

วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับมาตรการส่งเสริมการส่งออกของกรมศุลกากร ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การสังเกตการณ์ผู้มาติดต่อขอคืนอากร การสัมภาษณ์และการออกแบบสอบถามไปยังเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในกองคืนอากรและส่งเสริมการส่งออกและผู้ประกอบกิจการด้านการผลิตส่งออก สามารถแยกวิเคราะห์ตามหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

5.1 วิเคราะห์สมมติฐานที่กำหนดไว้

5.1.1 สมมติฐานข้อ 1 กำหนดว่า "ขาดการติดต่อประสานงานอย่างใกล้ชิดระหว่างผู้ขอคืนเงินอากรกับข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการคืนอากรโดยตรง"

หลักทฤษฎีที่นำมาวิเคราะห์

การประสานงานนั้นคือการที่บุคคล หรือหน่วยงานในองค์การทำงานร่วมกับบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน¹

การประสานงานสามารถจะดำเนินไปด้วยดีมีประสิทธิภาพได้จำต้องอาศัยปัจจัยบางประการเพื่อสนับสนุน คือ²

¹เกษม สุวรรณกุล "การประสานงาน" นิตยสารรายเดือนการทำเรื่องแห่งประเทศไทย ปีที่ 16 ฉบับที่ 138 (กรกฎาคม 2512) หน้า 1

²เกษม สุวรรณกุล "การประสานงาน" นิตยสารรายเดือนการทำเรื่องแห่งประเทศไทย ปีที่ 16 ฉบับที่ 138 หน้า 5-9 และ พงษ์ เพชร บุรณิน "การประสานงาน" เอกสารการวิจัย (พิมพ์โรเนียว) หน้า 1

1. ต้องมีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี ซึ่งตามแนวความคิดของนักพฤติกรรมศาสตร์โลกกล่าวว่า "การติดต่อสื่อสารที่คั่นนั้นควรจะตรงและสั้นที่สุด"¹
2. มีความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้อง
3. ผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหาร ต้องมีความรู้ความสามารถในการเป็นผู้นำ
4. ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี
5. มีการฝึกอบรมหรือให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้อง
6. มีการประชุมรวมระหว่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้อง
7. มีการวางแผนงานที่ดี

จากแนวความคิดที่ว่า การติดต่อสื่อสารควรจะตรงและสั้นที่สุด หากจะประยุกต์ใช้กับการขอคืนอากรแล้ว ผู้ที่สมควรจะมาติดต่อยื่นขอคืนเงินอากรสำหรับสินค้าที่ผลิตส่งออกนั้นสมควรจะได้แก่ ผู้จัดการบริษัท หรือพนักงานของบริษัท เป็นผู้มาติดต่อเอง

พิสูจน์สมมติฐาน

- ก. จำนวนบริษัทที่มาติดต่อขอคืนอากรกับเจ้าหน้าที่

จากการสังเกตการณ์ผู้มาติดต่อขอคืนอากรจากฝ่ายคืนอากร ในเดือนกุมภาพันธ์ 2528 เป็นเวลา 1 เดือนนั้น ปรากฏว่ามีจำนวนผู้มายื่นขอคืนอากรทั้งสิ้น 26 ราย ยื่นขอคืนอากรให้แก่บริษัทผู้ผลิตส่งออกจำนวน 149 บริษัท

จากจำนวนผู้มายื่นขอคืนอากรทั้งสิ้น 26 ราย เจ้าของบริษัทเป็นผู้มาติดต่อเอง จำนวน 2 ราย 2 บริษัท หรือร้อยละ 1.34 ของจำนวนบริษัทที่ยื่นขอคืนอากร พนักงานบริษัท 11 ราย 11 บริษัท หรือร้อยละ 7.38 ส่วนที่เหลืออีก 13 รายได้แก่ชิปปิง ซึ่งรับเดินเรือให้บริษัทผู้ผลิตส่งออกต่าง ๆ จำนวน 136 บริษัท หรือร้อยละ 91.28 (รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 5.1) หากทำการถ่วงเฉลี่ยจำนวนบริษัทที่ชิปปิงแต่ละคนรับผิดชอบแล้ว ชิปปิงแต่ละคนจะรับเดินเรือให้บริษัทต่าง ๆ ประมาณ 10 บริษัท

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ผลงานการนำเข้าส่งออกของแต่ละบริษัทในเดือนหนึ่งมีมากมาย หากชิปปิงเพียงคนเดียวรับผิดชอบเดินเรือให้บริษัทต่าง ๆ ถึง 10 บริษัท

¹ดร. วุฒิชัย จานงค์ "แนวความคิดเรื่องพฤติกรรมองค์กร" หน้า 114

แล้ว ย่อมทำให้ขาดการติดตามงานในรายที่มีปัญหา และก่อให้เกิดปัญหาความล่าช้าขึ้น

ตารางที่ 5.1 แสดงจำนวนผู้มาติดต่อยื่นเรื่องขอคืนอากรและจำนวนบริษัทที่ผู้ยื่นขอคืนอากร
รับผิดชอบดำเนินการให้

ผู้ติดต่อยื่นเรื่องขอคืนอากร	จำนวนผู้ติดต่อ ขอคืนอากร	จำนวนบริษัทที่รับเดินเรื่องให้	
		จำนวนบริษัท	ร้อยละ
เจ้าของบริษัท	2	2	1.34
พนักงานบริษัท	11	11	7.38
ชิปปิ้ง	13	136	91.28
รวม	26	149	100.00

นอกจากนี้จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจากบริษัทผู้ผลิตส่งออก มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้มาติดต่อขอคืนอากรดังนี้

ตารางที่ 5.2 แสดงบุคคลที่มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรงในการยื่นคำขอคืนอากร

ผู้มาติดต่อยื่นเรื่องขอคืนอากร	บริษัทผู้ส่งออก					
	สม่ำเสมอ		เป็นครั้งคราว		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของบริษัท	-	-	-	-	-	-
พนักงานบริษัท	36	62.07	4	12.12	40	43.96
ชิปปิ้ง	22	37.93	29	87.88	51	56.04
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-
รวม	58	100.00	33	100.00	91	100.00

จากตารางที่ 5.2 แสดงให้เห็นว่า จากจำนวนบริษัทผู้ผลงงานการส่งออก สม่่าเสมอทั้งสิ้น 58 รายนั้น ได้มอบหมายให้พนักงานของบริษัทเป็นผู้มาติดต่อขอคืนอากร จำนวน 36 ราย หรือร้อยละ 62.07 และมอบหมายให้ชิปปิงเป็นผู้ดำเนินการ 22 ราย หรือร้อยละ 37.93 และบริษัทผู้ผลงงานการส่งออกเป็นครั้งคราวจำนวน 33 ราย ได้มอบหมายให้พนักงานของบริษัทเป็นผู้มาติดต่อขอคืนอากร 4 ราย หรือร้อยละ 12.12 และมอบหมายให้ชิปปิงเป็นผู้ดำเนินการ 29 ราย หรือร้อยละ 87.88 ยอดรวมบริษัทที่ส่งออกสม่่าเสมอและที่ส่งออก เป็นครั้งคราวนั้น แสดงให้เห็นว่าบริษัทผู้ขอคืนอากรทั้งสิ้น 91 ราย ได้มอบหมายให้พนักงานของบริษัทเป็นผู้มาติดต่อขอคืนอากรจำนวน 40 ราย หรือร้อยละ 43.96 และมอบหมายให้ชิปปิงมา ติดตอเป็นจำนวน 51 ราย หรือร้อยละ 56.04

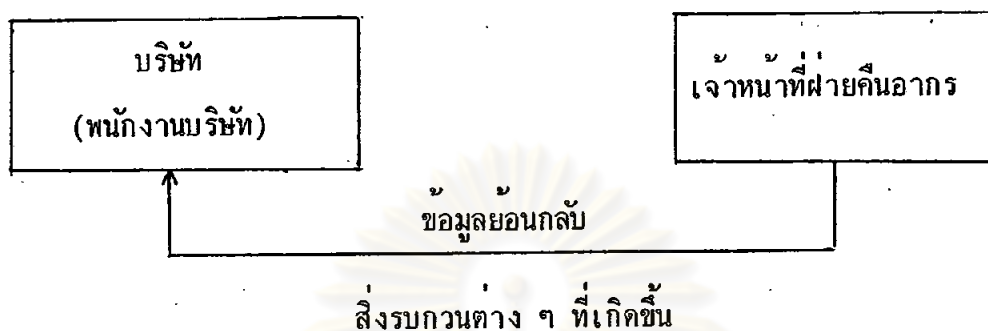
จากตารางที่ 5.1 และ 5.2 แสดงให้เห็นว่าจากบริษัทผู้ตอบแบบสอบถาม และจากการสังเกตการณ์ผู้ขอคืนอากรส่วนใหญ่มอบหมายให้ชิปปิงเป็นผู้มาติดตอกับทางราชการแทน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริษัทที่มีผลงงานการส่งออกเป็นครั้งคราว ซึ่งมอบหมายให้บริษัทชิปปิงเป็นผู้ มาติดตอถึงร้อยละ 87.88 ในขณะที่เดียวกับบริษัทที่มีผลงงานการส่งออกสม่่าเสมอซึ่งสม่ควรมอบ หมายให้พนักงานของบริษัทมาเป็นผู้ติดตอกับเจ้าหน้าที่ แต่กลับมอบหมายให้ชิปปิงเป็นผู้มาติดต่อ ขอคืนอากรให้ถึงร้อยละ 37.93 จากการวิเคราะห์ข้อมูลและการสัมภาษณ์บริษัทผู้ขอคืนอากร สามารถสรุปได้ว่าผู้ขอคืนอากรส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการขอคืนอากรนั้นควรมอบหมายให้ชิปปิง เป็นผู้มาติดต่อจึงจะสามารถได้รับการคืนอากรได้รวดเร็ว และไม่ตองผ่านขั้นตอนที่ยุงยากใน การติดตอเจ้าหน้าที่ แนวความคิดดังกล่าวทำให้เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คือทำให้ขาดการติดตอประสานงานอย่างใกล้ชิดระหว่างผู้ขอคืนอากรและเจ้าหน้าที่ เป็นเหตุให้ การพิจารณาให้คืนอากรล่าช้า เนื่องจากขั้นตอนการติดตอสื่อสารระหว่างผู้ขอคืนอากรกับเจ้า หน้าที่จะตองผ่านคนกลาง ทำให้ช่วงการติดตอสื่อสารยาวขึ้น ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ก็มากขึ้น ตามมา

ข. ระยะทางการติดตอสื่อสารและการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ขอคืน

อากร

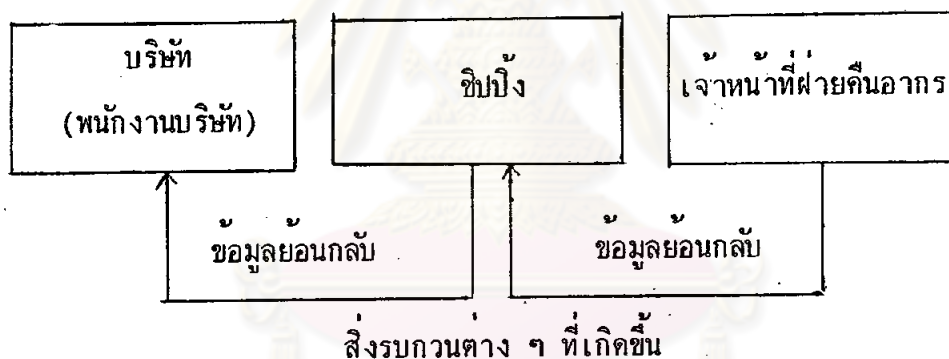
แผนภูมิที่ 5.1

แสดงทางเดินของการติดต่อสื่อสารหากบริษัทมอบหมายให้พนักงานบริษัทเป็นผู้มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ในการขอคืนอาคาร



แผนภูมิที่ 5.2

แสดงทางเดินของการติดต่อสื่อสารหากบริษัทผู้ขอคืนอาคารมอบหมายให้ซิปป์เป็นผู้เดินเรื่องขอคืนอาคารให้



จากแผนภูมิที่ 5.1 และ 5.2 จะเห็นได้ว่าเส้นทางเดินของการติดต่อสื่อสารจะสั้นที่สุด เมื่อเป็นการติดต่อระหว่างบริษัทผู้ขอคืนอาคารกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายคืนอาคารโดยตรง ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจะถูกตองที่สุด (ตามแผนภูมิที่ 5.1) แต่หากบริษัทผู้ขอคืนอาคารมอบหมายให้ซิปป์เป็นผู้มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อขอคืนอาคาร เส้นทางเดินของการติดต่อสื่อสารจะยาวขึ้นอีก ก็จะต้องผ่านคนกลาง ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีการถ่ายทอดจากคนกลางอาจคลาดเคลื่อนหรือผิดความจริง เนื่องจากมีสิ่งรบกวนรวมทั้งปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้นตามทางเดินของการติดต่อสื่อสารนั้น และก่อให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการได้รับคืนอาคารในที่สุด

ตารางที่ 5.3 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้การคืนอาคารล่าช้า

สาเหตุที่ทำให้การคืนอาคารล่าช้า	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
ผู้ขอคืนอาคารไม่ทราบกฎ ระเบียบที่ต้องปฏิบัติ	20	37.04
ขาดการติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ขอคืนอาคาร	19	35.19
ขั้นตอนการขอคืนอาคารมีมากเกินไป	12	22.22
อื่น ๆ (ขาดการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ขอคืนอาคารกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง)	2	3.70
ขาดกำลังเจ้าหน้าที่	1	1.85
รวม	54	100.00

จากตารางที่ 5.3 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้การคืนอาคารล่าช้า โดยเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสายคืนอาคารมีความเห็นว่าสาเหตุที่ทำให้การพิจารณาให้คืนอาคารล่าช้า เกิดจากสาเหตุต่าง ๆ หลายสาเหตุ คือ เห็นว่าสาเหตุของความล่าช้าเกิดจากผู้ขอคืนไม่ทราบกฎ ระเบียบ ที่ต้องปฏิบัติ จำนวน 20 ราย หรือร้อยละ 37.04 เกิดจากขาดการติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ขอคืนอาคาร จำนวน 19 ราย หรือร้อยละ 35.19 เกิดจากขั้นตอนการขอคืนอาคารมีมากเกินไป จำนวน 12 ราย หรือร้อยละ 22.22 เกิดจากขาดการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในกองกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2 ราย หรือร้อยละ 3.70 และเกิดจากขาดกำลังเจ้าหน้าที่ จำนวน 1 ราย หรือร้อยละ 1.85

สรุปก็คือ ในความเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งตอบแบบสอบถามนี้ เห็นว่าสาเหตุที่ทำให้การคืนอาคารล่าช้ามีสาเหตุส่วนหนึ่งเนื่องมาจากขาดการติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ขอคืนอาคาร ซึ่งตรงกับสมมุติฐานที่ได้กำหนดไว้

ก. ความสม่ำเสมอในการติดต่อเจ้าหน้าที่

จากการออกแบบสอบถามบริษัทผู้ผลิตส่งออก ซึ่งมอบหมายให้พนักงานบริษัทหรือเจ้าหน้าที่ของบริษัทมาติดต่อเอง และผู้ผลิตส่งออกซึ่งมอบหมายให้ซิปป์เป็นผู้มาติดต่อมีข้อมูลที่น่า

สนใจดังปรากฏในตารางที่ 5.4, 5.5 และ 5.6 ดังนี้

ตารางที่ 5.4 แสดงความสม่ำเสมอของการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ (กรณีพนักงานบริษัทเป็นผู้มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง)

ความสม่ำเสมอของการติดต่อกับเจ้าหน้าที่	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
ติดต่อบางเมื่อเจ้าหน้าที่ทักท้วงว่าเกิดปัญหาขึ้น	17	42.50
ทำการติดต่อบางหากเห็นว่าไดยื่นขอคืนอากรไปนานแล้ว	11	27.50
ทำการติดต่อสม่ำเสมอ	8	20.00
อื่น ๆ (เมื่อมาติดต่อขอคืนอากรครั้งต่อไป)	4	10.00
รวม	40	100.00

จากตารางที่ 5.4 แสดงให้เห็นว่ากรณีเจ้าของบริษัทหรือพนักงานของบริษัทที่ติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรงจำนวน 40 ราย มีผู้สนใจติดต่อกับเจ้าหน้าที่เป็นครั้งคราวเมื่อเจ้าหน้าที่ทักท้วงว่าเกิดปัญหาขึ้น จำนวน 17 ราย หรือร้อยละ 42.50 สนใจติดต่อกับเจ้าหน้าที่เป็นครั้งคราวหากเห็นว่าไดยื่นขอคืนอากรไปนานแล้ว จำนวน 11 ราย หรือร้อยละ 27.50 สนใจติดต่อกับเจ้าหน้าที่สม่ำเสมอเพียง 8 ราย หรือร้อยละ 20.00 และจะมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ต่อเมื่อมาขอคืนอากรครั้งต่อไปเท่านั้น จำนวน 4 ราย หรือร้อยละ 10.00

สรุปก็คือ จากบริษัทผู้ขอคืนอากรที่ตอบแบบสอบถามและมอบหมายให้เจ้าของบริษัทหรือพนักงานของบริษัทเป็นผู้เดินเรื่องขอคืน ส่วนใหญ่จะทำการติดต่อกับเจ้าหน้าที่บ้างเมื่อมีการทักท้วงเท่านั้น หรือจะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ต่อเมื่อเห็นว่าไดยื่นขอคืนอากรไปนานแล้ว

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานจริงคือ คำร้องขอคืนอากรส่วนใหญ่หรือประมาณร้อยละ 70 เอกสารไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่แต่ละคนมีงานประจำทำล้นมือบางครั้งมิได้ติดต่อแจ้งให้บริษัททราบ ฉะนั้นหากบริษัทจะมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่เมื่อได้รับคำทักท้วงเท่านั้น หรือเมื่อเห็นว่าไดยื่นขอคืนอากรไปนานแล้วซึ่งส่วนใหญ่เป็นเวลาแรมปี ก็ย่อมเป็นที่แน่นอนว่าบริษัทนั้น ๆ จะได้รับการพิจารณาให้คืนอากรล่าช้าไปด้วย

ตารางที่ 5.5 แสดงความสม่ำเสมอของการติดตามเรื่องขอคืนอากรจากชิปปิ้ง
(กรณีบริษัทมอบหมายให้ชิปปิ้งเป็นผู้เดินเรื่องขอคืนอากรให้)

ความสม่ำเสมอของการติดตามเรื่อง จากชิปปิ้ง	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
ติดตามบ้าง	23	45.10
ติดตามสม่ำเสมอ	15	29.41
อื่น ๆ (ไม่มีเวลาติดตามเนื่องจากกิจการของบริษัท ที่ยุ่งยากอยู่แล้ว)	11	21.57
ไม่ติดตามเลย	2	3.92
รวม	51	100.00

จากตารางที่ 5.5 แสดงให้เห็นว่าจากจำนวนบริษัทผู้ขอคืนอากรที่มอบหมายให้ชิปปิ้งเป็นผู้เดินเรื่องให้จำนวน 51 ราย ได้ดำเนินการติดตามเรื่องจากชิปปิ้งบ้าง จำนวน 23 ราย หรือร้อยละ 45.10 ติดตามเรื่องจากชิปปิ้งสม่ำเสมอ จำนวน 15 ราย หรือร้อยละ 29.41 ไม่มีเวลาติดตามเนื่องจากกิจการของบริษัทที่ยุ่งยากอยู่แล้ว จำนวน 11 ราย หรือร้อยละ 21.57 และไม่ได้ติดตามเรื่องจากชิปปิ้งเลย จำนวน 2 ราย หรือร้อยละ 3.92

สรุปก็คือ บริษัทผู้ขอคืนอากรที่ตอบแบบสอบถามและมอบหมายให้ชิปปิ้งเป็นผู้ดำเนินการไต่ถามมีเพียงร้อยละ 29.41 เท่านั้นที่สนใจติดตามจากชิปปิ้งสม่ำเสมอ นอกนั้นจะสนใจติดตามเรื่องเป็นครั้งคราวหรือไม่ติดตามเลย

ตารางที่ 5.6 แสดงความเห็นของผู้ส่งออกที่มอบหมายให้บริษัทซิปป์จิดคอคอกกินอาคาร
เร็วกว่า หรือช้ากว่าที่บริษัทจะติดต่อดวยตนเอง

ความเห็นของบริษัทผู้ส่งออกที่ มอบหมายให้ซิปป์เป็นผู้เดินเรื่องขอคืนอาคาร	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
เร็วกว่า	5	9.81
ช้ากว่า	2	3.92
เท่ากัน	2	3.92
อื่น ๆ (ไม่เคยให้พนักงานมาติดต่ोजึงไม่ทราบ)	13	25.49
ตัดความรำคาญไม่ต้องมาติดต่อเจ้าหน้าที่ใหญ่ยก แล้วแต่ว่าผู้ใดเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในกฎ ระเบียบดีกว่า	11	21.57
	18	35.29
รวม	51	100.00

จากตารางที่ 5.6 แสดงให้เห็นว่าจากจำนวนบริษัทผู้ขอคืนอาคารที่มอบหมายให้ซิปป์เป็นผู้เดินเรื่องให้ จำนวน 51 ราย มีความเห็นว่าหากมอบหมายให้ซิปป์เป็นผู้เดินเรื่องขอคืนอาคารจะรวดเร็วกว่าให้พนักงานบริษัทไปติดต่อก จำนวน 5 ราย หรือร้อยละ 9.81 เห็นว่าหากมอบหมายให้ซิปป์ติดต่อกจะช้ากว่า จำนวน 2 ราย หรือร้อยละ 3.92 เห็นว่าระยะเวลาการได้รับคืนอาคารใกล้เคียงกันหรือเท่ากัน จำนวน 2 ราย หรือร้อยละ 3.92 นอกจากนี้มีบริษัทที่ไม่เคยมอบหมายให้พนักงานบริษัทมาติดต่อกเลยจิงไม่ทราบจำนวน 13 ราย หรือร้อยละ 25.49 เห็นว่าเพื่อตัดความรำคาญในการติดต่อกเจ้าหน้าที่ซึ่งยุ่งยากมาก จำนวน 11 ราย หรือร้อยละ 21.57 และเห็นว่าการจะได้รับคืนอาคารเร็วหรือช้าขึ้นอยู่กับความเข้าใจในกฎระเบียบของผู้มาติดต่อก จำนวน 18 ราย หรือร้อยละ 35.29

สรุปก็คือ บริษัทผู้ขอคืนอาคารส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามและมอบหมายให้ซิปป์เป็นผู้เดินเรื่องขอคืนอาคารให้ นั้น เนื่องจากต้องการตัดความรำคาญในการติดต่อกเจ้าหน้าที่ และเนื่องจากบริษัทส่วนใหญ่ไม่เคยทดลองให้พนักงานของบริษัทเป็นผู้มาติดต่อก ความเข้าใจดังกล่าวนี้เป็นสาเหตุที่ทำให้ซิปป์เข้ามาเป็นผู้ติดต่อกแทนบริษัท และผลกระทบที่ตามมาก็คือทำให้การ

พิจารณาให้คืนอาการของเจ้าหน้าที่ลาซา เนื่องจากมีขั้นตอนการติดต่อสื่อสารเพิ่มขึ้น ทำให้ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ เพิ่มขึ้นตามไปด้วย อย่างไรก็ตามผู้ตอบแบบสอบถามส่วนหนึ่งมีความเห็นว่าการจะไต่รับคืนอาการเร็วหรือช้าขึ้นอยู่กับความเข้าใจกฎ ระเบียบ ของผู้มาติดต่อซึ่งอาจได้แก่ พนักงานของบริษัท หรือชิปปิ้งที่มีความรู้และความเข้าใจในกฎ ระเบียบดีกว่า

นอกจากนี้จากการออกแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายคืนอาการถึงความสม่ำเสมอของการติดตามเรื่องที่ยื่นขอคืนอาการของบริษัท มีข้อมูลที่น่าสนใจปรากฏในตารางที่ 5.7 ดังนี้

ตารางที่ 5.7 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความสนใจในการติดตามเรื่องที่ยื่นขอคืนอาการ

ความสนใจในการติดตามเรื่อง	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
สนใจติดตามเรื่องสม่ำเสมอ	-	-
สนใจติดตามเรื่องเป็นครั้งคราว	22	91.67
ไม่สนใจติดตามเรื่องเลย	2	8.33
อื่น ๆ	-	-
รวม	24	100.00

จากตารางที่ 5.7 แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายคืนอาการที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 24 ราย มีเจ้าหน้าที่จำนวน 22 ราย หรือร้อยละ 91.67 เห็นว่าผู้ขอคืนอาการสนใจติดตามเรื่องเพียงครั้งคราว และไม่สนใจติดตามเรื่องเลย จำนวน 2 ราย หรือร้อยละ 8.33

สรุปก็คือ ในความเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่าผู้ขอคืนอาการส่วนใหญ่จะสนใจติดตามเรื่อง เป็นครั้งคราวมีไม่ติดตามเรื่องสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งของการพิจารณาให้คืนอาการล่าช้า

ง. ความเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับผู้มาติดต่อขอคืนอากรกับเจ้าหน้าที่โดยตรง
 จากความเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในฝ่ายคืนอากร มีความเห็นเกี่ยวกับบุคคลที่มาติดต่อขอคืนอากรจากเจ้าหน้าที่และบุคคลที่ควรจะเป็นผู้มาติดต่อขอคืนอากร ดังนี้

ตารางที่ 5.8 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับผู้มาติดต่อขอคืนอากร

ผู้มาติดต่อขอคืนอากรส่วนใหญ่จะใดแก	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
เจ้าของบริษัท	-	-
พนักงานของบริษัท	2	8.33
ชิปปิงที่บริษัทว่าจ้าง	19	79.17
อื่น ๆ (ทั้งชิปปิงและพนักงานบริษัท)	3	12.50
รวม	24	100.00

จากตารางที่ 5.8 แสดงให้เห็นว่าจากเจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 24 ราย เห็นว่าผู้มาติดต่อขอคืนอากรส่วนใหญ่จะใดแกพนักงานบริษัท จำนวน 2 ราย หรือร้อยละ 8.33 เห็นว่าผู้มาติดต่อขอคืนอากรส่วนใหญ่จะใดแกชิปปิงที่บริษัทว่าจ้าง จำนวน 19 ราย หรือร้อยละ 79.17 และเห็นว่าคุณมาติดต่อขอคืนอากรส่วนใหญ่ทั้งชิปปิงและพนักงานบริษัท จำนวน 3 ราย หรือร้อยละ 12.50

สรุปก็คือ เจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ผู้มาติดต่อขอคืนอากรส่วนใหญ่จะใดแกชิปปิงที่บริษัทว่าจ้าง ซึ่งตรงกับกรวิเคราะห์จากการสังเกตการณ์

ตารางที่ 5.9 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่ว่าบริษัทผู้ขอคืนอากรควรส่งผู้ใดมาติดต่อขอคืนอากรจากเจ้าหน้าที่จึงจะทำให้การคืนอากรรวดเร็วและมีปัญหาน้อยที่สุด

บริษัทควรจัดส่งบุคคลใดมาติดต่อขอคืนอากรจึงจะทำให้การคืนอากรรวดเร็วและมีปัญหาน้อยที่สุด	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
เจ้าของบริษัท	1	4.17
พนักงานของบริษัท	19	79.17
ชิปปิงที่บริษัทว่าจ้าง	2	8.33
อื่น ๆ (ผู้ใดก็ได้ที่มีความรู้ความเข้าใจดีพอ)	2	8.33
รวม	24	100.00

จากตารางที่ 5.9 แสดงให้เห็นว่าจากจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 24 ราย มีความเห็นว่าควรรีไ้เจ้าของบริษัทเป็นผู้ติดต่อขอคืนอากรกับเจ้าหน้าที่ จำนวน 1 ราย หรือร้อยละ 4.17 ควรรีไ้พนักงานของบริษัทเป็นผู้ติดต่อขอคืนอากร จำนวน 19 ราย หรือร้อยละ 79.17 ควรรีไ้ชิปปิงที่บริษัทว่าจ้างมาติดต่อ จำนวน 2 ราย หรือร้อยละ 8.33 และควรรีไ้ผู้ใดก็ได้ที่มีความรู้ความเข้าใจดีพอเป็นผู้มาติดต่อ จำนวน 2 ราย หรือร้อยละ 8.33

สรุปก็คือ ในความเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่าบริษัทผู้ส่งออกควรมอบหมายงานให้พนักงานของบริษัทเป็นผู้มาติดต่อขอคืนอากรจากเจ้าหน้าที่โดยตรง จึงจะทำให้การคืนอากรรวดเร็วและมีปัญหาน้อยที่สุด

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 5.10

แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับสาเหตุในการให้เจ้าของบริษัทหรือพนักงานบริษัทเป็นผู้มาติดต่อจึงจะได้รับการคืนอาคารรวดเร็วกว่าให้ขีปึงมาติดต่อ

สาเหตุ	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
ขีปึงส่วนใหญ่รับเดินเรื่องขอคืนอาคารให้หลายบริษัท	15	40.54
ขีปึงส่วนใหญ่ไม่รับผิดชอบงาน	13	35.14
ขีปึงส่วนใหญ่ไม่มีความรู้เพียงพอ	9	24.32
อื่น ๆ	-	-
รวม	37	100.00

จากตารางที่ 5.10 แสดงให้เห็นว่าจากจำนวนเจ้าหน้าที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 20 ราย มีความเห็นว่าบริษัทผู้ขอคืนอาคารควรมอบหมายให้เจ้าของบริษัทหรือพนักงานบริษัทเป็นผู้มาติดต่อขอคืนอาคาร จึงจะรวดเร็วกว่าการให้ขีปึงเป็นผู้มาติดต่อเนื่องจากหลาย ๆ สาเหตุด้วยกันคือ

1. เห็นว่าขีปึงส่วนใหญ่จะรับเดินเรื่องให้หลายบริษัท จำนวน 15 รายจากผู้ตอบจำนวน 20 ราย หรือร้อยละ 40.54 ของความเห็นทั้งสิ้น
2. เห็นว่าขีปึงส่วนใหญ่ไม่รับผิดชอบงาน จำนวน 13 รายจากผู้ตอบจำนวน 20 ราย หรือร้อยละ 35.14 ของความเห็นทั้งสิ้น
3. เห็นว่าขีปึงส่วนใหญ่ไม่มีความรู้เพียงพอ จำนวน 9 รายจากผู้ตอบจำนวน 20 ราย หรือร้อยละ 24.32 ของความเห็นทั้งสิ้น

สรุปก็คือ ตามความเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถามผู้ขอคืนอาคารไม่ควรมอบหมายงานให้ขีปึงเป็นผู้มาติดต่องาน เนื่องจากสาเหตุต่าง ๆ หลายสาเหตุคือขีปึงส่วนใหญ่รับเดินเรื่องให้หลายบริษัท ไม่รับผิดชอบงาน และไม่มีความรู้เพียงพอ

จากการออกแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน บริษัทผู้ซื้อสินค้า และการสังเกตการณ์ตลอดจนการสัมภาษณ์ บริษัทผู้ซื้อสินค้าและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสามารถสรุปได้ว่า บริษัทผู้ซื้อสินค้าส่วนใหญ่จะมอบหมายให้ชิปปิงเป็นผู้มาติดต่อซื้อสินค้าจากเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริษัทที่มีผลงานการส่งออกเป็นครั้งคราว ซึ่งมอบหมายให้ชิปปิงเป็นผู้ติดต่อซื้อสินค้าให้เนื่องจากเหตุผลส่วนใหญ่ได้แก่ ต้องการตัดความรำคาญในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ และจากการวิเคราะห์สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. จำนวนบริษัทที่ชิปปิงแต่ละคนเดินเรื่องในหนึ่ง เดือนประมาณ 10 บริษัท ต่อชิปปิง 1 คน ซึ่งผลงานการนำเข้า-ส่งออกของแต่ละบริษัทในแต่ละเดือนมีมากมาย การเอาใจใส่ในการติดตามเรื่องให้แกทุก ๆ บริษัทสามารถกระทำได้อย่าง ชิปปีงส่วนใหญ่จึงมักจะสนใจติดตามในรายที่ให้ผลตอบแทนสูงโดยคำนึงถึงความยากง่ายของงานเป็นองค์ประกอบ หากเป็นงานที่มีปัญหาแล้วส่วนใหญ่ชิปปิงจะไม่ให้ความสนใจมากนักเป็นเหตุให้การคืนอากรของบริษัทเหล่านั้นล่าช้า

2. ระยะเวลาของการติดต่อสื่อสาร หากบริษัทผู้ซื้อสินค้ามอบหมายให้พนักงานของบริษัทมาติดต่อซื้อสินค้าเองแล้วจะสามารถเข้าใจระบบงาน รวมทั้งปัญหาต่าง ๆ ได้ดีกว่า เนื่องจากพนักงานของบริษัทจะทราบถึงการดำเนินการต่าง ๆ ของบริษัท เช่น ในด้านผลงานการนำเข้า-ส่งออก สูตรการผลิต ชนิดหรือแบบของสินค้าที่ส่งออกในใบขนสินค้า นั้น ๆ แต่ชิปปิงจะไม่ทราบรายละเอียดเหล่านี้ดีเท่าบริษัท เมื่อมอบหมายงานให้ชิปปิงก็เท่ากับว่าจะต้องเพิ่มคนกลางขึ้นมาทำหน้าที่สื่อความหมาย ช่วงการติดต่อสื่อสารจะยาวนาน ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ จะมีเพิ่มขึ้น ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการพิจารณาให้คืนอากรล่าช้า นอกจากนี้ยังขัดกับทฤษฎีและนโยบายที่ว่า การติดต่อสื่อสารควรจะตรงและสั้นที่สุด

3. ด้านความสม่ำเสมอในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ บริษัทผู้ซื้อสินค้าที่มอบหมายให้พนักงานของบริษัทเป็นผู้มาติดต่อซื้อสินค้าส่วนใหญ่จะมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่เป็นครั้งคราวเท่านั้น คือในกรณีที่รับคำสั่งที่ท้วงจากเจ้าหน้าที่และกรณีที่เห็นว่าไดยื่นขอคืนอากรไปนานแล้ว ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นเวลานับแรมปี หรือบ่อยครั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำซึ่งมีปริมาณมาก จนลืมติดต่อให้บริษัทมาพบ ก็ทำให้การคืนอากรล่าช้าไม่จำเป็น

4. ด้านความรับผิดชอบในการติดตามงานของชิปปิง ตามความเห็นของเจ้าหน้าที่ ชิปปิงส่วนใหญ่รับเดินเรื่องให้บริษัทต่าง ๆ หลายบริษัท ไม่รับผิดชอบงาน ไม่มีความรู้

เพียงพอ และจะมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่เป็นครั้งคราวเท่านั้น

5. ด้านการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ต่อผู้มาติดต่อขอคืนอากร ตามความเห็นส่วนหนึ่งของบริษัทผู้ขอคืนอากรซึ่งมอบหมายงานให้ชิปปิงเป็นผู้เดินเรื่องขอคืนอากรให้ เนื่องจากต้องการตัดความรำคาญในการติดต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ต่อผู้ขอคืนอากรยังไม่ดีพอ

ฉะนั้นสามารถสรุปได้ว่า ในปัจจุบัน "ขาดการติดต่อประสานงานอย่างใกล้ชิดระหว่างผู้ขอคืนอากรกับข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการคืนอากรโดยตรง" กล่าวคือ บริษัทผู้ขอคืนอากรส่วนใหญ่ไม่ได้ติดต่อขอคืนอากรจากเจ้าหน้าที่โดยตรง แต่จะมอบหมายให้ชิปปิงติดต่อแทน และชิปปิงที่ทำการติดต่อแทนบริษัทจะติดต่อกับเจ้าหน้าที่เป็นครั้งคราวเท่านั้น นอกจากนี้ชิปปิงส่วนใหญ่ไม่รับผิดชอบงาน สำหรับบริษัทที่ติดต่อขอคืนอากรกับเจ้าหน้าที่โดยให้พนักงานของบริษัทเป็นผู้มาติดต่อก็คงจะติดต่อกับเจ้าหน้าที่เป็นครั้งคราวในกรณีที่เกิดปัญหา และได้รับการหักทวงจากเจ้าหน้าที่หรือจะติดต่อเมื่อเห็นว่าไคยยื่นคำขอคืนอากรไปนานแล้ว ทำให้ขาดการติดต่อประสานงานอย่างใกล้ชิดระหว่างกัน ตรงตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ แต่อย่างไรก็ดีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางท่านก็ไม่อำนวยความสะดวกตอบบริษัทผู้ขอคืนอากร เป็นเหตุให้บริษัทเหล่านั้นมาวาทจางชิปปิงให้ดำเนินการให้ เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ขาดการประสานงานอย่างใกล้ชิดระหว่างกัน และเป็นเหตุให้การคืนอากรล่าช้าเช่นเดียวกัน

ฉะนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า "ขาดการติดต่อประสานงานอย่างใกล้ชิดระหว่างผู้ขอคืนอากรกับข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการคืนอากรโดยตรง"

5.1.2 สมมติฐานข้อ 2 กำหนดว่า "ระเบียบข้อบังคับหรือวิธีการเกี่ยวกับการขอคืนเงินอากรสำหรับวัตถุดิบที่นำเข้ามาผลิต ผสม หรือประกอบแล้วส่งออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศซับซ้อนไม่จูงใจในด้านการส่งเสริมการส่งออก"

พิสูจน์สมมติฐาน

ก. ความคิดเห็นของบริษัทผู้ขอคืนอากร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจากบริษัทผู้ผลิตส่งออกจำนวน 91 บริษัท สามารถสรุปปัญหาและอุปสรรคที่ไม่จูงใจในด้านการส่งเสริมการส่งออกตามที่ปรากฏในตารางที่ 5.11 ดังนี้

ตารางที่ 5.11 แสดงอุปสรรคของการขอคืนอากรซึ่งไม่สนใจในด้านการส่งเสริมการส่งออก

อุปสรรคของการคืนอากร	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
ขั้นตอนการขอคืนอากรยุ่งยากและซับซ้อนมาก	83	43.01
ท่านไม่ได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่	54	27.98
ท่านไม่ทราบถึงขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติในการขอคืนอากร	25	12.95
อื่น ๆ (เจ้าหน้าที่แต่ละคนเข้าใจไม่เหมือนกัน)	14	7.25
เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องไม่ประสานกัน	9	4.66
เอกสารที่ประกอบการพิจารณาให้คืนอากรของทางราชการมักสูญหาย	8	4.15
รวม	193	100.00

จากตารางที่ 5.11 แสดงความเห็นของผู้ขอคืนอากรเกี่ยวกับอุปสรรคของการขอคืนอากรซึ่งไม่สนใจในด้านการส่งเสริมการส่งออก จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 91 ราย มีผู้เห็นว่าอุปสรรคของการคืนอากรเกิดจากขั้นตอนการขอคืนอากรยุ่งยากซับซ้อนมาก จำนวน 83 ราย หรือร้อยละ 43.01 ของจำนวนความเห็นทั้งสิ้น เกิดจากไม่ได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ จำนวน 54 ราย หรือร้อยละ 27.98 ของจำนวนความเห็นทั้งสิ้น เกิดจากผู้ขอคืนอากรไม่ทราบขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติในการขอคืนอากร จำนวน 25 ราย หรือร้อยละ 12.95 ของจำนวนความเห็นทั้งสิ้น เกิดจากเจ้าหน้าที่แต่ละคนเข้าใจไม่เหมือนกัน จำนวน 14 ราย หรือร้อยละ 7.25 ของจำนวนความเห็นทั้งสิ้น เกิดจากเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องไม่ประสานงานกัน จำนวน 9 ราย หรือร้อยละ 4.66 และเกิดจากเอกสารที่ประกอบการพิจารณาให้คืนอากรของทางราชการมักสูญหาย จำนวน 8 ราย หรือร้อยละ 4.15

สรุปก็คือ ในความเห็นของบริษัทผู้ขอคืนอากรที่ตอบแบบสอบถามนั้น เห็นว่าอุปสรรคของการขอคืนอากร ซึ่งไม่สนใจในด้านการส่งเสริมการส่งออก ได้แก่ ปัญหาในด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. ขั้นตอนการขอคืนอากรยุ่งยากซับซ้อนมาก
2. ผู้ขอคืนอากรไม่ได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่

3. ผู้ขอคืนอากรไม่ทราบขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติในการขอคืนอากร
4. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานแต่ละคนมีความเข้าใจไม่เหมือนกัน หรือไม่

มาตรฐานในการปฏิบัติงาน

5. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องไม่ให้ความร่วมมือหรือขาดการ

ประสานงานระหว่างกัน

6. เอกสารประกอบการพิจารณาการให้คืนอากรของทางราชการมักสูญหาย และปัญหาในด้านขั้นตอนการขอคืนอากรยุ่งยากซับซ้อนเป็นขั้นตอนซึ่งผู้ขอคืน

อากรประสบปัญหามากที่สุด

นอกจากนี้จากการออกแบบสอบถามไปยังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในฝ่ายคืนอากรถึงสาเหตุที่ทำให้การคืนอากรล่าช้า ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ส่วนหนึ่งเห็นว่าเกิดขึ้นเนื่องจากขั้นตอนการขอคืนอากรมีมากเกินไป จำนวนร้อยละ 22.22 ดังปรากฏในตารางที่ 5.3

ฉะนั้นสามารถสรุปได้ว่า ทั้งบริษัทผู้ขอคืนอากรและเจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นตรงกันว่าปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การคืนอากรล่าช้า ส่วนสำคัญส่วนหนึ่งเกิดจากขั้นตอนการขอคืนอากรมีมากเกินไป

ข. วิเคราะห์ขั้นตอนการขอคืนอากร

การขอคืนอากรสำหรับสินค้าที่นำวัตถุดิบเข้ามาจากต่างประเทศเพื่อผลิตส่งออก หรือกลาวอีกนัยหนึ่งว่าสินค้าอุตสาหกรรม มีขั้นตอนที่ผู้นำวัตถุดิบเข้ามาทำการผลิตส่งออกต้องปฏิบัติ ดังนี้

1. ขั้นตอนขออนุมัติหลักการครั้งแรกที่ยื่นความจำนงขอนำเข้าเข้ามาผลิตส่งออกโดยขอคืนอากรภายหลัง ผู้นำเขาจะต้องยื่นหนังสือแสดงความจำนงที่จะนำวัตถุดิบเข้ามาทำการผลิตส่งออก โดยจะขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ให้ฝ่ายคืนอากรพิจารณาอนุมัติหลักการว่าบริษัทนั้น ๆ สมควรจะได้รับอนุมัติหลักการให้คืนอากรแก่วัตถุดิบที่นำเข้ามาผลิตส่งออกหรือไม่

2. ขั้นตอนการยื่นขอใช้ธนาคารค้ำประกันแทนการชำระอากรด้วยเงินสด ขั้นตอนนี้จะต้องยื่นทุกครั้งที่การนำเข้าที่ประสงค์จะใช้ธนาคารค้ำประกันแทนการชำระอากรด้วยเงินสด ซึ่งเจ้าหน้าที่จะพิจารณาในรายละเอียดตามที่กล่าวไว้แล้วในบทที่ 3

3. ขั้นตอนการจัดทำใบขนสินค้าขาเข้าใบแนบใบขนสินค้าขาเข้า พร้อมเอกสาร

อันยื่นต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายกักอาหาร เพื่อตรวจสอบ เบื้องต้นก่อนการผ่านพิธีการปกติ

4. ขั้นตอนการผ่านพิธีการปกติ
5. ขั้นตอนการนำวัตถุดิบ เข้ามาผ่านกระบวนการผลิต
6. ขั้นตอนการยื่นสูตรการผลิต หรือขอใช้สูตรมาตรฐานคอกองวิเคราะห์

สินค้าหรือกองวิเคราะห์ราคา

7. ขั้นตอนการส่งของออก โดยต้องทำการผ่านพิธีการส่งออกตามปกติ และต้องทำการผลิตส่งออกภายในระยะเวลา 1 ปี นับจากวันนำเข้า

8. ขั้นตอนการยื่นคำร้องขอคืนอาหารตามแบบ 226 ง. ภายในระยะเวลา 6 เดือน นับแต่วันส่งออก แสดงรายละเอียดการนำเข้าตามใบขนสินค้าขาเข้า และรายละเอียดการใช้วัตถุดิบจากสินค้านำเข้าเพื่อประกอบเป็นสินค้าขาออกฉบับที่ยื่นขอคืนอาหาร โดยใช้สูตรการผลิตที่เคยยื่นไว้ก่อนการส่งออก เป็นเกณฑ์ในการคำนวณและตัดบัญชีวัตถุดิบตามหลักเข้าก่อน - ออกก่อน

หลังจากที่ผู้ขอคืนอาหารได้ยื่นคำร้องขอคืนอาหารแล้วขั้นตอนต่อไปจะได้แก่ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งจะได้นำมาวิเคราะห์ต่อไป

จากขั้นตอนการขอคืนอาหารดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าขั้นตอนที่ผู้ขอคืนอาหารจะต้องปฏิบัติเป็นส่วนใหญ่จะเป็นขั้นตอนที่จะต้องปฏิบัติเมื่อผ่านพิธีการนำเข้าหรือส่งออกตามปกติอยู่แล้ว ยกเว้นขั้นตอนต่อไปนี้คือ

1. ขั้นตอนการขออนุมัติหลักการ ผู้ขอคืนอาหารจะต้องยื่นคำขออนุมัติหลักการต่อเจ้าหน้าที่เพียงครั้งเดียวคือครั้งแรกที่บริษัทมีความประสงค์จะนำวัตถุดิบเข้ามาทำการผลิตส่งออกตามมาตรา 19 ทวิ สำหรับการนำวัตถุดิบเข้ามาในครั้งต่อไปผู้ขอคืนอาหารต้องยื่นแสดงความจำนงอีก ซึ่งขั้นตอนนี้ก็มิใช่ขั้นตอนที่ยุ้งยากและไม่สามารถตัดขั้นตอนนี้ออกได้ เนื่องจากเป็นขั้นตอนสำคัญในการพิจารณาอนุมัติให้นำวัตถุดิบเข้ามาทำการผลิตส่งออกได้ทุกครั้งของการนำเข้า

2. ขั้นตอนการขอใช้ค่าประกันธนาคารแทนการชำระอากรด้วยเงินสด ผู้ขอคืนอาหารจะต้องยื่นขอใช้ค่าประกันธนาคารแทนการชำระอากรด้วยเงินสดต่อฝ่ายกักอาหารทุกครั้งที่มีการนำเข้า และประสงค์จะขอใช้ค่าประกันของธนาคารแทนการชำระอากรด้วยเงินสด ซึ่ง

เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบว่ามีการซื้อขายจริงหรือไม่ ผลงานการส่งออกเป็นอย่างไร และหากมีผลงานการส่งออกบ้างก็มักจะได้รับอนุมัติทุกราย ยกเว้นผู้ส่งออกที่มีประวัติไม่ดีคือใ้กระทำความผิดตามกฎหมายศุลกากร เช่น ลักลอบนำวัตถุดิบที่นำเข้าโดยได้รับยกเว้นอากรมาจำหน่ายภายในประเทศ ผู้ส่งออกกลุ่มนี้อาจถูกระงับให้ใช้ธนาคารค้ำประกันจนกว่าคดีจะสิ้นสุด

3. ขั้นตอนการยื่นใบขนสินค้าและเอกสารอื่น ๆ ก่อนการผ่านพิธีการปกติ เจ้าหน้าที่ฝ่ายศันอากรจะตรวจสอบชื่อบริษัทว่าเป็นผู้ได้รับอนุมัติหลักการขอคืนอากรหรือไม่ และได้รับการอนุมัติให้ใช้ค้ำประกันธนาคารแทนการชำระอากรด้วยเงินสดหรือไม่สำหรับใบขนขาใบนั้น ๆ รวมทั้งวัตถุดิบที่นำเข้านั้นตรงกับที่บริษัทได้ยื่นขออนุมัติในหลักการนำเข้ามาผลิตส่งออกหรือไม่

ขั้นตอนที่ 2 และขั้นตอนที่ 3 นี้ เป็นขั้นตอนที่ต้องยื่นพร้อมกัน

4. ขั้นตอนการยื่นคำขอคืนอากร ตามแบบ 226 ง.

ขั้นตอนทั้ง 4 ขั้นตอนดังกล่าวไม่สามารถตัดทอนลงได้เนื่องจากเป็นเรื่องของหลักการพิจารณาให้คืนอากร การพิจารณาการให้ใช้ค้ำประกันแทนการชำระอากรด้วยเงินสด รวมทั้งตรวจสอบวัตถุดิบนำเข้ามาได้รับอนุมัติให้นำเข้ามาผลิตส่งออกตามหลักการที่ยื่นไว้หรือไม่

ส่วนขั้นตอนการยื่นคำร้องขอคืนอากรก็เป็นขั้นตอนที่เป็นผลประโยชน์แก่บริษัทเอง ไม่สามารถตัดทอนลงได้เช่นเดียวกัน นอกจากนี้คำร้องขอคืนอากรนี้จะถือเป็นลำดับก่อน-หลังในการพิจารณาให้คืนอากรผู้ยื่นคำร้องก่อน ก็ควรได้รับการพิจารณาให้คืนอากรก่อน

ฉะนั้นขั้นตอนทุกขั้นตอนเหล่านี้ไม่สามารถตัดทอนลงได้ และระยะเวลาในการพิจารณาแต่ละขั้นตอนก็ใช้ระยะเวลาสั้น ๆ เพียง 3-4 วันเท่านั้น จึงไม่สมควรที่จะตัดขั้นตอนใดออก

ตามความเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานและผู้ขอคืนอากรที่ตอบแบบสอบถามสามารถสรุปได้ว่า ขั้นตอนการขอคืนอากรมีมากเกินไป แต่จากการวิเคราะห์ขั้นตอนในการขอคืนอากรมีเพียง 4 ขั้นตอน ที่ผู้ขอคืนอากรจะต้องปฏิบัติและไม่สามารถตัดขั้นตอนใดลงได้ เนื่องจากเป็นขั้นตอนที่สำคัญ รวมทั้งขั้นตอนเหล่านี้ใช้ระยะเวลาพิจารณาสั้น ๆ เพียง 3-4 วัน จึงไม่เป็นอุปสรรคต่อการส่งเสริมการส่งออก ฉะนั้นจึงขอปฏิเสธสมมุติฐานที่ว่า "ระเบียบข้อบังคับหรือ

วิธีการเกี่ยวกับการคืนเงินอากรสำหรับวัตถุดิบที่นำเข้ามาผลิต ผสม หรือประกอบแล้วส่งไปจำหน่ายยังต่างประเทศซึ่งข้อนี้ไม่มุ่งใจในด้านการส่งเสริมการส่งออก"

5.1.3 สมมติฐานข้อ 3 "มาตรการทางด้านการชดเชยภาษีอากรบางอย่างไม่มุ่งใจในด้านการส่งเสริมการส่งออก"

ในปัจจุบันการให้ชดเชยภาษีอากรนั้นให้ชดเชยแก่สินค้าส่งออกที่ผลิตในราชอาณาจักร โดยจะให้ชดเชยในรูปบัตรภาษี บัตรภาษิตั้งกล่าวสภาพคล่องน้อยกว่าเงินสดมาก เนื่องจากสามารถนำไปใช้เฉพาะการชำระภาษีอากรต่าง ๆ ได้แก่ ภาษีสรรพากร ภาษีศุลกากร และภาษีสรรพสามิต เท่านั้น บัตรภาษิตั้งที่ได้รับนี้จะต้องนำไปใช้ให้หมดภายในระยะเวลา 3 ปี นับจากวันออกบัตร นอกจากนี้ยังมีกฎระเบียบกำหนดไว้ว่าจะต้องยื่นคำขอชดเชยภายในระยะเวลา 1 ปี นับจากวันส่งออก ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อการส่งเสริมการส่งออก

พิสูจน์สมมติฐาน

ก. ความเห็นของบริษัทผู้ผลิตส่งออก

จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจากบริษัทผู้ผลิตส่งออก มีข้อมูลที่น่าสนใจปรากฏในตารางที่ 5.12, 5.13 และ 5.14 ดังนี้

ตารางที่ 5.12 แสดงความเห็นของบริษัทผู้ผลิตส่งออกถึงการส่งเสริมส่งออกอย่างจริงจังว่าควรรีให้ชดเชยภาษีในรูปแบบใด

ควรรีให้ชดเชยในรูปแบบ	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
รูปบัตรภาษีเช่นในปัจจุบัน	46	54.12
รูปตัวเงินสด	39	45.88
อื่น ๆ	-	-
รวม	85	100.00

จากตารางที่ 5.12 แสดงความเห็นของผู้ผลิตส่งออกจากบริษัทที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 91 ราย ล้วนมีสิทธิได้รับชดเชยค่าภาษีอากรทั้งสิ้น แต่มีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้เพียง 85 ราย จึงสามารถสรุปได้ว่ายังมีผู้ผลิตส่งออกส่วนหนึ่งไม่ทราบว่าบริษัท

ของตนมีสิทธิได้รับเงินชดเชยค่าภาษีอากร แสดงให้เห็นว่าการประชาสัมพันธ์ในส่วนนี้ยังไม่ดีพอ ควรจะต้องมีการปรับปรุงงานด้านนี้เพื่อมิให้เกิดการเสียสิทธิที่ผู้ผลิตส่งออกสมควรจะได้รับ ทั้งนี้ เพื่อเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งที่สามารถจะลดต้นทุนการผลิตสินค้าได้ รายละเอียดของปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์จะได้อีกกล่าวต่อไป

นอกจากนี้จากตารางที่ 5.12 ยังแสดงให้เห็นถึงความเห็นของผู้ผลิตสินค้าส่งออกที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าหากจะให้มีการส่งเสริมการส่งออกอย่างจริงจังแล้วควรให้ชดเชยในรูปบัตรภาษี คือ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 85 ราย ผู้ตอบจำนวน 46 ราย หรือร้อยละ 54.12 มีความเห็นว่าควรให้ชดเชยในรูปบัตรภาษีเช่นในปัจจุบัน และผู้ตอบอีกจำนวน 39 ราย หรือร้อยละ 45.88 มีความเห็นว่าควรให้ชดเชยอากรในรูปเงินสด

สรุปก็คือ การให้ชดเชยในรูปบัตรภาษีมิได้เป็นอุปสรรคต่อการส่งเสริมการส่งออกแต่อย่างใด เนื่องจากบริษัทที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ก็ยังคงมีความเห็นว่าควรให้ชดเชยในรูปบัตรภาษีเช่นในปัจจุบัน

ตารางที่ 5.13 แสดงการนำบัตรภาษีที่ได้รับชดเชยไปใช้ในคานต่าง ๆ

ผู้ได้รับชดเชยนำบัตรภาษีไปใช้ดังนี้	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
นำไปชำระภาษีอากรต่าง ๆ ที่บริษัทต้องเสีย	77	90.59
นำไปขายลดให้บริษัทอื่น	5	5.88
เก็บไว้เฉย ๆ ไม่ได้ใช้ประโยชน์	-	-
อื่น ๆ (โอนให้ธนาคารต่าง ๆ)	3	3.53
รวม	85	100.00

จากตารางที่ 5.13 แสดงให้เห็นว่าบัตรภาษีที่บริษัทไคยีนไปนั้นได้นำไปใช้ในคานต่าง ๆ โดยมีผู้นำไปชำระค่าภาษีอากรที่บริษัทต้องเสียจำนวน 77 ราย หรือร้อยละ 90.59 นำไปขายลดให้บริษัทอื่น 5 ราย หรือร้อยละ 5.88 โอนให้ธนาคารต่าง ๆ จำนวน 3 ราย

หรือร้อยละ 3.53

สรุปก็คือ บัตรภาพที่บริษัทได้รับนั้นบริษัทสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อบริษัทได้มาก คือสามารถนำไปใช้ชำระค่าภาษีอากรต่าง ๆ ซึ่งถือว่าได้รวมอยู่ในต้นทุนการผลิตสินค้า ส่วนบริษัทซึ่งไม่มีที่ใช้ก็อาจนำไปขายลดได้บ้าง ซึ่งในกลุ่มนี้มีอยู่เป็นจำนวนน้อยมาก และสำหรับบางรายที่นำไปโอนให้กับธนาคารก็ถือว่าสามารถใช้ประโยชน์จากบัตรภาพได้มาก เช่นเดียวกัน เนื่องจากสามารถลดยอดค่าประกันที่บริษัทใช้ไปได้

ตารางที่ 5.14 แสดงการใช้บัตรภาษีภายในกำหนดระยะเวลา 3 ปี

การใช้บัตรภาษีภายในกำหนดระยะเวลา 3 ปี	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
สามารถใช้ได้หมด	74	87.06
ไม่สามารถใช้ได้หมด	9	10.59
ไม่สามารถใช้ได้หมดแต่ขอต่ออายุและใช้จนหมด	2	2.35
อื่น ๆ	-	-
รวม	85	100.00

จากตารางที่ 5.14 แสดงความเห็นของบริษัทที่ได้รับชดเชยในรูปบัตรภาษีว่าสามารถใช้บัตรภาษีที่ได้รับได้หมดภายในกำหนดระยะเวลา 3 ปี หรือภายในอายุของบัตรหรือไม่ปรากฏว่าจากจำนวนผู้ตอบ 85 ราย ผู้ตอบส่วนใหญ่จำนวน 74 ราย หรือร้อยละ 87.06 สามารถใช้บัตรภาษีที่ได้รับได้หมดภายในกำหนด 3 ปี ผู้ตอบจำนวน 9 ราย หรือร้อยละ 10.59 ไม่สามารถใช้บัตรภาษีได้หมดภายในกำหนดเวลา 3 ปี และผู้ตอบจำนวน 2 ราย หรือร้อยละ 2.35 ไม่สามารถใช้บัตรภาษีได้หมดภายในกำหนดเวลา 3 ปี แต่สามารถขอต่ออายุบัตรและใช้บัตรภาษีได้จนหมด

สรุปก็คือ อายุของบัตรภาษีหรือกำหนดเวลาที่ต้องใช้บัตรภาษีให้หมดไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการส่งเสริมการส่งออก เนื่องจากบริษัทที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สามารถใช้บัตรภาษีได้หมดภายในอายุของบัตร และจากกฎระเบียบที่ทางราชการกำหนดไว้หากใช้ไม่หมด

ก็สามารถต่ออายุบัตรออกไปได้อีกคราวละ 3 ปี ได้ถึง 2 คราว แต่ปรากฏว่ายังมีผู้ตอบแบบสอบถามอีก 9 ราย ซึ่งไม่สามารถใช้บัตรภาษีได้หมดภายในกำหนดเวลา 3 ปี และไม่ทราบว่ากฎระเบียบ ข้อบังคับใดเปิดช่องให้ต่ออายุบัตรได้ ฉะนั้นปัญหาที่เกิดขึ้นจึงได้แก่ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ขอคืนอากรรับทราบกฎระเบียบดังกล่าว รายละเอียดของปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์นี้จะกล่าวต่อไป

ตารางที่ 5.15 แสดงความเห็นของบริษัทผู้ขอชดเชยอากรเกี่ยวกับเงื่อนไขการยื่นขอชดเชย

เงื่อนไขการยื่นขอชดเชยอากรภายใน 1 ปี นับแต่วันส่งออก	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
เป็นอุปสรรคต่อการส่งเสริมการส่งออก	11	12.94
ไม่เป็นอุปสรรคต่อการส่งเสริมการส่งออก	74	87.06
อื่น ๆ	-	-
รวม	85	100.00

จากตารางที่ 5.15 แสดงความเห็นของบริษัทผู้ขอคืนอากรว่าเงื่อนไขการยื่นคำขอชดเชยอากรภายในระยะเวลา 1 ปี นับแต่วันส่งออก เป็นอุปสรรคต่อการส่งเสริมการส่งออกหรือไม่ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 85 ราย ผู้ตอบจำนวน 11 ราย หรือร้อยละ 12.94 มีความเห็นว่าเงื่อนไขการยื่นคำขอชดเชยอากรภายใน 1 ปี เป็นอุปสรรคต่อการส่งเสริมการส่งออก และผู้ตอบจำนวน 74 ราย หรือร้อยละ 87.06 มีความเห็นว่าเงื่อนไขดังกล่าวนี้ไม่เป็นอุปสรรคต่อการส่งเสริมการส่งออก

ฉะนั้นสามารถสรุปได้ว่าการให้ชดเชยในรูปแบบบัตรภาษีและเงื่อนไขการยื่นคำขอชดเชยอากรภายในระยะเวลา 1 ปี นับจากวันส่งออกมิได้เป็นอุปสรรคต่อการส่งเสริมการส่งออก เนื่องจากผู้ผลิตส่งออกที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พอใจกับบัตรภาษีที่ได้รับและสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ได้ และจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานได้กล่าวว่าบริษัทที่ไม่สามารถยื่นคำขอชดเชยภายในกำหนดเวลา 1 ปีนั้น เนื่องจากบริษัทเหล่านั้นล้มยื่นคำขอ

ชดเชยจนกระทั่งระยะเวลาล่วงเลยถึงกำหนดเวลา 1 ปี ซึ่งไม่น่าจะถือเป็นอุปสรรคที่เกิดจากกฎระเบียบของทางราชการ หากแต่เป็นความสะเพร่าของผู้ขอชดเชยอาคารเอง

ข. ความเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

จากการออกแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในฝ่ายชดเชยอาคารจำนวน 13 ราย มีข้อมูลที่น่าสนใจ ดังปรากฏในตารางที่ 5.16, 5.17 ดังนี้

ตารางที่ 5.16 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการส่งออกอย่างแท้จริง ว่าควรให้ชดเชยอาคารในรูปใด

ความเห็นของเจ้าหน้าที่ควรให้ชดเชยในรูป	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
รูปบัตรเครดิตเช่นในปัจจุบัน	13	100.00
รูปตัวเงินสด	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	13	100.00

จากตารางที่ 5.16 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการให้ชดเชยภาษีอาคารว่าควรให้ชดเชยอาคารในรูปใดจึงจะเหมาะสมที่สุดจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 13 ราย ทั้ง 13 ราย หรือร้อยละ 100 มีความเห็นว่าควรให้ชดเชยในรูปบัตรเครดิตเช่นในปัจจุบัน

สรุปก็คือ ตามความเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถามเห็นว่าควรให้ชดเชยอาคารในรูปบัตรเครดิต ไม่ควรเป็นอุปสรรคต่อการส่งเสริมการส่งออกแต่อย่างใด

ตารางที่ 5.17 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเงื่อนไขการใช้สิทธิในบัตรภาษี
ให้หมดภายในระยะเวลา 3 ปี ว่าเป็นอุปสรรคต่อการส่งเสริมการส่ง
ออกหรือไม่

ความเห็นของเจ้าหน้าที่	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
เป็นอุปสรรค	-	-
ไม่เป็นอุปสรรค	13	100.00
รวม	13	100.00

จากตารางที่ 5.17 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน
13 ราย หรือร้อยละ 100.00 มีความเห็นว่าเงื่อนไขการใช้สิทธิในบัตรภาษีภายในระยะ
เวลา 3 ปี ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการส่งเสริมการส่งออกแต่อย่างใด

จากความเห็นของผู้ขอชดเชยและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายชดเชยอากรที่ตอบ
แบบสอบถามและจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ต่างมีความเห็นว่า เงื่อนไข
การใช้บัตรภาษีให้หมดภายในเวลา 3 ปี การยื่นคำขอชดเชยอากรภายในกำหนดระยะเวลา
1 ปี นับจากวันส่งออก และการให้ชดเชยในรูปแบบบัตรภาษี สิ่งเหล่านี้มิได้เป็นปัญหาและมิได้เป็น
อุปสรรคต่อผู้ส่งออกแต่อย่างใด

ฉะนั้นจึงขอปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า "มาตรการทางด้านการชดเชยภาษีอากรบาง
อย่างไม่มุ่งใจในด้านการส่งเสริมการส่งออก" แต่สามารถกล่าวได้ว่างานด้านประชาสัมพันธ์
ของหน่วยงานนี้ยังมีข้อบกพร่องเนื่องจากมีผู้ประกอบการบางรายที่ไม่ทราบว่ากิจการของตนมี
สิทธิได้รับเงินชดเชยค่าภาษีอากร และนอกจากนี้ยังมีผู้ประกอบการบางรายไม่ทราบกฎระเบียบ
ที่กำหนดให้สามารถขอต่ออายุบัตรได้คราวละ 3 ปี เป็นจำนวน 2 ครั้ง

4.1.4 สมมุติฐานข้อ 4 "ระเบียบเกี่ยวกับสิทธิในการได้รับยกเว้นอากร สำหรับ
ของที่เก็บในคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้าในค่านของเงินเวลาเป็นอุปสรรคต่อการ
ส่งเสริมการส่งออก"

พิสูจน์สมมุติฐาน

สิทธิในการได้รับยกเว้นอากรสำหรับของที่เก็บไว้ในคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภท
โรงผลิตสินค้า ได้มีระเบียบกำหนดไว้ว่าจะต้องทำการผลิตส่งออกภายในระยะเวลา 1 ปี

ก. ความเห็นของผู้ประกอบการ

จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจากผู้ประกอบการคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภท
โรงผลิตสินค้า จำนวน 25 บริษัท มีข้อมูลที่น่าสนใจดังปรากฏในตารางที่ 5.18 และ 5.19 ดังนี้
ตารางที่ 5.18 แสดงความเห็นของผู้ประกอบการค่านคลังสินค้าทัณฑ์บนเกี่ยวกับเงิน
เวลาที่บริษัทจะต้องทำการผลิตส่งออกภายในระยะเวลา 1 ปี

เงินเวลาการผลิตส่งออกภายในระยะเวลา 1 ปี	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
เป็นอุปสรรคต่อการผลิตส่งออก	19	76.00
ไม่เป็นอุปสรรคต่อการผลิตส่งออก	6	24.00
อื่น ๆ	-	-
รวม	25	100.00

จากตารางที่ 5.18 แสดงให้เห็นว่าในความเห็นของผู้ประกอบการค่าน
คลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้าที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 25 ราย ปรากฏว่ามีผู้ประกอบการ
กิจการค่านนี้จำนวนถึง 19 ราย หรือร้อยละ 76.00 มีความเห็นว่าเงินเวลาที่กำหนดให้ผลิต
ส่งออกภายในระยะเวลา 1 ปี นับจากวันนำเข้าเป็นอุปสรรคต่อการผลิตส่งออก และผู้ประกอบการ
เพียง 6 ราย หรือร้อยละ 24.00 เท่านั้นที่มีความเห็นว่าเงินเวลาดังกล่าวไม่เป็นอุปสรรคต่อ
การผลิตส่งออก

สรุปก็คือ ในความเห็นของบริษัทผู้ประกอบกิจการค้าปลีกสินค้าที่ต้นประเภท โรงผลิตสินค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเงื่อนไขเวลาที่กำหนดให้ผลิตส่งออกใน 1 ปี เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการของบริษัท

ตารางที่ 5.19 แสดงความเห็นของผู้ประกอบกิจการค้าปลีกสินค้าที่ต้นประเภทโรงผลิตสินค้าถึงสาเหตุที่เงื่อนไขเวลาเป็นอุปสรรคต่อการผลิตส่งออก

เงื่อนไขเวลาการผลิตส่งออกใน 1 ปี เป็นอุปสรรคต่อการผลิตส่งออกของกิจการเนื่องจาก	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
ไม่สามารถผลิตส่งออกหรือใช้วัตถุดิบหมดภายในกำหนดเวลา หากใช้วัตถุดิบไม่หมดแล้วมักไม่ได้รับการต่ออายุของการใช้วัตถุดิบ	17	89.47
ไม่สามารถผลิตส่งออกหรือใช้วัตถุดิบหมดภายในกำหนดเวลา และหากใช้วัตถุดิบไม่หมดแล้วมักไม่ได้รับการต่ออายุการใช้วัตถุดิบ	2	10.53
อื่น ๆ	-	-
รวม	19	100.00

จากตารางที่ 5.19 แสดงความเห็นของผู้ประกอบกิจการค้าปลีกสินค้าที่ต้นประเภทโรงผลิตสินค้าที่มีความเห็นว่าเงื่อนไขเวลาการผลิตส่งออกภายใน 1 ปี นับจากวันนำเข้าเป็นอุปสรรคต่อการผลิตส่งออกเนื่องจากไม่สามารถผลิตส่งออกและใช้วัตถุดิบหมดภายในกำหนดเวลา จำนวน 17 ราย หรือร้อยละ 89.47 และมีความเห็นว่าหากใช้วัตถุดิบไม่หมดภายในกำหนดเวลาแล้ว มักไม่ได้รับการอนุมัติให้ต่ออายุการใช้ จำนวน 2 ราย หรือร้อยละ 10.53

สรุปก็คือ เงื่อนไขเวลาที่กำหนดให้ผู้ประกอบกิจการค้าปลีกสินค้าที่ต้นประเภทโรงผลิตสินค้าว่าวัตถุดิบเข้ามาผลิตส่งออกภายในกำหนดเวลา 1 ปี ในความเห็นของผู้ประกอบกิจการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า เป็นอุปสรรคต่อการผลิตส่งออก เนื่องจากไม่สามารถนำ

วัตถุดิบนี้ไปทำการผลิตส่งออกใดหมดภายในกำหนดเวลา และหากใช้วัตถุดิบดังกล่าวไม่หมดก็มักจะไม่ได้รับการพิจารณาอายุการใช้

ข. ความเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

จากการสอบถามไปยังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในฝ่ายโรงผลิตสินค้าและร้านค้าปลอดอากร มีข้อมูลที่น่าสนใจดังรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 5.20 และ 5.21 ดังนี้

ตารางที่ 5.20 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเงื่อนไขเวลาที่บริษัทต้องผลิตส่งออกใน 1 ปี ว่าเป็นอุปสรรคต่อการผลิตส่งออกของบริษัทหรือไม่

ความเห็นของเจ้าหน้าที่	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
เป็นอุปสรรค	-	-
ไม่เป็นอุปสรรค	16	100.00
อื่น ๆ	-	-
รวม	16	100.00

จากตารางที่ 5.20 แสดงให้เห็นว่าตามความเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในฝ่ายโรงผลิตสินค้า ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 16 ราย หรือร้อยละ 100.00 ต่างมีความเห็นว่าเงื่อนไขที่กำหนดให้บริษัทผู้ประกอบการคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้า ต้องทำการผลิตส่งออกภายในระยะเวลา 1 ปี มิได้เป็นอุปสรรคต่อการผลิตส่งออกของบริษัท

ตารางที่ 5.21 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานถึงสาเหตุของเงื่อนไขเวลาที่ต้องผลิตส่งออกภายใน 1 ปี มิได้เป็นอุปสรรคต่อการผลิตส่งออกของบริษัท

ความเห็นของเจ้าหน้าที่	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
บริษัทส่วนใหญ่สามารถผลิตส่งออกภายในระยะเวลา 1 ปี หากบริษัทผลิตไม่หมดภายในกำหนดเวลา 1 ปี ก็สามารถขอขยายเวลาได้	3	18.75
บริษัทส่วนใหญ่สามารถผลิตส่งออกภายในระยะเวลา 1 ปี และหากบริษัทผลิตไม่หมดภายในกำหนดเวลา 1 ปี ก็สามารถขอขยายเวลาได้	13	81.25
อื่น ๆ	-	-
รวม	16	100.00

จากตารางที่ 5.21 แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถามทั้ง 16 ราย มีความเห็นว่า การกำหนดให้บริษัทผู้ประกอบการค้าสินค้าที่ดัดแปลงประเภทโรงผลิตสินค้า ต้องทำการผลิตส่งออกภายในระยะเวลา 1 ปี มิได้เป็นอุปสรรคต่อการผลิตส่งออก เนื่องจากบริษัทส่วนใหญ่สามารถผลิตส่งออกภายในระยะเวลา 1 ปี จำนวน 3 ราย หรือร้อยละ 18.75 และเนื่องจากบริษัทส่วนใหญ่สามารถผลิตส่งออกภายในระยะเวลา 1 ปี และหากบริษัทผลิตไม่หมดภายในกำหนดเวลา 1 ปี ก็สามารถขอขยายเวลาได้จำนวน 13 ราย หรือร้อยละ 81.25

ในความเห็นของบริษัทผู้ประกอบการค้าสินค้าที่ดัดแปลงประเภทโรงผลิตสินค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า เงื่อนไขเวลาที่กำหนดให้บริษัททำการผลิตส่งออกภายในระยะเวลา 1 ปี เป็นอุปสรรคต่อการส่งเสริมการส่งออก เนื่องจากอาจไม่สามารถใช้วัตถุดิบดังกล่าวมาทำการผลิตส่งออกได้หมดภายในกำหนดเวลา และไม่สามารถขอขยายเวลาได้ แต่ในทางความเป็นจริง เงื่อนไขเวลาที่กำหนดไว้ มิได้เป็นอุปสรรคต่อการผลิตส่งออกแต่อย่างใด เนื่องจากหากบริษัทผู้ประกอบการไม่สามารถผลิตส่งออกภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ก็สามารถยื่น

คำร้องขอขยายระยะเวลาการผลิตออกไปได้อีกตามความเหมาะสม และในปัจจุบันจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายโรงผลิตสินค้า ยังไม่ปรากฏว่ามีผู้ผลิตส่งออกรายใดที่ไม่สามารถใช้วัตถุดิบที่นำเข้ามาทำการผลิตส่งออกไปหมดภายในกำหนดเวลา 1 ปี และขอขยายระยะเวลาการผลิตส่งออกจากฝ่ายโรงผลิตสินค้า

ฉะนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าเงื่อนไขเวลา 1 ปีที่กำหนดให้ทำการผลิตส่งออกไปได้ เป็นอุปสรรคต่อการส่งเสริมการส่งออกแต่อย่างใด และขอปฏิเสธสมมุติฐานที่ว่า "ระเบียบเกี่ยวกับสิทธิในการได้รับยกเว้นอากร สำหรับของที่เก็บในคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้าใน คำนของเงื่อนไขเวลาเป็นอุปสรรคต่อการส่งเสริมการส่งออก" แต่อย่างไรก็ดีจากความคิดเห็นของบริษัทผู้ประกอบการด้านคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้า ทำให้ทราบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่ทราบกฎระเบียบ ซึ่งทางราชการได้กำหนดให้สามารถขยายระยะเวลาการผลิตออกไปได้จึงทำให้ผู้ประกอบการคิดว่าเงื่อนไขดังกล่าวเป็นอุปสรรค ฉะนั้นปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจริงควรจะได้แก้ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ซึ่งจะได้กล่าวโดยละเอียดต่อไป

5.1.5 สมมุติฐานข้อ 5 "จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานส่งเสริมการส่งออกของกรมศุลกากรทุกหน่วยงานในปัจจุบันมีไม่เพียงพอกับปริมาณงาน"

พิสูจน์สมมุติฐาน

ก. พิจารณาในค่านอัตรากำลัง

กองคินอากรและส่งเสริมการส่งออกมีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทั้งสิ้น 250 คน เป็นข้าราชการ 195 คน และลูกจ้างชั่วคราว 55 คน โดยแยกปฏิบัติการตามฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้ (ปรากฏในตารางที่ 5.22)

1. ฝ่ายคินอากรมีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทั้งสิ้น 108 คน เป็นข้าราชการ 76 คน และลูกจ้างชั่วคราว 32 คน ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพิจารณาคำร้องขอคินอากรโดยเฉลี่ยวันละประมาณ 190 คำร้อง

2. ฝ่ายชดเชยอากร มีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทั้งสิ้น 61 คน เป็นข้าราชการ 43 คน และลูกจ้างชั่วคราว 18 คน ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพิจารณาคำร้องขอชดเชยอากรโดยเฉลี่ยวันละประมาณ 75 ชด

3. ฝ่ายโรงผลิตสินค้าและร้านค้าปลอดอากร มีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทั้งสิ้น



54 คน เป็นข้าราชการ 51 คน และลูกจ้างชั่วคราว 3 คน ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตรวจ
ปล่อยและควบคุมวัตถุเคมีในคลังสินค้าที่ด่านประเพณีโรงผลิตสินค้าจำนวนทั้งสิ้น 52 แห่ง ซึ่ง
อยู่กระจัดกระจายกันและมีแนวโน้มว่าจะมีจำนวนเพิ่มขึ้นมากในอนาคต

4. ฝ่ายนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง มีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทั้งสิ้น 21 คน
เป็นข้าราชการทั้งสิ้น 20 คน ลูกจ้างชั่วคราว 1 คนปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับควบคุม ตรวจสอบ
และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการในเขตตั้งถลุงและเขตใกล้เคียง

5. ธุรกิจการกอง มีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทั้งสิ้น 6 คน เป็นข้าราชการทั้งสิ้น
5 คน และลูกจ้าง 1 คน

ตารางที่ 5.22 แสดงอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานภายในกองคินอาคารและส่งเสริมการ
ส่งออก

หน่วยงาน	จำนวนเจ้าหน้าที่		
	ข้าราชการ	ลูกจ้าง	รวม
ฝ่ายคินอาคาร	76	32	108
ฝ่ายชดเชยอาคาร	43	18	61
ฝ่ายโรงผลิตสินค้าและร้านค้าปลอดอากร	51	3	54
ฝ่ายนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง	20	1	21
ธุรกิจการกอง	5	1	6
รวม	195	55	250

ที่มา กองคินอาคารและส่งเสริมการส่งออก กรมศุลกากร

ตารางที่ 5.23 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ และปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ

ความเห็นของเจ้าหน้าที่	ปริมาณ เจ้าหน้าที่ มากเกินไป	ปริมาณ เจ้าหน้าที่ พอเหมาะ	ปริมาณ เจ้าหน้าที่ น้อยเกินไป	รวม
	จำนวน ผู้ตอบ	จำนวน ผู้ตอบ	จำนวน ผู้ตอบ	จำนวน ผู้ตอบ
ฝ่ายคืนอากร	7 (29.17%)	11 (45.83%)	6 (25.00%)	24 (100.00%)
ฝ่ายชดเชยอากร	-	3 (33.33%)	6 (66.67%)	9 (100.00%)
ฝ่ายโรงผลิตสินค้าและร้านค้า	-	4 (25.00%)	12 (75.00%)	16 (100.00%)
ฝ่ายนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง	-	10 (100.00%)	-	10 (100.00%)
รวม	7	26	26	59

ข. พิจารณาในด้านความเห็นของเจ้าหน้าที่

จากตารางที่ 5.23 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายต่าง ๆ

ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ฝ่ายคืนอากร ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปริมาณเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนพอเหมาะ คือจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 24 ราย ผู้ตอบจำนวน 11 ราย หรือร้อยละ 45.83 มีความเห็นว่าอัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีพอเหมาะ ผู้ตอบจำนวน 7 ราย หรือร้อยละ 29.17 มีความเห็นว่าปริมาณเจ้าหน้าที่มีมากเกินไป และผู้ตอบจำนวน 6 ราย หรือร้อยละ 25.00 เห็นว่าปริมาณเจ้าหน้าที่มีน้อยเกินไป
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายชดเชยอากร ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปริมาณเจ้าหน้าที่

ปฏิบัติงาน มีจำนวนน้อยเกินไป คือจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 9 ราย มีผู้ตอบจำนวน 6 ราย หรือร้อยละ 66.67 เห็นว่าปริมาณเจ้าหน้าที่มีน้อยเกินไป และผู้ตอบจำนวน 3 ราย หรือร้อยละ 33.33 เห็นว่าปริมาณเจ้าหน้าที่มีพอเหมาะ

- เจ้าหน้าที่ฝ่ายโรงผลิตสินค้าและร้านค้าปลอดอากร ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปริมาณเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีจำนวนน้อยเกินไป คือจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 16 ราย มีผู้ตอบจำนวน 12 ราย หรือร้อยละ 75.00 เห็นว่าปริมาณเจ้าหน้าที่มีน้อยเกินไป และมีผู้ตอบจำนวน 4 ราย หรือร้อยละ 25.00 เห็นว่าปริมาณเจ้าหน้าที่มีพอเหมาะ

- เจ้าหน้าที่ฝ่ายนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 10 ราย ซึ่งผู้ตอบทั้ง 10 ราย หรือร้อยละ 100 มีความเห็นว่าปริมาณเจ้าหน้าที่พอเหมาะ

สรุปก็คือ ตามความเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับอัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีดังนี้ คือ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า

1. อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ฝ่ายสินค้าและร้านค้าปลอดอากรมีปริมาณพอเหมาะเท่ากับปริมาณงาน
2. อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ฝ่ายซค.เซยอกรมีน้อยเกินไป เมื่อเทียบกับปริมาณงาน
3. อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ฝ่ายโรงผลิตสินค้าและร้านค้าปลอดอากรมีน้อยเกินไป

เมื่อเทียบกับปริมาณงาน

4. อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ฝ่ายนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังมีปริมาณพอเหมาะกับ

ปริมาณงาน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.24 แสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหากรณีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความเห็น ว่า
อัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีน้อยเกินไป เมื่อเทียบกับปริมาณงาน

ความคิดเห็น	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
เพิ่มอัตรากำลัง	25	39.68
ปรับปรุงระบบงาน	21	33.33
จัดหาเครื่องมือช่วยงาน	13	20.64
อื่น ๆ (เพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ จัดคนให้เหมาะกับงาน)	3 1	4.76 1.59
รวม	63	100.00

จากตารางที่ 5.24 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้มีความเห็นว่าอัตรากำลัง
เจ้าหน้าที่มีน้อยเกินไปจำนวน 26 ราย ซึ่งเห็นว่าควรแก้ไข้ปัญหาในเรื่องจำนวนเจ้าหน้าที่ที่
ปฏิบัติงานมีน้อยเกินไป โดยการเพิ่มอัตรากำลังคน จำนวน 25 ราย หรือร้อยละ 39.68
ของจำนวนความเห็นทั้งสิ้น โดยการปรับปรุงระบบงาน จำนวน 21 ราย หรือร้อยละ
33.33 ของจำนวนความเห็นทั้งสิ้น โดยการจัดหาเครื่องมือช่วยการทำงาน จำนวน 13 ราย
หรือร้อยละ 20.64 ของจำนวนความเห็นทั้งสิ้น โดยการเพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่
จำนวน 3 ราย หรือร้อยละ 4.76 ของจำนวนความเห็นทั้งสิ้น และโดยการจัดคนให้เหมาะ
กับงาน จำนวน 1 คน หรือร้อยละ 1.59 ของจำนวนความเห็นทั้งสิ้น

สรุปก็คือ เจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถามเห็นว่าควรแก้ไข้ปัญหาในเรื่องอัตรากำลัง
คนมีน้อยเกินไป โดยการเพิ่มอัตรากำลังคน ปรับปรุงระบบงาน จัดหาเครื่องมือช่วยการทำงาน
เพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ และจัดคนให้เหมาะกับงาน

ก. พิจารณาในด้านอื่น ๆ ประกอบ

เมื่อพิจารณาในแง่การบริหารงานที่ถูกต้องการเพิ่มอัตรากำลังคนในหน่วยงาน
ใดหน่วยงานหนึ่งมิใช่การแก้้ปัญหาที่ถูกต้องการ เนื่องจากหากปริมาณงานเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ก็จะต้อง

แก้ปัญหาโดยการเพิ่มอัตราค่าจ้างคนเสมอไป ซึ่งสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น และไม่เป็นที่
 สิ้นสุด เนื่องจากปริมาณงานมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ วิธีแก้ปัญหาที่ดีที่สุดควรจะได้แก่
 การปรับปรุงระบบการทำงานใหม่มีความคล่องตัว และมีขั้นตอนหรือทางเดินของงานสั้นที่สุด
 นอกจากนี้จะต้องฝึกอบรมและพัฒนากำลังคนที่มีอยู่ใหม่ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนคิดค้นวิธีการ
 นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้ภายใต้ขีดจำกัดที่สามารถเป็นไปได้

1. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายคืนอาคาร

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โตกลาวไวโดยละเอียดในบทที่ 3 แล้ว
 จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและการวิเคราะห์ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัญหาที่
 เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนดังกล่าว มีดังนี้

1. ได้มีการกำหนดให้ผู้ผลิตส่งออกที่ประสงค์จะขอคืนอาคารยื่นคำร้องขอคืน
 อาคารต่อเจ้าหน้าที่ แต่ในทางปฏิบัติ บริษัทผู้ขอคืนอาคารส่วนใหญ่มิได้ยื่นคำร้องขอคืนอาคาร จึงทำ
 ให้เกิดปัญหาว่าควรพิจารณาให้คืนอาคารแก่บริษัทใดก่อนซึ่งการที่ผู้ขอคืนอาคารมิได้ยื่นคำร้องขอ
 คืนอาคาร อาจทำให้เกิดปัญหาในด้านความล่าช้าที่เกิดจากตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ หากมีการติด
 ต่อทำความเข้าใจกันเป็นการภายในแล้ว อาจได้รับพิจารณาคืนอาคารรวดเร็วกว่าผู้ขอคืนอาคาร
 หลาย ๆ รายที่มีได้มาติดต่อบริษัทนี้เป็นปัญหาสำคัญหรือช่องว่างซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาการ
 ครอบงำชั้นในวงราชการได้

2. ปัญหาด้านการจัดเก็บเอกสาร ในปัจจุบันมิได้มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ
 ชัดเจน เจ้าหน้าที่เก็บเอกสารจึงต้องทำหน้าที่เก็บเอกสารของบริษัทต่าง ๆ ถึง 1,050
 บริษัท การจัดเก็บเอกสารจึงมีโอกาสผิดพลาดมาก เช่น เก็บเอกสารบริษัท ก หลงไปกับ
 บริษัท ข เมื่อต้องการค้นหาเอกสารก็หาไม่พบ และมีได้มีการบันทึกเอกสารของแต่ละ
 บริษัทว่ามีใบขนฯ ใบใต้วางที่ใดจัดเก็บไว้ แม้เอกสารฉบับใดฉบับหนึ่งได้สูญหายไปแล้ว
 เจ้าหน้าที่ผู้เก็บรวบรวมก็ยังมีทราบว่าจะเอกสารฉบับนั้นได้ขาดหายไป นอกจากนี้การที่มิได้มีการ
 ลงทะเบียนเอกสารอาจทำให้การพิจารณาคืนอาคารของเจ้าหน้าที่ผิดพลาด เนื่องจากพิจารณา
 ให้คืนอาคารโดยเว้นใบขนฯ ฉบับใดฉบับหนึ่ง และการพิจารณาให้คืนอาคารใช้ระบบเข้าก่อน-
 ออกก่อน จึงเป็นปัญหาในการตัดบัญชีวัตถุดิบ ซึ่งเป็นปัญหาถึงการพิจารณาให้คืนอาคารฉบับต่อ ๆ
 ไป

3. เจ้าหน้าที่ผู้ลงรหัสข้อมูล มิได้ผ่านการฝึกอบรม นอกจากนี้เกือบร้อยละ 100 เป็นลูกจ้างชั่วคราวซึ่งมีความรับผิดชอบในงานแตกต่างจากข้าราชการ อัตราการเข้าออกงานอยู่ในเกณฑ์สูง ทำให้การลงรหัสข้อมูลผิดพลาดเสมอ การส่งแก้ไขก็ต้องใช้ระยะเวลาเพิ่มสูงขึ้น

4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมิได้จัดเอกสารมาให้ฝ่ายค้ำอากรภายในกำหนดเวลาที่กรมฯ ได้สั่งการไว้ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายค้ำอากรขาดการติดตามเอกสารเหล่านี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่พยายามทำความเข้าใจระบบงาน และขาดความรับผิดชอบ โดยเฉพาะงานเอกสารข้อมูลเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างชั่วคราวเกือบร้อยละ 100

5. เกิดปัญหาความล่าช้าคือการให้เจ้าหน้าที่อุทกกลุ่มหนึ่งซึ่งเรียกว่าหน่วยเรียกเก็บ ทำหน้าที่เรียกเก็บอากรกรณีคำขอคืนอากรที่ใดตรวจสอบไปแล้วไม่สามารถใช้วัตถุดิบนำเข้าไปผลิตส่งออกหมดภายในกำหนดเวลา โดยเจ้าหน้าที่กลุ่มนี้จะต้องศึกษาเอกสารตั้งแต่นั้นซึ่งทำให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อนเกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

6. เกิดปัญหาความล่าช้าขึ้นคือในปัจจุบันเมื่อเจ้าหน้าที่จัดทำรายงานคอมพิวเตอร์แล้วเสร็จ จะต้องส่งให้บริษัทผู้ขอคืนอากรรับรองความถูกต้องเสียก่อน ซึ่งขั้นตอนดังกล่าวนี้ไม่มีความจำเป็นต้องปฏิบัติ แต่ในปัจจุบันที่ต้องปฏิบัตินั้น เพื่อให้ผู้ขอคืนอากรนำรายงานดังกล่าวมาเขียนคำร้องขอคืนอากร ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องตามขั้นตอน เนื่องจากควรมีการยื่นคำขอคืนอากรเสียก่อน เจ้าหน้าที่จึงจะพิจารณาคืนให้

จากการวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ ข้างต้นแล้ว สามารถสรุปได้ว่าขั้นตอนการพิจารณาให้คืนอากร หรือกล่าวง่าย ๆ คือขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีมากเกินไป และขั้นตอนบางขั้นตอนยังไม่เหมาะสม เห็นควรจะได้มีการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข ระบบงานหรือขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานคล่องตัวและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถแก้ไขปัญหาล่าช้า แทนการแก้ปัญหาโดยการเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ซึ่งหากมีการแก้ปัญหาโดยการเพิ่มอัตรากำลังแล้ว ก็จะต้องเพิ่มอัตรากำลังไม่ที่มีสิ้นสุดครบเท่าที่ปริมาณงานมีจำนวนเพิ่มขึ้น

2. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายชดเชยอากร

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ใดกล่าวไว้โดยละเอียดในบทที่ 3 แล้ว

สำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนดังกล่าว มีดังนี้

1. คำขอรับเช็คที่ผ่านการตรวจสอบเบื้องต้นแล้ว ประมาณร้อยละ 20 มีปัญหาจะต้องให้ผู้นับขอเช็คเข้ามาแก้ไข เจ้าหน้าที่ต้องเสียเวลาในการติดตามผู้ขอเช็คเข้ามาแก้ไขซึ่งเสียเวลาในการติดตามมาก
2. ขั้นตอนในการตรวจสอบมีมากเกินไป คือต้องผ่านเจ้าหน้าที่ตรวจสอบถึง 3 มือ และผู้มีอำนาจอนุมัติส่งจ่ายบัตรภาษีจะต้องตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง
3. ควรหาวิธีการลดขั้นตอนการลงนามในบัตรภาษี เนื่องจากจำนวนบัตรภาษีที่ต้องลงนามในเคาน์เตอร์หนึ่ง ๆ มีประมาณ 15,000-20,000 ฉบับ
4. การจัดวางบัตรภาษี จุดประสงค์เพื่อความสะดวกในการจ่ายบัตรภาษี แต่ปรากฏว่าผู้ขอเช็คเขยอากรมักจะค้นหาทางวคบัตรที่บริษัทได้รับควยความยากลำบากเนื่องจากไม่ได้เรียงลำดับบัตรภาษีตามคำขอเช็คเขย ยากแก่การตรวจสอบ บางครั้งบริษัทค้นหาวคบัตรภาษีไม่พบจึงคิดว่ายังมิได้รับบัตรภาษี ในขณะที่ใ้ค้อออกบัตรภาษีไปนานแล้ว เจ้าหน้าที่จะต้องเสียเวลาติดตามให้บริษัทมารับบัตรภาษีอีกครั้งหนึ่ง
5. ในปัจจุบันมิได้มีการตรวจสอบบัตรภาษีที่มีผู้นำมาชำระภาษีว่าเป็นบัตรภาษีฉบับจริงหรือไม่ จึงอาจเกิดปัญหาการนำบัตรภาษีฉบับปลอมมาใช้ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการอย่างมาก เนื่องจากบัตรภาษีดังกล่าวเป็นเสมือนเงินสดต่างกันก็แต่เพียงว่ามีสภาพคล่องน้อยกว่า
6. ปัญหาความล่าช้าของการพิจารณาให้เช็คเขยอากรส่วนใหญ่เกิดขึ้นเนื่องจากงานด้านการพิมพ์บัตรภาษี

จากการวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บางขั้นตอนไม่เหมาะสม และเห็นสมควรจะได้มีการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขระบบงาน หรือขั้นตอนการทำงานให้เกิดความคล่องตัว แทนการเพิ่มอัตรากำลังคนซึ่งจะต้องเพิ่มขึ้นไม่มีที่สิ้นสุด

3. ขั้นตอนปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายโรงผลิตสินค้าและร้านค้าปลอดอากร
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายโรงผลิตสินค้าและร้านค้าปลอดอากรนั้น เป็นการให้บริการด้านการตรวจปล่อยสินค้า ณ คลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้า วัตถุประสงค์ที่นำ

เข้ามาในเขตนี้ จะใคร่ยกเว้นอากรในขณะนำเข้า ฉะนั้นฝ่ายโรงผลิตสินค้า จึงต้องมีหน้าที่สำคัญเพิ่มขึ้นอีกด้านหนึ่ง คือ ด้านการป้องกันและปราบปรามการลักลอบนำของดังกล่าวมาจำหน่ายภายในประเทศ

ในปัจจุบันคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้า ในความควบคุมของฝ่ายโรงผลิตสินค้า มีจำนวนทั้งสิ้น 52 แห่ง แต่ละแห่งตั้งอยู่กระจัดกระจายกัน ในเขตชายฝั่งและจังหวัดใกล้เคียง การตรวจปล่อยสินค้าและการควบคุมวัตถุศุลกากรจึงเป็นปัญหาในด้านการดำเนินงานในขณะนี้ เนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีจำกัด ในขณะที่จำนวนคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้น นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ศุลกากรไม่สามารถประจำอยู่ ณ คลังสินค้าทัณฑ์บนได้ตลอด 24 ชั่วโมง ปัญหาด้านการลักลอบหนีศุลกากรโดยลักลอบขนวัตถุศุลกากร หรือสินค้าที่ผ่านกระบวนการผลิตแล้วออกจำหน่ายภายในประเทศ มีความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในอัตราค่อนข้างสูง

ฉะนั้นในการปฏิบัติงานปัจจุบัน ย่อมสามารถกล่าวได้ว่าอัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอกับปริมาณงาน

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

ฝ่ายนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังมีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานจำนวน 21 คน มีหน้าที่ให้บริการแก่บริษัทที่ประกอบการในเขตอุตสาหกรรมส่งออกซึ่งมีจำนวน 10 บริษัท (ยังไม่ได้ดำเนินการ 4 บริษัท) บริษัทที่ประกอบการในเขตอุตสาหกรรมทั่วไปอีก 4 บริษัท และบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมใกล้เคียงโดยในปัจจุบันทำหน้าที่เป็นเสมือนด่านศุลกากรแห่งหนึ่ง ซึ่งอำนวยความสะดวกในการตรวจปล่อยและด้านการผ่านพิธีการศุลกากร ปริมาณงานในปัจจุบันมีไม่มากนัก รวมทั้งในอนาคตก็มีแนวโน้มว่าปริมาณงานจะเพิ่มขึ้นไม่มากนัก เนื่องจากพื้นที่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังมีจำกัด กงเหลือพื้นที่ให้จับจองในเขตอุตสาหกรรมทั่วไปบางเท่านั้น ด้านการป้องกันและปราบปรามการลักลอบหนีศุลกากรนั้นมีเจ้าหน้าที่ของกรมอุตสาหกรรมและเจ้าหน้าที่ศุลกากรรวมกันควบคุมตลอด 24 ชั่วโมง จึงไม่มีปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้น

สรุปได้ว่า ในปัจจุบันฝ่ายนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังมีอัตรากำลังเหมาะสมกับปริมาณงาน

ฉะนั้นจากการวิเคราะห์ข้อปฏิเสธสมมุติฐานที่ว่า "จำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานส่งเสริมการส่งออกของกรมศุลกากรทุกหน่วยงานในปัจจุบันมีไม่เพียงพอกับปริมาณงาน" เนื่องจากมีเพียงหน่วยงานเดียวเท่านั้นที่อัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ ซึ่งได้แก่ ฝ่ายโรงผลิตสินค้าและร้านค้าปลอดอากร ภายใต้สมมุติฐานที่ว่าได้มีการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีระบบแล้ว แต่หากขั้นตอนการปฏิบัติงานมิได้มีการปรับปรุงยังคงปฏิบัติตามขั้นตอนปกติแล้วก็สามารถสรุปได้ว่า ทุกหน่วยงานมีปริมาณเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ยกเว้นฝ่ายนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ซึ่งปริมาณงานมีจำกัดทั้งในปัจจุบันและอนาคต

5.2 วิเคราะห์ปัญหาการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของกองศุลกากรและส่งเสริมการส่งออก

5.2.1 ด้านการประชาสัมพันธ์

ก. ฝ่ายศุลกากร

- จากตารางที่ 5.3 ในหน้า 88 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามว่าสาเหตุที่ทำให้การศุลกากรล่าช้าส่วนใหญ่เนื่องจากผู้ขอศุลกากรไม่ทราบกฎระเบียบที่ต้องปฏิบัติ

- จากตารางที่ 5.11 ในหน้า 98 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามว่าอุปสรรคในการขอศุลกากรส่วนหนึ่งเกิดขึ้น เนื่องจากผู้ขอศุลกากรไม่ทราบขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติในการขอศุลกากร

- และจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 91 บริษัท เป็นผู้เคยเสียสิทธิในการได้รับศุลกากร จำนวน 28 ราย หรือร้อยละ 30.77 และไม่เคยเสียสิทธิในการได้รับศุลกากร จำนวน 63 ราย หรือร้อยละ 69.23 ดังรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 5.25 ดังนี้

ตารางที่ 5.25 แสดงจำนวนผู้มีสิทธิที่จะได้รับคืนอากร แต่ได้เสียสิทธิไปเนื่องจากไม่ทราบกฎ ระเบียบที่จะต้องปฏิบัติ

สิทธิในการได้รับคืนอากร	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
เคยเสียสิทธิในการได้รับคืนอากร	28	30.77
ไม่เคยเสียสิทธิในการได้รับคืนอากร	63	69.23
อื่น ๆ	-	-
รวม	91	100.00

สรุปก็คือ ในปัจจุบันงานด้านการประชาสัมพันธ์ของฝ่ายคืนอากรยังไม่ดีพอ เนื่องจากยังมีผู้ไม่ทราบกฎ ระเบียบที่จะต้องปฏิบัติอยู่อีกเป็นจำนวนมาก ซึ่งจากการที่บริษัทไม่ทราบกฎ เกณฑ์ เหล่านี้ทำให้เสียสิทธิที่บริษัทควรจะได้รับ นอกจากนี้ยังเป็นปัญหาสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ล่าช้าไปด้วย

ข. ฝ่ายชดเชยอากร

- จากตารางที่ 5.12 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 91 ราย ซึ่งมีสิทธิได้รับชดเชยอากรทั้งหมด แต่มีผู้ไม่ทราบว่าบริษัทของตนมีสิทธิได้รับชดเชยจำนวน 6 ราย ทำให้เสียสิทธิที่บริษัทนั้น ๆ ควรจะได้รับ

- จากตารางที่ 5.14 แสดงให้เห็นว่ามีผู้ผลิตส่งออกบางรายไม่ทราบกฎ เกณฑ์ ที่ว่า หากไม่สามารถใช้ตราภาษีให้หมดภายในกำหนดเวลา 3 ปีนั้น สามารถขออายุบัตรได้

- และจากตารางที่ 5.26 แสดงให้เห็นว่าผู้ขอชดเชยอากรทราบสิทธิที่ตนจะได้รับชดเชยอากรเมื่อใด จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 85 ราย ทราบว่าบริษัทของตนมีสิทธิได้รับชดเชยอากรเมื่อเสียสิทธิได้รับชดเชยแล้วบางส่วน จำนวน 49 ราย หรือร้อยละ 57.65 และตั้งแต่เริ่มมีมาตรการนี้จำนวน 36 ราย หรือร้อยละ 42.35

ตารางที่ 5.26

แสดงประสิทธิภาพทางการประชาสัมพันธ์ของฝ่ายชดเชยอากร

ผู้ขอชดเชยอากรทราบว่ามีสิทธิได้รับชดเชยอากรเมื่อ	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
เสียสิทธิได้รับชดเชยอากรแล้วบางส่วน	49	57.65
ตั้งแต่เริ่มมีมาตรการนี้	36	42.35
จนถึงปัจจุบันยังไม่ทราบรายละเอียดเลย	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	85	100.00

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่าการประชาสัมพันธ์ของฝ่ายชดเชยอากรยังไม่ดีพอ เนื่องจากยังมีผู้เสียสิทธิในการได้รับชดเชยอากรเนื่องจากไม่ทราบกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ทางราชการได้กำหนดไว้

ก. ฝ่ายโรงผลิตสินค้าและร้านค้าปลอดอากร

จากตารางที่ 5.26 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการด้านคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้าฯ ที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า กฎระเบียบที่กำหนดให้บริษัททำการผลิตส่งออกภายในระยะเวลา 1 ปี นับแต่วันนำเข้าเขาเป็นอุปสรรคต่อการผลิตส่งออกของบริษัท ซึ่งตามความเป็นจริงระยะเวลาดังกล่าวสามารถขยายออกไปได้ตามสมควร ฉะนั้นเงื่อนไขที่กำหนดให้บริษัททำการผลิตส่งออกภายในระยะเวลา 1 ปี นับจากวันนำเข้าจึงมิได้เป็นอุปสรรคแต่อย่างใด แต่ปัญหาที่เป็นอุปสรรคนั้นได้แก่ปัญหาในด้านการประชาสัมพันธ์เนื่องจากบริษัทไม่ทราบกฎระเบียบดังกล่าว แสดงว่าการประชาสัมพันธ์ยังไม่ดีพอ

ง. ฝ่ายนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

ฝ่ายนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังดำเนินการเฉพาะในด้านการอำนวยความสะดวกในการพาณิชย์การศุลกากร และป้องกันและปราบปรามการลักลอบหนีศุลกากรเท่านั้น งานด้านอื่น ๆ เช่นงานด้านประชาสัมพันธ์เป็นงานในความรับผิดชอบของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของกรมศุลกากร

กล่าวโดยสรุปคือ งานด้านการประชาสัมพันธ์ของฝ่ายคินอาคาร ฝ่ายชดเชยอาคาร และฝ่ายโรงผลิตสินค้าและร้านค้าปลอดอากร ยังมีขอบปรองควรจะได้มีการปรับปรุงและพิจารณาแก้ไขเนื่องจากหากจะส่งเสริมการส่งออกอย่างจริงจังแล้ว สิทธิที่ทางกรมศุลกากรมอบให้แก่ผู้ผลิตส่งออก ผู้ผลิตส่งออกดังกล่าวควรจะได้รับเต็มเม็ดเต็มหน่วย ทั้งนี้เพื่อลดต้นทุนการผลิตของบริษัทให้สามารถแข่งขันในตลาดต่างประเทศ มิใช่เสียสิทธิที่สมควรจะได้รับ เช่นในปัจจุบัน

ตารางที่ 5. 27 แสดงความเห็นของผู้ขอคินอาคาร เกี่ยวกับการจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ฝ่ายคินอาคาร

ความเห็นของผู้ขอคินอาคาร	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
จัดอบรมหรือสัมมนาระหว่างผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ตั้งหน่วยประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะ	46	50.55
ประชาสัมพันธ์ผ่านทางสมาคมต่าง ๆ	30	32.97
อื่น ๆ	15	16.48
	-	-
รวม	91	100.00

จากตารางที่ 5.27 แสดงความเห็นของผู้ขอคินอาคารที่ตอบแบบสอบถามว่า ควรมีการปรับปรุงงานด้านการประชาสัมพันธ์ โดยมีผู้เห็นว่าควรจัดการอบรมหรือสัมมนาระหว่างผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ 46 ราย หรือร้อยละ 50.55 ควรจัดตั้งหน่วยประชาสัมพันธ์

โดยเฉพาะ จำนวน 30 ราย หรือร้อยละ 32.97 และควรจัดการประชาสัมพันธ์ผ่านทาง
สมาคมต่าง ๆ 15 ราย หรือร้อยละ 16.48

ตารางที่ 5.28 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการด้านการประชาสัมพันธ์
ฝ่ายคีนอกร

	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
จัดทำคู่มือการขอคีนอกรฉบับย่อแจกให้แก่ผู้สนใจ	17	41.46
จัดตั้งหน่วยประชาสัมพันธ์ขึ้นโดยเฉพาะ	15	36.59
จัดประชุมสัมมนาเป็นครั้งคราว	9	21.95
อื่น ๆ	-	-
รวม	41	100.00

จากตารางที่ 5.28 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ โดยมีผู้เห็นว่าควรจัดทำคู่มือการขอคีนอกรฉบับย่อแจกให้แก่ผู้สนใจ จำนวน 17 ราย หรือร้อยละ 41.46 ควรจัดตั้งหน่วยประชาสัมพันธ์ขึ้นโดยเฉพาะจำนวน 15 ราย หรือร้อยละ 36.59 และควรจัดประชุมสัมมนาเป็นครั้งคราว จำนวน 9 ราย หรือร้อยละ 21.95

สรุปก็คือ จากการวิเคราะห์งานด้านการประชาสัมพันธ์ จะเห็นได้ว่างานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในกองคีนอกร ได้แก่ ฝ่ายคีนอกร ฝ่ายชดเชยอกร ฝ่ายโรงผลิตสินค้าและร้านค้าปลอดอกรยังไม่ดีพอ สมควรจะได้มีการปรับปรุงแก้ไขงานด้านการประชาสัมพันธ์ต่อไป โดยควรมีการจัดอบรมหรือสัมมนาระหว่างผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่จัดตั้งหน่วยประชาสัมพันธ์ หากมีกฎระเบียบใดใหม่ ๆ ควรประชาสัมพันธ์ผ่านทางสมาคมต่าง ๆ และควรจัดทำคู่มือการขอคีนอกรฉบับย่อแจกให้แก่ผู้สนใจ

5.2.2 ค่านการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นวิธีการหนึ่งในกระบวนการบริหารงานบุคคลที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ทักษะ และความเข้าใจต่อการทำงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ การฝึกอบรมเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยเสริมสร้างและพัฒนาทรัพยากรคนกำลังคน ซึ่งยังมีได้เริ่มทำงานหรือกำลังทำงานอยู่ให้สามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยในการพัฒนาและเพิ่มพูนสมรรถภาพของบุคคลให้สูงขึ้นในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้¹

1. การฝึกอบรมช่วยเพิ่มพูนความรู้ให้สูงขึ้น
2. การฝึกอบรมช่วยเพิ่มพูนความสามารถในการทำงาน
3. การฝึกอบรมช่วยเปลี่ยนแปลงทัศนคติในการทำงาน
4. การฝึกอบรมช่วยพัฒนานิสัยในการทำงานให้ถูกต้องยิ่งขึ้น
5. การฝึกอบรมช่วยเสริมสร้างความเข้าใจในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

จากประโยชน์ของการฝึกอบรมซึ่งมีมากมายดังกล่าวข้างต้น ในหน่วยงานทุกหน่วยงาน จึงควรจะได้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทั้งที่เริ่มเข้ามาปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่ที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเพื่อความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน

แต่ปรากฏว่าจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในกองคั้นอากาศฯ ปรากฏว่ามีได้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ก่อนปฏิบัติงานจริง ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจระบบงานและบางครั้งปฏิบัติงานไปอย่างผิด ๆ โดยเข้าใจว่าถูกต้อง และกว่าจะเข้าใจระบบงานและแนวทางการปฏิบัติงานต้องเสียเวลาศึกษาเองเป็นระยะเวลาาน เนื่องจากลักษณะงานหลาย ๆ ด้านเป็นงานด้านเทคนิค โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการพิจารณาให้คั้นอากาศซึ่งหากเจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่งปฏิบัติงานผิดพลาด จะมีผลทำให้งานล่าช้าตลอดสายงาน เนื่องจากลักษณะงานเป็นงานแบบต่อเนื่อง

¹ศรีอรุณ เรศานนท์ "การบริหารงานบุคคล" หน้า 63-64

จากการออกแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานภายในกองบินอากาศและส่งเสริมการส่งออก จำนวน 59 ราย มีข้อมูลที่น่าสนใจปรากฏในตารางที่ 5.29, 5.30 และ 5.31 ดังนี้

ตารางที่ 5.29 แสดงสาเหตุที่ทำให้งานที่ปฏิบัติไม่ไ้ผลเต็มที่

สาเหตุที่ทำให้งานที่ปฏิบัติไม่ไ้ผลเต็มที่	ขาดการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	เจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจระบบงาน	ขาดวัสดุอุปกรณ์รวมทั้งเครื่องมือที่จำเป็น	รวม
ฝ่ายบินอากาศ	23	18	14	55
ฝ่ายซคเขยอากาศ	3	4	5	12
ฝ่ายโรงผลิตสินค้าและร้านค้าปลอดอากาศ	14	11	4	29
ฝ่ายนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง	3	5	7	15
รวม	43 (38.7%)	38 (34.23%)	30 (27.03%)	111 (100.00%)

จากตารางที่ 5.29 แสดงให้เห็นว่าจากเจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 59 ราย มีผู้ตอบจำนวน 43 รายหรือร้อยละ 38.74 ของจำนวนความเห็นทั้งสิ้นเห็นว่าสาเหตุที่ทำให้งานที่ปฏิบัติไม่ไ้ผลเต็มที่เนื่องจากขาดการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ผู้ตอบจำนวน 38 ราย หรือร้อยละ 34.23 ของจำนวนความเห็นทั้งสิ้น เห็นว่าสาเหตุที่ทำให้งานที่ปฏิบัติไม่ไ้ผลเต็มที่ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจระบบงาน และผู้ตอบจำนวน 30 รายหรือร้อยละ 27.03 ของจำนวนความเห็นทั้งสิ้นเห็นว่าสาเหตุที่ทำให้งานที่ปฏิบัติไม่ไ้ผลเต็มที่เนื่องจากขาดวัสดุอุปกรณ์รวมทั้งเครื่องมือที่จำเป็น

สรุปก็คือ ตามความเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานภายในกองบินอากาศฯ เห็นว่า

สาเหตุที่ทำให้งานที่ปฏิบัติไม่ไ้ผลเต็มที่เนื่องจากขาดการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ขาดวัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งเครื่องใช้ที่จำเป็น และสาเหตุที่สำคัญอีกส่วนหนึ่งเนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจระบบงาน

ตารางที่ 5.30 แสดงความเข้าใจระบบงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ความเข้าใจระบบงาน ของเจ้าหน้าที่	เฉพาะงานที่ ตนปฏิบัติ	งานที่ตนปฏิบัติ และงานอื่น	งานทั้งระบบ	รวม
	จำนวน ผู้ตอบ	จำนวน ผู้ตอบ	จำนวน ผู้ตอบ	จำนวน ผู้ตอบ
ฝ่ายคืนอากร	9 (34.50%)	13 (54.17%)	2 (8.33%)	24 (100.00%)
ฝ่ายชดเชยอากร	3 (33.33%)	5 (55.56%)	1 (11.11%)	9 (100.00%)
ฝ่ายโรงผลิตสินค้าและ ร้านค้าปลอดอากร	4 (25.00%)	11 (68.75%)	1 (6.25%)	16 (100.00%)
ฝ่ายนิคมอุตสาหกรรม ลาดกระบัง	-	7 (70.00%)	3 (30.00%)	10 (100.00%)
รวม	16 (27.12%)	36 (61.02%)	7 (11.86%)	59 (100.00%)

จากตารางที่ 5.30 แสดงความเข้าใจระบบงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ภายในกองคืนอากรและส่งเสริมการส่งออก ดังนั้นคือ จากจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 59 ราย เป็นผู้มีความรู้และความชำนาญเฉพาะงานที่ตนปฏิบัติเท่านั้น จำนวน 16 ราย หรือร้อยละ 27.12 มีความรู้และความชำนาญในงานที่ตนปฏิบัติและงานอื่นบ้าง จำนวน 36 ราย หรือร้อยละ 61.02 และมีความรู้ความเข้าใจระบบงานทั้งระบบ จำนวน 7 ราย หรือ ร้อยละ 11.86

สรุปก็คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในกองคืนอากรฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่

จะมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนปฏิบัติและงานอื่นบ้างเท่านั้น ส่วนผู้มีความรู้ความเข้าใจงานทั้งระบบมีเพียงร้อยละ 11.86 เท่านั้น จึงควรจะได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและเพื่อให้เจ้าหน้าที่เข้าใจระบบงานและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วยิ่งขึ้น

ตารางที่ 5.31 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานว่า ลักษณะงานภายในกองคินอาคาร หากจะให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพจำเป็นจะต้องฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เสียก่อนหรือไม่

ความเห็นจากเจ้าหน้าที่	จำเป็น	ไม่จำเป็น	รวม
	จำนวน ผู้ตอบ	จำนวน ผู้ตอบ	จำนวน ผู้ตอบ
ฝ่ายคินอาคาร	24 (40.68%)	-	24 (100.00%)
ฝ่ายชค.เซยอาคาร	9 (15.25%)	-	9 (100.00%)
ฝ่ายโรงผลิตสินค้าและ ร้านค้าปลอดอากร	16 (27.12%)	-	16 (100.00%)
ฝ่ายนิคมอุตสาหกรรม ลาดกระบัง	10 (16.95%)	-	10 (100.00%)
รวม	59 (100.00%)	-	59 (100.00%)

จากตารางที่ 5.31 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในกองคินอาคารและส่งเสริมการส่งออกที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 59 ราย มีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในกองคินอาคารและส่งเสริมการส่งออกอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน จำนวน 59 ราย หรือร้อยละ 100.00

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในฝ่ายต่าง ๆ ภายในกองคั้นอาหารฯ
ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่กองคั้นอาหารฯ มิได้ผ่านการฝึกอบรมด้านการปฏิบัติงานเป็นเหตุให้การปฏิบัติงาน
งานของเจ้าหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ สมควรจะได้มีการปรับปรุงแก้ไข

5.2.3 ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

Elton Mayo แห่งมหาวิทยาลัย Harvard ได้ให้ความหมายของคำว่า
"ขวัญ" หมายถึง ภาวะการณ์ หรือสภาพของการทำงานหรือสภาพที่เป็นอยู่ในหน่วยงานนั้น ๆ
ถ้ากล่าวว่าโรงงานแห่งนี้คนงานมีขวัญดี ก็หมายความว่าโรงงานนั้น มีคนทำงานด้วยความสมัคร
ใจ มีความตั้งใจ มีความวิริยะ อุตสาหะมีชีวิตจิตใจอยู่ในระเบียบวินัย มีความภูมิใจในสถาน
ที่ทำงานของตน ผลสืบปลายก็คือโรงงานแห่งนี้มีประสิทธิภาพในการผลิตสูง ในทางตรงกัน
ข้ามหากโรงงานใดมีคนงานที่มีขวัญในการทำงานไม่ดี ก็ย่อมมีการขาดงานหรือมาทำงานสาย
บ่อย ๆ อัตราการเข้าออกสูง มีการขัดแย้งกันอยู่เสมอระหว่างคนงานด้วยกันเอง หรือ
ระหว่างคนงานกับฝ่ายจัดการอาจทำให้มีการนัดหยุดงาน ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อกิจการได้

Prof. Kecth Davis ได้กล่าวเปรียบเทียบว่ากำลังขวัญในการทำงาน
เปรียบได้กับสุขภาพของร่างกาย ถ้าปรารถนาจะให้กิจการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพจำ
เป็นจะต้องตรวจสอบและบำรุงขวัญในการทำงานของบุคคลในกิจการเสมอ¹

องค์ประกอบที่จะก่อให้เกิดกำลังขวัญที่ดี ได้แก่

1. ลักษณะท่าทีและบทบาทผู้นำหรือหัวหน้างานที่มีต่อผู้ร่วมงาน
2. ความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่
3. ความพอใจต่อวัตถุประสงค์ หลักและนโยบายดำเนินงานของกิจการและ
ผู้ร่วมงาน ตลอดจนการจัดองค์การและระบบงานที่มีประสิทธิภาพ
4. การพิจารณาความดี ความชอบ การเลื่อนขั้น และการให้บำเหน็จ
รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี
5. สภาพการทำงานต้องถูกสุขลักษณะ มีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ใน

¹ศรีอรุณ เรศานนท์ "การบริหารงานบุคคล" หน้า 176-177

การปฏิบัติงานดี

ในปัจจุบันจากการสังเกตการณ์และสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานภายในกองคั้นอาหารฯ องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดี มีเกือบครบถ้วน ยกเว้นองค์ประกอบในข้อ 2 ความพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ และข้อ 6 ใค้แก่ สุขภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน

ในเรื่องเกี่ยวกับความพอใจในหน้าที่การงานนั้น จากการออกแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในกองคั้นอาหารฯ มีข้อมูลที่น่าสนใจ ปรากฏในตารางที่ 5.32, 5.33 และ 5.34 ดังนี้

ตารางที่ 5.32 แสดงความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในกองคั้นอาหารและส่งเสริมการส่งออกเกี่ยวกับความพอใจที่ใ้ปฏิบัติงานในกองคั้นอาหารฯ

ความรู้สึกของเจ้าหน้าที่	พอใจ	ไม่มีความเห็น	ไม่พอใจ	รวม
	จำนวน ผู้ตอบ	จำนวน ผู้ตอบ	จำนวน ผู้ตอบ	จำนวน ผู้ตอบ
ฝ่ายคั้นอาหาร	8 (33.33%)	12 (50.00%)	4 (16.67%)	24 (100.00%)
ฝ่ายชดเชยอาหาร	4 (44.45%)	3 (33.33%)	2 (22.22%)	9 (100.00%)
ฝ่ายโรงผลิตสินค้าและ ร้านค้าปลอดศอากร	12 (75.00%)	4 (25.00%)	-	16 (100.00%)
ฝ่ายนิคมอุตสาหกรรม ลาดกระบัง	9 (90.00%)	1 (10.00%)	-	10 (100.00%)
รวม	33 (55.93%)	20 (33.90%)	6 (10.17%)	59 (100.00%)

จากตารางที่ 5.32 แสดงความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 59 ราย มีเจ้าหน้าที่จำนวน 33 ราย หรือร้อยละ 55.93 พอใจที่ใ้ปฏิบัติงานในกองคั้นอาหารฯ เจ้าหน้าที่จำนวน 20 ราย หรือร้อยละ 33.90 ไม่มีความเห็น เจ้าหน้าที่จำนวน 6 ราย หรือร้อยละ 10.17 ไม่พอใจที่ใ้ปฏิบัติงานภายในกองคั้นอาหารฯ

ตารางที่ 5.33 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการพิจารณาโยกย้ายสับเปลี่ยนภายในกองคินอากาศฯ

	ฝ่ายคินอากาศ	ฝ่ายซค.เซชอากาศ	ฝ่ายโรงผลผลิตสินค้า และร้านค้า ปลอดอากร	ฝ่ายนิคม อุตสาหกรรม ลาดกระบัง	รวม
	จำนวนผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ
ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจในการทำงาน	9 (37.50%)	7 (77.78%)	3 (18.75%)	1 (10.00%)	20 (33.90%)
ไม่มีผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน	5 (20.83%)	1 (11.11%)	7 (43.75%)	5 (50.00%)	18 (30.51%)
บั่นทอนขวัญและกำลังใจในการทำงาน	6 (25.00%)	-	6 (37.50%)	-	12 (20.34%)
อื่น ๆ (ขึ้นอยู่กับงานที่ใดไป)	1 (4.17%)	1 (11.11%)	-	4 (40.00%)	6 (10.17%)
เกิดความเบื่อหน่ายเนื่องจากปฏิบัติ ภายในฝ่ายเป็นเวลานานแล้ว)	3 (12.50%)	-	-	-	3 (5.08%)
รวม	24 (100.00%)	9 (100.00%)	16 (100.00%)	10 (100.00%)	59 (100.00%)

จากตารางที่ 5.33 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการโยกย้ายภายในกองคินอากาศฯ จะมีส่วนช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจในการทำงาน คือ จากเจ้าหน้าที่ 59 ราย เห็นว่าการโยกย้ายจะช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจในการทำงาน 20 ราย หรือร้อยละ 33.90 เห็นว่าการโยกย้ายภายในกองมิได้มีผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน จำนวน 18 ราย หรือร้อยละ 30.51 เห็นว่าการโยกย้ายภายในกองจะบั่นทอนขวัญและกำลังใจในการทำงาน 12 ราย หรือร้อยละ 20.34 เห็นว่าการโยกย้ายภายในกองอาจช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจหรือบั่นทอนขวัญและกำลังใจในการทำงานก็ได้ ขึ้นอยู่กับงานที่ใดย้ายไป จำนวน 6 ราย หรือร้อยละ 10.17 และเห็นว่าสมควรจะมีการโยกย้ายเนื่องจากเกิดความเบื่อหน่ายที่ปฏิบัติงานในฝ่ายเป็นเวลานานแล้วจำนวน 3 ราย หรือร้อยละ 5.08

ตารางที่ 5.34 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับช่วงระยะเวลาที่เหมาะสมต่อการโยกย้ายภายในกองฯ

ความเห็นของเจ้าหน้าที่	2 ปี/ครั้ง	3 ปี/ครั้ง	1 $\frac{1}{2}$ ปี/ครั้ง	รวม
	จำนวน ผู้ตอบ	จำนวน ผู้ตอบ	จำนวน ผู้ตอบ	จำนวน ผู้ตอบ
ฝ่ายคินอกร	6 (66.67%)	2 (22.22%)	1 (11.11%)	9 (100.00%)
ฝ่ายชคเซยอกร	6 (85.71%)	-	1 (14.29%)	7 (100.00%)
ฝ่ายโรงผลิตสินค้าและ ร้านค้าปลอดอากร	1 (33.33%)	2 (66.67%)	-	3 (100.00%)
ฝ่ายนิคมอุตสาหกรรม ลาดกระบัง	1 (100.00%)	-	-	1 (100.00%)
รวม	14 (70.00%)	4 (20.00%)	2 (10.00%)	20 (100.00%)

จากตารางที่ 5.34 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่วงระยะเวลาที่เหมาะสมต่อการโยกย้ายภายในกองคินอกรฯ จากจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นว่าควรมีการโยกย้ายภายในกองคินอกรฯ จำนวน 20 ราย เห็นว่าควรมีการโยกย้ายภายในกองคินอกร 2 ปีต่อครั้ง จำนวน 14 ราย หรือร้อยละ 70.00 เห็นว่าควรมีการโยกย้ายภายในกองคินอกรฯ 3 ปีต่อครั้งจำนวน 4 ราย หรือร้อยละ 20.00 และเห็นว่าการโยกย้ายภายในกองคินอกรฯ 1 $\frac{1}{2}$ ปีต่อครั้งจำนวน 2 ราย หรือร้อยละ 10.00

สรุปก็คือ มีเจ้าหน้าที่ส่วนหนึ่งไม่พอใจที่ต้องปฏิบัติงานในกองคินอกรฯ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในกองคินอกรฯ ส่วนใหญ่เห็นว่าการพิจารณาโยกย้ายสับเปลี่ยนงานภายในกองคินอกรฯ จะช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยช่วงระยะเวลาที่เหมาะสมต่อการโยกย้ายที่สุดคือ 2 ปีต่อครั้ง

สำหรับด้านสุขภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน งานต่าง ๆ ภายในองค์กร
เป็นงานที่ต้องใช้เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบสูง เนื่องจากเป็นการจ่ายเงินออกไปให้แก่
ประกอบการที่ยื่นคำขอคืนอากร หรือชดเชยอากรในรูปแบบภาษี นอกจากนี้ยังมีความเสี่ยงใน
ด้านการควบคุมวัตถุดิบที่นำเข้ามาในคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้า เพื่อป้องกันมิให้มี
การลักลอบนำวัตถุดิบเหล่านั้นไปจำหน่ายภายในประเทศ งานต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นงานที่จะ
ต้องรับผิดชอบในเรื่องของตัวเงินทั้งสิ้น ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานด้วยความห่วงใย
ซึ่งอาจเกิดขึ้นภายหลัง เช่น การที่เจ้าหน้าที่พิจารณาให้คืนอากรเกินกว่าที่บริษัทควรได้รับ หาก
บริษัทนั้นได้เลิกกิจการไปแล้ว และเจ้าหน้าที่ตรวจพบว่าได้จ่ายคืนอากรให้เกินไป เจ้าหน้าที่
ผู้พิจารณาให้คืนอากรก็อาจต้องรับผิดชอบแพ่งกับตัวเงินที่จ่ายให้เกินนั้น หากไม่สามารถเรียกคืน
จากบริษัทผู้ได้รับเงินดังกล่าว สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรหาทางแก้ไขเพื่อมิให้ต้นทุนขวัญและ
กำลังใจในการปฏิบัติงาน

5.2.4 ด้านการประสานงาน

Yehezheh Dror อธิบายว่า การประสานงาน คือ กระบวนการทางการ
บริหารที่เกี่ยวกับการทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและหน่วยงานต่าง ๆ รวม
เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันอันอาจ
ทำให้การบริหารงานสามารถบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ โดยทั่วไปได้ทั้งหมด¹

ตามความหมายดังกล่าวข้างต้น การประสานงานเป็นการประสานกำลังความ
สามารถของบุคคลหลาย ๆ คนเข้าด้วยกันอย่างเป็นระเบียบกลมเกลียวกัน เพื่อให้เกิดกำลังขึ้น
ใหม่ซึ่งอาจเรียกว่า "แรงประสาน" เพื่อให้บุคคลหลาย ๆ คนทำงานร่วมกันในจังหวะและ
เวลาเดียวกัน ด้วยเหตุนี้การประสานงานจึงเป็นเรื่องเกี่ยวกับตัวบุคคล จิตใจ วัสดุ วิธี
การและการควบคุมดูแลให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายดำเนินไปด้วยดี เพื่อก่อให้เกิด
ประสิทธิภาพในการบริหารงานและบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้

¹Yehezheh Dror "Administration Coordination" วารสารรัฐศาสตร์-
ศาสตร์ ปีที่ 2 ฉบับที่ 4 (เมษายน 2525) หน้า 707



องค์ประกอบของการประสานงาน¹

1. องค์การจะต้องมีนโยบายและวัตถุประสงค์ที่แน่นอนชัดเจน
 2. ต้องมีการวางแผนงาน
 3. ต้องให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบถึงนโยบาย และวัตถุประสงค์ขององค์การ เพื่อทุกฝ่ายจะได้ปฏิบัติงานตามความมุ่งหมายที่จะให้บรรลุสิ่งที่ เป็นนโยบายและวัตถุประสงค์ของ องค์การนั้น
 4. ต้องมีการจัดโครงสร้างขององค์การ โดยแบ่งงานออกเป็นหน่วย ๆ และ ให้อำนาจการบังคับบัญชาแก่หัวหน้าในแต่ละหน่วยงาน ให้ออกคำสั่ง เพื่อการปฏิบัติงานและการ ประสานงาน
 5. ต้องให้ผูปฏิบัติงานทราบว่าแต่ละหน่วยมีหน้าที่และความรับผิดชอบอะไรบ้าง
 6. ต้องมีระบบการติดต่อสื่อสารกันระหว่างผูปฏิบัติงานและหน่วยงานต่าง ๆ
- ที่เกี่ยวข้อง

ลักษณะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในกองคั้นอาคารฯ จำเป็นจะต้องเกี่ยวข้องกับ หรือปฏิบัติงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ภายในกองฯ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น กอง พิธีการและประเมินอาคาร กองวิเคราะห์สินค้า กองวิเคราะห์ราคา กองคดี เป็นต้น นอก จากนี้ยังจะต้องประสานงานกับสมาชิกคิตตอชคั้นอาคารฯ ฉะนั้นนอกจากเจ้าหน้าที่ของกองคั้นอาคารฯ จะต้องประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่กับเจ้าหน้าที่ภายในกองฯ ประสานงานระหว่างหน่วยงาน กองคั้นอาคารฯ กับหน่วยงานอื่นแล้ว ยังจะต้องประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่กับผูชอคั้นอาคารฯ ด้วย เพื่อให้งานค้ำเนินงานมีประสิทธิภาพ คล่องตัว รวดเร็วเพื่อสนับสนุนนโยบายส่งเสริมการส่ง ออกของรัฐบาล

จากการออกแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานภายในกองคั้นอาคารฯ ในตาราง ที่ 5.3 และตารางที่ 5.29 แสดงให้เห็นว่าในปัจจุบันเกิดปัญหาในเรื่องการขาดการติดต่อ ประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและผูชอคั้นอาคารฯ เจ้าหน้าที่ภายในกองฯ ด้วยกัน

¹ ผศ. กมล อุดลพันธ์, ผศ. ชลิตา คำมณี, อ. เฉลิมพล ศรีพงษ์ "การบริหาร รัฐกิจเบื้องต้น" หน้า 229 (คำบรรยายประกอบการสอนกระบวนกรวิชาการบริหารรัฐกิจ เบื้องต้น มหาวิทยาลัยรามคำแหง)

เอง และเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องของสมควรจะได้รับการปรับปรุงแก้ไข

5.2.5 ค่านการใช้คนให้เหมาะสมกับงาน

การบริหารงานไม่ว่าในหน่วยงานธุรกิจ เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ สิ่งสำคัญ สิ่งหนึ่งซึ่งจะละเลยเสียไม่ได้ คือในเรื่องของทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ ซึ่งผู้บริหารมีหน้าที่ดึงความสามารถของทรัพยากรเหล่านั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การมากที่สุดเพื่อบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์การได้วางไว้ ฉะนั้นผู้บริหารจึงควรจัดวางตัวบุคคลให้เหมาะสมกับงานที่มอบหมายให้ปฏิบัติ เพื่อที่ผู้ปฏิบัติจะได้นำความรู้ความสามารถโดยเฉพาะของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อองค์การมากที่สุด

จากการออกแบบสอบถามข้าราชการที่ปฏิบัติงาน พบว่ามีข้าราชการบางหน่วยงานที่ปฏิบัติงานไม่ตรงกับตำแหน่ง และความรู้อาจจะต่าง กังปรากฏในตารางที่ 5.35

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.35

แสดงตำแหน่งและลักษณะงานที่ปฏิบัติซึ่งไม่สอดคล้องกัน

หน่วย : ราย

ตำแหน่ง/ลักษณะงาน	ตรวจสอบเอกสาร	จัดทำบัญชีและตรวจปล่อยสินค้า
ฝ่ายกินอากร		
นายตรวจสุลากรหรือสารวัตรสุลากร (วุฒิปริญญาตรี) - นิติศาสตร์	1	
ฝ่ายชดเชยอากร		
นายตรวจสุลากรหรือสารวัตรสุลากร (วุฒิปริญญาตรี) - นิติศาสตร์	1	
สุลากรเกษ (วุฒิปริญญาตรี) - นิติศาสตร์	6	
ฝ่ายโรงผลิตและร้านค้าปลอดอากร		9
นายตรวจสุลากรหรือสารวัตรสุลากร (วุฒิปริญญาตรี - นิติศาสตร์		1
- บริหารธุรกิจ		1
วุฒิ ป.ว.ช.		1
วุฒิต่ำกว่า ป.ว.ช.)		6

จากตารางที่ 5.35 แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ส่วนหนึ่งภายในกองกินอากรฯ ที่ตอบแบบสอบถามและปฏิบัติงานไม่ตรงกับตำแหน่งใดแก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายกินอากร ตำแหน่งนายสุลกการหรือสารวัตรสุลกการ จำนวน 1 ราย เจ้าหน้าที่ฝ่ายชดเชยอากรตำแหน่ง นายตรวจสุลกการหรือสารวัตรสุลกการ จำนวน 1 ราย และตำแหน่งสุลกการักษ์ จำนวน 6 ราย และเจ้าหน้าที่ฝ่ายโรงผลิตสินค้าและรานคาปลอตอากร ตำแหน่งรายตรวจสุลกการหรือสารวัตรสุลกการ จำนวน 9 ราย

สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกับตำแหน่งในฝ่ายกินอากรและฝ่ายชดเชยอากรนั้น จากการศึกษาระบบงานผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงานในด้านการตรวจสอบเอกสารได้ แต่ลักษณะงานดังกล่าวเป็นงานคานเอกสารในขณะที่ตำแหน่งงานซึ่งได้แก่ นายตรวจสุลกการหรือสารวัตรสุลกการและสุลกการักษ์ เป็นตำแหน่งคานปฏิบัติการคือจะทำหน้าที่ตรวจปล่อยสินค้าขาเข้าหรือขาออก และคุมส่งสินค้าซึ่งเป็นงานคนละแนวทาง การปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับตำแหน่งงานอาจมีผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจของบุคคลดังกล่าวได้ สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกับตำแหน่งในฝ่ายโรงผลิตสินค้า จำนวน 9 ราย ซึ่งปฏิบัติงานทั้งในด้านการตรวจสอบบัญชีและตรวจปล่อยสินค้า เป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี 2 ราย คือ นิติศาสตร์ และบริหารธุรกิจบัณฑิต ผู้สำเร็จการศึกษาระดับ ป.ว.ช. 1 ราย และวุฒิต่ำกว่า ป.ว.ช. 6 ราย จะเห็นได้ว่าผู้มีความรู้ทางคานบัญชีข้างมีเพียง 2 รายจาก 9 รายเท่านั้น ส่วนเจ้าหน้าที่อีก 7 ราย จะต้องทำหน้าที่ตรวจสอบบัญชีวัตถุดิบที่นำเข้ามา สินค้าสำเร็จรูปที่ส่งออกและงานระหว่างทำว่ามีปริมาณตรงกับการตรวจนับสินค้า ณ โรงผลิตสินค้า ในขณะที่ขณะหนึ่งหรือไม่ ในขณะที่ตนไม่มีความรู้ในคานนี้ นอกจากนี้ยังมีได้มีการกำหนดมาตรฐานในการตรวจสอบ มิได้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ทำให้เกิดปัญหาในคานประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ซึ่งสมควรจะได้มีการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข

5.2.6 ปัญหาคานอื่น ๆ

1. คานความล่าช้าของการพิจารณาสูตรการผลิต

การให้กินอากรแก่วัตถุดิบที่นำเข้ามาผลิตส่งออก หรือการให้กินอากรตามมาตรา 19 ทวิ และการให้ยกเว้นอากรสำหรับวัตถุดิบนำเข้าที่ผ่านกระบวนการผลิตในคลังสินค้าทัณฑ์

บนประเภทโรงผลิตสินค้าและส่งออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศภายในระยะเวลา 1 ปี จะต้องใช้สูตรการผลิตที่กองวิเคราะห์สินค้าหรือกองวิเคราะห์ราคากำหนดขึ้นเพื่อใช้คำนวณวัตถุดิบนำเข้าที่ใช้จริงสำหรับสินค้าที่ผลิตส่งออกในครั้งหนึ่ง ๆ วัตถุดิบส่วนที่เหลือจากการตัดบัญชีวัตถุดิบที่ใช้จริง และผู้นำเข้ามามีใ้เห็นว่าวัตถุดิบส่วนนี้ไปทำการผลิตส่งออกภายในระยะเวลา 1 ปี นับแต่วันนำเข้า จะต้องเสียอากรในอัตราเดียวกับวันที่นำเข้า

ฉะนั้นการพิจารณาที่กำหนดสูตรการผลิตที่ใช้ตัดบัญชีวัตถุดิบ จะต้องคำนึงถึง

1. จำนวนวัตถุดิบที่บริษัทใช้จริงในการผลิตสินค้าแต่ละชนิด แต่ละแบบจะต้องใกล้เคียงความเป็นจริงที่สุด
2. ระยะเวลาการพิจารณาสูตรการผลิตต้องรวดเร็ว เนื่องจากหากการพิจารณาสูตรการผลิตล่าช้า การคืนอากรก็จะล่าช้าไปด้วย

ในปัจจุบันเจ้าหน้าที่ของกองวิเคราะห์สินค้าหรือกองวิเคราะห์ราคา เป็นผู้พิจารณาที่กำหนดสูตรการผลิตของแต่ละบริษัท โดยจะทำการตรวจสอบปริมาณวัตถุดิบที่ใช้จริงในการผลิตสินค้าชนิดหนึ่ง ๆ ณ โรงงานผลิต โดยพิจารณาว่าสูตรการผลิตที่บริษัทได้ยื่นเสนอไว้ต่อกองวิเคราะห์สินค้าหรือกองวิเคราะห์ราคากฎต้องตรงกับที่ได้ทำการตรวจสอบที่โรงงานหรือไม่ จากนั้นก็จะเสนอสูตรการผลิตที่ได้ตรวจสอบจริงที่โรงงานแล้วต่อกองคืนอากรฯ เพื่อรวบรวมเสนอกกรมฯ ให้อนุมัติใช้เป็นสูตรการผลิตสำหรับสินค้าชนิดนั้น ๆ ได้ ปัญหาที่เกิดขึ้นจึงได้แก่ความล่าช้าของการพิจารณาสูตรการผลิตของกองวิเคราะห์สินค้าและกองวิเคราะห์ราคา เนื่องจากรูปแบบของสินค้ามีหลายแบบ หลายชนิด ขั้นตอนในการผลิตแตกต่างกันจึงใช้วัตถุดิบในการผลิตแตกต่างกันด้วย เช่น ผลิตเสื้อ 1 ตัว อาจมีแบบตั้งแต่ เสื้อเชิ้ต เสื้อฮาวาย เสื้อเชิ้ตกระเป๋่า 2 ใบ หรือกระเป๋่าใบเดียว ซึ่งปริมาณวัตถุดิบที่ใช้แตกต่างกัน ทำให้ต้องเสียเวลาในการพิจารณาสูตรตั้งกล่าวมาก

จากการออกแบบสอบถามบริษัทผู้ประกอบการด้านคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้าฯ จำนวน 23 บริษัท มีข้อมูลที่น่าสนใจปรากฏในตารางที่ 5.36 และตารางที่ 5.37 ดังนี้

ตารางที่ 5.36 แสดงจำนวนบริษัทที่ประสบปัญหา คำนวณการตัดบัญชีวัตถุดิบตามสูตรที่กรมฯ อนุมัติว่าต่ำกว่าความเป็นจริงหรือไม่

ความเห็นของบริษัท	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
ประสบปัญหา	17	73.91
ไม่ประสบปัญหา	6	26.09
อื่น ๆ	-	-
รวม	23	100.00

จากตารางที่ 5.36 แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภท โรงผลิตสินค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 23 ราย ประสบปัญหาเรื่องการตัดวัตถุดิบตามสูตรที่ กรมฯ อนุมัติต่ำกว่าที่บริษัทใช้วัตถุดิบไปจริงถึง 17 ราย หรือร้อยละ 73.91 และบริษัทที่ไม่ ประสบปัญหาดังกล่าวมีเพียง 6 ราย หรือร้อยละ 26.09

ตารางที่ 5.37 แสดงวิธีการแก้ไขปัญหากการตัดวัตถุดิบต่ำกว่าที่บริษัทใช้จริง

ความเห็นของบริษัท	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
ให้กองวิเคราะห์สินค้ากำหนดสูตรการผลิตตาม ความเป็นจริงและใช้เฉพาะแต่ละบริษัท	11	64.71
ให้กรมฯ กำหนดสูตรมาตรฐานขึ้น โดยร่วมกับ บริษัทต่าง ๆ ที่ใช้สูตรผลิตดังกล่าวเพื่อความ เป็นธรรมและพอใจของทุกฝ่าย	5	29.41
ให้กรมฯ กำหนดเป็นสูตรมาตรฐานสำหรับสินค้า แต่ละประเภทสำหรับทุกบริษัท	1	5.88
รวม	17	100.00

จากตารางที่ 5.37 แสดงให้เห็นว่าจากจำนวนบริษัทผู้ตอบแบบสอบถามและ
 ประเด็นปัญหาด้านการค้าบัญชีวัตถุประสงค์จำนวน 17 ราย เห็นว่าควรให้กองวิเคราะห์สินค้า
 กำหนดสูตรการผลิตตามความเป็นจริงและใช้เฉพาะแต่ละบริษัท จำนวน 11 ราย หรือร้อยละ
 64.71 เห็นว่าควรให้กรมฯ กำหนดสูตรมาตรฐานขึ้น โดยร่วมกับบริษัทต่าง ๆ ที่ใช้สูตรการ
 ผลิตดังกล่าว เพื่อความเป็นธรรมและพอใจของทุกฝ่าย จำนวน 5 ราย หรือร้อยละ 29.41
 และเห็นว่าควรให้กรมฯ กำหนดสูตรมาตรฐานสำหรับสินค้าแต่ละประเภทสำหรับทุกบริษัท
 จำนวน 1 ราย หรือร้อยละ 5.88

สรุปก็คือ บริษัทที่ประกอบกิจการคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้า ที่
 ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะประสบปัญหาการค้าบัญชีวัตถุประสงค์ที่ใช้ในการผลิตส่งออก เนื่องจาก
 กรมฯ กำหนดสูตรการผลิตสำหรับวัตถุประสงค์ที่ใช้ต่ำกว่าความเป็นจริง และส่วนใหญ่มีความเห็นว่าควร
 แก้ปัญหาดังกล่าวโดยให้กองวิเคราะห์สินค้ากำหนดสูตรการผลิตตามความเป็นจริงและใช้เฉพาะ
 แต่ละบริษัท ซึ่งเป็นปัญหาที่จะต้องพิจารณาแก้ไข

2. ด้านการกำหนดอัตราชดเชยใหม่จากพิกัด 2 ตัวเป็นพิกัด 4 ตัว

แต่เดิมสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง เป็นผู้ดำเนินการ
 พิจารณาให้ชดเชยอากรแก่ผู้ผลิตสินค้าส่งออก ต่อมาปริมาณงานขยายตัวขึ้นประกอบกับเอกสาร
 ที่ผู้ขอคืนอากรจะต้องนำมายื่นเป็นเอกสารที่ทางกรมศุลกากรเป็นผู้ออกให้ สำนักงานเศรษฐกิจ
 การคลังจึงได้โอนงานดังกล่าวมาให้ฝ่ายชดเชยอากร กองคืนอากรและส่งเสริมการส่งออก
 กรมศุลกากร เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ อัตราชดเชยที่ผู้ผลิตส่งออกได้รับนั้นเป็นอัตราชดเชย
 ซึ่งแบ่งตามพิกัด 2 ตัว คือพิกัดที่ 1-99 โดยแยกเป็นอัตรา ก และอัตรา ข ซึ่งใช้สำหรับ
 สินค้าที่มีได้ใช้สิทธิในการขอคืนอากรหรือมิได้รับการส่งเสริมด้านการนำวัตถุดิบเข้ามาโดยได้รับ
 ยกเว้นอากรจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน และสินค้าที่ใช้สิทธิในการขอคืนอากรหรือได้
 รับการส่งเสริมจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนตามลำดับ ในขณะนี้มีบริษัทที่มายื่นความ
 จำนวนขอชดเชยอากรเป็นจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 2,089 บริษัท

ต่อมาได้มีผู้ผลิตส่งออกร้องเรียนไปยังสำนักงานเศรษฐกิจการคลังว่าการให้ชด
 เชยอากรโดยให้ตามประเภทพิกัด 2 ตัวนั้นไม่เป็นธรรม เนื่องจากสินค้าในแต่ละตอนบางชนิด

แตกต่างกันมาก เช่นในหมวดพิกัดที่ 85 เครื่องใช้ไฟฟ้า อาจได้แก่สายไฟ ที่วีลี้ วิทยุ ฯลฯ ซึ่งสินค้าทุกชนิดดังกล่าวในพิกัดที่ 85 จะได้รับชดเชยในอัตราเท่ากัน ซึ่งทางสำนักงานเศรษฐกิจการคลังก็ได้รับเรื่องคำร้องเรียนและพิจารณาการปรับปรุงอัตราชดเชยจากพิกัด 2 ตัวเป็นพิกัด 4 ตัว ซึ่งตามความเห็นของผู้เขียน การปรับปรุงอัตราพิกัดจาก 2 ตัวเป็น 4 ตัวจะทำให้เกิดปัญหาขึ้นดังนี้

1. ผู้จัดทำอัตราชดเชยจากพิกัด 2 ตัวเป็นพิกัด 4 ตัว ได้แก่ เจ้าหน้าที่จากสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ซึ่งไม่ทราบรายละเอียดปลีกย่อยหรือข้อจำกัดบางอย่างของกรมศุลกากร ทำให้อัตราชดเชยอัตราใหม่ที่จะกำหนดขึ้นนี้ผิดพลาดไม่ตรงกับความเป็นจริง

2. ยังไม่เคยมีผู้ใดให้ความสนใจที่จะพิจารณาว่าการจ่ายเงินชดเชยให้แก่ผู้ผลิตส่งออกจะมีส่วนช่วยส่งเสริมการส่งออกหรือไม่ และผู้ผลิตส่งออกส่วนใหญ่ก็จะได้รับการคืนอากรสำหรับวัตถุดิบนำเข้าอยู่แล้ว ฉะนั้นระบบการให้ชดเชยอากรอาจไม่ได้มีส่วนช่วยส่งเสริมการส่งออกเลยก็ได้

3. หากมีการกำหนดอัตราชดเชยใหม่เป็นพิกัด 4 ตัวแล้ว จะทำให้เจ้าหน้าที่เสียเวลาในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นถึงเท่าตัว

4. อัตราชดเชยที่กำหนดใหม่ส่วนใหญ่จะให้ชดเชยอากรในอัตราที่สูงกว่าอัตราเดิมที่ใช้อยู่มากในขณะนี้ในปัจจุบันฐานะการเงินของรัฐบาลขาดเสถียรภาพ สมควรจะได้นำเงินในส่วนนี้ไปพัฒนาประเทศในด้านอื่น ๆ จะเป็นประโยชน์มากกว่า

5. ในปัจจุบันประเทศสหรัฐอเมริกาได้ตั้งข้อสังเกตว่าการให้ชดเชยอากรนั้นเป็นการเอาเปรียบสินค้าของประเทศอื่น ๆ ซึ่งจากการพิสูจน์ในสินค้าประเภทสิ่งทอปรากฏว่าเงินชดเชยที่ประเทศไทยให้แก่ผู้ผลิตส่งออกนั้น ให้ในอัตราสูงกว่าอัตราชดเชยของประเทศอื่น ๆ และสิ่งทอจากประเทศไทยที่ได้รับเงินชดเชยอากรและส่งไปจำหน่ายยังประเทศสหรัฐอเมริกาจะต้องเสียภาษีที่ประเทศสหรัฐอเมริกาเพิ่มขึ้นจากปกติ เพื่อความเป็นธรรมต่อสินค้าจากประเทศอื่น ๆ ฉะนั้นมาตรการนี้จึงควรจะได้มีการทบทวนเพื่อวางแนวทางให้เหมาะสมต่อไป

3. ด้านการมอบหมายการติดต่อกับกองศุลกากร

แม้ว่าชิปปิงที่เป็นที่รู้จักกันแพร่หลายว่าเป็นผู้ชำนาญในการติดต่อเดินเรื่องราวต่าง ๆ กับเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ซึ่งจะได้รับความสะดวกรวดเร็วหากให้บริการของชิปปิงแทน

การติดต่อด้วยตนเอง แต่สำหรับการติดต่องานด้านการคืนอากรและชดเชยอากรนั้นไม่มี
ขั้นตอนใดยุ่งยากซับซ้อนและผู้ขอคืนอากรจะทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริษัทมากกว่าจึง
สมควรจะส่งพนักงานของบริษัทเป็นผู้มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ซึ่งเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่า

ในปัจจุบันบริษัทผู้ผลิตส่งออกส่วนใหญ่จะมอบหมายงานให้ชิปปิงเป็นผู้มาติดต่อกับ
เจ้าหน้าที่กองคืนอากรฯ ซึ่งทำให้เกิดปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดังนี้ (ปรากฏราย
ละเอียดในการพิสูจน์สมมุติฐานข้อ 1)

1. ชิปปิงส่วนใหญ่ไม่รู้รายละเอียดการนำเข้า-ส่งออก สูตรการผลิต หรือ
ในด้านอื่น ๆ ของบริษัท
2. ชิปปิงส่วนใหญ่รับเดินเรื่องให้หลายบริษัท จึงไม่มีเวลาติดตามงาน
3. ชิปปิงส่วนใหญ่ไม่รับผิดชอบงาน
4. ชิปปิงส่วนใหญ่ไม่มีความรู้เพียงพอ

ศูนย์วิทยพัชยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย