



การวิเคราะห์ข้อมูลและการสรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามโดยการสำรวจภาคสนาม โดยอาศัยแบบสอบถาม 2 ชุด คือ สำหรับข้าราชการและลูกจ้างในฝ่ายคืนอาคารหนึ่งชุดและสำหรับธุรกิจเอกชนอีกหนึ่งชุด

สำหรับแบบสอบถามที่สอบถามข้าราชการและลูกจ้างในฝ่ายคืนอาคารใช้แบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 69 ชุด ได้กลับคืนมาจำนวน 60 ชุด ซึ่งคิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 86.95 โดยแยกคำตอบออกเป็นหมวด ๆ ดังนี้

- ก. หมวด ก. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ข. หมวด ข. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในฝ่ายคืนอาคาร

สำหรับแบบสอบถามที่สอบถามผู้ที่ทำงานกับธุรกิจเอกชนที่มาติดต่องานกับฝ่ายคืนอาคาร ใช้แบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 100 ชุด ได้กลับคืนมาจำนวน 75 ชุด ซึ่งคิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 75.00 โดยแยกคำตอบออกเป็นหมวด ๆ ดังนี้

- ก. หมวด ก. ทั่วไป
- ข. หมวด ข. การติดต่องาน

ผลของการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้สรุปเป็นหมวด ๆ ได้ดังนี้
(ตัวอย่างแบบสอบถามอยู่ในภาคผนวกหน้า 190 - 202)

หมวด ก.

สถานภาพของผู้ตอบ

ตารางที่ 4.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-29	25	41.67
30-39	19	31.66
40-49	9	15.00
50 ปีขึ้นไป	7	11.67
รวม	60	100.00

จากตารางนี้ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 20-29 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 41.67 ส่วนผู้ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด ซึ่งคิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 11.67 แสดงว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายคืนอากร กองอากรกรมศุลกากรส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี ส่วนน้อยที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า จากการตอบแบบสอบถามนั้น จำนวนผู้ตอบเป็นลูกจ้างร้อยละ 33.33 ซึ่งมีอายุระหว่าง 20-29 ปี จากการสังเกตลูกจ้างจะมีการเข้าออกจากงานในอัตราสูงมาก ซึ่งจะไม่เป็นผลดีต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพราะระยะเวลาในการจ้างลูกจ้างชั่วคราวมีระยะเวลาเพียง 1 ปีเท่านั้น ทำให้ลูกจ้างต้องหางานใหม่ทำอยู่เรื่อย ๆ

ตารางที่ 4.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุราชการ

อายุราชการ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
1-5	28	46.67
6-10	11	18.33
11-15	7	11.67
16-20	3	5.00
20 ปีขึ้นไป	11	18.33
รวม	60	100.00

จากตารางนี้ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามรับราชการระหว่าง 1-5 ปี ตอบแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 46.67 เป็นจำนวนมากที่สุด ส่วนผู้ที่รับราชการระหว่าง 16-20 ปี ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 5.00 แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการในฝ่ายคืนอากรที่ตอบแบบสอบถามรับราชการมาแล้วไม่เกิน 10 ปี (โดยเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามอายุราชการ 1-5 ปี ส่วนมากเป็นลูกจ้าง เพราะฝ่ายคืนอากรมีจำนวนลูกจ้างในปัจจุบันถึง 26 คน)

ตารางที่ 4.3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	3	5.00
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	15	25.00
มัธยมศึกษาตอนปลายสายอาชีพ	25	41.67
วิชาชีพชั้นสูงหรืออนุปริญญา	2	3.33
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	15	25.00
รวม	60	100.00

จากตารางนี้ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายสายอาชีพตอบแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 41.67 ซึ่งเป็นจำนวนมากที่สุด ส่วนระดับการศึกษาวิชาชีพชั้นสูงหรืออนุปริญญาตอบแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 3.33 ซึ่งเป็นจำนวนน้อยที่สุดและระดับการศึกษาของผู้ที่จบปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวนถึงร้อยละ 25.00 ซึ่งแสดงให้เห็นว่างานในฝ่ายคืนอากร เป็นงานที่ต้องอาศัยผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงพอสมควร เพราะเป็นงานที่มีความละเอียดอ่อน ต้องรอบคอบเพราะงานทุกอย่างเกี่ยวข้องกับตัวเลข ซึ่งต้องมีการคำนวณตัวเลข ดังนั้นงานเช่นนี้จึงเหมาะสมสำหรับผู้ที่มีความละเอียดรอบคอบพอสมควร

จากข้อมูลที่แสดงในตารางด้านบน จะเห็นว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายและระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีจำนวนเท่ากันคือ ร้อยละ 25.00

ตารางที่ 4.4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ (P.C.)

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
ลูกจ้าง	20	33.33
ระดับ 1	7	11.67
ระดับ 2	5	8.33
ระดับ 3	2	3.33
ระดับ 4	21	35.00
ระดับ 5	4	6.67
ระดับ 6	1	1.67
รวม	60	100.00

จากตารางนี้ปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับ 4 ตอบแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 35.00 ซึ่งเป็นจำนวนมากที่สุด ส่วนลูกจ้างตอบแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 33.33 และระดับ 6 ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคิดเป็นจำนวน 1.67 ซึ่งเป็นระดับสูงสุดของฝ่ายค้ำอกร เป็นหัวหน้าฝ่ายค้ำอกร

จะเห็นได้ว่าระดับ 4 เป็นระดับที่เหมาะสมที่จะทำงานที่สุด เพราะในระดับนี้ส่วนมากจะต้องจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับตารางที่ 4.3 ส่วนลูกจ้างที่มีมากถึงร้อยละ 33.33 นั้นเพราะการใช้นโยบายที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งจากการสังเกตจะเห็นได้ว่าลูกจ้างมีระดับการเข้าออกสูง ซึ่งต้องทำให้มีการฝึกงานสำหรับคนใหม่ ๆ อยู่เสมอ

ตารางที่ 4.5 อายุการทำงานในฝ่ายคืนอากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลา(ปี)	จำนวน	ร้อยละ
1-2	32	53.33
3-4	18	30.00
5-6	5	8.34
7-10	3	5.00
11 ปีขึ้นไป	2	3.33
รวม	60	100.00

จากตาราง 4.5 จะเห็นได้ว่า ผู้ที่ทำงานระหว่าง 1-2 ปีคิดเป็นร้อยละ 53.33 ผู้ที่ทำงานระหว่าง 3-4 ปีร้อยละ 30.00 ผู้ที่ทำงานระหว่าง 5-6 ปีร้อยละ 8.34 ผู้ที่ทำงาน 7-10 ปีร้อยละ 5.00 และผู้ที่ทำงานที่ฝ่ายคืนอากรตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไปมีจำนวนร้อยละ 3.33 จากการตอบแบบสอบถามจะเห็นว่าจำนวนข้าราชการและลูกจ้างที่ทำงานที่ฝ่ายคืนอากร ผู้ที่ทำงานระหว่าง 1-2 ปีมีจำนวนร้อยละ 53.33 ซึ่งเป็นจำนวนที่มากที่สุด ส่วนผู้ที่ทำงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 3.33 ของข้าราชการทั้งหมด ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด

ดังนั้นเมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นว่า อัตราส่วนของข้าราชการและลูกจ้างในฝ่ายคืนอากรจะทำงานในฝ่ายคืนอากรในระยะเวลาสั้น ซึ่งอาจจะมีการโยกย้ายบ่อยเกินไป และลูกจ้างก็มีการเข้าออกบ่อย ๆ

หมวด ข.

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในฝ่ายคืนอาคาร

ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตรากำลังในปัจจุบันของหน่วยงาน

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
อัตรากำลังเหมาะสมได้สัดส่วนกับปริมาณงาน	10	16.67
อัตรากำลังที่มีอยู่มากกว่าปริมาณงาน	2	3.33
อัตรากำลังน้อยเกินไป	43	71.67
อื่น ๆ	5	8.33
รวม	60	100.00

จากตารางนี้พิจารณาถึงอัตรากำลังในหน่วยงาน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 60 ท่านเห็นว่า ความเหมาะสมของคนกับงานคิดเป็นร้อยละ 16.67 อัตรากำลังมีมากกว่าปริมาณงานร้อยละ 3.33 อัตรากำลังน้อยเกินไปร้อยละ 71.67 และมีความคิดเห็นอื่น ๆ เช่นการจัดคนไม่ตรงกับงานร้อยละ 8.33 จากจำนวนตัวอย่าง 60 ตัวอย่าง ตอบว่า อัตรากำลังน้อยเกินไปร้อยละ 71.67 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า อัตรากำลังกับปริมาณงานนั้นคนทำงานมีน้อยเกินไป ซึ่งไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ และมีความเห็นว่าอัตรากำลังมีมากกว่าปริมาณงานมีเพียงร้อยละ 3.33 เท่านั้น ซึ่งผู้ที่ตอบว่าอัตรากำลังมีน้อยเกินไปส่วนมากมักจะอยู่ในระดับต่ำ อาทิเช่น ลูกจ้างและระดับ 1-3

ตารางที่ 4.7 การทราบระเบียบและวิธีปฏิบัติในการคืนภาษีอากร

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
มีความรู้ดีมากในเรื่องนี้	3	5.00
มีความรู้ปานกลางในเรื่องนี้	34	56.67
มีความรู้เล็กน้อยในเรื่องนี้	21	35.00
ไม่มีความรู้ในเรื่องนี้เลย	2	3.33
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 4.7 ในตารางนี้เราต้องการพิจารณาถึงผู้ที่ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบและวิธีปฏิบัติงานที่ทำอยู่มากน้อยแค่ไหน ซึ่งจากการสอบถามจำนวน 60 ท่าน ผู้ที่มีความรู้ในเรื่องดีมากคิดเป็นร้อยละ 5.00 ผู้ที่รู้ปานกลางร้อยละ 56.67 ผู้ที่รู้เล็กน้อยร้อยละ 35.00 และผู้ที่ไม่ทราบเลยร้อยละ 3.33 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานนั้นส่วนมากมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบและวิธีปฏิบัติในระดับปานกลางจำนวน 34 ท่าน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 56.67 และผู้ที่ไม่ทราบเลยมี 2 ท่าน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 3.33 ทั้งนี้เพราะงานในฝ่ายคืนอากรได้แยกงานออกเป็นหลายประเภท ซึ่งผู้ที่ปฏิบัติในค่านี้นั้นโดยตรงก็จะทราบระเบียบและวิธีปฏิบัติ แต่ผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับธุรการก็จะไม่ทราบเลย

ตารางที่ 4.8 การศึกษาระเบียบและวิธีปฏิบัติการคืนภาษีอากร

แหล่งที่ศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ตำรา	8	13.33
ผู้บังคับบัญชา	18	30.00
สอบถามจากเพื่อนร่วมงาน	30	50.00
อื่น ๆ	4	6.67
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 4.8 จะเห็นได้ว่าการศึกษาระเบียบและวิธีปฏิบัติการคืนภาษีอากรของข้าราชการและลูกจ้างในฝ่ายคืนอากรได้มีการศึกษาจากหลาย ๆ ประเภท จากข้อมูลจะเห็นว่าการศึกษาจากตำราคิดเป็นร้อยละ 13.33 การศึกษาจากผู้บังคับบัญชาร้อยละ 30.00 การศึกษาจากการสอบถามเพื่อนร่วมงานคิดเป็นร้อยละ 50.00 และการศึกษาจากประการอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 6.67

จากข้อมูลนี้จะทำให้ทราบว่า ผู้ที่ปฏิบัติงานมิได้มีการฝึกอบรมก่อนการจะเข้าปฏิบัติในฝ่ายคืนอากร ซึ่งข้าราชการผู้ใดย้ายมาก็จะศึกษาระเบียบและวิธีปฏิบัติกันเองตามความเหมาะสมที่เห็นว่าจะศึกษาได้ ซึ่งร้อยละ 50.00 ศึกษาจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นวิธีปฏิบัติที่ไม่ถูกต้อง ทางกรมศุลกากรควรจะมีการฝึกอบรมก่อนที่ผู้จะเข้าปฏิบัติงานในทุก ๆ ฝ่าย โดยเฉพาะงานที่มีการโยกย้ายกันบ่อย ๆ

ตารางที่ 4.9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาระหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นประจำ

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ปริมาณงานมากเกินไป	18	30.00
ปริมาณงานปานกลาง	38	63.33
ปริมาณงานน้อยเกินไป	—	—
อื่น ๆ	4	6.67
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 4.9 เป็นการสอบถามในค่านความคิดเห็นเกี่ยวกับปริมาณงานที่ข้าราชการและลูกจ้างปฏิบัติอยู่เป็นประจำ มีผู้เห็นว่าปริมาณงานมากเกินไปร้อยละ 30.00 ผู้ที่มีความเห็นว่าปริมาณงานอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 63.33 และปริมาณงานน้อยเกินไปไม่มีผู้ตอบเลย และอื่น ๆ ซึ่งตอบกันมาหลายประเภท เช่น ความไม่เหมาะสมของผู้ปฏิบัติงานกับงานที่ตนทำอยู่ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 6.67

จะเห็นได้ว่าจำนวนร้อยละ 63.33 คิดว่าปริมาณงานที่ตนปฏิบัติอยู่เป็นประจำอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นความเหมาะสมแล้ว แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า ปริมาณงานน้อยเกินไปนั้นไม่มีผู้ใดตอบเลย ซึ่งจะเห็นว่าเป็นพฤติกรรมของคนอยู่แล้วที่ไม่อยากจะทำงานมาก

ตารางที่ 4.10 ความยุ่งยากที่ทำให้เกิดความล่าช้าในการคืนภาษีอากรเกิดจาก

สาเหตุ	จำนวน	ร้อยละ
ขั้นตอนมากเกินไป (สายงาน)	33	55.00
ปัญหาเกิดจากตัวข้าราชการ	7	11.67
ปัญหาเกิดจากตัวผู้ที่มาติดต่อ	11	18.33
อื่น ๆ	9	15.00
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 4.10 เป็นการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความยุ่งยากซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าในการคืนอากร ผู้ที่มีความเห็นว่สาเหตุเกิดจากขั้นตอนของการปฏิบัติงานมากเกินไปร้อยละ 55.00 ซึ่งเป็นจำนวนที่มากที่สุด ปัญหาเกิดจากตัวข้าราชการคิดเป็นร้อยละ 11.67 ปัญหาเกิดจากตัวผู้ที่มาติดต่อ 18.33 และที่มีความเห็นว่เกิดจากสาเหตุอื่น ๆ เช่น ความล่าช้าของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายคืนอากร เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 15.00

จากตารางนี้จะเห็นได้ว่า สาเหตุเกิดจากการมีขั้นตอนมากเกินไป (สายงาน) ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 55.00 ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่สูงที่สุด จากการสังเกตเห็นได้ว่าขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีมากเกินไป ผู้ที่มาติดต่องานไม่เข้าใจขั้นตอนทำให้เกิดความยุ่งยากมาก ดังนั้นควรจะมีการลดขั้นตอนของงานลงบ้าง ก็จะช่วยให้ลดปริมาณระยะเวลาในการคืนอากรลงได้

ตารางที่ 4.11 ความสัมพันธ์ของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการคืนภาณีอาคาร

วิธีปฏิบัติ	จำนวน	ร้อยละ
ควรจะมารวมกับฝ่ายคืนอาคาร	17	28.33
ฝ่ายคืนอาคาร ไปรวมกับหน่วยงานอื่น	3	5.00
ควรจะรวมกันแล้วตั้ง เป็นกองใหม่	36	60.00
อื่น ๆ	4	6.67
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 4.11 เป็นการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายคืนอาคาร มีผู้เห็นว่าหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องควรจะมารวมกับฝ่ายคืนอาคารร้อยละ 28.33 ฝ่ายคืนอาคารควรไปรวมกับหน่วยงานอื่นร้อยละ 5.00 ซึ่งเป็นจำนวนที่น้อยที่สุด ส่วนผู้ที่มีความเห็นว่าควรจะทำหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายคืนอาคารมารวมกันแล้วตั้ง เป็นกองใหม่ขึ้นร้อยละ 60.00 ซึ่งเป็นจำนวนที่มากที่สุดและผู้ที่มีความเห็นอื่นๆ เช่น ควรจะยุบหน่วยงานนี้เสียคิดเป็นร้อยละ 6.67

จะเห็นได้ว่า ผู้ที่มีความเห็นว่าควรจะทำหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันมารวมเป็นหน่วยงานเดียวกันแล้วตั้งขึ้นเป็นกองใหม่ จากการสังเกตเห็นว่าฝ่ายคืนอาคารเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบมาก มีปริมาณงานมากและขณะนี้กำลังขยายประเภทของงานขึ้นใหม่อีก ซึ่งก็เป็นไปตามนโยบายของกรมศุลกากร แต่ปัจจุบันก็ยังคงเป็นแค่ฝ่ายอยู่มิได้ขยายบัพขยายแต่อย่างใด ดังนั้นเห็นว่าควรจะทำตั้งเป็นกองใหม่ได้แล้ว

ตารางที่ 4.12 การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการของกองการเจ้าหน้าที่ที่มีต่อฝ่ายคืนอากร

วิธีบรรจุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ตรงกับสายงาน	27	45.00
ตรงกับสายงาน	5	8.33
การกำหนดตำแหน่งคลุมเครือ	24	40.00
อื่น ๆ	4	6.67
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 4.12 เป็นการสำรวจความคิดเห็นในการบรรจุแต่งตั้งข้าราชการของกองการเจ้าหน้าที่ที่มีต่อฝ่ายคืนอากร ซึ่งมีผู้ตอบว่าการบรรจุแต่งตั้งไม่ตรงกับสายงานร้อยละ 45.00 ซึ่งเป็นจำนวนที่มากที่สุด การบรรจุแต่งตั้งตรงกับสายงานร้อยละ 8.33 การกำหนดตำแหน่งคลุมเครือร้อยละ 40.00 และอื่น ๆ อาทิ การโยกย้ายแต่งตั้งโดยการเดินพรรคเล่นพวกร้อยละ 6.67 ซึ่งจากการสังเกตเห็นว่างานของกรมศุลกากรเป็นงานที่มีช่างานกว้างขวางและมีบุคคลหลายประเภทที่ปฏิบัติงานอยู่ เพราะกรมศุลกากรมีโรงเรียนศุลกากรซึ่งสอนนักเรียนให้ออกไปปฏิบัติงานในด้านการปราบปราม และการปฏิบัติงานภาคสนามมากกว่าที่จะทำงานประจำกรม ดังนั้นการที่มีผู้ตอบแบบสอบถามว่าการบรรจุแต่งตั้งไม่ตรงกับสายงานจำนวนร้อยละ 45.00 โดยมากจะเป็นผู้ที่จบการศึกษาจากโรงเรียนศุลกากรซึ่งจะดูได้จากตารางระดับการศึกษาของผู้ตอบคำถามในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.13 ระยะเวลาในการสืบเปลี่ยนตำแหน่งกันระหว่างกอง

ช่วงเวลา (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
1-2	8	13.33
2-3	20	33.33
3-4	28	46.67
มากกว่า 4 ปี	4	6.67
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 4.13 เป็นการสำรวจความคิดเห็นในการสืบเปลี่ยนตำแหน่งระหว่างกองต่าง ๆ ควรจะใช้เวลาเท่าใด ผู้ตอบแบบสอบถามว่าควรสืบเปลี่ยนทุก ๆ 1-2 ปีร้อยละ 13.33 ควรสืบเปลี่ยนทุก ๆ 2-3 ปีร้อยละ 33.33 ควรสืบเปลี่ยนทุก ๆ 3-4 ปีร้อยละ 46.67 ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่มากที่สุดและควรสืบเปลี่ยนมากกว่า 4 ปีขึ้นไป 6.67 ซึ่งเป็นจำนวนที่น้อยที่สุด จะเห็นได้ว่าระยะเวลาในการสืบเปลี่ยนตำแหน่งระหว่างกองควรจะสืบเปลี่ยนกันทุก ๆ 3-4 ปีต่อครั้ง เพราะการปฏิบัติงานในกรมศุลกากรจากการสังเกตเห็นว่า งานในแต่ละกองแตกต่างกันออกไป บางกองมีปริมาณงานมาก บางกองมีปริมาณงานน้อยและกองบางกองมีสิทธิและหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่มาน้อยแตกต่างกัน ซึ่งจะทำให้เห็นความแตกต่างกันอย่างชัดเจน

ตารางที่ 4.14 ความคิดเห็น เกี่ยวกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ เป็นประจำวัน

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
มากเกินไป	32	53.33
เหมาะสม	25	41.67
น้อยเกินไป	1	1.67
อื่น ๆ	2	3.33
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 4.14 เป็นการสำรวจความคิดเห็น เกี่ยวกับปริมาณงานที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ ผู้ที่มีความคิดเห็นว่าปริมาณงานมีมากเกินไปคิดเป็นร้อยละ 53.33 ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่มากที่สุด ผู้ที่เห็นว่าเหมาะสมร้อยละ 41.67 ผู้ที่เห็นว่าน้อยเกินไปร้อยละ 1.67 ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่น้อยที่สุด และมีผู้ตอบอื่น ๆ ซึ่งเกี่ยวกับความไม่เหมาะสมของตำแหน่งบ้าง ความไม่เหมาะสมกับระดับการศึกษายังคิดเป็นร้อยละ 3.33

จากตารางนี้จะเห็นได้ว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปริมาณงานที่เห็นว่ามากเกินไปซึ่งคิดเป็นร้อยละ 53.33 ซึ่งจะสัมพันธ์กับตารางที่ 4.6 ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามในอัตราร้อยละ 71.67 ว่า อัตรากำลังของหน่วยงานน้อยเกินไป ดังนั้น ควรจะมีการขยายตำแหน่งให้มากขึ้นและรับผู้ที่มีความรู้และความสามารถพอสมควร ซึ่งจากข้อมูลในตารางที่ 4.3 ก็จะเห็นว่าระดับการศึกษาของผู้ที่ควรปฏิบัติงานในฝ่ายคืนอากร คือระดับมัธยมศึกษาตอนปลายสายอาชีพหรือระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 4.15 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
พอเพียง	30	50.00
ไม่พอเพียง	21	35.00
ไม่เหมาะสมกับสภาพของงาน	9	15.00
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 4.15 เป็นการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ผู้ที่ตอบว่าเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีพอเพียงร้อยละ 50.00 ผู้ที่ตอบว่าไม่พอเพียงร้อยละ 35.00 และผู้ที่ตอบว่าไม่เหมาะสมกับสภาพของงานร้อยละ 15.00 ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่น้อยที่สุด จะเห็นว่าเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีพอเพียงแต่ก็มีมาอย่างที่ไม่เหมาะสมกับสภาพงาน อาทิ เช่น จากการสังเกตเห็นว่าเครื่องมือบางอย่างมีอายุการใช้งานมานานจึงทำให้เกิดการเสียดู้อยู่บ่อย ๆ โดยเฉพาะเครื่องมือที่สำคัญก็คือเครื่องคำนวณและเครื่องพิมพ์ดีด ทั้งนี้จึงควรมีการปรับปรุงเครื่องมือและอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับสภาพงานให้มากที่สุด

ตารางที่ 4.16 วิธีเก็บรวบรวมเอกสารในการประกอบการขอคืนอากร

วิธีปฏิบัติ	จำนวน	ร้อยละ
จัดเก็บโดยแยกประเภทของกิจการ	22	36.66
โดยการรวมที่ส่วนกลาง	34	56.67
หน่วยงานอื่นเป็นผู้จัดเก็บ	-	-
โดยวิธีอื่น	4	6.67
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 4.16 วิธีเก็บรวบรวมเอกสารในการประกอบการคืนอากรจากการสำรวจจากแบบสอบถามปรากฏว่า ในการจัดเก็บโดยการแยกประเภทกิจการ คิดเป็นร้อยละ 36.66 การเก็บโดยรวมที่ส่วนกลางร้อยละ 56.67 และการจัดเก็บโดยวิธีอื่นร้อยละ 6.67

การจัดเก็บโดยการรวมที่ส่วนกลางคิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 56.67 ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่มากที่สุด ซึ่งเป็นวิธีการที่เหมาะสมในการจัดเก็บ เพราะสามารถที่จะค้นหาได้ง่ายกว่าการเก็บไว้แต่ละคน แต่จากการสังเกตเห็นว่า ยังบกพร่องในเรื่องความเรียบร้อยในการจัดเก็บและการค้นหาเอกสารพอสมควร

ตารางที่ 4.17 ความคิดเห็นในการปรับปรุงสถานภาพของฝ่ายคืนอากร

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ควรอยู่ในสถานภาพเดิม	9	15.00
ควรตั้งเป็นกองขึ้นใหม่	47	78.33
อื่น ๆ	4	6.67
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 4.17 เป็นการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงสถานภาพของฝ่ายคืนอากร มีผู้ที่เห็นว่าฝ่ายคืนอากรควรอยู่ในสถานภาพเดิมคิดเป็นร้อยละ 15.00 มีผู้ที่เห็นว่าฝ่ายคืนอากรควรยกฐานะเป็นกองร้อยละ 78.33 ซึ่งเป็นอัตราส่วนมากที่สุด และความคิดเห็นอื่น ๆ อาทิ เช่น ควรจะไปรวมกับหน่วยงานอื่นหรือควรจะยุบหน่วยงานนี้ ร้อยละ 6.67 ดังนั้นความคิดเห็นเกี่ยวกับการยกฐานะของฝ่ายคืนอากรเป็นกองใหม่มีอัตราสูงถึงร้อยละ 78.33 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ข้าราชการและลูกจ้างในฝ่ายคืนอากรมีความเห็นว่าควรยกฐานะเป็นกอง สาเหตุก็เนื่องมาจาก ความเติบโตของหน่วยงานและหน้าที่ความรับผิดชอบมากขึ้น จากการสังเกตเห็นว่าปริมาณงานกับอัตรากำลังคนมีอัตราส่วนที่ไม่เท่าเทียมกัน ซึ่งได้มีการยืมเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่น ๆ มาช่วยงานอยู่เป็นประจำ

ตารางที่ 4.18 ความผูกพันที่ผู้ร่วมงานมีต่อฝ่ายคืนอากร

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ท่านเป็นส่วนหนึ่งของฝ่ายคืนอากร- ชอบงานและรักที่จะทำงานในฝ่ายนี้มาก	4	6.67
อยู่ไปพลาง ๆ จนกว่าจะมีการโยกย้าย	16	26.67
ไม่อยากอยู่ฝ่ายคืนอากร	18	30.00
อยู่ที่ไหนก็เหมือนกัน	22	36.66
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 4.18 เป็นความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ เกี่ยวกับความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานกับหน่วยงาน ผู้ที่มีความเห็นว่าเป็นส่วนหนึ่งของฝ่ายคืนอากร และชอบงานรักที่จะทำงานในฝ่ายคืนอากรคิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 6.67 ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่น้อยที่สุด ผู้ที่มีความเห็นว่าอยู่ไปพลาง ๆ จนกว่าจะมีการโยกย้ายร้อยละ 26.67 ผู้ที่มีความคิดเห็นที่ไม่อยากอยู่ฝ่ายคืนอากรร้อยละ 30.00 และผู้ที่มีความเห็นว่าอยู่ที่ไหนก็เหมือนกัน ร้อยละ 36.66 ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่มากที่สุด จะเห็นได้ว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามว่าไม่อยากอยู่ฝ่ายคืนอากรก็อยู่ที่ไหนก็เหมือนกันนั้นมีอัตราส่วนใกล้เคียงกัน แสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างในฝ่ายคืนอากรมีแนวโน้มว่าความสำคัญมิได้อยู่ที่งาน แต่อยู่ที่ตัวบุคคล คือจะทำงานที่ใดก็ได้ แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า มีจำนวนถึงร้อยละ 30.00 ที่ไม่อยากอยู่ฝ่ายคืนอากร ซึ่งอาจจะเกิดได้จากหลายสาเหตุ อาทิ เช่น งานที่ปฏิบัติไม่ถูกกับอุปนิสัย ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับตารางที่ 4.12 ซึ่งจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่า การบรรจุแต่งตั้งไม่ตรงกับสายงาน มีจำนวนสูงถึงร้อยละ 45.00 หรืออาจจะเกิดจากสาเหตุอื่น ๆ อีกมากมาย

ตารางที่ 4.19 มวลเหตุจิตใจที่ทำให้มาทำงานในกรมศุลกากร

สาเหตุ	จำนวน	ร้อยละ
มีการท่วลวงเวลา	19	31.67
มีสวัสดิการดี	3	5.00
มีระบบการบริหารงานดี	-	-
ผู้บังคับบัญชาดี	4	6.67
งานของกรมศุลกากรถูกกับ		
อุปนิสัย	16	26.66
อื่น ๆ	18	30.00
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 4.19 การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับมวลเหตุจิตใจที่ทำงานในกรมศุลกากร มีผู้ตอบแบบสอบถามว่าสาเหตุเกิดจากมีการท่วลวงเวลาคิดเป็นร้อยละ 31.67 ซึ่งเป็นอัตราที่สูงสุด มีความเห็นว่ามีสวัสดิการดีร้อยละ 5.00 มีความเห็นว่ามีระบบการบริหารงานดีร้อยละ 0 มีความเห็นว่ามีผู้บังคับบัญชาร้อยละ 6.67 มีความเห็นว่างานถูกกับอุปนิสัยร้อยละ 26.66 และมีความเห็นอื่น ๆ อาทิเช่น เนื่องจากสอบได้ เนื่องจากมีผู้ชักชวนหรือเนื่องจากชื่อเสียงของกรมศุลกากร เป็นต้นคิดเป็นร้อยละ 30.00

ดังนั้นจะเห็นได้ว่ามวลเหตุจิตใจที่สำคัญในการมาทำงานในกรมศุลกากร คือ มีการท่วลวงเวลา ซึ่งมีอัตราส่วนร้อยละ 31.67 และเป็นที่น่าสังเกตว่าเนื่องมาจากสาเหตุอื่น ๆ ทั้งนี้ได้กล่าวไว้แล้ว ซึ่งมีอัตราร้อยละ 30.00 นั้นก็เกิดจากสาเหตุต่าง ๆ กัน

และสาเหตุจากการมีระบบบริหารงานคือ ไม่มีผู้ทบทวนแบบสอบถามเลย ดังนั้นก็แสดงให้เห็นว่าระบบการบริหารงานอาจจะไม่ดีก็ได้ ซึ่งควรจะมีการปรับปรุงหรือไม่

ตารางที่ 4.20 เหตุที่ทำให้ไม่ชอบงานในกรมศุลกากร

สาเหตุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีการทาล้วงเวลา	6	10.00
สวัสดิการไม่ดี	5	8.33
ระบบการบริหารงานไม่ดี	30	50.00
เพื่อนร่วมงานไม่ดี	-	-
ผู้บังคับบัญชาไม่ดี	3	5.00
งานของกรมศุลกากรไม่ถูกกับอุปนิสัย	7	11.67
อื่น ๆ	9	15.00
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 4.20 การสำรวจความคิดเห็นถึงสาเหตุที่ทำให้ไม่ชอบงานในกรมศุลกากรมีผู้ที่ตอบแบบสอบถามว่าระบบการบริหารงานไม่ดีซึ่งมีอัตราร้อยละ 50.00 ซึ่งเป็นอัตราที่สูงที่สุด และเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานไม่ดีไม่มีผู้ตอบเลย ซึ่งจะเห็นได้ว่าระบบการบริหารงานของกรมศุลกากรยังไม่ดีเท่าที่ควร ทั้ง ๆ ที่เป็นกรมที่ใหญ่โต และมีหน่วยงานที่กว้างขวางครอบคลุมทั่วทุกภาคของประเทศ แต่ถ้ระบบการบริหารงานไม่ดีเสียแล้ว คนที่อยู่ใต้มง คับบัญชาของระบบการบริหารจะดีได้อย่างไร ดังนั้นกรมศุลกากรควรจะมีการปรับปรุงระบบการบริหารงานเสียใหม่ มิฉะนั้นในอนาคตกรมศุลกากรจะประสบกับอุปสรรค นานับประการ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน จากการสังเกตเห็นว่าระบบการบริหารงานแบ่ง เป็นพรรคเป็นพวกอย่างกว้างขวาง

วิเคราะห์แบบสอบถามภาคธุรกิจเอกชน ซึ่งส่งแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 100 ชุด ได้รับคืนจำนวน 75 ชุด ซึ่งคิดเป็นอัตราร้อยละ 75 โดยแยกออกเป็น 2 หมวด คือ

- ก. หมวดทั่วไป
- ข. หมวดการศึกษาค้นคว้า

หมวด ก.

ทั่วไป

ตารางที่ 4.21 ที่ตั้งบริษัท, ห้างร้าน (โรงงาน)

สถานที่ตั้ง	จำนวน	ร้อยละ
กรุงเทพฯ	59	78.67
ต่างจังหวัด	16	21.33
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 4.21 สถานที่ตั้งของบริษัท, ห้างและโรงงานร้อยละ 78.67 ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพฯ ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่สูงกว่าบริษัท, ห้างและโรงงานที่ตั้งอยู่ในต่างจังหวัดซึ่งมีเพียงร้อยละ 21.33 เท่านั้น จะเห็นได้ว่าธุรกิจเอกชนที่ศึกษาค้นคว้ากับกรมศุลกากรร้อยละ 78.67 อยู่ในเขตกรุงเทพฯ ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่าในต่างจังหวัดก็จะมีอยู่ไกลกรุงเทพฯ มากนัก จากข้อมูลที่ได้รับ ต่างจังหวัดในที่นี้ โดยมากก็หมายถึงจังหวัดที่อยู่รอบ ๆ กรุงเทพฯ นั่นเอง เช่น สมุทรปราการ นครปฐม ปทุมธานี นนทบุรี เป็นต้น

ตารางที่ 4.22 ลักษณะของกิจการ

ลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทจำกัด	40	53.33
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	32	42.67
ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	3	4.00
กิจการบุคคลเดียว	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 4.22 เป็นการสำรวจลักษณะของกิจการ ลักษณะของกิจการ เป็นบริษัทจำกัดร้อยละ 53.33 ซึ่งเป็นอัตราที่สูงที่สุด เป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด 42.67 และเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคลร้อยละ 4.00 ซึ่งเห็นได้ว่าธุรกิจเอกชนที่ติดต่อกับฝ่ายค้ำอากรนั้นร้อยละ 53.33 เป็นการติดต่อในรูปแบบบริษัทจำกัด ซึ่งมีกิจการที่มั่นคงและมีพร้อมทุกอย่างสามารถส่งพนักงานมาติดต่อกับหน่วยงานของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้อย่างทั่วถึง

จากการสังเกตจะเห็นได้ว่าธุรกิจเอกชนที่ดำเนินการในรูปแบบบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด สามารถที่จะติดต่อกันได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็วเพราะมีพนักงานในค้ำต่าง ๆ อย่างพร้อมมูล สามารถติดต่อดลงานได้ก็กว่ากิจการประเภทอื่น

ตารางที่ 4.23 ประเภทของกิจการ

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
สิ่งทอ	13	17.33
เสื้อผ้าสำเร็จรูป	14	18.67
เครื่องจักร, อุปกรณ์	31	41.33
ผลิตภัณฑ์อาหาร	14	18.67
อื่น ๆ	3	4.00
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 4.23 ประเภทของกิจการที่ติดต่อกับฝ่ายคินอกรนั้น เป็นประเภทสิ่งทอร้อยละ 17.33 ประเภทเสื้อผ้าสำเร็จรูปร้อยละ 18.67 ประเภทเครื่องจักรและอุปกรณ์ร้อยละ 41.33 ซึ่งเป็นกิจการที่มีอัตราสูงที่สุด ประเภทผลิตภัณฑ์อาหารร้อยละ 18.67 และประเภทอื่น ๆ อาทิเช่น เกี่ยวกับการเกษตรร้อยละ 4.00 ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่น้อยที่สุด จะเห็นได้ว่ากิจการประเภทเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่าง ๆ มีอัตราสูงถึงร้อยละ 41.33 ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่สูงที่สุด ทั้งนี้เพราะกิจการประเภทนี้มีความจำเป็นต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เนื่องจากสินค้าต่าง ๆ เกี่ยวกับเครื่องจักรและอุปกรณ์ ได้แก่ รถยนต์, เครื่องไฟฟ้า, เครื่องจักรและอุปกรณ์ของเครื่องจักรรถยนต์, วิद्यุ, โทรทัศน์ ฯลฯ เพราะประเทศไทยยังผลิตสิ่งเหล่านี้ได้น้อย ดังนั้นจากข้อมูลในตารางนี้จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า ผู้ที่มาติดต่อกับในการขอคินอกรเป็นกิจการที่เกี่ยวกับเครื่องจักรและอุปกรณ์ที่นำเข้ามาจากต่างประเทศในค่านผลิตผลทางการเกษตรมีน้อยเพราะไม่ต้องเสียภาษีอากรเป็นส่วนใหญ่ และการนำสินค้าทางการเกษตรเข้าประเทศจึงมีน้อย เนื่องจากในประเทศมีอย่างพอเพียง

ตารางที่ 4.24 สถานภาพของกิจการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เป็นสาขาของบริษัทต่างประเทศ	26	34.67
ไม่เป็นสาขาของบริษัทต่างประเทศ	49	65.33
รวม	75	100.000

จากตารางที่ 4.24 เป็นการสำรวจสถานภาพของกิจการว่าเป็นสาขาของบริษัทในต่างประเทศหรือไม่ เพื่อจะได้ทราบถึงสถานภาพอันแท้จริงของธุรกิจว่ามีความมั่นคงและดำเนินกิจการอย่างไร ธุรกิจเอกชนที่เป็นสาขาของบริษัทต่างประเทศมีจำนวนร้อยละ 34.67 และไม่เป็นสาขาของบริษัทต่างประเทศมีจำนวนร้อยละ 65.33 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากิจการธุรกิจในประเทศไทยที่ติดต่อกันกับฝ่ายคนอากร ส่วนมากมิได้เป็นสาขาหรืออยู่ในเครือของบริษัทต่างประเทศ แต่ก็เป็นที่น่าสังเกตว่าสำหรับบริษัทที่เป็นสาขาของต่างประเทศมีจำนวนสูงพอสมควร ซึ่งมีอัตราสูงถึง 34.67 เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลทั้งสองแล้ว เห็นได้ว่าธุรกิจของประเทศไทยมีบริษัทที่เป็นสาขาของต่างประเทศสูงพอสมควร

ตารางที่ 4.25 ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ

ระยะเวลา(ปี)	จำนวน	ร้อยละ
1-5	7	9.33
6-10	7	9.33
11-15	13	17.34
16-20	21	28.00
มากกว่า 20 ปี	27	36.00
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 4.25 ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ ธุรกิจที่ดำเนินกิจการมาแล้วระหว่าง 1-5 ปีร้อยละ 9.33 ดำเนินกิจการมาแล้วระหว่าง 6-10 ปีร้อยละ 9.33 ดำเนินกิจการมาแล้วระหว่าง 11-15 ปีร้อยละ 17.34 ดำเนินกิจการมาแล้ว 16-20 ปีร้อยละ 28.00 และดำเนินกิจการมาแล้วมากกว่า 20 ปีร้อยละ 36.00 ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่สูงสุด อัตราส่วนที่ต่ำที่สุด คือ ดำเนินกิจการมาแล้วระหว่าง 1-15 ปี และ 6-10 ปี ซึ่งมีอัตราส่วนเท่ากันคือร้อยละ 9.33 ซึ่งจะเห็นได้ว่า ธุรกิจในประเทศไทยที่ติดต่อกับฝ่ายคืนอากร กรมศุลกากร มีอายุในการดำเนินกิจการมานานกว่า 20 ปี มีจำนวนมากถึงร้อยละ 36.00 ดังนั้นธุรกิจได้มีการติดต่อกับต่างประเทศมาเป็นเวลานานพอสมควร เพราะธุรกิจที่มาติดต่อกับฝ่ายคืนอากรก็เป็นธุรกิจที่ต้องติดต่อกับต่างประเทศด้วย ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ต่อเนื่องกันอยู่แล้ว ก็พอจะทราบได้ว่าธุรกิจที่ติดต่อกับต่างประเทศส่วนมากเป็นธุรกิจที่มีความมั่นคง

ตารางที่ 4.26 สถานภาพของการเป็นสมาชิกสมาคมต่าง ๆ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เป็นสมาชิกของสมาคม	20	26.67
ไม่เป็นสมาชิกของสมาคม	55	73.33
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 4.26 เป็นการสำรวจสถานภาพของการเป็นสมาชิกของสมาคมต่าง ๆ ที่มีอยู่ในประเทศไทย ธุรกิจที่เป็นสมาชิกของสมาคมร้อยละ 26.67 และธุรกิจที่ไม่เป็นสมาชิกของสมาคมร้อยละ 73.33 การที่ธุรกิจใด ๆ เป็นสมาชิกของสมาคม แสดงว่าธุรกิจนั้น ๆ จะมีความมั่นคงพอสมควร แต่จากข้อมูลดังกล่าวจำนวนธุรกิจที่ไม่ได้เป็นสมาชิกของสมาคมใด ๆ มีอัตราสูงถึงร้อยละ 73.33 แต่ธุรกิจในประเทศไทยเป็นธุรกิจขนาดเล็กเป็นส่วนมาก ดังนั้นความจำเป็นในการเป็นสมาชิกของสมาคมก็ขาดความจำเป็นลง

จะเห็นได้ว่า สมาคมต่าง ๆ ที่ธุรกิจจะเป็นสมาชิกนั้น ส่วนมากจะเป็นธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมมากกว่าบริษัทธรรมดา หรือห้างร้านธรรมดา ที่ซื้อขายสินค้าทั่ว ๆ ไป ในท้องตลาด ดังนั้นจำนวนที่ธุรกิจจะเป็นสมาชิกสมาคมต่าง ๆ จึงไม่มากนัก คือเพียงร้อยละ 26.67 เท่านั้น

หมวด ก ข.

การศึกษาดูงาน

ตารางที่ 4.27 ระดับการศึกษาของผู้ศึกษาดูงานกับฝ่ายคืนอาคาร

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น-ปลาย	10	13.33
มัธยมศึกษาตอนปลายสายอาชีพ	18	24.00
วิชาชีพชั้นสูง หรืออนุปริญญา	30	40.00
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	17	22.67
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 4.27 เป็นการศึกษาระดับการศึกษาของผู้ศึกษาดูงานกับฝ่ายคืนอาคาร ซึ่งจะทำให้ทราบถึงความรู้และความเข้าใจในการติดต่อและการประสานงานระหว่างฝ่ายคืนอาคารกับพนักงานของธุรกิจที่ศึกษาดูงานได้เป็นอย่างดี เพราะพื้นฐานการศึกษาจะช่วยให้เกิดความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี พนักงานที่จบมัธยมศึกษาตอนต้น - ปลายคิดเป็นร้อยละ 13.33 เป็นอัตราส่วนที่น้อยที่สุด จบมัธยมศึกษาตอนปลายสายอาชีพ ร้อยละ 24.00 จบวิชาชีพชั้นสูงหรืออนุปริญญา ร้อยละ 40.00 เป็นอัตราส่วนที่สูงที่สุด และจบระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าอัตรา ร้อยละ 22.67 จะเห็นได้ว่าระดับการศึกษาของพนักงานที่ศึกษาดูงานกับฝ่ายคืนอาคาร ร้อยละ 40.00 จบวิชาชีพชั้นสูงหรืออนุปริญญา ซึ่งมีอัตราส่วนที่สูงที่สุด แต่อัตราส่วนของผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าก็มีอัตราส่วนที่สูงพอสมควร คือร้อยละ 22.67 ทั้งนี้จัดได้ว่าผู้ที่ศึกษาดูงานเป็นผู้ที่มีการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง และสูงพอสมควร

ตารางที่ 4.28 ระยะเวลาในการทำงานของพนักงาน

ระยะเวลา(ปี)	จำนวน	ร้อยละ
1-5	22	29.33
6-10	32	42.67
11-15	11	14.67
20 ปีขึ้นไป	10	13.33
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 4.28 ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานในธุรกิจเอกชน ที่มาคิดต่อกันกับฝ่ายคืนอากร ทำงานมาแล้วระหว่าง 1-5 ปีอัตราร้อยละ 29.33 ทำงานมาแล้วระหว่าง 6-10 ปีอัตราร้อยละ 42.67 ซึ่งเป็นอัตราที่สูงที่สุด ทำงานมาแล้วระหว่าง 11-15 ปีอัตราร้อยละ 14.67 ทำงานมาแล้วมากกว่า 20 ปีร้อยละ 13.33 ซึ่งเป็นอัตราที่ต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่า พนักงานของธุรกิจเอกชนที่คิดต่อกันกับฝ่ายคืนอากรอยู่ระหว่าง 6-10 ปี ซึ่งนับว่ามีความชำนาญในการคิดต่อกันพอสมควร จากการสังเกตจะเห็นได้ว่าพนักงานของธุรกิจเอกชนบางคนมีความสามารถสูงมาก เพราะมีความชำนาญเป็นอย่างดี

จากการสอบถามพนักงานธุรกิจเอกชนบางท่านที่ทำงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป ธุรกิจเอกชนจะจ้างพนักงานพวกนี้ไว้โดยไม่มีการเปลี่ยนตัวบุคคล เพราะถือว่าเป็นผู้ที่มีความชำนาญงานมาก แต่ถ้าจ้างคนใหม่เข้ามาจะต้องมีการฝึกอบรมกันอีกมาก

ตารางที่ 4.29 จำนวนพนักงานที่มาติดต่อในแต่ละครั้ง

จำนวนคน	จำนวน	ร้อยละ
1-2	49	65.33
2-3	22	29.33
มากกว่า 3 คน	4	5.34
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 4.29 เป็นการสำรวจจำนวนพนักงานของธุรกิจที่ติดต่อกับฝ่ายคืนอากรในแต่ละครั้งที่มาติดต่อ ใช้จำนวนพนักงาน 1-2 คน คิดเป็นร้อยละ 65.33 จำนวน 2-3 คน คิดเป็นร้อยละ 29.33 และจำนวนมากกว่า 3 คนคิดเป็นร้อยละ 5.34 จะเห็นได้ว่า จำนวนพนักงานของธุรกิจเอกชนที่ส่งพนักงานมาติดต่อกับฝ่ายคืนอากรโดยปกติมักจะส่งมา 1-2 คน ซึ่งมีอัตราส่วนสูงที่สุดถึงร้อยละ 65.33 ทั้งนี้เพราะการติดต่อกับฝ่ายคืนอากรไม่จำเป็นต้องใช้จำนวนพนักงานมาก เนื่องจากการติดต่อมักจะกระทำในรูปของเอกสารต่าง ๆ จำเป็น ซึ่งแตกต่างกับการติดต่อในการนำของออกจากโกดังเก็บสินค้า ซึ่งในบางครั้งธุรกิจเอกชนจำเป็นต้องใช้จำนวนพนักงานมากกว่า 2 คน หรืออย่างน้อยต้องใช้ 2 คน เพราะต้องมีการตรวจนับสินค้า ดังนั้นการติดต่อกับฝ่ายคืนอากรจึงไม่จำเป็นต้องใช้พนักงานมากจนเกินความจำเป็น

ตารางที่ 4.30 ประเภทของพนักงานที่ติดต่อกับฝ่ายคืนอากร

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
เป็นพนักงานของบริษัท, ห้าง โดยตรง	40	53.33
จ้างบุคคลภายนอกที่มีอาชีพค้าขายโดยเฉพาะ	24	32.00
อื่น ๆ	11	14.67
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 4.30 เพื่อต้องการทราบประเภทของพนักงานของธุรกิจเอกชนที่ติดต่อกับฝ่ายคืนอากร ประเภทของพนักงานที่เป็นพนักงานของธุรกิจโดยตรง คิดเป็นร้อยละ 53.33 ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่สูงที่สุด ประเภทที่ธุรกิจจ้างบุคคลภายนอกที่มีใช้พนักงานของธุรกิจเอง แต่เป็นบุคคลผู้มีอาชีพค้าขายโดยเฉพาะ (Shipping) คิดเป็นร้อยละ 32.00 และอื่น ๆ ซึ่งอาจจะเป็นเจ้าของห้างฯ เป็นต้น มาติดต่อกับฝ่ายคืนอากรเองคิดเป็นร้อยละ 14.67 ซึ่งเป็นอัตราส่วนต่ำที่สุด จะเห็นได้ว่าประเภทของบุคคลที่ติดต่อกับฝ่ายคืนอากรร้อยละ 53.33 เป็นพนักงานของธุรกิจนั้น ๆ ในกรณีที่ธุรกิจจ้างบุคคลภายนอกติดต่อ จากการสังเกตและสอบถามผู้ที่มาติดต่อกับหน่วยงานว่า ผู้ที่มีอาชีพค้าขายในร้านติดต่อกับกรมศุลกากรนั้น ได้มีการจัดตั้งเป็นรูปบริษัทจำกัดและได้มีการรับงานต่าง ๆ จากธุรกิจที่มีความต้องการใช้บริการในร้านนี้ ทั้งนี้จึงเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายของธุรกิจอีกด้วย ซึ่งไม่ต้องมีภาระต่อพนักงาน เพราะการใช้บริการของบริษัทต่าง ๆ เหล่านี้เป็นการใช้บริการชั่วคราว ซึ่งนับว่าเป็นผลดีสำหรับธุรกิจ

ตารางที่ 4.31 ประเภทความรู้ของพนักงานที่ติดต่อกับฝ่ายคืนอากร

แผนก	จำนวน	ร้อยละ
บัญชี	19	25.33
พนักงานออกของ (ชิปปิ้ง)	50	66.67
การตลาด	6	8.00
แผนกอื่น ๆ	-	-
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 4.31 จะเห็นว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับตารางที่ 4.30 ซึ่งได้กล่าวถึงประเภทของผู้ติดต่อกับฝ่ายคืนอากร ซึ่งผลที่ออกมาปรากฏว่าร้อยละ 53.33 ธุรกิจใช้พนักงานของธุรกิจเอง แต่ในตารางที่ 4.31 นี้จะเห็นว่าธุรกิจได้ใช้พนักงานในแผนกบัญชีร้อยละ 25.33 พนักงานออกของ (ชิปปิ้ง) ร้อยละ 66.67 ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่สูงที่สุด และใช้พนักงานด้านการตลาดร้อยละ 8.00 ซึ่งต่ำสุด ทั้งนี้จะเห็นว่าธุรกิจได้มองเห็นถึงความจำเป็นของพนักงานในแต่ละแผนกเป็นอย่างดี ซึ่งพนักงานออกของของธุรกิจแต่ละแห่งก็มีความรู้และความชำนาญในการติดต่อกับฝ่ายคืนอากรเป็นอย่างดี ซึ่งในแต่ละบุคคลก็มีใช้ว่าจะติดต่อกับเฉพาะฝ่ายคืนอากรแต่เพียงแห่งเดียว แต่จากการสังเกตและสอบถาม ปรากฏว่าพนักงานเหล่านี้ต้องติดต่อกับทุก ๆ กองภายในกรมศุลกากร ซึ่งรวมทั้งการรับสินค้าจากต่างประเทศอีกด้วย ซึ่งถ้าใช้พนักงานคนอื่น ๆ มากกระทำก็จะไม่เป็นการสะดวก และรวดเร็ว แต่จะเห็นได้ว่าการใช้พนักงานในค้ำบัญชีที่มีอัตราที่สูงพอสมควร ซึ่งอันที่จริงแล้ว การติดต่อกับฝ่ายคืนอากรนั้นน่าจะใช้พนักงานค้ำบัญชีจะเหมาะสมกว่า เพราะเป็นงานที่ต้องการความละเอียดและรอบคอบเป็นอย่างมาก

ตารางที่ 4.32 ประเภทของการขอคืนภาษีอากร

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
ของขาดหาย, ของไม่มา	15	20.00
เสียไว้เกิน, คอกเบี้ย	20	26.67
นำวัตถุดิบเข้ามาผลิต	23	30.67
ของส่งกลับไปต่างประเทศ	13	17.33
อื่น ๆ	4	5.33
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 4.32 ประเภทของการขอคืนภาษีอากร จากข้อมูล 75 ชุด จะเห็นว่า การขอคืนประเภทของขาดหาย, ของไม่มาคิดเป็นร้อยละ 20.00 การขอคืนประเภทเสียไว้เกิน, คอกเบี้ย ร้อยละ 26.67 การขอคืนประเภทนำวัตถุดิบเข้ามาผลิต (ตามมาตรา 19 ทวิ) คิดเป็นร้อยละ 30.67 ซึ่งเป็นอัตราที่สูงที่สุด การขอคืนประเภทของส่งกลับไปต่างประเทศคิดเป็นร้อยละ 17.33 และการขอคืนประเภทอื่น ๆ อาทิ เช่น เงินที่ผิดลักเป็นรายได้, สินค้าขายฝั่งและของส่งออก คิดเป็นร้อยละ 5.33 ซึ่งเป็นอัตราต่ำสุด เนื่องจากประเภทของการขอคืนภาษีอากรมีด้วยกันหลายประเภท ทั้งนี้ธุรกิจบางแห่งมีจำนวนประเภทของการขอคืนภาษีอากรจึงมีหลายประเภทด้วย แต่ธุรกิจบางแห่งก็มีการขอคืนภาษีอากรประเภทเดียว โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจที่นำวัตถุดิบเข้ามาผลิตแล้วส่งกลับไปยังต่างประเทศ ซึ่งมักจะมีการขอคืนภาษีอากรประเภทเดียว

ตารางที่ 4.33 ความเห็นเกี่ยวกับการติดต่อกับฝ่ายคืนอากร

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ได้รับความสะดวกมาก	6	8.00
ได้รับความสะดวกปานกลาง	63	84.00
ไม่ได้รับความสะดวก	6	8.00
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 4.33 เป็นการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อกับฝ่ายคืนอากรของพนักงานในธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 75 ท่านเห็นว่า การติดต่อกับฝ่ายคืนอากรได้รับความสะดวกมากคิดเป็นร้อยละ 8.00 การติดต่อซึ่งได้รับความสะดวกปานกลางคิดเป็นร้อยละ 84.00 และการติดต่อซึ่งไม่ได้รับความสะดวกคิดเป็นร้อยละ 8.00 ซึ่งจะเห็นได้ว่าการติดต่อกับฝ่ายคืนอากรแล้วได้รับความสะดวกปานกลางมีอัตราสูงถึงร้อยละ 84.00 แต่การติดต่อแล้วได้รับความสะดวกมากและไม่ได้รับความสะดวกคิดเป็นร้อยละ 8.00 เท่านั้น เมื่อเป็นเช่นนี้ก็แสดงให้เห็นว่าการติดต่อกับพนักงานส่วนมากจะได้รับความสะดวกพอสมควร ซึ่งความสะดวกปานกลางนี้ก็คือ พนักงานของธุรกิจที่ติดต่อกับฝ่ายคืนอากรเห็นว่าบรรดาข้าราชการและลูกจ้างในฝ่ายคืนอากรได้มีการทำงานกันมากพอสมควร ซึ่งบางเรื่องก็อาจจะได้รับความสะดวกและบางเรื่องก็ไม่ได้รับความสะดวก ทั้งนี้การทำงานต้องเกี่ยวข้องกับกองอื่น ๆ ในกรมอีกมากมาย ความล่าช้าบางประการซึ่งอาจจะไม่ได้เกิดจากฝ่ายคืนอากรแต่เพียงฝ่ายเดียว

ตารางที่ 4.34 ระยะเวลาในการคืนภาษีอากรของฝ่ายคืนอากร

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
รวดเร็ว	4	5.34
ปานกลาง	30	40.00
ล่าช้า	41	54.66
อื่น ๆ	-	-
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 4.34 ระยะเวลาในการคืนภาษีอากรของฝ่ายคืนอากร ธุรกิจเอกชนที่ติดต่อกับฝ่ายคืนอากรเห็นว่า การทำงานรวดเร็วคิดเป็นร้อยละ 5.34 ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่ต่ำที่สุด การคืนภาษีอากรระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 40.00 และการคืนภาษีอากรล่าช้าคิดเป็นร้อยละ 54.66 ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่สูงที่สุด จากข้อมูลดังกล่าว จะเห็นได้ว่าธุรกิจต่าง ๆ เห็นว่าการคืนภาษีอากรของฝ่ายคืนอากรล่าช้าซึ่งมีอัตราสูงถึง 54.66 จากการสังเกตก็มีสาเหตุด้วยกันหลายประการ เช่น

1. ความไม่พร้อมทางด้านเอกสารประกอบการคืน
2. ความเกี่ยวข้องของหลายหน่วยงาน
3. จำนวนผู้ขอคืนอากรมีมาก
4. สายงานมีมากเกินไป
5. เกิดจากการพิจารณาปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งก่อนและหลังการขอคืน

จากข้อมูลในตารางที่ 4.35 จะทำให้ผู้อ่านมองเห็นได้อย่างชัดเจนว่า สาเหตุของการคืนภาษีอากรล่าช้าเกิดจากอะไร

ตารางที่ 4.35 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสายงานในฝ่ายคีนอากาศ

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
มีขั้นตอนมาก	51	68.00
มีขั้นตอนปานกลาง	21	28.00
มีขั้นตอนน้อย	3	4.00
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 4.35 เป็นการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับสายงานในฝ่ายคีนอากาศจากพนักงานของธุรกิจต่าง ๆ ที่ติดต่อกับฝ่ายคีนอากาศ ซึ่งมีความเห็นว่า ฝ่ายคีนอากาศมีขั้นตอนมากคิดเป็นร้อยละ 68.00 ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่สูงที่สุด เห็นว่ามีขั้นตอนปานกลางร้อยละ 28.00 และเห็นว่ามีขั้นตอนน้อยร้อยละ 4.00 ดังนั้นจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าขั้นตอนของฝ่ายคีนอากาศมีมาก

จากการสังเกตการปฏิบัติงานของฝ่ายคีนอากาศ สายงานแต่ละสายงานทุก ๆ เรื่องที่ผ่านในสายงานจะต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องในการขอคีนอากาศกันหลายท่าน ซึ่งความล่าช้าในการคีนอากาศก็เกิดจากสาเหตุนี้อย่างหนึ่งเท่านั้น ซึ่งอาจจะเป็นสาเหตุใหญ่ในการล่าช้าก็ได้ ถ้ามีการลดขั้นตอนของสายงานลงบ้างก็น่าจะทำให้เกิดความรวดเร็วในการคีนภาชีอากาศได้มากขึ้น

ตารางที่ 4.36 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไข

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
การลดขั้นตอนต่าง ๆ ลงบ้าง การรวบรวมงานที่เกี่ยวข้อง กันมาไว้ด้วยกัน	31	41.33
ปรับปรุงตัวบุคคลในการทำงาน อื่น ๆ	22	29.33
	18	24.00
	4	5.34
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 4.36 เป็นการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไข ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับตารางที่ 4.35 ซึ่งผลในตารางที่ 4.35 พอสรุปได้ว่า สายงานในฝ่ายคืนอากาศมีขั้นตอนมากซึ่งมีอัตราสูงถึงร้อยละ 68.00 ดังนั้นในตารางที่ 4.36 นี้ก็จะทำให้ทราบว่าสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไขคืออะไรบ้าง เห็นว่าควรลดขั้นตอนลงบ้างคิดเป็นร้อยละ 41.33 ควรรวบรวมงานที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายคืนอากาศมาไว้ด้วยกันร้อยละ 29.33 เห็นว่าควรปรับปรุงตัวบุคคลในการปฏิบัติงานร้อยละ 24.00 และอื่น ๆ ซึ่งหมายถึงการมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นต้น ร้อยละ 5.34 จะเห็นว่าสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไขที่สุดก็คือการลดขั้นตอนของสายงานลงบ้างซึ่งคิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 41.33 ซึ่งสูงที่สุด แต่จากการสังเกตเห็นว่าตัวบุคคลคือข้าราชการก็มีส่วนเป็นอย่างมากในการปรับปรุงและควรปรับปรุงอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการมีมนุษย์สัมพันธ์ซึ่งจำเป็นอย่างมากเพราะพนักงานของธุรกิจต่าง ๆ ต้องติดต่อกันอยู่เป็นประจำ

ตารางที่ 4.37 ข้อสังเกตในการปฏิบัติงานของข้าราชการในฝ่ายคืนอากร

ข้อสังเกต	จำนวน	ร้อยละ
ทำงานดี	9	12.00
ทำงานปานกลาง	37	49.33
ไม่ค่อยปฏิบัติงาน	25	33.33
อื่น ๆ	4	5.34
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 4.37 เป็นข้อสังเกตต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างในฝ่ายคืนอากร ที่เห็นว่าข้าราชการและลูกจ้างปฏิบัติงานดีคิดเป็นร้อยละ 12.00 ปฏิบัติงานปานกลางร้อยละ 49.33 ไม่ค่อยปฏิบัติงานร้อยละ 33.33 และอื่น ๆ อาทิ เช่น การโยกโย้ในการปฏิบัติงานร้อยละ 5.34 จะเห็นได้ว่าธุรกิจต่าง ๆ สังเกตการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างในฝ่ายคืนอากร ปฏิบัติงานในระดับปานกลางซึ่งคิดเป็นร้อยละ 49.33 ซึ่งมีอัตราที่สูงที่สุด แต่ก็เป็นที่น่าสังเกตว่า จำนวนข้าราชการและลูกจ้างไม่ค่อยจะปฏิบัติงานก็มีอัตราที่สูงพอสมควรซึ่งคิดเป็นร้อยละ 33.33 ทั้งนี้สาเหตุของความล่าช้าในการคืนภาษีอากรก็มีผลต่อเนื่องกับตารางที่ 4.37 เช่นกัน แต่จากการสังเกตนี้ผู้เขียนได้สังเกตเห็นว่า ในบางครั้งการที่ข้าราชการและลูกจ้างไม่ค่อยปฏิบัติงานเนื่องจากการติดขัดของเอกสารในการประกอบการขอคืนภาษีอากร สาเหตุหนึ่งและอีกสาเหตุหนึ่งก็คือ ความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน ไม่มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานในฝ่ายคืนอากรมานานเกินไป โดยเฉพาะบุคคลที่ได้รับ

แต่งตั้ง ไม่ตรงกับคุณวุฒิของตน เช่นผู้ที่ศึกษาจากโรงเรียนศุลกากรักษ์ ซึ่งมีความรู้
ทางด้านงานการป้องกันและปราบปราม แต่ได้รับการแต่งตั้งให้มาปฏิบัติงานในฝ่ายคืนอากร
ที่ต้องเคร่งเครียดกับตัวเลขอยู่ตลอดเวลา จึงทำให้เกิดความเบื่อหน่าย

ตารางที่ 4.38 ความคิดเป็นเกี่ยวกับความรู้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง
ในฝ่ายคืนอากร

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
มีความรู้เรื่องการคืนภาษีอากรดี	16	21.33
มีความรู้เรื่องการคืนภาษีอากรปานกลาง	46	61.33
มีความรู้เรื่องการคืนภาษีอากรน้อย	10	13.34
ไม่มีความรู้เรื่องการคืนภาษีอากรเลย	3	4.00
อื่น ๆ	—	—
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 4.38 เป็นการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างในฝ่ายคืนอากร ซึ่งเห็นว่าข้าราชการและลูกจ้างมีความรู้เรื่องการคืนภาษีอากรดีคิดเป็นร้อยละ 21.33 มีความรู้เรื่องการคืนภาษีอากรปานกลางคิดเป็นร้อยละ 61.33 มีความรู้เรื่องการคืนภาษีอากรน้อยคิดเป็นร้อยละ 13.34 และไม่มีความรู้เรื่องการคืนภาษีอากรเลยคิดเป็นร้อยละ 4.00 จะเห็นว่าร้อยละ 61.33 เป็นผู้ที่มีความรู้เรื่องการคืนภาษีอากรในระดับปานกลาง ส่วนผู้ที่มีความรู้เรื่องการคืนภาษีอากรดีจากการสังเกตของผู้เขียนเห็นว่าจะอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะเป็นหัวหน้าฝ่ายหรือหัวหน้าแผนก ทั้งนี้สาเหตุของการที่ข้าราชการมีความรู้ในเรื่องการคืนภาษีอากรแต่ละระดับปานกลางก็เพราะขาดการฝึกอบรมข้าราชการก่อนที่จะเข้าปฏิบัติงานในฝ่ายคืนอากร ซึ่งดูได้จากตารางที่ 4.8 ข้าราชการส่วนใหญ่ที่โยกย้ายสับเปลี่ยนมาอยู่ที่ฝ่ายคืนอากรจะได้รับการเรียนรู้งานจากเพื่อนร่วมงานเป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้ผลที่ได้รับในด้านความรู้และความเข้าใจจึงมีน้อยกว่าการฝึกอบรมแล้วจึงปฏิบัติงานจริง ๆ

ตารางที่ 4.39 ความคิดเห็นในการแก้ไขสมรรถภาพการทำงาน

สิ่งที่ควรแก้ไข	จำนวน	ร้อยละ
ระบบงาน	34	45.33
วิธีปฏิบัติ	11	14.67
เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน	24	32.00
อื่น ๆ	6	8.00
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 4.39 เป็นการสำรวจความคิดเห็นในการแก้ไขสมรรถภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง มีผู้เห็นว่าสิ่งที่ควรแก้ไขก็คือระบบงานคิดเป็นร้อยละ 45.33 เห็นควรแก้ไขวิธีปฏิบัติคิดเป็นร้อยละ 14.67 เห็นว่าควรแก้ไขที่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 32.00 และเห็นว่าควรแก้ไขด้วยวิธีอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 8.00 จะเห็นว่าสิ่งที่ควรแก้ไขมากที่สุดก็คือระบบงาน ซึ่งมีอัตราสูงถึงร้อยละ 45.33 เพราะระบบงานเป็นตัวกำหนดการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในเมื่อระบบงานไม่ดีก็ทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานตามระบบนั้น ๆ ก็ไม่ดีไปด้วย ซึ่งมีผู้เห็นว่าควรแก้ไขที่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานก็มีอัตราสูงถึงร้อยละ 32.00 เนื่องจากทั้งระบบงานและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกันโดยตรง เพราะระบบเป็นตัวกำหนดงานให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้กระทำ ดังนั้นถ้ามีการแก้ไขระบบงานให้ดีและสอดคล้องกับสภาพของบ้านเมืองแล้วผลต่อเนื่องก็คือผู้ปฏิบัติงานก็จะต้องปฏิบัติตามระบบด้วย แต่จากความเป็นจริงในปัจจุบันทั้งคนปฏิบัติและระบบงานไม่เอื้ออำนวยแก่สภาพของประเทศชาติเลย

ตารางที่ 4.40 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้าราชการและลูกจ้างในฝ่ายคืนอากร

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
การมีการเปลี่ยนแปลงตัวบุคคล	32	42.66
ผู้ที่ปฏิบัติงานนั้นเหมาะสมแล้ว	14	18.67
ควรมีการอบรมความรู้เพิ่มเติม	20	26.67
อื่น ๆ	9	12.00
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 4.40 ความคิดเห็นต่าง ๆ เกี่ยวกับข้าราชการและลูกจ้างในฝ่ายคืนอากร ผู้ที่เห็นว่าควรมีการเปลี่ยนแปลงตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 42.66 ที่เห็นว่าผู้ที่ปฏิบัติงานนั้นเหมาะสมแล้วคิดเป็นร้อยละ 18.67 ที่เห็นว่าควรมีการอบรมข้าราชการให้มีความรู้เพิ่มเติมขึ้นคิดเป็นร้อยละ 26.67 และที่มีความเห็นอื่น ๆ อาทิ เช่น ควรรับสมัครผู้ที่มีความรู้ในระดับปริญญาตรีหรือมีการใช้นโยบายการปฏิบัติงานที่แน่นอนซึ่งคิดเป็นร้อยละ 12.00

การเปลี่ยนแปลงตัวบุคคลในการปฏิบัติงานที่มีผู้ที่มีความเห็นสูงถึงร้อยละ 42.66 ทั้งนี้เกิดจากสาเหตุหลายประการ จากการสังเกตเห็นว่า ระบบการโยกย้ายเป็นสาเหตุสำคัญซึ่งในตารางที่ 4.39 ก็ได้แสดงให้เห็นแล้วว่าสิ่งที่ควรเปลี่ยนแปลงก็คือระบบการโยกย้าย ดังนั้นในตารางนี้จึงเป็นผลต่อเนื่องกันกับตารางที่ 4.39 แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าควรมีการอบรมความรู้เพิ่มเติมแก่ข้าราชการที่มีอัตราสูงถึง 26.67 โดยความเป็นจริงแล้ว กรมศุลกากรไม่มีการอบรมข้าราชการที่โยกย้ายระหว่างกอง นอกจากการรับสมัครคนเข้าใหม่เท่านั้น จึงจะมีการอบรม เพราะถือว่าผู้ที่ถูกโยกย้ายสามารถเรียนรู้ได้จากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา

ตารางที่ 4.41 สาเหตุของความล่าช้าในการคืนภาษีอากรที่มีได้เกิดจากฝ่ายคืนอากร

สาเหตุเกิดจาก	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทต่างประเทศส่งหลักฐานมาไม่ครบ	9	12.00
เกิดจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีอากร	40	55.33
พนักงานของบริษัทไม่ค่อยติดตามผลงาน	18	24.00
อื่น ๆ	8	10.67
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 4.41 เป็นการสำรวจเพื่อต้องการทราบสาเหตุของความล่าช้าในการคืนภาษีอากรที่มีได้เกิดจากฝ่ายคืนอากร ซึ่งเกิดจากหลาย ๆ สาเหตุ เช่น การที่บริษัทต่างประเทศส่งหลักฐานมาไม่ครบซึ่งคิดเป็นร้อยละ 12.00 เกิดจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีอากรคิดเป็นร้อยละ 55.33 เกิดจากพนักงานของบริษัทไม่ค่อยติดตามผลงานร้อยละ 24.00 และเกิดจากสาเหตุอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 10.67 ในหลาย ๆ สาเหตุนี้สาเหตุใหญ่เกิดจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีอากรซึ่งคิดเป็นร้อยละ 55.33 มีอัตราสูงที่สุด จากการสังเกตของผู้เขียนเห็นว่า ฝ่ายคืนอากรต้องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ๆ มากมาย โดยเฉพาะหน่วยงานที่เกี่ยวกับใบขนสินค้า อาทิเช่น กองตรวจสินค้าเข้า, กองตรวจสินค้าขาออก, คำนสุลกากรต่าง ๆ, กองวิเคราะห์ราคา, กองวิเคราะห์สินค้า เป็นต้น ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ เหล่านี้มีส่วนเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการคืนภาษีอากรของฝ่ายคืนอากรเป็นอย่างมากหรือความล่าช้าที่เป็นสาเหตุของลงไปคือ การไม่ค่อยติดตามผลงานของพนักงานของบริษัทเอง เพราะงานต่าง ๆ จะต้องติดต่อกับหลาย ๆ หน่วยงานทั้งกล่าวแล้ว

ตารางที่ 4.42 วิธีที่ดีที่สุดในการส่งเสริมการลงทุนของรัฐบาล

วิธีการ	จำนวน	ร้อยละ
การชกเซย	2	2.67
การคืนภาษีอากร	45	60.00
นิคมอุตสาหกรรม	6	8.00
คลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงงานผลิต- สินค้า	22	29.33
อื่น ๆ	-	-
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 4.42 วิธีต่าง ๆ ที่ธุรกิจเอกชนเห็นว่า เป็นวิธีที่ดีที่สุดในการส่งเสริมการลงทุนของรัฐบาล เพราะวิธีการต่าง ๆ มีอยู่หลายวิธีจากการสำรวจปรากฏว่า ธุรกิจต่าง ๆ เห็นว่าวิธีที่ดีที่สุดคือการชกเซยซึ่งคิดเป็นร้อยละ 2.67 ที่เห็นว่าเป็นวิธีที่ดีที่สุดคือการคืนภาษีอากรคิดเป็นร้อยละ 60.00 ที่เห็นว่านิคมอุตสาหกรรมร้อยละ 8.00 และที่เห็นว่าคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้าคิดเป็นร้อยละ 29.33 จะเห็นได้ว่าวิธีการที่ดีที่สุดคือการคืนภาษีอากรซึ่งมีอัตราสูงถึงร้อยละ 60.00 และที่รองลงมาก็คือ คลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้าคิดเป็นร้อยละ 29.33 เป็นที่น่าสังเกตว่า เพราะอะไรจึงเห็นกันว่าการคืนภาษีอากร เป็นวิธีที่ดีที่สุดในการส่งเสริมการลงทุนของรัฐบาล ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากว่า วิธีการคืนอากรนั้นถ้าได้มีการปฏิบัติกันอย่างจริงจัง ได้รับคืนภาษีอากรอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วยและคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้าก็กำลังเป็นที่นิยมอย่างกว้างขวางของนักอุตสาหกรรมใหญ่ ที่จะหันมาใช้การส่งเสริมจากรัฐบาลในค่านี

ตารางที่ 4.43 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการคืนภาษีอากร

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
สะดวกรวดเร็ว	37	49.33
ล่าช้า	18	24.00
ทำให้เกิดความยุ่งยากในการคืน	20	26.67
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 4.43 การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการคืนภาษีอากร มีผู้ที่เห็นว่าการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ช่วยในการคืนภาษีอากรได้สะดวกและรวดเร็วคิดเป็นร้อยละ 49.33 ใช้ระบบคอมพิวเตอร์แล้วทำให้เกิดความล่าช้าคิดเป็นร้อยละ 24.00 และการใช้ระบบคอมพิวเตอร์แล้วทำให้เกิดความยุ่งยากในการคืนมากขึ้นคิดเป็นร้อยละ 26.67 ในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์คืนภาษีอากรซึ่งทำให้เกิดความรวดเร็วมีอัตราสูงถึง 49.33 ทั้งนี้เพราะความสะดวกต่าง ๆ มีมากกว่าการใช้เจ้าหน้าที่คำนวณซึ่งทำให้เกิดความล่าช้ากว่าการใช้คอมพิวเตอร์เป็นอย่างมาก

จากการสังเกตพบว่า การใช้ระบบคอมพิวเตอร์นั้นจะมีความยุ่งยากก็เฉพาะในด้านการใช้สูตรการผลิต ซึ่งจะต้องระบุให้ตรงกับชนิดของวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตจริง ๆ ผลที่ออกมาจะไม่มีผิดพลาด โดยเฉพาะอุตสาหกรรมประเภทสิ่งทอ จะมีความยุ่งยากเป็นอย่างยิ่งในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 4.44 ประเภทของสูตรในการผลิตที่ควรใช้

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ใช้สูตรมาตรฐานของกรมฯ	49	65.33
ใช้สูตรของบริษัทเอง	26	34.67
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 4.44 ในการใช้สูตรการผลิตสินค้า (ตามมาตรา 19 ทวิ) ธุรกิจเอกชนจะต้องมีสูตรการผลิตมายื่นต่อฝ่ายขึ้นอาคาร สูตรที่ใช้ในการคำนวณเพื่อขึ้นราคาอาคาร และผู้นำเข้านั้นมีสูตรของกรมศุลกากร และสูตรที่ธุรกิจเอกชนเป็นผู้ยื่นมาเอง จากการสำรวจพบว่า ธุรกิจที่ใช้สูตรของกรมศุลกากรคิดเป็นร้อยละ 65.33 และที่ใช้สูตรของธุรกิจเองคิดเป็นร้อยละ 34.67 จะเห็นได้ว่าการใช้สูตรการผลิตสินค้านั้น โดยปกติธุรกิจที่จะขอขึ้นภาษีอาคารจะต้องยื่นสูตรเพื่อขออนุมัติหลักการเสียก่อนแล้วจึงจะยื่นคำร้องขอขึ้นภาษีอาคารได้ ในการยื่นสูตรการผลิตนั้นกรมศุลกากรจะเป็นผู้พิจารณาว่าสูตรที่ยื่นมานั้นจะใช้ได้หรือไม่ ต้องมีการเปลี่ยนแปลงอะไรอีกบ้าง ถ้ากรมอนุมัติให้ใช้สูตรที่ยื่นมาได้ ต่อจากนั้นจึงยื่นคำร้องขอขึ้นอาคารต่อไป

จากการสังเกตพบว่า ทุก ๆ กิจกรรมที่ยื่นสูตรการผลิตมายังฝ่ายขึ้นอาคาร สูตรเหล่านั้นจะถูกพิจารณาอย่างรอบคอบจากเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่วิเคราะห์สูตรอีกครั้งหนึ่ง เพื่อความถูกต้องมิใช่ว่าธุรกิจยื่นมาแล้วก็จะใช้ได้เสมอไป แต่ในกรณีที่ใช้ไม่ได้ กรมศุลกากรก็จะมีสูตรสำหรับสินค้าชนิดนั้น ๆ เพื่อใช้แทนกันได้

ตารางที่ 4.45 ผลของการใช้สูตรของบริษัทเอง

ผลที่ได้รับ	จำนวน	ร้อยละ
ได้กำไรอากาศ ค่อนข้าง	11	14.67
ได้กำไรอากาศ คือน้อย	9	12.00
ไม่ทำให้เกิดความยุ่งยากในการขอ คืบกำไรอากาศ	55	73.33
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 4.45 เป็นผลต่อเนื่องจากการใช้สูตรการผลิตในตารางที่ 4.44 ถ้าธุรกิจเอกชนใช้สูตรในการผลิตของตนเองแล้ว ผลที่จะได้รับจะเป็นอย่างไรบ้าง จากการสำรวจปรากฏว่า ผลที่ได้รับก็คือ ได้รับกำไรอากาศค่อนข้างคิดเป็นร้อยละ 14.67 เป็นผลทำให้ได้กำไรอากาศน้อยลงคิดเป็นร้อยละ 12.00 และผลที่ทำให้ไม่เกิดความยุ่งยากในการขอคืบกำไรอากาศร้อยละ 73.33 ซึ่งเป็นอัตราที่สูงที่สุด ดังนั้นผลของการใช้สูตรของธุรกิจเองจะเป็นผลในด้านการลดความยุ่งยากในการขอคืบกำไรอากาศมากกว่าเหตุผลประการอื่น ๆ เพราะการใช้สูตรในการผลิตของธุรกิจเองแล้วจำนวนวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตทุก ๆ ประเภท ธุรกิจนั้น ๆ จะขอคืบกำไรอากาศแทบทั้งสิ้น

จากเหตุผลดังกล่าว ธุรกิจจึงต้องใช้สูตรในการผลิตของตน เพราะการขอคืบกำไรอากาศจะรวดเร็วและสะดวกกว่าที่จะต้องรอการพิจารณาที่ล่าช้า แต่ถ้าธุรกิจมีสูตรในการผลิตของตนขึ้นมาก่อนก็จะทำให้การพิจารณารวดเร็วยิ่งขึ้น

ตารางที่ 4.46 อัตราส่วนร้อยละของการลดต้นทุนการผลิต

อัตราส่วนร้อยละในการลดต้นทุนการผลิต	จำนวน	ร้อยละ
1-10	25	33.33
11-20	33	44.00
21-30	11	14.67
31-40	4	5.33
มากกว่า 40	2	2.67
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 4.46 จะทำให้ทราบว่าจำนวนภาชีอากาศที่ได้รับคืนสามารถช่วยลดต้นทุนการผลิตให้กับธุรกิจต่าง ๆ ได้ดังนี้ สามารถลดต้นทุนการผลิตได้ 1-10 คิดเป็นร้อยละ 33.34 สามารถลดต้นทุนการผลิตได้ 11-20 คิดเป็นร้อยละ 44.00 สามารถลดต้นทุนการผลิตได้ 20-30 คิดเป็นร้อยละ 14.67 สามารถลดต้นทุนการผลิตได้ 31-40 คิดเป็นร้อยละ 5.33 สามารถลดต้นทุนการผลิตได้มากกว่า 40 คิดเป็นร้อยละ 2.67 จะเห็นได้ว่าการคืนภาชีอากาศจะสามารถช่วยลดต้นทุนการผลิตได้มากที่สุดอยู่ในช่วงระหว่าง 11-20 ซึ่งเป็นอัตราสูงที่สุด ทั้งนี้เพราะการคืนอากาศเป็นวิธีการที่ช่วยส่งเสริมการลงทุนของรัฐบาล การนำวัตถุดิบเข้ามาผลิตแล้วส่งกลับออกไปต่างประเทศเป็นการส่งเสริมการลงทุนภายในประเทศเป็นอย่างดี การที่รัฐบาลให้คืนค่าภาชีอากาศสำหรับวัตถุดิบต่าง ๆ ที่ใช้ในการผลิตจึงเป็นมูลเหตุล่อใจการลงทุนของเอกชนทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

ตารางที่ 4.47 จำนวนระยะเวลาในการได้รับคืนภาษีอากรนับแต่วันที่ยื่นคำร้องขอคืน

ระยะเวลา (เดือน)	จำนวน	ร้อยละ
1-2	2	2.67
3-4	10	13.33
5-6	23	30.67
มากกว่า 6 เดือน	40	53.33
รวม	75	100.00

ตารางที่ 4.47 เป็นตารางที่แสดงให้เห็นภาพรวมระยะเวลาในการได้รับคืนภาษีอากร ระยะเวลาในที่นี่หมายถึงนับตั้งแต่วันที่ยื่นคำร้องขอคืนภาษีอากรจนถึงวันที่ได้รับคืนภาษีอากร ช่วงระหว่าง 1-2 เดือนคิดเป็นร้อยละ 2.67 ช่วงระหว่าง 3-4 เดือนคิดเป็นร้อยละ 13.33 ช่วงระหว่าง 5-6 เดือนคิดเป็นร้อยละ 30.67 ช่วงตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 53.33 จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ระยะเวลาในการคืนภาษีอากรนั้นเกินกว่า 6 เดือนมีอัตราสูงถึงร้อยละ 53.33 ซึ่งผลของการคืนภาษีอากรล่าช้านี้เกิดจากสาเหตุต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ดังที่ได้อธิบายมาแล้วในตารางที่ 4.35 ซึ่งสายงานในฝ่ายคืนอากรมีขั้นตอนมาก การเกี่ยวข้องกับงานฝ่ายต่าง ๆ ที่ต้องรอเอกสารในการประกอบการขอคืนภาษีอากร เป็นต้น

ดังนั้นถ้ามีการลดขั้นตอนของสายงานให้น้อยลงบ้าง หรือรวบรวมหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจการคืนภาษีอากรมาไว้รวมกันก็จะสามารถทำให้การคืนภาษีอากรกระทำไ้รวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน