าใช้จ่ายได้</p> <p>13. การประกันเวลาในการรับบริการคืนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ ทำให้ท่านได้รับการคืนอาคารรวดเร็ว เกิดความประหยัดด้านต้นทุนและระยะเวลา</p> <p>14. การคืนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ ทำให้ท่านสามารถลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายลง</p> <p>ความทันสมัย</p> <p>15. อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี</p> <p>16. ระบบการให้บริการคืนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ มีความทันสมัย และตรงตามความต้องการของท่าน</p> <p>17. การคืนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ มีความเหมาะสมเป็นมาตรการหนึ่งของการส่งเสริมการส่งออกที่ช่วยยกระดับสู่มาตรฐานสากล</p>					

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับบุคลากรผู้ให้บริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามหมายเลขในแต่ละข้อความที่ตรงกับความเห็นของท่านให้ครบข้อ

บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				ช่องนี้สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
<p>ความรู้ความสามารถ</p> <p>1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ</p> <p>2. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาปัญหาต่างๆของท่านจนเป็นที่เข้าใจ และได้รับความประทับใจ</p> <p>3. กรณีเกิดข้อผิดพลาดและขอแก้ไข เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>4. เจ้าหน้าที่ช่วยให้คำแนะนำในการคืนอากร ทำให้เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงาน อย่างถูกต้องและชัดเจน</p> <p>5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ กฏระเบียบของกรมศุลกากร</p> <p>ความรับผิดชอบ</p> <p>6. เจ้าหน้าที่ให้บริการกับทุกคนอย่างสม่ำเสมอ เท่าเทียมกัน</p> <p>7. การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง</p>					

บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				ช่องนี้สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
<p>8. ท่านได้รับบริการแล้วเสร็จตามกำหนด ระยะเวลาที่กรมศุลกากรได้ประกัน เวลาไว้</p> <p>9. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอ กับปริมาณงาน</p> <p>ลักษณะของผู้ให้บริการ</p> <p>10. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส</p> <p>11. เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยวาจาสุภาพ อ่อนโยน</p> <p>12. ท่านมีความพอใจในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่</p>					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง ในส่วนนี้ขอความกรุณาแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

1. ปัญหาและอุปสรรคในการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ

.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ที่ กค 0614/ว.1086

15 สิงหาคม 2540

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับสำนัก กอง และด่านศุลกากรทุกแห่งเพื่อทราบ

(นายวัฒนา ยุทธสุนทร)

เลขานุการกรม ปฏิบัติราชการแทน

(สำเนา)

อธิบดีกรมศุลกากร

ประกาศกรมศุลกากร

ที่ 50/2540

เรื่อง ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการขอคืนภาษีอากรขาเข้าแก่ของ
ที่นำเข้ามา ผลิต ผสม ประกอบหรือบรรจุสินค้า เพื่อส่งออก

ด้วยกรมศุลกากรเห็นเป็นการสมควรปรับปรุงระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการขอคืนภาษีอากรขาเข้าแก่ของที่นำเข้ามาผลิต ผสม ประกอบหรือบรรจุสินค้าเพื่อส่งออกหรือส่งไปเป็นของใช้สิ้นเปลืองในเรือเดินทางไปเมืองท่าต่างประเทศ เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว รัดกุม และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 3 แห่ง พ.ร.บ. ศุลกากร พ.ศ. 2469 และมาตรา 19 ทวิ มาตรา 19 ตรี แห่ง พ.ร.บ. ศุลกากร (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2482 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 329 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 จึงมีคำสั่งให้ยกเลิกความในประกาศกรมศุลกากรที่ 4/2536 เสียทั้งสิ้นและกำหนดระเบียบปฏิบัติไว้ดังนี้

การปฏิบัติเบื้องต้น

1. การขออนุมัติหลักการ

ผู้นำของเข้าจะต้องยื่นหนังสือแสดงความจำนงขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ตามแบบ กศก. 29 แนบท้ายประกาศนี้ต่อหน่วยงานที่พิจารณาคืนอากรของสำนักงานศุลกากรที่ผู้นำของเข้าประสงค์จะขอคืนอากรเพียงหน่วยงานเดียว พร้อมทั้งแนบหลักฐานประกอบการอุตสาหกรรมจำนวน 2 ชุด โดยใช้เป็นสำเนาภาพถ่ายซึ่งรับรองถูกต้องตรงตามต้นฉบับดังนี้

- ใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

- ใบสำคัญแสดงการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล เช่น บริษัทจำกัดหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ถ้าเป็นห้างร้าน ใช้ใบทะเบียนพาณิชย์แทน

- หนังสือรับรองของกระทรวงพาณิชย์ ซึ่งแสดงถึงวัตถุประสงค์ของนิติบุคคล ผู้มีอำนาจทำการแทน ที่ตั้งสถานประกอบการ

- ใบอนุญาตประกอบกิจการโรงงานที่ยังไม่หมดอายุ

เมื่อได้รับเอกสารครบถ้วนแล้ว จะพิจารณาอนุมัติหลักการภายใน 3 วันทำการ และจะออกรหัสผู้นำเข้าพร้อมกับออกหนังสือแจ้งให้ผู้ยื่นหนังสือแสดงความจำนงทราบอย่างช้าภายในวันทำการถัดไป

กรณีผู้ขอคืนอากรได้รับอนุมัติหลักการแล้ว มีความประสงค์จะเปลี่ยนหน่วยงาน ที่พิจารณาคืนอากร ให้ยื่นคำร้องต่อหน่วยงานใหม่ที่ประสงค์จะขอคืนอากรพร้อมแนบสำเนาหลักการที่ได้รับอนุมัติแล้ว

2. การขอใช้หนังสือค้ำประกันของธนาคาร

ถ้าผู้นำของเข้ามีความประสงค์จะใช้หนังสือค้ำประกันของธนาคารแทน การชำระอากรขาเข้า ผู้นำของเข้าจะต้องมีหลักฐานแสดงสถานะภาพของกิจการ เช่น งบการเงินที่ผู้ตรวจสอบบัญชีอนุญาตรับรองยื่นต่อหน่วยงานที่พิจารณาคืนอากรที่ผู้นำของเข้าประสงค์จะขอคืนอากร เพื่อพิจารณาอนุมัติก่อน

