

ปัญหาทางค่านบุคลากรในการบริหารระเบียบและวิธีปฏิบัติการณ์ภาชีอากร

ของกรมศุลกากร



นายประสิทธิ์ กำปันทอง

001584

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของ การศึกษาคามหลักสูตรปริญญาพาณิชยศาสตร์มหาบัณฑิต

แผนกวิชาพาณิชยศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2522

I16411444

PERSONNEL PROBLEMS IN THE ADMINISTRATION OF THE RULES AND  
METHODS OF CUSTOMS DUTY REFUND

MR. PRASIT KAMPANTHONG

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Commerce  
Department of Commerce  
Graduate School  
Chulalongkorn University

1979

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ปัญหาทาง คำนวณและการในการบริหารระเบียบและวิธีปฏิบัติ  
การคืนความเอวกรของ กรมศุลกากร

โดย

นายประสิทธิ์ กำปันทอง

แผนกวิชา

พาณิชยศาสตร์

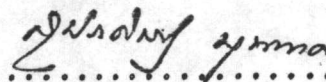
อาจารย์ที่ปรึกษา

นางประคอง ลีละวงศ์

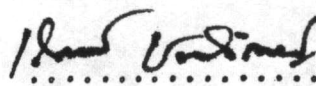
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศิริโสภาคย์ บุรพาเคชะ

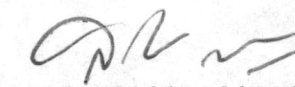
---

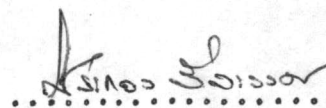
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วน  
หนึ่งของการศึกษาคำหลักสูตร ปริณญาหมาบัณฑิต

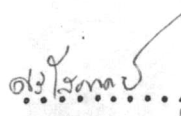
.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุประสิทธิ์ นุนนาค)

คณะกรรมการ สอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ  
(ศาสตราจารย์ เก้าวัดย์ นันทาภิวัฒน์)

.....กรรมการ  
(นายสุวิทย์ สุภาจรรยาวัฒน์)

.....กรรมการ  
(นางประคอง ลีละวงศ์)

.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศิริโสภาคย์ บุรพาเคชะ)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัญหาทาง คำนวณบุคลากรในการบริหารระเบียบและวิธีปฏิบัติ
ชื่อนิสิต	นายประสิทธิ์ กำปันทอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	นางประคอง สีละวงศ์
แผนกวิชา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศิริโสภาคย์ บุรพาเคชะ
ปีการศึกษา	พณิชยศาสตร์
	2521



บทคัดย่อ

ฝ่ายคินอาคาร กรมศุลกากร เป็นหน่วยงานที่ให้บริการต่อประชาชนในการขอคิน  
 ภาษีอากรที่นำสินค้าต่าง ๆ เข้ามาหรือส่งออกไปต่างประเทศ ตามที่กฎหมายศุลกากรกำหนด  
 ไว้ ประเภทต่าง ๆ ที่กฎหมายศุลกากรกำหนดให้คินภาษีอากรได้ มีอยู่หลายประเภท เช่น  
 การขอคินภาษีอากรสำหรับของที่ขาดหาย ของไม่ส่งมา ภาษีอากรที่ชำระไว้เกิน คอกเบี้ย  
 การนำวัตถุดิบเข้ามาผลิตแล้วส่งกลับ ไปต่างประเทศ ของส่งกลับ ไปต่างประเทศ เงินประกัน  
 สินค้าชายฝั่งของส่งออกไปต่างประเทศ ฯลฯ การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงปัญหาคาน  
 บุคลากร เกี่ยวกับระเบียบและวิธีปฏิบัติในการ คินภาษีอากร ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องให้  
 บริการต่อประชาชนอยู่เป็นประจำ เพื่อที่จะทราบถึงปัญหาในการดำเนินงานของหน่วยงาน  
 ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อสรุปไว้เป็นแนวทาง  
 ในการศึกษาต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเบื้องต้นเพื่อพิจารณาและทำความเข้าใจกับปัญหาให้  
 คิยิ่งขึ้น โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งได้จากการใช้แบบสอบถาม การสังเกตการณ์  
 การสัมภาษณ์และการค้นคว้าจากหนังสือและเอกสารต่าง ๆ การศึกษาครั้งนี้ใช้การวิจัย  
 ในภาคสนามเป็นหลัก โดยใช้แบบสอบถามแก่ธุรกิจเอกชนที่ติดข้องานกับฝ่ายคินอาคารชุดหนึ่ง  
 และแก่ข้าราชการและลูกจ้างอีกชุดหนึ่ง ข้อมูลที่ได้นำมาสรุปเปรียบเทียบเพื่อใช้เป็นปร  
 โยชน์ในการศึกษาแก่ผู้สนใจต่อไป

