

บทที่ 5

สรุปและขอเสนอแนะ



จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาค่านบุคลากรเกี่ยวกับการบริหารระเบียบและ
วิธีปฏิบัติในการคืนภาษีอากรของกรมศุลกากร เท่าที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นพอที่จะจำแนก
และสรุปปัญหา รวมทั้งขอเสนอแนะต่าง ๆ ที่จะใช้เป็นแนวทางสำหรับช่วยในการแก้ปัญหา
เหล่านั้น โดยแบ่งการพิจารณาออกเป็นดังนี้

หมวด ก. ค่านข้าราชการและลูกจ้าง

1. ค่านสถานภาพของข้าราชการและลูกจ้าง
2. ค่านการปฏิบัติงาน

หมวด ข. ค่านธุรกิจเอกชน

1. ทั่วไป
2. ค่านการติดต่อกาน

หมวด ก. ค่านข้าราชการและลูกจ้าง

1. ค่านสถานภาพของข้าราชการและลูกจ้าง

เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับสถานภาพของข้าราชการและลูกจ้างในฝ่าย
คืนอากร ซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานที่ให้บริการแก่ประชาชนในด้านการคืนภาษีอากร มีปัญหา
ที่สำคัญดังนี้

- จำนวนข้าราชการและลูกจ้าง
- อายุของข้าราชการและลูกจ้าง
- ระดับการศึกษา
- ระดับมาตรฐานกลาง (ซี)

จำนวนข้าราชการและลูกจ้าง จากการศึกษาวิจัยพบว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำมีจำนวนน้อยไม่พอกับการให้บริการแก่ประชาชน คือมีจำนวนข้าราชการเพียง 43 คน และลูกจ้างจำนวน 26 คน ซึ่งจัดว่ามีจำนวนน้อย ถ้าพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่าจำนวนธุรกิจเอกชนที่ติดข้องานกับฝ่ายคินอากรซึ่งมีปริมาณมาก โดยเฉพาะในปัจจุบันได้มีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งไม่ได้สัดส่วนกับข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานที่มีได้มีการเพิ่มจำนวนขึ้นจากเดิมเลย จึงทำให้เกิดผลเสียเป็นอย่างมาก คือธุรกิจเอกชนที่ติดข้องคินภาษีอากรได้รับคินภาษีอากรในระยะเวลานาน ซึ่งเป็นผลเสียหายแก่ธุรกิจเอกชนต่าง ๆ ในข้อเท็จจริงแล้ว ถ้าวรวมจำนวนของข้าราชการและลูกจ้างในฝ่ายคินอากรจะมีจำนวนถึง 69 คน แต่จำนวนลูกจ้าง 26 คนนั้น มิได้มีความรู้ในการคินภาษีอากรมากนัก ซึ่งในระคับการคำนวณการคินภาษีอากรนั้นบรรดาลูกจ้างเป็นส่วนน้อยที่จะสามารถคำนวณภาษีได้ ส่วนที่เหลือ 43 คนเป็นข้าราชการ แต่จำนวน 43 คน ก็มีได้มีหน้าที่ในการคำนวณการคินภาษีอากรหมดทุกคนก็จะเห็นได้จากตัวเลขการขอคินภาษีอากรเปรียบเทียบกับเจ้าหน้าที่คำนวณ คืองานคินอากรประเภทอื่นจำนวนคำร้องขอคินอากรปี 2521 จำนวน 6,329 ชุด แต่มีเจ้าหน้าที่คำนวณเพียง 6 คน เฉลี่ยแล้วใน 1 ปี เจ้าหน้าที่คำนวณต้องคำนวณคำร้องขอคินอากรประมาณ 1,055 ชุด ส่วนงานคินอากรวัตถุคิม จำนวนคำร้องขอคินอากร 11,856 ชุด มีเจ้าหน้าที่คำนวณ 22 คน เฉลี่ยแล้วใน 1 ปี เจ้าหน้าที่คำนวณต้องคำนวณคำร้องขอคินอากรประมาณ 540 ชุด สรุปแล้วผู้ที่สามารถคำนวณภาษีอากรเพื่อที่จะคินให้แก่ผู้ที่มาติดข้องคินมีจำนวนน้อย แต่บรรดาธุรกิจเอกชนที่ติดข้องคินภาษีอากรมีจำนวนมากมาย จึงเป็นผลทำให้เกิดความล่าช้าในการคินภาษีอากร ทั้งนี้จึงสมควรที่จะรีบแก้ไขในเรื่องการเพิ่มจำนวนข้าราชการให้มากขึ้น เพื่อที่จะได้คินภาษีอากรแก่ผู้ที่มาติดข้องคินภาษีอากรได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งคาดว่าจะช่วยลดปัญหาในด้านความล่าช้าลงได้บ้างพอสมควร

อายุของข้าราชการและลูกจ้าง ระคับอายุของข้าราชการและลูกจ้างในฝ่ายคินอากรโดยมากจะอยู่ในช่วงระหว่าง 20-39 ปี ซึ่งนับว่าเป็นคนรุ่นหนุ่มรุ่นสาว น่าจะมีความกระตือรือร้นในการทำงานสามารถที่จะคินภาษีอากรแก่ผู้ที่ติดข้องได้อย่างรวดเร็ว

แต่จากความเป็นจริงแล้ว ในจำนวนนี้ส่วนมากเป็นลูกจ้างซึ่งไม่มีความรู้และอำนาจหน้าที่ในการคำนวณการคืนภาษีอากร แต่คนส่วนน้อยเป็นผู้คำนวณการคืนภาษีอากร จึงได้รับผลในด้านการลดภาษี ทั้งนั้นการวางระเบียบและวิธีปฏิบัติ เช่นนี้มิได้ช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานในทางที่ดีเลย การที่กรมศุลกากรมีนโยบายในการจ้างลูกจ้างเข้ามาปฏิบัติงานจำนวนมาก ๆ เช่นนี้ทำให้เกิดปัญหาการเข้าออกจากงานสูง เพราะการจ้างเป็นการจ้างระยะชั่วคราว ทำให้ความตั้งใจในการปฏิบัติงานต่ำมาก ระเบียบและวิธีปฏิบัติเช่นนี้ ควรจะมีการยกเลิกซึ่งการบังคับบัญชาเป็นไปอย่างไม่มีระเบียบ ทั้งนั้น อายุ จึงมีส่วนสัมพันธ์เป็นอย่างสูงในการปกครองบังคับบัญชา จากการศึกษาวิจัยก็พบว่า จำนวนผู้ที่อยู่ในระดับอายุ 40 ปีขึ้นไปก็มีจำนวนใกล้เคียงกันกับผู้ที่มีอายุ 20-39 ปี ทั้งนั้นผู้ที่จะเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดของหน่วยงานจะต้องมีความมานะอดทน เพราะระดับอายุของผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชามีคนหลาย ๆ ระดับซึ่งแต่ละบุคคลก็มีความคิดที่แตกต่างกันไป แต่งานในฝ่ายคืนอากรนั้นเป็นงานที่อาศัยความละเอียดและรอบคอบและควรมีระดับการศึกษาสูงพอสมควร ซึ่งควรจะเป็นบุคคลที่อยู่ในระหว่างอายุไม่เกิน 50 ปี

ระดับการศึกษา ข้าราชการและลูกจ้างในฝ่ายคืนอากร ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายสายอาชีพ และรองลงมาได้แก่ระดับปริญญาตรี ความจำเป็นในการใช้คนระดับปริญญาตรีมีอัตราสูงมาก เพราะงานในฝ่ายคืนอากรเป็นงานละเอียดซึ่งได้กล่าวมาแล้วข้างต้น และคนที่มีการศึกษาในระดับนี้สามารถที่จะมีการบังคับบัญชาได้ง่าย เพราะได้มีการศึกษาระเบียบและวิธีปฏิบัติกันอย่างจริงจังมาแล้วจากสถาบันการศึกษา เพียงแต่มีการฝึกอบรมให้รู้จักขั้นตอนในการปฏิบัติงานบ้างก็สามารถที่จะปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ระดับการศึกษามีความสำคัญในการบังคับบัญชาเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะผู้ที่จบการศึกษาใหม่กำลังมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานสูง ทั้งนั้นจึงเห็นสมควรที่จะมีการรับสมัครข้าราชการเพิ่มในระดับปริญญาตรีให้มากกว่าที่มีอยู่ในปัจจุบัน

ระดับข้าราชการ ในฝ่ายคืนอากรมีสายงานและขั้นตอนมาก ทั้งนั้นผลจากการศึกษาวิจัยที่ได้ในเรื่องระดับต่าง ๆ จึงมีหลายระดับ แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าจำนวนลูกจ้างมีอยู่สูงที่สุด รองลงมาคือระดับ 4 จำนวนลูกจ้างมีมากเกินไป ซึ่งเป็นผล

ทำให้เกิดความบกพร่องในการทำงานสูง เพราะบรรดาลูกจ้างที่ปฏิบัติงานอยู่นั้นโดยมากจบ การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายสายอาชีพ และการปฏิบัติงานยังขาดความรับผิดชอบอยู่มาก เพราะได้กระจายไปตามสายงานต่าง ๆ การเข้าปฏิบัติงานมิได้มีการฝึกอบรมให้รู้จักขั้นตอน ในการทำงานมาก่อน กล่าวคือพอเข้าปฏิบัติงานก็ให้ลงมือปฏิบัติทันที โดยให้ผู้ปฏิบัติ อยู่ก่อนแล้วเป็นผู้ฝึกงานให้ในแต่ละสายงาน ทั้งนี้ระเบียบและวิธีปฏิบัติจึงมิได้ทราบเลย นอกจากใช้การสังเกตเอาเอง สิ่งเหล่านี้เป็นการกระทำที่ผิดขั้นตอนในการทำงานเป็น อย่างมาก ทั้งนี้ปัญหาในการปกครองบังคับบัญชาจึงเกิดขึ้น แต่ข้าราชการในระดั้ม 4 ที่มีจำนวนสูงพอสมควรโดยมากจะปฏิบัติงานมาเป็นเวลาหลาย ๆ ปีแล้ว และได้ผ่านงาน มามาก ซึ่งอาจจะเป็นในฝ่ายคืนอากรหรือย้ายมาจากหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งนี้ระเบียบต่าง ๆ จึงเป็นที่ทราบที่อยู่แล้ว ปัญหาต่าง ๆ จึงมีน้อยจะเกิดจากบุคคลเหล่านี้ แต่จากการสังเกต ก็พบว่า มีจำนวนอยู่ไม่น้อยที่ปฏิบัติงานอย่างเสียมิได้ ซึ่งกระทำไปวัน ๆ หนึ่ง และบุคคลพวกนี้ จะเป็นตัวฉกฉวยในการทำงานเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาซึ่งอยู่ในระดั้ม 6 ซึ่งสูงสุด ของฝ่ายคืนอากรควรจะมีการเข้มงวดในการทำงานให้มากขึ้น เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว ในการคืนภาษีอากรแก่ผู้ที่มาติดต่องาน

2. ค่านการปฏิบัติงาน

เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ข้าราชการและลูกจ้างปฏิบัติอยู่ เป็นประจำ มีปัญหาและสิ่งที่ควรแก้ไขปรับปรุงดังนี้

- การจัดสายงาน
- ระเบียบและวิธีปฏิบัติ
- ปัญหาความล่าช้าในการคืนภาษีอากร
- ผู้ที่ติดต่องาน

การจัดสายงาน จากการศึกษาวิจัยพบว่า จำนวนร้อยละ 71.67 มีความเห็นว่าอัตรากำลังของหน่วยงานมีน้อยเกินไป ซึ่งควรที่จะเพิ่มจำนวนข้าราชการขึ้นเพราะ งานมีปริมาณมากขึ้น แต่จำนวนผู้ปฏิบัติงานมีน้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากการศึกษาวิจัยพบอีกว่า การบรรจุแต่งตั้งและการโยกย้ายระหว่างหน่วยงานได้กระทำกันอย่างไม่ตรงสายงานของผู้

ปฏิบัติงาน อาทิเช่น ผู้ที่จบการศึกษาจากโรงเรียนศุลกากรซึ่ง เป็นสถาบันที่ให้การศึกษานี้ ในด้านการป้องกันและปราบปราม และการตรวจค้นแต่เมื่อมีการปรับระดับให้สูงขึ้นแทนที่จะมีการบรรจุแต่งตั้งให้ตรงกับสายงานที่ได้ศึกษามา แต่ปรากฏว่าบางคนต้องมาทำการคำนวณภาษีที่จะให้คืนแก่ผู้คิดต่อขอคืน ซึ่งเป็นการไม่ตรงกับเป้าหมายของการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นอัตราค่าจ้างคนซึ่งมีน้อยอยู่แล้วแต่ก็ยังมีบุคคลที่ปฏิบัติงานไม่ตรงกับสายงานรวมอยู่ด้วย จึงทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้ายิ่งขึ้น แนวทางที่จะกระทำให้เกิดประสิทธิภาพในการคืนภาษีอากรได้มากขึ้น จึงเห็นควรจะมีการบรรจุคนใหม่เพิ่มขึ้นในหน่วยงานนี้ และมีการโยกย้ายผู้ปฏิบัติงานให้ตรงกับสายงานอย่างถูกต้องและมีระเบียบมากขึ้นมิฉะนั้นผลงานในการปฏิบัติงานก็จะไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระเบียบและวิธีปฏิบัติ ทั้งได้กล่าวมาแล้วว่า การบรรจุผู้ที่ปฏิบัติงานใหม่นั้น ขาดการฝึกอบรม ทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานต้องทำการศึกษาระบบงานเอง ซึ่งเป็นจุดบกพร่องเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เห็นได้จากผลการศึกษาวิจัยพบว่าในการศึกษาระเบียบและวิธีปฏิบัติในการคืนภาษีอากรจำนวนร้อยละ 50.00 สอดถามจากเพื่อนร่วมงาน การกระทำเช่นนี้จะไม่เป็นผลดีของหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานเลย เพราะผู้ปฏิบัติงานก็ต้องเสียเวลาในการศึกษางานและถ้าเพื่อนร่วมงานมิใช่เป็นผู้ที่รู้งานนั้น ๆ จริง ๆ การสอนก็จะเกิดความผิดพลาดได้ง่าย ขาดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติ จะสามารถกระทำงานได้ก็เฉพาะงานในระบับธรรมดา แต่ถ้าพบกับงานที่มีปัญหาต้องแก้ไขก็ไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้น ๆ ได้ เพราะขาดหลักเกณฑ์ที่แน่นอน ดังนั้นความสำคัญของการฝึกอบรมก่อนเข้าปฏิบัติงานจริง ๆ จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง และการสอบถามจากเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งพิเศษซึ่งทุกหน่วยงานก็ต้องกระทำอยู่แล้ว การมองข้ามความสำคัญของการฝึกอบรมจึงเป็นผลเสียอย่างยิ่งในการบริหารงาน โดยเฉพาะงานที่ต้องการติดต่อกับประชาชนอยู่เป็นประจำ ปัญหาสำคัญของหน่วยงานนี้จึงอยู่ที่ปัญหาทางด้านการบริหารงาน เกี่ยวกับระเบียบและวิธีปฏิบัติ ซึ่งที่เห็นได้ชัดเจนนที่สุดก็คือสายงาน จากการศึกษายังพบอีกว่า ผู้ที่ติดต่อกับฝ่ายคืนอากรส่วนใหญ่จะมีความเห็นว่างานมีขั้นตอนมากเกินไป ซึ่งจะเอาไว้กล่าวในหัวข้อต่อไป ทั้งนี้การปรับปรุงระเบียบและวิธีปฏิบัติในฝ่ายนี้จึงเป็นปัญหาที่ควรจะต้องรีบแก้ไขอย่างรวดเร็วและยิ่งขอบข่ายของงานกำลังมีการขยายอย่างกว้างขวางถ้าไม่มีการปรับปรุงระเบียบและวิธีการปฏิบัติ เสียใหม่แล้วในอนาคตจะยิ่งพบกับอุปสรรคที่มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

ปัญหาความล่าช้าในการคืนภาษีอากร ถึงแม้กล่าวแล้วว่า ความล่าช้าในการคืนภาษีอากรที่ทราบจากผลการศึกษาวิจัยเกิดจากสาเหตุหลายประการ อาทิ เช่น อัตราค่าตั้งในหน่วยงานมีน้อย ขั้นตอนของการปฏิบัติงานมีมากเกินไป เกิดจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง การแก้ปัญหาควรกระทำทั้งในระยะสั้นและระยะยาว การแก้ปัญหาในระยะสั้นฝ่ายคืนอากรได้ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันคือ การขอยืมตัวข้าราชการจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาช่วยงานและติดตามเอกสารจากหน่วยงานต้นสังกัด ข้าราชการเหล่านี้จะเป็นตัวเร่งให้งานดำเนินไปอย่างสะดวก เพราะสามารถติดตามเอกสารต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง หมาย ซึ่งนับว่าได้ผลดี แต่การแก้ปัญหาในระยะยาวควรกระทำในด้านการเพิ่มอัตราค่าตั้งให้มากขึ้นและต้องรับผู้ที่มีความรู้สูงพอสมควร มีการฝึกอบรมข้าราชการใหม่อย่างมีระเบียบแบบแผน อย่าใช้ระบบการเรียนรู้งานจากเพื่อนร่วมงานซึ่งที่ปฏิบัติกันอยู่ในปัจจุบัน เพราะการฝึกอบรมก่อนเข้ารับราชการในหน่วยงานจะสามารถทำให้ทราบถึงแนวทางและระเบียบวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน แล้วจึงส่งมาปฏิบัติงานจริง ๆ ซึ่งจะได้ผลดีกว่าการปฏิบัติกันอยู่ในปัจจุบัน อีกสาเหตุหนึ่งที่ควรมีการแก้ไขอย่างถูกต้องก็คือ การโยกย้ายข้าราชการระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ อย่างมีหลักเกณฑ์ จัดคนให้ตรงกับสายงาน เพราะการกระทำในปัจจุบันได้กระทำกันอย่างไม่ค่อยถูกต้องนัก

ผู้ติดต่อกาน ผู้ติดต่อกานในที่นี้หมายถึงพนักงานของธุรกิจเอกชนที่มาติดต่อกันเป็นประจำ สามารถจะทราบความเป็นไปได้อย่างดีในหน่วยงาน เพราะพนักงานของธุรกิจเอกชนก็กล่าวมาว่าคนทำงานมานาน สามารถสังเกตเห็นความเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี การปรับปรุงในหน่วยงานได้กระทำกันเรื่อยมาแต่เป็นไปอย่างเชื่องช้า และตัวผู้มาติดต่อกองเองก็มีการเปลี่ยนแปลงในบางธุรกิจ การติดต่อกานของพนักงานที่ได้จากผลการศึกษาวิจัยทราบว่า ในการมาติดต่อกานในแต่ละครั้ง ส่วนมากพนักงานจะมาเป็นจำนวน 1 - 2 คน และผู้ที่มาติดต่อกส่วนใหญ่มักจะมีความรู้ทางด้านงานออกของ (ชิปปิง) พอสมควร แต่งานในฝ่ายคืนอากรเป็นงานเกี่ยวกับเอกสารและตัวเลขจึงทำให้เกิดความเบื่อน่ายในการติดตามผลงาน ซึ่งก็เป็นผลเสียประการหนึ่ง เพราะเหตุว่าถ้าพนักงานของธุรกิจเอกชนที่ยื่นคำร้องขอคืนภาษีอากรแล้ว มีคอยติดตามผลงานดังกล่าว ก็จะเป็นสาเหตุ

ทำให้เกิดความล่าช้าตามไปด้วย ข้าราชการที่ปฏิบัติงานปกติจะต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนอยู่ แล้วจะให้ต้องติดตามเอกสารต่าง ๆ ให้กับธุรกิจอีกก็จะไม่เป็นการสมควร ถ้าผู้ติดตาม ขวนขวายติดตามเอกสารต่าง ๆ ที่ทางราชการต้องการมาอย่างพร้อมมูลก็จะช่วยลดระยะเวลา ในการคืนภาษีอากรได้เป็นอย่างมาก ทั้งนี้ทั้งข้าราชการและพนักงานของธุรกิจเอกชนควร จะมีการร่วมมือกันเป็นอย่างดีในการปฏิบัติงาน มิฉะนั้นผลก็จะทำให้เกิดความล่าช้าทั้งที่เป็นอยู่ ในปัจจุบัน

หมวด ข. ด้านธุรกิจเอกชน

1. ทั่วไป เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับลักษณะและสภาพของกิจการธุรกิจที่ติดต่อกับ ฝ่ายคืนอากร ซึ่งจะแยกพิจารณาปัญหาได้ดังนี้

- สถานที่ตั้งและลักษณะของกิจการ
- ประเภทของกิจการ
- ระยะเวลาในการประกอบการ

สถานที่ตั้งและขนาดของกิจการ จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า สถานที่ตั้งของกิจการส่วนมากตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพฯ ซึ่งเป็นศูนย์รวมขององค์การธุรกิจต่าง ๆ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อกัน ธุรกิจต่าง ๆ จึงมีสถานที่ตั้งอยู่ในเขต กรุงเทพฯ ในองค์การธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม โรงงานควรที่ตั้งอยู่นอกเขตกรุงเทพฯ เพื่อความเป็นระเบียบและปลอดภัยของเมืองหลวงในต่าง ๆ ซึ่งลักษณะบริษัทหรือกิจการ ร้อยละ 20.00 เป็นลักษณะบริษัทจำกัด ซึ่งนับว่าเป็นองค์การธุรกิจที่สมบูรณ์ การติดต่อกัน ก็ควรใช้บุคคลที่มีความรู้และความสามารถพอสมควร เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานของ ทั้งสองฝ่าย

ประเภทของกิจการ ธุรกิจเอกชนที่ติดต่อกันกับฝ่ายคืนอากร จาก ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประเภทของกิจการร้อยละ 41.33 เป็นกิจการประเภทเครื่องจักร และอุปกรณ์ ซึ่งมีอัตราสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ เสื้อผ้าสำเร็จรูปและผลิตภัณฑ์อาหาร ใน

ประเทศไทยนับว่ากิจการประเภทต่าง ๆ เหล่านี้มีจำนวนมาก เพราะประเทศไทย
สินค้าเหล่านี้ไม่สามารถผลิตได้มากนักในประเทศไทย ดังนั้นกิจการเหล่านี้จึงมีจำนวน
สูง โดยเฉพาะกิจการประเภทเครื่องจักรและอุปกรณ์ผู้ส่งสินค้าเข้ามาจากต่างประเทศ
จะพบกับอุปสรรคในการขนถ่ายสินค้าซึ่งมีการสูญหายในอัตราสูง โดยเฉพาะอุปกรณ์ส่วน
ประกอบต่าง ๆ เมื่อมีการสูญหายก็ต้องมาทำการขอคืนอากร ซึ่งเป็นผลให้งานค่านการ
คืนภาษีอากรมีมาก ดังนั้นการแบ่งหน่วยงานของฝ่ายคืนอากรจึงต้องมีการแยกประเภทของ
กิจการในการติดขอคืนภาษีอากร การแยกประเภทของกิจการควรจะมีการแยกอย่างชัดเจน
ให้แต่ละติดต่องานสามารถติดต่องานได้อย่างถูกต้อง เพื่อความรวดเร็วและสะดวกสบาย
ผู้ปฏิบัติงานก็จะได้ทำงานอย่างมีระเบียบแบบแผน

ระยะเวลาในการประกอบกิจการ ธุรกิจเอกชนโดยมากมักจะมีอายุ
การ กิจตั้งมานาน ซึ่งจากผลการศึกษาวิจัยพบว่าร้อยละ 36.00 ก่อตั้งกิจการมานาน
กว่า 20 ปี ดังนั้นธุรกิจดังกล่าวจึงมีการติดต่องานกับฝ่ายคืนอากรมาตั้งแต่เริ่มแรก แต่
จากผล สอดถามปรากฏว่าในสมัย เริ่มก่อตั้งฝ่ายคืนอากรจำนวนผู้ติดต่องานมีน้อยราย เพราะ
ธุรกิจ กิจติดต่อกับต่างประเทศยังไม่แพร่หลาย ในปัจจุบันธุรกิจมักจะทำติดต่อกับต่างประเทศเอง
ทำให้ ปริมาณจำนวนผู้ขอคืนภาษีอากรสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ปัญหาต่าง ๆ จึงมาตกค้างที่
ฝ่ายคืนอากร ดังนั้นฝ่ายคืนอากรจึงต้องพยายามหาทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวเพิ่มขึ้น โดย
เฉพาะในระยะยาวจะต้องมีการแก้ไขปัญหาลูกคูกองมิฉะนั้นงานค่านการนี้จะไม่มีประสิทธิภาพ
ยิ่งในปัจจุบันนโยบายของรัฐบาลในค่านส่ง เสริมการลงทุนมีมากขึ้น จำนวนผู้ที่ได้รับส่งเสริม
การลงทุนมีมากจึง เป็นผลให้มีการขอคืนภาษีอากรสำหรับของที่นำเข้ามาผลิตและส่งกลับไป
ต่างประเทศ (ตามมาตรา 19 ทวิ ของกฎหมายศุลกากร พ.ศ. 2469) มีจำนวนสูงขึ้นเรื่อย ๆ

๒. ค่านการติดต่องาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการติดต่องานของธุรกิจเอกชน
ที่ติดต่องาน กับฝ่ายคืนอากร มีปัญหาที่สำคัญดังนี้

- ระยะเวลาและระดับการศึกษาของพนักงาน
- ประเภทของพนักงาน
- ประเภทการขอคืนภาษีอากร
- ระยะเวลาในการขอคืนภาษีอากร
- การปฏิบัติงานของข้าราชการ
- ข้อเสนอแนะต่าง ๆ

ระยะเวลาและระดับการศึกษาของพนักงาน เกี่ยวกับระยะเวลาในการทำงานของพนักงานธุรกิจเอกชน จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ส่วนมากพนักงานขององค์การธุรกิจต่าง ๆ ทำงานมาระหว่าง 5-10 ปี ซึ่งนับว่ามีความชำนาญพอสมควร สามารถที่จะทราบปัญหาต่าง ๆ ทั้งของธุรกิจและของฝ่ายคืนอากรได้เป็นอย่างดี เพราะระดับการศึกษาของพนักงานธุรกิจเอกชนเองก็มีความรู้สูงพอสมควร ซึ่งพนักงานของธุรกิจที่ติดต่อกันก็มีความรู้ในระดับระหว่างมัธยมศึกษาตอนปลายสายอาชีพจนถึงปริญญาตรี แต่ความจำเป็นในการติดต่อกันกับฝ่ายคืนอากรควรจะใช้บุคคลที่มีความละเอียดละออสามารถที่จะมีความเข้าใจในงานได้เป็นอย่างดี แต่ผลจากการศึกษาวิจัยก็ยังพบอีกว่า ในการที่ธุรกิจเอกชนส่งพนักงานมาติดต่อกันในแต่ละครั้งมิใช่จะติดต่อกันเพียงฝ่ายคืนอากรแต่เพียงแห่งเดียว แต่ในบางธุรกิจเอกชนจะใช้พนักงานชุดเดียวกันปฏิบัติงานหลาย ๆ อย่างซึ่งมีทั้งการนำสินค้าออกจากคลังสินค้ารวมทั้งการเสียภาษีอากรและการขอคืนภาษีอากรในเวลาเดียวกันอีกด้วย ดังนั้นการใช้พนักงานชุดเดียวกัน จึงมีทั้งผลดีและผลเสียในขณะเดียวกันซึ่งผลดีก็คือสามารถจะรู้งานในหน่วยงานต่าง ๆ และติดตามงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนผลเสียก็คือภาระหน้าที่มีมากจนเกินไปไม่มีเวลาที่จะติดตามเอกสารและผลงานที่ได้ยื่นคำร้องขอคืนภาษีอากรไว้ ผลเสียนี้ก็จะกระทบกระเทือนถึงฝ่ายคืนอากรด้วย ดังนั้นองค์การธุรกิจจึงควรมีส่วนช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานของฝ่ายคืนอากรได้เป็นอย่างดี โดยการแยกประเภทของพนักงานผู้ติดต่อกัน

ประเภทของพนักงาน พนักงานของธุรกิจเอกชนที่ติดต่อกันกับฝ่ายคืนอากร จากผลการศึกษาวิจัยพบว่าร้อยละ 40.00 เป็นพนักงานของธุรกิจเอง ซึ่งเป็นผู้ทำ

งานในแผนกออกของ (ชิปปิง) และมีมากพอสมควรที่เป็นพนักงานค้ำบัญชี ธุรกิจ บางแห่งได้มีการจ้างผู้ที่มีอาชีพในการให้บริการในด้านการออกของ การชำระภาษีอากร และการขอคืนภาษีอากรโดยตรง โดยที่มีพนักงานของธุรกิจเอง แต่ในทางปฏิบัติแล้ว การขอคืนภาษีอากร โดยเฉพาะการขอคืนภาษีอากรสำหรับสินค้าที่นำเข้ามาผลิตและส่งกลับ ไปต่างประเทศ (ตามมาตรา 19 ทวิ) นั้นมีความจำเป็นที่จะต้องใช้พนักงานค้ำบัญชี ซึ่งมีความละเอียดและต้องใช้การคำนวณเป็นอย่างมาก ทั้งนี้งานค้ำบัญชีจึงเหมาะสำหรับ ผู้ที่ศึกษามาทางค้ำบัญชีมากกว่าที่จะใช้คนจากแผนกอื่น ๆ

ประเภทการขอคืนภาษีอากร การขอคืนภาษีอากรแบ่งออกเป็นหลาย ๆ ประเภท เช่น การขอคืนสำหรับของขาดหาย ของไม่มา เสียไว้เกิน คอกเบี้ย การนำ วัสดุดิบเข้ามาผลิตแล้วส่งออกไปต่างประเทศ ของส่งกลับไปต่างประเทศ สินค้าชายฝั่ง ของส่งออก เป็นต้น จากการศึกษาวิจัยพบว่า จำนวนประเภทการขอคืนภาษีอากรสูงสุดคือ ประเภทที่นำวัสดุดิบเข้ามาผลิตและส่งออกไปยังต่างประเทศ (มาตรา 19 ทวิ) และรอง ลงมาได้แก่ประเภทที่เสียภาษีอากรไว้เกินและของขาดหาย ซึ่งมีอัตราที่สูงพอสมควร ทั้งนี้ หน่วยงานคืนภาษีอากรตามมาตรา 19 ทวิ จึงเป็นหน่วยงานที่มีปริมาณงานและปริมาณข้าราชการ และลูกจ้างสูงกว่างานคืนภาษีอากรประเภทอื่น งานในหน่วยงานคืนภาษีอากรประเภทนำ วัสดุดิบเข้ามาผลิตแล้วส่งกลับไปต่างประเทศจึงเป็นหน่วยงานหลักของฝ่ายคืนอากร ผลงาน ต่าง ๆ ที่ออกมาจึงหนักไปในหน่วยงานนั้น และปริมาณงานต่าง ๆ ที่ติดค้างก็มักจะมีเกิดจาก หน่วยงานนั้น ทั้งนี้ควรมีการจัดสายงานให้มีระเบียบและเหมาะสมกับปริมาณงานที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะในอนาคตงานในหน่วยงานนี้จะต้องกว้างขวางไปอย่างใหญ่โต เพราะเป็นงาน เกี่ยวกับการส่งเสริมการลงทุนซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล

ระยะเวลาในการขอคืนภาษีอากร จากการศึกษาวิจัยพบว่าระยะเวลา การขอคืนภาษีอากรของธุรกิจเอกชนนับจากวันขอคืนภาษีอากรจนกระทั่งได้รับคืนจะใช้เวลา มากกว่า 6 เดือน ซึ่งมีอัตราสูงถึงร้อยละ 53.33 ซึ่งแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าการ ปฏิบัติงานของฝ่ายคืนอากรมีความล่าช้ามาก ซึ่งสาเหตุก็เกิดจากหลาย ๆ ประการรวมกัน

ทั้งกล่าวมาแล้ว แต่หากฝ่ายมีการร่วมมือกันอย่างถูกต้องและมีระเบียบก็จะสามารถทำให้ย่นระยะเวลาในการคืนภาษีอากรได้เร็วขึ้น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ทั้งกล่าวมาแล้วสามารถช่วยให้ฝ่ายคืนภาษีอากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานของข้าราชการ ผลจากการศึกษาวิจัยมีสาเหตุหลายอย่างในการปฏิบัติงาน อาทิเช่น เกิดจากระบบงานมีสายงานมากเกินไป ปริมาณงานมีมากกว่าปริมาณผู้ปฏิบัติงาน ความรู้เรื่องการคืนภาษีอากร ผลต่าง ๆ เหล่านี้เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ซึ่งจะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะระบบงานที่มีสายงานมากเกินไป ควรจะมีการลดขั้นตอนของการปฏิบัติงานลงบ้าง ปริมาณงานที่ไ้ก็สัดส่วนกับปริมาณข้าราชการที่ปฏิบัติงาน ควรจะเพิ่มปริมาณจำนวนข้าราชการให้ได้สัดส่วนกับงานที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เกี่ยวกับความรู้ในการคืนภาษีอากรของข้าราชการก็ควรจะมีการอบรมความรู้ในการปฏิบัติงานก่อนเข้าปฏิบัติงานจริง เพื่อให้ทราบระเบียบและวิธีปฏิบัติที่มีกฎเกณฑ์มิให้ศึกษาเอาเองจากเพื่อนร่วมงานดังกล่าว

ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ผลจากการศึกษาวิจัยมีผู้เสนอแนะให้มีการรวมหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัฝ่ายคืนอากรจัดตั้งเป็นกองขึ้นใหม่ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วมีอำนาจหน้าที่อย่างสมบูรณ์ในการคืนภาษีอากร ผลของการเสนอแนะของการสำรวจพบว่าร้อยละ 47.00 เห็นควรให้มีการจัดตั้งฝ่ายคืนอากรขึ้นเป็นกองขึ้นใหม่ งานหน่วยใดที่กองปฏิบัติร่วมกันก็นำมารวมกันแล้วยกฐานะจากฝ่ายเป็นกอง เพราะปริมาณงานในปัจจุบันที่ฝ่ายคืนอากรได้ขยายไปอย่างรวดเร็ว การยกฐานะจากฝ่ายขึ้นเป็นกองใหม่นั้นผลดีที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนก็คือ สามารถลดขั้นตอนที่ได้จากการศึกษาวิจัยว่ามีขั้นตอนมาก อาทิเช่น

1. การลดขั้นตอนในการพิจารณาสูตรการผลิตของหน่วยงานที่เกี่ยวกับกา นำวัตถุดิบเข้ามาผลิตแล้วส่งออกไปต่างประเทศ เพราะในปัจจุบันที่ปฏิบัติเป็นประจำฝ่ายคืนอากรจะต้องส่งสูตรการผลิตไปที่กองวิเคราะห์สินค้า และกอง-

เพราะห้ราคา เป็นผู้พิจารณาซึ่งทำให้เกิดความล่าช้า เพราะเห็นว่า เป็นงานคนละหน่วยกันจึงทำให้ไม่กระตือรือร้นที่จะพิจารณา แต่ภายหลังระดับขึ้นมาเป็นกอง หน่วยงานในการพิจารณาสูตรการผลิตก็สามารถที่จะมารวมอยู่กับกองใหม่ได้ ซึ่งจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว เพราะมีการควบคุมได้อย่างใกล้ชิด

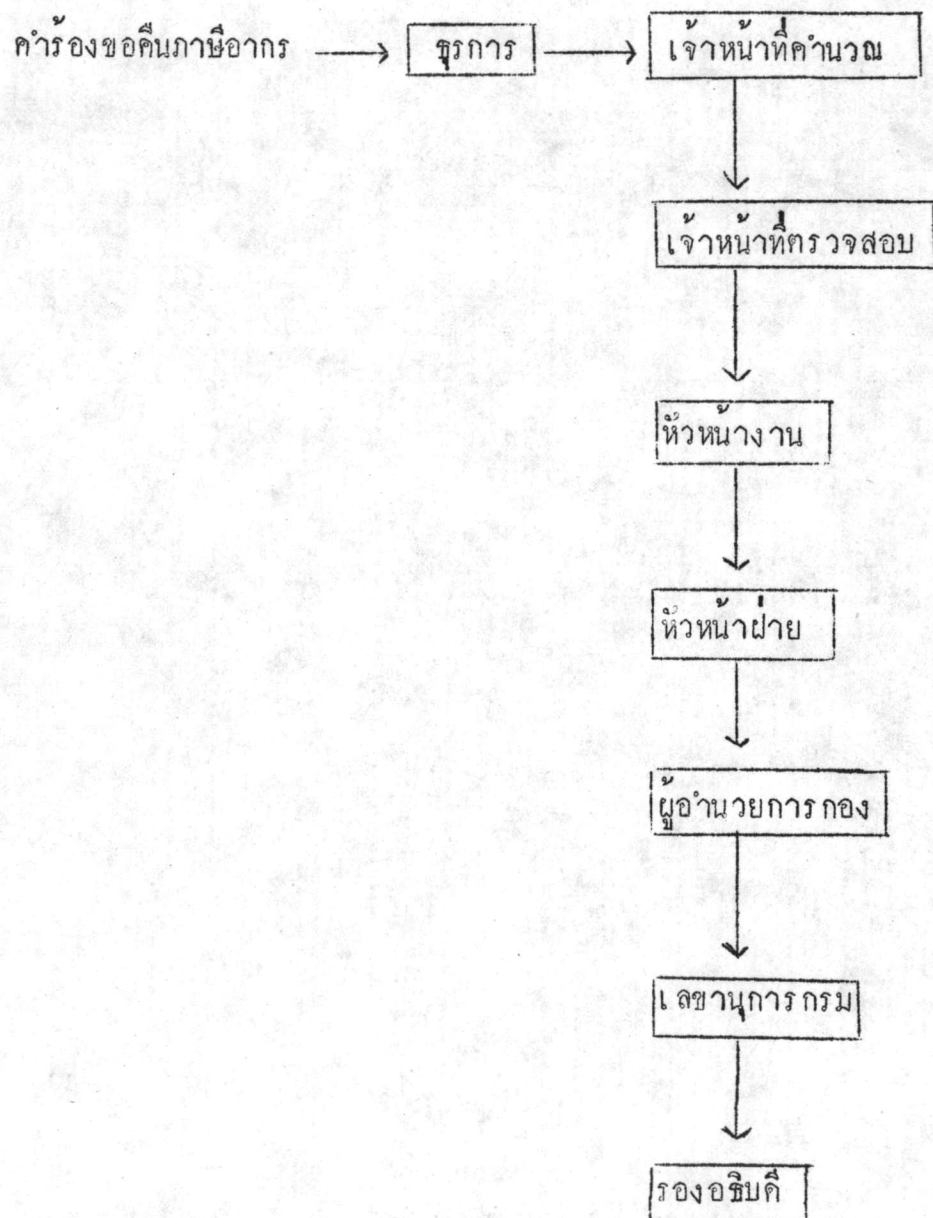
2. ในค่านเอกสารประกอบการคืนภาษีอากรและการพิจารณาอนุมัติสิ่งจ่ายเงินคืนในค่านเอกสารประกอบการคืนภาษีอากรนั้น ควรจะจัดระบบการจัดเก็บเอกสารเสียใหม่โดยการแยกประเภทของกิจการและแยกย่อย ๆ เป็นแต่ละธุรกิจ ซึ่งจะช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการค้นหาเอกสาร

ส่วนในแง่การอนุมัติสิ่งจ่ายเงินคืน ในปัจจุบันที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำที่ได้อธิบายไว้แล้วว่ามีขั้นตอนมากมาย โดยเฉพาะในระดับฝ่าย งานจะต้องผ่านกองอีกครั้งจึงเสนอไปยังเลขานุการกรมได้ ซึ่งเห็นว่าทำให้เกิดความล่าช้า เพราะตามสภาพความเป็นจริงแล้ว สถานที่ของฝ่ายคืนอากรก็มีรวมอยู่กับกองอยู่แล้ว เพราะได้แยกเป็นเอกเทศออกมา ดังนั้นการอนุมัติสิ่งจ่ายเงินภาษีอากรในบางประเภทที่มีวงเงินต่ำ สมควรจะให้หัวหน้าฝ่ายคืนอากรเป็นผู้มีอำนาจสั่งจ่ายได้เลย โดยมีต้องผ่านกองและกรม วงเงินที่หัวหน้าฝ่ายคืนอากรควรมีอำนาจสั่งจ่ายได้ไม่ควรเกิน 10,000 บาท เพราะงานในระดับนี้มีอยู่เป็นจำนวนมาก

3. ในค่านการควบคุมการบังคับบัญชา ในปัจจุบันหัวหน้าฝ่ายคืนอากรมิได้มีอำนาจเด็ดขาดในการควบคุมบังคับบัญชาผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา เพราะต้องขึ้นกับกองอากรซึ่งมีผู้อำนวยการกองเป็นผู้ควบคุมบังคับบัญชา แต่ตามความเป็นจริงนั้นฝ่ายคืนอากรได้แยกเป็นเอกเทศจากกองอากร โดยเฉพาะสถานที่ปฏิบัติงานก็อยู่คนละสถานที่และสายงานก็แตกต่างจากกันอย่างเห็นได้ชัด ดังนั้นถ้ามีการยกระดับขึ้นเป็นกอง การควบคุมบังคับบัญชาก็จะสามารถกระทำได้อย่างทั่วถึง และสามารถลดขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างมาก ถึงแม้ว่าการยกระดับขึ้นเป็นกองใหม่แล้วการปฏิบัติงานก็คงเป็นไปในรูปเดิมแต่ระดับขั้นตอนจะลดลงได้อย่างแน่นอน เพราะอำนาจและหน้าที่ในการควบคุมจะสามารถ

กระทำได้อย่างทั่วถึงทุก ๆ ฝ่าย โดยเฉพาะหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีได้สั่ง ก็อยู่ในกองอากร
ในปัจจุบัน ถ้ายกกระต๊อบเป็นกองใหม่ หน่วยงาน เหล่านั้นก็ต้องมาอยู่รวมกันในกองใหม่
ซึ่งผลดีในการปฏิบัติงานก็จะทำให้เกิดความรวดเร็วไม่ต้องรอรองานและเอกสารจากหน่วย
งานอื่น ๆ คั่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งดูได้จากแผนผัง ของขั้นตอนเดิมและการลดขั้นตอน
ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว

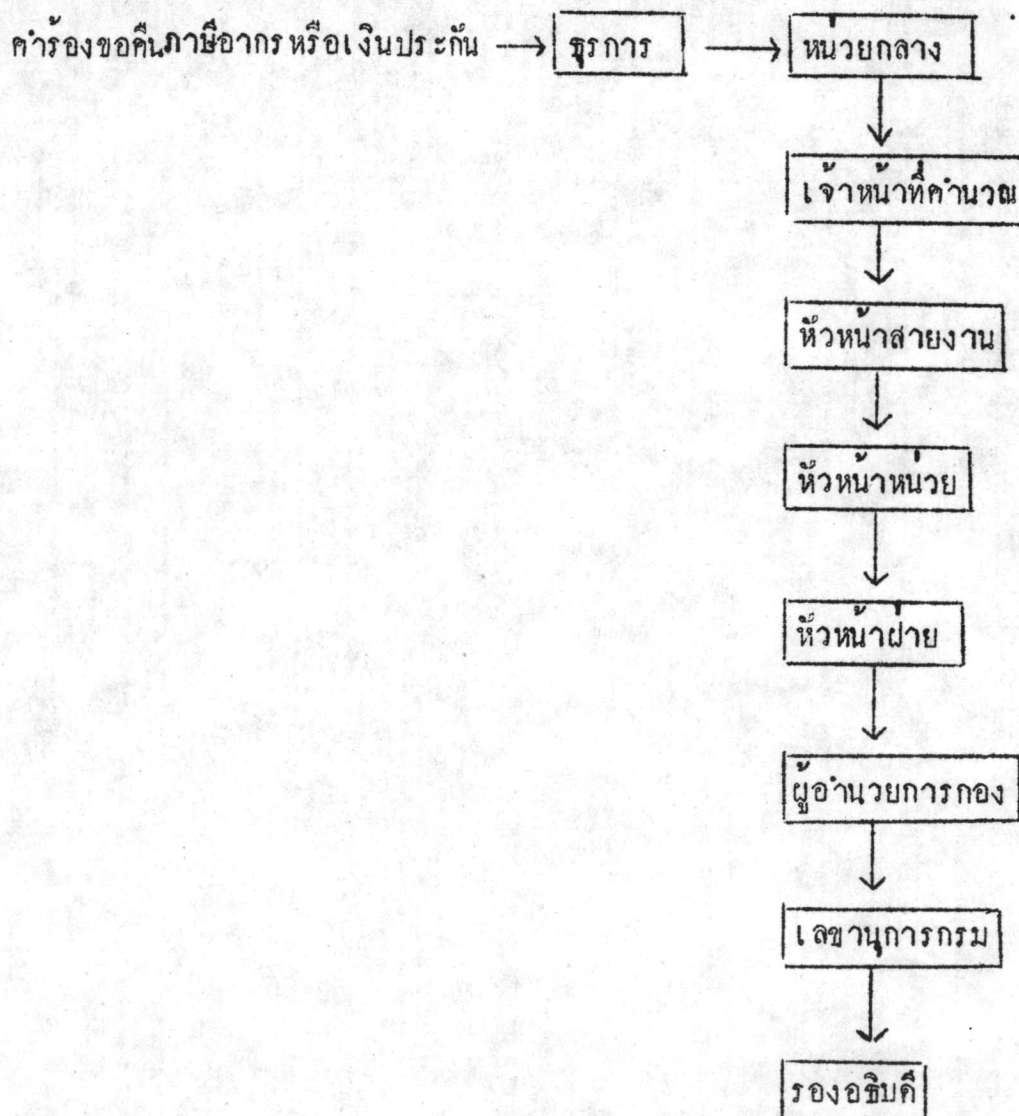
สายงานของงานประเภทอื่น เริ่มตั้งแต่การยื่นคำร้องขอคืนภาษีอากร



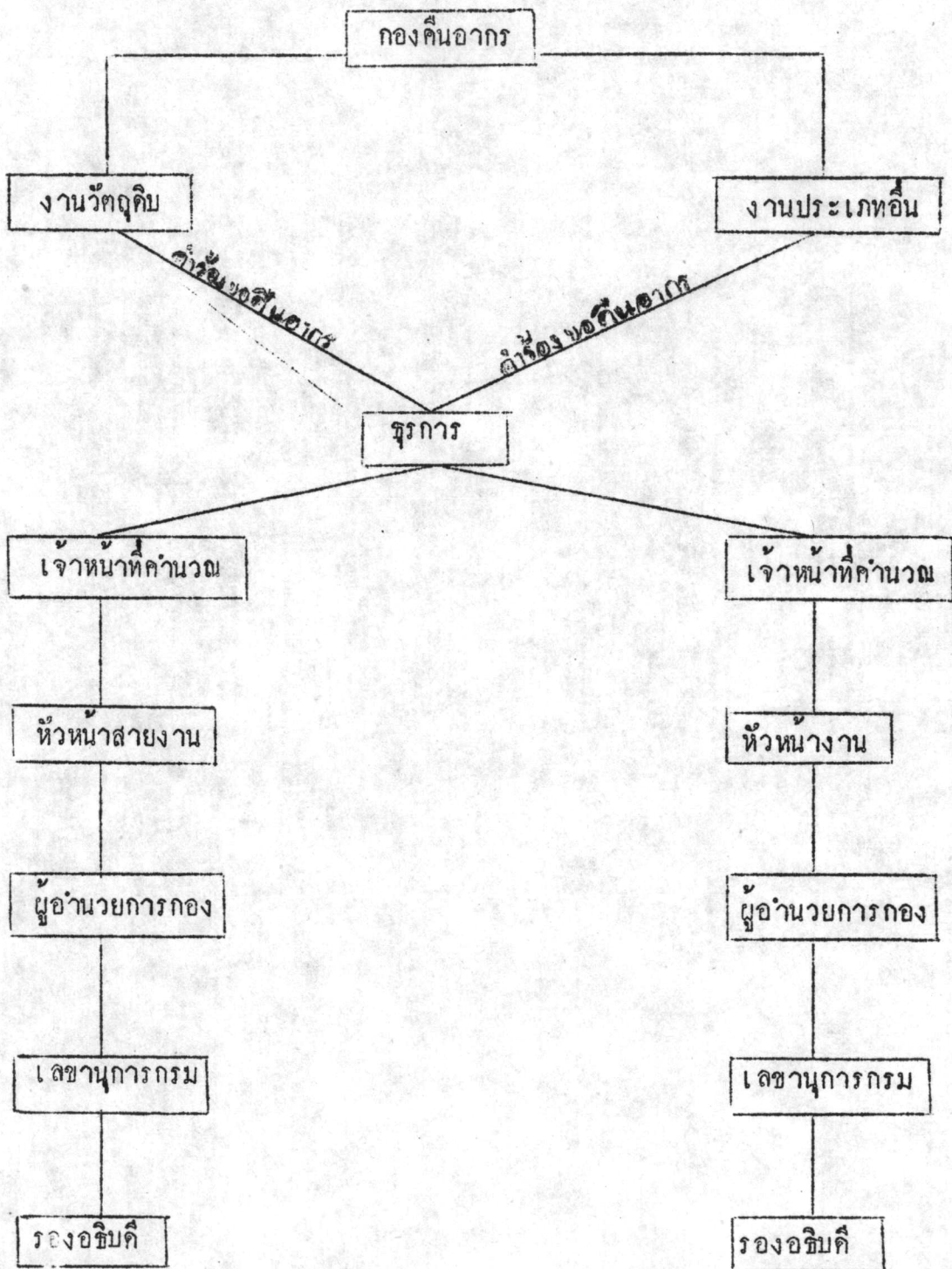
การขอคืนภาษีอากรและเงินประกันค่านางานวัตถุพิบ ผู้ที่จะขอคืนจะต้องทำเนินตามระเบียบและวิธีปฏิบัติของกรมศุลกากรที่วางไว้คือ

1. ยื่นคำร้องขอรับหลักการ ซึ่งงานธุรการเป็นผู้รับคำร้องต่าง ๆ
2. ยื่นสูตรการผลิต และทางฝ่ายคืนอากรจะส่งสูตรการผลิตให้กองวิเคราะห์สินค้าเป็นผู้พิจารณา
3. ยื่นคำร้องขอคืนภาษีอากร หรือเงินประกัน

ขั้นตอนที่ ๑ และ ๒ จะต้องได้รับการอนุมัติจากกรมศุลกากรเรียบร้อยแล้วจึงมีสิทธิยื่นคำร้องขอคืนภาษีอากรหรือเงินประกันได้



สายงานใหม่



ตารางที่ 48 เปรียบเทียบ คน/งาน

		2517	2520
อัตรากำลัง (คน)	ข้าราชการ	26	43
	ลูกจ้าง	-	26
		(26)	(69)
ค่าน้ำอาคาร หรือค่าประกัน (ล้านบาท)	ค่าน้ำอาคาร	22.965	52.347
	ค่าน้ำประกัน	76.982	550.502
		(99.947)	(602.849)
ภาณาคารที่คืนให้ / คน (ล้านบาท)		3.84	8.86