2.1 กรณีใช้หนังสือค้ำประกันของธนาคารแทนการชำระอากร โดยไม่มีเงื่อนไข ผู้นำของเข้าจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้

2.1.1 ประเภทที่ 1

- มีโรงงานผลิตเป็นของตนเอง
- มีฐานะการเงินมั่นคง

2.1.2 ประเภทที่ 2

- เป็นบริษัทการค้าระหว่างประเทศ
- มีฐานะการเงินมั่นคง

2.2 กรณีใช้หนังสือค้ำประกันของธนาคารแทนการชำระอากร โดยวางประกันให้ค้ำค่าภาษีอากร ผู้นำของเข้าต้องมีคุณสมบัติดังนี้

2.2.1 มีโรงงานผลิตเป็นของตนเอง หรือมีสัญญาว่าจ้างผู้อื่นผลิต หรือเป็นบริษัทการค้าระหว่างประเทศ

2.2.2 มีฐานะการเงินอยู่ในเกณฑ์ดี

2.3 กรณีไม่อยู่ในหลักเกณฑ์ข้อ 2.1 และ 2.2 ให้ใช้หนังสือค้ำประกันของธนาคารแทนการชำระอากร โดยมีเงื่อนไขวางประกันให้คุ้มค่าภาษีอากร รวมทั้งเงินเพิ่มอีก 20% ของค่าอากรที่พึงชำระ

การพิจารณาฐานะการเงินของผู้นำเข้าของเข้า เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบจากงบการเงินที่ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตได้ตรวจสอบรับรองแล้ว

กรณีไม่อยู่ในหลักเกณฑ์ดังกล่าว จะพิจารณาอนุญาตให้ใช้การค้ำประกันของธนาคารแทนการชำระอากรขาเข้าในวงเงินจำนวนเท่าใดก็ได้ตามแต่จะเห็นสมควรและกรมศุลกากรจะไม่อนุญาตให้ใช้หนังสือค้ำประกันของธนาคารแทนการชำระภาษีอากรขาเข้าแก่ผู้นำของเข้าที่ประวิงเวลาชำระภาษีอากร โดยมีได้มีเจตนา นำของที่นำเข้ามาใช้ในการผลิต ผสม ประกอบ หรือบรรจุ เพื่อการส่งออก

3. การยื่นสูตรการผลิตและตัวอย่าง

ภายในระยะเวลาอันควรก่อนการยื่นใบขนสินค้าขาออกให้ผู้นำของเข้ายื่นรายชื่อวัตถุดิบ รายชื่อสินค้าที่ผลิต กรรมวิธีการผลิต และปริมาณการใช้วัตถุดิบที่นำเข้าร่วมส่วนสูญเสียถ้ามี ตามแบบ กศก. 96 แนบท้ายประกาศนี้ ตัวอย่างวัตถุดิบ และตัวอย่างสินค้าที่จะผลิต หรือคำร้องขอใช้สูตรมาตรฐานหรือคำร้องขอผ่อนผันไม่ยื่นสูตรการผลิตหรือในกรณีผู้นำของเข้าประสงค์จะใช้สูตรการผลิตของผู้นำเข้ารายอื่นต้องได้รับการยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรให้ใช้สูตรการผลิตนั้น ๆ จากผู้นำเข้าซึ่งได้รับอนุมัติเดิมเสียก่อนและยื่นคำร้องพร้อมทั้งสำเนาหนังสืออนุมัติหลักการต่อหน่วยงานที่พิจารณาคืนอากรของสำนักงานศุลกากรที่ผู้นำของเข้าประสงค์จะขอคืนอากรเพียงหน่วยงานเดียว

ถ้าพนักงานเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องตรวจสอบกรรมวิธีการผลิตที่โรงงาน ผู้นำของเข้าจะต้องรับพนักงานเจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบตามวันและเวลาที่ได้นัดหมาย

กรมศุลกากรจะพิจารณาตรวจสอบและอนุมัติสูตรการผลิตให้เสร็จเรียบร้อย ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับข้อมูลที่ผู้นำของเข้ายื่นมาครบถ้วน

หน่วยงานที่พิจารณาคืนอากรของแต่ละสำนักงานศุลกากร จะกำหนดวันตัดบัญชีวัตถุดิบนับแต่วันที่รับสูตรการผลิตนั้นๆ และกำหนดวันหมดอายุสูตรการผลิตโดยให้มีผลบังคับใช้ได้ 3 ปี นับแต่วันที่กำหนดให้ตัดบัญชีวัตถุดิบ (ไม่รวมสูตรมาตรฐาน) หากในกรณีที่ผู้นำของเข้ามีความประสงค์จะใช้สูตรการผลิตเดิม จะต้องขอต่ออายุสูตรการผลิตที่หน่วยงานที่พิจารณาคืนอากรของสำนักงานศุลกากรที่ผู้นำของเข้าประสงค์จะขอคืนอากร ก่อนวันที่สูตรการผลิตหมดอายุ 30 วัน และสูตรการผลิตที่ต่อ

อายุแล้วให้มีอายุใช้การได้คราวละ 3 ปี แต่หากผู้ใดประสงค์จะขอยกเลิก ให้ยื่นคำร้องขอยกเลิกสูตรการผลิตต่อหน่วยงานที่พิจารณาคืนอาคารของสำนักงานสุกลางการที่ผู้นำเข้าประสงค์จะขอคืนอาคาร

สำหรับสูตรการผลิตที่ได้รับอนุมัติก่อนประกาศนี้ใช้บังคับ ให้มีอายุใช้การได้อีก 3 ปี และสามารถขอต่ออายุสูตรการผลิตตามหลักเกณฑ์ข้างต้น

4. การผ่านพิธีการใบขนสินค้าขาเข้าตามมาตรา 19 ทวิ

4.1 ในการยื่นใบขนสินค้าขาเข้าตามมาตรา 19 ทวิ ผู้นำของเข้าต้องดำเนินการเพิ่มเติมจากพิธีการปกติ คือ ต้องสำแดงข้อความว่า “ขอคืนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ ที่สำนักงานสุกลางการ” ด้วยอักษรสีแดงขนาดช่องไว้ตรงมุมบนด้านขวาของใบขนสินค้าขาเข้า โดยวิธีประทับตรา หรือเขียนตัวบรรจง ทั้งในต้นฉบับและสำเนาของใบขนสินค้าขาเข้า

ในกรณีที่ได้รับอนุญาตให้ใช้การค้าประกันของธนาคารแทนการชำระอากรให้สำแดงข้อความว่า “ขอคืนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ ที่สำนักงานสุกลางการ โดยวิธีค้าประกัน” แทน

กรณีขอคืนอาคารที่ด่านสุกลางการ ให้ระบุข้อความว่า “ขอคืนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ ที่ด่าน(ระบุชื่อด่านสุกลางการ)” หรือ “ขอคืนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ ที่ด่าน(ระบุชื่อด่านสุกลางการ)โดยวิธีค้าประกัน” แทนแล้วแต่กรณี

4.2 ใบขนสินค้าขาเข้าตามมาตรา 19 ทวิ ถ้าเป็นการตรวจปล่อยของทางท่าเรือกรุงเทพ ให้ผู้นำของเข้ายื่นใบขนสินค้าขาเข้าผ่านการตรวจสอบพิธีการขอคืนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ เบื้องต้น ที่ส่วนพิธีการนำเข้า สำนักงานสุกลางการนำเข้าท่าเรือกรุงเทพ ก่อนนำไปผ่านพิธีการตามปกติ แต่ถ้าเป็นการตรวจปล่อยของ ณ ที่อื่น เช่น สำนักงานสุกลางการทำอากาศยานกรุงเทพ ด่านสุกลางการรถไฟ ด่านสุกลางการไปรษณีย์ และด่านสุกลางการอื่น ๆ รวมทั้งโรงพักสินค้าเพื่อตรวจปล่อยของขาเข้าและบรรจุของขาออกที่ขนส่งโดยระบบคอนเทนเนอร์นอกเขตท่าเทียบท่าเรือ (รพท. หรือ ICD) ต่าง ๆ ให้นำไปผ่านการตรวจสอบพิธีการขอคืนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ เบื้องต้นที่หน่วยงานนั้นโดยตรงก่อนนำไปผ่านพิธีการตามปกติ โดยแสดงหลักฐานการได้รับอนุมัติในหลักการตามมาตรา 19 ทวิ ต่อพนักงานและ/หรือหลักฐานการอนุมัติใช้หนังสือค้าประกันของธนาคารแทนการชำระอากร แล้วแต่กรณีเพื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและผ่านพิธีการขอคืนอาคารตามมาตรา 19 ทวิ เบื้องต้น

5. การผ่านพิธีการใบขนสินค้าขาออกตามมาตรา 19 ทวิ

ในการยื่นใบขนสินค้าขาออกตามมาตรา 19 ทวิ ผู้ส่งออกต้องดำเนินการเพิ่มเติม จากพิธีการตามปกติ ดังนี้

5.1 ต้องมีใบแนบใบขนสินค้าขาออกตามแบบ กศก. 113 แนบท้ายประกาศนี้ รายการในใบแนบช่องรหัสผู้ส่งออก และช่องสูตรการผลิต ให้สำแดงรหัสและเลขที่สูตรการผลิต ตามที่ได้รับแจ้งจากกรมศุลกากร (ในกรณีเลขที่สูตรการผลิตยังไม่อนุมัติให้สำแดงเลขที่ พร้อม วัน เดือน ปี ที่รับเรื่อง) สำหรับรายการในช่องชนิดของให้สำแดงตามที่แจ้งไว้ในสูตรการผลิต และแยกสำแดงปริมาณแต่ละชนิด (ถ้ามี)

ในกรณีที่ผู้ส่งของออกสำแดงในช่องสูตรการผลิต เป็นสูตรมาตรฐานให้บันทึก รายละเอียดของวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกเพิ่มเติมตามที่ได้กำหนดไว้ในสูตรมาตรฐาน

ในกรณีที่ได้รับการผ่อนผันให้ไม่ต้องยื่นสูตรการผลิต ในช่องสูตรการผลิตให้ ระบุ ว่า “ผ่อนผันไม่ต้องยื่นสูตรการผลิต” และให้ผู้ส่งของออกสำแดงชนิดและปริมาณของวัตถุดิบที่ขอ คินอากรไว้ด้วย

ในกรณีผู้ส่งของออก ประสงค์จะใช้สูตรของผู้อื่น ให้ระบุชื่อเจ้าของสูตรการ ผลิตนั้นด้วย

5.2 ต้องมีบัญชีบรรจุหีบห่อและบัญชีราคาสินค้าติดกับใบแนบ

5.3 ต้องสำแดงเครื่องหมายในช่อง “ขอคินอากรตามมาตรา 19 ทวิ” ที่มุมบนของ ดันฉบับและสำเนาใบขนสินค้าขาออก

5.4 ต้องสำแดงชื่อสำนักงานศุลกากรหรือด่านศุลกากรที่พิจารณาคินอากรที่ระบุ ไว้ ในหลักการที่มุมบนด้านขวาด้วยอักษรสีแดงขนาดเฉียง ลงในดันฉบับใบขนสินค้าขาออก สำเนาใบขน สินค้าขาออก และใบแนบใบขนสินค้าขาออก ในกรณีที่ผู้ส่งออกมิใช่ผู้นำของเข้า ให้ระบุเฉพาะชื่อ สำนักงานศุลกากรหรือด่านศุลกากรที่พิจารณาคินอากรของผู้นำเข้าที่ระบุไว้ในลำดับแรก ในข้อ 5.5

5.5 กรณีผู้ส่งของออกมิได้เป็นผู้นำเข้าวัตถุดิบให้สำแดงข้อความ “ให้ผู้อื่นขอคิน อากรทั้งฉบับ” พร้อมทั้งระบุชื่อ -รหัสผู้นำของเข้า เลขที่สูตรการผลิต ชื่อวัตถุดิบที่ขอคินอากรให้ ครบถ้วน และชื่อสำนักงานศุลกากรหรือด่านศุลกากรที่พิจารณาคินอากรที่ระบุไว้ในหลักการของผู้นำ ของเข้าในใบขนสินค้าขาออกและใบแนบใบขนสินค้าขาออก โดยเรียงลำดับ

5.6 กรณีผู้ส่งของออกเป็นผู้นำเข้าวัตถุดิบเพียงบางส่วน ให้สำแดงข้อความ

“ให้ผู้อื่นขอคืนอากรบางส่วน” พร้อมทั้งระบุชื่อ-รหัสผู้นำเข้า เลขที่สูตรการผลิต ชื่อวัตถุดิบที่ขอคืนอากร ให้ครบถ้วนและชื่อสำนักงานศุลกากรหรือด่านศุลกากรที่พิจารณาคืนอากรที่ระบุไว้ในหลักการของผู้นำเข้า ในใบขนสินค้าขาออกและในใบแนบใบขนสินค้าขาออก

5.7 ถ้าประเภทของส่งออกใดได้รับการผ่อนผันไม่ต้องชั่งตัวอย่างให้ผู้ส่งของออก

ทำเครื่องหมายกากบาทในช่องหน้าข้อความ ได้รับการผ่อนผันการชั่งตัวอย่าง พร้อมทั้งระบุรายการและเลขที่ประกาศของแต่ละสำนักงานศุลกากร ที่ได้รับการผ่อนผันนั้น ๆ ในใบแนบใบขนสินค้าขาออกด้วย และต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขตามประกาศนั้นให้ครบถ้วน เช่น ให้สำแดงรายละเอียดอื่นใด หรือให้แนบรูปถ่าย หรือแคตตาล็อก เป็นต้น

6. การตรวจสอบตัวอย่างและคืนตัวอย่าง

ในการนำเข้า การส่งของออก ผู้นำของเข้าและผู้ส่งของออกต้องยินยอมให้ กรมศุลกากรชั่งตัวอย่างเก็บไว้ตามที่เห็นสมควร เว้นแต่กรณีของที่ส่งออกมีประกาศของแต่ละสำนักงานศุลกากร กำหนดให้ของประเภทดังกล่าวไม่ต้องชั่งตัวอย่าง เนื่องจากของที่ส่งออกมีขนาดใหญ่ มีมูลค่าสูง หรือมีเหตุจำเป็นอื่นที่ไม่อาจชั่งตัวอย่างได้ ให้ผู้ส่งของออกยื่นคำร้องต่อหน่วยงานที่พิจารณาคืนอากรของแต่ละสำนักงานศุลกากร พิจารณานุมัติก่อน

เมื่อสูตรการผลิตได้รับการอนุมัติแล้ว หน่วยงานที่พิจารณาคืนอากรหรือหน่วยวิเคราะห์สินค้าของสำนักงานศุลกากร จะทำการตรวจสอบตัวอย่างว่าถูกต้องตรงตามสูตรการผลิตหรือไม่ ให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับใบแนบใบขนสินค้าขาออกและให้ผู้ส่งของออกยื่นคำร้องเพื่อขอรับตัวอย่างคืนภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ส่งสินค้าออก หากพ้นกำหนดดังกล่าวกรมศุลกากรจะดำเนินการตามที่เห็นสมควรต่อไป

สำหรับตัวอย่างวัตถุดิบ และตัวอย่างสินค้าที่ยื่นมาพร้อมกับสูตรการผลิต เมื่อเจ้าหน้าที่ดำเนินการพิสูจน์สูตรการผลิตเสนอสำนักฯ อนุมัติสูตรการผลิตแล้ว และไม่มีความจำเป็นต้องเก็บตัวอย่างนั้นไว้ตรวจสอบอีกต่อไป ให้ผู้นำของเข้ายื่นคำร้องเพื่อขอรับตัวอย่างคืนภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่พิจารณาสูตรการผลิต หากพ้นกำหนดดังกล่าว กรมศุลกากรจะดำเนินการตามที่เห็นสมควรต่อไป

7. การขอคืนเงินภาษีอากรขาเข้าหรือหนังสือค้ำประกัน

7.1 การขอคืนเงินภาษีอากรขาเข้า หรือหนังสือค้ำประกัน

ในการขอคืนเงินภาษีอากรขาเข้าหรือคืนหนังสือค้ำประกันของธนาคารแล้วแต่กรณี ผู้นำของเข้าต้องยื่นใบขอคืนค่าภาษีอากรตามมาตรา 19 ทวิ และหนังสือค้ำประกันตามมาตรา 19 ตริ พร้อมบัญชีรายละเอียดตามแบบ กศก. 111 แนบท้ายประกาศนี้ ตามจำนวนรายการและปริมาณที่กำหนดไว้ในสูตรการผลิตและใบขนสินค้าขาออกอย่างครบถ้วนในคราวเดียวกันจำนวน 1 ฉบับ พร้อมสำเนาสำหรับการขอคืนอากรแต่ละชุด ต่อหน่วยงานที่พิจารณาคืนอากร ภายในเวลา 6 เดือนนับแต่วันส่งออก

ผู้ขอคืนอากรที่ประสงค์จะจัดทำรายงานการคืนอากร หรือบันทึกข้อมูลการนำเข้า ส่งออก และสูตรการผลิตด้วยตนเอง ให้ยื่นใบขอคืนค่าภาษีอากรพร้อมรายงานคอมพิวเตอร์แสดงยอดอากรที่ขอคืน หรือ แผ่นบันทึกข้อมูล (DISKETTE) ซึ่งมีรายละเอียดตามแบบที่กรมศุลกากรกำหนด ต่อหน่วยงานที่พิจารณาคืนอากร

เมื่อผู้นำของเข้ายื่นคำร้องขอคืนอากร กรณีใบขนสินค้าครบถ้วนและเอกสารสำแดงถูกต้อง หน่วยงานที่พิจารณาคืนอากรได้ตรวจสอบตามระเบียบแล้ว จะออกใบสั่งจ่ายเงินตามแบบ กศก. 108 หรือหนังสือแจ้งคืนประกันตามส่วนที่ส่งออกตามแบบ กศก. 109 แนบท้ายประกาศนี้ โดยอนุมัติให้คืนภาษีอากรภายใน 30 วัน นับแต่วันรับใบขอคืนค่าภาษีอากร หรือภายใน 15 วัน นับแต่วันรับใบขอคืนอากรพร้อมรายงานคอมพิวเตอร์แสดงยอดอากรที่ขอคืน สำหรับชุดคำขอที่มีจำนวนใบขนสินค้าทั้งสิ้นไม่เกิน 50 ฉบับต่อชุด แล้วกรมศุลกากรจะแจ้งผลการพิจารณาคืนเงินค่าภาษีอากร และ/หรือ คืนหนังสือค้ำประกันของธนาคารโดยทางไปรษณีย์ลงทะเบียน เว้นแต่ผู้นำของเข้า มีความประสงค์จะขอรับหนังสือแจ้งผลการพิจารณาคืนเงินค่าภาษีอากรด้วยตนเองหรือมอบอำนาจให้ผู้อื่นรับแทน ให้ยื่นคำร้องตามแบบ กศก. 97 แนบท้ายประกาศนี้ต่อหน่วยงานที่พิจารณาคืนอากร

7.2 กรณีตัดบัญชีวัตถุดิบ

ผู้นำของเข้าต้องยื่นใบขอคืนค่าภาษีอากร โดยเรียงลำดับวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต ฯลฯ ตามหลัก “เข้าก่อนออกก่อน”

ถ้านำวัตถุดิบที่นำเข้าครั้งหลังมาตัดบัญชีก่อน จะถือว่าวัตถุดิบที่นำเข้ามา ก่อนหน้านั้น ได้ใช้ไปในกิจการอื่น ซึ่งต้องชำระภาษีอากรโดยทันที

7.3 กรณีที่คืนอากรให้เกินกว่าที่พึงได้รับคืน

ถ้าปรากฏจากการตรวจสอบภายหลังว่าได้มีการคืนเงินภาษีอากรขาเข้าหรือ
แจ้งคืนหนังสือค้ำประกันธนาคารตามส่วนที่ส่งออกให้เกินกว่าที่พึงได้รับคืน ผู้ที่ได้รับคืนจะต้องนำ
เงินส่วนที่เกินพร้อมเงินเพิ่มส่งคืนให้แก่กรมศุลกากร หรือด่านศุลกากรภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับ
แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรจากกรมศุลกากร

7.4 การขอคืนหนังสือค้ำประกันของธนาคารและการขอลดยอดเงินค้ำประกัน

ในการขอคืนหนังสือค้ำประกันของธนาคาร เพราะได้ใช้ของนำเข้าผลิตส่งออก
หมดแล้ว หรือเพราะเหตุอื่นก็ตาม ผู้นำของเข้าต้องยื่นใบสรุปยอดเงินภาษีอากรขาเข้าและบัญชีราย
ละเอียดตามแบบ กศก. 112 แนบท้ายประกาศนี้ พร้อมสำเนา 1 ฉบับ ต่อหน่วยงานที่พิจารณาคืนอากร
ไม่ว่ากรณีจะเป็นประการใดใบสรุปยอดเงินภาษีอากรขาเข้าต้องยื่นอย่างช้าไม่เกิน 18 เดือน นับ
แต่วัน
นำเข้า

ถ้ามีค่าภาษีอากรอันพึงต้องชำระค้างอยู่เท่าใด ผู้นำของเข้าต้องชำระภาษี
อากรนั้น พร้อมทั้งเงินเพิ่มให้ครบถ้วนเสียก่อน จึงจะได้รับหนังสือค้ำประกันคืน

กรณีผู้นำของเข้าประสงค์จะลดยอดเงินค้ำประกัน ที่ได้ใช้หนังสือค้ำประกัน
ของธนาคารแทนการชำระอากรขาเข้าในกรณีที่ได้นำเข้าของเข้ามา ผลิต หรือ ผสม หรือประกอบ หรือ
บรรจุ เพื่อการส่งออกไปยังเมืองต่างประเทศและได้ส่งของออกไปบางส่วนแล้ว ให้ผู้นำของเข้ายื่นใบสรุป
ยอดเงินภาษีอากรขาเข้าตามแบบ กศก. 112 แนบท้ายประกาศนี้พร้อมสำเนา 1 ฉบับ ต่อหน่วยงานที่
พิจารณาคืนอากร เพื่อกรมศุลกากรจะได้คำนวณวงเงินค้ำประกันและตั้งค้ำประกัน และเพื่อแจ้งให้ ผู้นำ
ของเข้าทราบ

เมื่อผู้นำของเข้าได้รับแจ้งจากกรมศุลกากรแล้ว ให้ผู้นำของเข้านำหนังสือค้ำ
ประกันของธนาคารฉบับใหม่ซึ่งมียอดค้ำประกันลดลงนั้น ไปยื่นต่อหน่วยงานบัญชีและอากรของแต่ละ
สำนักงานศุลกากรหรือด่านศุลกากรที่ปฏิบัติพิธีการนำเข้าแล้วแต่กรณีเพื่อเปลี่ยนหนังสือค้ำประกันของ
ธนาคารฉบับเก่า

8. กรณีไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

เมื่อผู้นำของเข้าตรวจสอบแล้วมิได้รับพิจารณาตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ใน
ประกาศนี้ ให้ผู้นำของเข้ายื่นคำร้อง ตามแบบ กศก. 98 แนบท้ายประกาศนี้ต่อหน่วยงานที่พิจารณา
คืนอากร เพื่อแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้นำของเข้าทราบเป็นทางการต่อไป

9. กรณีไม่ขอคืนภาษีอากรขาเข้าหรือประกัน

ในกรณีผู้นำของเข้าไม่ขอคืนภาษีอากรขาเข้าหรือประกันวัตถุดิบชนิดใด ให้แจ้งความประสงค์ไม่ขอคืนภาษีอากรขาเข้าไว้ในใบขนสินค้าขาออก และใบแนบใบขนสินค้าขาออกด้วย

10. กรณีนำของไปใช้ในกิจการอื่น

ในกรณีนำของเข้านำวัตถุดิบไปใช้ในกิจการอื่น นอกจากการผลิต ผสม ประกอบ หรือบรรจุ เพื่อการส่งออก ผู้นำของเข้าต้องแจ้งปริมาณของวัตถุดิบที่นำไปใช้ในกรณีอื่น พร้อมทั้งเลขที่ใบขนสินค้าขาเข้าตามมาตรา 19 ทวิ ให้หน่วยงานที่พิจารณาคืนอากร ทราบภายใน 30 วัน นับแต่วันใช้วัตถุดิบนั้น

11. กรณีไม่ส่งออก

กรณีใช้หนังสือค้ำประกันของธนาคาร และวัตถุดิบที่นำเข้ามาไม่ได้ใช้ผลิต ผสม ประกอบ หรือบรรจุเพื่อส่งออกภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่นำเข้า ผู้นำของเข้าต้องยื่นใบสรุปยอดเงินภาษีอากรขาเข้า ตามแบบ กศก. 112 พร้อมสำเนา 1 ฉบับ แนบท้ายประกาศนี้และชำระค่าภาษีอากร พร้อม ทั้งเงินเพิ่มภายในเดือนที่ 13 นับแต่วันนำเข้า

12. การตรวจสอบหลักฐาน

ผู้เกี่ยวข้องในการนำของเข้าและส่งออกจะต้องยินยอมให้พนักงานเจ้าหน้าที่ศุลกากรเข้าไปในสถานที่ทำการเพื่อตรวจสอบรายละเอียดเกี่ยวกับการนำเข้า การผลิต ผสม ประกอบ หรือบรรจุ เพื่อส่งออก เช่น สมุดบัญชี และบรรดาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

13. การไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ

การไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับให้ถูกต้องครบถ้วน นอกจากจะเป็นอุปสรรคทำให้การคืนอากรล่าช้าแล้ว ในบางกรณีอาจเป็นความผิดตามกฎหมายศุลกากรด้วย

บรรดาประกาศและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวกับการขอคืนภาษีอากรขาเข้าแก่ของที่นำเข้ามาผลิต ผสม ประกอบ หรือบรรจุ สินค้าเพื่อส่งออก ที่ถือปฏิบัติอยู่ และไม่ขัดแย้งกับประกาศนี้ ให้ใช้ปฏิบัติต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 15 สิงหาคม พ.ศ. 2540

ปรีดี บุญยัง
(นายปรีดี บุญยัง)
อธิบดีกรมศุลกากร

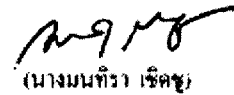
สำเนาถูกต้อง

(นางสาวพจนีย์ เลิศหัสดีรัตน์)
เจ้าหน้าที่บริหารงานธุรการ 5

ที่ กค 0503/ว 467

16 กรกฎาคม 2551

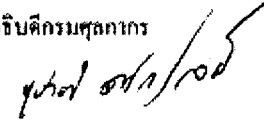
เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับสำนัก กอง และด้านบุคลากรทุกแห่ง เพื่อทราบ



(นางมนทิรา เจริญ)

เลขาธิการกรม ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมบุคลากร



(สำเนา)

คำสั่งทั่วไปกรมบุคลากร

ที่ 15 / 2551

เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติมประมวลระเบียบปฏิบัติบุคลากร พ.ศ. 2544 ภาค 1 หมวด 1
บทที่ 2 ข้อ 1 - 21 ว่าด้วยหน้าที่และความรับผิดชอบของส่วนราชการ
ในกรมบุคลากร

เพื่อให้การปฏิบัติราชการของกรมบุคลากร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
ตามยุทธศาสตร์และแนวทางการบริหารของกรมบุคลากร

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 32 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน
พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545
กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมบุคลากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 ประกาศกระทรวงการคลังกำหนด
และแบ่งส่วนราชการตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมบุคลากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 และ
โครงสร้างการดำเนินงานภายใน การเกลี่ยอัตรากำลังและการปรับปรุงการกำหนดตำแหน่งในกรมบุคลากร
ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมบุคลากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 อธิบดีกรมบุคลากรจึงออก
คำสั่งไว้ ดังต่อไปนี้

1. ให้ยกเลิกความตามประมวลระเบียบปฏิบัติบุคลากร พ.ศ. 2544 ข้อ 1 01 02 01 ถึงข้อ 1 01
02 21 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมตามระเบียบกรมบุคลากรเสียทั้งสิ้น และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“1 01 02 01 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

- เสนอแนะให้คำปรึกษาแก่อธิบดีกรมบุคลากรเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ
ภายในกรม

- ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการในกรม

- ประสานและดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการร่วมกับหน่วยงานกลางต่างๆ
และหน่วยงานในสังกัดกรม

- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ
มอบหมาย

นางงานออกเป็น ดังนี้

ด้านพัฒนาระบบงาน

ด้านพัฒนาองค์กร

1 01 02 20 สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- กำหนดแนวทางหรือมาตรการด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร และดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- พิจารณาคำขออนุมัติจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากร ทำเนียบท่าเรือ โรงพักสินค้า และสถานที่อื่น ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ตามที่ได้รับมอบหมาย
- ตรวจสอบบัญชีคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากร
- ดำเนินการเกี่ยวกับการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการชดเชยค่าภาษีอากรตามกฎหมายว่าด้วยการชดเชยค่าภาษีอากรสินค้าส่งออกที่ผลิตในราชอาณาจักร

- ให้คำปรึกษาแนะนำและให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านสิทธิประโยชน์ทางศุลกากรแก่ผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

แบ่งงานออกเป็น ดังนี้

- ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
- ส่วนคืนและชดเชยอากร
- ส่วนคลังสินค้าทัณฑ์บน
- ส่วนเขตปลอดอากร

(1) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่

- ปฏิบัติงานสารบรรณ และงานธุรการ
- ดำเนินการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่การปฏิบัติงาน
- ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ
- จัดทำโครงการ/แผนงาน และแผนปฏิบัติงานตามโครงการ/แผนงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ และแนวทางการบริหารของกรมศุลกากร รวมทั้งติดตามและประเมินผลการดำเนินการ
- ดำเนินการเกี่ยวกับงบประมาณ และพัสดุครุภัณฑ์
- ดำเนินการเกี่ยวกับงานบุคลากร

(2) ส่วนคืนและชดเชยอากร มีหน้าที่ดังนี้

- กำหนดแนวทางหรือมาตรการด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรในการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ และการชดเชยค่าภาษีอากร
- ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรในการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ และการชดเชยค่าภาษีอากร

- ดำเนินการเกี่ยวกับการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร(ฉบับที่ 9) พุทธศักราช 2482 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

- ดำเนินการเกี่ยวกับการชดเชยค่าภาษีอากรตามกฎหมายว่าด้วยการชดเชยค่าภาษีอากรสินค้าส่งออกที่ผลิตในราชอาณาจักร

- ดำเนินการเรียกเก็บภาษีอากรและแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้งดรับการค้าประกันของธนาคาร

- ควบคุมการดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บรักษา และการรับและจ่ายบัตรภาษี

- ประสานงาน และแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบว่าด้วยการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ และการชดเชยค่าภาษีอากร

- ให้คำปรึกษาแนะนำและให้บริการข้อมูลข่าวสารสิทธิประโยชน์ทางศุลกากรเกี่ยวกับการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ และการชดเชยค่าภาษีอากร

แบ่งงานภายใน ดังนี้

(2.1) ฝ่ายคืนอากรที่ 1 มีหน้าที่

- ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรในการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ

- พิจารณาการขออนุมัติคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ

- พิจารณาการขออนุมัติใช้การค้าประกันแทนการชำระอากร

- ควบคุมระบบการคืนอากรโดยวิธีวางประกันลอย

- จัดเก็บและติดตามใบขนสินค้าขาเข้า และเก็บใบแนบใบขนสินค้าขาเข้าในกรณีขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ที่ยังตัดบัญชีรายการวัตถุดิบไม่หมด

- พิจารณาอนุมัติสูตรการผลิต

- พิจารณาและกำหนดสูตรมาตรฐาน

- จัดเก็บ และจัดทำทะเบียนชุดอนุมัติคืนอากร แยกและจัดส่งเอกสาร

- เรียกเก็บอากรสำหรับของที่ไม่ได้นำไปใช้ผลิต ผสม ประกอบ หรือบรรจุและส่งออกภายในกำหนดตามมาตรา 19 ทวิ

- แจ้งงดผ่านพิธีการแก่ผู้ประกอบการ และแจ้งงดรับการค้าประกันของธนาคารที่ไม่ได้มาชำระอากรตามที่กำหนด

- พิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับคดีในกรณีมีความผิดฐานสำแดงเท็จเกี่ยวกับการขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ซึ่งไม่มีผลกระทบต่อการค้าคืนภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น ๆ และไม่เสียหายแก่ราชการ

- รวบรวมข้อมูลจัดทำสถิติรายงานต่าง ๆ

- ประสานงาน และแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบว่าด้วยการคืนอากรตาม มาตรา 19 ทวิ

- ให้คำปรึกษาแนะนำและให้บริการข้อมูลข่าวสารสิทธิประโยชน์ทางศุลกากร เกี่ยวกับการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ

(2.2) ฝ่ายคืนอากรที่ 2 มีหน้าที่เช่นเดียวกับฝ่ายคืนอากรที่ 1

(2.3) ฝ่ายคืนอากรที่ 3 มีหน้าที่เช่นเดียวกับฝ่ายคืนอากรที่ 1

(2.4) ฝ่ายคืนอากรที่ 4 มีหน้าที่เช่นเดียวกับฝ่ายคืนอากรที่ 1

(2.5) ฝ่ายคืนอากรที่ 5 มีหน้าที่เช่นเดียวกับฝ่ายคืนอากรที่ 1

(2.6) ฝ่ายชดเชยอากร มีหน้าที่

- ดำเนินเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรในการชดเชยค่าภาษีอากร

- ตรวจสอบ และพิจารณาจ่ายเงินชดเชยค่าภาษีอากรแก่ผู้ส่งออกหรือผู้ขายสินค้าตามกฎหมาย ชดเชยค่าภาษีอากรสินค้าส่งออกที่ผลิตในราชอาณาจักร

- เก็บรักษา รับ-จ่าย ตรวจสอบ และควบคุมบัตรภาษี ออกบัตรภาษีให้แก่ผู้มีสิทธิได้เงินชดเชย

- รับบัตรภาษีที่ใช้แล้ว พร้อมข้อมูลคอมพิวเตอร์จากหน่วยงานจัดเก็บ เพื่อดำเนินการสรุปยอดเงิน ส่งสำนักบริหารกลางเพื่อวางฎีกา ตัดบัญชีเงินฝากชดเชยการส่งออก

- ประสานงาน และแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบว่าด้วยการชดเชยค่าภาษีอากร

- ให้คำปรึกษาแนะนำและให้บริการข้อมูลข่าวสารสิทธิประโยชน์ทางศุลกากรเกี่ยวกับการชดเชย ค่าภาษีอากร

(3) ส่วนคลังสินค้าทัณฑ์บน มีหน้าที่ดังนี้

- กำหนดแนวทางหรือมาตรการด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรด้านคลังสินค้าทัณฑ์บน

- ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรด้านคลังสินค้าทัณฑ์บน

- พิจารณาคำขออนุมัติจัดตั้ง และตรวจสอบบัญชีคลังสินค้าทัณฑ์บนตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร

- ตรวจสอบบัญชีของที่นำเข้า และของที่นำออก รวมทั้งของคงเหลือในคลังสินค้าทัณฑ์บนทุก

ประเภท และกำหนดวงเงินค้ำประกัน

- พิจารณาเปลี่ยนแปลงพื้นที่ประกอบกิจการของคลังสินค้าทัณฑ์บนตามที่ได้รับมอบหมาย

- ดำเนินการเกี่ยวกับการทำสัญญาประกันและทัณฑ์บน ตามที่ได้รับมอบหมาย

- ทบทวนและตรวจสอบการให้สิทธิประโยชน์คลังสินค้าทัณฑ์บน

- ประสานงาน และแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับคลังสินค้าทัณฑ์บน

- ให้คำปรึกษาแนะนำ และให้บริการข้อมูลข่าวสารสิทธิประโยชน์ทางศุลกากรเกี่ยวกับคลังสินค้า ทัณฑ์บน

แบ่งงานภายใน ดังนี้

(3.1) ฝ่ายหลักเกณฑ์ มีหน้าที่

- ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์การให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรด้านคลังสินค้า
ทัณฑ์บน
- พิจารณาคำขออนุมัติจัดตั้งหรือยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงพื้นที่ประกอบกิจการของคลังสินค้า
ทัณฑ์บน ตามที่ได้รับมอบหมาย
- ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำหรือต่ออายุหรือเปลี่ยนแปลงสัญญาประกันและทัณฑ์บน
 - ดำเนินการเกี่ยวกับการทำสัญญาประกันและทัณฑ์บน ตามที่ได้รับมอบหมายรวมทั้งกำหนด
วงเงินค้ำประกันในการอนุมัติจัดตั้ง
 - ทบทวนและตรวจสอบการให้สิทธิประโยชน์คลังสินค้าทัณฑ์บน
 - ประสานงาน และแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับคลังสินค้าทัณฑ์บน
 - ให้คำปรึกษาแนะนำ และให้บริการข้อมูลข่าวสารสิทธิประโยชน์ทางศุลกากรเกี่ยวกับคลังสินค้า
ทัณฑ์บน

(3.2) ฝ่ายตรวจสอบบัญชี มีหน้าที่

- ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์และมาตรการตรวจสอบบัญชีคลังสินค้าทัณฑ์บน
- ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบบัญชีคลังสินค้าทัณฑ์บน โดยใช้หลักการบริหารความเสี่ยงใน
การตรวจสอบรายงานการเคลื่อนไหวและ/หรือการใช้ของที่นำเข้า ของที่นำออก และของคงเหลือ
- ดำเนินการตรวจสอบฐานะทางการเงิน เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์การวางค้ำประกัน และใช้
ประเมินความเสี่ยงในการให้สิทธิประโยชน์ด้านคลังสินค้าทัณฑ์บน
- ดำเนินการสุ่มตรวจนับของคงเหลือ ร่วมกับหน่วยงานที่กำกับดูแลคลังสินค้าทัณฑ์บนตาม
หลักเกณฑ์มาตรฐานการตรวจสอบบัญชี
- ประสานงาน และให้คำแนะนำเกี่ยวกับระบบบัญชีแก่ผู้ประกอบการคลังสินค้าทัณฑ์บน

(4) ส่วนเขตปลอดอากร มีหน้าที่ดังนี้

- กำหนดแนวทางหรือมาตรการด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรด้านเขตปลอดอากร
- ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์การให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรด้านเขตปลอด
อากร
- พิจารณาคำขออนุมัติจัดตั้ง เขตปลอดอากร ทำเนียบท่าเรือ โรงพักสินค้า และสถานที่อื่นๆ ตาม
กฎหมายว่าด้วยศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ตามที่ได้รับมอบหมาย
- ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบบัญชีเขตปลอดอากร โดยใช้หลักการบริหารความเสี่ยงในการ
ตรวจสอบ
- ดำเนินการเกี่ยวกับการทำสัญญาประกันและทัณฑ์บน

- ทบทวนและตรวจสอบการให้สิทธิประโยชน์เขตปลอดอากร
- ประสานงาน และแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับเขตปลอดอากร
- ให้คำปรึกษาแนะนำ และให้บริการข้อมูลข่าวสารสิทธิประโยชน์ทางศุลกากรเกี่ยวกับเขตปลอด

อากรแบ่งงานภายใน ดังนี้

(4.1) ฝ่ายหลักเกณฑ์ มีหน้าที่

- ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์การให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรด้านเขตปลอดอากร
- พิจารณาคำขออนุมัติจัดตั้งหรือยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงเขตหรือพื้นที่ประกอบกิจการของเขตปลอดอากร ทำเนียบท่าเรือ โรงพักสินค้า และสถานที่อื่นๆตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ตามที่ได้รับมอบหมาย
- ดำเนินการเกี่ยวกับการทำสัญญาประกันและทัณฑ์บน
- ทบทวนและตรวจสอบการให้สิทธิประโยชน์เขตปลอดอากร
- ประสานงาน และแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับเขตปลอดอากร
- ให้คำปรึกษาแนะนำ และให้บริการข้อมูลข่าวสารสิทธิประโยชน์ทางศุลกากรเกี่ยวกับเขตปลอดอากร

(4.2) ฝ่ายตรวจสอบบัญชี มีหน้าที่

- ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์และมาตรการตรวจสอบบัญชีเขตปลอดอากร
- ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบบัญชีเขตปลอดอากร โดยใช้หลักการบริหารความเสี่ยงในการตรวจสอบรายงานของที่นำเข้า ของที่นำออก และของคงเหลือ
- ดำเนินการตรวจสอบฐานะทางการเงิน เพื่อประเมินความเสี่ยงในการให้สิทธิประโยชน์ด้านเขตปลอดอากร
- ดำเนินการสุ่มตรวจนับของคงเหลือตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการตรวจสอบบัญชี
- ประสานงาน และให้คำแนะนำเกี่ยวกับระบบบัญชีแก่ผู้ประกอบการเขตปลอดอากร
- ปฏิบัติงานสารบรรณ และงานธุรการ
- ดำเนินการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2. ให้ทุกหน่วยงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้ในข้อ 1 และให้ปฏิบัติงาน
อื่นตามที่อยู่บังคับบัญชามอบหมาย เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งต่อ กฎ ระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งอื่นใด รวมทั้ง
คำสั่งกรมศุลกากรเรื่องมอบอำนาจให้ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมศุลกากร

3. คำสั่งหรือระเบียบใดที่ขัดแย้งกับความรับผิดชอบของส่วนราชการในกรมศุลกากรจัด
หรือแย้ง กับคำสั่งนี้ให้ใช้คำสั่งนี้

4. ให้คำสั่งนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 11 กรกฎาคม พ.ศ. 2551

(ลงชื่อ) วิสุทธิ์ ศรีสุพรรณ
(นายวิสุทธิ์ ศรีสุพรรณ)
อธิบดีกรมศุลกากร

รับรองสำเนาถูกต้อง


(นายบุญกิจ กมลศิรินันท์)

นิติกร (ว) 7

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางปราณี ทาทอง
วัน เดือน ปีเกิด	9 กันยายน 2503
สถานที่เกิด	เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	เศรษฐศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2526 นิติศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2532
สถานที่ทำงาน	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร
ตำแหน่ง	นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