



บทที่ 6

บทสรุปและขอเสนอแนะ

การส่งเสริมการส่งออกนับเป็นมาตรการสำคัญของรัฐบาลที่จะช่วยลดปัญหาการขาดดุลการค้า การขาดดุลการชำระเงิน และยกระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ของประชาชนในประเทศให้ดียิ่งขึ้น กรมศุลกากรในฐานะผู้รับนโยบายก็ควรที่จะได้อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ตั้งแต่การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ขอคืนอากร ขอชดเชยอากร ผู้ได้รับอนุมัติจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บน ประเภทโรงผลิตสินค้า และผู้ประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรม นอกจากนี้ควรที่จะได้พิจารณาแก้ไขปัญหาคอขวดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งพิจารณาลดขั้นตอนที่ไม่สำคัญออกเพื่อความคล่องตัวของการปฏิบัติงาน และเพื่อเสริมสร้างกำลังใจแก่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเพื่อการส่งออกให้สามารถแข่งขันกับต่างประเทศต่อไป

อย่างไรก็ดี มาตรการส่งเสริมการส่งออกของกรมศุลกากรยังคงมีปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ แยกพิจารณาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านผู้ขอใช้บริการ

1. ผู้มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อขอใช้บริการ

ผู้มาติดต่อขอใช้บริการจากกองคืนอากรฯ ส่วนใหญ่จะมอบหมายให้ชิปปิงเป็นผู้ดำเนินการติดต่อกับเจ้าหน้าที่แทนที่จะใช้พนักงานของบริษัทเป็นผู้มาติดต่อ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริษัทที่มีผลงานการส่งออกเป็นครั้งคราว ทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการพิจารณาให้คืนอากร เนื่องจากช่วงการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขอคืนอากรและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต้องผ่านคนกลางหรือชิปปิง ทำให้ผู้ได้รับข่าวสารได้รับข่าวสารล่าช้า นอกจากนี้ชิปปิงส่วนใหญ่ไม่ทราบรายละเอียดการดำเนินงานของบริษัท ไม่รับผิดชอบงาน และรับเงินเรื่องให้กับหลายบริษัท จึงมักไม่ให้ความสนใจต่อบริษัทที่ตนจะได้รับผลประโยชน์ไม่คุ้มค่า ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสำหรับบริษัทที่มอบหมายให้พนักงานของบริษัทมาติดต่อกับ

เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะไม่ทราบกฎ ระเบียบที่คงปฏิบัติ และจะมาทำการติดต่อกับเจ้าหน้าที่เป็น ครั้งคราวเท่านั้น ทำให้ขาดการติดต่อประสานงานอย่างใกล้ชิดระหว่างผู้ขอคืนอากรและเจ้า- หน้าที่ปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการพิจารณาให้คืนอากรติดตามมา

ขอเสนอแนะ

1. ดำเนินการด้านการประชาสัมพันธ์ชักชวนให้บริษัทผู้ขอใช้บริการมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย และรวดเร็วกว่าการมอบหมายให้ ซิปป์มาติดต่อก
2. ดำเนินการปรับปรุงระบบงานเพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการจูงใจให้บริษัทผู้ขอคืนอากรหรือบริษัทผู้ผลิตส่งออกมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรงเนื่องจากรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย
3. จัดทำคู่มือการขอใช้สิทธิในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการของกองคืนอากรฯ เพื่อให้ผู้ใช้บริการจะได้ปฏิบัติได้ถูกต้องและเป็นการลดปัญหาความล่าช้าในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อีกด้านหนึ่ง นอกจากนี้คู่มือนี้จะให้คำแนะนำในการปฏิบัติของผู้ขอใช้บริการ เอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่ต้องจัดเตรียม และอื่น ๆ ทั้งนี้จะช่วยให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รวดเร็วขึ้น เช่น แนะนำให้ผู้ขอคืนอากรยื่นสูตรการผลิตเสียแต่เนิ่น ๆ เพื่อความรวดเร็วในการพิจารณาให้คืนอากร เป็นต้น

2. ความเข้าใจในกฎ ระเบียบ ขอบบังคับที่ผู้ขอใช้บริการต้องปฏิบัติ

บริษัทผู้ผลิตส่งออกซึ่งมาติดต่อกขอใช้บริการทั้งด้านกรคืนอากร การชดเชยอากร และด้านโรงผลิตสินค้าและร้านค้าปลอดอากร ส่วนใหญ่ไม่ทราบกฎ ระเบียบที่จะต้องปฏิบัติในการขอใช้สิทธิ และบ่อยครั้งที่ไม่ทราบสิทธิประโยชน์ที่ตนพึงได้รับ เช่น ไม่ทราบว่าหากไม่สามารถใช้ตราภาษีที่ได้รับไต่หมักภายในกำหนดเวลา 3 ปี จะสามารถขอต่ออายุบัตรได้หรือไม่ทราบว่าเงื่อนไขว่าวัตถุดิบ เข้าเก็บในคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้าเพื่อการผลิตส่งออกสามารถขอขยายระยะเวลาการนำวัตถุดิบ เข้าเก็บในคลังสินค้าทัณฑ์บนในกรณีที่ไม่สามารถผลิตส่งออกภายในกำหนดเวลา 1 ปี เหล่านี้เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้บริษัทเสียสิทธิที่พึงจะได้รับ และเมื่อบริษัทไม่เข้าใจกฎ ระเบียบต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องว่าจ้างซิปป์ให้เป็นผู้มาติดต่อแทน ซึ่งในที่สุดความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบนี้จะก่อให้เกิดปัญหาต่อเนื่องไปถึง

ปัญหาความล่าช้าในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ขอเสนอแนะ

1. ควรจัดตั้งหน่วยประชาสัมพันธ์ในกองคินอกรฯ ขึ้นโดยเฉพาะ เจ้าหน้าที่ในหน่วยนี้จะมีหน้าที่จัดทำคู่มือการขอใช้บริการในแต่ละคานว่า ผู้ขอใช้สิทธิจะต้องปฏิบัติอย่างไร มีเอกสารอะไรบ้างที่จะต้องจัดเตรียมมาเสนอต่อเจ้าหน้าที่ คู่มือนี้จะจัดทำโดยใช้ขอความสั้น ๆ ที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจในกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ขอใช้บริการสามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง

2. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ในหน่วยประชาสัมพันธ์ที่จัดตั้งขึ้นใหม่จะทำการตีพิมพ์ประกาศกฎ ระเบียบใหม่ดังกล่าวไว้ในที่ที่สามารถเห็นได้ชัด เช่น บอร์ดสำหรับตีพิมพ์ประกาศเพื่อให้ผู้ขอใช้บริการทราบ และอาจแจกข่าวสารต่าง ๆ เหล่านี้ไปยังสมาคมต่าง ๆ ที่ผู้ขอใช้บริการส่วนใหญ่เป็นสมาชิกอยู่ เช่น สมาคมอุตสาหกรรมไทย สภาหอการค้าไทย สมาคมอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ไทยสังเคราะห์ เป็นต้น เพื่อให้สมาคมเหล่านี้ทำการเผยแพร่กระจายข่าวไปยังสมาชิกอีกทางหนึ่ง

3. ให้เจ้าหน้าที่หน่วยประชาสัมพันธ์ที่จัดตั้งขึ้นใหม่เป็นผู้ให้คำแนะนำ เสนอแนะ และชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ แก่ผู้สนใจโดยทั่วไป เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อเหล่านี้ได้เข้าใจถึงเงื่อนไขต่าง ๆ ได้ถูกต้อง ชัดเจน และปฏิบัติได้ถูกต้อง

4. จัดการประชุมรวม หรือจัดสัมมนาระหว่างผู้ให้บริการของกองคินอกรฯ กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเป็นครั้งคราว เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้ทราบถึงข้อจำกัด ปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ขอใช้บริการประสบ และจะได้พิจารณาหาแนวทางแก้ไข ทั้งนี้เพื่อให้การส่งเสริมการส่งออกดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ก. ฝ่ายคินอกร

ปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายคินอกร มีหลายประการ ดังนี้

1. ขั้นตอนในการปฏิบัติงานและการจำแนกงาน

ในปัจจุบันขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีบางขั้นตอนซึ่งไม่มีความ

จำเป็นจะต้องปฏิบัติ แต่เจ้าหน้าที่ก็ต้องปฏิบัติ ซึ่งไคแก ชั้นตอนการจัดส่งรายงานคอมพิวเตอร์
 ไทยบริษัทรับรองความถูกต้อง บางชั้นตอนจำเป็นจะต้องปฏิบัติแต่เจ้าหน้าที่มีไคปฏิบัติ ไคแก
 ชั้นตอนการยื่นคำร้องขอคืนอากร เพื่อทราบลำดับก่อน-หลังในการพิจารณาให้คืนอากร และเพื่อ
 ความเป็นธรรมแก่ผู้ขอคืนอากร และงานในบางหน่วยงานสมควรที่จะได้รวมปฏิบัติในหน่วยงาน
 เดียวกัน ไคแก งานเอกสารข้อมูล งานตรวจสอบ และงานเรียกเก็บ ซึ่งเป็นงานที่กระทำ
 ต่อเนื่องกัน เมื่อเกิดการแย่งงานขึ้นทำให้เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงานมีความรู้สึกแย่งแย่งงาน
 ความสัมพันธ์และการประสานงานมีน้อย ก่อให้เกิดปัญหาการเกี่ยงงานกันทำ และเป็นการ
 ปฏิบัติงานซ้ำซ้อน ก่อให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ปัญหาด้านเอกสารสูญหายก็เป็นปัญหาสำคัญอีกปัญหาหนึ่ง เนื่องจาก
 การเก็บเอกสารนั้นจะมอบหมายให้หน่วยเอกสารและข้อมูลเป็นผู้จัดเก็บเอกสารต่าง ๆ ของ
 บริษัทผู้ขอคืนอากรทั้งหมด 1,050 บริษัทโดยมิได้มีการควบคุมอย่างถูกต้อง เป็นเหตุให้เอกสาร
 สูญหาย ซึ่งเป็นปัญหาต่อการพิจารณาให้คืนอากรของเจ้าหน้าที่

ขอเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงการแบ่งส่วนราชการในฝ่ายคืนอากรใหม่ โดยรวมหน่วยงาน
 เอกสารข้อมูล หน่วยตรวจสอบ และหน่วยเรียกเก็บอากรเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อมิให้เกิดการ
 แย่งแย่งงาน การปฏิบัติงานซ้ำซ้อน และเพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน
2. ควรปรับปรุงระบบงานจัดเก็บเอกสารเสียใหม่หลังจากที่ไครวมหน่วยงาน
 เอกสารข้อมูล หน่วยตรวจสอบ และหน่วยเรียกเก็บอากรเข้าไว้ด้วยกันแล้ว โดยมอบหมาย
 อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการพิจารณาให้คืนอากรแก่บริษัทไคให้แก่เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ
 แต่ละคนเป็นการตายตัว เช่น ผู้ตรวจสอบคนหนึ่งรับผิดชอบในการพิจารณาให้คืนอากร การเก็บ
 เอกสารของบริษัทนั้น ๆ รวมทั้งเรียกเก็บอากร บริษัทต่าง ๆ 50 บริษัท เป็นการตายตัว
 เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบดังกล่าวจะทำหน้าที่ตั้งแตการจัดเก็บเอกสารของ
 บริษัทที่ตนรับผิดชอบ ทำทะเบียนคุมเอกสารเพื่อติดตามดูว่าบริษัทนั้น ๆ มีผลงานการส่งออก
 เป็นอย่างไร โดยเรียงลำดับก่อน-หลัง เมื่อเอกสารสูญหายก็สามารถติดตามได้ เมื่อได้รับ
 คำร้องขอคืนอากรและจัดชุดเอกสารเรียบร้อยแล้ว ก็จะทำตรวจสอบ ประมวลรหัส เพื่อ

แก้ไขปัญหาค่าผู้โทรหัทซึ่งในปัจจุบันเป็นลูกจ้างทั้งสินโทรหัทศคผลลาค และจคส่งใหคคอมพิวเตอรืประมวลเป็นรายงาน เมื่อไครับรายงานแล้วจะทำการตรวจสอบความถูกต้อง เสนอผู้ตรวจสอบมือ 2 คอไป อย่างไรก็ตามก็คคองคินอาการฯ ควรจะไควางกฎ ระเบียบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไวคควยว การพิจารณาใหคคินอาการแต่ละชคค้ำขอจะต้องเสร็จในกำหนดเวลาที่แน่นอน เช่น อาจกำหนดไวควให้ผู้ตรวจสอบค้ำขอคินอาการแต่ละชคค้ำขอต้องทำการตรวจสอบให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา 1 เดือน นับจากวันยื่นค้ำขอ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อป้องกันการกักงานเพื่อเรียกร้องหาประโยชน์ของเจ้าหน้าที่ในทางที่ไม่ถูกต้อง

นอกจากนี้ให้จคค้ตรากำลังเจ้าหน้าที่ตรวจสอบมือ 2 เพื่อตรวจสอบค้ำขอคินอาการที่ผ่านการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ตรวจสอบมือ 1 อีกครั้งหนึ่ง เพื่อป้องกันการผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น โดยเจ้าหน้าที่ตรวจสอบมือ 2 นี้ จะตรวจสอบค้ำขอคินอาการจากผู้ตรวจสอบมือ 1 สลับกันไป ทั้งนี้เพื่อป้องกันการร่วมงานระหว่างเจ้าหน้าที่ตรวจสอบมือ 1 และมือ 2 ในทางที่ไม่ถูกต้อง

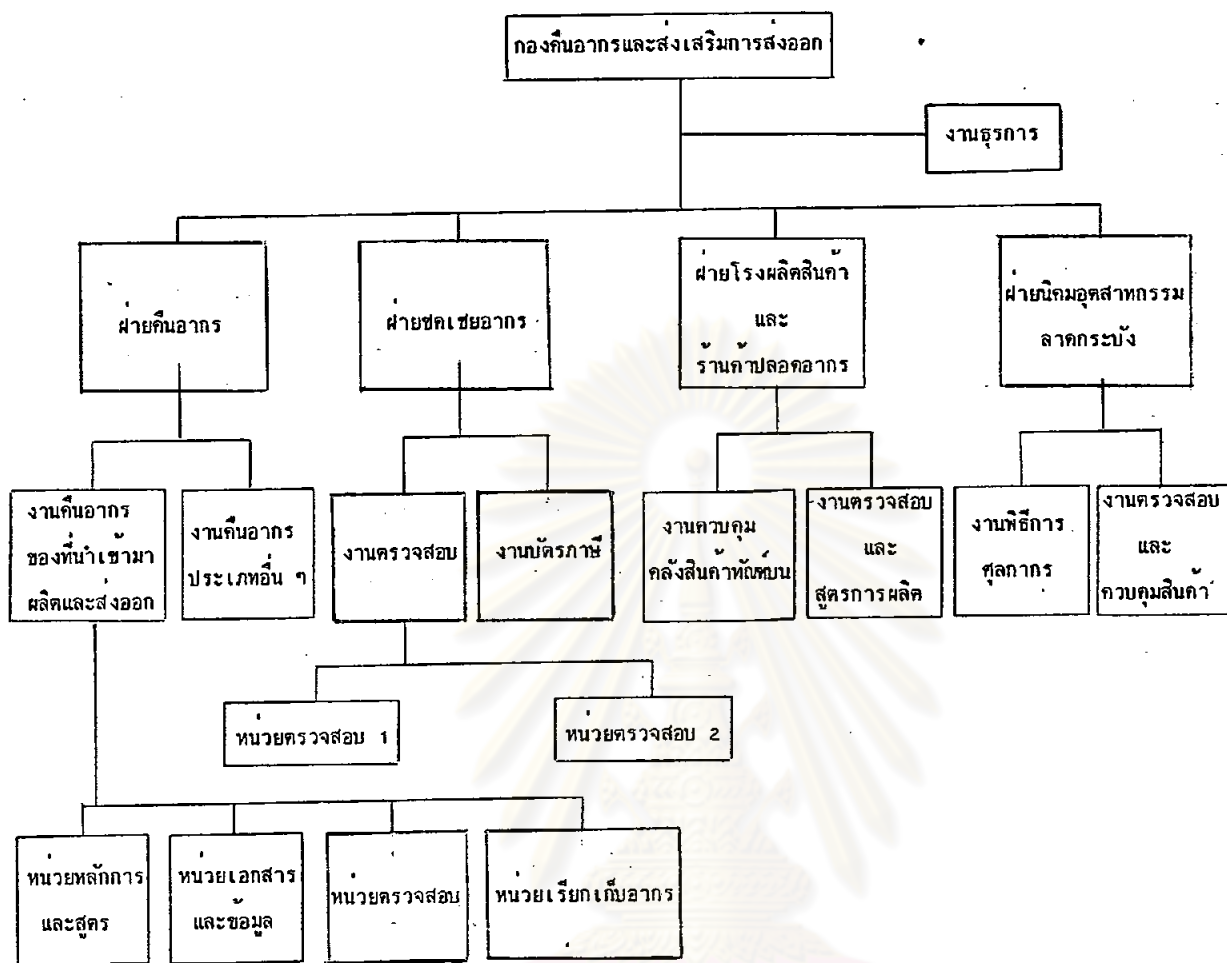
3. ให้ผู้ขอคินอาการยื่นค้ำขอคินอาการภายในกำหนดเวลา 6 เดือน นับจากวันส่งออกโดยเครงครัด และค้ำขอคินอาการนี้จะได้รับการให้ลาคับเพื่อเป็นลาคับในการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่และเพื่อความเป็นธรรมแก่ผู้ขอคินอาการ หากผู้ใดยื่นค้ำขอคินอาการก่อนก็จะได้รับการพิจารณาใหคคินอาการก่อน เช่น เดียวกัน

4. ควรลดขั้นตอนซึ่งไม่จำเป็นออก คือลดขั้นตอนการจคส่งรายงานคอมพิวเตอรืให้แก่บริษัทผู้ขอคินอาการรับรองความถูกต้อง

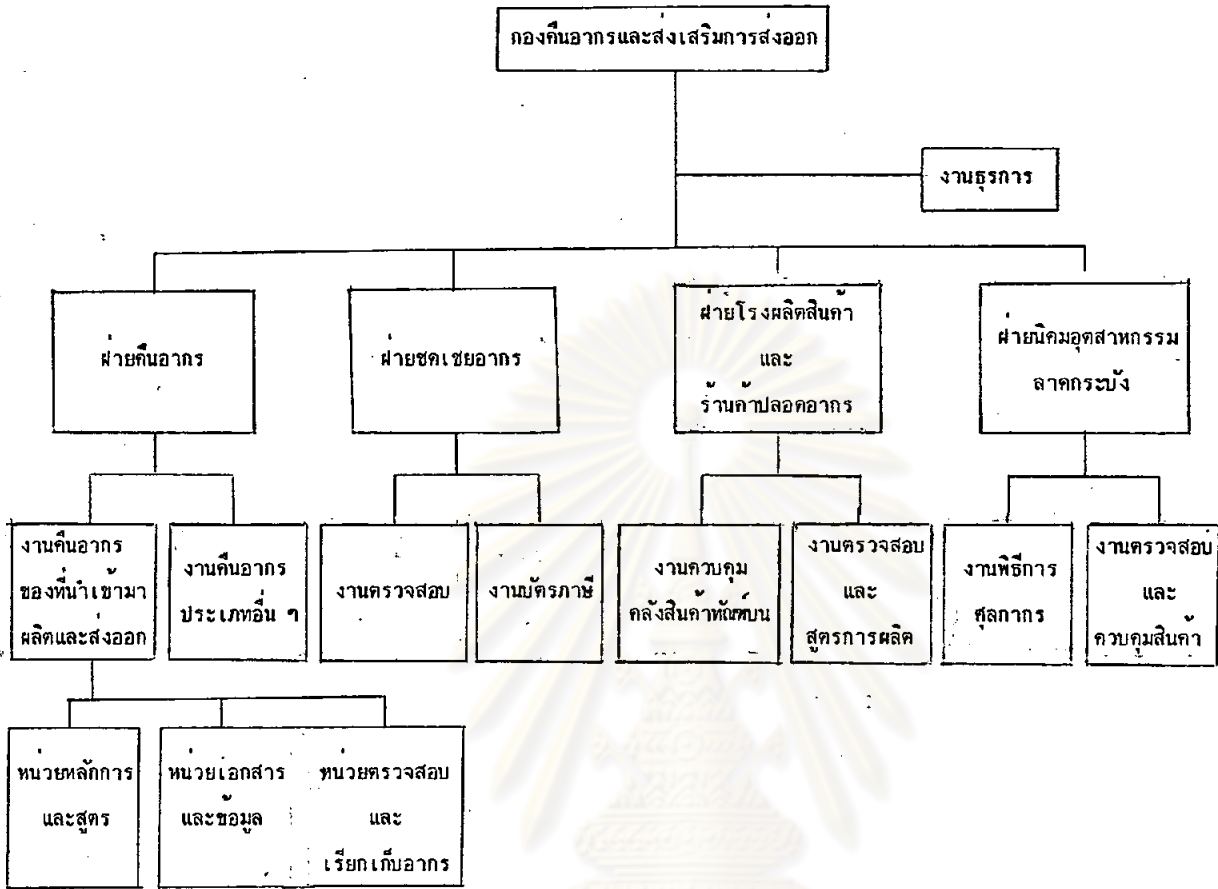
5. ไม่ควรให้ลูกจ้างชั่วคราวเป็นผู้รับผิดชอบในการจคเก็บเอกสาร ควรจะมอบหมายงานคานการเจาะบัตรหรืองานที่ไม่มีความสำคัญมากนักให้ลูกจ้างเป็นผู้รับผิดชอบปฏิบัติ เนื่องจากลูกจ้างส่วนใหญ่มีการเข้า-ออกงานบ่อยทำใหงานขาดตอนและเอกสารสูญหายซึ่งเป็นปัญหาคานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในปัจจุบัน

2. กฎ ระเบียบ ขอบังคับเกี่ยวกับการยื่นแบบขอคินอาการ

ไคมีกฎ ระเบียบ ขอบังคับของทางราชการ กำหนดให้ผู้นาวัดดุคิมจากต่างประเทศเขามาทำการผลิตส่งออกตองยื่นค้ำขอคินอาการตามแบบ 226 ง. ภายในกำหนดระยะเวลา 6 เดือน นับแต่วันส่งออก ซึ่งระยะเวลาดังกล่าวเพียงพอต่อการยื่นแบบค้ำขอคิน

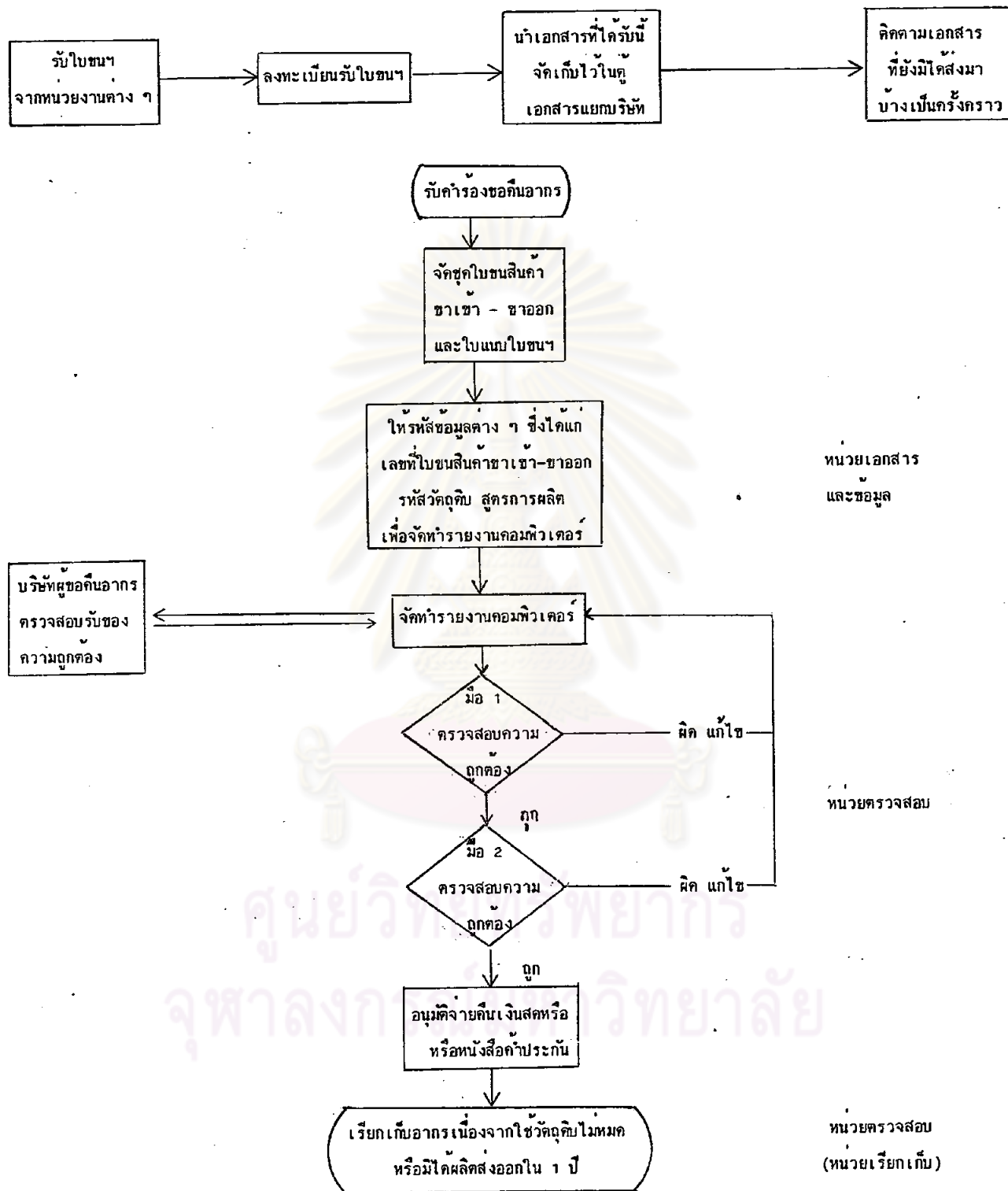


ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



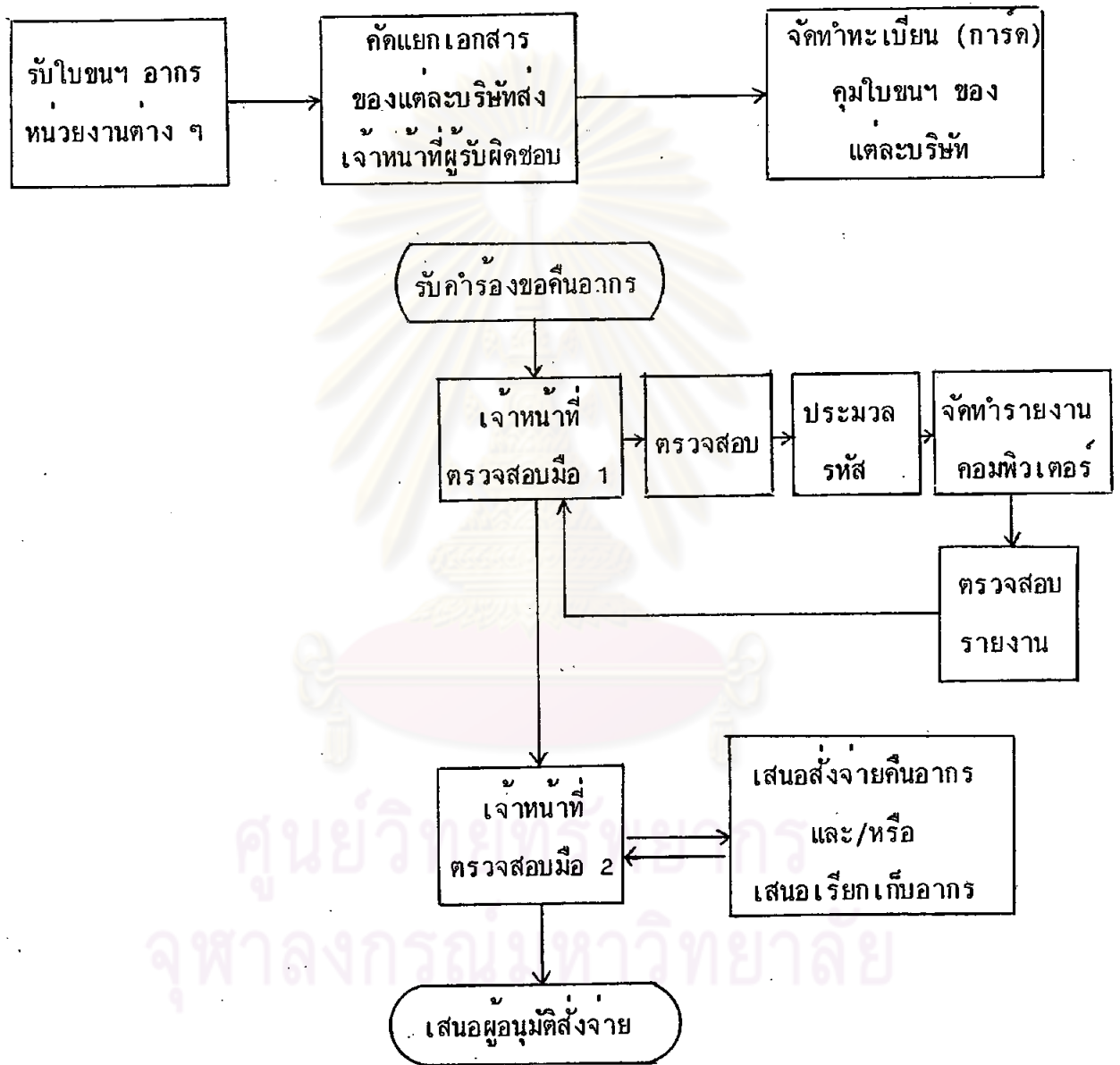
ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนภูมิที่ 6.3 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสินเชื่อการในปัจจุบัน



แผนภูมิ 6.4

แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายค้ำประกันที่นำเสนองานใหม่



อาคาร แต่ปรากฏว่าในปัจจุบันผู้ขอคืนอาคารไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้โดยเคร่งครัดและเจ้าหน้าที่ก่อนโลงให้เสมอมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ขอคืนอาคารส่วนใหญ่จะยื่นขอคืนอาคารเมื่อได้รับรายงานคอมพิวเตอร์จากฝ่ายคืนอาคารแล้ว ทำให้ไม่มีการจัดลำดับผู้ขอคืนอาคาร เรียงลำดับก่อน-หลังที่ยื่นขอคืนอาคาร ทำให้เจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นอีกชั้นตอนหนึ่งคือ ขั้นตอนการอนุมัติ ผอนผันให้คืนอาคารได้เนื่องจากยื่นคำร้องขอคืนอาคารภายหลังจาก 6 เดือน นอกจากนี้อาจก่อให้เกิดปัญหาการทุจริตของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเนื่องจากไม่มีการจัดลำดับการยื่นขอคืนอาคาร

ข้อเสนอแนะ

1. ไม่ควรมีการผอนผันให้ยื่นคำขอคืนอาคารภายหลัง 6 เดือนแล้ว เนื่องจาก การยื่นคำขอคืนอาคารไม่ใช่ขั้นตอนที่ยุงยากและไม่ต้องใช้หลักฐานใด ๆ มายืนยันแสดงต่อเจ้าหน้าที่ อยู่แล้ว
2. ควรมีการให้ลำดับเลขที่การยื่นคำขอคืนอาคาร เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้พิจารณา ให้คืนอาคารตามลำดับก่อน-หลังที่ยื่นคำขอ และเพื่อความเป็นธรรมแก่ผู้ยื่นคำขอคืนอาคารก่อน สมควรมีสิทธิได้รับคืนอาคารก่อน

3. ความเข้าใจระบบงาน

เจ้าหน้าที่ฝ่ายคืนอาคารส่วนใหญ่ขาดความเข้าใจระบบงาน ก็จะเข้าใจเพียง เฉพาะงานที่ตนปฏิบัติและงานอื่นบ้าง เนื่องจากมิได้รับการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงาน ทำให้ เกิดปัญหาการปฏิบัติงานผิดบ้างถูกบ้างตามความเข้าใจของเจ้าหน้าที่แต่ละคนซึ่งลักษณะงานคืน อาคารเป็นงานต่อเนื่องหากขั้นตอนใดติดขัดหรือเกิดปัญหาจะทำให้เกิดปัญหาลุขึ้นทั้งระบบ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่แต่ละคนมีความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน ทำให้ไม่มีมาตรฐานในการปฏิบัติ งานก่อให้เกิดปัญหาแก่ผู้ขอคืนอาคาร

ข้อเสนอแนะ

1. จัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ทั้งที่ปฏิบัติงานอยู่แล้ว และที่เริ่มเข้างานใหม่ ให้เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีปฏิบัติ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และหลักเกณฑ์การ พิจารณา ทั้งนี้เพื่อขจัดปัญหาการ เรียนผิดเรียนถูกจากการปฏิบัติงานจริงซึ่งทำให้เสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อราชการด้วย การฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นส่วนสำคัญให้เจ้าหน้าที่

ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเข้าใจระบบงาน ปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน ไม่เกิดปัญหาการปฏิบัติงานภายหลัง แม้ว่าจะได้มีการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานแล้วก็ตามก็ยังไม่เป็นการเพียงพอที่จะแสดงว่าเจ้าหน้าที่คนนั้นจะมีความรู้ความสามารถเหมาะสมในการทำงานเพียงแต่เจ้าหน้าที่คนนั้นมีความรู้ทั่วไปเท่านั้น ซึ่งความรู้ที่เพียงพอจะนำไปใช้ได้หากได้รับการฝึกอบรมที่ถูกต้องและเหมาะสมอีกครั้งหนึ่งก่อน การฝึกอบรมจึงควรเป็นงานขั้นแรกที่มีมอบให้แก่บุคคลที่ได้รับการคัดเลือกเข้าทำงาน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน และเป็นความจำเป็นอยู่แล้วที่จะต้องมีการฝึกอบรม เพียงแต่ผู้บริหารต้องคำนึงถึงวิธีการฝึกอบรม การจัดให้ผู้เข้างานใหม่ปฏิบัติงานทันทีโดยการเรียนรู้อย่างรวดเร็ว ให้สังเกตจากเพื่อนร่วมงาน หรือให้ได้รับบทเรียนจากการทำงานผิดพลาดบ้าง โดยไม่มีการฝึกอบรมเสียก่อนได้พิสูจน์ให้เห็นแล้วว่าก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองมาก และทำให้เจ้าหน้าที่คนนั้นได้ความรู้ไม่สมบูรณ์ วิธีการทำงานไม่ถูกต้อง เสียเวลานานกว่าจะเป็นงาน การฝึกอบรมนั้นนอกจากจะใช้กับผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่แล้วยังใช้ได้กับผู้ปฏิบัติงานอยู่แล้ว โดยจะอบรมงานที่จะต้องปฏิบัติจริง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับใหม่ ๆ ที่จะต้องปฏิบัติ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ฉะนั้นองค์การฯ จึงควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทั้งที่เข้างานใหม่และที่ปฏิบัติงานอยู่ก่อนแล้ว เพื่อประโยชน์ตามที่กล่าวไว้ข้างต้น

2. ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักปฏิบัติของเจ้าหน้าที่และเพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน และไม่เกิดปัญหาการปฏิบัติงานในภายหลัง หากมีข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นนอกเหนือจากเหตุการณ์ปกติ และมีได้มีการระบุไว้ในคู่มือการปฏิบัติงานแล้ว ก็จะเสนอผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ตัดสิน ผลการตัดสินจะถูกนำมารวบรวมไว้เพื่อเป็นหลักเกณฑ์ในการพิจารณาสำหรับ เหตุการณ์กรณีเดียวกันและให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกันต่อไป

ข. ฝ่ายชดเชยอากร

ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายชดเชยอากรมัตถ์

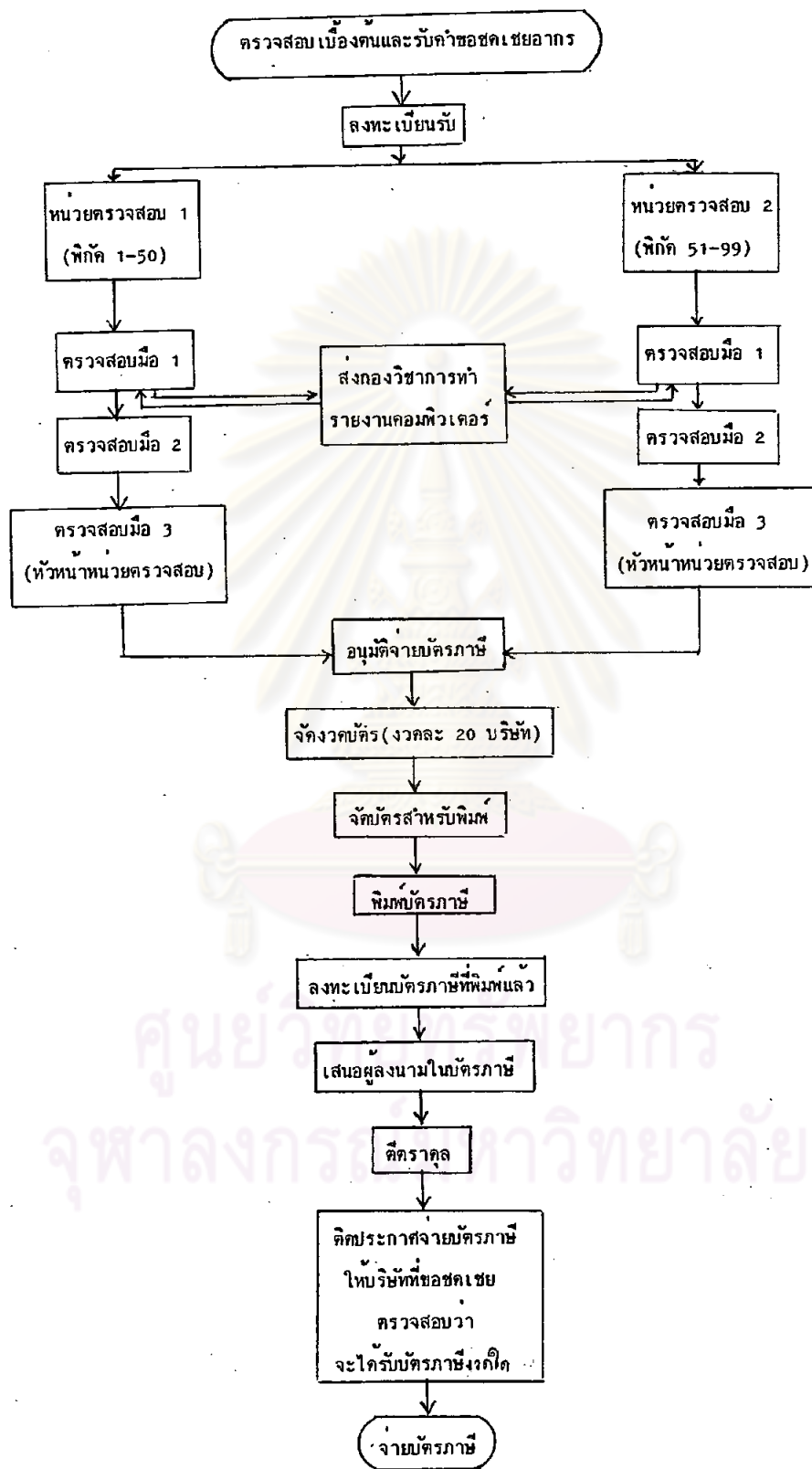
1. ขั้นตอนการปฏิบัติงานและการจำแนกงาน

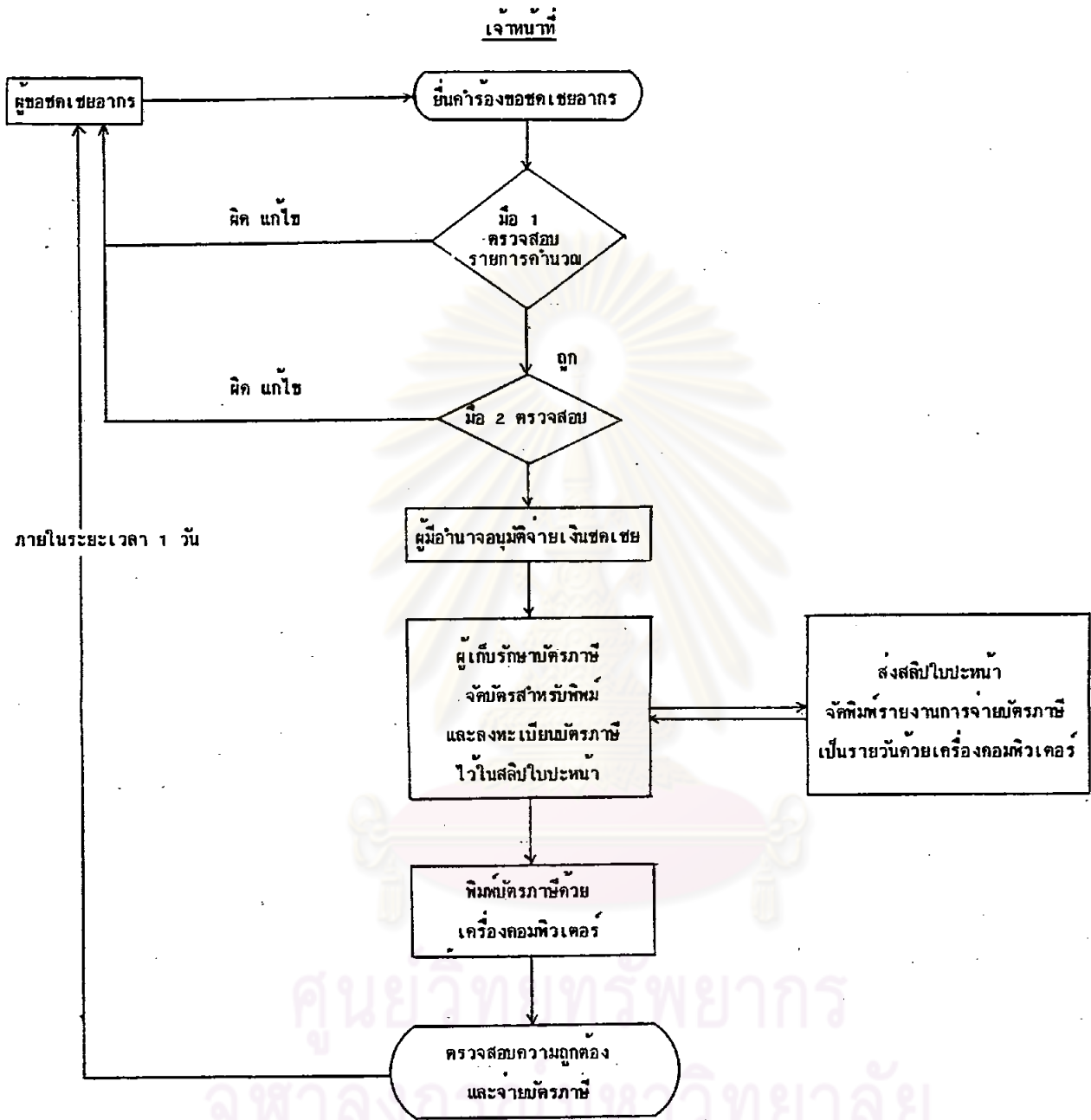
ในปัจจุบันแม้ว่าจะไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติงานมากนักเนื่องจากได้

มีการปรับปรุงระบบงานเป็นประจำก็ตาม แต่อย่างไรก็ตามผู้ยื่นคำขอขอชดเชยอาการส่วนใหญ่จะได้รับการรักษาอย่างรวดเร็วคือ 3 เดือนขึ้นไปนับจากวันยื่นคำขอชดเชยอาการ ซึ่งตามความเป็นจริงงานชดเชยอาการสามารถปฏิบัติให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาเพียง 1 วัน หรือช้าที่สุดประมาณ 3 วัน นับจากวันยื่นคำขอได้หากสามารถปรับปรุงระบบงานใหม่ให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ ซึ่งกำลังจะได้นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. งานด้านการตรวจสอบคำขอชดเชยอาการนั้นเป็นงานที่สามารถตรวจสอบให้แล้วเสร็จได้ภายในวันที่บริษัทยื่นขอชดเชยอาการ เนื่องจากในแต่ละวันมีผู้ยื่นขอชดเชยสูงสุดจำนวน 150 คำขอ และจำนวนเจ้าหน้าที่ตรวจสอบมีจำนวนถึงประมาณ 30 คน เฉลี่ยต่อวันเจ้าหน้าที่ตรวจสอบจะตรวจสอบคนละ 5 คำขอ ซึ่งอยู่ในกำลังที่เจ้าหน้าที่สามารถกระทำได้ และตัดปัญหาความล่าช้าของการติดตามให้บริษัทแก้ไขเอกสาร
2. ควรปรับปรุงระบบงานโดยจัดเจ้าหน้าที่ตรวจสอบมือ 1 จำนวน 30 คนเป็นผู้รับเรื่องคำขอชดเชย และตรวจสอบทันทีหากมีรายการแก้ไขก็ให้บริษัทนำไปแก้ไข เจ้าหน้าที่ตรวจสอบมือ 1 นี้ จะตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ พร้อมทั้งคำนวณยอดเงินชดเชยที่บริษัทผู้ยื่นขอและส่งต่อไปเจ้าหน้าที่ตรวจสอบมือ 2
3. จัดเจ้าหน้าที่ตรวจสอบมือ 2 ประมาณ 5 คน ตรวจสอบความถูกต้องของผู้ตรวจสอบมือ 1 พร้อมทั้งเสนอผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติว่าจะให้ชดเชยเป็นบัตรภาษีแบบใดจำนวนเท่าใด
4. ชุคคำขอที่ได้รับอนุมัติแล้วจะส่งไปให้เจ้าหน้าที่เก็บรักษบัตรภาษี จัดบัตรภาษีตามจำนวนที่บริษัทขอรับ พร้อมลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐานในการตรวจสอบว่าบริษัทได้รับบัตรภาษีจำนวนเงินฉบับละเท่าไร เป็นจำนวนกี่ฉบับ เลขที่เท่าใด วันที่ออกบัตร วันหมดอายุ เพื่อสะดวกในการตรวจสอบการปลอมแปลงบัตรภาษีเมื่อมีผู้นำไปใช้ในสลิปใบปะหน้า
5. พิมพ์บัตรภาษีด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยบัตรภาษีแต่ละฉบับจะมีลายมือชื่อของผู้มีอำนาจลงนามในบัตรภาษีสำเร็จรูปอยู่ในบัตรแล้ว เพื่อลดขั้นตอนการลงลายมือชื่อ
6. จ่ายบัตรภาษีให้ผู้ยื่นขอชดเชย โดยให้ลงรายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานว่าได้รับบัตรภาษีแล้ว
7. ทุกสิ้นวันจะตรวจสอบยอดคำขอรับชดเชยว่าจะตรงกับยอดบัตรภาษีที่







ได้จ่ายออกไป ส่วนสลิปใบปะหน้าจะถูกส่งให้ เครื่องคอมพิวเตอร์รวบรวมและจัดทำรายงาน เป็นรายวัน

8. กำหนดเวลาการยื่นคำขอชดเชยอากรว่าจะต้องยื่นระหว่างเวลา

8.30 - 15.00 น. และจะได้รับการชำระในวันเดียวกับที่ยื่นคำขอชดเชยอากร

ขั้นตอนที่ปรับปรุงใหม่ปรากฏในแผนภูมิที่ 6.6

ขั้นตอนที่เสนอแนะใหม่นี้คล้ายกับการปฏิบัติงานของธนาคารต่าง ๆ ฉะนั้น ความสำคัญอีกข้อหนึ่งได้แก่การอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใหม่มีความสำนึกและรับผิดชอบงาน เพื่อให้ งานชดเชยอากรรวดเร็วและทำให้ผู้ผลิตส่งออกเกิดกำลังใจในการประกอบธุรกิจค้าขายนี้ เนื่องจากหน่วยงานของทางราชการก็ได้ให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่

2. ความเข้าใจในงานที่ต้องปฏิบัติ

แม่วางงานชดเชยอากร จะเป็นงานที่ไม่ยุ่งยากและง่ายแก่การเรียนรู้ก็ตาม แต่ เป็นการสมควรที่จะได้มี การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในขณะเริ่มปฏิบัติ แทนการเรียนรู้ จากผู้ร่วมงานซึ่งบางครั้งทำให้เกิดการปฏิบัติงานผิดพลาดโดยเจ้าหน้าที่ผู้นั้นรู้เท่าไม่ถึงการณ์

ขอเสนอแนะ

1. ควรมีการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ ถึงระเบียบต่าง ๆ แนวทางการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่เดิมในกรณีที่มีการ เปลี่ยนแปลงกฎระเบียบข้อบังคับใหม่ ๆ หรืองานด้านอื่น ๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานสมควรรับทราบ

2. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้ ถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกันสะดวกต่อการเข้าใจระบบงาน

ก. ฝ่ายโรงผลิตสินค้าและร้านค้าปลอดอากร

มีผู้ทำการปฏิบัติงานในร้านค้าต่าง ๆ ดังนี้

1. ร้านค้าปลีกนำเข้าสินค้าเข้าออกจำหน่ายในประเทศ

บริษัทที่ได้รับอนุมัติจัดตั้งเป็นคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้าจะ ได้รับยกเว้นอากรในขณะนำเข้า ฉะนั้นจึงมีความจำเป็นที่ทางราชการจะต้องควบคุมวัตถุดิบ นำเข้าเหล่านั้นมิให้มีการลักลอบนำมาจากจำหน่ายภายในประเทศ แต่ในปัจจุบันทางราชการมิได้มี

การจัดวางมาตรการในการควบคุมวัตถุดิบเหล่านี้อย่างรัดกุม ทำให้มีการนำวัตถุดิบเหล่านี้หรือผลผลิตจากวัตถุดิบนี้มาจำหน่ายภายในประเทศทางร้านค้าหน้าร้านที่ปฏิบัติงานด้านการตรวจปล่อยสินค้าก็ไม่สามารถอยู่ควบคุมโรงงานดังกล่าวตลอด 24 ชั่วโมง จึงเป็นการยากต่อการควบคุมวัตถุดิบนี้

ข้อเสนอแนะ

1. ไม่ควรสนับสนุนให้มีการจัดตั้งคลังสินค้าที่ต้นทางประเภทโรงผลิตรายอื่น เนื่องจากยากแก่การควบคุม หากจะมีให้มีการลักลอบหนีศุลกากรเลยนั้น จะต้องจัดส่งเจ้าหน้าที่ประจำตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ย่อมมีไม่เพียงพอกับปริมาณโรงผลิตรายอื่นซึ่งนับวันจะเพิ่มขึ้น นอกจากนี้โรงผลิตรายแต่ละแห่งอยู่กระจัดกระจายกัน ในเขตชานเมืองและจังหวัดใกล้เคียงทำให้ต้องใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่มาก หากจะส่งเสริมด้านการผลิตส่งออกควรปรับปรุงระบบงานด้านการคืนอากรให้รวดเร็วขึ้น บริษัทเหล่านี้จะหันไปใช้บริการทางคืนอากรเอง

2. กรณีไม่สามารถยกเลิกมาตรการดังกล่าวนี้ได้ก็ควรจะมีปฏิบัติดังนี้

2.1 นำระบบบัญชีมาใช้ในการควบคุมวัตถุดิบโดยมีการจัดทำบัญชีและตรวจนับวัตถุดิบในโรงงานว่ามีจำนวนครบถ้วนหรือไม่ทุก 3 เดือน หากผลแตกต่างไม่เกินร้อยละ 5 ก็ให้อนุโลม แต่หากผลแตกต่างเกินกว่าร้อยละ 5 ให้ดำเนินการเปรียบเทียบปรับและเรียกเก็บอากรทันที

2.2 รวมมือกับกองป้องกันและปราบปรามจับกุมผู้ลักลอบนำวัตถุดิบหรือสินค้าที่ผ่านกระบวนการผลิตแล้วมาจำหน่ายในประเทศ และลงโทษผู้กระทำความผิดดังกล่าวอย่างหนัก เพื่อให้เป็นเยี่ยงอย่างแก่ผู้ประกอบการประเภทเดียวกัน

2. คานมาตรฐานในการตรวจสอบบัญชีและอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่

ในปัจจุบันการจะควบคุมวัตถุดิบมิให้เกิดการลักลอบหนีศุลกากรนั้น จะต้องอาศัยการตรวจสอบบัญชีเป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากหากจะพิจารณาเพิ่มอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่แล้วก็จะต้องเพิ่มปริมาณเจ้าหน้าที่อยู่เสมอตามปริมาณโรงผลิตรายอื่นที่เพิ่มขึ้น ในปัจจุบันมิได้มีการจัดวางมาตรฐานการตรวจสอบบัญชีของโรงงานต่าง ๆ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนมิได้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ ในขณะที่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบบัญชีได้แก่

นายตรวจสุกลางหรือสารวัตรสุกลาง ซึ่งไม่มีความรู้ทางด้านบัญชี จึงทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานด้านการควบคุมการใช้จ่ายวัตถุดิบดังกล่าวได้อย่างสมบูรณ์

ขอเสนอแนะ

1. กำหนดมาตรฐานในการตรวจสอบบัญชีของโรงผลิตสินค้าว่ามีวิธีการตรวจสอบอย่างไร เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นมาตรฐานเดียวกันสะดวกในการควบคุมและปฏิบัติงาน
2. ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ตำแหน่งนายตรวจสุกลางและสารวัตรสุกลาง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. พิจารณาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานด้านการตรวจสอบบัญชีเพื่อความสะดวกเร็วในการปฏิบัติงาน
4. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. ด่านอัตรากำลัง

ในปัจจุบัน คลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้ามีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และคลังสินค้าทัณฑ์บนเหล่านี้อยู่กระจัดกระจายกันในพื้นที่เมืองและจังหวัดใกล้เคียง เจ้าหน้าที่ฝ่ายโรงผลิตสินค้ามีหน้าที่จะต้องอำนวยความสะดวกในด้านการตรวจปล่อยสินค้า ณ คลังสินค้าทัณฑ์บนนั้น ๆ จึงทำให้การปฏิบัติงานดังกล่าวต้องใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้นตามจำนวนโรงผลิตสินค้าที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวมีหน้าที่ปราบปรามการลักลอบหนีสุกลางของบริษัต่าง ๆ เหล่านี้อีกด้านหนึ่ง อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่ปัจจุบันจึงไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น

ขอเสนอแนะ

ควรหาทางยกเลิกมาตรการนี้ และสนับสนุนให้บริษัทต่าง ๆ หันมาใช้บริการด้านการขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ. ซึ่งได้แก้ไขปรับปรุงระบบงานให้พิจารณาคืนอากรได้รวดเร็วขึ้น ผู้ขอคืนอากรจะหันมาใช้บริการด้านการขอคืนอากรแทนการขออนุมัติจัดตั้งคลังสินค้า ทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้าซึ่งต้องเสียค่าใช้จ่ายในการลงทุนเป็นจำนวนมาก

ง. ฝ่ายนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

ไม่มีปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของฝ่ายนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง เนื่องจากเขตพื้นที่มีจำกัด บริษัทที่เข้าประกอบการในเขตดังกล่าวไม่สามารถเพิ่มปริมาณได้หากพื้นที่ในเขตดังกล่าวได้รับการจับจองจนหมด นอกจากนี้การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ร่วมกับเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรก็ได้จัดเวรยามตรวจตราและควบคุมทางเข้าออกเพื่อป้องกันการลักลอบหนีศุลกากรออกจากเขตดังกล่าว ฉะนั้นจึงไม่มีปัญหาใด ๆ เกิดขึ้น

ปัญหาคานอื่น ๆ

1. ปัญหาคานการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ

งานของกองคั้นอาหารและส่งเสริมการส่งออก เป็นงานที่จะต้องเกี่ยวข้องกับและประสานงานกับกองอื่น ๆ ได้แก่ กองพิธีการและประเมินอากร กองวิเคราะห์สินค้า กองวิเคราะห์ราคา กองควบคุมยานและสินค้า ฯลฯ ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ได้แก่ ปัญหาความล่าช้าจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนี้ ปัญหาคานเอกสารสูญหาย อย่างไรก็ตามหากสามารถรวมงานคานต่าง ๆ เหล่านี้มาไว้ที่กองคั้นอาหารฯ รับผิดชอบตั้งแต่ต้น คือตั้งแต่การผ่านพิธีการการวิเคราะห์สินค้า จนกระทั่งตรวจปล่อยและส่งออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศแล้ว จะสามารถตัดปัญหาความล่าช้าที่เกิดจากหน่วยงานอื่น ๆ ได้ เช่น ความล่าช้าจากการพิจารณาสูตรการผลิตเอกสารสูญหาย เป็นต้น แต่ในทางปฏิบัติไม่สามารถจะทำได้เนื่องจากจะต้องเพิ่มอัตราค่าตั้งขึ้นอีกจำนวนมาก นอกจากนี้ยังเป็นการปฏิบัติงานซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่นในขณะที่ยังสถานที่ทำการของหน่วยงานเหล่านี้ ก็อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกับกองคั้นอาหารฯ ฉะนั้นจึงจำต้องพิจารณาแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสภาวะการณ์เช่นในปัจจุบัน

ขอเสนอแนะ

1. จัดตั้งคณะกรรมการร่วมโดยมีผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมแก้ปัญหาในความคืบหน้า ๆ เช่น จัดตั้งคณะกรรมการขึ้นโดยเฉพาะเพื่อจัดทำสูตรมาตรฐานตามประเภทอุตสาหกรรม เช่น อุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่ม ไม่แปรรูป เครื่องกระป๋องต่าง ๆ เป็นต้น โดยมีเจ้าหน้าที่กองวิเคราะห์สินค้า หรือกองวิเคราะห์ราคา รวมทั้งเจ้าหน้าที่กองคั้นอาหารฯ และจากหน่วยธุรกิจหรือผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมนั้น ๆ เป็นผู้ร่วมจัดทำสูตรมาตรฐานเพื่อ

ความพอใจของทุกฝ่าย และเพื่อให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมและรับผิดชอบร่วมกัน

การจัดทำสูตรมาตรฐานสำหรับสินค้าทุกชนิดเป็นสิ่งจำเป็นอย่างสูงสุดที่จะสามารถแก้ไขปัญหาความล่าช้าในการพิจารณาให้คินอกร เนื่องจากตราใบที่สูตรการผลิตของสินค้านั้น ๆ มีใตผานการรับรองจากเจ้าหน้าที่กองวิเคราะห์สินค้า เจ้าหน้าที่กองคินอกรฯ ก็ไม่สามารถพิจารณาให้คินอกรหรือตัดบัญชีวัตถุดิบเหล่านั้นได้ และเมื่อได้จัดทำสูตรมาตรฐานสำหรับสินค้าทุกชนิดขึ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้วก็จะสามารถนำสูตรเหล่านั้นมาใช้พิจารณาตัดบัญชีวัตถุดิบที่จะคินอกรได้ทันทีทุกครั้งที่มีการยื่นขอคินอกร ลดปัญหาความล่าช้าต่าง ๆ ลงได้มาก

2. ประสานงานร่วมกับเจ้าหน้าที่กองป้องกันและปราบปราม เพื่อปราบปรามการลักลอบหนีภาษีศุลกากรในกรณีที่มีการลักลอบนำวัตถุดิบที่นำเข้ามาในคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้าและจำหน่ายในประเทศ

2. ปัญหาด้านการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการกองคินอกรฯ

งานด้านต่าง ๆ ของกองคินอกรฯ จะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ขอใช้บริการ เช่น ในการชี้แจงรายละเอียด หลักฐานต่าง ๆ ที่จะต้องนำแสดงต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งสมควรจะให้ผู้ให้บริการเป็นผู้มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรง เพื่อจะได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้องรวดเร็ว แต่ในปัจจุบันผู้ให้บริการดังกล่าวมักจะมอบหมายงานให้ซิปป์เป็นผู้มาติดต่อแทนทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ล่าช้า

ข้อเสนอแนะ

1. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ขอใช้บริการมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง
2. ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้สะดวกและรวดเร็วขึ้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและจูงใจผู้ให้บริการให้มาติดต่อ
3. จัดทำคู่มือการขอใช้บริการต่าง ๆ ของกองคินอกรฯ เพื่อให้ผู้ขอคินอกรปฏิบัติตามได้ถูกต้อง
4. จัดประชุมสัมมนาระหว่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกับผู้ให้บริการกองคินอกรฯ เพื่อรับทราบปัญหาระหว่างกัน รวมทั้งแจ้งให้ทราบถึงกฎข้อบังคับใหม่ ๆ และวิธีการที่ผู้ใช้บริการควรปฏิบัติ เพื่อสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน และแก้ไขปัญหาที่ผู้ขอใช้บริการประสบโดย

ความพอใจของทุกฝ่าย ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนนโยบายด้านการส่งเสริมการส่งออกของรัฐบาล

3. ปัญหาด้านการเปลี่ยนแปลงอัตราชดเชยจากพิกัด 2 ตัว เป็นพิกัด 4 ตัว

ในปัจจุบันยังมีใคร่ผู้ทำการศึกษาอย่างจริงจังว่าการให้ชดเชยอากรนั้นเป็นการชดเชยให้แก่ภาวะภาษีซึ่งรวมอยู่ในต้นทุนของสินค้าเหล่านั้น จริงหรือไม่ และอัตราชดเชยที่ผู้ขอชดเชยได้รับ เป็นอัตราที่เหมาะสมหรือไม่ รวมทั้งเงินชดเชยที่ผู้ผลิตส่งออกได้รับนี้จะมีส่วนช่วยส่งเสริมให้บริษัทต่าง ๆ มีผลงานส่งออกเพิ่มสูงขึ้นหรือไม่ แต่กลับมาพิจารณาในด้านการเปลี่ยนแปลงอัตราชดเชยจากพิกัด 2 ตัวเป็นพิกัด 4 ตัว ซึ่งส่วนใหญ่พิกัด 4 ตัวที่เปลี่ยนแปลงนี้ให้ชดเชยในอัตราที่สูงกว่าอัตราเดิมมาก ในขณะที่ปัจจุบันเสถียรภาพทางการเงินของรัฐบาลอยู่ในฐานะไม่มั่นคง

ขอเสนอแนะ

1. ควรจะได้มีการศึกษาอย่างจริงจังว่ามาตรการด้านการให้ชดเชยนี้จะมีส่วนช่วยลดต้นทุนการผลิตสินค้าและการให้ชดเชยนี้จะมีผลต่อการเพิ่มปริมาณสินค้าส่งออกหรือไม่ หากมาตรการดังกล่าวไม่มีส่วนสนับสนุนให้ปริมาณส่งออกเพิ่มขึ้นแล้ว ก็ควรยกเลิกมาตรการนี้เสีย เนื่องจากเงินส่วนที่จะชดเชยให้แก่ผู้ส่งออกปละหลายพันล้านบาทนั้นสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศในด้านอื่น ๆ ที่สำคัญและเป็นประโยชน์มากกว่า นอกจากนี้ยังเป็นการสิ้นเปลืองแรงงานเจ้าหน้าที่ซึ่งในปัจจุบันเริ่มมีบางประเทศที่สังเกตเห็นว่าการให้ชดเชยอากรแก่สินค้าที่ผลิตส่งออกของประเทศไทยเรานั้นเป็นการเอาเปรียบประเทศอื่นคือ ให้ชดเชยอากรในอัตราสูงกว่าประเทศอื่นซึ่งในชั้นต้นประเทศสหรัฐอเมริกาได้ศึกษาเฉพาะอุตสาหกรรมสิ่งทอจึงมีการตั้งกำแพงภาษีสำหรับสิ่งทอที่ได้รับ เงินชดเชยอากรจากประเทศไทย

2. ไม่ควรมีการปรับปรุงอัตราชดเชยจากพิกัด 2 ตัวเป็นพิกัด 4 ตัว และส่วนใหญจะเพิ่มอัตราชดเชยให้สูงขึ้น ทำให้รัฐบาลต้องจ่ายเงินส่วนนี้เพิ่มขึ้นในขณะที่ปัจจุบันผู้ผลิตส่งออกส่วนใหญ่ก็พอใจกับอัตราชดเชยที่ตนได้รับ

การปรับปรุงอัตราชดเชยจากพิกัด 2 ตัวเป็นพิกัด 4 ตัว จะทำให้สิ้นเปลืองแรงงานและใช้ระยะเวลาในการพิจารณาให้ชดเชยอากรเพิ่มมากขึ้นซึ่งหากจะให้การพิจารณาให้ชดเชยอากรรวดเร็วแล้ว ก็ต้องเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่เป็นการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการนี้เพิ่มขึ้นไปอีก

ฉะนั้นนอกจากสมควรจะทบทวนว่าควรจะให้ชดเชยอาการแก่ผู้ผลิตส่งออกหรือไม่ ควรจะได้มีการทบทวนว่าการใช้ตราชดเชยแบบพิกัด 4 ตัว เหมาะสมกับสภาวะการดำเนินงานหรือไม่ และนอกจากนี้ควรจะทบทวนด้วยว่ากรณีที่ผู้ผลิตสินค้ามีสิทธิได้รับคืนอาการหรือได้รับการส่งเสริมจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนแล้ว สมควรจะได้รับเงินชดเชยดังกล่าวนี้หรือไม่ ทั้งนี้เพื่อลดการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสิ่งที่ไม่จำเป็น

4. ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งที่สามารถผลักดันให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ฉะนั้นผู้บริหารสมควรจะได้พิจารณาบำรุงขวัญแก่เจ้าหน้าที่เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. พิจารณาโยกย้ายข้าราชการที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งภายในกองขึ้นอาการเกินกว่า 2 ปี เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกิดความเบื่อหน่าย นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มพูนความรู้ของเจ้าหน้าที่ใหม่มีความรอบรู้ในหลาย ๆ ด้าน ช่วงเวลาที่เหมาะสมต่อการโยกย้ายคือ 2 ปีต่อครั้ง แต่อย่างไรก็ดีการโยกย้ายดังกล่าวต้องคำนึงถึงผลเสียที่จะเกิดขึ้นตามมาด้วย หากเป็นงานด้านเทคนิคซึ่งต้องใช้ระยะเวลาอันยาวนานกว่าจะเรียนรู้ได้ก็ไม่สมควรจะโยกย้ายเจ้าหน้าที่ดังกล่าวนี้ภายในกำหนดเวลา 2 ปี

2. วางกฎระเบียบต่าง ๆ ให้รัดกุม เพื่อป้องกันมิให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานรับผิดชอบในตัวเงินที่พิจารณาให้คืนอาการ หรือให้ชดเชยอาการมากนัก เช่น อาจกำหนดกฎระเบียบไว้อย่างชัดเจนว่า ผู้ใดที่ได้รับคืนอาการหรือชดเชยอาการเกินกว่าจำนวนเงินที่พึงได้รับและเจ้าหน้าที่ตรวจพบข้อผิดพลาดดังกล่าว ผู้ได้รับคืนอาการหรือได้รับชดเชยอาการจะต้องนำเงินส่วนที่ได้รับเกินนั้นคืนให้แก่ทางราชการภายในกำหนดเวลา 10 วัน นับจากวันได้รับแจ้ง

อย่างไรก็ดีการให้บริษัทผู้ซื้อคืนอาการหันมาใช้บริการจากทางราชการนั้น ขึ้นอยู่กับมาตรการในการอำนวยความสะดวกของทางราชการ และความสำนึกในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกท่านซึ่งมีส่วนทำให้ผู้ผลิตสินค้าส่งออกมีกำลังใจที่จะดำเนินกิจการของตนเพื่อแข่งขันกับนานาประเทศต่อไป