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ผลของการศึกษาออกมาพอสรุปได้ดังนี้  
หมวด ก. ด้านข้าราชการและลูกจ้าง

1. ด้านสถานภาพของผู้ถูกศึกษา เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพของผู้ถูกศึกษาของข้าราชการและลูกจ้างในฝ่ายค้ำอากาศ

- จำนวนข้าราชการและลูกจ้าง
- อายุของข้าราชการและลูกจ้าง
- ระดับการศึกษา
- ระดับข้าราชการ

2. ด้านการปฏิบัติงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ข้าราชการและลูกจ้างปฏิบัติอยู่เป็นประจำ

- การจัดสายงาน
- ระเบียบและวิธีปฏิบัติ
- ปัญหาความล่าช้าในการค้ำอากาศ
- ผู้ที่ติดค้ำอากาศ

หมวด ข. ด้านธุรกิจเอกชน

1. ทั่วไป เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับลักษณะและสภาพของธุรกิจที่ติดค้ำอากาศกับฝ่ายค้ำอากาศ

- สถานที่ตั้งและขนาดของกิจการ
- ประเภทของกิจการ
- ระยะเวลาในการประกอบกิจการ

2. ด้านการติดค้ำอากาศ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการติดค้ำอากาศของธุรกิจเอกชน

- ระยะเวลาและระดับการศึกษาของพนักงาน
- ประเภทของพนักงาน
- ระยะเวลาในการขอค้ำอากาศ

- ประเภทการขอคืนภาษีอากร
- การปฏิบัติงานของข้าราชการ
- ข้อเสนอแนะต่าง ๆ

จากข้อมูลที่ได้จะนำมาช่วยในการพิจารณาแก้ปัญหาต่าง ๆ ซึ่งผลจากการศึกษาวิจัยมีผู้เสนอแนะให้มีการรวมหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับฝ่ายคืนอากรร่วมกันแล้วตั้งขึ้นเป็นกองใหม่ เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว มีอำนาจหน้าที่อย่างสมบูรณ์ในการคืนภาษีอากร ผลของการเสนอแนะของการสำรวจพบว่าร้อยละ 47.00 เห็นควรให้มีการจัดฝ่ายคืนอากรใหม่ โดยการรวมหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์กับฝ่ายคืนอากรมาไว้รวมกันเพื่อทำให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานมากขึ้น ซึ่งถ้ายกฐานะเป็นกองจะทำให้เกิดผลดี ทั้งจะสรุปได้ดังนี้

(1) ขั้นตอนในการพิจารณาสูตรการผลิต การพิจารณาสูตรการผลิตเกี่ยวกับ การนำวัตถุดิบเข้ามาผลิตแล้วส่งออกไปต่างประเทศ จะสามารถลดขั้นตอนลงไปได้มาก เพราะไม่ต้องส่งสูตรการผลิตไปให้หน่วยงานอื่น โดยหน่วยงานนั้นจะรวมอยู่ในกองใหม่นี้

(2) ในด้านเอกสารประกอบการคืนภาษีอากรและการพิจารณาอนุมัติสิ่งจ่ายเงินคืน ควรจัดระบบการเก็บเอกสารใหม่ โดยแยกตามประเภทของกิจการและแยกย่อย เป็นแต่ละธุรกิจ ซึ่งจะทำให้เกิดความคล่องตัวในการค้นหาเอกสาร ส่วนการอนุมัติสิ่งจ่ายเงินภาษีอากรควรให้หัวหน้าฝ่ายมีสิทธิและอำนาจในการอนุมัติสิ่งจ่ายซึ่งอาจจะจำกัดวงเงินตามความเหมาะสม โดยมีท้องที่หรือระดับหรือรองอธิบดีเป็นผู้อนุมัติการสิ่งจ่ายทุกราย

(3) การควบคุมบังคับบัญชา ถ้ายกฐานะจากฝ่ายขึ้นเป็นกองจะทำให้การควบคุมบังคับบัญชาคล่องตัวดีกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันซึ่งต้องขึ้นอยู่กับกองอากร มีผู้อำนวยการกองเป็นผู้บังคับบัญชา โดยความเป็นจริงแล้วสายงานเกือบจะไม่เกี่ยวข้องกับกองอากรเลย และสถานที่ปฏิบัติงานก็มิได้รวมอยู่กับกอง แต่แยกสถานที่ปฏิบัติงานกันอย่างเด่นชัด

ดังนั้นปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับฝ่ายคืนอากร นอกจากจะเกิดจากฝ่ายคืนอากร  
เองแล้ว ยังเกิดปัญหาจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ทำให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัว เกิด  
ความล่าช้าและติดขัดในปัญหาต่าง ๆ ซึ่งควรจะได้รับการแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น

9

Thesis Title	Personnel Problems in the Administration of the Rules and Methods of Customs Duty Refund.
Name	Mr. Prasit Kampanthong
Thesis Advisors	Mrs. Prakong Leelawongs Assistant Professor Sirisopak Buraphadeja
Department	Commerce
Academic Year	1978

#### ABSTRACT

Duty Refund Division, Department of Customs, services the people in the process concerning claim for withdrawal of import and export duty. According to the customs law, there are various types of withdrawal that the law has given owners the right to refund their duty. These types of withdrawal are the refunding of duty for the products that are lost, shortland, overpaid, interest, raw materials for finished product to be re-exported, re-exported products, coasting goods, export goods, ect. This research is to concentrate on personnel problems in respect of rules and methods of withdrawal. The paper also tries to find out the problems concerning management and operation of the Duty Refund Division, as well as the relation official suggestions of concerning organizations, in order to sum up their problems and suggestions for further study.



The research is a primary study for a better consideration and understanding of the problems. The study users primary and secondary data collected from questionnaires, observation, interviews and government information.

The study is however largely based on field survey by sending out questionnaires to private business firms which contact the Duty Refund Division, and to government officer as well as employee of the Division.

The study of this thesis can be summed up as follows:-

Section A. government officer and temporary employees.

I. The status of population. It is concerned with the status of government officers and temporary employees of the Duty Refund Division.

- Number of government officers and employees.
- Ages of government officers and employees.
- Level of education.
- Levels of position.

2. Operation. It is concerned with the routine operation of government officers and employees.

- Organization.
- Rules and methods.
- Problems of delay for a claim.
- Related Business Firms.

Section B. Private business.

I. General view. It is concerned with types and conditions of business firms which contact the Division.

- Location and types of business.
- Type of business.
- Duration of operation.

2. Related Business Firms. It is concerned with private business firms which contact with the Division.

- Duration and levels of employee education.
- Types of employee.
- Types of claim for withdrawal.
- Duration of claim for withdrawal.
- Working practices of government officers.
- Suggestions.

The study points out that the Duty Refund Division and closely related divisions should be embraced together for a new division. This new division would make the process of refunding operation more convenient and faster. The new division should have a complete authority concerning the process of duty refunding. The survey reveals that 47% of the total questionnaires favour an establishment of new division. The survey also shows that the cause of delay in operation is an uncooperation among the concerning divisions. In this manner the new established division would make the operation more convenient. The benefit of the new division can be summarised as follows:-

I. The new division would reduce the process of inspecting production formular of the division concerning imports of raw material for production and re-exports, because the production formula need not be sent to other division for inspecting.

2. Government documents for withdrawal and approval for duty refund should be handled with a new filing system again should be classified according to types of business for a sake of convenient reference.

In the process of withdrawal, the head of the division should have an authority to approve the withdrawal within a limited amount in order to reduce the working load of the Director - General.

3. Supervision. The forest status of the organization as a sub-division should be raised to a division. Actually in the process of operation the Duty Refund Division do not have much close contact with the Duty Division.

Various problem that arises in the Duty Refund Division also have effect on other related divisions. This would cause inconveniences and undue to the divisions operation delays. It is thus suggested that the division should be reorganized.



## กิติกรรมประกาศ

ความคิดในการเขียนวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ เกิดขึ้นจากการที่ผู้เขียนมีความสนใจและปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายคืนอากร กรมศุลกากร ซึ่งผู้เขียนมีประสบการณ์ในงานประเภทนี้บ้างพอสมควร ประกอบกับงานด้านนี้บางประการ จึงมีความคิดว่าจะทำการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในการบริหารระเบียบและวิธีปฏิบัติของฝ่ายคืนอากร ผู้เขียนจึงนำความคิดนี้ไปเรียนปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้รู้ทั้งหลายท่าน เพื่อขอความคิดเห็นและคำแนะนำต่าง ๆ จนสำเร็จมาเป็นวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้ในที่สุด

ในการเขียนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้เขียนได้รับความเมตตาช่วยเหลือและคำแนะนำต่าง ๆ รวมทั้งการแก้ไขข้อบกพร่องและการเรียบเรียงจัดทำวิทยานิพนธ์ให้สมบูรณ์จากคุณประคอง ลีละวงศ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศิริโสภาคย์ บุรพาเคชะ ซึ่งท่านทั้งสองก็เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาของผู้เขียนด้วย ถ้าปราศจากท่านอาจารย์ทั้งสองแล้ว งานเขียนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ก็ยากที่จะสำเร็จลงได้ ผู้เขียนรู้สึกสำนึกในพระคุณของท่านอาจารย์ทั้งสองเป็นอย่างยิ่ง นอกจากนี้ในการรวบรวมเอกสารและข้อมูลพร้อมทั้งคำแนะนำต่าง ๆ ผู้เขียนได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากคุณ สุวิทย์ สุภาจรรยาวัฒน์ และคุณ จารุวรรณ ศรีแก้ว และในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย ผู้เขียนขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ ทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามด้วยดี เพราะถ้าไม่ได้รับความร่วมมือจากบุคคลเหล่านั้นแล้ว วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ก็สำเร็จลุล่วงไปไม่ได้อีกเช่นกัน และสิ่งที่ผู้เขียนจะลืมมิได้ก็คือ ความเมตตากรุณาจากบิดา มารดาบังเกิดเกล้าและพี่ ๆ ทุกท่าน ที่ให้การสนับสนุนในสิ่งทุกอย่างต่อผู้เขียนตั้งแต่เริ่มต้นการศึกษา ดังนั้นผู้เขียนจึงถือโอกาสขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ในที่สุดนี้ ผู้เขียนขอแสดงความขอบคุณต่อทุกท่านผู้มีส่วนช่วยเหลือทั้งที่ไ้กล่าว นามและมีไ้กล่าวนามมาแล้วข้างต้น เป็นอย่างสูง อีกครั้งหนึ่ง และถ้าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะมีส่วนคืออยู่บ้างผู้เขียนขอขอบความดีนี้ให้แก่ บุพการีและผู้มีพระคุณแก่ผู้เขียนทุกท่าน และถ้าหากมีสิ่งใดที่ผิดพลาดหรือเป็นที่เสียหายอันเกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว ผู้เขียนขออภัยไว้แต่เพียงผู้เดียว

ประสิทธิ์ กำปันทอง

รายการตารางประกอบ

ตารางที่

หน้า

- 4. 1 แสดงถึงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ 87
- 4. 2 แสดงถึงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุราชการ 88
- 4. 3 แสดงถึงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา 92
- 4. 4 แสดงถึงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ พ. ชี. 90
- 4. 5 แสดงถึงอายุการทำงานในฝ่ายคินอกรของผู้ตอบแบบสอบถาม 91
- 4. 6 แสดงถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าจ้างในปัจจุบันของหน่วยงาน 92
- 4. 7 แสดงถึงการทราบระเบียบและวิธีปฏิบัติในการ คินภาชีอกร 93
- 4. 8 แสดงการศึกษาระเบียบและวิธีปฏิบัติการ คินภาชีอกร 94
- 4. 9 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาระหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ 95
- 4. 10 แสดงให้ทราบถึงความยุ่งยากที่ทำให้เกิดความล่าช้าในการ คินภาชีอกร 96
- 4. 11 แสดงถึง ความสัมพันธ์ของ หน่วยงานอื่นที่ เกี่ยวข้องกับการ คินภาชีอกร 97
- 4. 12 แสดงถึงการบรรจุ แต่งตั้งข้าราชการของ กอง การ เจ้าหน้าที่ที่มีต่อ  
ฝ่ายคินอกร 98
- 4. 13 แสดงถึงระยะเวลาในการ สับเปลี่ยนตำแหน่งระหว่าง กอง 100
- 4. 14 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปริมาณงานที่ปฏิบัติเป็นประจำ 100
- 4. 15 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเครื่องมือและอุปกรณ์ในการ ปฏิบัติงาน 101
- 4. 16 แสดง วิธีเก็บรวบรวมเอกสารในการ ประกอบการขอ คินอกร 102
- 4. 17 แสดง ความคิดเห็นในการ ปรับปรุงสถานภาพของฝ่ายคินอกร 103
- 4. 18 แสดง ความผูกพันที่ผู้ร่วมงานมีต่อฝ่ายคินอกร 104
- 4. 19 แสดง มุมล หตุจูงใจที่ทำให้มาทำงานในกรมศุลกากร 105
- 4. 20 แสดง มุมล เหตุที่ทำให้ไม่ชอบงานในกรมศุลกากร 106

	หน้า
4.21 แสดงที่ตั้งบริษัท, ห้างร้าน (โรงงาน)	108
4.22 แสดงลักษณะของกิจการ	109
4.23 แสดงประเภทของกิจการ	110
4.24 แสดงสถานภาพของกิจการ	111
4.25 แสดงระยะเวลาในการดำเนินงาน	112
4.26 แสดงสถานภาพของการเป็นสมาชิกสมาคมต่าง ๆ	113
4.27 แสดงระดับการศึกษาของผู้ติดต่อกับฝ่ายคืนอากร	114
4.28 แสดงระยะเวลาในการทำงานของพนักงาน	115
4.29 แสดงจำนวนพนักงานที่มาติดต่อกันแต่ละครั้ง	116
4.30 แสดงประเภทของพนักงานที่ติดต่อกับฝ่ายคืนอากร	117
4.31 แสดงประเภทความรู้ของพนักงานที่ติดต่อกับฝ่ายคืนอากร	118
4.32 แสดงประเภทของการขอคืนภาษีอากร	119
4.33 แสดงความเห็นเกี่ยวกับการติดต่อกับฝ่ายคืนอากร	120
4.34 แสดงระยะเวลาในการคืนภาษีอากรของฝ่ายคืนอากร	121
4.35 แสดงถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับสายงานในฝ่ายคืนอากร	122
4.36 แสดงถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไข	123
4.37 แสดงถึงข้อสังเกตในการปฏิบัติงานของข้าราชการในฝ่ายคืนอากร	124
4.38 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง	126
4.39 แสดงความคิดเห็นในการแก้ไขสมรรถภาพในการทำงาน	127
4.40 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้าราชการและลูกจ้างในฝ่ายคืนอากร	128
4.41 แสดงถึงสาเหตุของความล่าช้าในการคืนภาษีอากรที่มีได้เกิดจากฝ่ายคืนอากร	129
4.42 แสดงวิธีที่ดีที่สุดในการส่งเสริมการลงทุนของรัฐบาล	130

4.43	แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการใช้ ระบบคอมพิวเตอร์ในการคืน ภาษีอากร	131
4.44	แสดง ประเภทของสูตรในการผลิตที่ควรใช้	132
4.45	แสดง ถึงผลของการใช้สูตรของบริษัทเอง	133
4.46	แสดง ถึงจำนวนภาษีอากรที่ได้รับคืนสามารถช่วยลดต้นทุนการ ผลิตได้	134
4.47	แสดง ถึงจำนวนระยะเวลาในการได้รับคืนภาษีอากรนับแต่วัน ที่ยื่นคำร้องขอคืน	135
4.48	แสดง การเปรียบเทียบ คน/งาน	152

๗๗๗๗๗๗๗๗๗๗๗๗๗๗๗๗

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
ถกติกกรมประกาศ	ญ
รายการตารางประกอบ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ประวัติภาชีสุลการไทย	1
วิวัฒนาการของ กฎหมายสุลการ	13
วัตถุประสงค์ของ การศึกษา	19
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	20
วิธีการศึกษา	21
บทที่ 2 หลักการบริหารงานบุคคล	22
ความหมายของ การบริหารงานบุคคล	22
วิวัฒนาการของแนวความคิดในทางการบริหารงานบุคคล	24
วัตถุประสงค์	26
หน้าที่การบริหารงานบุคคล	27
การจัดสายงานบริหารงานบุคคล	30
ระบบราชการ	35
การบริหารงานของรัฐ	37
บทที่ 3 การจัดสายงานและระเบียบวิธีปฏิบัติในการ คั้นภาชีอากร	42
หมวด ก. ทัวไป	42
- หน้าที่และความรับผิดชอบของ กรมสุลการ	42
- การจัดการบริหารงานและการแบ่งงานของ กรมสุลการ	43
- การจัดสายงานในกรมสุลการ	44





	หน้า
ระเบียบและวิธีปฏิบัติในการคืนภาษีอากร	62
หมวด ข. การคืนเงินอากรเงินประกันหรือหลักประกัน	62
- การคืนเงินอากรที่เสียไว้เกิน	62
- การคืนเงินประกันที่เสียไว้เกิน	66
- การคิดดอกเบี้ยให้แก่ผู้นำเข้า - ส่งออก	67
- การคืนค่าภาษีของส่งกลับไปต่างประเทศ	69
- การคืนค่าภาษีของที่ใช้ในการผลิต ผสม ประกอบหรือ บรรจุแล้วส่งออกไปต่างประเทศ	74
- การคืนอากรน้ำมันที่ใช้เติมอากาศยาน	78
หมวด ค. ขั้นตอนในการคืนภาษีอากร	81
- งานคืนอากรประเภทวัตถุดิบ	81
- งานคืนอากรประเภทอื่น ๆ	84
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลและการสรุปผลการวิจัย	86
หมวด ก. สถานภาพของผู้ตอบ (ข้าราชการ)	87
หมวด ข. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในฝ่ายคืนอากร (ข้าราชการ)	92
หมวด ค. ทัวไป (เอกชน)	108
หมวด ง. การติดต่องาน (เอกชน)	114
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	136
หมวด ก. คำนข้าราชการและลูกจ้าง	136
- คำนสถานภาพของผู้ถูกศึกษา	136
- คำนการปฏิบัติงาน	139

	หน้า
หมวด ข.    คำนรธุรกิจเอกชน	142
-    ทั่ว ๆ ไป	142
-    คำนการคืดคองาน	143
บรรณานุกรม	153
ภาคผนวก	157
ประวัติผู้เขียน	205