

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการยื่นสูตรการผลิตระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 19 ทวิ ในงานศาลากลางด้านสิทธิประโยชน์ส่วนถิ่นและเขตเศรษฐกิจ สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการที่ได้มีการทำระบบ E-Formula มาใช้ตามนโยบายของกรมศุลกากร ซึ่งถือว่าเป็นโอกาสที่ต้องการพัฒนาระบบสู่สากล เพื่อทราบถึงแนวคิด และหลักการ ขั้นตอนการยื่นสูตรการผลิต ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยนำมาเปรียบเทียบกับระบบเดิม โดยผู้วิจัยได้ศึกษาประสิทธิภาพในด้านของระยะเวลาและต้นทุนการดำเนินงาน พร้อมทั้งข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา

สรุปผลการศึกษาวิจัย

1. เจ้าหน้าที่ศุลกากร, ผู้ประกอบการ และบริษัทตัวแทนฯ มีความเห็นสอดคล้องเดียวกันกับการนำระบบ E-Formula มาใช้ ซึ่งก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว แม่นยำในการยื่นภาษีอากร
2. เนื่องจากความไม่เข้าใจในระยะแรก ๆ ของระบบ E-Formula ก่อให้เกิดปัญหาอุปสรรค และข้อจำกัด
3. แนวทางในการแก้ไขปัญหา เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ นั้น มีความแตกต่างกันออกไปในแต่ละส่วนที่รับผิดชอบต่อการดำเนินการในแต่ละวิธีการและขั้นตอน ดังนี้
 - 3.1 จัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการเพียงพอกับผู้รับบริการ ในส่วนของผู้ประกอบการ และตัวแทนออกของฯ เห็นว่า มีความเป็นไปได้น้อยมาก คือ 35% และรองลงมา 30% จากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ศุลกากร เนื่องจากในสถานะปัจจุบันหน่วยงานรัฐบาลนั้น มีงบประมาณที่ไม่สามารถจะเพิ่มบุคลากรได้อีก ซึ่งจะเป็นการขัดกับนโยบายของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งนโยบายหน่วยงานภาครัฐมีความพยายามที่จะผลักดันและสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
 - 3.2 กำหนดตัวชี้วัด ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ในส่วนของผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่ศุลกากรและตัวแทนออกของฯ เห็นด้วย ความเป็นไปได้สูงสุด 100% เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจ กระตือรือร้นมากยิ่งขึ้น

3.3 กำหนดตัวชี้วัด คุณภาพการให้บริการคืนภาษีอากร ในส่วนของผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่สุทธการและตัวแทนออกของฯ เห็นด้วย ความเป็นไปได้สูงสุด 100% เพื่อสามารถกำหนด หรือตัวชี้วัดการให้บริการคืนภาษีอากร สอดคล้องกับนโยบาย และสร้างความพึงพอใจให้กับ ผู้รับบริการ ได้ดียิ่งขึ้น

3.4 ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน ในส่วนของผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่สุทธการ และตัวแทนออกของฯ เห็นด้วย และมีความเป็นไปได้ 80% ซึ่งในส่วนนี้คงต้องมีการศึกษาถึง แนวทางและผลกระทบต่อระบบงาน

3.5 จัดอบรมสัมมนาให้ความรู้ ในส่วนของผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่สุทธการและ ตัวแทนออกของฯ เห็นด้วย และมีความเป็นไปได้สูงสุด 100% ที่ควรจะต้องจัดให้มีการอบรม สัมมนาให้ความรู้ต่อระบบเป็นสำคัญ

3.6 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ในส่วนของผู้ประกอบการ, เจ้าหน้าที่สุทธการและ ตัวแทนฯ เห็นว่า มีความเป็นไปได้ 70% ควรที่จะให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำซึ่งอาจจะเป็นเพียงแค่ ระยะเวลาเริ่มแรกเท่านั้น

3.7 สร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้ประกอบการในการให้บริการ ในส่วนของผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่สุทธการและตัวแทนออกของฯ เห็นด้วย และมีความเป็นไปได้สูงสุด 100% ที่ควรที่จะสร้าง ทัศนคติหรือความเข้าใจต่อบทบาทซึ่งกันและกัน

3.8 กำหนดมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล ในส่วนของผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่ สุทธการและตัวแทนออกของฯ เห็นด้วย และมีความเป็นไปได้สูงสุด 100% ถึงความสำคัญของ ข้อมูลในระบบ

3.9 ปรับปรุง พัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องให้ทันสมัย สอดคล้องกับระบบกรมสุทธการ และผู้ประกอบการ ในส่วนของผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่สุทธการและตัวแทนออกของฯ เห็นด้วย และมีความเป็นไปได้สูงสุด 100% ถึงความสำคัญในอนาคตที่มีต่อการพัฒนาระบบให้ทันสมัย สะดวกและง่ายต่อการเชื่อมโยงข้อมูลในแต่ละหน่วยงาน

3.10 จัดทำเอกสารคู่มือแจกจ่าย ในส่วนของผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่สุทธการและ ตัวแทนออกของฯ เห็นด้วย และมีความเป็นไปได้สูงสุด 100% เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ความรู้

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่าระบบ E-Formula อยู่ในช่วงระยะเวลาดำเนินการ นำสูตรการ ผลิตเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ พบว่ามีผู้ประกอบการบางส่วนยังขาดความรู้ ความเข้าใจในระบบและ วิธีการขั้นตอน

1. ควรจะมีการสำรวจความพร้อมหรือศึกษาถึงความเป็นไปได้ก่อนดำเนินการ จากที่ผ่านมา ได้มีการประกาศใช้ระบบ E-Customs หรือ Paperless ในครั้งแรก แต่ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจาก ผู้ประกอบยัง ไม่มีความพร้อม จึงเป็นสาเหตุทำให้การดำเนินพิธีการกรมศุลกากรออกของได้ล่าช้า

2. ควรจะให้ความสำคัญในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ ทำคู่มือแจกจ่าย เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ ในช่วงระยะแรก ๆ

3. การพัฒนาระบบต่อไปในอนาคต ควรจะมุ่งเน้นให้ความสำคัญในระดับ Global Network เชื่อมต่อได้ ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

จากที่ได้ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้พบว่า E-Formula เป็นส่วนหนึ่งเครื่องมือในการควบคุมปริมาณ สัดส่วนของวัตถุดิบที่นำเข้ามาจากต่างประเทศ ภายใต้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร มาตรา 19 ทวิ โดยการวางกำแพงกันธนาคาร โดยมีภาระผูกพันกับกรมศุลกากร หากมีการส่งออกไม่หมด ภายใน 1 ปี นับแต่วันนำเข้าวัตถุดิบ ผู้ประกอบการมีหน้าที่ต้องชำระภาษีอากร พร้อมเงินเพิ่มร้อยละ 1

จากผลการศึกษา พบว่ามีผู้ประกอบการบางราย พยายามหลีกเลี่ยงการเสียภาษีและเงินเพิ่ม โดยการแจ้งข้อมูลบัญชีวัตถุดิบบิดเบือนความเป็นจริง ในกรณีที่นำเข้ามาแล้วปรากฏว่าส่งออกไม่หมด แต่ตามบัญชีการตัดวัตถุดิบของกรมศุลกากรได้ถูกตัดบัญชีส่งออกหมด โดยนำของที่เหลือจากผลิตเพื่อส่งออก นำไปจำหน่าย หรือทำลาย ซึ่งเป็นเหตุให้รัฐต้องสูญเสียดุลทางการค้าระหว่างประเทศ จากที่ผู้ประกอบการนำเข้าเพื่อ ผลิตส่งออก แต่ไม่สามารถใช้วัตถุดิบให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด

ฉะนั้น ผู้วิจัยจึงได้มีข้อเสนอแนะ สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ในการการศึกษาความเป็นไปได้ในระบบ E-Barcode Trade Link เพื่อทำการเชื่อมต่อกับระบบ E-Customs ในส่วนของ E-Formula ในการตัดยอดบัญชีวัตถุดิบ การนำเข้าและส่งออก แบบเรียลไทม์